



Envoyé en préfecture le 06/12/2019
Reçu en préfecture le 06/12/2019
Affiché le 
ID : 023-200067189-20191205-20191201-DE

OFFICE DE TOURISME CREUSE SUD OUEST

DOSSIER DE CLASSEMENT

Catégorie II

CONTACT TECHNIQUE

Alice DEHUREAUX / Directrice

06 73 12 03 33—05 55 62 55 93

direction@tourisme-creuse-sudouest.com

ADRESSE DE CORRESPONDANCE

12 Place Alphonse Defumade

23150 AHUN

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^{er} janvier 2017 (contre 5 000 habitants avant).

Au 1^{er} 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.

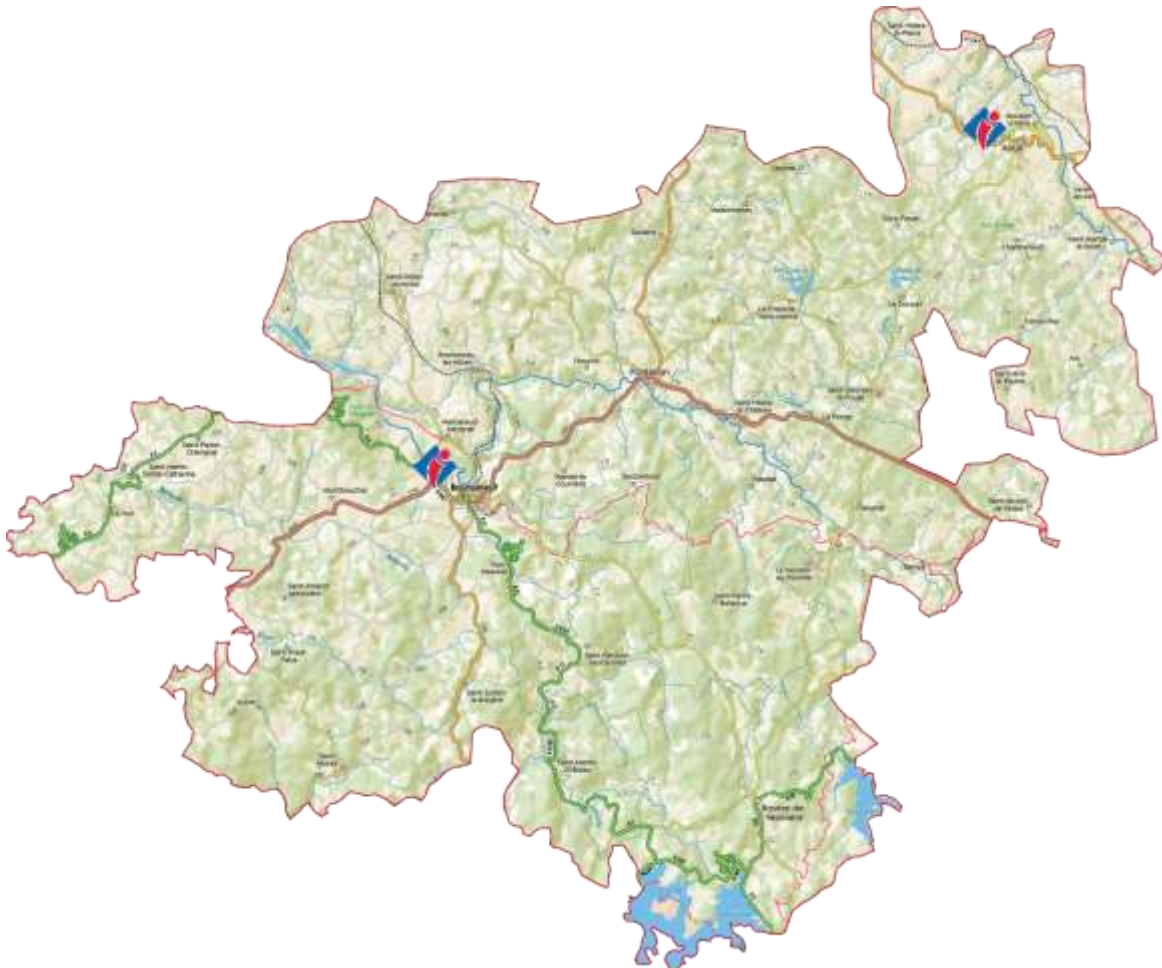
Fin 2017, le conseil communautaire vote la création de l'Office de tourisme Creuse Sud-Ouest sous statut associatif (loi 1901) et élit ses 14 membres de droit au sein du Conseil d'administration de l'Office de tourisme.

L'Assemblée générale constitutive a lieu fin décembre et la mise en œuvre effective de l'Office de tourisme est réalisée le 1^{er} 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 67% 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

L'Office de tourisme est accessible et accueillant

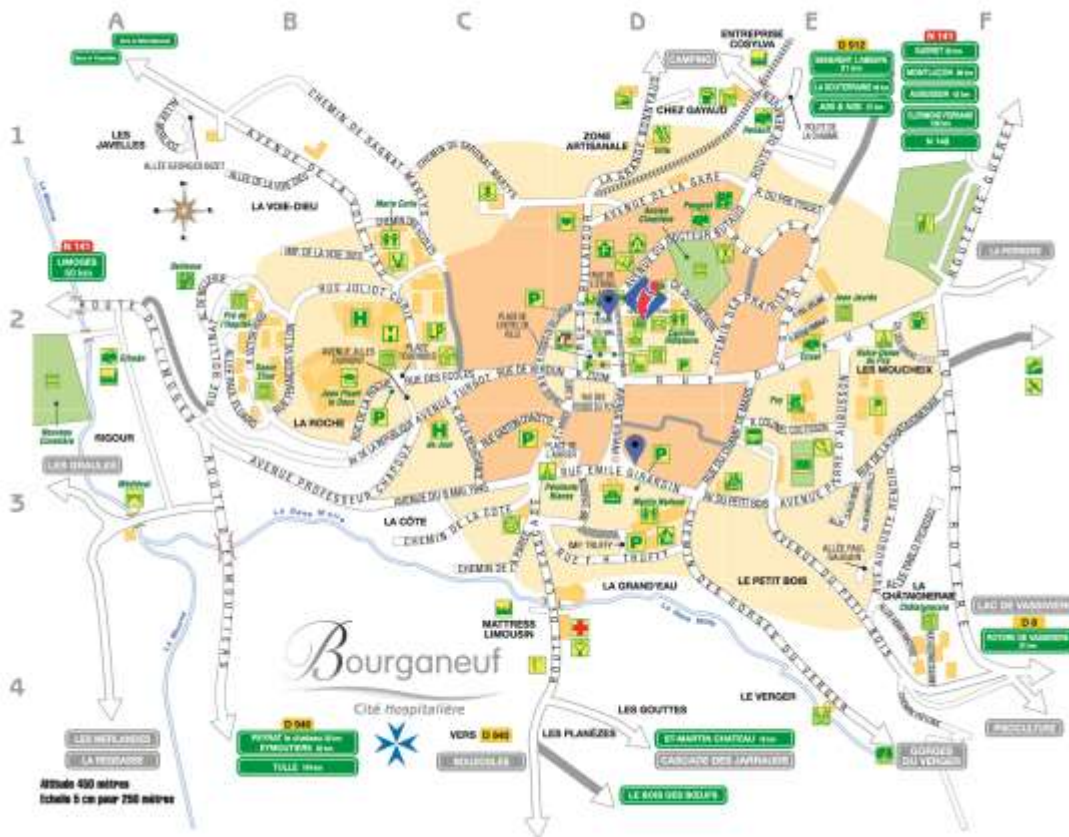
Situation géographique et signalisation

L'office de tourisme Creuse Sud Ouest, BIT de Bourgneuf est situé dans le centre ville de Bourgneuf au sein de la Maison du Territoire, 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 que plusieurs places de parking à proximité immédiate de l'office de tourisme sont réservées 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 100m² 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. Une salle de réunion pouvant accueillir jusqu'à 15 personnes est à disposition de l'office de tourisme et des services de la communauté de communes.



Espace documentation



Espace boutique

L'accueil est accessible aux personnes à mobilité réduite avec du mobilier adapté et une place de parking est à leur disposition à l'arrière du bâtiment place du Champ de Foire.



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 événements phares (Festival du conte de Vassivière, Enjambée Creusoise à Bourgneuf, Festival Check in Party à Guéret etc).

Une vitrine thématique randonnée est également présente tout au long de l'année.



Vitrine thématique randonnée



Espace dédié à la randonnée



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

Un espace est dédié à la consultation internet haut débit via un accès wifi gratuit. Une table basse, un canapé 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 2019

Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquence de la zone géographique d'intervention

4. Périodes et horaires d'ouverture

L'Office de tourisme accueille 13 700 visiteurs par an.

L'office de tourisme est ouvert toute l'année; soit 295 jours d'ouverture cumulés, soit 1 825 heures cumulées par an. En période estivale des points d'information touristiques/accueil hors les murs sont également ouverts 6 jours sur 7.

Horaires d'ouvertures 2019 OT Creuse Sud Ouest

	BIT Ahun	BIT Bourgneuf	Hors les murs TZ	Hors les murs MN
Janvier	Du mardi au samedi 10h-12h30 & 14h30-17h	Du mardi au samedi 10h-12h30 & 14h30-17h		
Février	Du mardi au samedi 10h-12h30 & 14h30-17h	Du mardi au samedi 10h-12h30 & 14h30-17h		
Mars	Du mardi au samedi 10h-12h30 & 14h30-17h	Du mardi au samedi 10h-12h30 & 14h30-17h		
Avril	Du lundi au samedi 9h30-12h30 & 14h30-18h	Du lundi au samedi 9h30-12h30 & 14h30-18h	Du 9/04 au 30/04 les mercredis de 10h à 12h et 15h-18h les samedis de 14h30 à 18h	
Mai	Du lundi au samedi 9h30-12h30 & 14h30-18h et jours fériés 9h30-12h30	Du lundi au samedi 9h30-12h30 & 14h30-18h et jours fériés 9h30-12h30	Du 1/05 au 11/05 les mercredis 10h-12h et 15h-18h les samedis 14h30-18h	
Juin	Du lundi au samedi 9h30-12h30 & 14h30-18h et jours fériés 9h30-12h30	Du lundi au samedi 9h30-12h30 & 14h30-18h et jours fériés 9h30-12h30	Du 15/06 au 30/06 les mercredis 10h-12h et 15h-18h les samedis 14h30-18h	
Juillet	Du lundi au samedi 9h30-12h30 & 14h30-18h30 et dimanche et jours fériés 9h30-12h30	Du lundi au samedi 9h30-12h30 & 14h30-18h30 et dimanche et jours fériés 9h30-12h30	Du mardi au dimanche 15h-18h, mercredis 10h-12h & 15h-18h et samedis 14h30-18h	Du 8/7 au 31/7 du mardi au dimanche 14h30-18h30
Août	Du lundi au samedi 9h30-12h30 & 14h30-18h30 et dimanche et jours fériés 9h30-12h30	Du lundi au samedi 9h30-12h30 & 14h30-18h30 et dimanche et jours fériés 9h30-12h30	Du mardi au dimanche 15h-18h, mercredis 10h-12h & 15h-18h et samedis 14h30-18h	Du 1/8 au 31/8 du mardi au dimanche 14h30-18h30
Septembre	Du lundi au samedi 9h30-12h30 & 14h30-18h	Du lundi au samedi 9h30-12h30 & 14h30-18h	Du 1/09 au 15/09 les mercredis 10h-12h et 15h-18h les samedis 14h30-18h et le week-end JEP de 14h-18h	Week-end JEP de 14h à 18h
Octobre	Du lundi au samedi 9h30-12h30 & 14h30-18h	Du lundi au samedi 9h30-12h30 & 14h30-18h		
Novembre	Du mardi au samedi 10h-12h30 & 14h30-17h	Du mardi au samedi 10h-12h30 & 14h30-17h		
Décembre	Du lundi au samedi 10h-18h30	Du lundi au samedi 10h-18h30		

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.

89% de la clientèle est française. La clientèle britannique représente 57% de la clientèle étrangère accueillie.

VOIR ANNEXE 3 : *Typologie de clientèle et bilan de la fréquentation 2018 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 et la secrétaire comptable pour le volet administratif.

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.



Les supports d'information touristiques sont adaptés, complets et actualisés

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.



- une carte touristique du territoire Creuse Sud Ouest

Au verso 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 restaurants, les sites de pêche, les campings, les coordonnées et horaires d'ouverture des Bureaux de l'office de tourisme.

VOIR ANNEXE 5 : Exemple papier de la carte touristique du territoire Creuse Sud Ouest

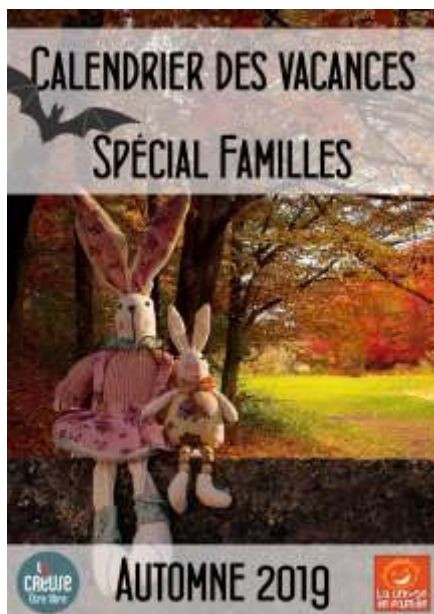


- un guide touristique édité en commun avec 5 autres offices de tourisme du territoire autour du Lac de Vassivière

Le guide comprend une carte du territoire, l'offre d'activités de pleine nature, les sites de visites, les producteurs et marchés locaux, les restaurants, la présentation des différents labels présents sur le territoire, l'ensemble des informations pratiques relatives aux transports, les informations pratiques et numéros d'urgence.



- 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.



Les numéros d'urgence sont affichés sur la porte d'entrée de l'office de Tourisme ainsi que la météo (actualisation une fois par semaine) et d'autres numéros utiles (transports – santé).

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

L'ensemble des informations relatives au service de transport et autres services utiles sont accessibles 24h/24 et 7j/7 via la borne tactile installée sur la façade de l'office de tourisme.



Borne interactive en façade de l'office de tourisme

Le guide des hébergements est systématiquement édité à la demande afin de garantir une information toujours à jour.

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

L'ensemble des informations est également présent sur le site internet de l'office de tourisme : www.tourisme-creuse-sudouest.com

10. Les informations sont accessibles sur le site internet de l'office de tourisme

Le site internet : 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^{er} 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.

La création technique d'une plateforme gérant 2 versions linguistiques (en plus du Français) est prise en charge par Creuse Tourisme.

Il est 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 sera effectuée pour répondre au mieux aux demandes de la clientèle anglaise. Ensuite, les contenus seront traduits , soit via l'utilisation des éléments traduits dans la base de donnée LEI (playlist) soit via la traduction des éléments en statique du site 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



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

L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la 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 réclamation dans le dossier réclamations 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 2323 abonnés.

Le compte Instagram [tourismecreuseso](https://www.instagram.com/tourismecreuseso) compte 383 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*

L'office de tourisme dispose de moyens humains pour assurer sa mission

15. L'équipe de l'office de tourisme

L'équipe de l'Office de tourisme est composée de 7 personnes, 6,80 équivalent 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*

L'office de tourisme assure un recueil statistique

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

L'office de tourisme assure 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 sollicitation 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 2018 de l'Office de tourisme*

ANNEXE 13 : rapport d'activités 2018

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 100m² mettant en avant des produits locaux (produits de bouche, artisanat d'art, cosmétique, décorations etc) provenant d'un rayon géographique de 150 kilomètres maximum. 80 producteurs adhérents à l'office de tourisme sont présents toute l'année.

Pour les fêtes (de mi-novembre à mi-janvier) les locaux sont entièrement réaménagés pour offrir une boutique de Noël avec 110 producteurs présents. La boutique de Noël représente 37 % 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 30 % des recettes annuelles de l'office de tourisme.

Envoyé en préfecture le 06/12/2019

Reçu en préfecture le 06/12/2019

Affiché le

The logo for the SLOW initiative, featuring the word "SLOW" in a stylized, blue, italicized font.

ID : 023-200067189-20191205-20191201-DE

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.