

Le mot du président

J'ai eu l'honneur d'être élu président en juin 2013 pour aider à promouvoir notre territoire accompagné d'un nouveau bureau. C'est un réel plaisir de voir l'implication de Géraldine Ballot notre directrice, accompagnée de Valérie, Karen et Thomas.

Il nous a semblé nécessaire de vous présenter le fonctionnement de notre office de tourisme.

En adhérant à notre association, vous participez directement au développement touristique de Paray-le-Monial et ses environs.

Raphaël Dessoly, Président de l'Office de Tourisme



Présentation de l'équipe salariée de l'office de tourisme

Souvent, dans l'imaginaire des gens, le travail des salariés de l'office de tourisme se résume à distribuer des dépliants aux visiteurs qui entrent dans nos locaux. Cependant derrière cette façade simpliste se cache de nombreuses actions qui ne sont pas visibles.

Nous souhaitons dans cette lettre d'information vous rappeler les principales tâches que nous effectuons tout au long de l'année avec ce petit organigramme.

Depuis plusieurs années, l'office de tourisme s'est vu obligé d'élargir ses prestations et ses services afin d'augmenter sa part d'autofinancement pour payer les charges inhérentes au fonctionnement de n'importe quel établissement (frais de téléphone, électricité, fournitures de bureau, matériel informatique...). Aujourd'hui il s'élève à 35 %. Cet autofinancement nous est nécessaire pour mener à bien nos missions de promotion et d'accueil. Il nous permet d'employer un saisonnier pendant l'été, d'éditer les dépliants de visites, d'organiser des animations pendant la saison estivale et de coordonner des actions de promotion.

Géraldine Ballot, directrice depuis novembre 2007 se charge de la gestion administrative de la structure (gestion du budget, organisation des plannings, plan de formation des salariés, définition de la stratégie de communication de la destination, mise en place des objectifs, observation des indicateurs de performance...), conçoit les contenus scientifiques des brochures, des dépliants, des expositions et des visites guidées, met en place le calendrier des manifestations (édition du «Sortir à Paray», visites thématiques, ateliers enfants, visites nocturnes, animations de Noël, cycle de conférences...), définit le plan d'actions validé par le CA de l'OT, coordonne les actions avec les actions départementales, régionales et nationales, coordonne les relations avec les partenaires et les associations locales.



Valérie Pluriel (28h/semaine), conseillère en séjour depuis 1992 se charge de l'assurance qualité (traitements des réclamations, fiches de procédures, modes opératoires...), de la gestion de la base de données des prestataires (mise à jour des coordonnées, horaires et tarifs), de la mise en place des listes d'hébergement, de la gestion des stocks de documentation et de la gestion des adhérents.



Karen Schots (28h/semaine), conseillère en séjour depuis 1998 se charge du service groupe (contrat des visites guidées, coordination de la réservation de la basilique), des produits à destination des familles, de l'accueil des personnes en situation de handicap, de la promotion de la destination auprès des Tours Operators (démarchage, mailing...) et de la promotion de la destination auprès du grand public (salons).



Thomas Potier (35h/semaine), conseiller en séjour depuis 2009 se charge de la création de produits d'itinérance et de loisirs, de l'animation numérique du territoire (gestion du site internet de l'OT et veille sur les sites web), de la gestion du parc à vélo (réparation, gestion des plannings) et de l'organisation de la boutique.



Voilà de manière simplifiée les principales tâches auxquelles nous essayons d'apporter tout notre soin pour que notre destination soit mise en valeur du mieux possible. À cela s'ajoutent l'accueil et l'information du public. L'office de tourisme est ouvert plus de 335 jours (dont les dimanches et les jours fériés de mars à mi-octobre) soit plus de 2657 heures par an.

Depuis février 2012, l'office de tourisme s'est engagé dans une démarche qualité afin de répondre aux exigences des visiteurs.

Mais qu'est-ce que la démarche qualité ?

Dans le cadre du Plan Qualité France, le Ministère délégué au Tourisme a souhaité la mise en place d'un plan national de Qualité pour tous afin que tous les partenaires (hôtels, restaurants, campings, musées, OT etc...) travaillent ensemble sur la destination France, et pour que les clientèles nationales et internationales perçoivent notre pays comme un territoire de qualité.

La démarche Qualité est mise en place par la FROTSI Bourgogne en 2005. Elle assure la mise en œuvre et le suivi de cette démarche avec l'aide de l'UDOTSI de Saône-et-Loire.

Nous avons souhaité mettre en place la démarche qualité à l'Office de Tourisme pour avant tout améliorer les services au profit des clients, professionnaliser l'Office de Tourisme avec une meilleure organisation interne à la structure et créer un lien privilégié avec nos prestataires et partenaires locaux (réunion une fois par an avec nos partenaires, création d'un groupe de travail, information de notre politique et de nos objectifs, distribution de notre documentation).



Nous travaillons actuellement à l'élaboration d'un manuel qualité afin de définir les procédures mises en place pour assurer la qualité de service à l'Office de Tourisme (fiches d'instructions, modes opératoires, indicateurs qualité), guide pratique (commerces, santé, activités...), et définition de la politique touristique.

L'office de tourisme est déjà marqué de plusieurs labels

Depuis 2008, l'office de tourisme est labellisé «Aventures Mômes». Ce concept dédié à la famille est régi par une charte de qualité mise en place par l'Agence de Développement Touristique. Nous nous engageons à proposer aux familles des visites et des activités ludiques adaptées aux enfants.



«Accueil vélo» est une marque nationale qui garantit un accueil et des services de qualité auprès des cyclistes le long des itinéraires cyclables. L'office de tourisme propose des services adaptés aux besoins des cyclotourisme depuis l'année 2010.

L'office de tourisme travaille aujourd'hui à l'obtention du label «Tourisme et Handicap», en proposant notamment des visites adaptées aux personnes handicapées.



Un éductour à Paray-le-Monial fin mars 2014

Nous organiserons un éductour pour les prestataires afin de faire connaître notre fonctionnement et d'approfondir les connaissances de chacun sur notre ville ; et notamment toutes les possibilités de visites proposés aux touristes. Cette journée sera l'occasion de renforcer la coordination entre les différents acteurs touristiques.

Le pré-programme :

Accueil à 9h00 à l'office de tourisme

9h30-10h : Présentation du fonctionnement de l'association et des locaux.

10h-10h30 : Présentation par Valérie de l'organisation de la gestion de la documentation et du bilan qualité.

10h30-11h30 : Présentation par Karen des démarches effectuées auprès des agences de voyages, ainsi que les différentes possibilités de visites. Ce sera l'occasion de faire une visite synthétique de la Basilique et des différentes manières de la découvrir.

11h30-12h30 : Présentation par Thomas des produits touristiques liés à l'itinérance et au cyclotourisme, ainsi que le fonctionnement du service de location de vélos et de rosales.

Déjeuner

14h-14h45 : Visite du Musée des Santons. Ouvert en juillet 2013, ce nouvel espace d'exposition propose un gigantesque village miniature.

15h-16h : Visite du Musée du Hiéron et de l'exposition 2014. Ce musée monument construit à la fin du 19e siècle, classé Musée de France, présente sur 700 m² un parcours culturel retraçant deux millénaires d'histoire du christianisme

16h-16h45 : Visite du Musée Paul Charnoz. Situé dans l'ancienne manufacture de carrelages céramique d'art, il fait connaître de façon vivante les différentes étapes de la vie de cette usine.

17h-17h45 : Visite de la Maison de la mosaïque contemporaine. Ce centre d'art propose des expositions tout au long de l'année. Une vidéo « La Mosaïque... quelle histoire ! » retrace l'histoire de la mosaïque, explique outils, matériaux et techniques et décrit les divers aspects de la mosaïque contemporaine.



Offices de
Tourisme
de France

Office de tourisme - 25 avenue Jean-Paul II - 71600 PARAY-LE-MONIAL

Tel : 03 85 81 10 92 Email : ot.paray@wanadoo.fr

www.tourisme-paraylemonial.fr