



OFFICE DE TOURISME CREUSE SUD OUEST

# DOSSIER DE CLASSEMENT

Catégorie II

Renouvellement 2025/2030

## CONTACT TECHNIQUE

Sylvie AUQUIT / Directrice

06 73 12 03 33 — 05 55 62 55 93

[direction@tourisme-creuse-sudouest.com](mailto:direction@tourisme-creuse-sudouest.com)

## ADRESSE DE CORRESPONDANCE

12 Place Alphonse Defumade

23150 AHUN

## SOMMAIRE

### **I. L'Office de tourisme est accessible et accueillant / Page 4**

1. Situation géographique et signalisation
2. L'espace d'accueil dédié et accessible à tout public
3. L'information touristique est accessible via un accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'Office de Tourisme

### **II. Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention / Page 10**

4. Périodes et horaires d'ouverture
5. *Non concerné par ce critère (catégorie I)*

### **III. L'information est accessible à la clientèle étrangère / Page 12**

6. Service permanent d'accueil en français et en anglais
7. *Non concerné par ce critère (catégorie I)*

### **IV. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour / Page 13**

8. Recueil et diffusion de l'information (catégorie I)

### **V. Les supports d'information touristiques sont adaptés, complets et actualisés / Page 14**

9. L'office de tourisme fourni gratuitement des plans et cartes touristiques sur support papier
10. Les informations sont accessibles sur le site internet de l'office de tourisme
11. *Non concerné par ce critère (catégorie I)*

### **VI. L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès / Page 19**

12. Collecte et traitement des réclamations, étude de la satisfaction client
13. *Non concerné par ce critère (catégorie I)*
14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux

### **VII. L'office de tourisme dispose de moyens humains pour assurer sa mission / Page 20**

- 15 & 16. L'équipe de l'office de tourisme

### **VIII. L'office de tourisme assure un recueil statistique / Page 20**

- 17 & 18. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale

### **IX. L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale / Page 21**

19. Missions de l'office de tourisme

## INTRODUCTION

La loi n° 2015 -991 du 7 août 2015 portant sur la nouvelle organisation territoriale de la République, également connue en tant que Loi NOTRe, fait partie de l'acte III de la décentralisation et vise notamment à renforcer les compétences des régions et des établissements publics de coopération intercommunale. Les intercommunalités doivent regrouper au moins 15 000 habitants depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 (contre 5 000 habitants avant).

Au 1<sup>er</sup> janvier 2017 la communauté de communes Creuse Thaurion Gartempe et la communauté de communes Bourgneuf Royère de Vassivière ont fusionné pour former une seule intercommunalité : la communauté de communes Creuse Sud-Ouest. Cette dernière composée de 43 communes représente un bassin de vie de près de 14 000 habitants. La compétence tourisme est exercée sur l'ensemble du nouveau périmètre.

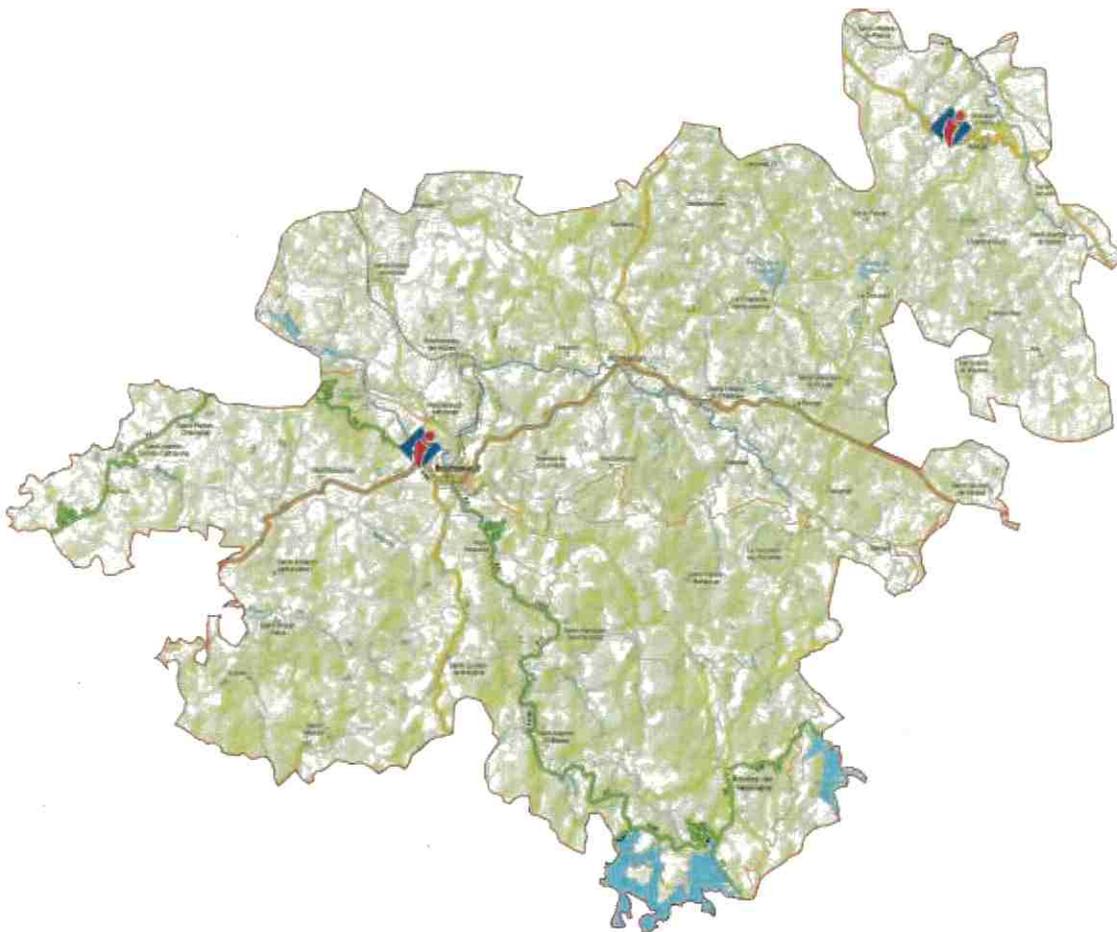
Fin 2017, le conseil communautaire vote la création de l'Office de tourisme Creuse Sud-Ouest sous statut associatif (loi 1901) et élit ses 14 membres de droit au sein du Conseil d'administration de l'Office de tourisme.

L'Assemblée générale constitutive a lieu fin décembre et la mise en œuvre effective de l'Office de tourisme est réalisée le 1<sup>er</sup> février 2018.

L'Office de tourisme est administré par son Bureau, composé de 8 membres, et son Conseil d'Administration composé de 29 membres (15 issus du collège des membres actifs, 14 issus du collège des membres de droit élus de la Communauté de communes). Conformément aux statuts de l'Office de tourisme le collège des membres actifs est renouvelé par tiers tous les 3 ans. Le collège des membres de droit est élu pour 3 ans.

L'Office de tourisme Creuse Sud-Ouest est composé de deux bureaux d'information (BIT) permanents sur la commune d'Ahun et la commune de Bourgneuf.

Le bureau principal est celui de Bourgneuf, il reçoit 68% de la fréquentation annuelle de l'Office de tourisme. La présentation des critères relatifs à l'accueil (n°1 à 7 et 9) porte donc sur le BIT de Bourgneuf.



Zone d'intervention de l'Office de tourisme Creuse Sud Ouest

# I. L'Office de tourisme est accessible et accueillant

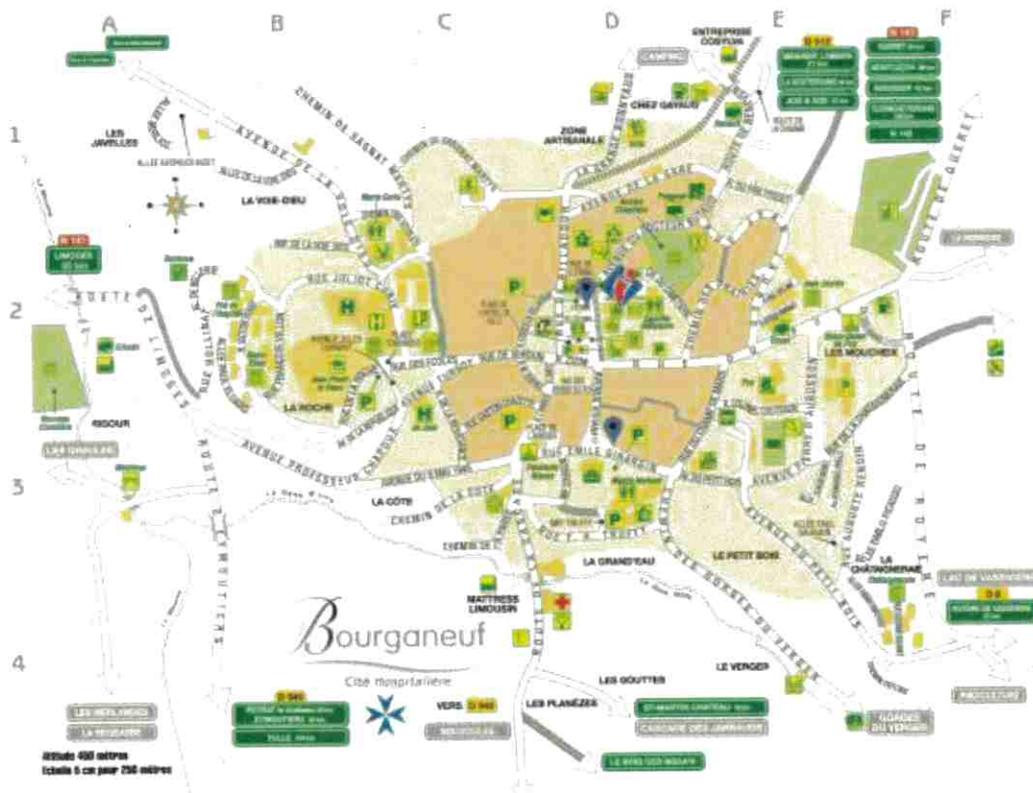
## 1. Situation géographique et signalisation

L'office de tourisme Creuse Sud Ouest, BIT de Bourganeuf est situé dans le centre ville de Bourganeuf au sein de la Maison du Territoire, 10 Place du Champ de Foire. Cette localisation à proximité immédiate des commerces (100 mètres), de la cité médiévale (50 mètres), en face de l'aire d'accueil des campings cars (10 places) et de l'une des routes principales de la ville (Avenue du Docteur Butaud) sur la façade Ouest du bâtiment permet de bien identifier l'office de tourisme dans la ville. La Place du champ de Foire offre une centaine de places de stationnement ainsi que la Place de l'Etang en contrebas du bâtiment, permettant l'accès aux commerces et sites de visite par les axes piétonniers.

A noter qu'une place de parking à proximité de l'office de tourisme est réservée aux personnes à mobilité réduite.



Entrée principale de l'office de tourisme



Plan de ville et localisation de l'office de tourisme

Trois panneaux routiers sont présents en ville sur les axes de circulation majeurs.



Avenue Docteur Butaud



Rond point rue Emile de Girardin et Avenue Viviani



Avenue Docteur Butaud

## 2. L'espace d'accueil dédié et accessible à tout public

L'office de tourisme est situé au sein de la Maison du Territoire, local appartenant à la communauté de communes mis à disposition. L'espace d'accueil offre une surface de 100m<sup>2</sup> répartis en plusieurs zones : espace documentation, accès Wifi, espace détente, espace boutique, espace enfants. Deux espaces bureaux sont réservés à l'administration de l'office de tourisme. Un espace stockage est réservé pour la documentation et le stock boutique.



*Espace documentation*

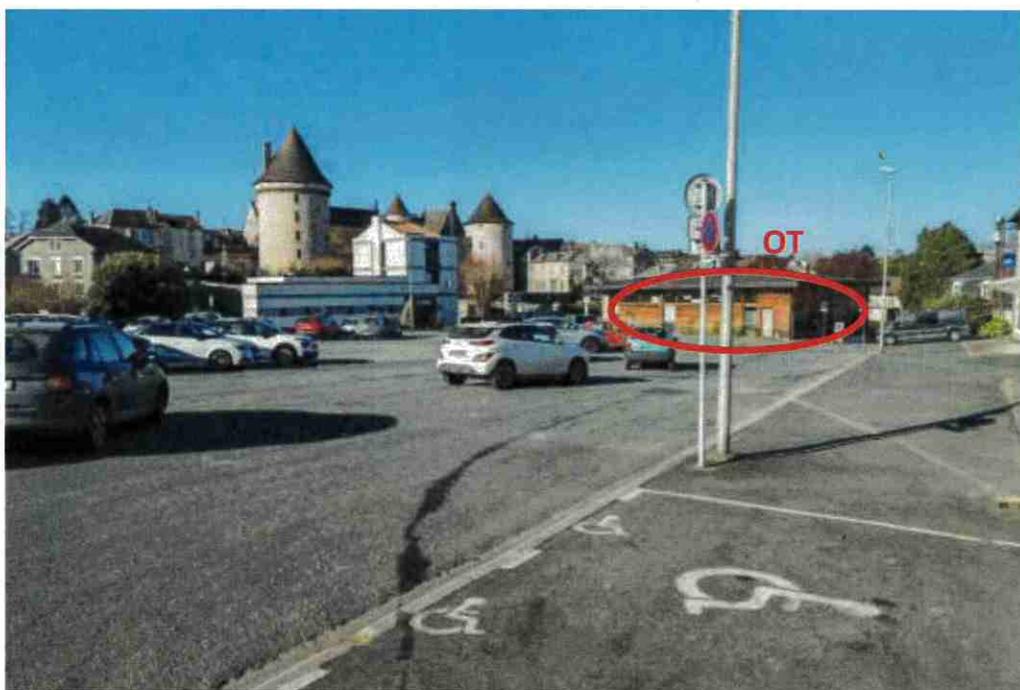


*Espace boutique*

L'accueil est accessible aux personnes à mobilité réduite avec du mobilier adapté et une circulation aisée dans l'espace. Une place de parking est à leur disposition à l'arrière du bâtiment place du Champ de Foire, près de la pharmacie (à 50m) et un fléchage indique le cheminement pour arriver à l'Office.



*Banque d'accueil accessible aux personnes à mobilité réduite*



*Place de parking dédiée aux personnes à mobilité réduite*

A l'intérieur de l'office de tourisme des vitrines thématiques sont mises en place tout au long de l'année. Ces vitrines font partie d'une opération de promotion commune des offices de tourisme à l'échelle du département de la Creuse autour des évènements phares (Festival du conte de Vassivière, Enjambée Creusoise à Bourganeuf, etc).



*Vitrine thématique Terra Aventura*



*Boutique de Noël*

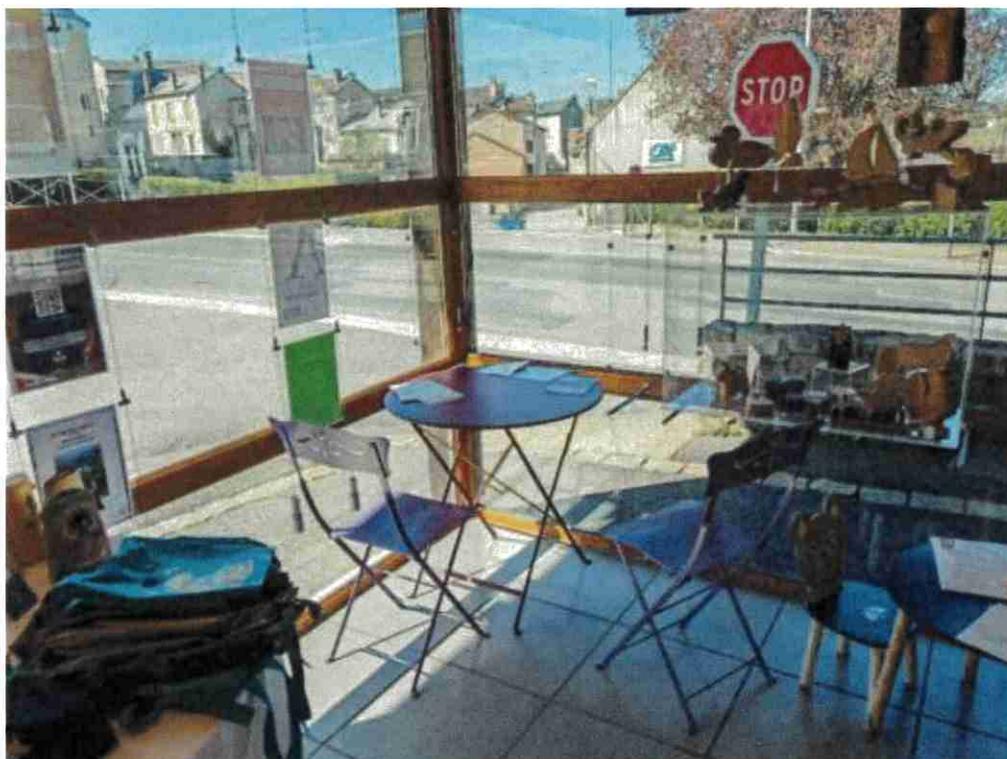
Pendant la période de Noël l'office de tourisme se met aux couleurs des producteurs locaux avec un espace entièrement réaménagé dédié aux produits de bouche et artisanaux du territoire.



*Boutique de Noël*

### 3. L'information touristique est accessible via un accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'Office de Tourisme

Un espace est dédié à la consultation internet haut débit via un accès wifi gratuit. Une table et des chaises permettent aux visiteurs de s'installer confortablement. Un ordinateur portable peut également être mis gratuitement à disposition des visiteurs qui n'ont pas d'appareils mobiles.



Espace Wifi

#### Caractéristiques du WIFI disponible à l'office de Tourisme

- WIFI type N
- Mode d'authentification : E-mail simple, vérification des adresses mails activée, accès illimité après identification, reconnexion automatique, blocage de certaines catégories de sites
- Couverture : l'intérieur et l'extérieur des locaux de l'Office de Tourisme
- Accès au service : tous les jours de 6 h à minuit
- Le service respecte la réglementation en vigueur en matière de protection des données
- Un mode opératoire est à disposition des utilisateurs au sein de l'espace dédié

VOIR ANNEXE 1 : Procédure de connexion au Wifi de l'office de tourisme

VOIR ANNEXE 2 : Facture abonnement Wifi 2025

## II. Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation de la zone géographique d'intervention

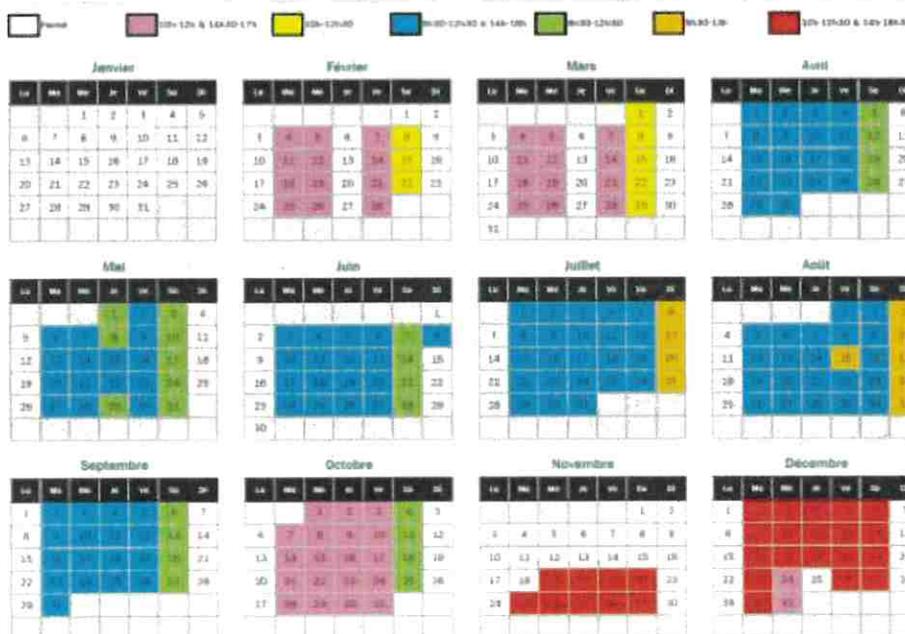
### 4. Périodes et horaires d'ouverture

L'Office de tourisme accueille 12 050 visiteurs par an (chiffres 2024, fréquentation constante depuis 2022).

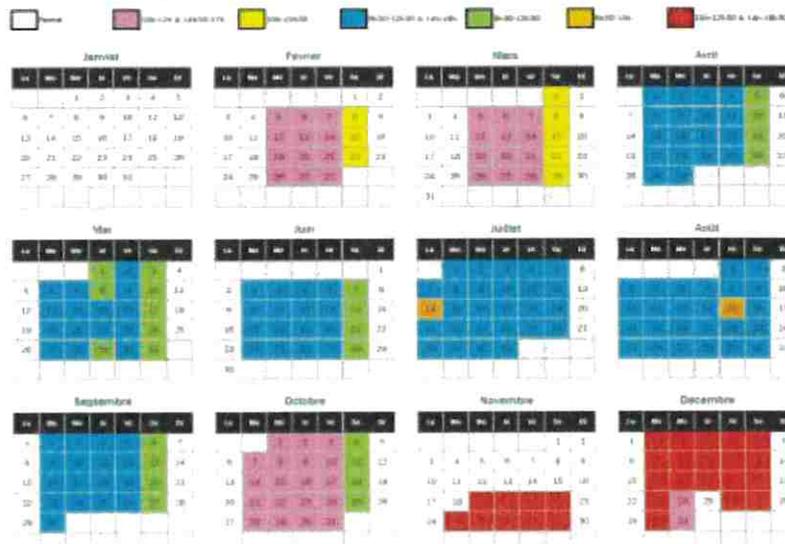
L'Office de tourisme est ouvert toute l'année ; 234 jours d'ouverture soit 1 391 heures cumulées par an.

Lors des fermetures de Janvier et 2 semaines en novembre, l'accueil téléphonique reste ouvert de 10h à 12h et 14h à 17h du mardi au vendredi. En période estivale, des points d'information touristiques/accueil sont ouverts 6 jours sur 7.

### Calendrier OUVERTURE OT CSO Bourgneuf 2025



### Calendrier OUVERTURE OT CSO Bureau d'Ahun 2025



L'Office de Tourisme gère l'ouverture de deux sites touristiques, par convention annuelle, durant la saison estivale.

L'accueil touristique se fait également sur ces sites.

L'Office de Tourisme effectue des accueils en hors les murs sur différentes manifestations et ce toute l'année (Enjambée Creusoise, marchés de pays, salons de la randonnées, etc), ce qui représente près de 400 personnes en 2024.

## TOUR ZIZIM

## ABBATIALE MOUTIER D'AHUN

**Jours et horaires des visites en 2025**

14h30-18h
10h-12h & 14h30-18h
14h30-17h30
Fermé
○ Visite guidée

14h-17h30
14h-18h
10h-12h30 & 14h-18h
10h-12h30 & 14h-18h30

**Avril**

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

**Mai**

L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

**Juin**

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

**Juillet**

L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

**Septembre**

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

**Avril**

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

**Mai**

L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

**Juin**

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

**Juillet**

L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

**Septembre**

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

\* Fermée le matin du samedi 16 août

### Tarifs

<b>Tour Zizim</b> 2,50 € / +17 ans 1€ / 6-16 ans	<b>Couplé</b> <b>Tour Zizim &amp; Pôle des énergies</b> 7,50 € / +17 ans 4€ / 6-16 ans
--	---

### Tarifs

<b>Couplé</b> <b>Abbatiale &amp; Tour Zizim</b> 5 € / +17 ans 2€ / 6-16 ans	<b>Abbatiale</b> 3,50 € / +17 ans 1€ / 6-16 ans	<b>Audioguide</b> 2€ supplémentaires
--	---	---

**Renseignements : 05 55 62 55 93**

Plus d'infos sur [www.tourisme-creuse-sudouest.com](http://www.tourisme-creuse-sudouest.com)

**Infos pratiques Tour Zizim**  
 20 personnes maximum dans la Tour Zizim  
 Accessibilité : 99 marches sans main courante  
 Livret jeu disponible pour les enfants

**Infos pratiques communes aux 2 visites**  
 Visite pour les groupes possible sur demande  
 Dernière entrée 30 min avant la fermeture  
 Paiement accepté :

### III. L'information est accessible à la clientèle étrangère

#### 6. Service permanent d'accueil en français et en anglais

Le personnel s'engage à accueillir les visiteurs de façon agréable et professionnelle.

94% de la clientèle est française. La clientèle britannique représente 39% de la clientèle étrangère accueillie.

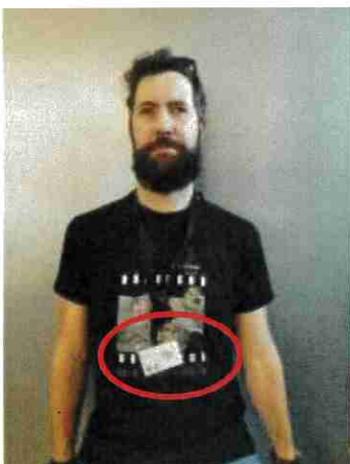
VOIR ANNEXE 3 : *Typologie de clientèle et bilan de la fréquentation 2024 à l'office de tourisme*

La clientèle étrangère étant principalement composée de britanniques, l'ensemble du personnel maîtrise au minimum l'anglais.

L'accueil téléphonique est assuré quotidiennement pendant les jours et heures d'ouverture de l'office de tourisme. Un message annonce les périodes d'ouverture en français et en anglais en dehors de ces périodes. Un standard permet de gérer les appels simultanés afin de ne pas laisser les visiteurs sans réponse immédiate.

Le courrier postal et électronique est traité quotidiennement. Un fichier relatif aux arrivées et départs de courrier postal, et électronique est tenu chaque jour par le salarié en charge de l'accueil via le logiciel de GRC intégrée à notre base donnée touristique.

Toute l'équipe est intégrée au planning d'accueil et participe à l'accueil touristique, qu'il soit physique, téléphonique ou numérique. Les langues parlées sont identifiées sur un badge que porte chaque membre de l'équipe.



## IV. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour

### 8. Recueil et diffusion de l'information

L'office de Tourisme met à jour régulièrement les informations touristiques sur son site Internet, et sur les documents papier édités chaque année.

L'office de tourisme dispose d'un système de gestion informatisé : la base régionale SIRTAQUI afin de référencer, qualifier, mettre à jour et diffuser l'information sur l'offre touristique locale. Ce système d'informations touristiques commun à tous les offices de tourisme de l'ex - Région Limousin permet de saisir les données relatives à l'offre d'hébergement, aux sites touristiques, aux événements et animations, aux services de transport, aux restaurants, aux commerces et à l'ensemble des informations et services nécessaires aux visiteurs.

La totalité des événements et animations du territoire intercommunal communiquées à l'Office de Tourisme est également saisie sur la base régionale.

Le SIRTAQUI permet ensuite d'alimenter le site internet de l'office de tourisme, de réaliser le guide touristique, l'agenda des manifestations et de diffuser l'ensemble des informations à la demande.

La mise à jour des données est assurée annuellement auprès des différents prestataires du territoire selon une procédure détaillée ci après.

VOIR ANNEXE 4 : *Procédure de mise à jour des informations touristiques*

Des tutoriels pour chaque type de fiche sont disponibles sur le site internet pro de l'ADRT Tourisme Creuse

<https://pro.tourisme-creuse.com/boite-a-outils-office-de-tourisme-23/>

via un drive : <https://drive.google.com/drive/folders/1jkQbuY6qkog3Ue2Brr9apluDdtsKkOxp>



Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural (FÉADER) : l'Europe investit dans les zones rurales

### PRÉSENTATION DES DONNÉES ET RECOMMANDATIONS DE SAISIE

ORGANISATION DES DONNÉES SIRTAQUI .....	6
Bordereaux et offres SIRTAQUI .....	6
Autres bordereaux .....	7
Contenu et nature des champs d'une offre .....	8
LES DONNÉES SIRTAQUI PAR BORDEREAU .....	12

*Exemple de tutoriel disponible sur le site de l'ADRT*

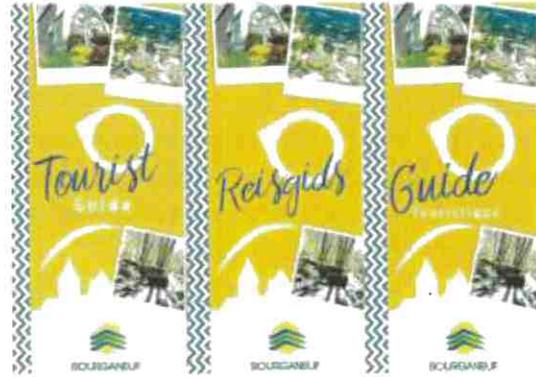
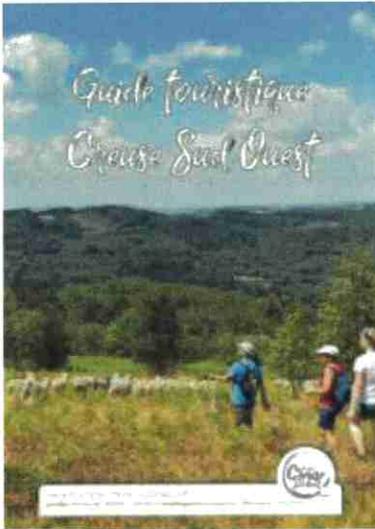
## V. Les supports d'information touristiques sont adaptés, complets

### 9. L'office de tourisme fourni gratuitement des plans et cartes touristiques sur support papier

L'office de tourisme propose gratuitement à sa clientèle différents supports papier :

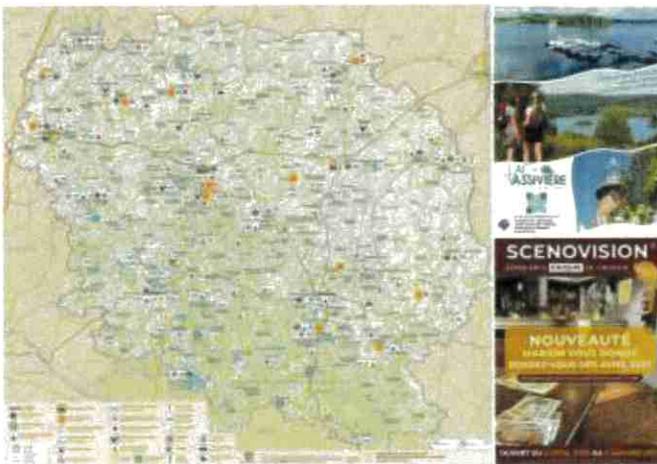
- un guide pratique de la ville de Bourganeuf

Ce guide comprend un plan de la ville, des circuits de visite, des informations historiques et patrimoniales et des informations pratiques sur la ville. Le guide est édité en français, en anglais et en néerlandais.



- un guide touristique de notre territoire

Ce guide comprend le patrimoine incontournable et les lieux de visite, une carte de territoire avec le Top 5 des randos en famille et les boucles locales à vélo, les sites naturels et les loisirs, les visites guidées proposées par l'OT, les produits locaux et marchés ainsi qu'un lien vers les animations.



- une carte touristique de la Creuse

Au recto se trouve une carte du département de la Creuse. Elle reprend l'ensemble des sites de visites naturels et patrimoniaux, les aires de camping car, les parcs et jardins, les campings, les coordonnées.

AU verso se trouvent le détail des parcs de loisirs, parcs et jardins, châteaux, lieux d'histoire, de culture et de savoir-faire ainsi que les édifices religieux remarquables.

VOIR ANNEXE 5 : *Exemplaire papier de la carte touristique De la Creuse*

- Une carte touristique éditée en commun avec 3 autres Offices de Tourisme du territoire autour du Lac de Vassivière

La carte comprend, au recto une carte du territoire avec, les sites de visites, les sites naturels, la présentation des différents labels présents sur le territoire, les campings et aires de camping car.

Le verso reprend l'offre d'activités de pleine nature, le détail des musées, jardins et sites artistiques, artisanats d'art et de lieux de mémoire, les sites remarquables, les foires et marchés, boutiques de produits locaux, les informations pratiques et numéros des Offices de Tourisme.

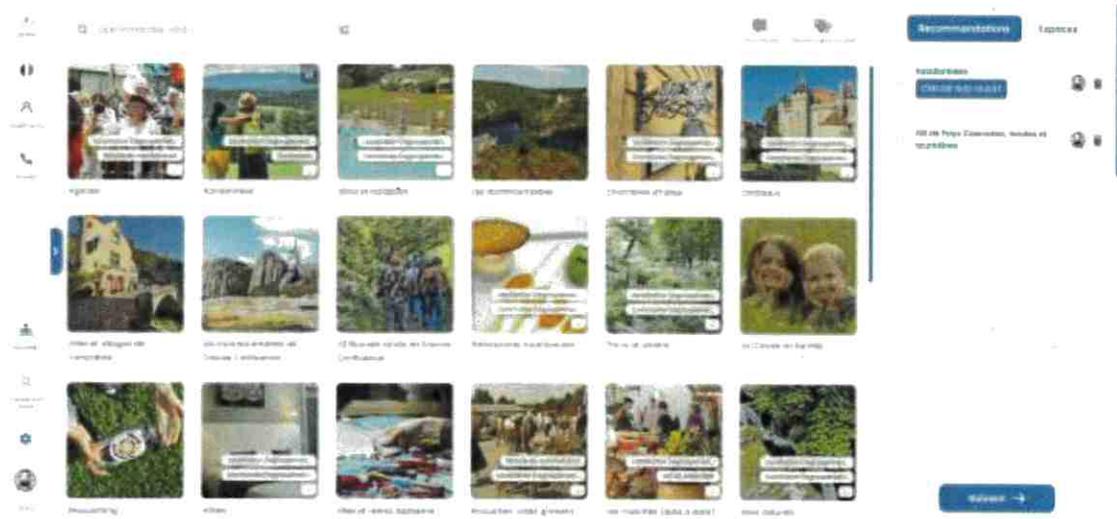


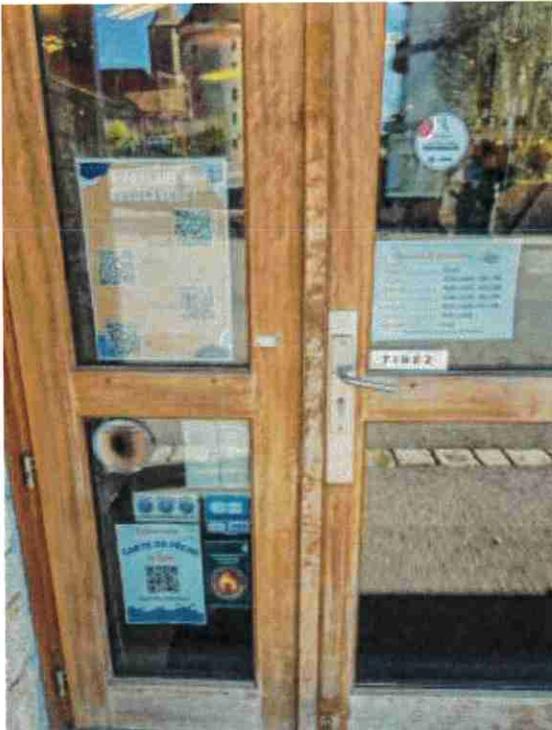


- un agenda des animations saisonnières afin d'informer au mieux les visiteurs

L'office propose aussi l'impression à la demande, au guichet ou par envoi postal, de l'ensemble des informations touristiques et pratiques du territoire Creuse Sud-Ouest.

Il propose également des sélections personnalisées sur les date de séjours, les centres d'intérêt et les souhaits des visiteurs qui sont envoyées par mail SMS ou imprimé à la demande via le logiciel GRC Roadbook.





Affichage des numéros d'urgence à l'entrée de l'office de tourisme

Les numéros d'urgence sont affichés sur la porte d'entrée de l'office de Tourisme ainsi d'autres numéros utiles (transports – santé).

Des infos pratiques (guide touristique de Bourganeuf, guide de notre territoire et agenda des manifestations), sur la carte de pêche sont également affichés sur la porte.

Le guide des hébergements est systématiquement édité à la demande afin de garantir une information toujours à jour et pertinente en rapport à la demande des touristes. Cela nous permet également d'économiser du papier et/ou de la donnée numérique en ciblant précisément le type d'hébergement, la capacité et la l'implantation géographique?

VOIR ANNEXE 6 : *exemple d'impression à la demande du guide des hébergements*

## Chambres d'hôtes

Creuse Sud Oue... 45°C 50°C | Terroirs de Cr... | Région de Cr...

2 résultats

Saint-Georges-la-Poige (0) | Bourges (0) | Bourges-la-Redonde (0)

-  CHAMBRES D'HÔTES MAIRIE DE BOURGES-LA-REDONDE  
25 rue de la mairie  
18100 Bourges-la-Redonde
-  CHAMBRES D'HÔTES CHEZ MARIE-JEANNE  
1771 route de Bourges  
18100 Bourges-la-Redonde

Articles

Prévisualiser

Enregistrer

L'ensemble des informations est également présent sur le site internet de l'office de tourisme : [www.tourisme-creuse-sudouest.com](http://www.tourisme-creuse-sudouest.com)

## 10. Les informations sont accessibles sur le site internet de l'office de tourisme en français et en anglais

Le site internet : [www.tourisme-creuse-sudouest.com](http://www.tourisme-creuse-sudouest.com) reprend l'ensemble de l'information touristique collectée et mise à jour.

Le site internet est en ligne depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2019.

Il s'agit d'un site de destination réalisé en commun avec Creuse Tourisme et plusieurs offices de tourisme du département afin de se placer au cœur du parcours client.

Le site est développé afin d'être compatible tant au niveau technique que graphique sur les navigateurs :

- Chrome à partir de la Version 14 et versions ultérieures ,
- Edge
- Firefox V12 et versions ultérieures,
- Safari V6

Le site est conforme avec la norme W3C afin d'éviter les erreurs d'affichage.

Le site internet est Responsive Design. Il est pensé « Mobile First ». Le contenu s'adapte à ta taille de l'écran. L'affichage est optimisé pour 7 largeurs d'écran différentes.

Le site internet est consultable sur tous les terminaux : PC, T, tablettes, mobiles, sans avoir à zoomer ou à redimensionner les fenêtres. A l'affichage du site, le navigateur identifie la taille de l'écran et applique la feuille de style adéquate.

Il a été prévu, pour la version en langue anglaise une duplication de la version française du site. Après la duplication technique, une adaptation des contenus et de l'arborescence a été effectuée pour répondre au mieux aux demandes de la clientèle anglaise. Les contenus sont traduits, soit via l'utilisation des éléments traduits automatiquement dans la base de données SIRTAQUI (playlist) soit via la traduction des éléments en statique du site qui a été réalisée en interne par un membre de l'équipe de nationalité anglaise.



Page d'accueil du site internet de l'office de tourisme

L'arborescence complète du site internet est présentée en ANNEXE 7.



Capture écran d'une page du site internet de l'office de tourisme



Page d'accueil de la version anglaise du site internet de l'office de tourisme

## VI. L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une politique de qualité et le progrès

### 12. Collecte et traitement des réclamations, étude de la satisfaction client

#### Réclamations clients

L'office de tourisme assure le recueil et le traitement des réclamations clients. Des fiches de réclamation sont disponibles sur simple demande auprès du personnel d'accueil. Deux types de fiches existent:

- pour tout ce qui concerne les réclamations générales sur l'office de tourisme, les sites de visite, les hébergements, la restauration,
- pour ce qui concerne les réclamations sur les sentiers de randonnée du territoire.

VOIR ANNEXE 8 : *Fiches de réclamation*

Les fiches sont traitées selon la procédure suivante :

- Transmettre la fiche de réclamation directement ou par mail /courrier au client
- Fiche de réclamation rangée dans le dossier *Partage > accueil > réclamation*.
- A la réception de la fiche complétée par le client : la transmettre à la direction puis après discussion avec la direction la transmettre au service compétent. (copie à Creuse Tourisme pour les réclamations liées aux sites de visites et aux hébergements / copie au service Environnement de la communauté de communes pour les réclamations qui concernent la randonnée).
- Si le client qui a déposé la réclamation souhaite être tenu informé de l'avancée du dossier, l'indiquer au service ou à la personne concernée afin qu'une réponse soit apportée.
- Classer les fiches de réclamation dans le dossier « réclamation » lorsqu'elles sont en attente de traitement. Lorsque celle-ci a été traitée la transférer dans le dossier traité.

#### Etude de la satisfaction

L'office de tourisme met à disposition une enquête de satisfaction au comptoir d'accueil, en libre service et incite vivement les clients à la compléter. Une boîte est à disposition pour déposer les questionnaires une fois complétés.

La procédure complète de traitement de la satisfaction est décrite en ANNEXE 9.

L'ensemble des procédures internes relatives à l'accueil et au suivi de la relation client fait l'objet d'un document complet détaillé présenté en ANNEXE 10.

## **14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux**

Afin de toucher le public le plus large possible, l'office de tourisme Creuse Sud Ouest dispose d'un compte Facebook et d'un compte Instagram.

Le compte Facebook <https://www.facebook.com/tourismecso> compte 4 813 abonnés.

Le compte Instagram [tourismecreuseso](https://www.instagram.com/tourismecreuseso) compte 1 627 abonnés.

L'office de tourisme a mis en place une charte éditoriale pour chacun de ces réseaux sociaux. Cette charte sert de référence à la stratégie de communication sur ce média .

VOIR ANNEXE 11 : *Charte éditoriale de l'Office de tourisme sur Instagram et Facebook*

## **VII. L'office de tourisme dispose de moyens humains pour assurer sa mission**

### **15&16. L'équipe de l'office de tourisme**

L'équipe de l'Office de tourisme est composée de 5 personnes, 4,80 équivalents temps plein employés de manière permanente.

VOIR ANNEXE 12: *Organigramme de l'office de tourisme*

Toute l'équipe est intégrée au planning d'accueil et participe à l'accueil touristique, qu'il soit physique, téléphonique ou numérique. Chaque membre de l'équipe dispose de temps de mission afin de lui permettre de mener à bien les missions spécifiques qui lui sont confiées. L'ensemble du personnel est mobile sur le territoire et au sein des bureaux d'information.

VOIR ANNEXE 13 : *Fiches de poste de l'ensemble de l'équipe*

VOIR ANNEXE 14: *Curriculum vitae de l'ensemble de l'équipe*

L'office de tourisme emploie une directrice à temps plein, titulaire d'un diplôme de niveau bac +5 dans le domaine du tourisme et du développement local.

VOIR ANNEXE 15 : *Diplôme justifiant de l'aptitude de la directrice*

## **VIII. L'office de tourisme assure un recueil statistique**

### **17 & 18. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale**

L'office de tourisme assure, en partenariat avec Creuse Tourisme, le suivi statistique de la fréquentation des sites touristiques du territoire via une enquête annuelle réalisée par mail auprès des prestataires.

VOIR ANNEXE 16 : *Mail de relance des prestataires et tableau de bord de la fréquentation touristique*

Le suivi de la fréquentation des sites naturels est assuré par un relevé annuel des données des Eco compteurs posés sur les sites.

Un travail est conduit avec l'ADRT Creuse Tourisme pour l'alimentation de l'observatoire local et l'établissement de la matrice de consommation touristique sur le territoire par rapport à la fréquentation des hébergements touristiques.

VOIR ANNEXE 17 *Notice explicative et matrice de consommation touristique sur le territoire Creuse Sud Ouest*

Chaque année, l'ensemble des informations collectées et mises à jour est publiée dans le rapport d'activité annuel de l'Office de tourisme.

VOIR ANNEXE 18 : *Rapport d'activités 2023 de l'Office de tourisme*

## IX. L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale

### 19. Missions de l'office de tourisme

Une convention d'objectifs pluriannuelle (3 ans) lie l'Office de tourisme et la Communauté de communes, définissant les missions confiées à l'article 2 :

*Les missions exercées par l'Office de tourisme ont pour objectifs d'améliorer de façon permanente l'accueil, l'information des clientèles touristiques, ainsi que la promotion du territoire afin d'accroître les retombées économiques directes et indirectes liées à l'activité touristique. L'Office de tourisme s'engage à mettre en place les actions nécessaires à la réalisation des axes de développement suivants :*

**1. Structuration juridique et fonctionnelle de l'Office de tourisme**

**2. Faire de la Communauté de communes un territoire touristique autour de valeurs communes**

*(actions marketing, plan de communication annuel, actions communes avec le Pays, l'ADRT et le CRT)*

**3. Garantir la qualité et le professionnalisme de l'accueil sur le territoire** *(gestion de l'information et de sa diffusion, professionnalisation, développement d'outils innovants)*

**4. Faire de l'Office de tourisme un outil au service du développement économique local** *(générer des recettes pour le territoire)*

**5. Mesure de l'économie touristique**

L'article 3 définit le contenu des missions confiées en termes d'accueil ; de promotion /communication, de coordination / commercialisation, et d'animation touristique.

VOIR ANNEXE 19 : *Conventions d'objectifs avec la Communauté de communes*

L'office de tourisme dispose d'un plan d'action annuel avec indicateurs d'évaluation afin de mesurer son efficacité et d'évaluer ses résultats.

VOIR ANNEXE 20 : *Plan d'actions de l'office de tourisme*

VOIR ANNEXE 21 : *Positionnement marketing de l'Office de tourisme*

Chaque année, la communauté de communes attribue une subvention annuelle de fonctionnement à l'office de tourisme après présentation du bilan de l'année écoulée et du plan d'actions de l'année à venir. (voir rapport d'activité en ANNEXE 18)

L'office de tourisme est engagé dans une stratégie de commercialisation afin de répondre à l'axe 4 de sa convention d'objectifs et générer des recettes. L'activité commerciale comprend un volet billetterie / animations et un volet boutique.

L'office de tourisme propose une offre de produits touristiques destinés aux groupes et aux individuels. L'office de tourisme est autorisé à assurer la promotion et la vente de ces produits par son immatriculation au registre des opérateurs de voyage. Cette immatriculation a été obtenue sous le numéro IM 2318001.

VOIR ANNEXE 22: *Certificat d'immatriculation Atout France*

VOIR ANNEXE 23 : *Brochure groupes de l'office de tourisme*

L'office de tourisme dispose d'un espace boutique d'une superficie de 100m<sup>2</sup> mettant en avant des produits locaux (produits de bouche, artisanat d'art, cosmétique, décorations etc) provenant d'un rayon géographique de 150 kilomètres maximum.

Environ 80 producteurs adhérents à l'office de tourisme sont présents toute l'année.

Pour les fêtes (de fin novembre à fin décembre) les locaux sont entièrement réaménagés pour offrir une boutique de Noël avec 110 producteurs présents. La boutique de Noël représente 44 % du chiffre d'affaires boutique annuel.

Un service de paniers garnis à destination des collectivités et entreprises est disponible auprès du service commercial. L'offre est personnalisable en fonction des demandes des clients.

L'activité commerciale représente 19 % des recettes annuelles de l'office de tourisme.

## **La promotion et le classement des prestataires**

L'office de tourisme travaille en étroite collaboration avec l'ADRT Creuse Tourisme sur la démarche de classement et labellisation des prestataires et leur promotion.

Une convention annuelle (renouvelable) lie l'office de tourisme et l'ADRT précisant les modalités d'intervention sur la qualification de l'offre à l'article 2 : *L'office de tourisme sera automatiquement associé aux visites de prestataires et aux réunions d'information se déroulant sur sa zone de compétence et/ou concernant les prestataires de son territoire.*

VOIR ANNEXE 24 : *Convention annuelle avec Creuse Tourisme*

L'ensemble des labels et marques sont présentés dans les éditions touristiques et sur le site internet de l'office de tourisme. Les hébergements peuvent faire l'objet d'une recherche par label et/ou niveau de classement.