

Dossier de classement de l'office de tourisme du Pays d'Aurillac Catégorie II

I. Présentation de l'Office de tourisme

A. L'Office de tourisme est nommé "Pays d'Aurillac Tourisme" et la collectivité sollicitant le classement de son office de tourisme est la "CABA" : Communauté d'Agglomération du Bassin d'Aurillac.

Cette communauté de communes est née en 1965, sous le nom de syndicat intercommunal à vocation multiple, puis est devenu "district du Bassin d'Aurillac" en 1990, et enfin communauté d'Agglomération du Bassin d'Aurillac en 2000. Voici la liste de ses 25 communes :

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. Arpajon sur Cère (15130) | 14. Naucelles (15250) |
| 2. Aurillac (15000) | 15. Reilhac (15250) |
| 3. Ayrens (15250) | 16. Saint Cirgues de Jordanne (15590) |
| 4. Carlat (15130) | 17. Saint paul des Landes (15250) |
| 5. Crandelles (15250) | 18. Saint Simon (15130) |
| 6. Giou de Mamou (15130) | 19. Sansac de Marlmiesse (15130) |
| 7. Jussac (15250) | 20. Teissière de Cornet (15250) |
| 8. Labrousse (15130) | 21. Velzic (15590) |
| 9. Lacapelle Viescamp (15150) | 22. Vézac (15130) |
| 10. Laroquevieille (15250) | 23. Vezel Roussy (15130) |
| 11. Lascelles (15590) | 24. Yolet (15130) |
| 12. Mandailles Saint Julien (15590) | 25. Ytrac (15130) |
| 13. Marmanhac (15250) | |

L'office de tourisme du Pays d'Aurillac dispose d'un bureau d'information permanent et de 2 bureaux d'informations saisonniers :

- **7 rue des carmes, 15000 AURILLAC**
- **Plage du Puech des Ouilhes, Presqu'île du Puech des Ouilhes, 15150, Lacapelle-Viescamp**
- **Maison de site de Mandailles Saint Julien, le bourg, 15590 Mandailles Saint Julien**

Le BIT principal, qui est ouvert toute l'année, est celui d'Aurillac. Il est bien localisé, dans le centre-ville d'Aurillac, mais surtout aux portes du centre historique, et piétonnier. Il dispose d'une boutique, d'un espace accueil spacieux.

Les autres BIT peuvent être perçus comme « bureaux saisonniers » puisqu'ils ne sont ouverts que sur la période estivale, juillet et août. Le bureau de la Plage du Puech des Ouilhes est

installé dans un chalet. Le bureau de Mandailles Saint Julien est situé dans une structure touristique appelée « maison de site » qui fait le lien entre le dynamisme d'Aurillac et le massif du Puy Mary classé "Grand site de France". Ces bureaux d'information touristique ont pour objectif de rendre l'information et la documentation touristique disponible sur l'ensemble du territoire.

L'office de tourisme est sous le statut juridique « EPIC » : « Etablissement Public à Caractère industriel et Commercial ». Son directeur est Mr **Franck Rey**. Pour toute demande relative à ce dossier, il faudra donc contacter le directeur, dont les coordonnées sont : Téléphone : 04 71 48 46 97 / 06 07 56 08 98 ; Mail : directeur@iaurillac.com.

L'office de tourisme d'Aurillac possède 6 salariés, dont 1 alternant en pôle communication.

La date de délibération de la commune ou de l'EPCI sollicitant le classement de l'Office de Tourisme est le : 15/02/2024

II. L'Office de Tourisme est accessible et accueillant

A. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe dans le centre de la ville d'Aurillac, et aux portes du centre historique et piétonnier, mais aussi de certains parkings. Il est situé sur un des axes principaux de la ville. La devanture a été refaite, avec la nouvelle identité visuelle en août 2023, elle est donc visible depuis la voie publique.

Annexe 1 : Photo nouvelle devanture.

L'Office de Tourisme est indiqué depuis les principaux accès aux entrées de ville d'Aurillac, avec un jalonnement dans un premier temps en suivant les panneaux "Centre-Ville", puis les lames directionnelles "Office de Tourisme" placées en des points stratégiques. Les panneaux présents sont uniformisés et conformes à la réglementation de signalétique nationale. De plus en 2017, nous avons, avec la participation de la Ville d'Aurillac matérialisé un jalonnement au sol sous forme de clous en laiton avec le symbole « I » pour faciliter le cheminement à l'Office de Tourisme depuis les parkings de proximité du Square et du Gravier. Chaque année en amont de la parution du Plan de Ville, l'Office de Tourisme consulte le service urbanisme de la Ville d'Aurillac pour une mise à jour du document (sens de circulation, nouveaux ouvrages de voirie...) En cas de changement importants, la signalétique directionnelle "Office de Tourisme" est reprise par la municipalité.

Enfin, Depuis 2021, des panneaux directionnels sont apposés aux sorties des parkings à proximité.

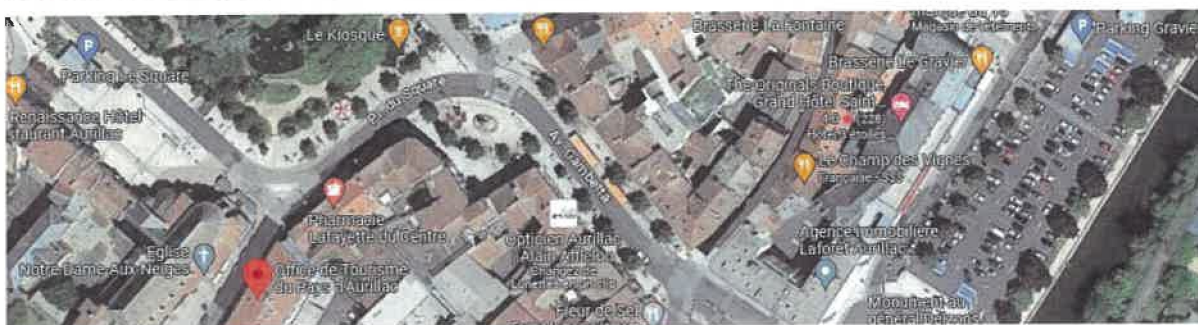
Annexe 2 : Panneaux et jalonnement sur la voie publique.



Comme vous pouvez le voir sur cette carte « google map », l'Office de tourisme est situé à proximité du centre historique et piétonnier, délimité en rouge.



Sur cette autre carte, nous voyons bien les 2 parkings à proximité de l'Office de tourisme.



Sur les 2 cartes, nous voyons bien que le bureau d'accueil touristique est situé à proximité des structures touristiques tels que des hôtels, des restaurants, des Eglises... Nous sommes situés à la limite du centre historique de la ville, avec notamment le quartier Saint Géraud (quartier ancien), les rues piétonnes et commerçantes. Le Square Vermeuouse est à quelques mètres de notre Office de tourisme. C'est aussi l'endroit où se déroulent les manifestations de la ville, notamment le festival international du Théâtre de rue.

B. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs, ils peuvent demander conseil à une conseillère en séjour, ou se renseigner par eux même via les documentations mises à disposition. Le mobilier permet de s'asseoir. Il dispose d'un espace avec des meubles pour déposer de la documentation en libre-service, d'un espace boutique avec un accès WIFI ainsi qu'une banque d'accueil pour conseiller les clients ou encaisser les ventes et la billetterie.

Annexe 3 : Photos intérieur de l'Office : banque d'accueil + présentoirs flyers + table et chaises.

Le bureau d'accueil d'Aurillac est accessible au public et aux PMR. L'espace d'accueil, de plain-pied, est directement accessible de la rue par une porte qui reste ouverte en saison estivale. Un plan incliné avec rampe d'accès permet l'accès aux personnes à mobilité réduite et aux enfants en poussettes. Le personnel, sensibilisé dès la prise de poste (débutant, stagiaire, saisonnier), abandonne sa tâche en cours pour ouvrir la deuxième porte et permettre ainsi un

passage plus aisé. La personne en fauteuil est ensuite accueillie autour de la banque d'accueil, à sa hauteur. Le personnel est également sensibilisé à l'accueil de personnes déficientes auditives ou mentales, en communiquant par exemple par écrit avec ladite personne, ou en se rapprochant physiquement pour favoriser les échanges verbaux.

Annexe 4 : Photo banque d'accueil PMR.

C. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès Internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'Office de Tourisme.

L'Office de tourisme dispose d'un accès WIFI, accessible à tous via un code. Il est affiché dans l'espace accueil, et si besoin, le client peut le demander à une conseillère en séjour. Cet accès WIFI est accessible sur une durée illimitée, dans le local de l'Office de tourisme.

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

A. L'office de Tourisme s'engage à ouvrir son bureau d'information touristique principal au moins 180 jours par an, pour une durée minimale de 3 heures par jour et de 1080 heures par an. Les heures d'ouverture des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils "hors les murs" par des conseillers en séjour comme la présence sur les marchés estivaux (ex : Mandailles Saint-Julien, Jussac...), certaines manifestations (Cantal Tour Sport, fête de la Truffade...), peuvent s'ajouter s'ils ne se chevauchent pas.

Effectivement, le bureau d'information de l'Office de tourisme d'Aurillac est ouvert toute l'année avec une variabilité des horaires d'ouvertures en fonction de la saison, et de la fréquentation. Les voici :

Nombre de jours d'ouvertures cumulés en 2023 :

- Janvier : 26 jours
- Février : 24 jours
- Mars : 27 jours
- Avril : 24 jours
- Mai : 24 jours
- Juin : 26 jours
- Juillet : 29 jours
- Août : 31 jours
- Septembre : 26 jours
- Octobre : 26 jours
- Novembre : 24 jours
- Décembre : 24 jours

TOTAL : 312 jours – 1 jour férié travaillé – de 3h = 311 jours

Nombre d'heures d'ouverture cumulées sur 2023 :

Voici un tableau montrant les horaires d'ouverture par périodes, les jours fériés et dimanches travaillés et non travaillés.

Dates	Jours fériés non travaillés	Horaires	Nombre d'heures par jour	Total période
Du 2 janvier au 9 avril	0	Du lundi au samedi de 9h30 à 12h et de 13h30 à 17h30	6h30/j	546h
Du 10 avril au 9 juillet	10 avril 1er mai 8 mai 29 mai	Du lundi au samedi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h+ jeudi 18 mai de 10h30 à 12h30	7h30/j Jeudi 18 mai = 2h/j	549h30
Du 10 juillet au 20 août	0	Du lundi au samedi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 19h et le dimanche de 9h à 13h	Du lundi au samedi = 8h/j Le dimanche = 4h/j	312H
Du 21 août au 27 août (festival)	0	Du lundi au samedi de 9h à 19h et le dimanche de 9h à 13h.	Du lundi au samedi = 10h/j Le dimanche = 4h/j	64h
Du 28 août au 24 septembre	0	Du lundi au samedi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h	7h30/j	180h
Du 25 septembre au 31 décembre	1er novembre 11 novembre 24 décembre	Du lundi au samedi de 9h30 à 12h et de 13h30 à 17h30	6h30/j	526h30
Total par an	7 jours fériés non travaillés			2178 heures/an

Ces informations sont disponibles sur notre site internet, dans la section "horaires" mais aussi au dos de nos brochures "plan de ville", "guide accueil" et "guide hébergement, restauration et bars".

Annexe 5 : Horaires d'ouvertures : capture d'écran site internet + scan des brochures.

Ces horaires sont votés par le comité de direction de l'Office de tourisme, en fin d'année précédente.

Annexe 6 : Délibération du comité de direction concernant les horaires d'ouverture de l'Office de tourisme du Pays d'Aurillac pour 2023.

IV. L'information touristique est accessible à la clientèle étrangère

A. Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais niveau intermédiaire, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal. En saison estivale, nous engageons des saisonniers bilingues (Anglais niveau B2 minimum) pour répondre à une fréquentation étrangère plus importante. Nous éditons un guide d'accueil en anglais présentant l'offre touristique du territoire.

Annexe 7 : Couverture guide accueil anglais.

Annexe 8 : CV Emma Combes et CV Justine Cros.

La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

Annexe 9 : Badges.

Notre site internet est accessible en version "anglais", il a été traduit par un traducteur - interprète professionnel. Cette fonction est accessible via un onglet en haut à droite de la page d'accueil de notre site internet.

Annexe 10 : Facture traduction site internet + capture d'écran de notre site pour bascule "Français"/"Anglais".

Nous mettons à disposition des parcours de visite de ville d'Aurillac en anglais.

Annexe 11 : Visite de ville d'Aurillac en anglais.

Le répondeur téléphonique de notre Office de tourisme est traduit en anglais.

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

L'office du tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative :

- à l'offre d'hébergement, restauration et bars ;
- aux sites touristiques ;
- aux événements et animations ;
- aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ;
- à tout autre service utile aux touristes.

Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations sont diffusées sur notre site internet, mais peuvent être diffusées sous format papier.

L'office de tourisme dispose d'un site internet mis à jour régulièrement. Les conseillères en séjour gèrent la mise à jour des évènements, tandis que les différentes responsables des pôles accueil / hébergement, restauration et bars mettent à jour les fiches des partenaires au moment de leur adhésion, mais aussi pendant l'année s'il y a des changements ou corrections à faire.

Le site s'appuie sur le SIT (Système d'information touristique) APIDAE permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser les informations sur l'offre touristique locale. Ce système de gestion informatisé inclut aussi bien les évènements, les activités, les hébergements, des parcours de randonnée etc...

Annexe 12 : Capture d'écran APIDAE.

Depuis notre site internet, il est possible de télécharger, commander et visualiser nos brochures d'information tels que le guide accueil, le guide hébergement, restauration et bars, le plan de la ville d'Aurillac, mais aussi l'agenda hebdomadaire des animations. Pour commander les brochures, nous passons par le système de Gestion Relation Client (GRC) via AVIZI. Le client nous donne la liste des documents à transmettre via la page de notre site, et l'outil AVIZI nous permet de traiter la demande. Nos conseillers en séjour pourront envoyer ces brochures par mail ou par courrier postal suivant les demandes.

Annexe 13 : Capture d'écran commande de brochures via notre site internet.

Annexe 14 : Capture d'écran AVIZI – commande de brochures.

Annexe 15 : Capture d'écran du site internet pour téléchargement des manifestations et agenda.

Le personnel d'accueil se tient informé sur l'actualité touristique, sur les événements artistiques, culturels et sportifs ayant lieu sur son territoire et plus largement sur le département du Cantal.

Différentes sources sont utilisées pour répertorier ces informations. Les relations avec les organisateurs publics ou privés d'événementiels sur le territoire sont soutenues et régulières. Elles permettent de disposer des programmes des événements à venir et de fournir aux visiteurs des informations précises et détaillées sur chaque manifestation. L'étude de la presse quotidienne régionale et des réseaux sociaux permettent également au personnel d'accueil d'assurer une veille sur l'actualité touristique.

Toutes les manifestations et animations ponctuelles sont saisies sur la base de données Apidae. L'ensemble de ces informations permet d'établir un programme hebdomadaire des activités et manifestations (du samedi au dimanche de la semaine suivante) consultable et téléchargeable sur notre site internet. Il est également disponible en format A4 papier pour les visiteurs à l'Office de Tourisme et transmis en format pdf à nos prestataires partenaires et aux Offices de Tourisme cantaliens. Ce programme est réalisé via le logiciel "Edit yourself" à partir de notre base de données APIDAE.

Ce recueil d'informations, nous permet de répondre à la demande du client que nous recevons à l'office de tourisme, mais aussi de satisfaire nos prestataires ainsi que les organisateurs d'évènements (partenaires ou non), en les assistant dans leur communication.

Annexe 16 : Capture d'écran Edit Yourself pour constitution agenda papier ou numérique.

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

A. L'Office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.

En effet, l'Office de tourisme propose différentes éditions, mises à jour tous les ans notamment :

- Le plan de ville
- Le guide accueil (+ un format en anglais)
- Le guide hébergement, restauration, bar
- Un semainier des animations, imprimé à la demande
- Un dépliant Oh! Il pleut! Que faire?
- Nos visites (saison estivale)
- La carte du Département fournie par le Conseil Départemental

Ainsi que d'autres documentations fournies par les autres Offices de tourisme du département, et par les différents prestataires touristiques. L'office de tourisme dispose aussi de documentation pratique pour les locaux comme les horaires de bus.

Annexe 17 : Scans documents papiers mis à disposition des clients.

B. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français et en anglais ; la traduction est réalisée par des personnes qualifiées.

Voici le lien vers le site de l'Office de tourisme : <http://www.iaurillac.com>

Ce site est adapté aux appareils fixes, ainsi qu'aux appareils mobiles.

Le site propose l'option "langues", avec la possibilité de choisir entre français et anglais. Il suffit d'appuyer, en haut à droite, sur "EN" pour sélectionner la langue anglaise ou sur "FR" pour sélectionner la langue française - **(Voir Annexe 10 : Facture traduction site internet et la capture d'écran du site internet, avec les onglets français et anglais.)**

Annexe 18 : Photo d'un téléphone portable avec notre site internet affiché.

VII. L'Office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès.

A. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations. L'office de tourisme organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de

l'accueil et formalise ses procédures internes. Il est disponible en version papier dans nos locaux, mais aussi sur notre site internet.

Annexe 19 : Questionnaire de satisfaction clients en face à face et questionnaire de satisfaction disponible sur notre site internet.

Nous recueillons aussi des avis clients sur des sites externes, tel que google, ainsi que sur nos réseaux sociaux. Une personne dédiée au numérique s'occupe de traiter, et répondre aux avis clients.

Annexe 20 : Captures d'écran des sites de recueil d'avis clients.

B. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux afin d'informer différentes cibles.

L'office de tourisme d'Aurillac possède différents réseaux sociaux comme :

Facebook : nombre de fans : 5900 followers ; nombre approximatif de publications : 1 à 5 par semaine (selon période)

Instagram : nombre de fans : 2634 followers ; nombre approximatif de publications : 1 à 2 par semaine (selon période).

Sur ces réseaux sociaux, nous pouvons aussi récolter les avis via des commentaires écrits par les "Followers" ainsi que répondre à des demandes via la messagerie

Annexe 21 : Capture d'écran Facebook et Instagram et statistiques de ces réseaux sociaux.

VIII. L'Office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission

A. L'office de tourisme emploie un responsable justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 3 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 3 équivalents temps plein travaillé.

L'Office de tourisme d'Aurillac compte 5 temps pleins permanents, ainsi qu'un alternant en pôle communication.

Annexe 22 : Fiches de poste des conseillers en séjour permanents et organigramme de l'Office de tourisme.

En période estivale, nous comptons 2 à 3 saisonniers de plus sur le BIT principal, tous à temps plein. Le nombre d'emploi saisonniers est validé par le comité de direction.

Annexe 23 : Délibération comité de direction embauche de saisonniers pour la saison estivale 2023.

Le directeur est titulaire d'un bachelor Responsable d'activités ou d'entreprises touristique, équivalent niveau 6 du Cadre Européen de Certifications.

Annexe 24 : Diplôme bachelor Tourisme de Mr Franck Rey, Directeur de l'Office de tourisme.

IX. L'office de tourisme assure un recueil statistique

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

L'office de tourisme dispose de l'outil AVIZI qui permet de comptabiliser et de qualifier la fréquentation touristique du bureau d'information. Les conseillers en séjour comptabilisent les visiteurs, leurs origines, notent leurs demandes, les durées de séjour et documentation reçue de notre part. AVIZI comptabilise aussi le nombre de téléchargement de documentation sur notre site internet et les envois par mail et courrier.

Annexe 25 : Capture d'écran de l'outil AVIZI, montrant les provenances des visiteurs sur une période donnée et une capture d'écrans concernant les documentations distribuées, envoyées, téléchargées sur une période donnée.

Aussi, les conseillères en séjour tiennent à jour, chaque fin de journée un fichier excel qui comptabilise :

- Les demandes de courriers reçues par téléphone
- Le nombre d'appels
- Le nombre de courriers reçus
- Le nombre d'e-mails reçus
- Le nombre d'e-mails envoyés
- Le nombre total de personnes reçues au sein de l'Office de tourisme.

Annexe 26 : Tableau des statistiques journalières.

Le site internet est géré par la base de données Matomo, qui permet d'avoir notamment les statistiques de fréquentation du site.

Annexe 27 : Capture d'écran de la base de données « Matomo » et statistiques du site internet de l'Office de tourisme.

L'ensemble de ces statistiques nous permettent d'évaluer la fréquentation de l'office, de nos supports numériques. Elles sont étudiées pour bâtir le plan d'action de l'année suivante en fonction des demandes.

X. L'Office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale

A. L'Office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant ses missions dans les domaines suivants :

- politique d'accueil ;
- commercialisation ;
- animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ;
- promotion de la destination et communication grand public ;

- actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ;
- amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques.

Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.

Au niveau de la politique d'accueil, une délibération est votée en fin d'année N-1 par le comité de direction pour définir les horaires d'ouverture du BIT principal. **(Voir Annexe 6)**

Un plan d'action est réalisé chaque année pour planifier la stratégie et construire le budget.

Annexe 28 : Plan d'action de l'Office de tourisme du Pays d'Aurillac pour 2023.

Pour la commercialisation, le plan d'action **(Voir annexe 28)** prévoit les objectifs pour l'année concernant la boutique, les produits packagés, séjours groupes, billetterie.

Les tarifs des prestations et de la boutique de l'office de tourisme sont votés par le comité de direction.

Annexe 29 : Délibération du comité de Direction concernant les tarifs boutique.

Annexe 30 : Délibération du comité de Direction concernant les tarifs des partenariats.

L'animation du réseau est également une des missions principales, avec l'organisation d'éductours, de rencontres et d'ateliers avec les partenaires de l'office de tourisme. La mise en place d'un questionnaire de fin de saison estivale et d'une newsletter sont aussi prévues dans le plan d'action. **(Voir annexe 28)**

Le questionnaire de satisfaction a été réalisé via AVIZI, puis adressé aux partenaires mi-octobre par mail.

Annexe 31 : Questionnaire bilan de fin de saison envoyé en octobre 2023.

La newsletter est envoyée chaque trimestre aux partenaires.

Annexe 32 : Capture d'écran Newsletter fin de saison estivale 2023.

Le service communication travail avec différents magazines pour inclure des promotions du territoire.

Annexe 33 : Articles promotions de l'Office de tourisme.

Le plan d'action prévoit aussi la participation de l'Office de tourisme à des actions communes de promotion du Cantal et au club tourisme Cantal. Des projets communs sont mis en place.

Des actions de sensibilisation à destination des acteurs touristiques en matière de développement durable sont prévues, notamment au travers d'atelier

A ce jour, l'Office de tourisme du Pays d'Aurillac a fait le choix de déléguer le classement des meublés de tourisme, le nombre de demandes étant très faible. Une attestation de coopération entre l'Office de tourisme d'Aurillac et celui du Carladès a été signée, pour assurer

la bonne communication des classements de meublés du territoire du Bassin d'Aurillac par l'Office de tourisme du Carladès.

Annexe 34 : Attestation de coopération classement des meublés tourisme sur le territoire de la communauté d'Agglomération du Bassin d'Aurillac.



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Fiche d’instruction pour le classement des offices de tourisme

Catégorie II

Rappel de la procédure	
Nom de l’office de tourisme concerné :	Office de Tourisme nommé “Pays d’Aurillac Tourisme”
Collectivité sollicitant le classement de son office de tourisme :	La CABA (Communauté d’Agglomération du Bassin d’Aurillac)
Date de la délibération de la commune ou de l’EPCI sollicitant le classement de l’office de tourisme :	15/02/2024
Dossier déclaré complet par la préfecture en date du :	

Description du critère	Respect du critère		Commentaires (facultatifs sauf précision demandée)
L'office de tourisme est accessible et accueillant			
1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> Non	L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe dans le centre de la ville d'Aurillac, et aux portes du centre historique et piétonnier, mais aussi de certains parkings. Il est situé sur un des axes principaux de la ville. La devanture a été refaite, avec la nouvelle identité visuelle en août 2023 et est donc visible depuis la voie publique. Des panneaux directionnels indiquent l'Office de tourisme.
2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> Non	L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs, ils peuvent demander conseil à une conseillère en séjour, ou se renseigner par eux même via les documentations mises à disposition. Il dispose d'un espace avec des meubles pour déposer de la documentation en libre-service, d'un espace boutique avec un accès WIFI ainsi qu'une banque d'accueil pour conseiller les clients ou encaisser les ventes et la billetterie. Le mobilier permet de s'asseoir.
3. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> Non	L'Office de tourisme dispose d'un accès WIFI, accessible à tous via un code. Il est affiché dans l'espace accueil, et si besoin, le client peut le demander à une conseillère en séjour. Cet accès WIFI est accessible sur une durée illimitée, dans le local de l'Office de tourisme
Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention			
4. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal au moins 180 jours par an, pour une durée minimale de 3 heures par jour et de 1080 heures par an. Les heures d'ouverture des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> Non	<p>Nombre de jours d'ouverture cumulés, hors chevauchement : 311 jours par an.</p> <p>Nombre d'heures d'ouverture cumulées, hors chevauchement : 2178 heures par an.</p>

			<ul style="list-style-type: none"> • Le guide hébergement, restauration, bar • Un semainier des animations, imprimé à la demande • Un dépliant Oh! Il pleut! Que faire? • Nos visites (saison estivale) • La carte du Département fournie par le Conseil Départemental. <p>Ainsi que d'autres documentations fournies par les autres Offices de tourisme du Département, et par les différents prestataires touristiques.</p> <p>Ce site est adapté aux appareils fixes, ainsi qu'aux appareils mobiles. Le site propose l'option "langues", avec la possibilité de choisir entre français et anglais. Il suffit d'appuyer, en haut à droite, sur "EN" pour sélectionner la langue anglaise ou sur "FR" pour sélectionner la langue française. Cette traduction a bien été faite par une personne qualifiée.</p>
L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès			
<p>10. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français et en anglais ; la traduction est réalisée par des personnes qualifiées.</p>	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> Non	<p>12. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.</p>
<p>14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.</p>	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> Non	<p>L'office de tourisme d'Aurillac possède différents réseaux sociaux comme :</p> <p>Facebook : nombre de fans : 5900 followers ; nombre approximatif de publications : 1 à 5 par semaine (selon période)</p> <p>Instagram : nombre de fans : 2634 followers ; nombre approximatif de publications : 1 à 2 par semaine (selon période).</p> <p>Sur ces réseaux sociaux, nous pouvons aussi récolter les avis via des commentaires écrits par les "Followers" ainsi que répondre à des demandes via la messagerie.</p>
L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission			
<p>15. L'office de tourisme emploie un responsable justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée,</p>	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<p>Nombre d'ETPT permanents :</p>

L'information est accessible à la clientèle étrangère		<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
6. Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.		X	
Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais niveau intermédiaire, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal. En saison estivale, nous engageons des saisonniers bilingues (Anglais niveau B2), pour répondre à une fréquentation étrangère plus importante. Notre site internet est accessible en version "anglais". Nous mettons à disposition des parcours de visite de ville d'Aurillac en anglais ainsi qu'un guide accueil en anglais. Le répondeur téléphonique de notre Office de tourisme est traduit en anglais. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.			
L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour		<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
8. L'office du tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative : - à l'offre d'hébergement ; - aux sites touristiques ; - aux événements et animations ; - aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ; - à tout autre service utile aux touristes.		X	
L'office du tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative : • à l'offre d'hébergement, restauration et bars ; • aux sites touristiques ; • aux événements et animations ; • aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ; • à tout autre service utile aux touristes. L'office de tourisme dispose d'un site internet mis à jour régulièrement. Les conseillers en séjour gèrent la mise à jour des événements, tandis que les différents responsables des pôles accueil, hébergement, restauration et bars mettent à jour les fiches des partenaires au moment de leur adhésion, mais aussi pendant l'année s'il y a des changements ou corrections à faire. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.			
Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés			
9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.		X	
L'Office de tourisme propose différentes éditions, mises à jour tous les ans notamment : • Le plan de ville • Le guide accueil (+ un format en anglais)			

titulaire d'une formation de niveau 3 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 3 équivalents temps plein travaillé.	X		L'Office de tourisme d'Aurillac compte 5 temps pleins permanents, ainsi qu'un alternant en pôle communication. Le directeur est titulaire d'un bachelors Responsable d'activités ou d'entreprises touristique, équivalent niveau 6 du Cadre Européen de Certifications.
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, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.	<input type="checkbox"/> Oui X	<input type="checkbox"/> Non	L'office de tourisme dispose de l'outil AVIZI qui permet de comptabiliser et de qualifier la fréquentation touristique du bureau d'information. Les conseillers en séjour comptabilisent les visiteurs, leurs origines, notent leurs demandes, les durées de séjour et documentation reçue de notre part. AVIZI comptabilise aussi le nombre de téléchargement de documentation sur notre site internet et les envois par mail et courrier. Aussi, les conseillers en séjour tiennent à jour, chaque fin de journée un fichier excel qui comptabilise : <ul style="list-style-type: none"> • Les demandes de courriers reçus par téléphone • Le nombre d'appels • Le nombre de courriers reçus • Le nombre d'e-mails reçus • Le nombre d'e-mails envoyés • Le nombre total de personnes reçues au sein de l'Office de tourisme. Le site internet est géré par la base de données Matomo, qui permet d'avoir notamment les statistiques de fréquentation du site.
L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale			
19. L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants : <ul style="list-style-type: none"> - politique d'accueil ; - commercialisation ; - animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ; 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	- Au niveau de la politique d'accueil, une délibération est votée en fin d'année N-1 par le comité de direction pour définir les horaires d'ouverture du BIT principal. Un plan d'action est réalisé chaque année pour planifier la stratégie et construire le budget. - Pour la commercialisation, le plan d'action (Voir annexe 28) prévoit les objectifs pour l'année concernant la boutique, les produits packagés, séjours groupes, billetterie.

<p>- promotion de la destination et communication grand public ;</p> <p>- actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ;</p> <p>- amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques.</p> <p>Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.</p>	<p>X</p>	<p>Les tarifs des prestations et de la boutique de l'office de tourisme sont votés par le comité de Direction.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'animation du réseau est également une des missions principales, avec l'organisation d'éductours, de rencontres et d'ateliers avec les partenaires de l'office de tourisme. La mise en place d'un questionnaire de fin de saison estivale et d'un newsletter sont aussi prévues dans le plan d'action. - Le service communication travail avec différents magazines pour inclure des promotions du territoire. <p>Le plan d'action prévoit aussi la participation de l'Office de tourisme au plan d'action commun de promotion Cantal Destination, mais aussi au club tourisme Cantal. Un plan d'action commun à l'échelle du département est mis en place.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des actions de sensibilisation à destination des acteurs touristiques en matière de développement durable sont prévues, notamment au travers d'atelier. <p>-A ce jour, l'Office de tourisme du Pays d'Aurillac a fait le choix de déléguer le classement des meublés de tourisme, le nombre de mandes étant très faible. Une attestation de coopération entre l'Office de tourisme d'Aurillac et celui du Carlades a été signée, pour assurer la bonne communication des classements de meublés du territoire du Bassin d'Aurillac par l'Office de tourisme du Carlades.</p>
---	-----------------	---