



FROTSI

Les Offices de Tourisme Portes de Bourgogne

Le 27 novembre 2007

Top Tourisme

Rencontres professionnelles



Les OT Portes de Bourgogne

- ✚ Action inscrite au Schéma Régional de Développement du Tourisme
- ✚ Pilotage du chantier : FROTSI Bourgogne
- ✚ Trois niveaux de Portes de Bourgogne :
 - Niveau 1 : les « 1000 Portes de Bourgogne » :
 - Niveau 2 : les « Portes de Bourgogne thématique »
 - Niveau 3 : les offices de tourisme « hubs régionaux »
- ✚ Des critères communs à tous les OT & SI Portes de Bourgogne :
 - avoir une ouverture adaptée à la fréquentation touristique locale
 - s'engager dans la démarche qualité de la FROTSI
 - proposer une information claire et à jour avec un personnel formé.



FROTSI


Niveau 1 : les 1000 Portes

✚ Définition : Fonction d'accueil et d'information sur l'offre touristique régionale à travers la diffusion du document d'accueil et de la carte touristique.

✚ Action inscrite dans le SRDT : *création et édition d'une carte régionale et d'un document d'accueil régional distribués dans les OT & SI*

➔ Pour répondre à cette action : **la carte régionale touristique** a été éditée par le CRT Bourgogne.

Niveau 1 : les 1000 Portes

 **Action inscrite dans le SRDT :**
Développement du site Internet « grand public » portail bourguignon permettant d'avoir accès à l'ensemble de l'offre régionale

 **Cette action ne concerne pas directement la FROTSI**

→ cf. site du CRT Bourgogne et ses évolutions.

Niveau 1 : les 1000 Portes

- ✚ Action inscrite dans le SRDT : *organisation de formations sur l'accueil, l'offre touristique régionale... pour les personnels des OT - SI*
 - ✚ Pour répondre à cette action, des formations, éducteurs, journées techniques filières ont été mises en place par la FROTSI en 2006 - 2007
- ➔ Soit :
- ➔ 16 jours de formation = 115 participants
 - ➔ 10 éducteurs = 380 participants
 - ➔ 13 JTF = 166 participants



FROTSI

Niveau 2 : Les Portes de Bourgogne Thématiques

Définition :

- ◆ *les « OT Portes de Bourgogne thématiques » sont spécialisés sur une activité particulière*
- ◆ *disposer d'une information précise sur le thème retenu et proposer des services complémentaires liés à ce thème*



FROTSI

Niveau 2 : Les Portes de Bourgogne Thématiques

- ✚ Action inscrite dans le SRDT : création de documents d'accueil régionaux thématiques

- ✚ Pour répondre à cette action : la **carte régionale touristique** a été éditée par le CRT Bourgogne.

- ➔ Il existe aussi des brochures du CRT sur :
 - le Tour de Bourgogne à Vélo
 - la Route des vins de Bourgogne
 - le Fluvial



FROTSI

Niveau 2 : Les Portes de Bourgogne Thématiques

✚ Action inscrite dans le SRDT : *information et services adaptés à leur thématique*

✚ Pour répondre à cette action :

➔ **des journées techniques filières** ont été mises en place sur les thématiques suivantes :

- Tourisme fluvial (2 jours)
- Le Tour de Bourgogne à Vélo (2 jours)

➔ **Un projet de guide pratique** destiné aux OT souhaitant devenir « OT Portes de Bourgogne - filière Tour de Bourgogne à Vélo ».



FROTSI

PROJET de GUIDE : OT Porte de Bourgogne Filière Tour de Bourgogne à Vélo

✚ Ce guide réunirait :

- ◆ Une charte
- ◆ Un référencement des financements sur les aménagements liés à la filière pouvant concerner un OT
- ◆ Des fiches pratiques



FROTSI

LA CHARTE :

OT Porte de Bourgogne

Filière Tour de Bourgogne à Vélo



La Charte :

listant les **services** minima proposés par l'OT sur la filière, un accueil et des **aménagements** spécifiques.

projet de Charte rédigé en lien avec le service Tourisme du Conseil Régional inspiré du référentiel défini dans le cadre de l'Eurovélooute Atlantique - Mer Noire.

Elle ne fera toutefois pas partie intégrante du référentiel qualité mais sera complémentaire.



FROTSI

LA CHARTE :

OT Porte de Bourgogne

Filière Tour de Bourgogne à Vélo

■ Référencement des financements

Un référencement des financements régionaux voire départementaux sur les aménagements liés à la filière pouvant concerner un OT

ou renvoi à tout document existant en la matière



FROTSI

LA CHARTE :

OT Porte de Bourgogne

Filière Tour de Bourgogne à Vélo

- Des fiches pratiques sur :
 - ➔ Les éditions régionales et départementales existantes sur la filière
 - ➔ Les sites Internet dédiés en Région et en Département
 - ➔ Les contacts utiles.



FROTSI

LA CHARTE :

OT Porte de Bourgogne Filière Tour de Bourgogne à Vélo

Pourquoi une Charte ? :

- *A travers la mise en place de la Charte « Office de Tourisme Porte de Bourgogne - Filière Tour de Bourgogne à Vélo »,*

- *Pour respecter des critères :*
 - *pour un accueil et une information qualifiée sur la filière*
 - *pour des services de qualité offerts aux usagers de la filière,*
 - *pour sensibiliser les non-pratiquants à la découverte de la filière*



LA CHARTE :

OT Porte de Bourgogne

Filière Tour de Bourgogne à Vélo

Son contenu:

- *La Charte se divise en quatre parties avec des critères à respecter :*
- *Un niveau général commun à l'ensemble des OT Portes de Bourgogne quelque soit la filière retenue par l'OT (Vins, Tour de Bourgogne à vélo...)*
 - *Et des critères spécifiques à la CLIENTELE VELO*
 - *un niveau « accueil et information »*
 - *un niveau « services »*
 - *un niveau « équipements »*



FROTSI

PROJET de GUIDE : OT Porte de Bourgogne Filière Tour de Bourgogne à Vélo

Méthodologie:

→ *calquée sur celle de la Démarche Qualité*

- *Faire son autodiagnostic avec des réponses par critères (oui, non, ne s'applique pas)*
- *Des preuves à apportées sur la réalisation des actions*



FROTSI

LA CHARTE :

OT Porte de Bourgogne

Filière Tour de Bourgogne à Vélo

Méthodologie (suite):

→ La rubrique « Quelques pistes à suivre » :

- ◆ *Pour chacun des critères, des conseils ont été ajoutés afin de vous aiguiller dans la manière de répondre positivement ou négativement aux critères de la Charte. Sont proposés :*
 - *Soit des pistes de travail*
 - *Soit des renvois à des fiches techniques*



FROTSI

Critères réseau

OT Porte de Bourgogne

1 - Niveau commun à l'ensemble des filières



FROTSI

LA CHARTE :

Critères OT Porte de Bourgogne

Niveau commun à l'ensemble des filières

1 1-1 *Participation au réseau départemental et / ou régional d'information Bourgogne et création de lien Internet avec les sites des institutionnels*

Quelques pistes à suivre :

- ◆ *Créer un lien avec les sites Internet existants.
→ Cf. Fiches techniques*
- ◆ *Si vous constatez des manques ou des modifications sur les données des sites concernés, contactez le CRT ou l'ADT pour une mise à jour (ex. nouveau site, fermeture de site,...).*



FROTSI

LA CHARTE :

Critères réseau OT Porte Bourgogne

Niveau commun à l'ensemble des filières

1-2 Identifier des solutions relais dans l'accès à l'information (téléchargement de fiches spécifiques via Internet...)

Quelques pistes à suivre :

Accès sur le site Internet de Bourgogne Tourisme

➔ Cf. Fiches techniques « Communication Internet »



FROTSI

LA CHARTE :

Critères réseau OT Porte Bourgogne

Niveau commun à l'ensemble des filières

*1-3 Mettre en place une procédure
d'approvisionnement et de gestion des stocks des
éditions*

Quelques pistes à suivre :

➔ Cf. Fiches techniques « Communication Internet »



FROTSI

LA CHARTE :

Critères réseau OT Porte Bourgogne

Niveau commun à l'ensemble des filières

1-4 Promouvoir les filières sur le site Internet de l'OT si existant et faire un lien avec des sites ressources



FROTSI

LA CHARTE :

Critères réseau OT Porte Bourgogne

Niveau commun à l'ensemble des filières

1-5 Mettre à disposition les programmes d'animations spécifiques aux filières

Quelques pistes à suivre :

- Action propre à chaque OT Porte de Bourgogne - filière Tour de Bourgogne à Vélo
- Ajouts des opérations régionales et / ou départementales quand elles existent



FROTSI

LA CHARTE :

Critères réseau OT Porte Bourgogne

Niveau commun à l'ensemble des filières

1-6 Participation obligatoire (par roulement) des conseillers en séjour aux éducteurs / journées techniques qui concernent la filière organisés par :

- la FROTSI pour l'ensemble des OT & SI
- l'UDOTSI pour les OT & SI du département concerné

Quelques pistes à suivre :

Enregistrer les participations des salariés aux éducteurs ou journées techniques organisés sur la filière par la FROTSI, les UDOTSI et tout autre institutionnel.



FROTSI

LA CHARTE :

Critères réseau OT Porte Bourgogne

Niveau commun à l'ensemble des filières

1-7 Statistiques de fréquentation :

- *en régional : statistiques mensuelles à retourner à la FROTSI*
- *pour les départements : participer au renvoi des statistiques de fréquentation lorsqu'il est mis en place*

Quelques pistes à suivre :

Renvoi des statistiques de fréquentation à la
FROTSI ou l'UDOTSI

1-8 Participer à l'observation économique des filières si existant

Quelques pistes à suivre :

Renvoi des données statistiques en cas de besoin auprès
du collecteur



FROTSI

LA CHARTE :

Critères réseau OT Porte Bourgogne

Niveau commun à l'ensemble des filières

1-9 Identifier les attentes des clients de la filière pour améliorer l'offre et sa mise en marché (si questionnaire existant)

Quelques pistes à suivre :

Renvoi des données statistiques en cas de besoin auprès du collecteur

Diffusion du questionnaire si existant

Traitement des données

Synthèse des données



FROTSI

LA CHARTE :

Critères réseau OT Porte Bourgogne

Niveau commun à l'ensemble des filières

1-10 Afficher le signe d'appartenance à la filière pour les OT engagés.

Quelques pistes à suivre :

Utilisation du logo existant de Bourgogne Tourisme →
cf. fiche technique « Communication Edition »



FROTSI

LA CHARTE :

Critères réseau OT Porte Bourgogne

Niveau commun à l'ensemble des filières

1-11 Connaissance de schémas régionaux, départementaux de développement du tourisme et des contrats de pays

Quelques pistes à suivre :

dans le guide, seront indiqués les contacts au Conseil régional et aux conseils généraux dans le guide

1-12 Identifier une personne ressource au niveau de la Région pour chaque filière

Quelques pistes à suivre :

Cf. Fiches techniques « Contacts utiles »



FROTSI

LA CHARTE :

Critères réseau OT Porte Bourgogne

Niveau commun à l'ensemble des filières

*1-13 Informer dans les OT & SI sur les produits
packagés sur la région. (si existants)*

Quelques pistes à suivre :

consulter régulièrement le site Internet de Bourgogne
Tourisme dédié au vélo dans la rubrique « une
sélection d'offres vélos »



FROTSI

Critères réseau

OT Porte de Bourgogne

2 - Clientèle Tour de Bourgogne à Vélo



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo

2.1. ACCUEIL et INFORMATION :

Accueillir, renseigner et orienter le public de cyclotouristes ou futurs adeptes



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo

Accueil Information

2.1.1. Apporter un accueil personnalisé et attentionné aux touristes à vélo. L'OT ou le SI doit manifester une attention particulière au touriste à vélo à son arrivée ou au retour de circuit

Quelques pistes à suivre :

Prévoir une procédure d'accueil spécifique et l'appliquer



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo

Accueil Information

2.1.2. Orienter les visiteurs exclusivement sur des itinéraires identifiés, validés, autorisés et sécurisés en accès. Connaître les difficultés des parcours, les conditions d'accessibilité selon les publics (famille, senior...).

Quelques pistes à suivre :

- Connaître les sentiers locaux, les tester
- Enregistrer les déplacements terrain du personnel visant à la connaissance des parcours et des prestataires situés le long des voies locales



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo

Accueil Information

2.1.3. Disposer de la liste exhaustive des prestataires de la filière et des services offerts le long des voies

Quelques pistes à suivre :

- Liste à établir par l'OT en lien avec les prestataires de la filière présents sur son territoire de compétences, en s'appuyant sur les données départementales et régionales.



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo

Accueil Information

2.1.4. Mettre à disposition les supports régionaux, départementaux ou locaux (brochure, cartes des itinéraires, topoguides, gratuits ou payants...) adaptés après concertation sur le mode de mise à disposition, d'approvisionnement et de gestion des stocks

Quelques pistes à suivre :

- Cf. Fiches techniques « Promotion Editions »
- L'OT peut compléter avec un listing, des éditions locales, cartes d'itinéraires, topoguides, ...



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo

2.1.5. Se tenir informé sur la réalité des travaux engagés, leur évolution et le calendrier des aménagements et sur la pratique de l'activité.

Quelques pistes à suivre :

- Cf. Fiches techniques « Contacts utiles »



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo

Accueil Information

2.1.6. Sensibilisation du personnel d'accueil à la pratique de l'activité (ex. participation à des journées techniques filières, avoir parcouru les itinéraires de proximité).

Quelques pistes à suivre :

- Enregistrer les participations des salariés aux éductours ou journées techniques organisés sur la filière par la FROTSI, les UDOTSI et tout autre institutionnel.
- Enregistrer les déplacements terrains pour connaître les parcours locaux (difficultés, dénivelé, accessibilité selon les publics).



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo

Accueil Information

2.1.7. Sensibilisation des prestataires touristiques du territoire à la pratique de l'activité (ex. personne ressource sur les éventuels co-financements, journée d'information...).

Quelques pistes à suivre :

- Organiser des journées d'information ou les inciter à participer à celles organisées par les institutionnels
- Diffusion de la liste locale exhaustive des acteurs touristiques de la filière aux prestataires touristiques du territoire



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo Accueil Information

2.2. SERVICES : En tant qu'OT Porte de Bourgogne « Tour de Bourgogne à vélo », il faut rendre les services utiles aux pratiquants de la filière accessibles
(ou veiller à ce que ces services soient rendus)



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo Services

2.2.1. Mettre à disposition des touristes un service de location vélos de bonne qualité et régulièrement entretenus

A défaut d'en posséder, l'OT ou le SI doit être en mesure d'indiquer le point de location le plus proche (inférieur à 1 km) ou de faire livrer les vélos sur place

Quelques pistes à suivre :

Cf. Fiches techniques « Aides financières »



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo Services

2.2.2. Mettre à disposition des touristes à vélo des accessoires vélo et kit de réparation complet pour les petites avaries sur place ou à proximité.

A défaut d'en posséder, l'OT ou le SI doit être en mesure d'indiquer le point de location le plus proche (inférieur à 1 km) ou de faire livrer le matériel sur place

Quelques pistes à suivre :

Cf. Fiches techniques « Aides financières »



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo Services

2.2.3. Informer sur les possibilités de sorties à vélo. L'OT ou le SI doit fournir au touriste à vélo une liste des sorties à vélos qu'il propose. A défaut, il indiquera au minimum les sorties à vélos organisées sur son territoire de compétence

Quelques pistes à suivre :

Liste à établir par l'OT en lien avec les prestataires de la filière présents sur le territoire de compétences de l'OT



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo Services

2.2.4. Assurer le dépannage des touristes à vélo ayant loué un vélo à l'OT ou au SI. L'OT ou le SI doit être en mesure d'aller dépanner ses clients en cas d'avarie survenue à proximité de son point d'accueil (inférieur à 20 kms) directement ou par l'intermédiaire d'un prestataire (réparateur, loueur, taxi).

Quelques pistes à suivre :

Prévoir une procédure et l'appliquer



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo Services

2.2.5. Possibilité de poser une option anticipée sur la location de vélo auprès de l'OT ou du SI (téléphone, Internet, fax).

Quelques pistes à suivre :

Prévoir une procédure et l'appliquer



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo Equipements

2.3. EQUIPEMENTS :

En tant qu'OT Porte de Bourgogne
« Tour de Bourgogne à vélo », il
faut également prévoir un niveau
d'équipement correct



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo Equipements

2.3.1. Etre équipé à minima de racks à vélos

Quelques pistes à suivre :

Cf. Fiches techniques « Aides financières »



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo Equipements

2.3.2. Disposer des équipements nécessaires pour le nettoyage des vélos (gratuit ou payant). L'OT ou le SI doit mettre à disposition des touristes à vélo un espace équipé ou au minimum un équipement spécifique (jet d'eau, brosse,...) pour le nettoyage des vélos.

A défaut d'en posséder, l'OT ou le SI doit être en mesure d'indiquer le point de nettoyage le plus proche (inférieur à 1 km).

Quelques pistes à suivre :

Cf. Fiches techniques « Aides financières »



FROTSI

LA CHARTE :

Critères Clientèle Vélo Equipements

2.3.3. Disposer d'un système de gardiennage ou consignes à bagages ou local sécurisé pour permettre aux touristes à vélos de déposer leurs bagages.

Quelques pistes à suivre :

Cf. Fiches techniques « Aides financières »



FROTSI

PROJET de GUIDE : **OT Porte de Bourgogne** **Filière Tour de Bourgogne à Vélo**

- ◆ **Exemple de fiches pratiques**



FROTSI



FROTSI

Guide Pratique - OT Porte de Bourgogne - Tour de Bourgogne à Vélo
LES FICHES TECHNIQUES
COMMUNICATION - INTERNET

FT
6

LES FICHES TECHNIQUES « OT PORTE DE BOURGOGNE
TOUR DE BOURGOGNE A VELO »
COMMUNICATION - SITE INTERNET BOURGOGNE

BOURGOGNE TOURISME
COMITE REGIONAL DU TOURISME DE BOURGOGNE

SITE INTERNET DEDIE AU « TOUR DE BOURGOGNE A VELO »

✚ En français :

- ◆ Accès : www.la-bourgogne-a-velo.com
 - ◆ Site comprenant les rubriques suivantes :
 - Le Tour de Bourgogne à vélo (*introduction générale*)
 - La Bourgogne du Sud
 - Le Canal du Centre
 - Le Canal d Nivernais } Les 5 parcours Tour de Bourgogne à Vélo ©
 - Le Canal de Bourgogne
 - La Voie des Vignes
- Pour ces 5 parcours, les sous-chapitres traitent :
- Le tracé du parcours
 - Rejoindre l'itinéraire
 - Détail de votre parcours
 - En chemin
 - Hébergements et restauration
 - Location et réparation de vélos
 - Guides accompagnateurs
 - Agences réceptives
 - Offices de tourisme sur le parcours
 - Pour en savoir plus
- Une sélection d'offres vélo
 - Lien avec le site www.vite-en-bourgogne.com/+-velo-+.html
 - Les autres parcours (*l'Eurovélo*)



FROTSI

OT Porte de Bourgogne Filière Tour de Bourgogne à Vélo

Merci de votre attention