



Office de Tourisme

## EPIC OFFICE DE TOURISME : BILAN MORAL 2009

*Rapport présenté par Sandra LEVEL, directrice de l'EPIC Office de Tourisme, en Comité de Direction, le vendredi 26 février 2010, conformément à l'article 8 des statuts de l'EPIC.*

### Bilan moral de l'année 2009 : rapport sur l'activité de l'EPIC Office de Tourisme de Bernay

L'Office de Tourisme de Bernay, à l'instar de la vie municipale a été ralenti dans son fonctionnement le temps de la tutelle de la délégation spéciale.

En effet, le mandat des élus de l'EPIC ayant pris fin avec leur mandat électif municipal (Art R 133-4 du code du tourisme), entre la fin mai et octobre, date de réinstallation des élus dans leurs fonctions, l'EPIC n'a pas eu de vie juridique (pas de comité de direction).

Le Conseil Municipal du 02 octobre 2009 a désigné les membres du Comité de Direction :

J'en profite pour souhaiter la bienvenue aux nouveaux membres :

- pour le collège des élus : Messieurs SANDIN, BETOURNE, BERVILLE et BONAMY
- pour le collège des professionnels : Monsieur GERMAIN en qualité de représentant de l'UCIAL

Monsieur Hervé MAUREY, Président et Madame Sophie DELANYS, Vice-Présidente ont été confirmés dans leur fonction par les membres du Comité de Direction, à l'issue de la réunion du 19 novembre 2009.

### 2009 : une année satisfaisante en termes de fréquentation

Ce qu'il faut retenir pour l'essentiel :

Augmentation de la fréquentation de l'OT de 6 %

14 859 demandes formulées (accueil, téléphone, fax, mail)

Dont 12 240 visiteurs (11 090 français et 1150 étrangers)

Excellents mois de juillet (+ 45 %) et août (+ 10 %).

Marchés étrangers en baisse à l'exception du marché belge qui connaît une forte augmentation, ce qui conforte depuis plusieurs années notre présence au Salon Normandie en Belgique.

## Une ouverture optimale

Les horaires d'ouverture qui avaient été modifiés en 2008 pour une ouverture en non stop de juin à septembre de 9h30 à 18h (permanences d'accueil tous les midis) et en hors saison de 9h30 à 12h et de 14h à 17h30 ont été reconduits comme tels en 2009.

L'Office est également ouvert les dimanches et jours fériés le matin de 10 h à 13 h en saison.

## Confirmation du travail en réseau avec le Pays Risle Charentonne

Ce partenariat amorcé en 2008 a trouvé confirmation et s'est concrétisé par de nombreuses actions.

L'Office de Tourisme se positionne naturellement comme l'office de pôle du Pays Risle Charentonne, en travaillant de concert avec le Pays, les Offices de tourisme de Brionne, Beaumesnil, Beaumont le Roger, les communautés de communes de Broglie, Thiberville, et Rugles.

Ainsi en 2009, ont été réalisés avec le Pays Risle Charentonne :

- Une sélection concertée des manifestations intégrant l'Eure d'été
- Des kakémonos présentant les 5 sites touristiques majeurs du Pays (Bec Hellouin, Beaumesnil, Champ de Bataille, Harcourt, Abbatiale/Musée de Bernay) et à disposition des offices et sites majeurs.
- La brochure touristique d'appel de l'OT présente une double page Pays Risle Charentonne
- Le site internet de l'Office de Tourisme recense dans une rubrique sites environnants les sites principaux et des liens vers les offices de tourisme du Pays
- Aux côtés du Pays, nous avons participé à l'opération « Musettes du terroir » en partenariat avec les gîtes de France
- Un document a été réalisé pour la saison estivale à 4000 exemplaires, reprenant les manifestations touristiques d'envergure le temps de la saison touristique sur le territoire Risle Charentonne

Enfin, l'Office de Tourisme a fait partie du groupe de réflexion GEX (groupement d'expériences), en charge aux côtés du cabinet d'étude et des techniciens des Communautés de Communes de travailler à l'élaboration du PADD, du SCOT, et du DOG du Pays Risle Charentonne.

De la même manière, le Comité d'Itinéraire de la Voie Verte, présidé par le Pays a confié à l'Office de Tourisme de Bernay la promotion et la communication de toute action sur la Voie Verte.

L'Office a ainsi participé à la rédaction des panneaux de signalétique touristique qui vont être posés.

Ces différentes actions, menées à l'échelle du territoire du Pays, sont d'un intérêt réel pour l'Office de Tourisme qui peut ainsi présenter aux touristes une offre cohérente, structurée et variée.

De plus en plus, en termes de tourisme, l'échelle d'un territoire comme le Pays semble pertinente.

Des actions amorcées en 2009 vont permettre de poursuivre ce partenariat essentiel en 2010.

## **Mis en ligne début 2010, le site internet de l'Office de Tourisme a été élaboré en 2009.**

Le site internet dédié à l'Office de Tourisme de Bernay est désormais en ligne.

Les touristes en quête d'informations sur la ville, son patrimoine, ses offres en hébergement, en restauration auront désormais un maximum d'informations pratiques pour préparer leur voyage ou découvrir de manière « virtuelle » leur destination.

Conçues pour offrir une navigation très simple, les rubriques sont facilement identifiables.

La rubrique Culture & Patrimoine présente le patrimoine architectural bernayen et quelques curiosités, animée notamment de petits textes apportant des informations ludiques ou insolites.

La page Loisirs et Nature, sur le même principe, recense les activités « nature » proposées sur notre territoire.

Enfin une page Sites Environnants fait découvrir en quelques clics les sites majeurs sur le territoire du Pays Risle Charentonne.

Outre ces rubriques de découverte de la ville, 4 menus permettent de consulter les offres en hébergement, restauration, les informations pratiques et l'agenda des manifestations.

Certains documents sont téléchargeables et offrent la possibilité par exemple de se renseigner sur les horaires des trains desservant la gare de Bernay, de choisir les brochures des chemins des randonnées, de découvrir l'Abbatiale grâce à la brochure qui lui est consacrée ou de télécharger le programme de la saison culturelle.

Les bernayens pourront également y prendre connaissance des manifestations dans la rubrique agenda... Tarifs, horaires, descriptifs des événements seront toujours disponibles en complémentarité du site internet de la ville.

Une version anglaise du site est actuellement en cours de traduction et sera mise en ligne prochainement.

La conception de l'arborescence de ce site internet n'est nullement figée et aura pour vocation d'évoluer en même temps que les offres proposées par l'Office de Tourisme.

L'inscription à la « newsletter » permettra également de recevoir fréquemment les informations sur la vie touristique de notre ville.

## **L'engagement officiel dans une Démarche Qualité :**

L'office de tourisme est le premier lieu d'accueil dans la ville, il en est la vitrine ; pour les visiteurs mais aussi les nouveaux habitants et les entrepreneurs potentiels qui viennent

" prendre la température " !

Qu'est-ce que la Démarche Qualité ?

- Processus d'évaluation permettant aux OTSI d'entrer dans une démarche de progrès dans le but d'optimiser la qualité des services d'accueil et d'information aux visiteurs.
- Obtenir la marque Qualité Tourisme c'est officialiser la qualité des prestations offertes par les OTSI via un audit externe.

Pour les offices de tourisme, une démarche qualité est avant tout un outil de professionnalisation de leur activité.

Elle permet de se remettre en question afin de faire évoluer son activité en fonction de la demande.

L'office de tourisme est certes le passage incontournable pour les visiteurs mais il n'est pas le seul.

L'accueil dans la ville n'est pas de sa seule compétence. La qualité est l'affaire de tous les partenaires locaux en contact avec les clients : hôtels, restaurants, commerçants.

En acceptant de remettre en question son organisation et de mieux tenir compte des remarques et suggestions des visiteurs, l'office de tourisme peut engager un véritable dialogue avec les prestataires locaux.

Mettre en place une démarche qualité, c'est redonner au métier de chargé d'accueil toute sa valeur et sa dimension. Il reprend la place principale qu'il doit tenir au sein de l'office de tourisme dont c'est la mission principale et pour lequel il est le seul compétent.

Enfin, il faut savoir qu'une démarche qualité n'est pas révolutionnaire et n'implique pas de changement radical dans la structure. On part de l'existant, sans le détruire, on construit et progresse à partir d'une situation donnée.

### **L'Office de tourisme assure la gestion du camping municipal.**

Cette activité saisonnière, de mai à septembre demande une forte mobilisation du personnel de l'Office de Tourisme.

L'Office est l'interlocuteur des gardiens (recrutés par la ville) et gère, à l'exception du budget toutes les questions relatives à cette activité.

Hors période d'ouverture du camping, c'est également l'Office de Tourisme qui assure la gestion des réservations et l'accueil téléphonique.

De plus, en 2009, d'importants travaux de rénovation du chalet des gardiens ont été nécessaires, ainsi que des travaux de peinture, aménagements et entretiens divers.

Nous avons mis en place des questionnaires de satisfaction et des fiches réclamation, à l'exemple de la Démarche Qualité dans laquelle nous sommes impliqués à l'Office de Tourisme.

Les nombreux retours de ces questionnaires nous permettent de connaître au mieux la clientèle du camping et ses attentes.

### **Animations et événementiels**

L'Office de Tourisme a **participé ou organisé les manifestations** suivantes :

Maisons fleuries

Salon des Vieux Papiers

Fête de la peinture

Promotion Normandie se Découvre

Rallye découverte de l'Eure avec Union Départementale des Offices de Tourisme

Visites de l'abbatiale

Salon de Gand

Permanences des samedis matins en vitrine devant l'OT (Blanc Buisson, 1001 légumes, Sentier des Arts, Harcourt, Un air en campagne, Vièvre Terre de Mystères, Festival Côté Cour Côté Jardin, Brionne).

Pour le reste, l'office se positionne en relais, et **assure la promotion** des manifestations organisées sur son territoire et aux alentours ou par des partenaires.

- présences Epreville en Lieuvin, Marché artisanal du bec Hellouin
- interviews radio : Loisirs verts à Bernay
- reportage Bernay Voie Verte France 3
- bourses d'échanges (CDT / Gîtes de France)
- carte Eurois (l'OT a rempli 215 cartes)
- journée du 27 /02 : lancement de la nouvelle marque Eure Tourisme

**L'Office de Tourisme représente également la ville de Bernay au sein du réseau de la Route Historique des Abbayes Normandes.**

Membre du Comité d'Administration, l'office participe également aux travaux de la Commission Animation / Initiatives Culturelles / Promotion.

Cette commission travaille à :

- l'édition de la plaquette de présentation et de la plaquette agenda
- au plan de développement, notamment dans le cadre du schéma régional de développement touristique
- la signalétique des sites
- la refonte du site internet
- l'organisation de réunions de pôle

Ce réseau très structuré nous permet de bénéficier pour l'abbatiale de Bernay d'un rayonnement culturel et touristique grâce aux moyens de communication dont il dispose.

**Afin de répondre au mieux aux exigences liées aux nouvelles technologies, notamment Informatique, l'Office de Tourisme a recruté dans le cadre d'une mission exceptionnelle d'accompagnement informatique un technicien qui est intervenu :**

- juillet 2009 : bascule sur le serveur de la ville. Cela permet de bénéficier des systèmes de sauvegarde de données, de filtrage et de sécurité de la ville.
- logiciel de gestion des plannings, logiciel de gestion des emplacements du camping
- aspects techniques site internet

Un début de réflexion a été amorcé en 2009 sur une informatisation de la billetterie.

Cette action est à poursuivre en 2010. Elle nous est fortement demandée par la clientèle.

**Des formations proposées par le Clic et AGEFOS et relayées par notre UDOTSI (Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicat d'Initiative) et notre FROTSI (Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicat d'Initiative) nous ont également permis de nous perfectionner sur les thématiques suivantes:**

- pass RH : 7 modules sur la gestion du personnel
- formation DUS : comment rédiger le Document Unique de Sécurité (obligatoire)
- Formation EPIC : la spécificité de la gestion d'un Office de Tourisme sous statut EPIC.

**Partenariat à l'occasion du Festival Côté Cour Côté Jardin**

L'Office de Tourisme a tenu un chalet sur le village du festival. Ce sont près de 350 demandes qui ont été formulées au chalet, alors que l'Office de Tourisme a connu cette même semaine un pic de fréquentation avec près de 557 visiteurs.

## **L'Office de Tourisme et la Saison Culturelle**

C'est à l'Office de Tourisme que sont vendus les billets de la saison culturelle.

L'office assure également la distribution d'affiches, la gestion des régies et des permanences les soirs de spectacle.

Cette gestion complète, vente des billets, arrêtés de caisse, dépôts des régies et sous-régies auprès du Trésor Public permet un meilleur suivi de ces ventes.

De plus, dans l'esprit de tous les bernayens, l'Office est clairement identifié comme lieu de vente.

## **Ventes de billetterie pour des tiers:**

Ces ventes sont soumises à commissionnement depuis mars 2009. Ce commissionnement nous a rapporté pour 2009, 1390 € de commissions : Blanc Buisson, Tracteurs Pulling, Amicale des Policiers, Gisay la Coudre, Vièvre Terre de Mystères, Un Air en Campagne, Spectacles d'opérettes, chorale de la Charentonne, Miss Eure...

Toutes ces ventes font l'objet d'une convention entre le prestataire et l'Office de Tourisme.

Cela demande au personnel une gestion très rigoureuse.

L'Office de Tourisme assure également la vente des publications des Amis de Bernay et du Cal'doche.

## **La gestion de la réservation des groupes pour les visites de la ville, du musée et de l'abbatiale se fait également à l'Office de Tourisme**

En 2009, ce sont 18 groupes (653 personnes) qui sont passés par notre structure pour visiter la ville.

Nous prenons alors en charge le groupe, le musée assure la visite et en cas d'indisponibilité du personnel du musée, c'est l'Association des Amis de Bernay qui assure la visite.

A ce titre, il convient de remercier cette association, en la personne de Monsieur JEAN-LUC MONTAGGIONI, son président, pour sa disponibilité, sa réactivité et son « professionnalisme ».

L'Office de Tourisme a également participé au **Comité de Pilotage du dossier Ville d'Art et d'Histoire** et reste très attendue de cette labellisation qui va nous permettre de développer et structurer les visites individuelles et groupes sous l'étendard du label Ville d'Art et d'Histoire.

## **L'EPIC Office de Tourisme...plus que jamais un travail d'équipe**

Ce rapport d'activité est le fruit d'un travail d'équipe et de la cohésion de tout le personnel de l'Office de Tourisme.

J'ai la chance de pouvoir compter sur un personnel motivé, disponible et efficace et je l'en remercie.

De la même manière, je tiens à remercier pour leur disponibilité et leur investissement Madame Valérie BRANLOT (déléguee de la commission hébergement/restauration), Madame Florence LE GAL (déléguee de la commission Promotion / Communication...et traductrice officielle) et Monsieur Arnaud BAROCHE pour sa disponibilité à l'occasion du Salon des Vieux Papiers.

Avec enfin, un remerciement tout particulier à Madame Sophie DELANYS, Vice-Présidente avec qui j'ai beaucoup de plaisir à travailler et qui a su faire une place au tourisme au sein de la commission culturelle.

**2010 : l'année est déjà lancée et parmi nos projets,** les axes de création de produits weekend, d'informatisation de la billetterie et de paiement par cartes bancaires, la préparation de la Démarche Qualité en vue d'une certification en 2011, une brochure à l'échelle du Pays Risle Charentonne reprenant toutes les activités touristiques proposées, l'utilisation de la base de données Tourinsoft et plus que jamais le renforcement de nos partenariats avec nos partenaires institutionnels et les Offices de Tourisme voisins.

Sandra LEVEL  
Directrice