



**DEMANDE de CLASSEMENT**  
**Catégorie II**  
**Dossier Annexes**

Office de Tourisme

**Aubusson Felletin**

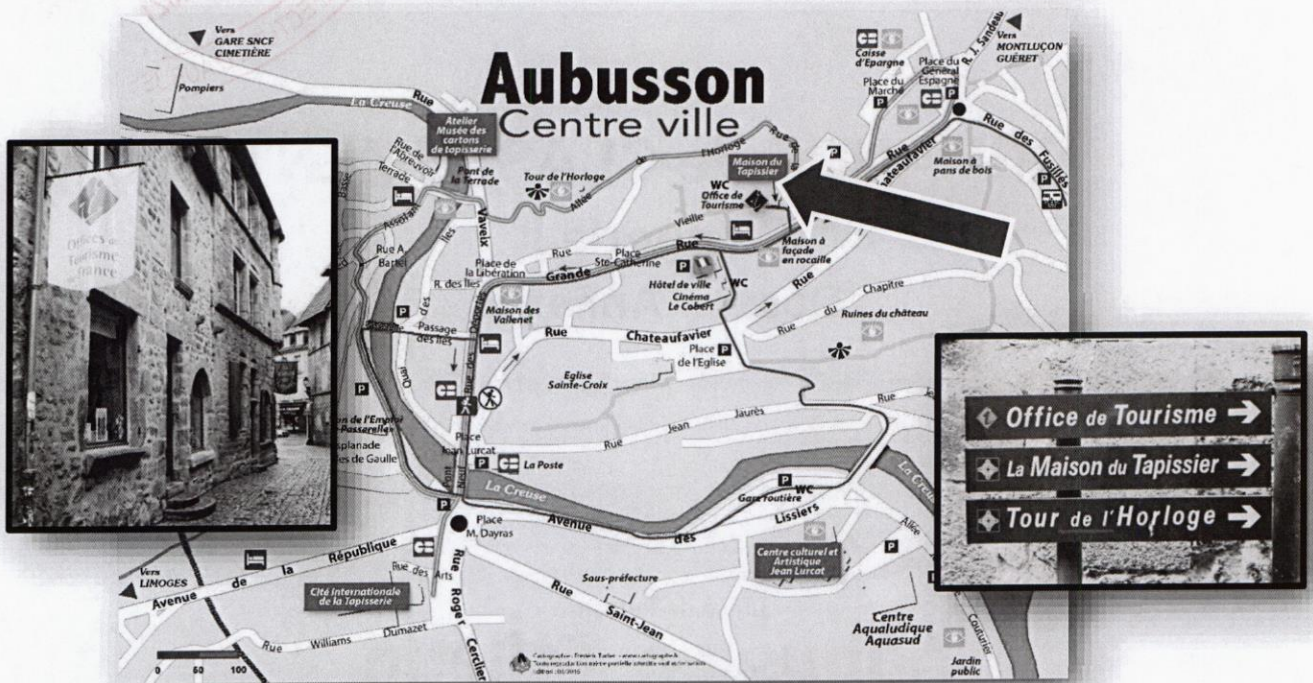
63 rue Vieille  
23200 Aubusson

# L'Office de tourisme est accessible et accueillant

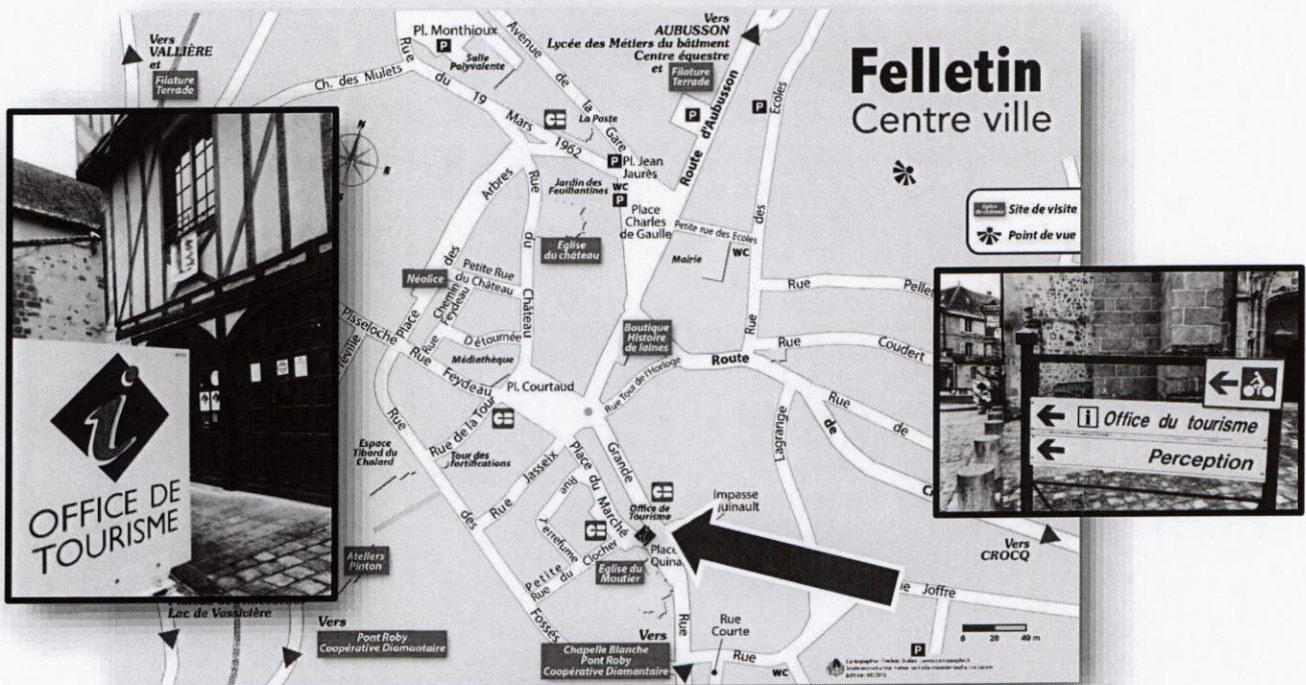
## Critère n° 1



Bureau d'information touristique situé 63 rue Vieille à Aubusson, dans une rue piétonnière à moins de 50m de la rue principale (Grande Rue) dans le centre historique, proche des lieux de visite et sur le parcours du circuit du patrimoine.



Un bureau d'information touristique se trouve à Felletin (10 km au sud d'Aubusson), Place Quinault, dans le centre historique, proche des lieux de visite et point de départ de circuits du patrimoine et de randonnée. A proximité des espaces de stationnement.



L'espace d'accueil d'Aubusson (35 m<sup>2</sup>) ouvre directement sur la rue avec un accès pour personnes à mobilité réduite répondant aux normes actuelles et des toilettes adaptées. Celui-ci est dédié à l'information des visiteurs (brochures, écran, Wifi gratuit) à la vente de billetterie de la Maison du Tapissier dont l'entrée se fait par le 1<sup>er</sup> étage et complété par une boutique.

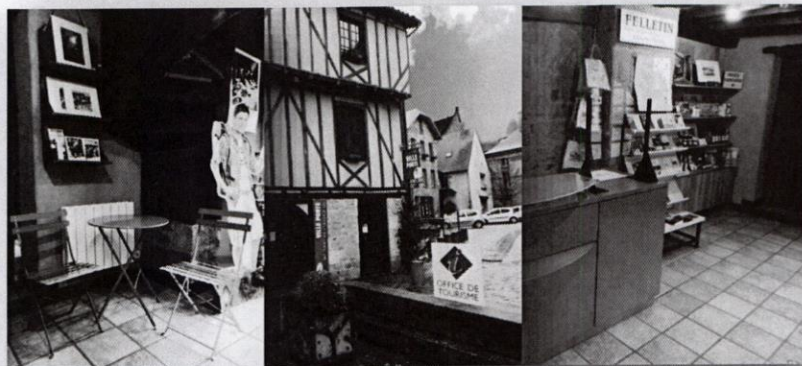


Accès handicapé



Espace d'exposition au 1<sup>er</sup> étage (24 m<sup>2</sup>)

L'espace d'accueil de Felletin (18 m<sup>2</sup>) ouvre directement sur la rue est accessible aux personnes à mobilité réduite. Celui-ci est dédié à l'information des visiteurs (brochures, Wifi gratuit) à la vente de billetterie et possède un petit espace boutique.



## Critère n° 2

La documentation, classée par thèmes, est mise à disposition en divers endroits pour répartir de façon homogène les visiteurs en période de forte affluence. Un espace aménagé permet de s'asseoir pour prendre connaissance des brochures, ou se connecter sur le réseau WIFI gratuit.





WiFi territorial gratuit sur un serveur sécurisé disponible 24/24h après enregistrement avec login, dans le respect de la loi Hadopi, préconisé par Creuse Tourisme. Ce service est annoncé sur notre site internet et sur les bureaux d'information touristique d'Aubusson et de Felletin.

Nom : STAWICKI  
Prénom : Pascal  
Raison Sociale : OFFICE DE TOURISME D'AUBUSSON  
Téléphone : 05 55 66 32 12  
Email : [tourisme.aubusson@wanadoo.fr](mailto:tourisme.aubusson@wanadoo.fr)  
[direction.ot.aubusson@orange.fr](mailto:direction.ot.aubusson@orange.fr)  
*gmail.com*

## Contrat d'abonnement à la solution WiFi Clic & Surf.

Produit par :

Société 2ISR  
Ingénierie Informatique Systèmes et Réseaux  
11, rue de Madrid  
49280 LA SEGUINIERE  
[contact@2isr.fr](mailto:contact@2isr.fr)  
Tel : 09 72 12 27 24  
Fax : 09 72 11 98 87  
  
Rédacteur(s)  
Antoine LIMOUSIN

### DEMANDE DE PRELEVEMENT

La présente demande est valable jusqu'à annulation de ma part à notifier en temps voulu au créancier.

<b>NOM</b> : OFFICE DE TOURISME Rue Vieille - 23200 AUBUSSON Tél : 05 55 66 32 12 <a href="mailto:tourisme.aubusson@gmail.com">tourisme.aubusson@gmail.com</a> <a href="http://www.tourisme-aubusson.com">www.tourisme-aubusson.com</a> SIRET 367 530 242 00018 - APE 63 32 Autorisation Préfecture de l'Indre 02/03/04	<b>DESIGNATION DE L'ETABLISSEMENT TENEUR DU COMPTE A DEBITER</b> BANQUE POPULAIRE AQUITAINE CENTRE ATLANTIQUE
<b>COMPTE A DEBITER</b> 110307 100253 14219521968 47 Banque Guichet Compte Clé	<b>NOM ET ADRESSE DU CREANCIER</b> Nom : INGENIERIE INFORMATIQUE SYSTEME Adresse : RES EAU 11 RUE DE MADRID

Date : 21/12/2012  
Signature :

---

**BANQUE POPULAIRE AQUITAINE CENTRE ATLANTIQUE**

### RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE

IBAN / BIC

Code Banque 10907	Code Guichet 00253	N° de Compte 14219521968	Clé RIB 47	Destinataire du relevé Space intended for the recipient
Domiciliation / Paying Bank BPACA AUBUSSON				Identifiant international de l'établissement bancaire BIC : CCBPFRPPDX Bank Identification Code
Identifiant international de compte bancaire IBAN : FR76 1090 7002 5314 2195 2196 847 International Bank Account Number				Titulaire du compte / Account holder ASIS - OFFICE DE TOURISME RUE VIEILLE 23200 AUBUSSON

Ce relevé est destiné à être remis, sur demande, à vos créanciers ou ailleurs après à faire mention des opérations à votre compte (dividendes, paiements de fournisseurs, etc.). Sa validité vous garantit le bon engagement des opérations en cas et vous êtes ainsi des réclamations pour erreurs ou retards d'opérations.  
This statement is intended to be delivered to those of your creditors or debtors who have transactions pending to your account (credit transfer, invoice payments, etc.)

AUTORISATION PRÉFECTURE DE L'INDRE 02/03/04

Cp ville : 49280 LA SEGUINIERE

---

<b>COMPTE A DEBITER</b> 110307 100253 14219521968 47 Banque Guichet Compte Clé	<b>NOM ADRESSE ETABLISSEMENT TENEUR DU CPT A DEBITER</b> Nom : Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique Adresse : Aubusson d'Aubusson 2 Place Jean Lurgat Cp ville : 23200 AUBUSSON
--	--

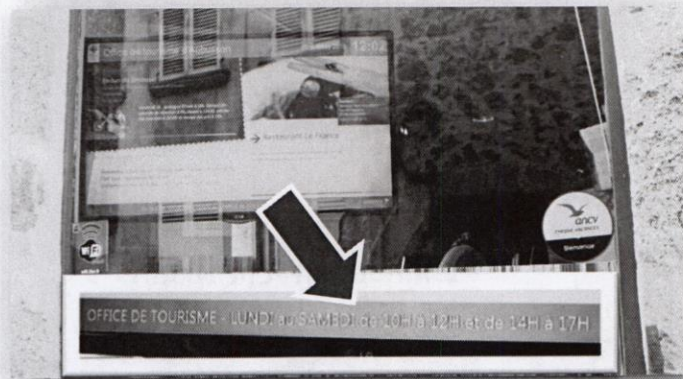
Date : 21/12/2012  
Signature :

Prise de renvoyer les deux parties de cet imprimé au créancier en y joignant obligatoirement un relevé d'identité bancaire (R.I.B.) ou postal (R.I.P.).

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

### Critère n° 4

L'office de tourisme est ouvert toute l'année, les horaires sont affichés à l'extérieur, sur l'écran LEI (Lieu d'Echange de l'Information) et sur le site internet [aubusson-felletin-tourisme.com](http://aubusson-felletin-tourisme.com) et la page Facebook.



### AUBUSSON

Janvier	lundi au samedi	10h à 12h • 14h à 17h
Février	samedi	10h à 12h
Mars à Juin	lundi au samedi	10h à 12h • 14h à 17h
Juillet et Août	lundi au samedi	10h à 13h • 14h à 18h
	dimanche et jour férié	10h à 13h
Septembre à Décembre	lundi au samedi	10h à 12h • 14h à 17h

Bureau d'Information Touristique ouvert **302 jours / an**

### FELLETIN

Janvier	lundi au vendredi	10h à 12h • 14h à 17h
Février	vendredi	10h à 12h
Mars	lundi au vendredi	10h à 12h • 14h à 17h
Avril à Juin	lundi au samedi	10h à 12h • 14h à 17h
Juillet et Août	lundi au samedi	10h à 13h • 14h à 18h
	dimanche et jour férié	10h à 13h
Septembre et Octobre	lundi au samedi	10h à 12h • 14h à 17h
Novembre et Décembre	lundi au vendredi	10h à 12h • 14h à 17h

Bureau d'Information Touristique ouvert **276 jours / an**

## L'information est accessible à la clientèle étrangère

Critère n° 6

ANNEXES • 02 et 03

L'ensemble de l'équipe peut accueillir en français, anglais et espagnol et arbore un badge.



**Agnès FLORENTIN**  
Conseillère en séjour  
Temps partiel : 32 h



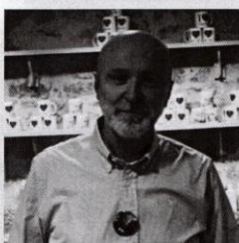
**Michelle AUSSONNAIRE**  
Secrétaire administrative  
Temps partiel : 32 h



**Edwige FLEURY**  
Conseillère en séjour  
Temps plein : 35 h



**Benoît BRAGE**  
Conseiller en séjour  
Temps plein : 35 h



**Eric CLUZEL**  
Conseiller en séjour  
Temps plein : 35 h



Nos principales clientèles étrangères sont :

• Grande-Bretagne	41%	• Belgique	11%	• Suisse	4%
• Pays-Bas	23%	• Allemagne	7%	• Espagne	3%

Elles représentent 15 % de notre clientèle totale.

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

Critère n° 8

ANNEXES • 04 et 05



La mise à jour exhaustive de l'offre touristique (hébergements, restauration, sites de visite, manifestations, informations pratiques, etc...) est effectuée chaque fin d'année pour avoir une information la plus juste possible dès le début de la saison touristique suivante. Des mises à jour sont faites tout au long de l'année en fonction des aléas de l'activité et sont prise en compte sur le site internet de l'office de tourisme.

La base de données LEI (Lieu d'Echange de l'Information) recense et centralise l'exhaustivité de l'offre touristique au niveau régional. Ces informations permettent d'alimenter des sites internet mais aussi d'éditer des brochures.

## Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés

Critère n° 9



L'office de tourisme produit en interne plusieurs éditions (création graphique, textes et images)

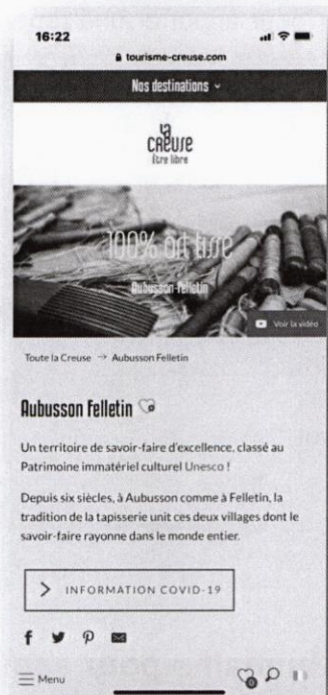
Critère n° 10

[aubusson-felletin-tourisme.com](http://aubusson-felletin-tourisme.com)



L'intégralité des contenus (textes et images) du site internet de l'office de tourisme est gérée par l'équipe. Le site internet est intégralement traduit par nos soins en langue anglaise et adapté au responsive design.





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

Critère n° 12

ANNEXES • 06 et 07



Pour toute réclamation nous invitons les personnes à remplir un formulaire que nous transmettons au président de l'office de tourisme pour information et à Creuse Tourisme qui se charge d'apporter une réponse au plaignant et d'en informer le prestataire concerné.

Nous participons régulièrement aux enquêtes de clientèles pilotées par le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine et en lien avec Creuse Tourisme afin de mieux connaître les personnes qui séjournent sur notre territoire. Cela nous permet d'adapter au mieux notre offre touristique en fonction des attentes de nos clients, que ce soit en termes d'hébergement, d'activités, de services, etc.

En 2020 nous avons mis en place un questionnaire de satisfaction à diffuser auprès des visiteurs qui viennent dans nos deux bureaux d'information touristique. Compte tenu de la crise sanitaire, nous avons dû suspendre la diffusion de ce questionnaire mais cette opération sera reconduite dès le printemps 2021.

Un classeur regroupant différentes procédures est disponible à l'accueil

- Réservation de gîtes « Retrouvance »
- Location de courts de tennis
- Vente de cartes de pêche
- Etc.

#### Critère n° 14



L'office de tourisme gère une page Facebook « Aubusson Felletin Tourisme » pour toute communication liée aux événements et animations, informations pratiques, annonces, reportages, missions menées par l'équipe permanente.

Dès qu'un commentaire est posté sur l'une de nos publications, une alerte par mail nous permet de jouer notre rôle de modérateur pour apporter une réponse dans les plus brefs délais lorsque nécessaire.

Notre compte Facebook est configuré de la façon suivante :

- Paramètres de la page
  - Filtre à injures
    - Niveau fort

Cela permet d'éliminer tout commentaire injurieux avant même qu'il ne soit publié. Il nous est arrivé de bloquer des personnes et/ou commentaires pour des propos inadaptes et nuisibles à notre activité.



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

#### Critère n° 15

ANNEXES • 08 et 09

Depuis 2018, l'office de tourisme fonctionne sans direction. C'est le président qui assume ce rôle et donne les orientations pour atteindre les objectifs fixés par la convention d'objectifs et de moyens signée avec la communauté de communes **Creuse Grand Sud**.

L'équipe comprend 5 salariés • 4.8 ETP

	Travail hebdo.	ETP
<b>Michelle AUSONNAIRE</b>	32 h	0.9
<b>Benoît BRAGE</b>	35 h	1
<b>Eric CLUZEL</b>	35 h	1
<b>Edwige FLEURY</b>	35 h	1
<b>Agnès FLORENTIN</b>	32 h	0.9

3 salariés au sein de l'équipe ont un niveau d'étude (Bac + 2)

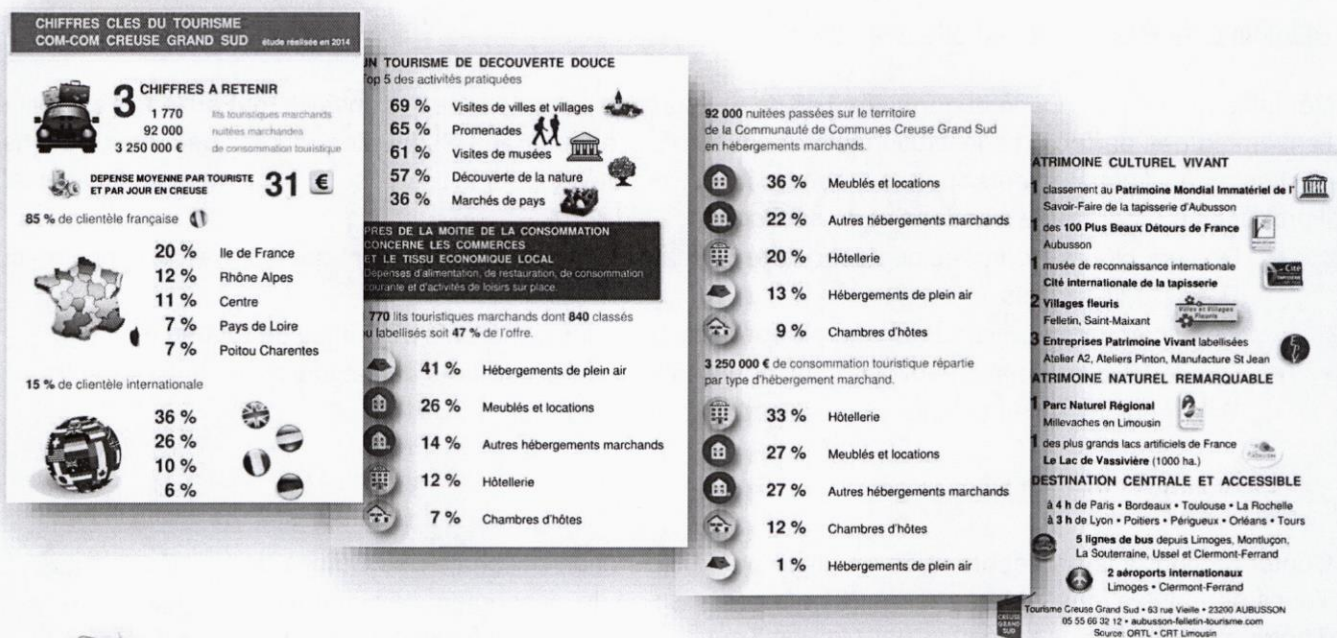
## L'office de tourisme assure un recueil statistique

### Critère n° 17



L'office de tourisme renseigne tout au long de l'année une base de données (DEMDOC) permettant de mieux connaître les clientèles, leurs provenances et leurs demandes. De plus l'office de tourisme gère la collecte de la taxe de séjour qui permet de connaître avec précision la fréquentation annuelle par type d'hébergement. Grâce à cet outil statistique, une photographie des demandes et/ou des clientèles peut être faite depuis 2006.

En collaboration avec l'observatoire touristique départemental mené par Creuse Tourisme, nous collectons d'autres données statistiques sur la fréquentation des lieux de visite.



Site internet [www.aubusson-felletin-tourisme.com](http://www.aubusson-felletin-tourisme.com)  
En 2019 34 120 visiteurs uniques  
164 300 pages vues  
3 690 fans Facebook

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

### Critère n° 19

#### Politique d'accueil

L'office de tourisme opère sur deux points d'accueil, un à Felletin et un à Aubusson, offrant tous deux un espace boutique proposant des produits régionaux mais aussi de la billetterie pour les différentes manifestations se déroulant sur son territoire. L'office de tourisme propose également des services : accès wifi, vente de cartes de pêche, location de courts de tennis, etc. Le bureau d'accueil d'Aubusson est attenant à la Maison du Tapisserie, site touristique géré par l'office de tourisme.



L'office de tourisme participe au Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI) porté par la Mona et Tourisme Creuse qui a pour but de :

- Fédérer une équipe d'accueil connectée
- Construire un accueil Made in Creuse
- Impliquer les partenaires et favoriser la transmission des savoir-faire et expériences.



## Commercialisation



L'office de tourisme Aubusson Felletin est immatriculé par la commission d'immatriculation Atout France (article R. 211-23 du Code du tourisme) au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro : IM02311004. Il est à ce titre autorisé, eu égard au Code du tourisme, à vendre à ses clients tous types de prestations touristiques, culturelles, sportives et de loisirs.

L'office de tourisme Aubusson Felletin conçoit et commercialise des produits touristiques à destination de la clientèle groupes : associations, autocaristes, comités d'entreprises, scolaires...

L'office de Tourisme, interlocuteur privilégié des responsables de groupes, compose des programmes clés en main ou sur mesure et commercialise ses propres visites guidées. Une convention de partenariat définit les conditions de mise en marché des prestataires pouvant accueillir ce type de clientèle.

## Animation du réseau des acteurs touristiques

Véritable metteur en scène du territoire, l'office de tourisme accompagne et conseille tout au long de l'année l'ensemble des partenaires institutionnels et privés de Creuse Grand Sud : sites touristiques, associations, gestionnaires d'équipements sportifs, hébergeurs... Pour développer le tissu économique et touristique local, il propose un programme d'actions et de services :

- Des éductours : journées de découverte du territoire organisées en avant-saison avec le concours du Pays Sud Creusois
- Un accompagnement numérique personnalisé pour les adhérents de l'office de tourisme
- Une lettre d'information envoyée aux adhérents pour les informer de l'actualité de notre territoire
- Des réunions (bilan de saison, labellisation, classement, etc.)

## Valorisation des labels et classements

Conformément à la procédure mise en place par la fédération nationale des Offices de Tourisme, nous avons intégré depuis 2014 la commission de classement des chambres d'hôtes non labellisées, conduite par Creuse Tourisme. Ce dispositif s'inscrit dans une démarche de qualification de ces hébergements.



La commission se réunit plusieurs fois par an, en fonction du nombre de dossiers à traiter. Après étude de chaque demande et en fonction de la validation des critères pour l'attribution de ce classement, la commission se prononce pour l'accord (ou pas) pendant 5 ans de ce classement.

## Promotion de la destination

L'office de tourisme participe à différentes actions de promotion, telles que la présence sur des salons professionnels avec démonstration de tissage et exposition de tapisseries.

- Salon international du tourisme de Lyon Mahana (2017-2018-2020)
- Salon international de l'agriculture de Paris (2020)
- Animation sur le réseau label des plus beaux détours (2017-2018-2019)



## Action de sensibilisation en matière de protection de l'environnement

L'office de tourisme à mis en place depuis 2018 un programme estival de sorties nature accompagnées d'animateurs du CPIE (Centre Permanent d'Initiatives pour l'Environnement) de la Creuse et d'un accompagnateur du CDRP (Comité Départemental de Randonnée Pédestre) de la Creuse pour sensibiliser les participants à la préservation des espèces (faune et flore) et des paysages.



## Amélioration de l'offre touristique

L'office de tourisme sensibilise tous les acteurs à la qualification de leur offre par le classement et la labellisation. Cela concerne autant les hébergeurs, les restaurateurs que les organisateurs de manifestations. Nous aiguillons les personnes intéressées vers les organismes compétents et ne manquons pas d'apporter nos conseils en fonction des demandes formulées.

# ANNEXES

1. Contrat d'abonnement Wifi Clic & Surf - facture
2. Fiches de postes
3. Organigramme
4. Procédure SIT LEI
5. Arborescence site internet
6. Fiche de réclamation
7. Enquête de clientèle
8. CV des salariés
9. Convention d'objectifs et de moyens