

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE GRAND CHATELLERAULT**Délibération du bureau prise par délégation ACTE N° BC-20211213-008****du 13 décembre 2021****n°008****page 1/2****EXTRAIT:****GRAND
CHATELLERAULT**COMMUNAUTÉ
D'AGGLOMÉRATION**membres en exercice : 26****PRESENTS (19) :** M.ABELIN, M.MICHAUD, M.COLIN, M.PEROCHON, Mme AZIHARI, M.DROIN, M.MATTARD, Mme DE COURREGES, M.JUGE, M.CHAINE, Mme LAVRARD, M.CIBERT, Mme MARQUES-NAULEAU, Mme LANDREAU, M.BOISSON, M.BAILLY, M.BRAGUIER, Mme BRAUD, M.TARTARIN**POUVOIRS (2) :**

M.PREHER donne pouvoir à M.ABELIN

M.AURIAULT donne pouvoir à M.JUGE

EXCUSES (5) : M.PICHON, Mme GODET, M.MEUNIER, M.BONNARD, Mme BOURAT

Nom du secrétaire de séance : Antoine BRAGUIER

RAPPORTEUR : Monsieur Lucien JUGE**OBJET : Office de tourisme de Grand Châtellerault - Attribution d'un acompte sur la dotation 2022**

L'office de tourisme de Grand Châtellerault a en charge la "promotion touristique" du territoire communautaire. Par délibération n°11 du 2 décembre 2019, une convention d'objectifs pluriannuelle (2020-2023) a été adoptée et signée en date du 17 décembre 2019.

L'office de tourisme de Grand Châtellerault sollicite, conformément à l'article L2224-2 du code général des collectivités territoriales, un acompte sur la compensation des contraintes de service public, au titre de l'année 2022. Cette compensation est calculée sur la base des coûts engendrés par les missions obligatoires de service public confiées à l'office de tourisme dans sa convention d'objectifs.

* * * * *

VU les articles L. 133-1 à L.133-10 du Code du tourisme, relatifs à l'institution d'un office de tourisme,

VU les articles R.133-1 à R.133-18 et R.134-12 du Code du tourisme applicables aux offices de tourisme constitués sous la forme d'Établissement Public à caractère Industriel et Commercial.

VU l'article L 2224-2 du code général des collectivités territoriales relatif à la compensation des contraintes de service public mis en œuvre par un E.P.I.C.,

VU l'article 3, alinéa I.1.1 des statuts de la Communauté d'Agglomération de Grand Châtellerault, relatif aux actions de développement économique d'intérêt commun et notamment la promotion touristique,

VU la délibération n° 3 du conseil communautaire de la communauté d'Agglomération de Grand Châtellerault du 22 juillet 2020, déléguant une partie des attributions du conseil au bureau,

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE GRAND CHATELLEVAULT

Délibération du bureau prise par délégation ACTE N° BC-20211213-008

du 13 décembre 2021

n°008

page 2/2

VU la délibération n° 11 du bureau communautaire du 2 décembre 2019 portant sur la convention d'objectifs 2020-2023,

VU la délibération n°22 du conseil communautaire en date du 22 novembre 2021 relative aux statuts de l'office de tourisme

CONSIDERANT que le rapport d'activités de 2021 et le programme d'actions de 2022 présentés par l'office de tourisme sont conformes aux objectifs et aux missions définis par la convention d'objectifs et de moyens,

CONSIDERANT que chaque année, le budget de l'Office de tourisme est revu en fonction des contraintes de service public, afin de fixer le montant de la compensation annuelle éventuellement due,

CONSIDERANT que la présente délibération ne vaut pas engagement financier de la part de la CAGC,

Le bureau, ayant délibéré, décide :

- d'attribuer à l'office de tourisme un acompte sur la dotation de 2022 correspondant à 25% de la dotation 2021, soit 71250 €,
- de signer un avenant à la convention d'objectifs 2020-2023.

Adopté à l'unanimité

Pour ampliation,
Pour le président et par délégation,
La directrice des affaires juridiques et institutionnelles,
Céline NICOUJ

**AVENANT A LA CONVENTION
D'OBJECTIFS SIGNÉE EN DATE DU 2 DECEMBRE 2019
CONCERNANT LA MISE EN OEUVRE DU PROGRAMME D'ACTIONS
DE L'OFFICE DE TOURISME DE GRAND CHATELLERAULT**

ENTRE :

La communauté d'agglomération de Grand Châtellerault (Grand Châtellerault), située au 78 boulevard Blossac – BP 90618 – 86100 CHATELLERAULT, représentée par Monsieur Jean-Pierre ABELIN, en sa qualité de Président, dûment autorisé à signer par délibération n°4 du bureau communautaire du 16 novembre 2015.

Et :

L'EPIC office de tourisme de Grand Châtellerault, représenté par Mme Isabelle BARREAU, en sa qualité de Présidente, dûment autorisé à signer par l'arrêté de délégation n°2014/941 du 3 novembre 2014.

Le présent avenant porte sur l'article 4 "Objectifs de l'office de tourisme", qui est modifié comme suit, pour les missions d'accueil, de coordination des prestataires et de commercialisation.

ACCUEIL

Moyens :

1-Ajustement des horaires d'ouvertures des BIT

- Châtellerault

- Angles-sur-l'Anglin (ouverture des vacances de printemps aux vacances d'automne)

- Dangé-Saint-Romain (ouverture des vacances de printemps aux vacances d'automne)

- Lençloître (ouverture des vacances de printemps aux vacances d'automne)

2- Développement des accueils mobiles sur les marchés, manifestations, sites touristiques, hébergements de grande capacité

3- Développement de l'internet de séjour, de l'accueil numérique et de l'accueil en ligne

4- Classement des BIT permanents (Châtellerault, Dangé-Saint-Romain, Lençloître, Angles-sur-l'Anglin) en catégorie 1 (fin du classement actuel en décembre 2020)

5- Classement "Tourisme et handicap" des BIT permanents (Châtellerault, Dangé-Saint-Romain, Lençloître, Angles-sur-l'Anglin)

6- Accompagnement de la clientèle Affaires individuelle à Châtellerault

7- Développement de l'accueil d'évènements économiques (salons, colloques, rassemblements...)

Indicateurs : classement OT, nombre de contacts accueil réel et virtuel

COORDINATION DES PRESTATAIRES

Moyens :

- Plan de professionnalisation : ateliers, séminaires
- Pack de services (marketing de services)
- Développement de l'espace Pro sur le site internet de l'OT (documents ressources, informations, classement, édition...)
- Développement des labels Accueil vélo, Rando Accueil et Tourisme et Handicap

COMMERCIALISATION

Moyens :

- Déploiement d'Open System auprès des prestataires touristiques
- Développement de passerelles sur le site internet de l'OT permettant d'acheter en ligne les offres des prestataires équipés
- Développement des offres de billetterie en ligne
- Affirmation des boutiques de l'OT comme vitrines du territoire
- Développement des partenariats avec le Département et la région pour le déploiement de la place de marché

Fait à Châtelleraut, le

**Le Président de l'agglomération
de Grand Châtelleraut,**

M. Jean-Pierre ABELIN

**Le Président de l'office de t
tourisme de Grand Châtelleraut**

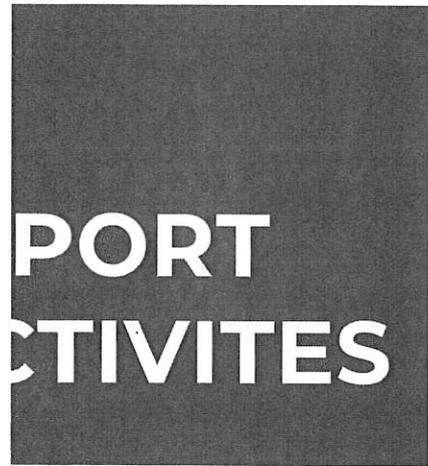
M. Lucien JUGE

Envoyé en préfecture le 14/12/2021
Reçu en préfecture le 14/12/2021
Affiché le 
ID : 086-248600413-20211213-BC_20211213_008-DE



Envoyé en préfecture le 14/12/2021
Reçu en préfecture le 14/12/2021
Affiché le 
ID : 086-248600413-20211213-BC_20211213_008-DE

DE T
CHATELLERAULT



le temps de ...

021



Office de tourisme de Grand Châtellerault
86100 CHATELLERAULT



LES TEMPS FORTS DE L'ANNEE 2021

janvier

- Accompagnement qualité
- Création des carnets d'inspiration et topitos

février / mars

- Audit marque Qualité Tourisme et obtention de la la marque
- Confinement et télétravail, maintien des accueils téléphoniques et numériques

avril / mai

- Nouvelle ligne d'objets dérivés "Prenez le temps de..."
- Drive et kits accueil documentation

juin

- Réouverture des BIT
- Classement en catégorie 1
- Accueil de Laurent et Aurélia
- Mise en place des boîtes souvenirs
- Remise rapport chambre régionale des comptes

juillet / août

- Fin du télétravail
- Ouverture moulin de Chitré
- Ouverture ferme acadienne
- Accueil téléphonique "Ici l'été"
- Accueil "Hors les murs"
- Mise en place du pass sanitaire
- Départ Julie
- Accueil Joanne

septembre

- Accueil Hélène
- Fermeture Ferme acadienne et moulin de Chitré
- Départ d'Aurélia

octobre

- Reprise écoute prestataires
- Accueil Anaïs
- Départ de Romain et Joanne

novembre

- Séminaire équipe

En bref

- Une belle année malgré la présence permanente des contraintes sanitaires.
- Une année de reprise de l'activité touristique et de retour à une vie "presque normale"
- Une année de remise en question qui sera charnière dans l'évolution de l'office de tourisme et son rayonnement sur le territoire et auprès des visiteurs.

ANNÉE 2021

 **52**
ambassadeurs

3 663
Lits marchands 

19 packs partenaires

5 831 18 €
CA boutique au 30/09/2020 

41.08 %
Hébergements classés

141
Labels & marques 

La gouvernance

Président

Lucien JUGE

Délibération n°16 du conseil
communautaire du 22 Juillet 2020

Arrêté n°2020/1837
du Président de la CAGC

COLLEGE ELUS

TITULAIRES

Lucien JUGE
Michel DROIN
Franck BONNARD
Yannick TARTARIN
Maryse LAVRARD
Jean-Marc AURIAULT
Isabelle RABUSSIER
Nathalie MARQUES-NAULEAU

SUPPLEANTS

Gérard PEROCHON
Thomas BAUDIN
Thierry TRIPHOSE
Pascal BERNARD
Béatrice ROUSSENQUE
Frédéric PIERRON
Martine GODET
Antoine BRAGUIER

COLLEGE SOCIO-PROS

TITULAIRES

Cécile MAIGRE / Eric BOUTRON
Jean-Louis GILBERT
Marie-France PASQUINET
Olivier DERVYN
Laurent DELBOS ou son
représentant
Giola BOUJU-GUILLET
Alain BRUNET

SUPPLEANTS

Françoise PARE-DAVIAUD
Constance PARTISCH ou
sonreprésentant
Jean-Michel GUILLARD
Marie-Luce GASSE
Charles-Etienne ALLARD

DATES DE REUNION DU COMITE DE DIRECTION

- mardi 23 Février
- jeudi 20 Mai
- mardi 8 Juin
- mardi 28 septembre
- jeudi 28 Octobre

Office de tourisme de Grand Châtelleraut
86100 CHATELLERAUT

4



RAL

Grand Châtelleraut

RAPPORT FINANCIER

L'année 2021 à l'office de tourisme de Grand Châtelleraut

FINANCE EST OPTIMISTE

ant, les remarques de la Chambre
le des Comptes dans son contrôle
e notre avenir et la pandémie
es traces.

ous oblige, avec volonté, à une
budgétaire et l'audit
ationnel et fonctionnel lancé en
n d'année nous entraîne vers une
à plat de notre statut, de nos
s : un autre modèle économique
que se profile.

sterons encore la vitrine inspirante
ractivité en amplifiant le lien de
ce avec les ambassadeurs, les
ts et la veille de l'information sera
èe.

**RAYONNER LE GRAND
CHÂTELLERAUT, c'est NOTRE MISSION**

OTRE FIERTE : que nos équipes en
merciées.

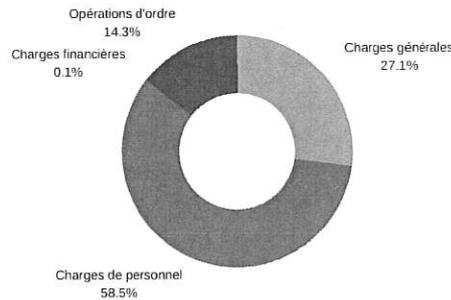
UJGE
nt

;

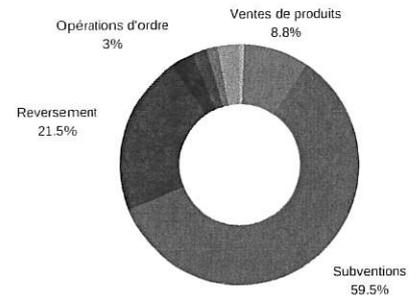
1 / Fonctionnement

BP + DM1 / DM2
714 130 €

DEPENSES



RECETTES



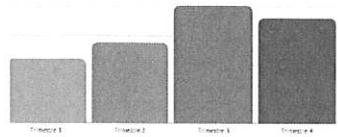
Remarques :

intégration du déficit de fonctionnement lors du vote du compte administratif

AXE DE SEJOUR

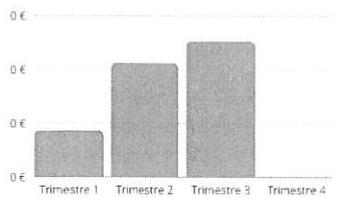
Office de Tourisme de Grand Châtellerault

9
hébergements marchands
2 lits marchands
Chiffre d'affaires déclaré : 125 914,43 € / 191 287 €

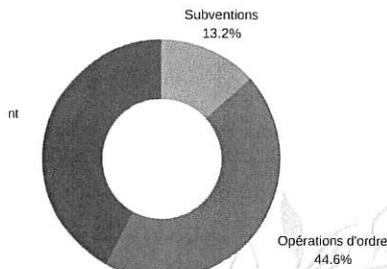


au 30/09/2021

hébergements marchands
3 lits marchands
Chiffre d'affaires déclaré : 55 061,72 €



RECETTES



RAPPORT D'ACTIVITES

L'année 2021 à l'office de tourisme de Grand Châtellerault

1. MANAGEMENT

Cette année 2021 s'inscrit dans le contexte pesant de la crise sanitaire et du contrôle de la Chambre Régionale des Comptes, dont les conclusions définitives ne sont pas encore connues. Il en résulte une fragilisation de l'équipe, et des incertitudes quant à l'évolution de la structure dans les prochains mois.

Rapport CRC

Depuis plusieurs mois l'office de tourisme est scruté dans ses moindres détails par l'auditeur de la CRC. Un premier rapport de conclusions provisoires a été rendu en Juillet et transmis au Président de la CACG et à la gouvernance de l'office de tourisme. Ce rapport ainsi que les réponses apportées permettront au Président du Tribunal de valider un rapport définitif d'ici la fin de l'année.

D'ores et déjà, les premières remarques formulées amènent la Communauté d'agglomération à commander un audit organisationnel et fonctionnel de l'EPIC pour une remise à plat complète de ses missions, son organisation, son statut, son modèle économique.

Malgré la lourdeur de ce contexte, l'équipe de l'office de tourisme a obtenu deux distinctions en 2021 :

Marque Qualité Tourisme

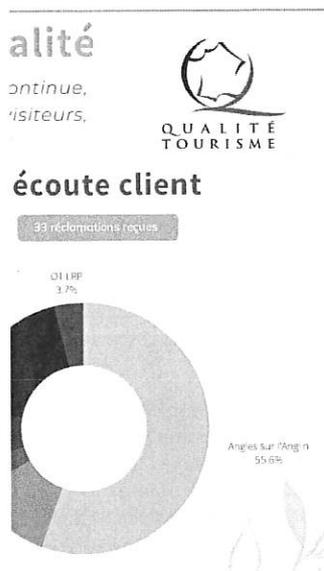
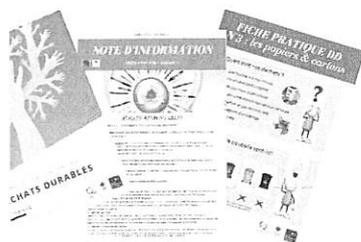
Avec un score de plus de 90%, l'office de tourisme est entré dans le cercle des offices de tourisme marqués Qualité Tourisme. C'est l'aboutissement de deux années de travail et de réorganisation.

Classement catégorie I

La marque Qualité Tourisme a permis à l'office de tourisme de décrocher en Juillet le classement le plus élevé. Un signe de reconnaissance pour la qualité du travail effectué par l'équipe dans ses métiers d'accueil et d'information.

2. PARCOURS CLIENT

Inspirer les visiteurs, comme les habitants



Les temps forts de 2021

Le plan de diffusion 2021

Un plan de diffusion de l'information a été mis en place cette année. Toujours en adéquation avec les préconisations du SADI.

Zone de compétence, zone d'influence, quantités, fréquences de diffusion, toutes les pistes ont été étudiées pour optimiser la distribution. Les bourses d'échange ayant été annulées, une personne s'est déplacée pour effectuer un circuit de diffusion deux fois sur la saison.

Un drive de documentation à destination des OT de la Vienne a également été mis en place.

Comment bien informer nos visiteurs avec la crise sanitaire ?

Deux actions, engagées en 2020 avec succès, ont été renouvelées cette année.

Destinés à tous les prestataires touristiques, mais plus particulièrement aux hébergeurs, **les kits de documentation à usage unique** ont été relancés pour garantir aux visiteurs l'accès à l'information. Préparés dans le respect des consignes sanitaires, ils contiennent la sélection de documentations établie par le prestataire. Le retrait se fait dans le BIT de son choix. Qu'ils passent ou non par un de nos BIT, les visiteurs ont ainsi accès à l'information augmentée de goodies en guise de bienvenue (cartes postales, marque page...).



Très vite en 2020 nous nous sommes rendu compte que pour que nos visiteurs soient informés de l'actualité touristique sur le territoire, il fallait que nous soyons **les champions de l'information en temps réel !** Nous avons donc mis en place une veille informationnelle par le biais d'un tableau qui était rempli dès qu'une information nous arrivait mais aussi grâce à des démarchages téléphoniques auprès de nos prestataires pour connaître leurs dates de réouverture, les conditions de visite...

Cette veille a été réactivée une 1ère fois cette année lors du re-confinement (notamment pour les hôtels) Elle a perduré toute la saison avec un temps fort lors de l'instauration du pass sanitaire et un second lors de son extension

La veille s'est étendue à :

- 27 sites patrimoniaux
- 68 activités de loisirs
- 26 sites et activités de loisirs

2. PARCOURS CLIENT



Schéma d'Accueil et de sion de l'Information, on en ù ?

est la seconde année de mise
oeuvre du plan d'action
misé dans le SADI rédigé fin

En 2020, nous avons
nencer à réunir la
munauté accueillante
essionnels et collectivités
essifiés comme ressources pour
à l'amélioration de l'accueil
(territoire). En avait découlé la
ion d'un carnet d'inspiration à
ration des hébergeurs pour les
à conseiller leurs visiteurs.
réunions se sont tenues
is, avec pour chacune d'elle, un
r collaboratif. La mise en
nun des bonnes idées, bons
ils de nos prestataires nous a
is de sortir cette année la carte
rritoire agrémentée des bons
dit « pépites » du territoire.
début juillet ce sont 4 marques
s des top 10 des lieux de pique-
et lieux pour se rafraîchir.

"Ici l'été", temps fort de l'été dans les bureaux d'information touristique

Cette année, l'agglomération de Grand
Châtelleraut a fait confiance à l'OT en
choisissant de mettre l'OT en
interlocuteur principal pour les
animations "Ici l'été". Sur les 5 642
demandes effectuées cet été au
personnel des BIT, 1 157 portaient sur
ces animations et la majeure partie
des demandes ont été effectuées par
téléphone. En moyenne, 10 mn étaient
passées au téléphone pour renseigner
et inscrire les demandeurs. Cela a
représenté une hausse de l'activité qui
a mobilisé chaque jour l'équipe au
complet. Les demandes ont aussi été
très fortes dans les accueils physiques
mais aussi hors les murs.

Le pôle Parcours Client en chiffres

- 818 personnes accueillies cet
été sur les accueils "Hors les
murs"
- 55 prestataires ont bénéficié
des kits d'accueil
- 858 kits ont été réalisés en
Juillet et Août
- 13 600 documents diffusés
dans les circuits de diffusion de
l'été

Un été sous pression au BIT d'Angles sur l'Anglin

6 251 personnes ont été vues à l'accueil
d'Angles sur l'Anglin en juillet-août
cette année, contre 5 296 en 2020. Les
deux conseillers en séjour présents à
Angles sur l'Anglin ont donc passé un
été sous pression, voyant parfois
jusqu'à 250 pers par jour en étant seul
à l'accueil.

3. DEVELOPPEMENT

es idées



Événements ateliers nous ont permis de travailler notre communication avec les prestataires, notre manière de collaborer avec eux et ainsi de mieux répondre à leurs attentes.

prestataire

Différents services que nous proposons aux prestataires sont liés à ceux des prestataires que nous menons. Au long de l'année, cette dernière nous offre une ligne de différentes manières. Nous sommes toujours à l'écoute de nos prestataires à l'accueil, au téléphone, par mail, dans notre groupe de discussion Facebook qui leur est dédié mais aussi lors de nos rendez-vous avec eux. Nous les avons tous écoutés, accompagnés lors de cette période si particulière de sanitaire.

Services partenaire

Cette écoute prestataire, nous a aussi permis de travailler sur de nouveaux services partenaires que nous proposerons dès la rentrée de septembre pour l'année 2022.

Animation du groupe Facebook

Tout au long de l'année, nous animons le groupe Facebook dans lequel nous donnons des conseils, astuces, proposons des outils adaptés aux prestataires touristiques de Grand Châtellerault.

Animation du club partenaires

Tous les trimestres, nous animons un club partenaires. Celui-ci réunit ces derniers pendant environ 1h30. Ils peuvent échanger, réseauter sur des sujets qui leur tiennent à cœur.

Animations bien-être / diy / Visa Entreprise

Afin d'affirmer notre positionnement slow, il est nécessaire de proposer des animations allant dans ce sens. Durant tout l'été, des animations en lien avec le bien-être, la visite de ferme et le Do-It-Yourself ont été proposées aux visiteurs et habitants de Grand Châtellerault. Les visites d'entreprises que nous organisons tous les ans, ont dû être reportées en raison de la situation sanitaire. Elles se dérouleront ainsi à partir des vacances de la Toussaint 2021.

Le pôle développement en chiffres

- 4 nouvelles marques Accueil Vélo
- 2 nouvelles marques Tourisme & handicap
- 100 membres du groupe Facebook pro
- 772 abonnés sur LinkedIn
- 19 packs partenaire
- CA boutique : 56 831,18 € (dont 11 042,35 € à Angles sur l'Anglin et 11 177,13 € à Châtellerault)

4. MARKETING

Faire rayonner le Grand Châtellerault

du plan boutique

Le précédent rapport d'activités vous avons présenté les plans que nous mettons en place, notamment le plan d'actions que. Nous avons notamment approuvé les lignes et gammes de produits en garantissant le « bien-être en France », le manuel des actions est réalisé et nous avons également procédé à la commercialisation de la boîte souvenir de nos bureaux d'information touristique.

boutique en chiffres
 732 produits référencés
 57 ml de surface de vente

nos de..."



Partenariat avec l'artiste DOZ

L'année en bref

Le pôle marketing assure un grand nombre de missions-supports pour l'équipe. L'objectif est de contribuer à la mise en place et la bonne utilisation des outils de communication pour le bon déroulement des missions de l'équipe au quotidien.

Communication, veille, numérique, relations pro, commercialisation, observatoire, RGPD et bien d'autres, le pôle marketing est un pôle aux missions 360°.

Voici une liste non exhaustive des actions entreprises par le pôle en 2021

1 - Prenez le temps de...

Un slogan qui illustre l'expérience slow tourisme offert par le territoire Grand Châtellerault.

Prenez le temps de ...

Nos maître-mots:

- Rapprochement avec la nature
- Alimentation saine
- Bien-être (soins - détente)
- Authenticité des rencontres et des savoir-faire
- Qualité de l'accueil
- Qualité de vie et santé



4. MARKETING

Châtellerault

nouveauté : blog d'iris

Bloggeuses Sissi et Iris vous emmènent loin des sentiers battus pour découvrir les pépites de notre territoire. Alors prêt à partir à l'aventure ? Découvrez notre blog de voyage "Les échappées d'Iris" sur www.tourisme-châtellerault.fr/blog-de-voyage.

Commercialisation

Les services en ligne sont destinés aux professionnels du territoire : billetterie pour sites historiques, événements, visites guidées... Les hébergeurs peuvent également proposer la réservation et le paiement en ligne.

Billet est une plateforme permettant la vente en ligne de billets directement sur le site internet de l'Office de Tourisme. Open est une plateforme de commercialisation en ligne des hébergements touristiques. Cette plateforme permet aux hébergeurs de commercialiser leur location sur notre site internet ainsi que sur leur propre site internet. Aujourd'hui nous recensons 11 sites et 3 mises en ligne sur notre site internet.

Le groupe

Inscrit au registre des opérateurs touristiques et de séjours, l'OT assure la mise à disposition de journées clé en main à destination de la clientèle groupe, afin de faciliter la découverte du territoire pour les visiteurs.

5 - On garde le contact avec vous

Nous vous proposons un panel de plusieurs newsletters en fonction de vos besoins :

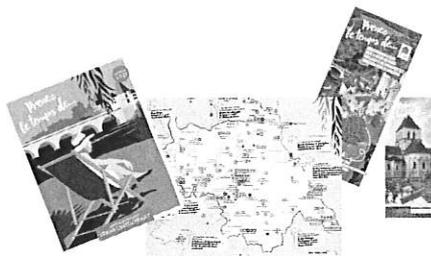
- Newsletter Grand public
- Newsletter comité de direction
- Newsletter hébergeurs
- Newsletter pro
- Newsletter acteurs d'Angles-sur-l'Anglin

Zoom sur nos éditions

Cette année la réalisation de brochures en partenariat avec la SNCF a permis de valoriser notre destination et de cibler une nouvelle clientèle!

Ce travail de qualité est l'opportunité pour le territoire d'exister à l'échelle régionale et d'inciter nos voisins tourangeaux à s'arrêter chez nous ! "Gare aux secrets" et "Envie de découvrir" en partenariat avec la SNCF

Toujours dans l'objectif de guider le visiteur dans ses découvertes, les communes sont mises à l'honneur avec le début d'une série de documents de visite : Lençloître, Angles-sur-l'Anglin, Les Ormes et bientôt Scorbe Clairvaux.



Le magazine touristique, support de promotion touristique du territoire de Grand Châtellerault, a pour vocation de représenter l'esprit «Slow tourisme» du territoire autour de notre slogan «Prenez le temps de ». Axé sur un tourisme vert, plus responsable, mêlant des rencontres, de l'humain et des émotions, ce document est une invitation pour nos visiteurs et nos locaux, à ralentir, à prendre conscience des richesses de notre territoire : humaines et patrimoniales.

Dans le même esprit sont édités un guide des bonnes adresses, une carte du territoire et des plans de villes afin de proposer une offre la plus complète possible.

Le pôle marketing en chiffres

- 355 pages du site internet version française mises à jour
- 54 newsletters et maillings confondus envoyés depuis janvier
- 116 841 sessions sur notre site internet, toutes langues confondues
- 151 863 personnes ont consulté notre page facebook, avec une publication record vue par 56 500 personnes
- 18 805 comptes pour instagram

6. SOCIAL

toute l'année.

reau d'information touristique
nier du **moulin de Chitré** à
uil sur Vienne a pu être ouvert
de bonnes conditions. La
ice d'une boutique, d'un
irs de visite, ont facilité sa
rture et sa fréquentation.
nisation réussie de marchés
mes a par ailleurs montré
t du site pour l'accueil diversifié
olic.

année a aussi été l'occasion de
longer dans l'**aménagement**
' de nos BIT qui doivent incarner
ailleurs et le positionnement
ique du territoire. Des carnets
rations ont été réalisés au sein
groupe de travail, permettant à
e responsable d'antenne de se
er dans l'évolution de son espace
vail, tout en créant une identité
à chaque lieu.

*Une équipe compétente
au service des clients et des professionnels*

Montée en compétence

En réponse à l'évolution rapide du secteur du tourisme et des attentes des clientèles, l'équipe de l'office de tourisme poursuit le développement de ses compétences avec des formations sur : *le storytelling, la gestion de projet, le travail en réseau avec les prestataires, ...*

Evolution de l'équipe

L'équipe est par ailleurs en renouvellement avec les départs de Romain BOURGUIGNON (en charge des relations partenaires) et Julie TEMPLON (en charge de la ligne éditoriale) qui n'ont pas été remplacés.

Expertise des postes de travail

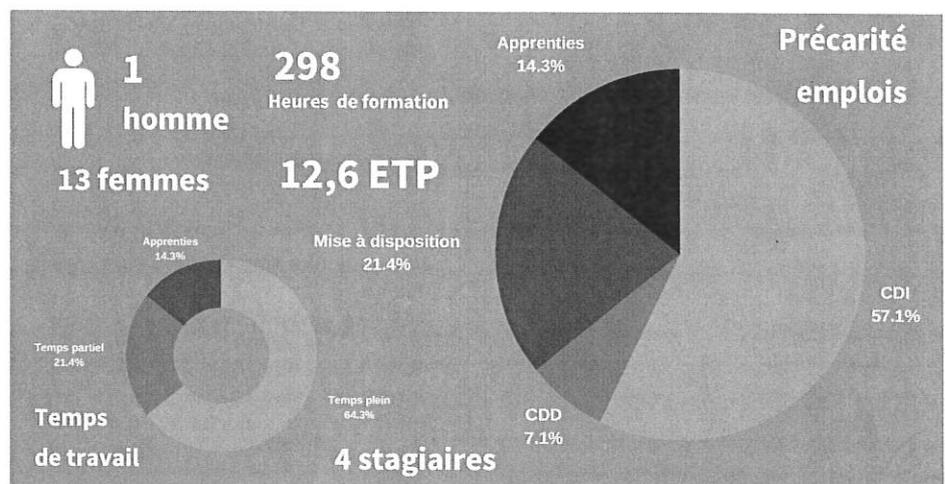
Une expertise des postes de travail individuels a été demandé pour l'année 2021 auprès du service Prévention de la CAGC.

CSE

Les délégués CSE de l'office de tourisme ont donné leur démission en début d'année 2021. Des élections ont été réorganisées avant l'été, sans succès, faute de candidat. En septembre, un nouveau protocole électoral, négocié avec la CGT a été adressé à l'Inspection du travail. Il devrait permettre la tenue d'élection en Novembre.

Prévention canicule

Au cours du premier semestre des rencontres avec la médecine du travail et le service Prévention de la CAGC ont permis d'adapter les conditions de travail à la canicule, notamment pour l'équipe de Châtelleraut, dont les espaces de travail atteignent des températures élevées dès le mois de Juin.



Pôle
Développement



Élodie LAMACHÈRE
Responsable du pôle Développement
Référente NOTT



Anaïs GUILLON
Conseillère en séjour en
charge des animations
entreprises



Lucie COIRIER
Chargée des événements et
des relations publiques



Cindy CAVILIER-PERRIN
Référente qualité
Chargée de la professionnalisation
des acteurs



Wendy BRISSON
Chargée de la taxe de séjour

PERSPECTIVES 2022

L'année 2022 à l'office de tourisme de Grand Châtellerault

L'année 2022 sera placée sous le signe du changement.

Mutations structurelles

La préconisations du rapport de la chambre régionale des comptes appelleront des évolutions. D'ores et déjà une nouvelle organisation comptable devrait démarrer au 1er Janvier.

Par ailleurs, l'audit lancé par la CAGC aboutira à un plan d'actions et induira des changements profonds dans l'organisation de l'EPIC.

Ressources financières

Bien que la fréquentation touristique du territoire ait repris sur un rythme identique à 2019, les ressources de l'office de tourisme sont toujours aussi incertaines.

2022 sera également la fin du contrat NOTT (Nouvelle Organisation Touristique des Territoires) signé avec la Région Nouvelle Aquitaine. Un nouveau cahier des charges sera sans doute proposé dans le courant de l'année.

Missions

L'évolution des comportements des consommateurs amène la CAGC à s'interroger sur l'amplitude d'ouverture des BIT, au profit d'un accueil téléphonique et numérique plus performant et du développement de l'accueil "Hors les murs".

Par ailleurs, le non remplacement des personnes ayant quitté l'office de tourisme en 2021 devrait aboutir à une évolution de la convention d'objectifs, des ambitions données par la CAGC à l'office de tourisme.

Temps forts

Malgré tout, l'office de tourisme a déjà inscrit à son agenda des temps forts :

- salon Proxi Loisirs (1, 2, 3 Avril)
- participation au groupe SADI de la Vienne
- préparation du nouveau schéma de développement touristique 2023 - 2026 par la CAGC.

2. FEUILLE DE ROUTE 2022

Pôle Parcours client

Ambassadeurs :

- recréer un lien de confiance avec les ambassadeurs (café papotage, ateliers participatifs et collaboratifs, les intégrer dans certaines de nos réflexions, programme de découverte du territoire...)
- recruter de nouveaux ambassadeurs (réseaux sociaux, mairies, APE) avec un travail soigné de la communication en lien avec le pôle marketing. Travail particulier mené envers les hébergeurs
- développement de la carte Grand Châtelleraut Tourisme (aide de toute l'équipe grâce aux portefeuilles, profiter des journées pro et autres moments de rencontre avec les prestataires...)

Collecte et diffusion de l'information :

- s'appuyer sur Proxi'Loisirs pour une diffusion optimale et efficace sur la Vienne (travail de préparation en amont)
- reprise du circuit de diffusion en retravaillant la formule pour coller au mieux aux besoins et éviter les déplacements inutiles, toucher plus qualitativement les prestataires demandeurs
- reprise des kits à usage unique, refonte en kits accueil et approfondir le travail avec les hébergeurs pour une meilleure diffusion des docs, de la carte Grand Châtelleraut tourisme (mise en place d'une journée spéciale hébergeurs à l'image d'une bourse d'échange)

- mise en place d'un plan de stockage de la documentation commun à tous les OT

- aide à la prise en main du SIT départemental par l'équipe

SADI :

- appropriation du SADI par l'équipe (ateliers collaboratifs 1er trimestre 2022 sur la refonte des persona, choix de 3 clientèles cibles, plan d'action pour le déploiement de services dédiés...)
- suivi des réunions communauté accueillante chaque trimestre pour permettre la production d'outils utiles à tous les prestataires du territoire et à l'OT
- suivi du SADI Vienne
- suivi du plan d'actions en cours
- suivi du SADI Angles sur l'Anglin

Pôle Développement

Objectifs du pôle développement pour 2022 :

- Accompagner les prestataires dans leur développement
- Accompagner les partenaires
- Travailler le pair à pair
- Consolider les animations slow
- Faire émerger des expériences familles
- Sensibiliser et accompagner les prestataires au Développement Durable.

CONVENTION

OBJECTIFS 2020 - 2023

Convention d'objectifs signée en novembre 2019 entre Grand Châtelleraut et l'EPIC office de tourisme.

Accueil
Améliorer l'expérience d'accueil

Information
Collecte et diffusion de l'information (collecte, traitement, création de contenus, diffusion)

Promotion
Actions prioritaires :
- territoire de compétence (46 communes)
- territoire d'influence (Tours, Poitiers, Limoges, Angoulême, Cognac, Angers)

Coordination des prestataires
Proposer une offre en adéquation avec les attentes des visiteurs.

Commercialisation
Développement du tourisme du territoire

Observation
Mettre à jour d'un outil de collecte et d'analyse de données au service de l'office de tourisme

Filières
Développer les filières "savoir-faire", "nature", "itinérance"

2. PREVISIONNEL 2022

1 / Fonctionnement

BP : 593 425 €

ial

Le priorités internes à l'équipe :
Expertise des postes de travail : la
demande formulée au début de
l'année 2021 devrait aboutir en 2022
à l'expertise de chaque poste de

**Aménagement du bureau de
poste de Châtelleraut** qui,
d'aujourd'hui, travaille dans des
conditions difficiles.

Réalisation du plan GPEEC
(Plan Prévisionnelle des Emplois et
Compétences) réalisé en 2019.

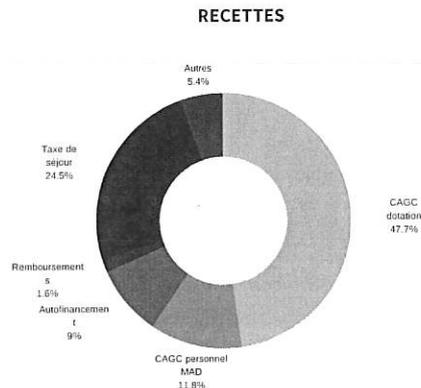
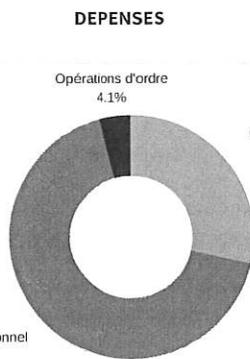
La création d'un groupe de travail
a été mise en place d'une charte de
travail.

ennes

En 2022, le groupe
de travail aura à poursuivre le travail
réalisé avec l'aménagement "slow"
des espaces d'accueil.

Le service Tourisme & handicap sera
maintenu dans le courant de l'année
2022. Le bureau d'information
touristique de Lencloître.

Les antennes seront équipées
d'un espace téléphonique afin de
faciliter l'accueil téléphonique.
L'accueil téléphonique est
d'aujourd'hui croissant.



GESTION, ADMINISTRATION

Fournitures administratives et entretien, petit
équipements, télécommunication, assurance
responsabilité civile, contrat copieur, honoraires,
affranchissement

IMMOBILIER

5 BIT (4 permanents, 1 saisonnier)
Assurances, ménage, charges de fluides (Angles
sur l'Anglin), petit entretien

PROMOTION

Editions, salons, insertions, achat marchandises

CHARGES DE PERSONNEL

7.5 ETP CDI
2 ETP mis à disposition (dont 0.5 ETP Directrice)
1 ETP CDD
2 apprentis

INDEMNITÉ DE DEPART EN RETRAITE

- Indemnités prévisionnelles de fin de carrière à verser : **218 213 €**
- Dette actuarielle annuelle au 30/10/2021 : **16 170 €**

OFFICE DE TOURISME GRAND CHATELLERAULT

Siège : hôtel de ville, 86100 CHATELLERAULT
Administration : hôtel Alaman, 86100 CHATELLERAULT
05 49 21 05 47
www.tourisme-chatellerault.fr

Directrice : Véronique BOIREL

