

COMPTE RENDU

Conseil d'Administration	Présents	Office de Tourisme	Présence	Excusé Pouvoir
Président	Gourvil Armel	OT Brest Métropole	Présent	
Vice-Président délégué	Le Bihan Yvon	OT Quimper Cornouaille	Présent	
Vice-Présidente déléguée	Souchay Anne	OT Iroise Bretagne	Présente	
Secrétaire	Le Marec Gilles	OT du Léon	Présent	
Secrétaire adjoint	Le Lan Bruno	MT Baie de Morlaix, Mont d'Arrée		Excusé
Trésorière	Poulnot-Madec Anne	OT Pays des Abers	Présente	
Trésorière Adjointe	Le Maître Agnès	OT Destination Pays Bigouden Sud	Présente	
Membre du bureau	Saliou Bernard	OT Haute Cornouaille	Présent	
Membre du bureau	Le Coz Gwénaëlle	OT Haut Pays Bigouden	Présente	
Administrateur	Auzerais Marie-Aude	OT Cornouaille Agglomération	Présente	
Administrateur	Chapalain Françoise	OT La Forêt-Fouesnant		Pouvoir
Administrateur	Jeannès Véronique	OT Concarneau	Présente	
Administrateur	Kergoat Madeleine	OT Quimperlé Terre Océane	Présente	
Administrateur	Lannou Marie-Raphaëlle	OT Pays de Douarnenez		Excusée
Administrateur	Lesassier Céline	OT Cap Sizun Pointe du Raz		Pouvoir
Administrateur	Salaun Nathalie	OT Aulne et du Porzay		Pouvoir
Administrateur	Sénéchal François	OT Presqu'île de Crozon Aulne Maritime		Excusé
Administrateur	Stervinou Catherine	OT Carhaix Poher		Pouvoir
Membre de droit	Quernez Michaël	Finistère 360°	Représenté	

Représentants et invités :

Xavier Druhen – Directeur – Finistère 360°
 Chantal Kerriou – Directrice adjointe – Finistère 360°
 Françoise Lozac'h – Coordinatrice OT29
 Solenn Sergent – Chargée des Hébergements – OT29

Ordre du jour

- Lancement du Club OT29, modalités et propositions d'éléments pour le futur plan d'actions
- Expérience Client- Chantier 4 : Office de Tourisme/ Destination Touristique
- Tablettes et Application : gérer les questionnaires de satisfaction
- Point des principaux dossiers : Hébergements, Qualité, Visite OT+AG, classement maintien
- Représentation d'OT29 dans les instances suite à l'élection du nouveau Bureau

Armel Gourvil propose un tour de table pour faire connaissance avec la nouvelle équipe. Les deux premiers points de l'ordre du jour sont les nouveaux dossiers menés avec l'agence Finistère 360°. Les autres points relatent l'animation d'OT29 au premier semestre.

1/ Lancement du club OT29, modalités et propositions d'éléments pour le futur plan d'actions

Le Club OT29 a pour objectif de renforcer le réseau en proposant un espace de projets et de discussions pour les OT et avec les OT. Chaque structure est partie prenante dans la co-construction du Club.

Composition du Club

Il est composé des OT, de Finistère 360° et d'OT29 (pour la coordination).

Les Destinations touristiques seront invitées aux échanges.

Qu'est-ce qu'on y fait ?

Les OT co-construisent un plan d'action selon leurs besoins et leurs priorités, en collaboration avec Finistère 360°.

Le Club est un lieu de convergence d'intérêt, de soutien technique et d'expertise (OT/Finistère 360°).

Méthodologie :

- Un OT a un projet (exemple, la création d'une boutique)
- Le projet est proposé au Club, les OT sensibles à cette problématique travaillent ensemble (4/5 personnes ressources).
- F360° apporte des ressources internes pour l'expertise technique.
- OT29 coordonne



le projet pourra être proposé aux autres OT/territoires/équipements = mutualisation et partage

Proposition du plan d'action :

3 thématiques retenues suite à la réunion des OT fin 2016 et à l'AG d'OT29

- **Commercialisation** : Parcours client en matière d'achat, commercialiser seul ou ensemble, quels outils
- **Stratégie digitale (avant/pendant/après)** : Outils GRC (gestion de la relation client), contenu, comité éditorial, évolution du SIT (Système d'information Touristique = exemple Tourinsoft)
- **Etude des hotspots (en collaboration avec le CRT)** : travail partagé sur l'étude des portes d'entrée (2^e sem)

Problématique transversale : La circulation de l'information

Suite à la réorganisation des structures ces derniers mois (regroupement des OT, fusion de Finistère Tourisme et Nautisme en Finistère), Qui fait quoi ?

- Qui collecte la donnée touristique, comment est-elle partagée, comment est-elle diffusée ?

L'objectif : Organiser et structurer la circulation de l'information sur le territoire





- Fluidifier les échanges sur les territoires
- Identifier les acteurs : OT, prestataires, Finistère 360°, CRT, Destinations...
- Identifier les référents : reconnaître les personnes ressources : référent presse, référent qualité, référent hébergement, référent SIT, référent communication...

Autres demandes des OT concernant les éditions de Finistère 360°

- Liste des OT dans les brochures (uniquement les 24 OT, tous les BIT ?)
- Point d'intérêt sur la carte touristique

Les thématiques pourront être traitées en atelier avec les OT volontaires, avec une restitution au Club tous les trimestres (pourquoi ne pas coupler une présentation ClubOT29/Conseil d'Administration ?)

Planning

 CA OT29	 Atelier 1	 Atelier 2	 CA OT29
13 juin 17	15 sept 17	22 sept 17	4 oct 17
Validation des propositions Lancement du Club OT29	Atelier technique (3/4 OT) SIT / Tourinsoft + Circulation de l'information	Atelier technique (3/4 OT) Préparation du séminaire	Validation des propositions des ateliers techniques



Rappel

OT29 est l'organe de coordination du Club OT29, pour la mise en œuvre d'un plan d'action global copartagé et co-construit avec les OT et Finistère 360°

OT29 conserve ses missions propres (qualité, classement OT, service hébergement, relais juridique et social, animation du réseau...).

Le Conseil d'Administration valide le lancement du Club OT29

2/ Expérience Client

Chantier 4 : Office de Tourisme/ Destination Touristique, organiser la filière Nautique de la rade de Brest

OT29 participe à l'expérience menée à l'OT de Brest Métropole/Destination Terres Océanes (BTO) = co-financement avec Finistère 360°, de l'agence X+M.

Le travail réalisé sur le territoire de Brest, sera proposé et adapté aux problématiques des OT = Mutualisation

L'objectif est de rendre plus fluide la circulation de l'information dans l'écosystème de l'office de tourisme (partenaires, prestataires, collectivités, CRT, Finistère 360°...), au bénéfice du client.

Autre exemple d'expérience client : réalisé actuellement à Quimper sur le thème « Repenser l'organisation et l'expérience « Tourisme Affaires à Quimper ».

Méthode présentée aux membres au Conseil d'Administration :

- 1- Observation terrain (Safari) – réalisé par l'Agence X+M
- 2- Cartographie de l'écosystème – Qui le client rencontre sur son parcours (transport, hébergements, équipements touristiques, divertissements, restauration, collectivités...) = 1 atelier
- 3- Réaliser des personas (typologie de personnes fictives susceptibles) = 1 atelier
- 4- Carte d'empathie : Ce que votre cible pense, ressent, craint, entend, veut... = 1 atelier
- 5- La conception des processus afférents : produire un parcours touristique pour le persona choisi, créer une maquette, une vidéo promotionnelle, un site web = passer d'une idée à une réalisation = 1 atelier

Les membres du Conseil d'administration demandent s'il est possible de prévoir une formation/atelier Expérience Client dans le cadre du Club OT29.

Le Conseil d'Administration prend note de l'avancement de l'expérience client et valide le souhait de mutualisation.

3 / Tablettes et application : gérer les questionnaires de satisfaction

Les tablettes : Il est proposé une tablette par Bureaux d'information touristique (BIT).

L'application : La société Confidences a été retenue pour leur solution :

- OT29 est administrateur, ouverture des comptes, formation des OT
- Chaque OT bénéficie d'un compte équipier. Il développe, gère et analyse ses questionnaires
- Formation des collaborateurs des OT, le 8 juin = 21 personnes – une formation complémentaire en automne
- Test sur 6 mois : juillet à décembre 2017, bilan fin 2017
- Budget pour l'animation du réseau : 48 € par OT/mois (au lieu de 80 € ttc)

Proposition budget 2018

- 50% à la charge d'OT29, 50% à la charge des OT
- La participation financière OT pourrait être ajoutée à l'appel à cotisation 2018 (créer une ligne spécifique)

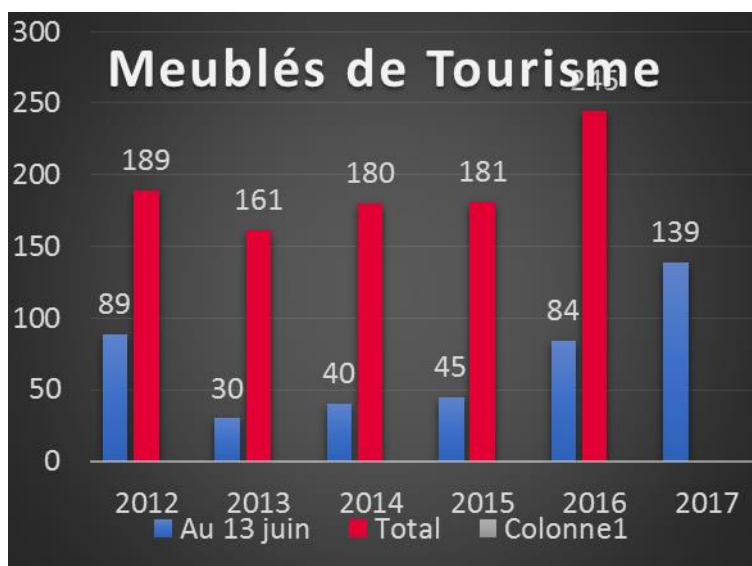
Le Conseil d'Administration valide l'opération.

4/ Point des principaux dossiers : Hébergements, qualité, visites OT, classement OT

Service Hébergement : Le classement des meublés

Forte augmentation des visites depuis 2016 (abattement fiscal favorable - 71 %)

Solenn Sergent est à temps complet sur ce service hébergement. Initialement, 70 % visites de Meublés et 30 % animation du réseau.



Service Hébergement : Référentiel Chambre d'hôtes Bretagne

2 commissions à Rennes, mars et juin.

13 chambres référencées en Chambres d'Hôtes Bretagne.

Ces chambres apparaîtront sur le site www.finisteretourisme.com dans le cadre du partenariat de promotion des Hébergements poursuivi en 2017 avec l'agence Finistère 360°.

Classement des OT - Circulaire suite aux effets de la réforme territoriale

La circulaire du 1^{er} février 2017 du ministère de l'économie et des finances ayant pour objet :

« Effets de la réforme territoriale sur le classement des OT dans le contexte de transfert de la compétence en matière de promotion du tourisme, dont la création d'OT »,

Clarifie des points suivants :

- Dispositif d'accompagnement en faveur du maintien du classement des OT
- Rappel des exigences attendues des BIT (en fonction de la catégorie visée)
- Rappel des exigences attendues des BIT sur une station classée (catégorie I)
- Dispositions relatives à la marque Qualité Tourisme TM dans le cadre du regroupement

Les OT regroupés ont 4 mois (à la date de circulaire), pour présenter une délibération de leur collectivité de tutelle, demandant le maintien du classement obtenus dans l'un des anciens OT.

Travail d'information et de suivi avec la Préfecture du Finistère.

Rencontres des nouveaux OT

Le Président souhaite rencontrer l'ensemble des OT sur 2 ans (soit 12 OT par an). La rencontre des élus, présidents, directeurs permet de mieux comprendre les demandes spécifiques des structures et de répondre au mieux à leurs besoins. Lors de ces déplacements, Armel Gourvil est accompagné des 2 collaboratrices.

Au premier semestre, 6 OT récemment regroupés ont été rencontrés.

Accompagnement qualité

16 OT accompagnés en 2017, soit :

2 nouveaux entrants

5 en suivi (entre 2 audits)

5 en année d'audit (renouvellement)

4 OT regroupés (suivi spécifique)

Au 1^{er} semestre – 36 jours

11 visites dans les OT et compte rendu (x 9h)

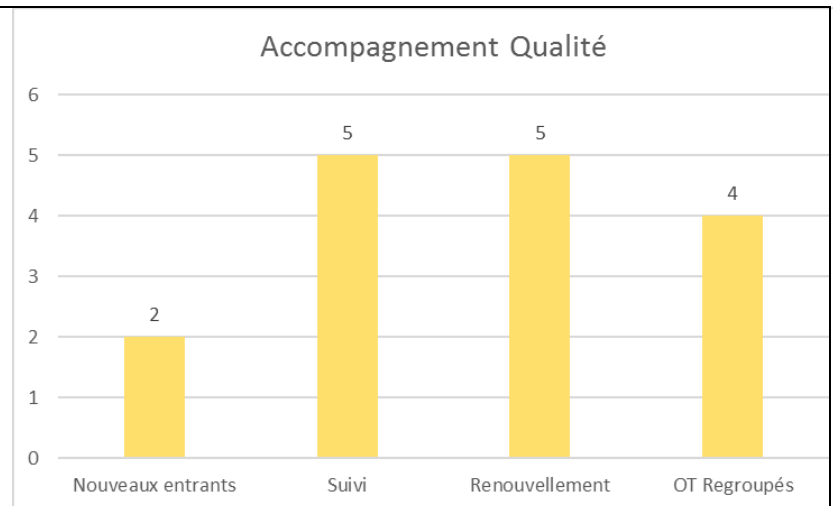
8 analyses documentaires (x 6h)

14 clients Mystère (mai, répondeur, tél) (x2h)

14 audits sites web, réseaux, avis (x1h)

2 ateliers + 2 réunions techniques (4jours)

Autres (préparation réunion, gestion des appels, prise de rendez-vous...)



La charge de travail des 2 collaboratrices augmentent de manière significative depuis maintenant plus de 2 ans.

Comment répondre à la demande d'animation du réseau sans perdre en qualité ?

Solenn n'a plus la possibilité d'effectuer les 30% d'animation attaché à son poste.

Par ailleurs, il faut tenir compte de l'accroissement du suivi qualité, de l'augmentation des demandes de présence sur le terrain (suite à la loi NOTRE), du renforcement du lien avec Finistère 360°.

Le Président et la Trésorière se réuniront à ce sujet début septembre.

La mise à disposition de la Françoise Lozac'h, va évoluer fin 2017, un rendez-vous Finistère 360° (Xavier Druhen)/OT29 (Armel Gourvil) est acté début septembre.

Le Conseil d'Administration prend note du bilan semestriel.

5/ Représentation d'OT29 dans les instances suite à l'élection du nouveau bureau

Finistère Tourisme – présence au CODIR : Armel Gourvil

Office de Tourisme de Bretagne – Election Conseil d'Administration le 30 juin : représentant OT29, Yvon Le Bihan

Office de Tourisme de France – Election au premier semestre 2018

Gîtes de France – présence au Conseil d'Administration : Armel Gourvil

6/ Question diverses

Offices de Tourisme de France - information

Christian Mourisard – nouveau Président

Christophe Marchais – nouveau Directeur

Prochain congrès national à Chambéry – les 28, 29, 30 septembre

Prochaines rencontres des administrateurs

Pour réduire les temps de présence, il a été décidé de regrouper les réunions sur un temps limité (maximum ½ journée). Pour plus d'efficacité, les éléments seront adressés aux administrateurs en amont.

A vos agendas !

Le 04/10/17 : Conseil d'Administrateur - 14h à 16h

Le 07/12/17 : Bureau - 13h à 15h

Conseil d'Administration – 15h à 17h

Fin de séance : 16h30

Armel Gourvil,
Président



Gilles Le Marec,
Secrétaire



Coordonnées

OT29
4 rue du 19 Mars 1962 – 29000 Quimper
Tel : 02 98 76 23 25 / 06 32 24 65 36 – contact@ot29.bzh