

POLITIQUE QUALITÉ

OFFICE DE TOURISME DU BAUGEOIS

Pour suivre au mieux les changements et évolutions de notre métier, le Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme du Baugeois a décidé en 2010 d'inscrire l'Office de Tourisme dans la démarche QUALITE mise en place par la Fédération Régionale des OTSI. La Marque lui a été attribuée, pour 3 ans, en décembre 2012. Ce véritable projet d'entreprise est un investissement pour l'avenir et mobilise tous les acteurs de l'Association.

Ses principaux enjeux sont :

- **Un enjeu économique** : mise en pratique d'un savoir-faire plus performant auprès des prestataires
- **Un enjeu humain** : revalorisation du travail et des actions des professionnels permanents, saisonniers et stagiaires grâce à une réorganisation qualitative des tâches et un meilleur service auprès de la clientèle.
- **Un enjeu de communication** : développer tous les éléments à disposition en participant à la création de nouveaux moyens de communication adaptés à notre métier (site internet, blog, newsletter etc...).

Pour développer l'enjeu économique, vital pour nos partenaires, l'OT a défini son périmètre d'action et sa cible clientèle en s'appuyant sur les chiffres de fréquentation annuelles et les données tirées des questionnaires minutes.

Après analyse de ses données il semble cohérent de travailler sur un territoire de 100km maximum autour du Baugeois soit à peu près à 1 heure de route pour toucher la clientèle de proximité. En effet, notre principale clientèle est une clientèle des départements suivants : Anjou, Sarthe, Loire Atlantique et Indre et Loire. Mais l'OT doit aussi toucher une clientèle plus éloignées : Région Parisienne, Normandie, Nord, Bretagne.

Nos actions de promotion seront principalement axées sur ces départements soit par notre participation à des salons, bourses d'échange soit par un suivi de l'outil numérique.

Typologie de la clientèle :

- o les 56-65 ans soit les jeunes retraités actifs
- o les 46-55 ans et les 36-45 ans familles avec enfants – cadres et employés

Types d'activités recherchées : la visite du patrimoine historique et les animations, les randonnées vélos et pédestres.

L'OT souhaite aussi développer des produits liés à l'écotourisme pour répondre au référentiel des Stations Vertes et travailler sur le développement durable aujourd'hui incontournable.

Quant à la clientèle étrangère l'OT travaille avec le CDT et l'OTVL pour toucher la clientèle Britannique et Néerlandaise. L'OT s'est aussi engagé dans la campagne « Contrat destination Grande Bretagne ».

Notre politique qualité s'articulera donc autour d'un objectif principal : **Accroître l'activité économique de notre territoire.**

Pour tendre vers cet objectif, l'Office de Tourisme déploie plusieurs actions :

1 - La mise en œuvre volontariste d'une stratégie de communication du territoire

- Par la définition de sa clientèle cible en utilisant les différents tableaux de bord de fréquentation
- Par un travail de réflexion sur la création d'une **charte graphique** permettant de se démarquer et de mettre en place notre propre identité visuelle.
- Par l'intermédiaire d'une vigilance de tous les instants quant à la pertinence, au dynamisme et à l'attractivité du **site Internet** ; cet outil, complètement remanié en 2010 doit vivre pour être sans cesse consulté et apprécié. C'est la vitrine du territoire et il ne doit jamais « ronronner ». Dans le même esprit, la participation active de l'OT aux **réseaux sociaux** fera l'objet d'attentions régulières.
- Par la participation de l'OT à tous les **salons et événements** où il sera budgétairement possible de mettre en valeur l'attractivité du territoire et correspondant à notre cible clientèle.
- Par l'**édition de supports papier** ; guide touristique, des hébergements, permettant la mise en valeur des prestataires du Baugeois et de l'environnement.

- Par la valorisation de l'image du territoire en communiquant sur **les labels** obtenus par les villes et villages du Baugeois ; alimentation des sites partenaires, affichage des logos sur les documents de promotion (papier et web).
- Par une participation aux projets structurants
 - du Comité Départemental du Tourisme de l'Anjou, appuyé sur son schéma directeur ; l'Office relaiera toutes ses actions auprès du CDT, participera aux réunions pertinentes et se fera systématiquement l'écho de toutes ses manifestations locales auprès de cette instance départementale. L'objectif est que le Baugeois soit reconnu comme une destination touristique de poids, forte et professionnelle, capable de jouer sa partition en Anjou auprès des grandes destinations traditionnelles.
 - de l'Office de Tourisme de la Vallée du Loir et de ses actions de promotion et de commercialisation des territoires élargis qu'elle couvre : mutualisation des éditions, participation commune à des événements promotionnels ou d'animation touristique tout en conservant son autonomie et son pouvoir de décision.

2. Contribuer à la défense et à la mise en valeur des richesses naturelles et patrimoniales du territoire

- Une attention soutenue portée à tous les types de **randonnées nature** qui sont un des atouts forts du Baugeois.
- La mise en place d'occasions structurées de découverte des patrimoines et savoir-faire du territoire : **journées d'animation, visites guidées, marchés ...**
- Développer les activités liées à **l'éco-tourisme**

3. Tisser, Animer, Valoriser et Dynamiser les prestataires du tourisme

Leur insuffler un esprit de réseau et leur faire prendre conscience de l'importance de leur synergie mutuelle.

- Des réunions et des éductours sont déjà régulièrement organisés. L'OT ira encore au-delà par :
- Sa participation à l'organisation et à la réalisation de **produits touristiques** regroupant plusieurs prestataires en communiquant au CDT et à l'OT de la Vallée du Loir les informations permettant à ces structures d'organiser et d'enrichir leurs plateformes de commercialisation
- Son implication dans l'organisation de **rencontres thématiques** inter filières des prestataires du tourisme autour de réalisations innovantes actuelles : e-tourisme, centrales internationales de réservation etc...
- La mise en œuvre d'actions de **sponsoring** visant à impliquer les prestataires qui le souhaitent à la promotion de leur activité ET du territoire et réalisation d'un guide du partenaire avec proposition de packs.
- Par un envoi hebdomadaire des animations sur notre territoire aux prestataires touristiques.
- L'envoi des **retours clients** auprès des prestataires.

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

Cette mission recouvre également un rôle d'information et de service aux habitants qui sont des ambassadeurs essentiels de leur canton.

Une démarche qualité soutenue

- Faire évoluer chaque année le questionnaire minute vers des questions donnant des pistes sur les attentes de la clientèle sur les produits à leur proposer.
- Suivre les indicateurs Qualité de la démarche.
- Distribuer largement le questionnaire afin d'avoir des données exploitables.
- Se référer et se conformer aux éléments documentaires
- Suivre des formations pour améliorer ses compétences professionnelles et les appliquer sur le terrain

Pour mener à bien cette politique notre association s'appuie sur :

- Son bureau composé de 9 membres bénévoles (dont un Président, un vice-président, un trésorier, un secrétaire et cinq membres du C.A) ; le bureau se réunit une fois par mois pour discuter des points de fonctionnement ou des actions à mener, selon un ordre du jour établi par le Président en partenariat avec le Responsable salarié de l'OT.
- Son Conseil d'Administration composé d'un représentant de chaque commune de la Communauté de Communes (15), de trois membres désignés par le Conseil de la CCCB et de 12 membres bénévoles minimum, émanant de la société civile ; il se réunit 3 à 4 fois dans l'année; il est informé des actions principales, des résultats touristiques et financiers et il valide les grandes orientations.

Le 10 Juin 2014


 Joseph ERGAND
 Président de l'Office de Tourisme

Accroître l'activité économique du territoire

Objectif	Valeurs/Missions	INDICATEURS	MOYENS
	<p>Accueillir, informer, intéresser et séduire les touristes circulant sur le territoire. Cette mission recouvre également un rôle d'information et de service aux habitants qui sont des ambassadeurs essentiels de leur canton.</p>	<p>Tendre vers un taux de satisfaction de la clientèle satisfaisant sur les services de l'OT de l'ordre de 90%</p> <p>↗ l'efficacité de recherche d'information</p> <p>Réunion mensuelle de travail entre les permanents</p>	<p>Questionnaires de satisfaction français, anglais, fiches de suggestions. 3</p> <p>Faire évoluer le questionnaire afin de connaître les attentes de la clientèle</p> <p>Réunion du GTL,</p> <p>Affichage extérieur : disponibilité des hébergements en saison, météo, numéros d'urgence, animations,</p> <p>Réorganiser l'information touristique dans l'espace accueil</p> <p>Connaître l'offre touristique du territoire – visite du territoire</p> <p>Une démarche qualité soutenue : suivi des documents « qualité » : manuel qualité, fiches d'Instruction, modèles, modes opératoires, tableau des domaines d'information à gérer, cahier des incidents, cahier des remarques, cahier de liaison,</p> <p>Diffusion de la documentation touristique auprès des prestataires</p> <p>Formation des permanents,</p> <p>Déposer le dossier de classement,</p> <p>Développer l'éco-tourisme</p>
	<p>Contribuer à la défense et à la mise en valeur des richesses naturelles et patrimoniales du territoire</p> <p>Promouvoir les richesses locales circuits de randonnées, forêt, patrimoine, activités</p>	<p>Observer les résultats :</p> <p>Contrats de location,</p> <p>Inscriptions animations,</p> <p>Sorties randonnées,</p> <p>Réunion mensuelle de travail entre les permanents</p>	<p>Locations de vélos - Suivi du parc vélos (vélos enfants, vélos mixtes...)</p> <p>diffusion des circuits, d'itinéraires balisés et sécurisés</p> <p>Communication sur la location vélo dans les outils existants (facebook, affichage extérieur, site internet, Que faire...), Suivre les circuits de randonnée pédestre par l'organisation de randonnée</p> <p>Organiser des rencontres avec les structures équestres</p> <p>Editer tout document pour promouvoir le patrimoine local (fiche commune, circuit, guide...)</p> <p>Organiser des visites thématiques du patrimoine</p> <p>Participation aux projets structurants de la CCCB, du CDT, de l'OTVL</p> <p>Organiser des circuits à thème, Organiser des animations avec les produits locaux</p> <p>Développer l'éco-tourisme</p>
	<p>Travailler sur la communication du territoire.</p> <p>Être reconnu comme acteur incontournable pour le développement de la destination.</p> <p>Rôle de conseil auprès de la collectivité, des prestataires, des habitants.</p>	<p>Participation aux réunions extérieures (CDT-SPR-OTVL...).</p> <p>Suivi des statistiques d'accueil, internet, facebook</p> <p>↗ du nombre de nuitées : observation des retours questionnaires prestataires</p> <p>Analyse des indicateurs qualité.</p> <p>Taux de retour des packs de 60%</p>	<p>Démarche qualité soutenue :</p> <p>Mise en place d'une newsletter,</p> <p>Enquête de satisfaction des prestataires,</p> <p>Organisation d'éductours</p> <p>Animation d'une page Facebook, Suivi du dynamisme et l'attractivité du Site internet</p> <p>Participer à des salons et évènements,</p> <p>Faire de l'Assemblée générale un moment d'échange avec les élus, les prestataires et les habitants, Participation aux projets du CDT, de l'OTVL</p> <p>Edition de documentation de promotion (guide, agenda),</p> <p>Réunion du GTL,</p> <p>Formation des permanents</p> <p>Dossier presse et charte graphique,</p> <p>Développer l'éco-tourisme</p>
	<p>Tisser, Animer, Valoriser et Dynamiser les prestataires du tourisme,</p> <p>Leur insuffler un esprit de réseau et leur faire prendre conscience de l'importance de leur synergie mutuelle.</p> <p>Rôle de conseil.</p>	<p>Analyser les retours des prestataires aux propositions d'actions</p> <p>Suivre le taux de participation des prestataires aux réunions thématiques organisées par l'OT</p> <p>Taux de retours des packs – 60%</p> <p>Réunion mensuelle de travail entre les permanents</p>	<p>Être le relai pour l'organisation et à la réalisation de produits touristiques auprès du CDT et OTVL</p> <p>Organiser des rencontres thématiques avec les prestataires, des ateliers numériques inter-filières</p> <p>Guide du partenaire - Mettre en œuvre des actions de sponsoring (publicité)</p> <p>Organisation d'éductours</p> <p>Proposition d'actions communes (Journée Portes Ouvertes, salons)</p> <p>Faire de l'Assemblée générale un moment d'échange avec les prestataires</p> <p>Visite des structures plus régulière pour connaître les prestataires et renforcer la communication</p> <p>Enquête de satisfaction auprès des prestataires</p> <p>Newsletter, diffusion de l'information</p> <p>Transmettre les retours clients</p> <p>Formation des permanents</p> <p>Développer l'éco-tourisme</p>