

11 octobre 2019



- 

Actualités

Réforme du classement et Qualité Tourisme





Au cœur de nos/vos **préoccupations**:
garantir la **satisfaction visiteur**.

Votre activité d'office de tourisme doit résolument se tourner
vers **la qualité perçue de la destination** et vers **la qualité de
service rendu**.



Classement des Offices de Tourisme

Réforme du classement des offices de tourisme

Un chantier initié par le comité interministériel du tourisme du 19 janvier 2018 :

Simplification et sécurisation du cadre juridique :

« Une refonte du classement des offices de tourisme est initiée afin de rendre les critères plus cohérents vis-à-vis de l'organisation et les missions actuelles des offices et en intégrant les évolutions de la loi NOTRe. »

• Les orientations :

- Une réduction du nombre des critères pour ne conserver que les plus pertinents et objectifs ;
- Mettre l'accent sur les services offerts aux touristes ;
- Accentuer l'approche et l'offre numérique ;
- Articuler la réforme du classement des offices de tourisme avec celle des stations classées et des communes touristiques.



- 8

Principales évolutions

- Le suivi de la satisfaction de la clientèle doit désormais se faire pour toutes les catégories sur les réseaux sociaux ;
- La validation de la démarche qualité par un tiers est toujours requise pour les OT de catégorie I;
- Les critères relatifs aux ressources humaines minimales sont globalement proches du précédent classement, mais exprimés de manière plus objective et en laissant davantage de souplesse aux directeurs sur les fonctions exercées.





Le nouveau référentiel

CRITÈRES	CATÉGORIE II	CATÉGORIE I
L'information est accessible à la clientèle étrangère		
6. Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.	*	
7. Il existe un service permanent d'accueil en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux d'information touristique des stations classées de tourisme du ressort de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.		*



Le nouveau référentiel

CRITÈRES	CATÉGORIE II	CATÉGORIE I
Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés		
9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.	*	*
10. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français et en anglais; la traduction est réalisée par des personnes qualifiées.	*	
11. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie; les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées.		*



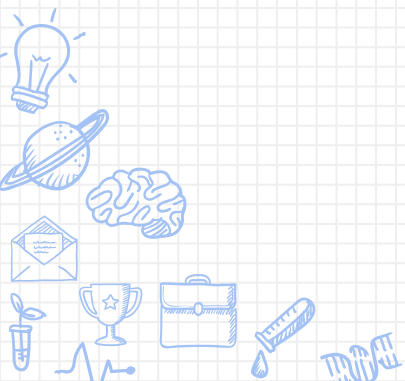
Les nouveaux critères

CRITÈRES	CATÉGORIE II	CATÉGORIE I
L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale		
19. L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants: - politique d'accueil; - commercialisation; - animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet; - promotion de la destination et communication grand public; - actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable; - amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques. Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.	*	*





Qualité Tourisme



< Passage à 5 ans d'attribution >

- Transposer le Référentiel Volet 1 sous le format « grille d'évaluation »
- Ajuster la pondération et l'évaluation commune à toutes les filières à la grille OT
- Réviser les critères du référentiel Volet 1 et modifier /supprimer / fusionner des critères
- Définir un plan d'audit sur les 5 ans qui inclut les visites mystères sur site
- Réviser les modalités de suivi intermédiaire et les adapter sur 5 ans
- Utiliser le Portail DGE QT pour déposer les rapports d'audit et valider l'attribution

OTF reste autonome dans la démarche, mais certains points DGE ont été imposés:

- Souhait de recentrer l'écoute client et l'évaluation de l'accueil au cœur de l'audit
- Visite client mystère physique obligatoire, par des cabinets d'audits référencés
- Inclure les critères « troncs communs », et insérer les critères du Volet 1 dans les 5 familles composant la grille d'évaluation

Changements portant sur la forme plus que sur le fond

- **Visite mystère:** 108 critères + doublon des critères par BIT audité (critères accueil uniquement)
- **Audit complet** par auditeur agréé OTF: 179 critères: siège et/BIT principal

Promotion / Communication

Stratégie d'accueil

L'acheminement sur le lieu / Les extérieurs / La signalétique

Les Services complémentaires

Le suivi de la Qualité et la fidélisation du client

Développement durable

Engagements internes et envers la collectivité

Les Dispositions de management

Modalités d'évaluation:

Plus de niveau d'écart: Majeur / Mineur / Remarque

Mais évaluation binaire ou graduelle:

Oui / Non / Non mesuré

0u

Très satisfaisant / Satisfaisant / Insatisfaisant / Très Insatisfaisant / Non mesuré

+ Note en commentaire bulle sur chaque critère avec précision de la famille, du coefficient et explication complémentaire.

Pour valider la Marque QT, l'OT doit obtenir un total de **85%** sur chaque audit: visite mystère et audit complet.

Pas de moyenne des deux notes.

Toutefois, même si le pourcentage est atteint, l'auditeur, OTF et la DGE se réservent le droit de ne pas valider la Marque ou d'ajourner la décision pour que certains critères non validés puissent être corrigés.

Répartition du pourcentage reparti par famille. Pour la filière QT OT

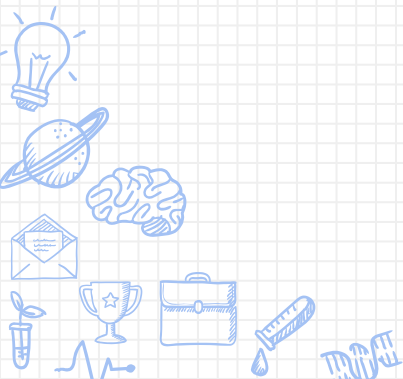
Famille	Pondération
Information et communication Information complète, précise et à jour des supports utilisés par la clientèle ; signalétique de qualité	20%
Savoir-faire et savoir-être: Professionnalisme, maîtrise des langues étrangères, conseil, accueil aimable et courtois, disponibilité tout au long de la prestation	35%
Confort et propreté Confort, propreté et hygiène irréprochable des locaux, des équipements, du mobilier et des espaces extérieurs	5%
Développement durable et valorisation touristique des territoires Gestion environnementale, intégration régionale, valorisation des ressources locales	5%
Qualité de la prestation Éléments de confort ou de services élevant le niveau général de la qualité de la prestation et de la satisfaction de la clientèle, Dispositions de management, engagement envers la collectivité, écoute client	35%





**✕ Souhaitez-vous un accompagnement de Tourisme
Loiret ?**

**✕ Si oui, sous quelle forme ?
Collective, ou individuelle ?**

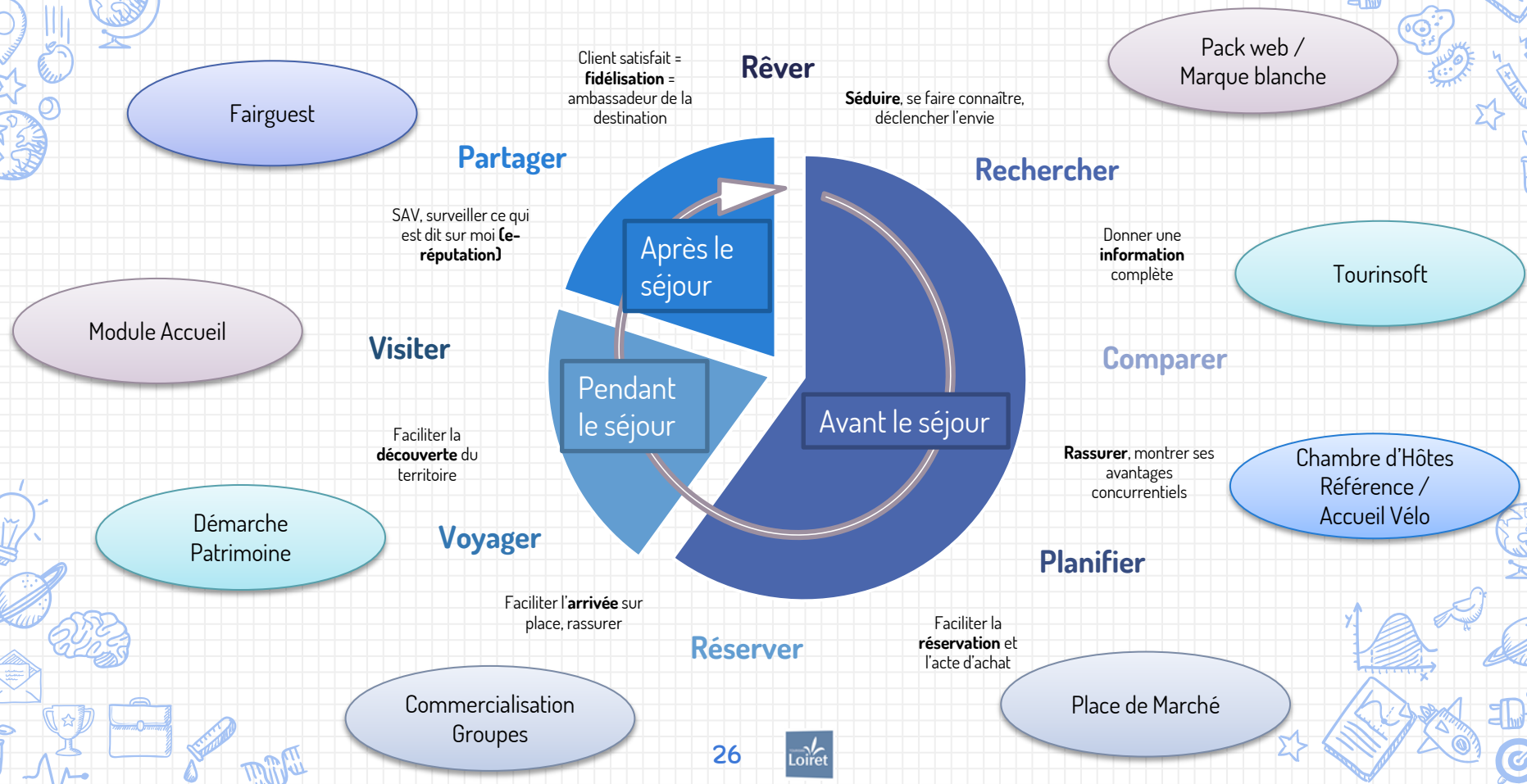


Tour d'horizon de vos Outils

Point d'étape du déploiement et perspectives



Votre/notre activité doit suivre le cycle du voyageur:

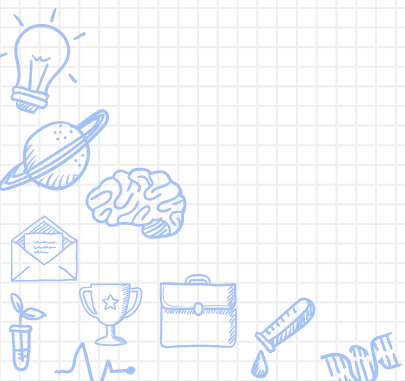


Office	Statut	Nb de pts d'accueil	Organe délibérant	Nb d'ETP	TIS (Bdd)	TIS (Acc)	Site internet	CH R	PDM	Fairguest
OT Entrelaitseine - 3CB0	Régie	1 + hors les murs	Conseil communautaire	0,7 (+0,7 durant la saison)	X	X	Pack web		X + Op B	
OT de Ferrières et des 4 vallées	Association	1 + Hors les murs	Conseil d'administration	1,94	X	X	Pack web		X + Op B	
OT de Gien	Association	1	Conseil d'administration		X	X	Syndication simple	X	X	
OT des Portes de Sologne	Association	1 + hors les murs	Conseil d'administration	2	X	récemment activé	Marque blanche		En cours	
OT de l'Agglo Montargoise	Association	1 + hors les murs	Conseil d'administration	5	X		Marque blanche		X	
Orléans Val de Loire Tourisme	SPL	1 + hors les murs	Conseil d'exploitation	13.5	X	X	Syndication simple		X	
Grand Pithiverais	EPIC	2 + PIT	Comité de direction	3,5	X	X	Pack web	X	X + Op B	
OT Gâtinais Sud	Régie	3 + hors les murs	Conseil d'exploitation	5.5	X	X	Pack web (en cours, pr fin d'année 2019)	x	En cours	
OT Terres de Loire et Canaux	Régie	4	Conseil d'exploitation + comité de direction	6	X	X	Pack web	X	X	
Terres du Val de Loire	Association	3 + hors les murs	Conseil d'administration	4,8	X	bientôt :)	Pack web	X	X + Op B	X
Val de Loire et Forêt d'Orléans	Association	2 + hors les murs	Conseil d'administration	3	X	X	Syndication simple	X	X	En cours
Val de Sully	Régie	3 + hors les murs	Conseil communautaire Conseil d'exploitation à venir	10	X	X	Pack web en cours	X	X	X





Place de Marché régionale et départementale



.....

Quelques chiffres pour la région Centre Val de Loire

2 – Point d'étape dans le Loiret

Déploiement auprès des prestataires

Intégration de la place de marché sur vos sites et sur les sites de destinations.

Ventes via vos Open Billets

Valorisation des offres

My Trip Taylor



INTEGRATION DE LA PLACE DE MARCHES SUR LES DIFFERENTS SITES

SITES GENERALISTES	RAYONNEMENT	ADRESSE SITE
Tourisme Val de Loire	REGIONAL	https://www.valdeloire-france.com/
Tourisme Loiret	DEPARTEMENTAL	https://www.tourismeloiret.com/fr
Loiret Balades	DEPARTEMENTAL	https://www.loiretbalades.fr/
OT TERRE DU VAL DE LOIRE	LOCAL	https://www.entre-orleans-et-chambord.com/
OT FERRIERES	LOCAL	http://www.tourisme-ferrieres-loiret.fr/
OT ORLEANS	LOCAL	https://www.tourisme-orleansmetropole.com/
OT VAL DE SULLY	LOCAL	https://www.tourisme-valdesully.fr/
OT MONTARGIS	LOCAL	www.tourisme-montargis.fr
OT BRIARE	LOCAL	https://www.terresdeloireetcanaux.com/

SITES SPECIALISES	RAYONNEMENT	ADRESSE SITE
Site perso des prestataires		
Loire à vélo	REGIONAL	www.loireavelo.fr
Camping Loire Streek	REGIONAL	www.camping-loire-streek.com
Sologne	INTER DEPARTEMENTAL	www.sologne-tourisme.fr

2 . Point d'étape pour le Loiret

VENTES DES PRESTATIONS OFFICES DE TOURISME VIA VOS OPEN BILLETS

- ➡ 5 offices ont leurs comptes en production, 4 ont été formés et sont en attente de passage en production

Parmi les prestations vendues en ligne, quelques exemples : visites guidées et thématiques, concerts, location de vélos, courses et balades...

- ➡ Valorisation des offres réservables en ligne complémentaires avec création d'offres Fêtes et Manifestations dans Tourinsoft.
- ➡ Valorisation des offres dans la rubrique [Les visites accompagnées](#) et dans le mag de l'été 2019



3. Perspectives et valorisation

- ➡ Avec l'ouverture des Places de Marchés sur vos sites Internet, l'objectif principal est d'alimenter cette Place de Marché avec de nouvelles offres, d'être prescripteur de cette démarche.
- ➡ Travail sur la valorisation des offres par le biais de nos sites Internet et réseaux sociaux.
- ➡ Etude d'un outil d'itinérance My Trip Taylor, avec construction de circuits basés sur les offres en Place de Marché;

✕ Quels sont vos besoins sur l'outil?

Côté Base de données

Côté Module Accueil

Seriez-vous intéressés par une demi-journée d'atelier collectif sur les statistiques via Tourinsoft ?

✕ Si vous notez des anomalies ou des dysfonctionnements, vous disposez d'un droit d'alerte !

Nous disposons d'un petit budget pour faire évoluer le template, nous avons besoin de vos retours.

✗ Une stratégie Groupes « multicanal » pour segmenter l'offre :

- o Brochure séjours / brochure excursion / Fiches « tiré à part » / mailing / phoning ...
- o Transposition de la stratégie « individuelle » qui fonctionne
- o Segmenter les canaux de distribution pour adresser des offres adaptées aux attentes des clients

✗ Ajustement de la stratégie Groupe :

- o Améliorer les performances
- o Poursuivre la fidélisation mais surtout améliorer la conquête de nouveaux clients

✗ Une réunion à venir ADRT/OT pour retravailler des enjeux communs

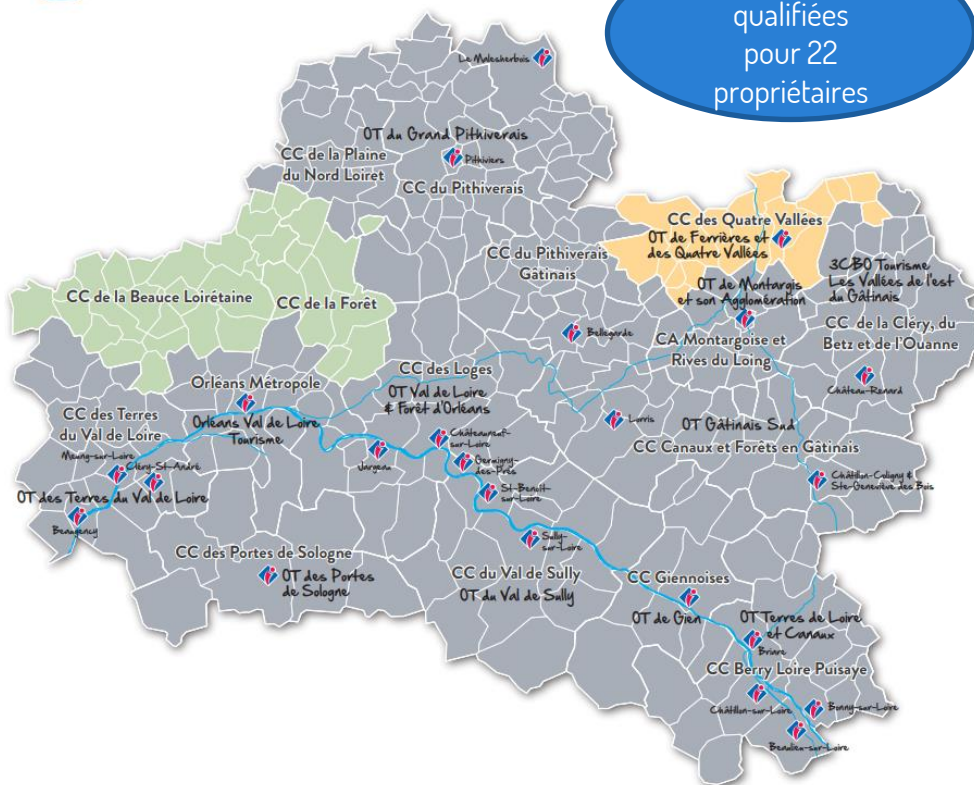
- o Retours d'expériences
- o Partager les difficultés et les succès
- o Améliorer le gagnant-gagnant : motiver la commercialisation

Chambre d'hôtes Référence



Référents Chambre d'Hôtes Référence
au 1er juillet 2019

54 Chambres
qualifiées
pour 22
propriétaires



Qui contacter ?

Office de Tourisme de Gien
Valérie Joly
valerie.joly@gien-tourisme.fr
Tél. 07 84 38 99 17

Office de Tourisme du Val de Sully
Raphaëlle Rouillé
r.rouille@valdesully.fr
Tél. 02 38 36 23 70

Office de Tourisme du Grand Pithiverais
Rébecca Cotton
rebecca.otgp@gmail.com
Tél. 02 38 30 50 02

OT Gâtinais Sud
Aude Roland
ot.bellegarde@comcomcfig.fr
Tél. 02 38 90 25 37

Orléans Val de Loire Tourisme
Géraldine Chasteller
secretariat@tourisme-orleans.com
Tél. 02 38 24 05 05

Office de Tourisme des Portes de Sologne
Marie-Laure Tournaye
info@otslafertesaintaubin.com
02 38 64 67 93

Office de Tourisme Terres de Loire et Canaux
Micheline Strykala
otsi.chatillon-sur-loire@wanadoo.fr
Tél. 02 38 31 42 88

3CBO Tourisme Les Vallées de l'Est du Gâtinais
Honorine Simon
devtourisme@3cbo.com
02 38 95 02 76

Office de Tourisme Val de Loire & Forêt d'Orléans
Chantal Gibault
chantal-loire-et-foret@orange.fr
Tél. 02 38 58 44 79

OT de Montargis et son Agglomération
Emma Mendes
emma.mendes@tourisme-montargis.fr
02 38 98 00 87

Office de Tourisme des Terres du Val de Loire
Déborah Lombardot
deborah@tourisme-terresduvalde Loire.fr
Tél. 02 38 44 32 28



Tourisme Loiret
Célia Berger
celia.berger@tourismeloiret.com
Tél. 02 38 78 04 09

Office de tourisme en charge de Chambre d'Hôtes Référence

Tourisme Loiret en charge de Chambre d'Hôtes Référence Pas d'office de tourisme habilité

Territoire pris en charge par l'office de tourisme de Montargis

**✕ A partir du 1^{er} janvier 2020,
Tourisme Loiret n'effectuera
plus de visites.
Sauf problème particulier.**

Offres	Territoires	Offres Observées	Comptes activés	% observés	% comptes
126	Nombre Zone CC Canaux et forêts en Gâtinais	19	6	15%	5%
118	Nombre Zone CC Communauté d'agglomération Montargis et Rives du Loing	29	9	25%	8%
507	Nombre Zone CC Communauté Urbaine Orléans Métropole	108	30	21%	6%
37	Nombre Zone CC de la Beauce Loiretaine	8	4	22%	11%
55	Nombre Zone CC de la Cléry, du Betz et de l'Ouanne	12	8	22%	15%
27	Nombre Zone CC de la Forêt	3	3	11%	11%
24	Nombre Zone CC de la Plaine du Nord Loiret	2	1	8%	4%
175	Nombre Zone CC des Loges	30	19	17%	11%
95	Nombre Zone CC des Portes de Sologne	25	13	26%	14%
66	Nombre Zone CC des Quatre vallées	12	7	18%	11%
213	Nombre Zone CC des Terres du Val de Loire	38	20	18%	9%
185	Nombre Zone CC du Berry Loire Puisaye	31	18	17%	10%
77	Nombre Zone CC du Pithiverais	19	5	25%	6%
107	Nombre Zone CC du Pithiverais-Gâtinais	14	9	13%	8%
185	Nombre Zone CC du Val de Sully	44	24	24%	13%
81	Nombre Zone CC Giennoises	26	15	32%	19%
2078		420	191	20%	9%

2 à 3 offices
de tourisme
sont
partenaires

X A la découverte du Patrimoine du Loiret

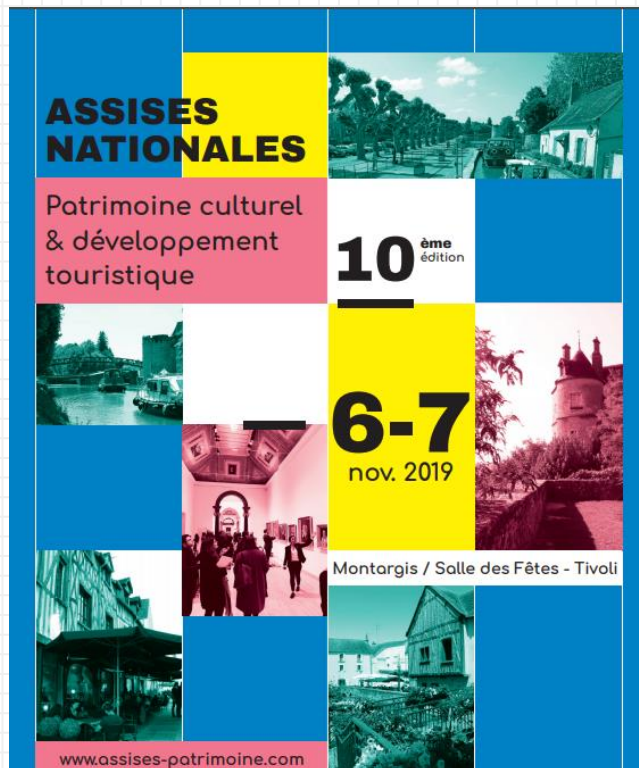
Démarche de valorisation du Patrimoine

- ✕ Inauguration de la démarche le 18 septembre dernier
- ✕ Phasage de la création des panneaux jusqu'au printemps 2020
- ✕ Les offices seront associés lors de la prise de contact avec les communes.
- ✕ Vous pouvez d'ores et déjà « plancher » sur les panneaux de votre territoire.



✕ Assises du patrimoine culturel et du développement touristique

Code
invitation:
INVCD45



Questions diverses



... en roue libre

- La signature « ... en roue libre » pourrait alors se positionner selon 2 axes :
 - Prioritairement: pour les territoires avec des marques déjà bien affirmées : « ... en roue libre » en association auprès de la marque phare sur le territoire (Co-branding), en veillant à bien articuler des ciblage de clientèle
 - Pour les territoires « sans marque affirmée » : « ... en roue libre » serait une opportunité de communication et un appui pour aider à qualifier l'offre, mieux cibler les clientèles et accompagner le marketing.
- Suite à donner côté CRT :
 - Une prochaine réunion « technique » pour tester le scénario sur différents territoires/marques.
 - Puis une réunion qui associera directement des territoires avec les OT notamment.



Quelle opportunité pour vos territoires de s'inscrire dans cette démarche ?



- 

x Caravel



L'assistant digital de votre accueil touristique

La solution professionnelle

Un outil **intuitif et ergonomique** pour accéder à toute l'information touristique en réception

&

Un module de **conciergerie personnalisée** téléchargeable sur le smartphone des clients



Projet soutenu par
la Région Centre-Val-de-Loire
dans le cadre de
l'Appel à Projets Innovation 2016



La solution professionnelle

Caravel Conciergerie :

Un outil d'aide à l'information et à la préconisation touristiques :

➤ Une application professionnelle d'information (tablette et ordinateur) : Caravel Pro

Qui recense l'ensemble des :

- sites touristiques (châteaux, musées, parcs & jardins, caves...)
- activités (Dégustations de vins, balades,...),
- événements (spectacles, concerts, marchés,...)
- et restaurants de manière géolocalisée

La solution professionnelle



Un outil intuitif et ergonomique

Le Welcomer de Caravel, un outil :

- Facile d'utilisation, toujours à portée de main
- Totalement mobile, grâce à une télécommande infrarouge
- Fiable, pratique et en état de fonctionnement permanent
- Hautement sécurisé



La solution professionnelle

Onglet Recherche

RECHERCHER

Votre localisation actuelle : Angers, France

LUNDI 19 NOVEMBRE 2018
Min. 5°C
Max. 9°C

Site Evénements Activités Restaurants

Quels professionnels voulez-vous ?

ART CHAPEL GALLERY	GALERIE ELOKA - ARTS ET DÉCORATION	CATHÉDRALE SAINTMAURICE	MUSÉE DES BEAUX ARTS
0,28 km ★ ★ ★	0,27 km ★ ★ ★	0,28 km ★ ★ ★	0,29 km ★ ★ ★
Ouvert	Fermé aujourd'hui	Ouvert	Fermé aujourd'hui
Tarifs non communiqués	Tarifs non communiqués	Tarifs non communiqués	Consulter les tarifs
Coordonnées 7 rue du Palais Saint Maurice 49100 ANGERS ☎ 02 41 48 34 79	Coordonnées 9 rue Toussaint 49100 ANGERS ☎ 02 41 86 38 25	Coordonnées Place Monseigneur Chappelle 49100 ANGERS ☎ 02 41 87 58 43	Coordonnées 14 rue du Musée 49100 ANGERS ☎ 02 41 02 38 60

Fiche détail

DOMAINE NATIONAL DU CHÂTEAU D'ANGERS

Votre localisation actuelle : Angers, France

LUNDI 19 NOVEMBRE 2018
Min. 5°C
Max. 9°C

Horaires
Ouvvert
Consulter les Horaires

Coordonnées
2 promenade du Bout du Monde
49100 ANGERS
☎ 02 41 86 48 77
✉ angers@monuments-nationaux.fr

Tarifs
Consulter les tarifs

7 jours avant rendez-vous 0 en partant 9 en arrivant Partager

HISTOIRE

Emblème fort de la ville, le Château d'Angers, flanqué de ses tours bichromes, se reconstruit au premier coup d'oeil. Dominant la Maine, cette forteresse érigée sur un promontoire rocheux a été construite sous la régence de Blanche de Castille au XIIIème siècle. Cette enceinte massive de plus de 500 mètres de long, punctuée de dix sept tours massives s'étend particulièrement dissuasive. Aux XIVème et XVème siècles, le château devient la résidence des Ducs d'Anjou et quelques aménagements intérieurs s'imposent. La chapelle logis royal et le château fort successivement leur succèdent. Le Don des Bœufs

Vidéo sur fiche détail

DOMAINE NATIONAL DU CHÂTEAU D'ANGERS

Votre localisation actuelle : Angers, France

LUNDI 19 NOVEMBRE 2018
Min. 5°C
Max. 9°C

00:00 / 00:00

Onglet Agenda

AGENDA

Votre localisation actuelle : Angers, France

LUNDI 19 NOVEMBRE 2018
Min. 5°C
Max. 9°C

Tout Actualiser Un autre jour

19/11/2018	19/11/2018	19/11/2018	19/11/2018
VISITE GUIDÉE DU GRAND THÉÂTRE D'ANGERS 0,01 km	MARCHÉ DES PRODUCTEURS LOCAUX 0,21 km	ARIGOS - RICHARD FAUQUET 0,23 km	VISITE GUIDÉE DU PALAIS ÉPISCOPAL 0,24 km
Dates et horaires Tarifs Du 01/11/2018 au 01/01/2019 ☎ 02 41 86 48 77	Dates et horaires Tarifs Du 01/11/2018 au 31/12/2018 ☎ 02 41 86 48 77	Dates et horaires Tarifs Du 01/11/2018 au 30/01/2019 ☎ 02 41 86 48 77	Dates et horaires Tarifs Du 01/11/2018 au 30/01/2019 ☎ 02 41 86 48 77
Coordonnées Place du Rattlement 49000 ANGERS ☎ 02 41 23 50 50 ✉ info.centre@destination-angers.com	Coordonnées Cathédrale Saint-Martin 23 Rue Saint-Martin 49000 ANGERS ☎ 02 41 81 16 90 ✉ info_cathedrale@diocese-angers.fr	Coordonnées Cour de Riban Rue du Chanoine Unieux (portal couloir) 49000 ANGERS ☎ 02 41 23 50 50	Coordonnées Cour de Riban Rue du Chanoine Unieux (portal couloir) 49000 ANGERS ☎ 02 41 23 50 50

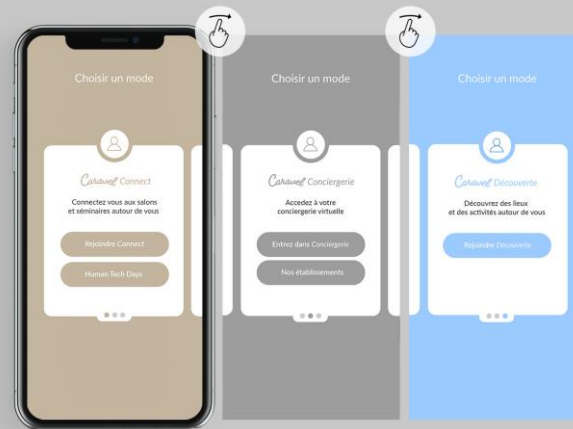


Un accompagnement complet

3 univers pour accompagner le client tout au long de son séjour

L'application grand-public permet de poursuivre l'accompagnement du visiteur, en mettant à sa disposition un outil d'information en mobilité :

- Sur l'offre touristique environnante
- Son établissement de séjour : hôtel, camping, chambre d'hôtes...
- L'évènement pro auquel il participe : salon, séminaire, congrès.....



3 MODES
3 UNIVERS

Le service est disponible sur abonnement,
avec ou sans acquisition de la tablette.

La solution professionnelle





Devis 1 : Coût de mise en œuvre du dispositif Caravel Pro

- Acquisition du Caravel Welcomer (tablette + support sécurisé + coque de protection) = 650,00 € HT
- Paramétrage = 30,00 € HT
- Livraison, installation et formation 1er niveau = 300,00 € HT

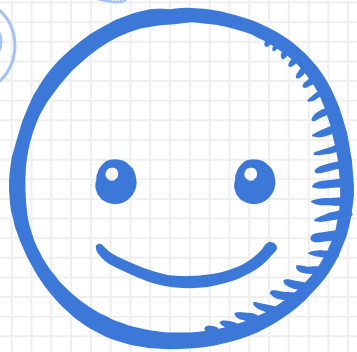
L'acquisition d'une tablette n'est pas obligatoire puisqu'une version ordinateur est également disponible mais elle est vivement souhaitée dans l'intérêt du dispositif (convivialité, mobilité, prêt aux clients).



Devis 2 : Abonnement Mensuel au service Caravel Pro (interface d'information touristique)

- Licence Desk (sur tablette et ordinateur) = 25,00 € HT / mois sur une période d'engagement de 36mois.





MERCI !

Des questions?

Vous pouvez me contacter : christelle.senard@tourismeloiret.com

02.38.78.04.03 / 06.31.69.57.25

Attention nouvelle adresse postale :

TOURISME LOIRET

Hôtel du Département

15 rue Eugène Vignat - 45000 ORLEANS