

COMPTE RENDU DE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Centre Culturel René d'Anjou (Baugé) – 25 février 2016

Étaient Présents : Joseph ERGAND – Mathilde STREEKFERK - Véronique MORIN - Josette JUNIUS - Eve BLANCHARD - Dominique LEFEBVRE - Guillemette GRELIER - Béatrice AUBRY - Didier JOCHER – Isabelle COULON – Paola PERRON - Léonie DEVOUGE – Norbert AMY – Vanessa NOUCHET – Nicolas VALLET – Yves TREMBLAY

Absents excusés : Antony GALLICHER Trésorier – Danièle DENIS Administratrice - Hélène PELTIER - Chantal REBILLARD - Céline GALLICHER - Patrice RENARD Délégué Baugé - Catherine POMMIER Administratrice - Marie-Madeleine GRALL Déléguée CCCB - Jeannette KRONNEBERG Administratrice – André GUÉVARA

Ordre du jour :

- Budget : Présentation du Compte de résultat 2015 et prévisionnel 2016
- Préparation Assemblée Générale du 18 mars 2016 à St Martin d'Arcé
 - Modification des statuts
 - Déroulement A.G.
- Retour sur l'audit Marque Qualité du 4 février 2016
- Les Commissions
- Plans d'action 2016 - validation des actions
- Questions diverses

BUDGET : PRÉSENTATION DU COMPTE DE RÉSULTAT 2015 ET PRÉVISIONNEL 2016

- Document envoyé aux administrateurs

Monsieur Le Président présente le compte de résultat 2015 et le prévisionnel 2016.
Pas de remarque particulière de la part des administrateurs.

Préparation Assemblée Générale du 18 mars 2016 à St Martin d'Arcé

- AG extraordinaire de 18h à 18h15 pour la modification des statuts
 - Modifications des statuts – envoyées aux administrateurs
 - Une discussion est lancée sur les nominations « Commune de Baugé en Anjou » ou « Ville de Baugé en Anjou » : Monsieur le Président préfère « Ville de Baugé en Anjou ».
- AG ordinaire de 18h15 à 20h
 - Bilan moral du Président
 - Bilan d'activités 2015
 - Bilan financier : 2015 et prévisionnel 2016
 - Election du tiers sortant :
Catherine POMMIER, Céline GALLICHER, Isabelle COULON, Danielle DENIS,
Jeannette KRONNEBERG, Yves TREMBLAY
 - Démissionnaire : Jeannette KRONNEBERG

RETOUR SUR L'AUDIT

- Le 4 février 2016 de 8h à 16h
- Réalisé par le Cabinet ANAE situé à Nice – auditrice Anne ERPELDINGER

Points forts :

- Le site de l'Office de Tourisme est superbe dans ce château rénové, quel cachet et quelle personnalité !
- Le nombre de questionnaires retournés est très largement supérieur aux exigences de la marque (plus de 600 en 2015 pour environ 10.000 visiteurs en moyenne annuelle),
- Le fonctionnement de l'office donne confiance dans le développement de la marque et du système qualité, il est proportionné à la taille de l'office, le bon sens s'associe aux exigences et aux applications. C'est cohérent, les applications sont présentes et documentées en général, avec une régularité et une capacité à démontrer qui sont rassurantes. Bravo !

Points sensibles :

- L'identification de l'adresse mail s'affiche sur google + sous le nom « Nicolas Vallet », collaborateur de l'OT alors qu'il s'agit en fait de l'adresse mail de l'office de tourisme.
- L'évaluation des attentes non satisfaites ou dysfonctionnements est faite globalement et observée au moins une fois par période, cela devrait être affiné pour les socioprofessionnels et revus en GTL au moins une fois par an.

- S'assurer du pourcentage de critères facultatifs retenus par l'OT en vue du prochain audit.

Tableau des écarts :

Indicateurs concernés	NC 1 Non- conformité majeure	NC Non- conformité mineure	R Remarque
2.3.2 Il manque certains champs à renseigner en fin d'évaluation (avis, date et signature notamment sur plusieurs comptes rendus).			A
2.3.3 Les demandes de formation n'ont pas été validées par la hiérarchie (2013 à 2015 MME DEVOUGE).			A
3.3.4 Le site internet de l'office de tourisme est traduit en anglais dans la base de données, néanmoins il devrait être en ligne, ce point n'est pas conforme car le site propose une information uniquement en français.		A	
3.4 L'OT a construit un projet de charte graphique qui n'a pas abouti à ce jour.		AD	
3.8.2 La démarche QUALITE TOURISME n'est pas explicitée sur le site internet de l'OT			A
5.2.1 L'OT n'a pas défini un mode de communication au minimum avec les socio-pros qui respecterait au minimum le contenu suivant : politique et objectifs de l'OT, observation économique locale et bilan qualité. La traçabilité est incomplète (hors 1 newsletter 2014).			AD
6.1.2 Les panneaux de signalisation urbaine sur fond noir sont particulièrement élégants, néanmoins en arrivant de nuit on ne voit pas l'information. Le fléchage urbain se révèle ainsi inefficace. Il n'est pas déployé non plus pour tous types de déplacement, bien que des actions de renouvellement soient en cours (rando & vélo par exemple). Reconduction partielle de ce deuxième point formalisé lors de l'audit d'attribution.		A	
6.1.3 Le nouveau logo d'OTF est très présent, néanmoins il est aussi affiché l'ancien sur au moins un calicot à l'accueil.			A
Annexe3 : L'Office de Tourisme devrait justifier de la non prise en compte des 3 chapitres optionnels.			D
TOTAL		3	6

COMMISSIONS : RETOUR SUR LES RÉUNIONS DE TRAVAIL

✓ **COMMISSION RANDONNÉE**

Déroulé de la rencontre :

1-BILAN DES REPERAGES DE CIRCUITS DU SECOND SEMESTRE 2015

Le bilan est fait concernant la vérification des circuits, chaque bénévole apporte des informations sur les circuits qu'il a repérés. Ces remarques sont envoyées ensuite aux communes concernées et au club de randonnée.

2- BILAN DES RANDONNEES DU MARDI

2 randonnées pédestres sont organisées par mois, le 1er et le 3ème mardi. Elles sont accompagnées par des bénévoles membres de la commission Randonnée : Jean-Pierre VALLET, Alain DAVID et Pierre EDIN. En 2015, 18 sorties ont été organisées, soit un total de 283 randonneurs (320 en 2014) pour une moyenne de 15 personnes par sortie (17 en 2014). En 2016 les randonnées seront encadrées uniquement par des bénévoles de l'association

3- RANDONNEE A LA JOURNEE

Mardi 3 mai 2016. Lieu de la randonnée/repas/visite ?

4-TRAVAIL AVEC LA COMMISSION TOURISME DE BAUGE EN ANJOU

La commission avait décidé de repérer tous les circuits du baugeois afin de mettre à jour les fiches papiers de randonnée édités en 2009. C'est maintenant la commission tourisme de BeA qui s'occupe de la randonnée. L'Office de Tourisme a besoin de fiches de randonnée à jour à proposer aux clients.

Comment travailler avec la commission tourisme BeA ?

Qui réalise ces fiches ?, quand ?, sous quelle forme (papier/numérique) ?, qui les financent ?

C'est la commission agriculture de BeA, présidée par Monsieur LAMBERT, qui gère les randonnées pédestres.

Cette commission s'occupe des aménagements, entretien et balisage des circuits. L'office de tourisme dispose et fait la promotion des plans et des circuits.

L'Office de Tourisme se propose de travailler en collaboration avec la commission agriculture comme elle le fait déjà avec la Commission Tourisme de BeA.

5-CIRCUITS VELO

C'est maintenant la commission tourisme de BeA qui s'occupe de la randonnée vélo. Les circuits vélos créés par l'Office de Tourisme en 2009 ont été transmis à celle-ci. Ses membres ont repéré à leur tour les circuits et doivent donner leur appréciation pour le 24 février 2016.

Il y aura peut-être 2 boucles retenues.

6-Divers

Il faudrait demander des bénévoles auprès des clubs de randonnée du Baugeois pour renforcer l'équipe qui encadre les randonnées du mardi. Maguy COCHARD en parle à Cheviré le Rouge.

✓ COMMISSION COMMUNICATION

Léonie a invité Marie BARDOU Chargée de la communication à la ville de Baugé en Anjou afin d'avoir son regard de professionnelle sur nos supports de communication.

• Réfléchir à la cohérence de la documentation

- ⇒ L'audit pour le renouvellement de la Marque Qualité Tourisme a souligné cette non-conformité. L'OT a réalisé un cahier des charges et démarché des agences mais ce travail n'a pas été finalisé suite à la demande de la collectivité (évolution des territoires).
- ⇒ Les documents ne sont pas unitaires
- ⇒ Il faudrait travailler sur une cohérence dans les visuels afin que la documentation éditée par l'OT soit plus uniforme. Les membres de la commission décident de se caler sur le guide des associations et des commerces :
- ⇒ Même format (14,8 X 21)
- ⇒ Bandeau rouge avec le territoire Baugeois en Anjou
- ⇒ Logo des OT à mettre en valeur + gros afin de comprendre qui édite le document et en haut à gauche
- ⇒ Logos des partenaires au dos
- ⇒ Faciliter la lecture

Présentation du type de couverture travaillé.

Cette présentation satisfait les administrateurs

• Fiches Communes – Refonte du document

• Présentation des actions 2016

Présentation du plan d'action 2016 consacré aux actions de communication-promotion.

• Pass'Avantages

- ⇒ Mail envoyé le 29 janvier aux prestataires
- ⇒ 11 retours positifs : Le Ranch, Paola, Musée Art Sacré, Jean Edom, le golf de Montjoie, château de Baugé et Apothicairerie, Mobil'Détente, Musée de Beaufort, Musée de Parçay les Pins, Manoir de Clairefontaine
- ⇒ Proposition de Loïc Souef : les réductions sont effectives à partir de la 2^{ème} visite.
La première visite ou consommation est au tarif normal
Le Pass est gratuit.
- ⇒ Le Pass sera distribué par les sites partenaires, les hébergeurs et l'OT
- ⇒ Léonie doit consulter les imprimeurs pour les devis, soit 500ex soit 1.000 ex
- ⇒ Paola présente l'avancée de son démarchage auprès des commerçants :
M. Fossat ne veut pas prendre de pub
Nuances et Terroir : en attente
Coop Bio de La Flèche : OK 45€
Boulangerie Bernard : non
Boulangerie Angélique : OK 45€
Charlise Thé : en attente
Boutique Bleue : en attente
Boulangerie de La Fontaine : en attente

• Insertions Publicitaires

- ⇒ Insertion dans le Courrier de l'Ouest comme prévue lors de la dernière réunion de la commission
- ⇒ Pour les prochaines années réfléchir à des insertions plus ciblées
- ⇒ Travailler aussi sur des insertions sur le web. Par ex. « Le Bon Guide », « Loire Valley » qui touchent plus de clientèle.

✓ COMMISSION HÉBERGEMENT/RÉSEAU

- **Préparation de la rencontre prestataires**

- ⇒ organisée le 22 mars au Manoir de Clairefontaine

- ⇒ Ordre du jour de la réunion :

- Présentation des nouveautés culturelles et sites 2016
- Présentation du bilan Qualité
- Information sur la mise à jour e.Sprit
- Les projets 2016 : attentes, besoins, idées, remarques (les projets pourraient être intégrés au brainstorming)

- **Organisation de réunion découverte des hébergeurs**

- **Vidéo sur les hébergeurs de 2 minutes**

- ⇒ Montrer la qualité d'accueil : sur le plan humain et les locaux

- ⇒ Faire un scénario : demander à Jeannie et Philippe, Chantal Rébillard, Guillemette Grelier

- ⇒ Passer le film sur Youtube, internet, Facebook, OT

- **Idem sur la restauration**

- **Avoir une page Facebook dédiée aux prestataires touristiques et au patrimoine Baugeois**

POINT SUR LE PLAN D'ACTION 2016

- *Voir document joint*
- Par rapport à 2015 toute la partie liée aux animations a disparu (journées découvertes, Fête de la gastronomie, Regard sur nos entreprises, les visites guidées de la ville, marchés du terroir et de l'artisanat).
- Certaines actions sont encore incertaines sur Qui Fait Quoi
- Validation des membres du CA

QUESTIONS DIVERSES

Certains administrateurs posent les questions suivantes :

- Comment se fait-il que les membres du C.A n'aient pas été informés que la ville de Baugé en Anjou demande à l'OT de ne plus s'occuper d'animations ?
- L'association est-elle autonome dans ses actions ?
- Quid de l'avenir de l'OT avec les futurs rapprochements Beaufort en Vallée/Noyant ?
- Les membres du C.A doivent être les partenaires des élus dans les réflexions à venir – être partenaires du changement.
- Demander aux prestataires touristiques, notamment les hébergeurs, s'ils utilisent le guide touristique dans sa présentation actuelle.

Rédacteur Léonie DEVOUGE

Responsable OT

Destinataires :

Président de l'association

Membres du Bureau

Membres du Conseil d'Administration

Prochaine réunion : après l'AG pour élection du bureau