

Office de Tourisme du Baugeois

Place de l'Europe BP 30056

49150 BAUGE

Tél. : 33 (0)2.41.89.18.07

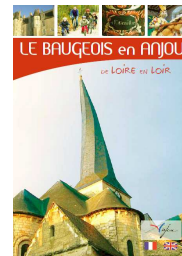
Fax : 33 (0)2.41.89.04.43

tourisme.bauge@wanadoo.fr

www.tourisme-bauge.com



Offices de
Tourisme
de France



Compte rendu - Réunion du 22 Novembre 2011

Invités : Les restaurateurs du Baugeois – 16 invitations

Présents : Chantal Desfontaine « Le Charleston », Isabelle Lahier « Le Ranch », Jean-Claude Legendre OT, Christiane Legendre OT, Guillemette Grelier OT, Nicolas Vallet OT, Léonie Devouge OT.

Excusés : Juliette Da Cuhna « La Clef d'Or »

Ordre du jour :

- Bilan de la saison touristique 2011 à l'Office de Tourisme et dans vos structures,
- Point sur les périodes d'ouverture,
- Présentation du plan d'actions 2012 de l'Office de Tourisme et vos attentes,
- Questions diverses

Tour de table avec présentation de chaque partenaire et bilan dans les 2 structures présentes.

1) Bilan de la saison touristique

Bilan de la saison touristique à l'Office de Tourisme : [Voir documents joints](#)

2) Périodes d'ouverture

Arriver à se mettre d'accord sur une méthode de mise à jour de vos informations afin de ne pas envoyer un client vers un restaurant quand celui-ci est fermé hors fermeture hebdomadaire :

- prises de vacances (été et hiver)
- fermeture exceptionnelle.

Le mail semble la solution la plus facile, pour les restaurateurs sans mail ; par téléphone.

**Merci de nous communiquer vos périodes de fermeture (vacances et jours exceptionnels).
Proposez-vous un menu pour le 24 et 25 décembre et le réveillon du 31 décembre ?**

3) La démarche qualité :

Rappel : l'Office de Tourisme a intégré la démarche qualité collective en 2009.

Objectifs : se joindre à la dynamique Régionale, retravailler sur les fondamentaux de l'OT qui sont l'Accueil et l'Information, obtenir la marque Qualité Tourisme.

l'OT a formalisé ses méthodes de travail afin de pérenniser et de professionnaliser le fonctionnement de l'association.

Ce travail comprend, entre autres : la mise en place **des indicateurs de Qualité** (fiches d'instructions, modèles..., questionnaires à disposition de la clientèle et distribués systématiquement pendant les vacances scolaires, fiches de suggestion, cahier de remarques afin de prendre en compte les remarques de la clientèle, fiches de réclamation).

Tous ces indicateurs sont analysés 1 à 2 fois/an par le Groupe de Travail Local qui essaie de trouver des solutions aux questions/attentes/problèmes soulevés par la clientèle.

et Le Manuel Qualité qui décrit l'organisation de l'OT, il comprend 5 engagements :

- Engagements envers la collectivité (CCCB).
- Engagements envers les institutionnels (CDT&FDOTSI, FNOTSI, ADVL...).
- Engagements envers la clientèle.
- Engagement envers les professionnels : **Représentativité au sein de nos instances (CA, bureau, commissions).**

L'Office de Tourisme demande aux structures d'être plus présentes dans les instances citées ci-dessus.

- Engagements en interne : Comprend, entre autres, la **Politique Qualité définit par le bureau. Celle-ci vous sera communiquée** ultérieurement après validation par le GTL (Groupe de Travail Local).

Le plan d'actions : la démarche qualité implique la mise en place d'un plan annuel des actions de l'OT. Le plan d'actions 2012 est remis à chaque participant....

4) Plan d'actions 2012 :

Le plan d'actions comprend 5 thèmes : [document joint](#)

L'accueil et l'information - La randonnée - Promotion-Communication – Animation - Réseau des professionnels

Déroulée des actions 2012 :

• Animation sur le Parc Terra Botanica

Rappel : en 2011 le CDT Anjou et Terra Botanica ont invité les territoires angevins à venir faire la promotion de sites, d'événements... par le biais de l'animation.

En effet, le Parc dispose d'un espace Information sur l'Anjou assez conséquent et souhaite apporter une nouveauté par l'intermédiaire de l'animation : Dégustation, démonstration, théâtre....

En 2011, le Baugeois a été présent 2 jours :

- le samedi 23 avril avec la ville de Baugé et l'apothicairerie de Baugé.

Animations proposées : promotion du Millénaire et du Banquet des 1000 par La Cie des Flambarbs (déambulation de comédiens) et la table de l'Apothicaire a permis de présenter l'Apothicaire de Baugé.

- Le dimanche 26 juin avec le musée d'Art Sacré de Cheviré le Rouge et les clochers tors du baugeois.

Animations proposées : démonstration de broderie et explication sur la constitution des clochers tors.

Décisions pour 2012 :

Le CDT conseille à tous les prestataires touristiques d'un même territoire de se regrouper sur la même journée afin d'être plus visible vis-à-vis des visiteurs.

Les sites partants en 2012 : le château et l'Apothicaire de Baugé, Les Clochers Tors, les musée de Baugé/Parçay/Beaufort

En attente : Les Fermes Baugeoises, la céramiste Paola Perron, le Musée d'Art Sacré de Cheviré le Rouge.

Dates retenues pour les animations sur le Parc : Dimanches 10 juin et 9 septembre 2012

Merci de nous transmettre vos propositions d'animation au plus vite.

• Conférence

Objectif : proposer une à deux « conférences » ou réunion d'information sur un thème précis.

Ex. : l'e.tourisme, avantages et inconvénients des sites de réservation en ligne, les labels, les nouvelles réglementations, la dégustations des vins d'Anjou

Ce sont des réunions d'échanges, un professionnel (ou un intervenant extérieur) vient partager son expérience, son savoir-faire avec les autres.

• Produits Touristiques

L'OT est sollicité par le CDT et l'ADVL pour proposer des offres susceptibles de rentrer dans un produit touristique. Hébergement tendance, visite originale....

Sur les sites internet de ces deux structures vous retrouvez les propositions de week-ends et les « promos » :

<http://www.anjou-tourisme.com> - <http://www.vallee-du-loir.com/partez/week-end>

L'OT pourrait travailler à la mise en place de week-end et les proposer aux deux centrales de réservation car l'OT n'est pas habilité à vendre des produits touristiques.

Les partenaires doivent être fiables et constants.

Il faut un minimum de suivi de leur part et ne pas brader les prix.

L'OT, début 2012, prendra contact avec les deux centrales de réservation afin de connaître exactement leurs attentes et les modalités.

Monsieur Legendre remercie les participants et clôt la réunion.

Destinataires du compte rendu :

- Le Président - Le bureau pour information
- Les Restaurateurs

- OT = Office de Tourisme
- CDT = Comité Départemental du Tourisme de l'Anjou
- ADVL = Agence de Développement de la Vallée du Loir