



L'Elan Vital

Page 4

Vers la certification ... (suite)

Des fiches de suggestions et de réclamations sur demande et des outils internes ont été mis en place pour améliorer la qualité de service. Ils sont également analysés et/ou transmis aux personnes ou organismes concernés.

2009, une nouvelle étape dans la qualité !

Après 3 années de participation aux actions menées au niveau régional, une formation à la qualité d'un référent Qualité (Laetitia Moreau), la mise en place d'outils et la satisfaction de nos visiteurs sur l'accueil, l'information et l'organisation de notre Office de Tourisme, il paraît aujourd'hui logique de prétendre

à la certification de notre Office de Tourisme.

La marque Qualité Tourisme, obtenue par seulement 70 Offices de Tourisme en France et un en Bourgogne (Beaune), **implique en 1er lieu de répondre aux 200 objectifs nationaux de qualité** du référentiel et de rédiger un manuel Qualité exhaustif.

Ensuite, l'Office de Tourisme sera audité par un cabinet privé, afin de vérifier sur place la mise en place de la démarche Qualité. Des clients « mystère » auront vérifié au préalable les délais de réponse aux demandes d'information par courrier, par mail ou par téléphone.

Nous espérons pouvoir obtenir cet audit en mars 2009, qui sera financé par le Conseil Régional de Bourgogne et par le Conseil Général de l'Yonne. 20% du coût de l'audit et les frais de déplacement de l'auditeur resteront à la charge de l'Office de Tourisme.

Cette certification serait une véritable reconnaissance des actions engagées depuis 2006, mises en place par Laetitia MOREAU, référent Qualité, (et Amélie SÉDITA en 2007) et ceci bien sûr grâce à l'implication de l'ensemble du personnel et des membres du Groupe Qualité Local, que je remercie vivement pour leur dévouement.

Avis aux amateurs !

L'antenne de l'Office de Tourisme, maintenant installée 7 place de l'Hôtel de Ville, dispose d'un très bel espace d'accueil, d'ailleurs très fréquenté et très apprécié par les touristes durant la saison touristique. Il est aussi très fréquenté par tous les auxerrois, qui disposent ainsi en centre ville d'un espace d'informations sur les manifestations, d'un point de vente « billetterie » pour l'ensemble des spectacles se déroulant à Auxerre ou dans l'Yonne et

pour les chèques cadeaux mis en place par les Vitrites d'Auxerre.

C'est aussi un lieu d'expositions, situé au 1^{er} étage du local, ouvert à toute personne, qui souhaiterait exposer tableaux, sculptures ou autres formes d'art. Pour tout renseignement, écrire à la Directrice par courrier ou par mail à vthomas@ot-auxerre.fr

Ce local accueille également le siège de l'union des commerçants d'Auxerre, qui dispose ainsi de bureaux au 2nd

étage, où sont installées Emilie et Isaure De Royer, qui ont en charge la mise en place d'actions pour les Vitrites d'Auxerre sous la houlette de leur Président, Jean-Jacques Flamand.

Tél : 03.86.40.25.42



La salle expo de l'antenne

Un heureux événement !

Emmanuelle PILLAZ, chargée de promotion à l'Office de Tourisme de l'Auxerrois, depuis 2004 attend un heureux événement pour l'été.



De ce fait, nous devons restructurer l'équipe et c'est Vanessa, actuellement responsable de l'antenne mais aussi chargée du démarchage commercial hors saison, qui reprendra le poste d'Emmanuelle et aura la charge des salons à venir et de la commercialisation des produits touristiques avec Hélène. Ainsi, Cécile sera chargée de faire « tourner » l'antenne en l'absence de Vanessa et nous recruterons une conseillère touristique, bilingue et ayant connaissance de la région, pour compléter l'équipe d'accueil sur les quais.



L'Elan Vital

La lettre d'information de l'Office de Tourisme de l'Auxerrois

EDITO

L'année 2009 a à peine démarré, que déjà nous pensons à l'accueil des touristes pour la prochaine saison.



L'accueil de l'Office de Tourisme des quais au mois d'août

Et pour cela, nous mettons tout en œuvre pour aborder cette nouvelle année sous les meilleurs auspices malgré les prévisions très pessimistes, qui sont faites sur un plan national voire international.

Grâce au soutien financier de la Communauté de l'Auxerrois et de l'ensemble de nos adhérents, des nouveaux projets vont voir le jour pour l'auxerrois tout en confortant toutes les actions déjà mises en œuvre depuis quelques années.

Accueil, information, promotion, commercialisation et qualité resteront les maîtres mots de l'Office de Tourisme pour 2009.

En termes d'accueil, les conditions sont requises avec nos deux points d'accueil, l'un sur les quais et l'autre plus récent en centre ville, idéalement placé pour capter la clientèle touristique.

Pour ce qui est de l'information, nous rééditerons l'ensemble de nos éditions et nous les renforcerons par une information in situ grâce à la mise en place d'un écran, qui diffusera de l'information sur notre territoire et sur les manifestations à venir.



L'accueil de l'Office de Tourisme du centre ville

En termes de promotion, nous continuerons nos actions sur les salons, en France et à l'étranger, nos accueils de presse, l'envoi régulier de nos newsletters et nous poursuivons nos efforts pour maintenir notre site Internet toujours plus attractif.

Et enfin, nous intensifions nos actions de commercialisation auprès des professionnels du tourisme.

Aussi, avec nos partenaires institutionnels et privés, nous envisageons de compléter notre dispositif de visite de la ville par la mise en place de véhicules électriques et de commentaires touristiques théâtralisés pour une visite ludique ouverte à l'ensemble de nos visiteurs jeunes ou moins jeunes.

Ensemble, construisons le tourisme de demain ! Très bonne année 2009 !

Valérie Thomas,
Directrice

Lettre n°22 Janvier 2009

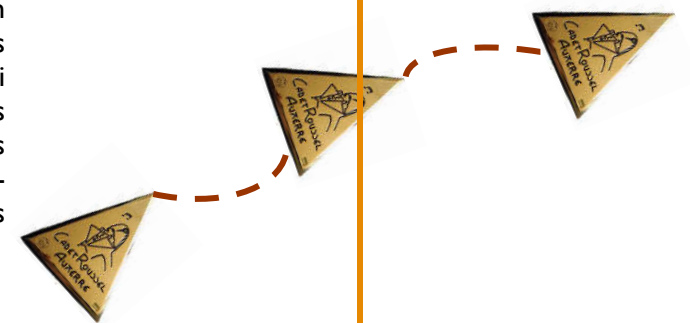
Dans ce numéro :

Edito p.1

Bilan 2008 p.2-3

Vers la certification... p.3-4

Avis aux amateurs ! p.4





L'Elan Vital

Page 2

L'actualité

La brochure « **Sur les traces de Cadet Roussel** » expliquant les 67 étapes du circuit piétonnier du centre ville d'Auxerre et éditée en 5 langues est en vente 1.50 € à nos guichets. Si vous souhaitez en vendre dans vos établissements, merci de nous passer commande. Tél. 03.86.52.06.19

(Prix d'achat : 1 €)



Le plan de la Ville d'Auxerre est en cours de mise à jour avec l'aide des services de la Mairie. Après un « lifting », celui-ci sera disponible dès la mi-février et vous pourrez en disposer dans vos établissements pour vos clients. Merci de prévenir notre accueil 48h à l'avance. N'hésitez pas non plus à nous demander des plans cartonnés en format poster ; ils s'avèrent également très pratiques ! Tél. 03.86.52.06.19.

Bilan 2008

Une fréquentation touristique en légère augmentation

L'Office de Tourisme enregistre en 2008 une augmentation de ses demandes d'information aux guichets de 1.3% par rapport à 2007, ce qui est un chiffre plutôt satisfaisant au regard de la fréquentation moyenne au niveau régional.

Le nombre des visiteurs accueillis en 2008 s'établit ainsi à 53 350 visiteurs, contre 52 660 en 2007 et 47 650 en 2006, ce qui démontre une croissance continue de la fréquentation des touristes dans l'auxerrois.

Cette fréquentation a été très variable d'un mois à l'autre avec un excellent mois de mai (+35.8%) et un très bon mois de septembre (+29.5%), mais de très mauvais mois comme avril (-23.5%) ou juin (-21.9%). Par contre, la haute saison a été marquée par une légère augmentation en juillet (+2.8%) et un recul en août (-3.1%).

Malgré ces variations, la répartition des visiteurs durant l'année ne subit pas de modification majeure, la période estivale de juillet-août représentant 35% de la fréquentation, tandis que l'avant saison (avril, mai et

juin) représente 26.7% des visiteurs et l'arrière saison (septembre et octobre) a accueilli 22.8% des touristes.

L'Office de Tourisme enregistre en 2008 une augmentation de ses demandes d'information aux guichets de 1.3% par rapport à 2007.

La légère augmentation de fréquentation est due à la clientèle française (+1.67%) et dans une moindre mesure à la clientèle étrangère (+0.33%), qui représente 28.5% des visiteurs en 2008. L'ensemble des nationalités étrangères est en hausse à l'exception des clientèles britanniques et américaines.

Les visites guidées en très bonne progression !

Après une érosion constante de la fréquenta-



tion des visites guidées d'Auxerre, 2008 renoue

avec le positif puisqu'on enregistre **une augmentation de 54%** de visiteurs sur l'ensemble de l'année avec des visites organisées tous les jours en été et tous les week-ends en basse saison.

800 personnes ont suivi ces visites contre 520 en 2007, les thèmes très variés et une meilleure promotion via la presse, Internet et nos prestataires sont très certainement les raisons de cette hausse.

En été, une augmentation de fréquentation de 88.7% a été enregistrée (385 visiteurs contre 204 en 2007) et en basse saison de 31.6%.

Le service groupes en léger recul !

Le nombre de visites et de circuits organisés par le service Groupes est en diminution (-5.5%) : 195 groupes accueillis contre 206 en 2007. Une baisse de 5.1% du nombre de personnes est constatée : 5 941 personnes ont participé aux visites et circuits groupes proposés par l'Office de Tourisme.

Néanmoins, le chiffre d'affaires est quasi stable (-0.56 %) et a généré pour les prestataires un chiffre d'affaires de 134 985 €.



L'Elan Vital

Page 3

Bilan 2008 (suite)

Nous constatons que le marché du tourisme de groupes est depuis quelques années en régression malgré nos efforts de promotion et de commercialisation. Ce constat est également celui de nombreuses villes françaises, la clientèle de 3^{ème} âge étant à la recherche d'autres types de prestations et constam-

ment demandeuse de nouveautés. De plus, Internet favorise la mise en concurrence des produits et des régions, ce qui signifie qu'il faut pour les années futures maintenir nos efforts en terme de promotion et de commercialisation, proposer régulièrement de nouveaux produits, s'adapter à la de-

mande et être très vigilant quant à notre politique de prix, ce dernier étant très souvent déterminant dans le choix de la destination. Hélène, Emmanuelle et Vanessa sont à votre disposition pour établir des devis pour des visites de ville ou des circuits touristiques pour vos clients. N'hésitez pas à les joindre.

Vers la certification...

Engagé depuis 2006 dans la Démarche Qualité initiée par la Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de Bourgogne, l'Office de Tourisme de l'Auxerrois a poursuivi ses ac-

tions destinées à améliorer la qualité de ses accueils. Une enquête auprès des visiteurs français et étrangers permet de mesurer leur degré de satisfaction et chaque trimestre, un bilan est effectué et est présenté

à un groupe Qualité local composé d'élus et de socio-professionnels.

Pour les 2^e et 3^e trimestres 2008, voici les résultats :

(TS : Très Satisfait ; S : Satisfait ; PS : Pas Satisfait ; PTS : Pas du Tout Satisfait) :

	Sur les quais	A l'antenne (rue des Fourbisseurs d'Epées jusqu'à fin avril)
Accès à l'Office (signalisation, parking, horaires ouverture)	78 % TS ou S 8 % PS ou PTS	70 % TS ou S 7 % PS ou PTS
Environnement (confort et propreté des lieux, présentation de l'info, temps d'attente)	97 % TS ou S 1 % PS ou PTS	88 % TS ou S 2 % PS ou PTS
Attitude du personnel (présentation, amabilité, disponibilité)	96 % TS ou S 0 % PS ou PTS	94 % PS ou S 0 % PS ou PTS
Compétence du personnel (compréhension et réponse à la demande, ré-orientation)	85 % TS ou S 0 % PS ou PTS	85 % TS ou S 0 % PS ou PTS
Informations (précision des infos données, incitation vers d'autres activités)	91 % PS ou S 0 % PS ou PTS	80 % TS ou S 0.5 % PS ou PTS
Analyse générale	85 % TS ou S 0 % PS ou PTS	85 % TS ou S 0 % PS ou PTS

Brèves ...

Les rendez-vous à venir !

* **du 5 au 9 février 2009** : Salon des Vacances à Bruxelles suivi d'une journée de démarchage des agences de voyage belges
* **23 et 24 février 2009** : Salon de l'Agriculture sur le stand du Conseil Général de l'Yonne en partenariat avec l'ADT de l'Yonne



C'est le moment de :

Adhérer à l'Office de Tourisme pour les hébergeurs et restaurateurs, le guide est en pleine refonte (nouveaux prix, nouveaux services, ...) pour la saison touristique à venir ! sans oublier votre parution sur les 3 versions (française, anglaise et allemande) de notre site Internet www.ot-auxerre.fr. Pour tout renseignement, contacter **Géraldine** au 03.86.52.06.19