



COMPTE RENDU DE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Centre Culturel René d'Anjou (Baugé) – 14 novembre 2017

Présents : Norbert AMY, Delphine BARBOSA, Philippe DUVAL, Joseph ERGAND, Martine FONTES, Joël LAMBERT, Josiane JOUIS, Vanessa NOUCHET, Jackie PASSET, Paola PERRON, Julie PYNE, Roger DELSOL, Mathilde STREEFKERK, Maylis THURET, Claudette TURC

Excusés : Roger LESPAGNOL,

Absents : Bénédicte BUISSONNAIS, Marie-Andrée COURAULT, Patrice de FOUCAUD, Tony GUERY, Jean-Marie RADOTIN, Josette JUNUIS, Dominique LEFEBVRE, Brigitte LORENTE, Michèle RHOMER, Véronique MORIN, Bénédicte PAYNE, Chantal RÉBILLARD, Yves TREMBLAY

Démission : Jean-François CHANDELILLE

Ordre du jour

- Bilan de la saison 2017
- Bilan qualité
- Budget
- Guide du partenaire
- Documentation 2018
- Visite c/o prestataires
- Bilan de l'Eductour du 12 octobre
- Questions diverses

BILAN DE LA SAISON 2017 (du 1^{er}/05 au 30/09)

(Document distribué en réunion)

Hausse de fréquentation à l'accueil de **Baugé 7.334 visiteurs**, plus calme à **La Ménitré** (ouverture du 26 juin au 29 septembre) **1.107 visiteurs**. Les horaires seront revus en 2018, en privilégiant l'après-midi.

Le phénomène de baisse du niveau de La Loire a affecté le flux des bateaux amenant moins de touristes sur l'embarcadère.

L'innovation remarquable de ce point d'info tourisme est respectueux de l'environnement face à l'Abbaye de St Maur (Site classé Unesco).

A Beaufort-en-Vallée, les contacts sont plus restreints **564 visiteurs**, en raison, peut-être, de la confusion des tâches « O.T / Accueil du musée Joseph Denais ».

Les réseaux :

- **12.082** visites sur le site internet
- **61.231** vues de la page Facebook Office de Tourisme Baugeois Vallée
- **2.270** vues de la page Facebook une saison touristique en Baugeois Vallée

L'O.T. s'est déplacé hors les murs : 19 sorties effectuées sur un programme envisagé de 24.

| Lieux | Présence | Nbre clients |
|------------------|-----------|--------------|
| marché Noyant : | 6 sorties | 95 |
| marché Baugé : | 5 sorties | 91 |
| Opéra : | 2 sorties | 21 |
| Gros croissant : | 1 sortie | 68 |
| Fête Chasse : | 1 sortie | 14 |
| NTP : | 3 sorties | 24 |
| Forum Assos : | 1 sortie | 56 |

TOTAL

369

- 6 sorties lors des grandes manifestations : fête de la chasse à Breil, Opéra de Baugé, Fête du gros croissant au Guédeniau, etc....,
- 11 sorties sur les marchés.

933 documents ont été distribués – **369** clients – Temps de travail **38h50**

En 2018, la fête de la chasse sera supprimée. Il est envisagé de cibler la ronde des sangliers, le marché de Beaufort, le comice, la fête des battages à Fontaine-Guérin.

BILAN QUALITÉ

(Document distribué en réunion)

-Document de 6 pages distribué + questionnaire « clientèle »

Analyse sur la période 2.01.17 au 30.09.17

Cette démarche Qualité exige de répondre à 130 critères obligatoires et 70 critères facultatifs.

Un questionnaire de 24 questions « enquête-minute de satisfaction » rédigé dans un style humoristique par l'O.T. est proposé à la clientèle.

Il est composé de 4 thèmes :

- La situation de l'OT/Le Hall d'accueil
- Le personnel de l'OT
- Le territoire
- Le client

Son titre « L'Accueil de l'Office de Tourisme » montre que la qualité reste une démarche prioritaire comme critère de classement et exige une politique de suivi constante.

381 questionnaires ont été récoltés.

C'est un chiffre en baisse depuis 2016, avec parfois des réponses incomplètes, alors que l'utilité de ce document n'est plus à démontrer.

Après dépouillement, les résultats sont envoyés aux mairies, aux prestataires et mis en ligne.

Il reste à faire : l'OT doit revoir sa politique Qualité en cohérence avec la politique de Baugeois-Vallée

Objectifs ?

Plan d'actions 2017 à valider et plan d'action 2018 à proposer

La démarche Qualité doit être appliquée aux BIT (bureau d'information touristique).

Les BIT doivent répondre aux critères de classement de l'OT principal.

BUDGET

Sont distribués le compte de résultat provisoire 2017 et le prévisionnel 2018.

Le premier sera à l'ordre du jour de la prochaine réunion du bureau en Novembre et présenté au maire de Baugé-en-Anjou.

Les emplois 2017 : 2.75 temps-pleins et 2 saisonniers.

Les emplois 2018 : 3 temps-pleins et 2 saisonnier.

A noter qu'à Beaufort en Vallée l'agent recruté pour l'accueil de la clientèle touristique fait partie de l'équipe du musée Joseph Denais. Il est rétribué par la ville de Beaufort en Vallée et l'OT. Son recrutement est réalisé par la ville de Beaufort en Vallée.

On relève un temps de travail surévalué pour un accueil saisonnier de 564 touristes.

Son poste de travail est fixe, le salarié ne peut pas participer aux actions de l'OT (ex. O.T. hors les murs sur le marché de Beaufort). Il ne reçoit pas de formation ad hoc.

Il se partage entre l'accueil du musée et celui du tourisme, d'où le risque de confusion des tâches.

Question complexe : un projet touristique global pour Beaufort en Vallée qui exige une réflexion concertée entre les élus et les acteurs du tourisme. Mais désormais il faut penser Baugeois-Vallée.

Dans le budget prévisionnel 2018 il est prévu : guide touristique Baugeois Vallée, carte touristique, guide des hébergements. La réalisation des documents est confiée à l'agence SINAÉ.

En 2017, les adhésions des prestataires sont en baisse par rapport à 2016 et demande une relance permanente.

Remarques :

- Le moulin de Follet, qui semble avoir un problème de repérage Google, souhaite se désengager.

- Il est prévu un renforcement du budget « salons » et « nouveautés » : roll up, promotion des réseaux sociaux, affichage écran vidéo, stand parapluie.

GUIDE DU PARTENAIRE

Le guide du partenaire a été mis en place pour expliquer et présenter aux prestataires touristiques :

- Les services réalisés et rendus par l'OT
- Les outils de communication développés par l'OT
- L'association Office de Tourisme - Qui sommes-nous ?
- Et donner des chiffres clés de la vie de l'association.

Avant la mise en place de celui-ci tous les prestataires bénéficiaient de ces services que le prestataire soutienne ou pas l'association. Même mise en valeur.

L'OT travaille avant tout pour promouvoir son territoire et ses prestataires. Ils semblent cohérent que les bénéficiaires de ces actions participent, un peu, au financement de notre structure.

Les membres du Bureau ont décidé en 2014 de proposer ce guide. Chaque prestataire choisi la visibilité qu'il souhaite avoir sur nos supports de communication. **C'est pourquoi, certaines structures ne sont pas sur notre site internet, c'est leur choix.**

Des relances systématiques sont faites auprès des prestataires non encore inscrits comme Montgeoffroy, le golf de Baugé, l'Accrobranche de Brion, la pêche à la truite du Moulin Hubeau, les restaurants.

DOCUMENTATION 2018

Les deux guides (Touristique Baugeois-Vallée et des Hébergements) seront édités en début d'exercice 2018.
La carte touristique courant mai.

VISITES CHEZ LES PRESTATAIRES

Démarche vers les prestataires touristiques jamais rencontrés.

Ces visites, initiées par Léonie vers 75 prestataires ciblent les secteurs de Noyant-Villages, Beaufort en Anjou, Les Bois d'Anjou, Mazé-Milon et La Ménitré.

Ces visites seront effectuées pendant les périodes de fermeture au public de l'O.T (c'est-à-dire la journée du Jeudi et vendredi matin).

Les prestataires ont été divisés en trois groupes de 25 prestataires. Lynda, Nicolas et Léonie ont chacun un groupe à rencontrer avant la fin de l'année.

Durée moyenne de chaque rendez-vous de 1h30 à 2h.

Objectifs de ces rencontres :

- Connaître le propriétaire
- Connaître la structure
- La situer

Ces échanges permettent aussi de comprendre avec quels prestataires l'OT peut travailler.

BILAN DE L'ÉDUCTEUR DU 12 OCTOBRE 2017 « Une Journée dans La Vallée »

Objectifs :

- Connaître le territoire,
- Découvrir des structures,
- Faire que les prestataires se connaissent et se renvoient la clientèle

Invités : Les prestataires touristiques + de 150 invitations et les élus de Baugeois-Vallée

Inscrits : 21

Programme réparti entre sites classiques, sportifs et artisanaux.

Découvertes de la ville de Beaufort-en-Vallée, de Montgeoffroy à Mazé, La Ménitré.

Déjeuner à l'auberge « côte jardin », visite de la brasserie La Piautre, le parcours hébergement insolite et accrobranches à Brion.

Bilan relationnel très positif.

QUESTIONS DIVERSES

- L'assemblée revient sur la situation de Beaufort-en-Vallée :

Une des solutions serait d'avoir un local indépendant dans la ville de Beaufort en Vallée mais le coût serait exorbitant (location, salarié, charges...). La solution la plus « facile » est de se rencontrer avec la ville de Beaufort en Vallée et d'exposer nos besoins.

- Voie verte : signalement de plaques glissantes et dangereuses pour les vélos sur le revêtement de certains ponts.

- Demandes d'indications routières complémentaires pour prolonger le parcours en bout de voie à Cuon, vers La Ménitré, Fontaine Guérin.

- Révision de la signalétique au niveau du camping de Baugé. La ville de Baugé en Anjou mène actuellement une réflexion sur un projet d'affichage à l'entrée des villes pour les sites touristiques et les hébergeurs.

- Rappel de l'obligation de déclarer en Mairie et à l'O.T. les gîtes et chambres d'hôtes.

Certains secteurs paient la taxe de séjour et il ne semble pas normal que des loueurs ne la paient pas.

- Prochaine réunion du CA le 16 janvier

Fin de réunion

Rédacteur Maylis THURET
Secrétaire Adjointe

Destinataires :

Président de l'association
Membres du Bureau
Membres du Conseil d'Administration

Prochaine réunion avec le nouveau Conseil d'Administration : **16 janvier au CCRA**