

Actions - Objectifs

moyens - temps

responsables

délais

coût

Réalisation

Évaluation Responsable / Bureau

Accueil et Information

Accueillir, informer, intéresser et séduire les touristes circulant sur le territoire

Aller vers l'amélioration des services

Suivre les documents Qualité :
MAQ/FI/Modèles/Tableaux
Revoir les fiches d'instruction, modèles, remarques.
Retravailler les bilans
Suivre les recommandations de l'audit de suivi
1/2 journée par semaine

LD

année

temps

en cours

Améliorer la satisfaction clientèle : (avoir 90% de retours satisfaits par rapport aux questionnaires et autres indicateurs)

Suivre les réclamations,
Consulter ts les jours cahier de liaison,
Penser à utiliser la boîte à idées,
Réduire les dysfonctionnements.
Aménagement de l'accueil - tablettes,
Accessibilité à la documentation et à l'information (DIG)
Mettre en pratique les formations suivies :
APEX - Reporter de Territoire

LD

année

en cours

Connaître sa clientèle Distribuer un minimum de 500 questionnaires pendant les vacances de février, de Pâques, d'été et de la Toussaint. (comparaison N-1)

Modifier et Éditer le questionnaire et les fiches remarques
Distribution systématique à tous les clients de passage à l'OT pendant ces périodes.
Continuer cette opération le reste de l'année.
Proposer un questionnaire en ligne pour les demandes mails
Questionnaire à diffuser auprès des partenaires volontaires

LD

année

ramette papier + temps

en cours

Améliorer l'image de la destination - Transmission des retours de la clientèle aux prestas et collectivités. Envoyer un questionnaire aux prestataires pour leur clientèle.

Travailler avec les prestataires et notamment les restaurateurs -
Connaître son territoire : près de 20 visistes de prestataires/salarié -
Envoyer la fiche de suggestion aux prestataires -
Affichage dispos du 15/06 au 15/09 -
Envoyer les disponibilités aux restaurateurs
Envoyer le listing des restaurants ouverts à tous les prestataires
Envoyer les animations chaque semaines aux prestataires de mai à oct.
Prendre en compte les remarques des clients, faire remonter l'information au QGD pour actions et aux structures concernées.
Mettre en pratique les formations et suivre de nouvelles formations
Équiper l'OT de matériel (appareil photo, micro...)

LD

année

déplacement pour les visites voir réseau

en cours

Communiquer sur la Qualité	Transmettre aux prestataires et élus la politique et objectif de l'OT, les bilans qualité et fréquentation sur le territoire	LD	année		en cours		
Démarcher la clientèle à l'extérieur des bureaux d'accueil Office de Tourisme hors les murs - Connaître les flux - Éviter la multiplication des BIT (Augmenter la diffusion de l'info/2016)	Aller à la rencontre de la clientèle sur des animations + marché du samedi matin + supermarchés. L'OT doit acquérir un matériel léger et adapté pour ce travail. 2 heures dans la journée 3 fois/semaine	LD	Préparation : avril - opération de juin à sept.	Prévu 500€	en cours		
Améliorer l'accueil de la clientèle sur le territoire. Présenter l'ensemble du territoire - Inciter la clientèle à sillonner	Suivre les points d'accueil sur le territoire. Installation, méthode de travail, démarche qualité	LD	avril-mai-juin + été		en cours		
Randonnée - Contribuer à la défense et à la mise en valeur des richesses naturelles et patrimoniales du territoire							
Actions - Objectifs	moyens - temps	Qui	délais	coût	réalisé*	Evaluation Responsable / Bureau	
Suivre les circuits pédestres - Poursuivre le travail avec la Commission Tourisme BeA afin d'améliorer cette activité sur le Baugeois (remarques retours randonneurs)	Participer aux réunion de la commission Tourisme de BeA. Remonter les remarques. Transmettre les bilans	NV	année		en cours		
Animer les circuits Proposer des sorties Pédestres - trouver de nouveaux parcours pour les randonnées mensuelles - redynamiser les sorties (Comparaison N-1)	Organiser des réunions de travail avec la commission. Encadrer les randos par des bénévoles - Organiser une randonnée sur la journée - 1/2 journée	NV		500,00 €	en cours		
Renouveler les fiches de randonnée Proposer à la clientèle un nouveau support mis à jour (diffusion N-1)	Envoyer une demande à la commission Agriculture de BeA sur le besoin de ce renouvellement : faire un rappel du travail réalisé par la commission randonnée - transmettre le tableau - faire connaître les besoins de l'OT/à la clientèle	NV	1er trimestre		en cours		
Offrir à la clientèle le téléchargement des circuits pédestres (suivre les téléchargements)	Recenser les circuits existants sur de nouvelles plateformes : France randos - FranceGps.com - IGN- Randogps.net..... Faire une information aux prestataires sur les supports sur lesquels les circuits sont disponibles (OT, France touristic...)	NV	année		en cours		
Suivre le développement de l'activité vélo Mettre en avant le label accueil vélo (locations N-1)	Réviser les vélos par un pro - Faire la promotion des circuits et location sur les supports de communication Afficher l'information visiblement à l'OT Acheter de nouveaux matériels si besoin Entretien des vélos régulièrement (nettoyage poussière - changer le petits matériels (sonnettes, garde boue...)) Sortir les vélos - rentrer les vélos (15 minutes/jours) Suivre les critères du label Accueil vélo	LD NV	année	Prévu 300€	en cours		

<p>Développer de nouvelles offres Suivre le Géocaching : Promouvoir l'offre (mesurer la fréquence des demandes + visualisation du doc)</p>	<p>Diffuser l'information sur nos supports de communication (page web - Facebook - Twitter - Instagram - print) Suivre les caches : propreté, matériel... Répondre aux commentaires des géocacheurs Suivre la fréquentation</p>	<p>LD NV</p>	<p>année</p>	<p>50,00 €</p>	<p>en cours</p>		
--	--	------------------	--------------	----------------	-----------------	--	--

Promotion communication - Accroître l'attractivité et l'activité touristiques de son territoire

Actions - Objectifs	moyens - temps	Qui	délais	coût	réalisé°	Evaluation Responsable / Bureau	
SIT Rennes - 21ème Salon International du Tourisme - 180km - 28 Janvier 2017 - Parc des expos Rennes-Aéroport - 446 exposants 38.422 visiteurs - Tester pertinence du salon pour notre territoire	Participer avec la Sarthe et l'OTVL - Informer les prestataires de l'action - Définir la permanence - Être présent - 1 jour.	LD	3ème trimestre 2016	Prévu : 150€ TTC + Frais km/repas	en cours		
SIT Nantes - 18ème Salon International du Tourisme - 130km - 3/4/5 Février 2017 - Parc des expos La Beaujoire - 458 exposants 36.834 visiteurs	Participer avec l'OT d'Angers - Préparer l'action - Diffuser le Documentation - animations - Recherche de permanences - Participer - 4 jours.	LD	3ème trimestre 2016 - janvier 2017	Prévu : - 650€TTC pour 6m² avec OT Angers + Frais km/repas	en cours		
Rencontre des Métiers du Patrimoine Mans'Art - 60km 1er au 2 avril 2017 Valoriser le patrimoine dans un cadre d'exception (nombre de contacts)	Matériel - documentation - animations - Préparer et suivre le dossier - Rechercher de permanences - Participer - 2 jours.	LD	3ème trimestre 2016 - janvier et février 2017	Prévu : 100€ TTC pour 9m² + Frais km/repas	en cours		
88ème Foire Expo d'Angers : 45km 20 AU 24 AVRIL 2017 - 415 exposants - 46 000 visiteurs (contre 44 000 en 2015) - Démarcher une clientèle de proximité - Promouvoir nos activités - Se faire connaître (nombre de contacts)	Matériel - documentation - animations - Proposer aux prestataires l'action - Préparation du dossier et suivi - Recherche de permanences - Participation - 8 jours.	LD	3ème trimestre 2016 - janvier et février 2017	Prévu : 905€ TTC pour 9m² 1 angle 1405€ TTC pour 18m² 1 angle + Frais km/repas	en cours		
81ème Foire du Mans 60km - Mi-septembre - Parc des Expositions - 95.000 visiteurs (2015) (nombre de contacts)	Matériel - documentation - animations - Proposer aux prestataires l'action - Préparer et suivre le dossier - Rechercher de permanences - Participer - 4 jours.	LD	1er trimestre 2017	Prévu : 950€TTC pour 10m² + Frais km/repas	en cours		
Foire Expo de Saumur - 35km - 8 au 10 septembre 2017 - 200 Exposants (nombre de contacts)	Matériel - documentation - animations - Proposer aux prestataires l'action - Préparer et suivre le dossier - Rechercher de permanences - Participer - 5 jours.	LD	2ème trimestre 2017	Prévion : Stand de 9m²	en cours		
Salon du Tourisme à Cholet - 90km - Fin janvier 2018 - Parc de la Meilleraie - 10.000 visiteurs en 2016	Matériel - documentation - animations - Proposer aux prestataires l'action - Préparer et suivre le dossier - Rechercher de permanences - Participer - 1 jours.	LD	3ème trimestre 2017	Prévu : 560€TTC pour un stand de 9m² + Frais km/repas	en cours		

Actions - Objectifs	moyens - temps	Qui	délais	coût	réalisé*	Évaluation Responsable / Bureau	
Démarcher une clientèle de proximité Participer au WE des Jardiniers au Lude (comparaison N-1)	Être présent sur le stand des OT de destination "La Vallée du Loir" - suivre le dossier - 3 jours	LD	Avril à Juin	Frais km 40€	en cours		
Promouvoir le territoire Suivre l'édition du guide touristique 2017 Mettre à jour des informations (Diffusion du document)	"- Préparer le guide des partenaires - Envoyer par la poste les guides du partenaire aux prestataires touristiques Baugeois et prestataires hors Baugeois mais adhérents. - Envoyer le guide du partenaire aux CC de Beaufort et Noyant pour intégration de partenaires de ces secteurs - Faire un rappel par mail à tous les prestataires. - Retour des informations pour le 15 octobre - Mettre à jour l'information touristique - Envoyer début décembre l'ensemble de l'information (textes+photos) à l'OTVL - Relire les éléments et corriger	LD NV	septembre / novembre	Prévu : 3.000€	en cours		
Réaliser un support de communication Baugeois-Vallée type Carte touristique Se doter d'un support à l'échelle du nouveau territoire Être cohérent dans son discours auprès de la clientèle	Définir les éléments à promouvoir sur la carte - cartographie - image forte.... Imprimeurs	LD	1er trimestre	Prévision :	en cours		
Promouvoir les restaurateurs-Hébergeurs Éditer le guide des hébergements et de la restauration (Nombre d'ex diffusés - satisfaction des prestas)	Mettre à jour les informations avec les packs prestations de services - situer les partenaires sur la carte de situation - 20h	LD	Janvier	Ramettes papier	en cours		
Promouvoir les animations Répondre à la demande de la clientèle (satisfaction client), saisir l'animation sur e.sprit : promotion de l'animation sur le site Anjou Tourisme + OT (sonder la clientèle (visiteurs, locaux, élus) sur la satisfaction de ce support)	Relancer tous les 2 mois les associations et les mairies pour récolter l'information Suivre les supports d'information (journal, pages Facebook) Saisir l'information sur la base de données e.sprit Réaliser les documents tous les 2 mois Document estival (juillet-août) Demander des devis d'impression chez un imprimeur - Réaliser l'agenda des animations : mettre en page, éditer, plier, agrafier... Traduire les thèmes+jours en GB Diffuser l'agenda sur le Baugeois (mairies+commerces), prestataires, OT Anjou, mairies	LD NV	Tous les 2 mois	Prévu 1000€	en cours		
Mettre en valeur le territoire/les communes - Répondre aux demandes ciblées Suivre les Fiches communes- (diffusion/N-1)	Mettre à jour les informations au cours du premier semestre - contacter les mairies et vérifier sur sites internet mairies	LD NV		coût papier	en cours		
Faire sillonner la clientèle sur le territoire Mettre à jour le document " Circuit Flânerie au Moyen-âge" - édité en 2016 - Promouvoir les prestataires et le territoire (Diffusion N-1)	Mettre à jour la documentation + diffuser auprès de la clientèle + églises du baugeois	LD	1er semestre	150 €	en cours		

Actions - Objectifs	moyens - temps	Qui	délais	coût	réalisé°	Évaluation Responsable / Bureau	
Promouvoir les associations et le commerce diffuser l'information auprès de la population locale et des visiteurs (Diffusion N-1)	Éditer les guides - Mettre à jour les guides selon les infos données par BeA - distribuer à la demande	NV	Année	Coû papier	en cours		
Faire la promotion des partenaires et des animations Suivre et mettre à jour l'écran vidéo	Proposer aux prestataires/ Associations de prendre une participation financière pour faire la promotion de leur site/Animation - Mixer photos + vidéos	LD	année		en cours		
Promouvoir et vendre le territoire - Suivre le site Internet - vitrine du Baugeois (augmenter le nombre de visites sur le site)	Suivre le site avec l'agence - mettre à jour les informations - référencement - Améliorer le site GB - mini 53h/an	NV	mise à jour en janv. et suivi quotidien	Refe. 450€ + évolution du site	en cours		
Promouvoir le territoire et les professionnels sur le site Internet du Département. Saisir et suivre les informations, mettre à jour les informations; animations, sites, activités de loisirs, hébergeurs, restaurateurs, producteurs locaux...	Travailler sur le site E.Sprit le SIT du Département - (mini 68h) - Travailler avec les OTSI de Beaufort et Noyant pour les mises à jour de leur territoire - Informer et former les prestataires sur VIT	NV LD	année		en cours		
Promouvoir territoire avec une page Facebook Généraliste - augmenter la visibilité du Baugeois (s'approcher de "1000 j'aime")	Approfondir ses connaissances des réseaux par des formations - mettre à jour le mur au moins 2 fois/semaine - Proposer aux prestataires de faire vivre le mur - 15 minutes par jour (aujourd'hui 35h/an)	NV	année - quotidien	abonnement internet	en cours		
Créer une page Facebook sur la vie du territoire - Mettre en valeur notre territoire - Promouvoir nos partenaires - Donner envie à la clientèle	Créer une page réservée aux prestataires touristiques (pack 70€) - Faire Participer les partenaires - Prendre des photos et vidéos	LD	année quotidien	abonnement internet	en cours		
Réaliser une vidéo pour le lancement de la saison Promouvoir une image dynamique Créer du trafic sur nos sites et réseaux (nombre de vues)	Écrire un scénario Trouver des participants Filmer Monter et Diffuser sur sites, youtube, instagram...	LD	1er trimestre		en cours		
Instagram - Promouvoir l'image du territoire - Augmenter la notoriété et visibilité	Poster au mini 1 fois par semaine une image du territoire	LD NV	année	abonnement internet	en cours		
Twitter - Promouvoir l'image du territoire - Augmenter la notoriété et visibilité	Twitter au mini 1 fois par semaine une information sur le territoire	LD NV	année	abonnement internet	en cours		
Diffuser l'information touristique lors des bourses d'échanges sur le département	Récolter la documentation 2/3 heures sur une journée - Diffuser le jour même 4 heures sur 2 jours ou 3 jours	LD	mars / avril	Prévision : Frais km	en cours		
Développer le marché Britannique avec Anjou Tourisme (évolution de l'offre de services GB) Office de Tourisme du Baugeois MOD119 REV00 - 10/02/2014 Mise en application Janvier 2012	Suivre le site régional Participer aux réunions départementales Envoyer les informations aux prestataires Faire signer le Contrat Destination	LD	mars-avril		en cours		

03/04/2017

approuvé par RAQ
Rédigé par RAQ

Actions - Objectifs	moyens - temps	Qui	délais	coût	réalisé°	Évaluation Responsable / Bureau	
Promouvoir et ancrer l'image du territoire Prendre une insertion publicitaire dans le guide de l'été Courrier de l'Ouest	Solliciter les prestataires pour participer à une page commune Insertions financées par les prestataires et l'OT.	LD	Février-Mars	prévis° 3450€	en cours		
Capter les groupes Réaliser un document pour les visites de groupes (à destination des associations-professionnels) - Utiliser les dossiers existants	Contacteur par mail les sites accueillant les groupes - mettre à jour les informations - éditer le document - distribuer sur demande - 2 journées	LD	Janvier		en cours		
Promouvoir le territoire auprès des journalistes Créer un dossier de Presse - Présenter le territoire - Attirer l'attention des journalistes - Capter leur intérêt	Constituer le dossier Déterminer les sujets : Faire des recherches et Rédiger le dossier + illustrer 2 à 3 semaines de travail	LD	1er semestre		en cours		
Accueillir des journalistes Collaboration avec Anjou Tourisme	Diffuser l'information sur les nouveautés - Participer au réunion d'Anjou Tourisme - Accueillir sur place si demandes	LD	année	Prévu 50 €	en cours		
Faire savoir - Informer les Mairies/Prestataires des actions de l'OT - Créer des Newsletters	Réaliser et suivre avec la commission communication - déterminer des thèmes - rédiger - mettre en page - 2 journées en mai et 2 journées en décembre.	LD	2 publicat° dans l'année : Juin - décembre	10h par news	en cours		
Réaliser un Fichier clients A partir de ce fichier lancer des opérations de promotion 2 à 3 fois par an : ex. ouverture de site, promos sur des structures d'hébergement, lancement de programmes culturels..... Adopter une démarche plus commerciale.	Utiliser e.sprit et outlook pour la réalisation de ce fichier Démarcher la clientèle lors d'opérations précises (événements, promo...) Mettre à jour et suivre le fichier à partir de nos mails/courriers/e.sprit	LD NV	toute l'année		en cours		
Promouvoir le territoire auprès de la clientèle - Informer la clientèle des nouveautés par la création et l'envoi de Newsletters (nombre d'abonnés)	Obtenir l'accord de la clientèle - Réaliser et suivre avec la commission communication - déterminer les thèmes selon les nouveautés et événements - rédiger - mettre en page - Envoyer les newsletters par emailing sur les événements, selon les événements	LD	année		en cours		
Élaborer une charte graphique Choisir des points d'accroche à retrouver dans tous nos supports - proposer une image cohérente homogène et percutante entre OT et territoire	Travailler avec la commission Communication 2h	LD	année		en cours		

Réseau des prestataires

Animer, valoriser et dynamiser les prestataires du tourisme

Actions - Objectifs	moyens - temps	Qui	délais	coût	réalisé*	Évaluation Responsable / Bureau	
<p>Développer un partenariat entre les prestataires et l'OT - Proposer aux prestataires des prestations de services afin de valoriser leurs établissements. Mettre en avant les partenaires de l'Office de Tourisme - (comparaison N-1)</p>	Améliorer le guide du partenaire 2016 : présentation et prestations et diffuser auprès des prestataires. Faire un bilan en 2017 sur l'adhésion des prestataires	LD	1er semestre	coût envoi 150€ + 100€ édit*	en cours		
<p>Développer le réseau Proposer et organiser des réunions avec les prestataires soit thématiques soit avec l'ensemble des prestataires - (nombre de participants)</p>	Faire participer les prestataires au choix des dates de réunions avec l'agenda doodle. Travailler avec la commission sur la mise en place des réunions - Faire un bilan des actions et fréquentation annuelle - projets - 1/2 journée tous les 15 jours	LD	Février - mai - octobre - novembre (mini 20h)	50,00 €	en cours		
<p>Recenser et qualifier l'offre Visiter tous les 2 ans l'ensemble des prestataires. Visite des structures touristiques et Suivi des prestataires : Découverte des installations des nouveaux prestataires et redécouverte des anciennes structures - travail relationnel avec les propriétaires - faire le point sur la saison, échanger avec le prestataire connaître ses besoins, présenter les services de l'OT et lui proposer des services spécifiques (évolution pack)</p>	Prendre les RDV le jeudi en janvier/février/nov/Déc. 20 à 25 visites mini à planifier/salarié (14 heures mini/salarié)	LD - NV	année	200,00 €	en cours		
<p>Connaître Les disponibilités Afficher tous les soirs sur la porte les disponibilités d'hébergement pour la période du 15/06 au 15/09 Service à la clientèle. (participation/N-1 - retours prestas)</p>	Contacté par mail tous les midis 10 minutes/jour - listing des hôtels et des chambres d'hôtes 15 minutes/ jour Mettre en ligne sur le site de l'OT Connaître la fréquentation en réalisant d'un tableau de bord, à l'année, sur les demandes hébergement à l'accueil	LD	15/06 au 15/09		en cours		
<p>Diffuser la documentation touristique Faire en sorte que tous les prestataires et les commerces aient la documentation touristique présentant le Baugeois afin qu'ils puissent la diffuser auprès de leur clientèle. (vérification /N-1)</p>	Organiser de 2 à 3 réunions (matin et après-midi) pour inviter les prestataires à venir chercher la documentation touristique, soit sous forme de petits déjeuners soit sous forme de visite d'un site. Diffuser l'information par mail lors de l'édition de la documentation. Suivre les stocks et relancer les prestataires. Distribuer chez les commerçants et dans les mairies tous les 2 mois lors de la distribution du "Que Faire?" - 2 jours de distribution.	LD - NV	1er tri. et tous les 2 mois - relance chez les pros en juin et sept.	350,00 €	en cours		
<p>Diffuser l'Information auprès des prestataires les informer des formations proposées par le Dpt, Région. Newsletters et autres</p>	Diffuser par mail et par courrier : Newsletter hebdomadaire du Que Faire. Envoyer à tous les prestataires le listing des ouvertures/fermetures des restaurants. Envoyer aux restaurateurs les disponibilités	LD	année	50 €	en cours		

Actions - Objectifs	moyens - temps	Qui	délais	coût	réalisé°	Évaluation Responsable / Bureau	
Proposer des ateliers interfilière - Améliorer et renforcer la présence des prestataires sur le web	Travailler en collaboration avec le cybercentre du Baugeois et l'OTVL - 2 à 3 ateliers sur l'année	LD	année		en cours		
Faire le Bilan de saisons connaître la fréquentation sur le Baugeois et connaître la satisfaction des prestataires / aux services de l'OT (retours et satisfaction)	Proposer les questionnaires numériques, à compléter directement sur internet pour plus de rapidité et de facilité pour les prestataires. Faire un bilan annuel et saisonnier (mai/sept.)	LD	1er semestre - 2è semestre		en cours		
Développer les échanges de clientèles Inciter la clientèle à rester sur le Baugeois, à visiter les sites et à déjeuner au restaurant. (nombre de Pass diffuser auprès de la clientèle et récolter chez les partenaires)	Rééditer le Pass'Avantages Contacter par tél et vis-à-vis les prestataires et restaurateurs pour leur proposer l'action.	LD	1er semestre	Prévu 500€	en cours		
Promouvoir le territoire et les professionnels sur le site Internet du Département. Saisir et suivre ses informations, mettre à jour ses informations.	TOURINSOFT / e.SPRIT - Suivre les prestataires touristiques dans la saisie de leurs informations et valider les offres	NV LD	année		en cours		
Connaître le Terrain Faire que les prestataires touristiques soient des prescripteurs de leur territoire	Organiser des éductours, Thèmes : définir les circuits, interroger les prestataires pour visiter leur site, préparer les programmes, les envoyer suivre le dossier et accompagner	LD	1er et 2ème trimestre	coût 70€ + frais km	en cours		