



**Office de Tourisme  
Baugeois-Vallée en Anjou**  
Place de l'Europe BP 30056 Baugé  
49150 BAUGÉ en ANJOU  
Tél. : 33 (0)2.41.89.18.07  
[tourisme.bauge@wanadoo.fr](mailto:tourisme.bauge@wanadoo.fr)  
[www.tourisme-bauge.com](http://www.tourisme-bauge.com)



Baugeois  
Vallée

## POLITIQUE QUALITÉ

### OFFICE DE TOURISME BAUGEOIS -VALLÉE

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 et elle a été renouvelée, suite à un audit, en 2016.

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 et de la population locale du territoire
- **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 de communication à notre disposition actuels et futurs adaptés à notre métier (site internet, réseaux sociaux, blog, newsletter etc...) afin d'accroître la notoriété du territoire.

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 annuelle et les données tirées des questionnaires minutes.

Après analyse de ces données il semble cohérent de travailler prioritairement sur des territoires de 100km autour de Baugeois-Vallée 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 des outils numériques.

#### Typologie de la clientèle :

- o les 62-70 ans soit les jeunes retraités actifs
- o les 50-61 ans soit des couples actifs à fort pouvoir d'achat
- o les 30-39 ans et les 40-49 ans familles avec enfants

#### Types d'activités recherchées :

- o la visite du patrimoine historique,
- o les animations,
- o les randonnées vélos et pédestres.

En outre, l'Office de Tourisme s'appuiera sur le diagnostic touristique du territoire réalisé par la Communauté de Communes Baugeois-Vallée. Celui-ci doit mettre en évidence les points forts et faibles du territoire et proposer des actions de développement en corrélation.

Quant à la clientèle étrangère l'OT travaille avec l'ADT et l'OTVL pour toucher la clientèle Britannique, Belge et Néerlandaise.

L'OT s'est aussi engagé dans la campagne « Contrat destination Grande Bretagne » et la place de marché.

**Notre politique qualité s'articulera donc autour d'un objectif principal :**

## Faire venir et séjourner les touristes pour accroître l'activité économique de notre territoire.

Pour tendre vers cet objectif, l'Office de Tourisme déploie de nombreuses actions : (Cf. plan d'actions annuel)

### 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 et le diagnostic touristique du territoire.
- Par le développement de la Gestion Relation Client pour fidéliser la clientèle.
- 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 de nos supports numériques : **site Internet, réseaux sociaux**.  
Ce sont les vitrines de notre territoire, ils doivent faire l'objet d'attention régulière et ne doivent jamais « ronronner ».
- Par la participation de l'OT à tous les **salons et évènements** 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 de Baugeois-Vallée et de l'environnement.
- Par la valorisation de l'image du territoire en communiquant sur **les labels** obtenus par les villes et villages de Baugeois-Vallée ; affichage des logos sur les documents de promotion (papier et web).
- Par une participation aux projets structurants
  - De l'Agence de Développement Touristique, appuyé sur son schéma directeur ; l'Office de tourisme relaiera toutes ses actions auprès de l'ADT, participera aux réunions pertinentes et se fera systématiquement l'écho de toutes ses manifestations locales auprès de cette instance départementale. L'objectif est que Baugeois-Vallée 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 : participation à la diffusion des éditions, participation commune à des évènements promotionnels ou d'animation touristique tout en conservant son autonomie et son pouvoir de décision.

### 2. 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 régulièrement organisés.
- Son implication dans l'organisation de **rencontres thématiques** inter filières des prestataires du tourisme autour de réalisations innovantes actuelles : e-tourisme, place de marché 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 et des ouvertures des restaurants sur notre territoire aux prestataires touristiques.
- L'envoi des **retours clients** auprès des prestataires.
- Connaître son territoire : aller sur le terrain et rencontrer les prestataires.
- Connaître la fréquentation en Baugeois-Vallée par des bilans de fin de saison.

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

Dans les trois lieux d'accueil retrouver la même qualité d'accueil et une Information fiable pour tous nos visiteurs, un conseil personnalisé, sourire et ouverture, dynamisme et réactivité, un échange de tous les instants, un professionnalisme au service de tous par :

- Le maintien d'un Accueil et un Conseil personnalisé de la clientèle au bureau situé à Baugé
- L'organisation et le suivi de l'accueil au Bureau d'Information Touristique à Beaufort en Vallée en partenariat avec le Musée Joseph Denais : Accueil et Conseil personnalisé de la clientèle afin de les inciter à sillonner sur le territoire

- L'organisation et le suivi de l'accueil au Point d'Information Touristique de La Ménittré, porte d'entrée du Territoire sur La Loire : Accueil et Conseil personnalisé de la clientèle afin de les inciter à entrer sur le territoire
- Toucher la clientèle qui ne rentre pas dans les Offices de Tourisme en allant à leur rencontre ; développement de l'OT mobile
- Développer la présence de Baugeois-Vallée sur le site internet d'Anjou Tourisme ; suivi de la base e.sprit
- Développer la Gestion Relation Client

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

**Une démarche qualité soutenue**

- Suivre les indicateurs Qualité de la démarche. Se référer et se conformer aux éléments documentaires.
- Distribuer largement le questionnaire afin d'avoir des données exploitables. Le faire évoluer vers des questions donnant des pistes sur les attentes de la clientèle sur les produits à leur proposer.
- 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 11 membres bénévoles (dont un Président, trois vice-présidents, un trésorier, un secrétaire et une secrétaire adjoints et cinq membres associés 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 de quinze élus de la Communauté de Communes et de quinze membres bénévoles 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 19 février 2018