

EDITION  
2023

Prenez  
le temps de...

OFFICE DE TOURISME  
DE GRAND CHÂTELLERAULT

# RAPPORT D'ACTIVITES

2023

CARNET DE DÉCOUVERTES  
GRAND CHÂTELLERAULT



1 Place Sainte-Catherine, 86100 CHÂTELLERAULT  
05 49 21 05 47 - [contact@ot-chatellerault.fr](mailto:contact@ot-chatellerault.fr)  
[www.tourisme-chatellerault.fr](http://www.tourisme-chatellerault.fr)





Prenez  
le temps de ...

---

# SOMMAIRE

Les temps forts de l'année 2023	3
Les chiffres de l'année 2023	4
La gouvernance de l'office de tourisme	5

<b>RAPPORT MORAL</b>	6
----------------------	---

<b>RAPPORT FINANCIER</b>	7
--------------------------	---

## RAPPORT D'ACTIVITES

1. Management	9
2. Parcours client	12
3. Promotion	14
4. Commercialisation	16
5. Coordination des prestataires	17
6. Antennes	18
7. Social	20

## PERSPECTIVES 2024

1. Défis	22
2. Feuille de route	25
3. Prévisionnel	27

# LES TEMPS FORTS

## DE L'ANNEE 2023

### janvier

- fermeture du bureau d'information de Châtellerault
- collaboration service Finances GC et SGC Nord Vienne

### février / mars

- arrivée Cécile, Assistante administrative
- lancement de saison, les 10 ans de l'OT

### avril / mai

- Journée pro
- Petit déjeuner FAE
- Arrivée Sébastien, Aurélien, Conseillers en séjour

### juin

- Démarrage des accueils "hors les murs"
- Transfert Tourinsoft
- Arrivée équipe saisonnière : Allan, Chloé, Camille, Fella



### juillet / août

- Ouverture du point info à la Manu
- Accueil téléphonique "Ici l'été"
- Contrôle URSSAF
- Départ Wendy, Héléna

### septembre

- Arrivée Lucie, apprentie

### octobre

- Arrivée de Camille, Laura, Aurélien

### novembre

- Lancement site internet

# LES CHIFFRES

DE L'ANNEE 2023 (AU 31/10/2023)

**21 630** contacts au  
31/10/2023



kits à usage unique

**1 648**



Nb connexions  
wifi

**1 120**



**633**  
prestataires  
SIT

**78**

ambassadeurs

**4 110**

Lits  
marchands



**f** Facebook  
**7 892**  
abonnés

**i** Instagram  
**3 869**  
abonnés

Nb abonnés e letter  
grand public **4 052**

**1 798** Twitter  
abonnés

Nb visiteurs uniques  
site internet  
**89 356**



**44** packs  
partenaires

**30 470.16 €**  
CA boutique



**31 %**  
Hébergements classés



**146**  
Labels &  
marques



# LA GOUVERNANCE

DE L'EPIC OFFICE DE TOURISME DE GRAND CHÂTELLERAULT

## 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 DERYN  
Laurent DELBOS ou son  
représentant  
Gioia BOUJU-GUILLET  
Alain BRUNET

#### SUPPLEANTS

Françoise PARE-DAVIAUD  
Constanze PARTISCH ou son  
représentant  
Jean-Michel GUILLARD  
Marie-Luce GASSE  
Charles-Etienne ALLARD

## DATES DE REUNION DU COMITE DE DIRECTION

- jeudi 23 Février
- mardi 28 Mars
- jeudi 20 Avril
- jeudi 1er Juin
- mardi 11 Juillet
- mardi 12 Septembre
- mardi 7 Novembre

# RAPPORT MORAL

## DE L'ANNEE 2023

Le territoire a développé un tourisme varié, moderne et attractif autour du patrimoine culturel, industriel et naturel de l'agglomération de Grand Châtellerault, grâce à son réseau de bureaux d'information touristique et à une stratégie marketing innovante.

Avec une équipe soudée autour de ses missions professionnelles d'accueil, d'information et de promotion, l'action de la directrice de l'Office de tourisme, Véronique BOIREL, l'OT a pu pleinement s'exprimer et remporter ou maintenir tous les succès liés au classement, à la marque Qualité Tourisme, aux labels hauts de gamme ou verts accompagnant les idées innovantes de développement durable ou les belles actions qui ont valu le prix du TOP TOURISME.

### **Entre confiance et reconnaissance , notre réseau s'est recentré.**

L'ouverture du point information du site de la Manufacture et la priorité donnée au bureau d'Angles-sur-l'Anglin ont conforté une année 2023 de grand cru, avec une progression de visiteurs de 15 %. Avec les autres bureaux d'information de Dangé-Saint-Romain et Lençloître qui ont revisité leurs horaires d'ouverture ainsi que nos accueils "hors les murs", la capacité de nos hébergements rénovés (maisons d'hôtes et meublés) ont contribué à mettre en avant nos partenaires, nos produits locaux avec un achalandage ciblé des boutiques.



### **Une marche en avant entre sobriété et rigueur avec le Comité de Direction**

L'accompagnement des élus et acteurs du tourisme siégeant au Comité de Direction ont permis de tracer une ligne budgétaire conforme aux impératifs de rigueur comme de recommandation de nos divers consultants ou tuteurs sur la remise à plat de notre modèle .

### **Une vitrine inspirante de l'action 2024 .**

La construction du schéma de développement touristique 2024 – 2030 impactera les actions de l'Office de tourisme et amplifiera son attractivité auprès de tous les entrepreneurs, opérateurs, ambassadeurs, partenaires et habitants .

### **FAIRE (RE) DECOUVRIR LES ATOUTS de GRAND CHATELLERAULT, C'EST A LA FOIS NOTRE MISSION ET NOTRE FIERTÉ**

**Lucien JUGE**  
**Président**

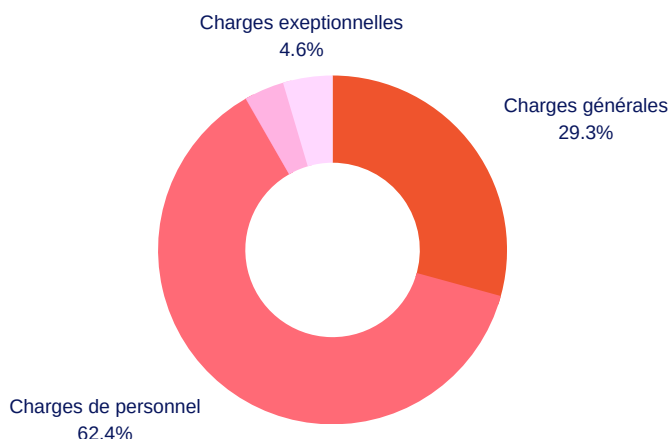
# RAPPORT FINANCIER

DE L'ANNEE 2023

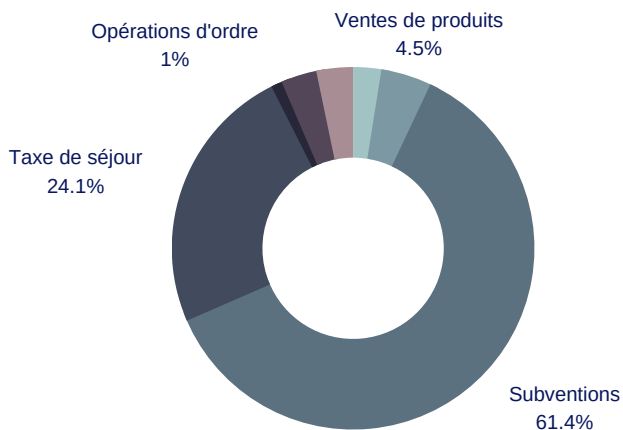
## 1 / FONCTIONNEMENT

**BP + DM1**  
**602 110,30 €**

### DEPENSES



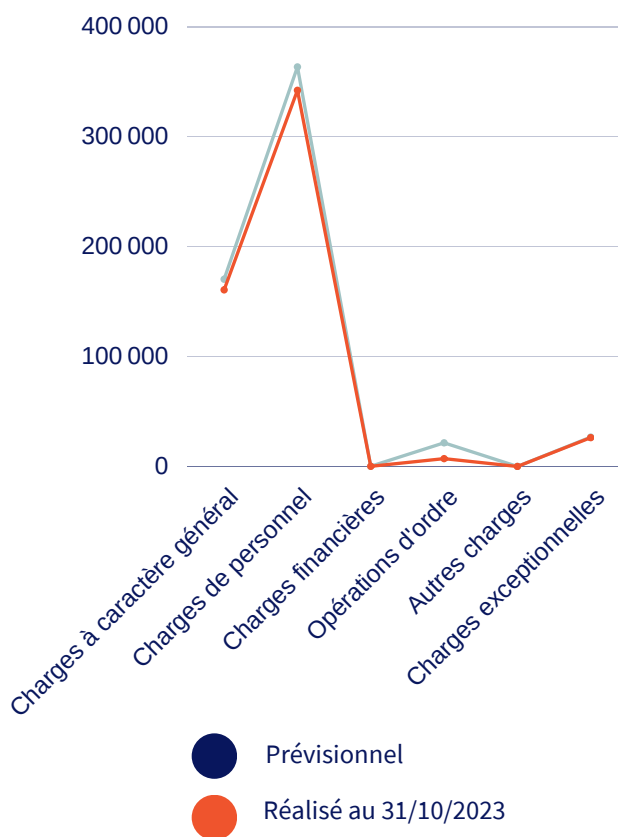
### RECETTES



## CONSOMMATION DES CREDITS

**AU 31/10/2023**

**536 239,52 €**





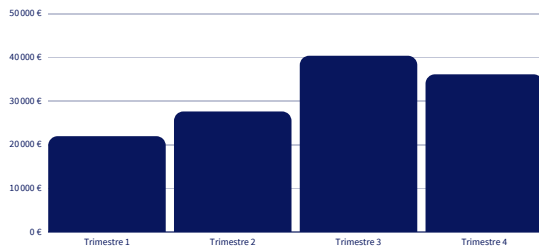
**ZOOM SUR ...**

**LA TAXE DE SEJOUR**

Source 3D Ouest GC

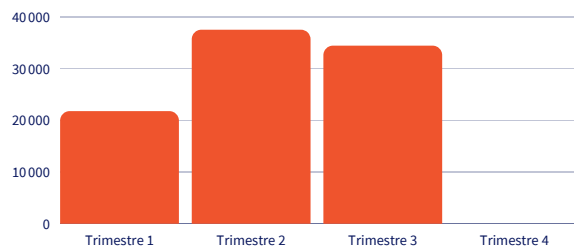
**2019**

234 hébergements marchands  
 3 682 lits marchands  
 Total déclaré : 125 914.43 € / 191 287 nuitées



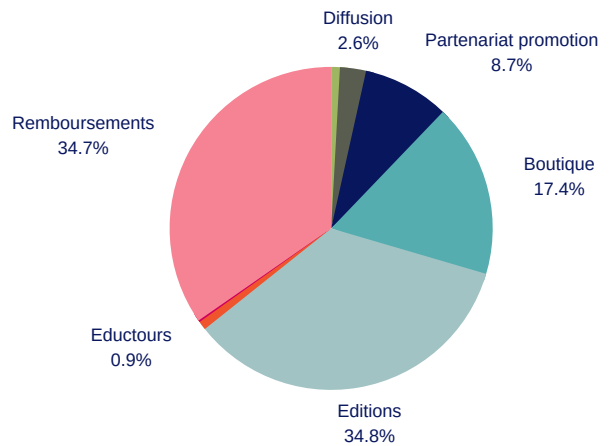
**2023 (au 31/10/2023)**

454 hébergements marchands  
 4 110 lits marchands  
 Total déclaré : 93 596,56 €



**AFFECTATION DU PRODUIT DE LA TAXE DE SEJOUR**

*Le produit de la taxe de séjour est affecté aux dépenses de promotion destinées à favoriser la fréquentation touristique du territoire.*



**Investissement**

**DEPENSES**

Opérations d'ordre  
8.7%



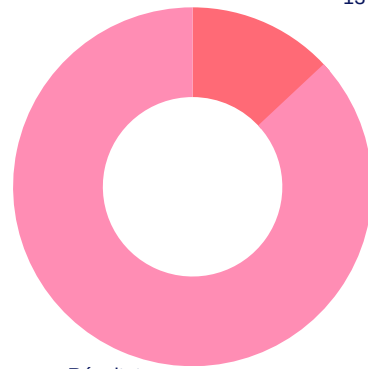
Immobilisations corporelles  
40.7%

**BP :**

**69 099,36 €**

**RECETTES**

Opérations d'ordre  
13%



Résultat  
87%

Immobilisation incorporelles  
50.7%

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

DE L'ANNEE 2023

## 1 / MANAGEMENT

### Une nouvelle organisation comptable

Suite au rapport de la Chambre Régionale des Comptes et à l'audit juridique et financier demandé par Grand Châtelleraut, une nouvelle organisation comptable a été mise en place en 2023.

Elle s'appuie sur :

- Le service Finances de Grand Châtelleraut avec lequel l'office de tourisme a signé une convention pour le traitement et le mandatement des écritures comptables
- Le SGC Nord Vienne qui assure la fonction de Payeur (contrôle et paiement)

### La création d'un poste d'assistance administrative

Comme recommandé par la Chambre Régionale des Comptes, un poste d'Assistance Administrative a été créé. Cécile CHARRIER a été recrutée. Elle assure, entre autres, le suivi des contrats, des commandes, le lien avec le service Finances et est régisseur de l'office de tourisme. Ses missions s'étendent également au suivi de la démarche qualité.

### La stabilisation financière et comptable

Cette nouvelle organisation permet de normaliser le fonctionnement de la régie, de proposer une comptabilité par engagement mieux suivie, d'apurer les dettes, tout en tenant compte des contraintes de fonctionnement de chacun et répondant aux exigences comptables d'un EPIC.



### Lancement de la démarche RSE

Pour préparer le lancement de la démarche RSE au sein de l'office de tourisme, la Directrice a suivi une série de séminaires en ligne proposés par la MONA et Trajectoires Tourisme, aux Directeurs d'offices de tourisme. Les questions d'agilité, de bien-être au travail, d'ergonomie, de gestion durable... ont été étudiées.

### Rapprochement avec l'office de tourisme de La Roche Posay

Soucieuses d'offrir le meilleur accueil aux visiteurs du territoire, et d'accompagner au mieux les professionnels du territoire, les deux équipes des offices de tourisme de Grand Châtelleraut et de La Roche Posay se sont rencontrées pour échanger sur la commercialisation, l'animation, la mobilité, les pratiques d'accueil...



### Contrôle URSSAF

En juillet, l'office de tourisme a fait l'objet d'un contrôle URSSAF. Six observations ont été formulées sur le calcul des exonérations, contributions CSG - CRDS, mutuelle apprentis. Des pénalités, pour un montant de 254 euros ont été attribuées. Les mesures correctives ont été immédiatement adoptées.

### Télétravail

Après validation par le comité de direction de l'office de tourisme, un groupe de travail est mis en place pour proposer un protocole de télétravail au sein de l'office de tourisme. Ce groupe doit transmettre sa proposition au cours du 1er semestre 2024.

## ZOOM SUR ...

# LE MANAGEMENT PAR LA QUALITE



L'office de tourisme de Grand Châtelleraut est marqué Qualité Tourisme depuis 2021. L'écoute client, le traitement et l'analyse des satisfactions et insatisfactions fait partie des piliers de la démarche Qualité.

### Les avis en ligne

- 190 avis tous BIT confondus sur Google
- BIT de Châtelleraut : 4.5/5
- BIT d'Angles : 4.3/5
- Quelques mots : "très bon accueil", "souriant et disponible", "personnel qualifié", "vente de produits régionaux"

 **frederic denimal**  
Local Guide · 44 avis

★★★★☆ il y a 6 mois

J'ai eu une réponse à ma question... comme d'habitude... impeccable 🙌 ...

Visité en avril

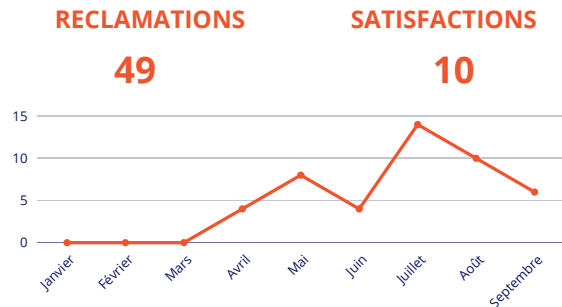
 **Marie-Claire Marchand**  
Local Guide · 72 avis · 45 photos

★★★★☆ il y a 3 semaines **NOUVEAU**

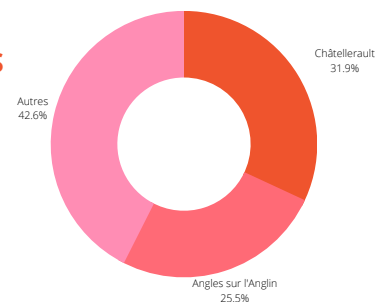
Accueil très chaleureux et personnel très qualifié.

Visité en octobre

### Réclamations / Satisfactions



### OBJET DES RECLAMATIONS



### TOP 5 DES RECLAMATIONS

- 1 - Accueil, propreté
- 2 - Information, communication
- 3 - Ici l'été
- 4 - Office de tourisme
- 5 - Halte jacquaire, Heures vagabondes, Festival du livre, Mini-port

## ZOOM SUR ...

## LES ENGAGEMENTS DD DE L'OT



Depuis 2020, l'office de tourisme de Grand Châtellerault adhère à l'association des Acteurs du Tourisme Durable.

Une feuille de route, validée par le comité de direction trace la route pour les prochaines années au travers d'enjeux et d'engagements.

Nos enjeux :

- Transformer le développement durable en expérience client "slow"
- Adapter de l'offre au réchauffement climatique
- Evaluer, réduire et compenser les émissions de CO2 de l'office de tourisme
- Développer le tourisme de proximité, excursionniste
- Encourager les offres de tourisme social
- Signer la charte européenne du tourisme durable
- Développer une économie touristique toute l'année
- Positionner le territoire comme une destination durable

#### Adaptation de l'office de tourisme

- Tri et suivi des déchets produits par l'OT
- Achats durables pour les fournitures et produits d'entretien
- Eco-conception des éditions (papier PEFC, encres vertes)
- Ajustement des quantités d'éditions reçues et éditées
- Eco-conception du nouveau site internet
- Suivi de la charte des éco-manifestations pour toute animation ou événementiel organisés par l'office de tourisme
- Marque Tourisme & handicap pour les BIT de Châtellerault et Dangé-Saint-Romain
- Adhésion ANCV
- Amélioration de la qualité de vie au travail : ergonomie des postes, groupe télétravail, équipements individuels...
- Formation à l'utilisation de vélos électriques
- Equipement de chaque poste de travail d'une poubelle de tri

#### Sensibilisation de la demande

- Site internet proposant un mode de lecture éco-responsable
- Promotion auprès des visiteurs de "Grand Châtellerault sans voiture", de la charte du voyageur "slow et responsable"
- Développement au sein du carnet de découverte de l'offre "slow", bas carbone
- Mise en valeur au sein du carnet de découverte des produits locaux et du "made in Grand Châtellerault"
- Partenariat avec TER SNCF

#### Développement d'une offre durable

- Développement auprès des prestataires d'expériences "slow et responsable", de micro-aventures
- Mise en avant des labels engagés et accompagnement des prestataires dans leur démarche
- Programme d'ateliers, afterworks, éductours
- Partenariat avec TER SNCF
- E letter pro : présentation d'un sujet engagé
- Boîte à outils numérique

## 2 / PARCOURS CLIENT

### Le plan de diffusion de l'information

Inscrit dans une démarche de développement durable, l'office de tourisme trace au mieux les quantités d'éditions entrantes et la diffusion de ses éditions sur ses territoires d'influence et de compétence. Le plan de diffusion, révisé en début d'année a permis de limiter les quantités de brochures reçues tout en garantissant la qualité de l'information donnée au visiteurs. Par ailleurs des circuits et des opportunités (accueil hors les murs, bourses d'échanges, kits accueil...) de diffusion ont été identifiés pour les éditions du territoire et celles de nos partenaires.

Ce sont :

- 1 648 kits diffusés dans les hébergements.
- 166 points de diffusion ont été desservis sur le circuit de diffusion dans les départements 36, 37 et 86 (OT, sites de visite, campings, restaurants). Le circuit de diffusion s'est déroulé la semaine 23, du 5 au 9 juin.
- Bourse d'échanges de la Vienne organisée à l'occasion de la journée pro du 4 Mai
- Kit accueil du nouvel arrivant transmis aux communes, sur demande.



### ZOOM SUR ...

## LE SADI

Réalisé en 2018, le SADI (Schéma d'accueil et de diffusion de l'information) est un document stratégique précieux pour l'office de tourisme. Il identifie, saison après saison, la nature des flux de visiteurs, leur profil, leur provenance, leurs attentes.

Il permet de déployer une stratégie d'accueil (accueil "hors les murs", kits hébergeurs, programme ambassadeurs, communauté accueillante...) et de diffusion de l'information (éditions, informations en ligne, diffusion) ajustée au territoire de Grand Châtellerault et à ses clientèles.

En 2023, l'actualisation des personas (clientèles) a été menée avec l'équipe de l'OT, afin d'ajuster la connaissance des profils de clientèle aux évolutions constatées depuis la crise sanitaire.

Compte tenu de la spécificité d'Angles sur l'Anglin, un SADI dédié a été réalisé dès 2018.

### Programme ambassadeurs

Le programme ambassadeurs a été intégralement revu cette année. Les ambassadeurs inscrits, ainsi que les hébergeurs ont été invités à participer à 5 éductours de découverte du territoire touristique de Grand Châtellerault. Pour valider le titre d'Ambassadeurs, il convient maintenant de participer à 3 de ces dates.

### Halte jacquaire Châtellerault

L'office de tourisme, a accueilli, pour le compte de la Ville de Châtellerault les pèlerins souhaitant passer une nuit dans la halte jacquaire située à l'hôtel Sully. Malgré une fermeture de 3 semaines pour cause de punaises de lit, 199 pèlerins ont été accueillis pour un montant de 1 643.70 €.

**Communauté accueillante**

Issue des réflexions sur le SADI (Schéma d'accueil et de diffusion de l'information), la Communauté accueillante rassemble, avant chaque saison, un échantillon d'hébergeurs, commerçants, artisans d'art, sites de visites, producteurs locaux... Ce groupe de travail, animé par l'office de tourisme, se réunit pour préparer ensemble l'accueil des visiteurs, partager des outils de facilitation et de découvertes du territoire.

En 2023, la communauté accueillante s'est réunie 3 fois :

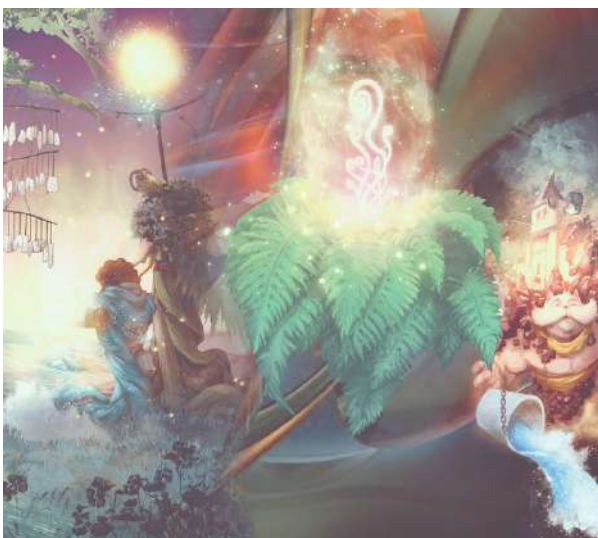
- 09/03 - La Tourelle des Echelles, Lésgny-sur-Creuse
- 11/05 - Domaine des Chauvaux, Antran
- 09/11 - Coliwork, Dangé-Saint-Romain

**Le programme d'accueil "hors les murs"**

En 2023, le programme d'accueil "hors les murs" a permis d'accueillir 1 979 visiteurs. A La Roche Posay, au camping de Saint Ustre, sur la fête du Pinail, la multi-randonnée ou encore sur les Courses hippiques de la Roche Posay ou à la Gravel Fever, ... l'OT a été présent.

**AVIZI, une relation client plus "pointue"**

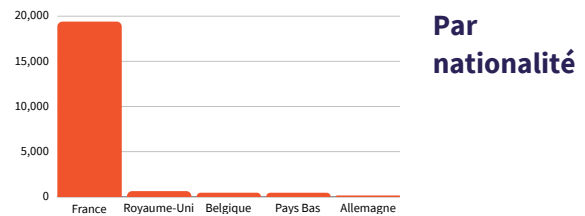
Grâce au logiciel AVIZI, l'office de tourisme connaît avec précision les demandes de ses visiteurs. Chaque conseiller en séjour renseigne les informations nécessaires à une bonne connaissance des attentes, pour une meilleur anticipation de l'accueil des visiteurs.



**ZOOM SUR ...**

**LA CLIENTELE DE L'OT**

**Origine des visiteurs**



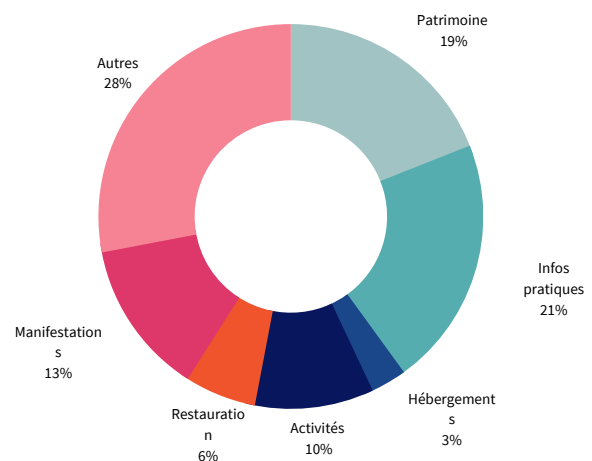
**Par département**



**Saisonnalité des demandes**



**Types de demandes**



### 3 / PROMOTION

#### TOURINSOFT

En mai 2023, les données hébergées sur le système d'information touristique de l'office de tourisme (LEI) ont été intégralement basculées sur le SIT départemental "TOURINSOFT". Ce sont 1 123 fiches (hors fêtes et manifestations) qui sont aujourd'hui hébergées sur la plateforme régionale, permettant ainsi à l'ensemble des offices de tourisme de Nouvelle Aquitaine d'accéder aux informations du territoire de Grand Châtelleraut. La base de données TOURINSOFT alimente également le site internet tourisme de l'ACAP et celui de l'office de tourisme.

#### Les éditions 2023



8 000 ex



8 000 ex



10 000 ex



3 000 ex



3 000 ex

#### Salons

L'office de tourisme avait inscrit trois salons dans son plan marketing 2023 :

- Salons CSE
- Salon de la randonnée, Eguzon-Chantôme - 31 Octobre et 1er Novembre

#### Newsletter et emailing :

60 newsletters et emailing envoyés

7128 contacts ciblés

Taux d'ouverture moyen : 53%

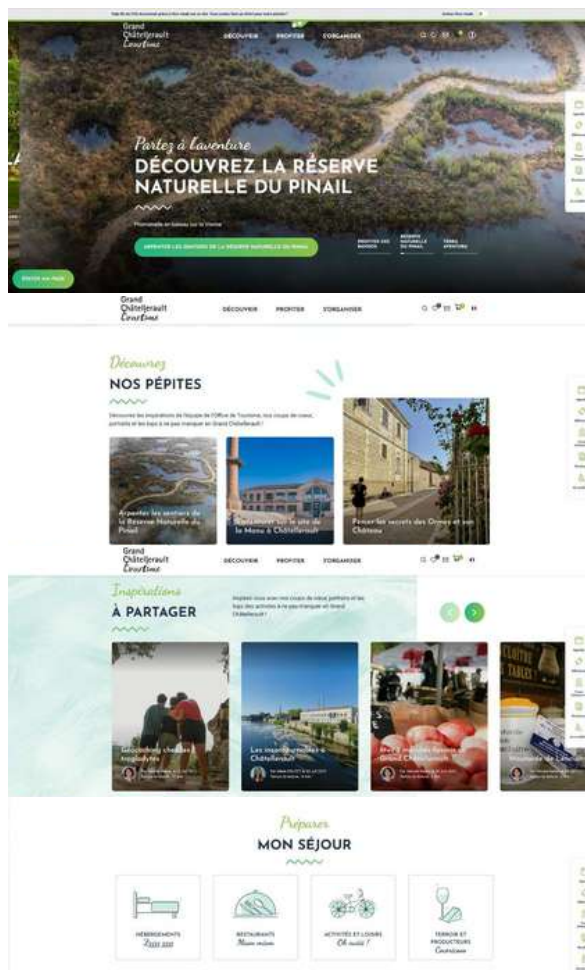
Taux de clic moyen : 8%

#### Un nouveau site internet

Le site internet fait peau neuve en 2023. C'est avec le développeur IRIS interactive que l'office de tourisme a travaillé son nouveau site internet, mis en ligne le 28 octobre 2023 et lancé officiellement le 6 novembre.

Les atouts du nouveau site, dont l'ergonomie et le graphisme ont été entièrement renouvelés :

- mode éco-responsable,
- mise en avant des expériences avec le blog qui a une belle visibilité sur ce site
- découverte par saison
- la billetterie en ligne mise en avant
- parcours "accessibilité" pour les personnes empêchées
- charte graphique plus slow, plus minimaliste mais aussi plus adaptée au parcours client.



### Partenariat presse avec l'Agence de Créativité et d'attractivité du Poitou et l'agence Monet

Depuis 2022, l'office de tourisme est partenaire des actions presse menées par l'Agence de Créativité et d'Attractivité du Poitou.

- dossier de presse
- flashnews
- portraits d'acteurs
- instants partage
- actions médias
- accueil presse



**france inter** **Europe 1**

• Europe 1 / Balade en France - Kevin Lejarre  
- Sujet sur L'Express du Grand Ouest de Châtelleraut - Du 16/12/2022

• France Inter / C202 nous amuse - Kevin Lejarre  
- Fédéralité sujet sur la Réserve Naturelle du Pinail - mise en relation avec Kevin Lejarre

### Animations slow 2023

En 2023, l'office de tourisme a proposé 2 saisons d'animations permettant de découvrir producteurs, artisans d'art, de faire de belles rencontres ou de vivre des expériences de qualité. 16 dates ont été proposées au public au cours des "Animations slow du Printemps" ou des "Secrets partagés" de l'été. 9 partenaires du territoire se sont investis dans ces animations avec un taux de satisfaction de 72,25 % tant de nos partenaires que des visiteurs.

En décembre, pour les fêtes de fin d'année, l'office de tourisme met en valeur les produits du territoire au travers de sa boutique et des commandes entreprises, d'animations au sein du BIT de Châtelleraut

## ZOOM SUR ...

# LA BOUTIQUE

■ 67 fournisseurs ■ 477 produits référencés

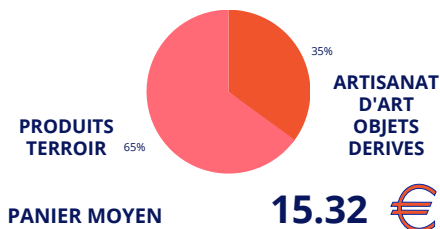
**CHIFFRES D'AFFAIRES** **36 470.16 €**

Hors billetterie

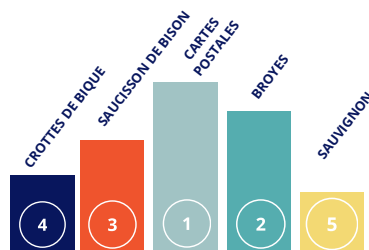
**DONT:**

**COMMISSION** **9 117.54 €**

CHÂTELLERAULT	24 653,82 €
ANGLES SUR L'ANGLIN	10 396,15 €
LENCLÔTRE	65,20 €
DANGE SAINT ROMAIN	585,05 €
ACCUEIL HORS LES MURS	2 096,41 €
MANU	686,85 €



### TYPOLOGIE DES ACHATS





## 4 / COMMERCIALISATION

### Individuels

Cette année, la billetterie en ligne de l'office de tourisme compte 5 partenaires du territoire auxquels se sont ajoutées les 9 animations slow organisées par l'office de tourisme. 337 billets (animations slow + billetterie sites de visite) ont été vendus pour un chiffre d'affaires de 1 997,80 €.

Le chiffre d'affaire de la billetterie en ligne de l'ACAP vendue par l'office de tourisme s'élève à 1 522,70 €

Par ailleurs l'office de tourisme travaille avec l'ACAP sur le déploiement d'un outil commun de commercialisation en ligne, raccordé à la base de données TOURINSOFT. Cet outil sera proposé à l'ensemble des prestataires touristiques de la Vienne et permettra de faciliter le parcours du visiteur sur le territoire.



### Groupes

En 2023, l'office de tourisme de Grand Châtelleraut a établi 68 devis pour 27 groupes accueillis et un chiffre d'affaires de 19 325 euros, soit 745 visiteurs.

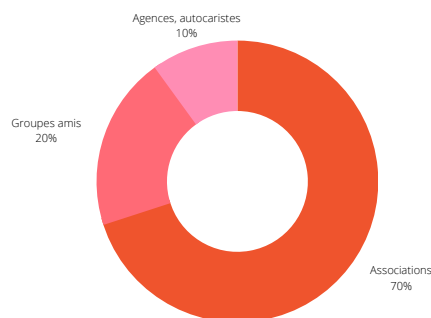
Par ailleurs l'accueil et le suivi des groupes a été re-travaillé au sein de l'office de tourisme.

## ZOOM SUR ... LA CLIENTELE GROUPES

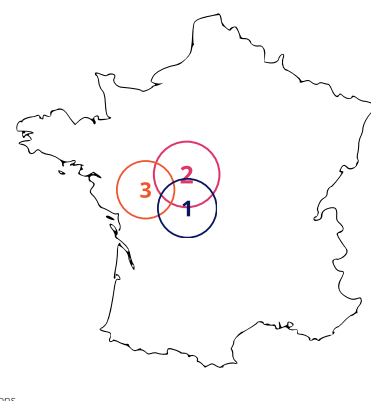
### LES PRODUITS LES + VENDUS



### LES TYPES DE GROUPES



### ORIGINE DES GROUPES



## 5 / COORDINATION DES PRESTATAIRES

### Les événements

#### Lancement de saison :

Pour fêter le 10<sup>e</sup> anniversaire de la création de l'office de tourisme de Grand Châtellerault, le lancement de saison touristique a été organisé le 13 avril, au château de la Barbelinière à Thuré.

60 participants sont venus présenter leurs nouveautés et partager leurs attentes et leurs envies pour la saison touristique 2023.

Plus de 230 kits de communication ont été distribués à cette occasion.

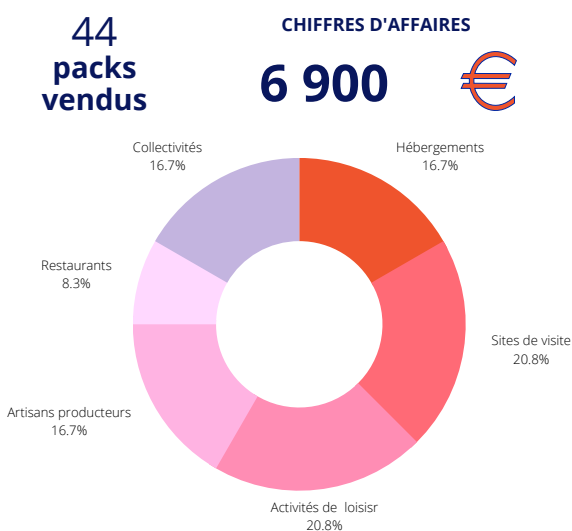
#### Journée pro :

50 professionnels du tourisme ont participé à la "Journée pro", organisée par l'office de tourisme le jeudi 4 mai, au Domaine de Badard à Chênevelles. Au programme de cette journée exceptionnelle : une bourse d'échanges de documentation touristique interdépartementale, des ateliers de travail : Schéma de développement touristique, L'essor des activités de pleine nature et le numérique au coeur du tourisme de demain, des activités slow.



### ZOOM SUR ...

## LES PARTENAIRES 2023



### LES PACKS PARTENAIRES LES + VENDUS



### Le club partenaires

Jeudi 4 mai - Domaine de Badard à Chênevelles  
Mercredi 18 Octobre - Centre thermal à La Roche Posay

### Les newsletter pro

Envoyées en : janvier, mars, mai, juin, juillet, septembre, octobre

En moyenne taux d'ouverture de 43.91%

Taux de clic moyen : 4.83%

Sujets les plus cliqués :

- événements,
- billetterie,
- animations slow

## 6 / ANTENNES

### Des référents par BIT

Chaque BIT dispose d'un référent en charge de suivre le bureau : suivi des travaux, contrôle des installations, équipements, organisation, mise à jour du cahier des bonnes pratiques, suivi des procédures... Ces référents interviennent dans la formation du personnel saisonnier.

- BIT Châtellerault - Marie BOUTET
- BIT Angles-sur-l'Anglin - Myriam GRANDIN
- BIT saisonniers - Laurent NEUMANN
- Accueil "hors les murs" - Aurélie BUFFETEAU

### Labels et marques

La marque Tourisme & handicap sera renouvelée en 2023 pour 5 ans pour le Bureau d'information touristique de Dangé-Saint-Romain.

### Les BIT saisonniers

Les BIT de Dangé Saint-Romain et Lencloître ont été ouverts dès les vacances de Pâques.

### Renfort de l'équipe du BIT d'Angles-sur-l'Anglin

Sébastien GAGNANT a été recruté à temps plein pour renforcer l'accueil à Angles sur l'Anglin . Un ETP saisonnier, en charge de la boutique est venu compléter l'équipe, permettant ainsi d'étendre les plages d'ouverture.

### Travaux BIT d'Angles-sur-l'Anglin

Cette année le BIT d'Angles sur l'Anglin a fait l'objet de travaux d'électricité et de maçonnerie. Sont prévus également la pose d'étagères et de stores.

### Fermeture annuelle BIT Châtellerault

En janvier 2023, le BIT de Châtellerault a fermé ses portes au public. Ce mois de fermeture a été l'occasion de dresser l'inventaire boutique, remettre à plat des procédures d'accueil, repenser l'aménagement intérieur.

## ZOOM SUR ...

## LES OUVERTURES DES BIT

### 590 jours d'ouverture

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
CHATELLERAULT	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
ANGLES SUR L'ANGLIN	○	○	○	●	●	●	●	●	●	●	○	○
DANGE SAINT ROMAIN	○	○	○	●	○	○	●	●	○	○	○	○
LENCLOITRE	○	○	○	●	○	○	●	●	○	○	○	○
HORS LES MURS	○	○	○	○	○	●	●	●	○	○	○	○



### Le programme d'accueil "hors les murs"

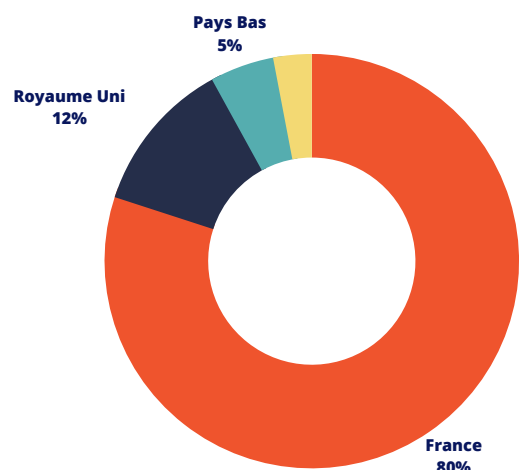
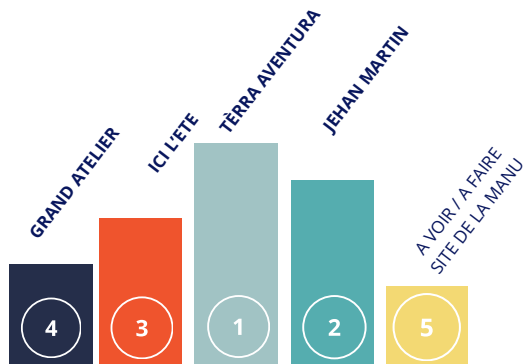
En 2023, à la demande de Grand Châtellerault, l'office de tourisme a déployé, dans le cadre de ses accueils "hors les murs", un point d'information sur le site de la Manufacture. Ouvert du 1er Juillet au 31 Août, avec des horaires identiques à ceux du Grand Atelier, il s'est révélé être particulièrement utile pour les visiteurs du site. Ce point d'information, tenu par du personnel saisonnier a ouvert de nouvelles perspectives d'accueil pour l'office de tourisme.

Revu chaque année, le programme d'accueil "hors les murs" suit les flux de visiteurs. Il est ajusté en permanence de façon à venir à la rencontre des habitants comme des personnes découvrant le territoire de Grand Châtellerault. Il peut, suivant les lieux d'implantation, être complété d'une boutique-vitrine du territoire.

## ZOOM SUR ...

# LE POINT INFO MANU

VISITEURS **633 VISITEURS**



**CA BOUTIQUE**

Avec billetterie

**897,85 €**

## 7 / SOCIAL

### Ergonomie des postes

Afin de renforcer l'ergonomie des postes de travail, les bureaux de l'équipe du BIT de Châtellerault ont été changés. Ils sont maintenant adaptables et mobiles pour permettre une grande souplesse d'utilisation. Des casques téléphoniques, ainsi que des téléphones portables individuels sont venus compléter l'équipement numérique de l'ensemble des salariés.

### Formation du personnel saisonnier

La formation du personnel saisonnier a été entièrement révisée. Elle s'étend maintenant sur 3 semaines, afin de permettre aux nouveaux arrivants de se familiariser avec les procédures qualité de l'office de tourisme et logiciels métiers. Cette formation intègre également des circuits de découverte du territoire.

### Formation de l'équipe

En 2023, l'équipe de l'office de tourisme aura réalisé 21 journées de formation :

- Equipe - **TOURINSOFT** - 1 jour
- Marie BOUTET, Gaëlle RIOULT - **AVIZI Premium** - 1 jour
- Marie BOUTET, Gaëlle RIOULT - **IRIS site internet** - 1 jour
- Aurélie BUFFETEAU - **Concevoir et déployer sa stratégie d'accueil** - 2 jours
- Laurent NEUMANN - **Communiquer efficacement pour améliorer ses relations professionnelles** - 2 jours
- Aurélie BUFFETEAU - **Intégrer ses prestataires dans sa stratégie d'accueil** - 3 jours
- Aurélien CHUBILLEAU - **3D ouest** - 2 jours
- Cécile CHARRIER, Aurélien CHUBILLEAU - **Tenir une régie** - 1 journée

Par ailleurs l'équipe a suivi des webinaires sur de nombreux sujets.

## ZOOM SUR ... L'EMPLOI



**3 hommes**

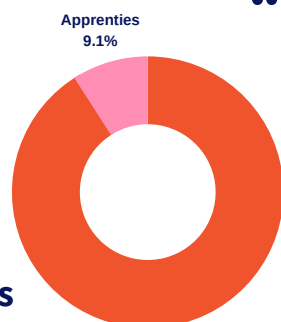
**9 femmes**



**98 Heures de formation**

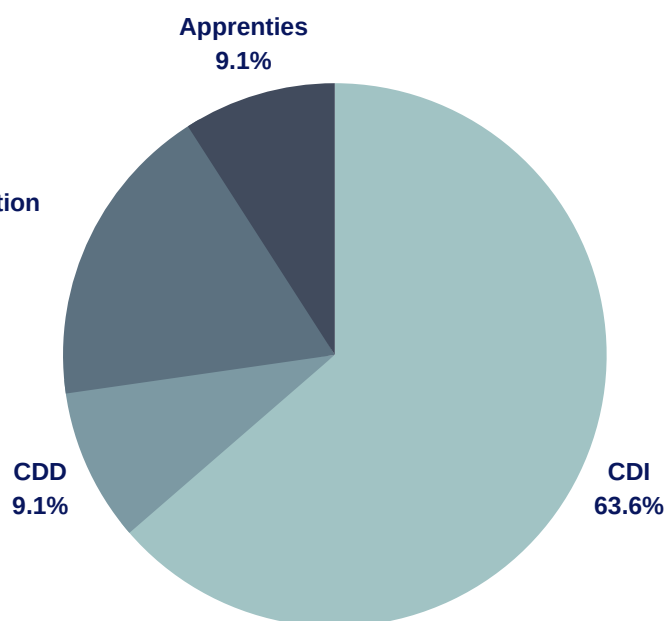
Mise à disposition  
**18.2%**

**11 ETP**



**Temps de travail**

**4 stagiaires**



## ZOOM SUR ... L'ÉQUIPE



**Gaëlle RIOULT**

Webmaster,  
Responsable SIT



**Aurélie BUFFETEAU**

Chargée du parcours client  
et de la boutique



**Marie BOUTET**

Animatrice numérique  
de territoire



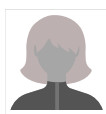
**Laura NAVARRO**

Chargée du programme  
d'animations slow



**Aurélien  
CHUBILLEAU**

Chargé de la Taxe  
de séjour



**Myriam GRANDIN**

Chargée du BIT  
d'Angles-sur-l'Anglin



**Camille SAVOIE**

Chargée du parcours  
client Groupes



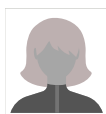
**Laurent NEUMANN**

Chargé du programme  
ambassadeurs, assistant du  
déploiement SIT



**Lucie HERBE**

Chargée de la Carte  
d'hôtes



**Cécile CHARRIER**

Assistante administrative



**Véronique BOIREL**

Directrice



**Sébastien GAGNANT**

Chargée du suivi  
Partenaires

### MOUVEMENTS

#### Les départs

- Hélène MOUN - embauchée le 13/09/2021
- Wendy BRISSON - embauchée le 09/01/2018

#### Les arrivées

- Cécile CHARRIER - embauchée le 20/03/2023
- Camille SAVOIE - embauchée le 02/10/2023
- Sébastien GAGNANT - embauché le 11/04/2023
- Lucie HERBE - embauchée le 04/09/2023
- Aurélien CHUBILLEAU - embauché le 11/10/2023

### SAISONNIERS

- Nancy FRANCOIS du 01/04 au 30/04/2023
- Aurélien CHUBILLEAU du 11/04 au 10/10/2023
- Allan HURTAULT du 12/06 au 01/09/2023
- Camille SAVOIE du 19/06 au 17/09/2023
- Fella BRAHIMI du 20/06 au 15/09/2023
- Chloé RAVEAU du 27/06 au 22/08/2023

### STAGIAIRES

- Tess BONNET - du 03/01 au 24/01
- Mathilde PERAIN - du 16/01 au 10/02
- Nathalia GERMANY - du 12/04 au 06/06
- Océane GRIFFON - du 20/03 au 19/06

# PERSPECTIVES

2024

## 1 / DEFIS

### DEFI 1 - Adaptation au dérèglement climatique de l'offre touristique du territoire (produits et pratiques)

Les objectifs de la conférence de Paris en matière de diminution carbone vont accélérer le durcissement de la législation, notamment en terme de performance énergétique des hébergements. De la même façon, les professionnels de la restauration et de l'accueil sont confrontés et des obligations de gestion de leurs déchets. Par ailleurs, la question de la canicule, de l'accès à l'eau de plus en plus contraint ou encore du coût de la mobilité... impliquent d'accompagner nos prestataires touristiques dans leur adaptation au dérèglement climatique. Ce défi sur lequel travaille l'office de tourisme depuis plusieurs années devient une priorité pour tous les territoires.

### DEFI 2 - Asseoir le positionnement "slow" du territoire

Avec son nouveau schéma de développement touristique, en cours d'écriture, Grand Châtellerault entend asseoir son positionnement touristique ancré dans les valeurs "slow", autour d'expériences uniques, de souvenirs partagés en famille, entre amis. Territoire de "secrets et petits bonheurs", Grand Châtellerault Tourisme doit maintenant affirmer une ligne éditoriale en cohérence avec ce positionnement marketing.



### DEFI 3 - Accompagner l'année olympique

Avec l'accueil des JO en France en 2024, le réseau des offices de tourisme est mobilisé tant sur des questions d'accueil des visiteurs, équipes... que sur de la promotion du territoire, ou de relais d'information.

En 2024, l'OT de Grand Châtellerault est attendu sur :

- Mise en ligne d'informations sur les plateformes nationales : #ExploreTerredeJeux2024 et Vivez sport !
- L'adaptation de sa ligne éditoriale réseaux, blogs, ...
- la diffusion de kits accueil et promotion JO Olympiques et paralympiques
- Participation à l'organisation des festivités sur le territoire (*passage de la flamme le 25 mai 2024, animations sportives...*)
- L'accueil des visiteurs

### DEFI 4 - Ancrer la culture de l'hospitalité

Le réseau national des offices de tourisme se mobilise sur les valeurs d'hospitalité et la capacité pour les professionnels du tourisme à retrouver et vivre ces valeurs au quotidien.

*“L'hospitalité va bien au delà de l'accueil : c'est un accueil personnalisé, un art de recevoir avec bienveillance, générosité et spontanéité ; c'est ouvrir sa porte et son territoire, partager, échanger, favoriser les rencontres dans un esprit solidaire, rassurer, garantir confort, bien être et sécurité ; c'est un état d'esprit, une démarche sociétale portée par toutes et tous.”*

Pour l'office de tourisme de Grand Châtelleraut, cette notion d'hospitalité sera le fil rouge de l'année 2024. Tous les outils, pratiques, événements... seront l'occasion de se ré-interroger sur les valeurs hospitalières du territoire, de l'équipe et des prestataires touristiques qui constituent la chaîne d'accueil. Par ailleurs, cette notion s'inscrit pleinement dans les engagements de l'OT en faveur du développement durable et de la résilience des acteurs touristiques face au dérèglement climatique. Elle est également portée par le positionnement “slow” choisi pour le territoire de Grand Châtelleraut.



### DEFI 5 - Stabiliser l'équilibre financier de l'office de tourisme

L'année 2023 fut une année de transition pour la gestion de l'office de tourisme. Elle a permis d'assainir les finances de l'EPIC, de réorganiser le suivi des flux comptables et financiers et de travailler avec Grand Châtelleraut sur les fondamentaux du financement du service public de l'accueil et information touristique.

En 2024, il convient de stabiliser cette situation et d'avancer sur la constitution d'un fonds de roulement et sur le développement des ressources propres de l'EPIC (CA boutique et ventes de prestations directes aux professionnels du tourisme) et sur la recherche de financements extérieurs.





## DEFI 6 - Valoriser les compétences et savoir-faire de l'équipe de l'OT

Les métiers des offices de tourisme évoluent rapidement. Les missions régaliennes d'accueil, d'information, de promotion, de coordination des prestataires touristiques, de commercialisation évoluent dans un environnement fluctuant, où les contraintes financières, l'émergence de nouveaux acteurs dans la chaîne d'accueil, la digitalisation, les nouveaux comportements de consommation prennent une place grandissante. C'est l'occasion pour l'équipe de réfléchir sur ses compétences, ses savoir-faire et de les valoriser tout en les augmentant. L'actualisation du plan de gestion prévisionnel des emplois et des compétences de l'office de tourisme est à l'ordre du jour de cette année 2024. Il vient s'intégrer dans la démarche RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise), que souhaite initier l'office de tourisme.



## DEFI 7 - Fluidifier le parcours du client

La satisfaction client est au cœur des préoccupations de l'office de tourisme, qui n'oublie pas son rôle de levier de développement pour l'économie touristique. Au travers de son SADI, et de sa démarche Qualité Tourisme, l'équipe a à cœur d'anticiper les besoins des visiteurs du territoire et d'apporter des solutions aux ruptures de charges identifiées dans son parcours-client : achat en ligne, accessibilité physique et financière, mobilité...

## 2 / FEUILLE DE ROUTE

Pour répondre à ces 7 défis, l'office de tourisme a établi sa feuille de route pour l'année 2024.

### MANAGEMENT

#### Stratégie

- Ecriture et signature de la nouvelle convention d'objectifs 2024 - 2028, avec Grand Châtellerault
- Participation aux groupes de travail mis en place par Grand Châtellerault pour la mise en oeuvre de son schéma de développement touristique 2024 - 2030
- Suivi de la contractualisation régionale ACTT pour les actions concernant l'office de tourisme de Grand Châtellerault
- Poursuite du rapprochement avec l'office de tourisme de La Roche-Posay

#### Organisation

- Recrutement d'un Directeur(trice) adjoint(e)
- Mise en place du télétravail au sein de l'office de tourisme
- Augmentation et consolidation des ressources financières
- Réorganisation de l'archivage (papier et numérique)

#### Qualité

- Remise à plat des procédures qualité
- Développement de l'écoute client et de l'écoute prestataires

#### Engagements durables

- Diagnostic RSE
- Actualisation du plan DD de l'OT

### PARCOURS CLIENT

- Actualisation du SADI
- Adaptation des horaires d'ouverture et d'accueil dans les BIT
- Développement des accueils "hors les murs"
- Développement du point info Manu
- Poursuite du programme ambassadeurs
- Développement de la communauté accueillante
- Déploiement de Tourinsoft
- Optimisation du plan de diffusion

### PROMOTION

#### Positionnement

- Accentuation du positionnement "slow" du territoire et développement de la base line "territoire de secrets et petits bonheurs"

#### Plan marketing 2024

- Renouvellement des éditions (*carnet de découvertes, carnet des bonnes adresses, carte touristique, document rando vélo et rando pédestre, document découverte Mairé*)
- Programme de salons (*salon Proxi loisirs, Salons Eguzon, salon CSE Futuroscope*)
- Renouvellement du stand et matériel de promotion
- Réalisation d'un film promotionnel



## COORDINATION DES PRESTATAIRES

### Plan de professionnalisation

- Parcours "S'adapter au dérèglement climatique"
- Parcours "Digitaliser son offre"
- Ateliers et coaching sur-mesure

### Mise en place d'événements professionnels

- Journée des pros
- Lancement de saison
- Bourse d'échange de documentation

### Partenaires

- développement des packs partenaires
- suivi des relations avec les partenaires
- clubs partenaires thématiques

Accompagnement des pro pour la préparation de la saison et notamment le recrutement de personnel saisonnier (rédaction CV, annonces, publications réseaux, participation événements pro...)

## COMMERCIALISATION

- Prospection groupes et développement du cycle relationnel (*salon, e mailing, phoning, e letter*)
- Acquisition d'un CRM pour le suivi client
- Développement billetterie individuelle
- Relais auprès des prestataires du territoire de la solution de billetterie déployée par l'ACAP



## ANTENNE

- Borne rando BIT Châtellerault
- Aménagement étagères BIT Angles sur l'Anglin

## SOCIAL

### Formations

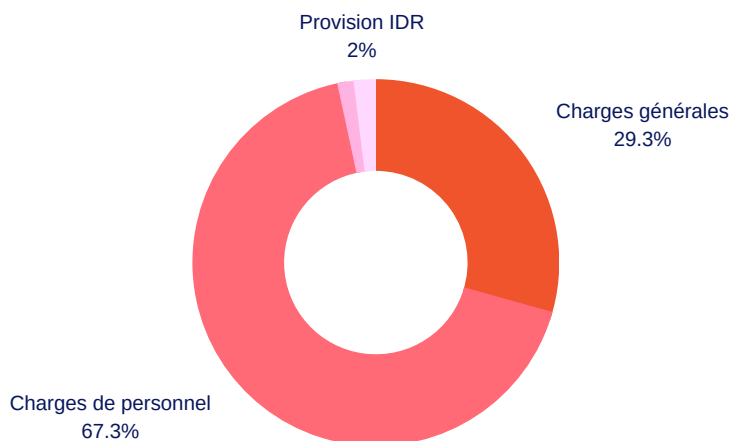
- Actualisation du plan GPEC
- Formation "Tourisme & handicap"
- Formation premiers secours
- Formation au tri des déchets et à l'économie circulaire

## 2 / PREVISIONNEL

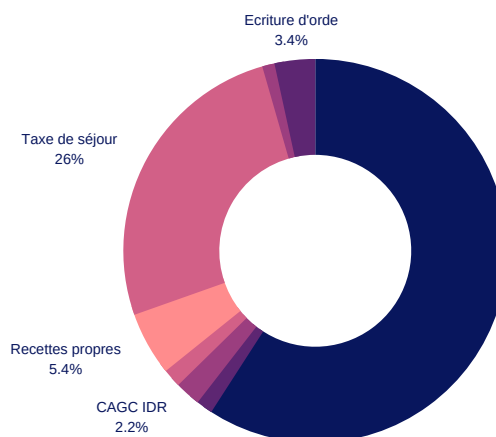
### A / Fonctionnement

# BP : 640 150 €

#### DEPENSES



#### RECETTES



#### GESTION, ADMINISTRATION

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

#### IMMOBILIER

4 BIT (2 permanents, 2 saisonniers)  
Assurances, ménage, charges de fluides (Angles sur l'Anglin), petit entretien

#### PROMOTION

Editions, salons, insertions, achat marchandise

#### CHARGES DE PERSONNEL

8 ETP CDI  
1 ETP mis à disposition (dont 0.5 ETP Directrice durant 6 mois)  
1 ETP CDD  
12 mois saisonniers  
1 apprentie

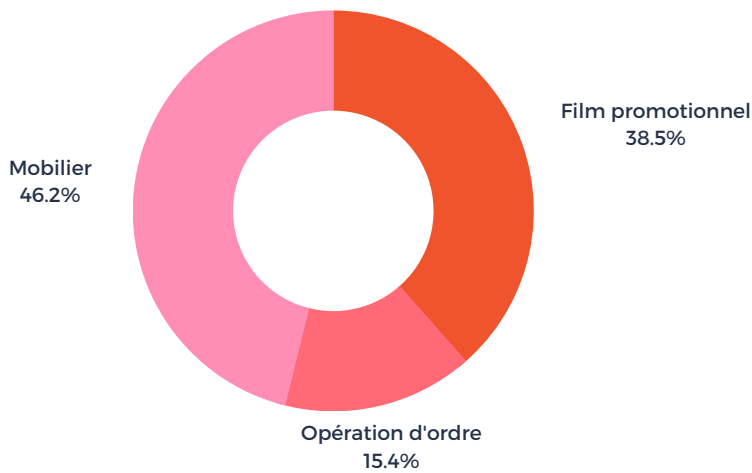
#### INDEMNITÉ DE DEPART EN RETRAITE

- Indemnités prévisionnelles de fin de carrière à verser : **218 213 €**
- Dette actuarielle annuelle au 31/10/2023 : **12 500 €**

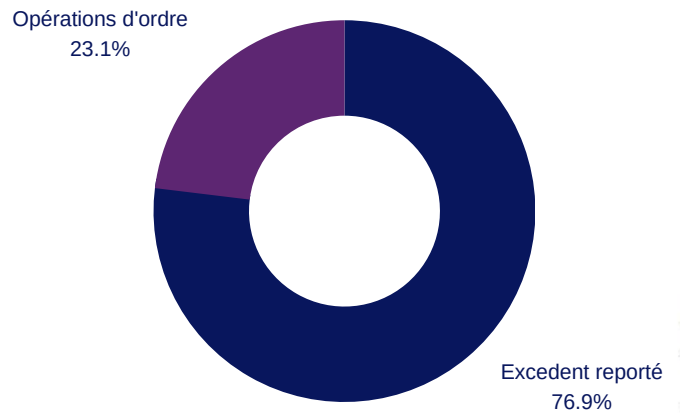
## B / Investissement

**BP : 39 000 €**

### DEPENSES



### RECETTES



### MOBILIER

- Matériel (stand, matériel de promotion, filtres écrans)

### IMMOBILIER

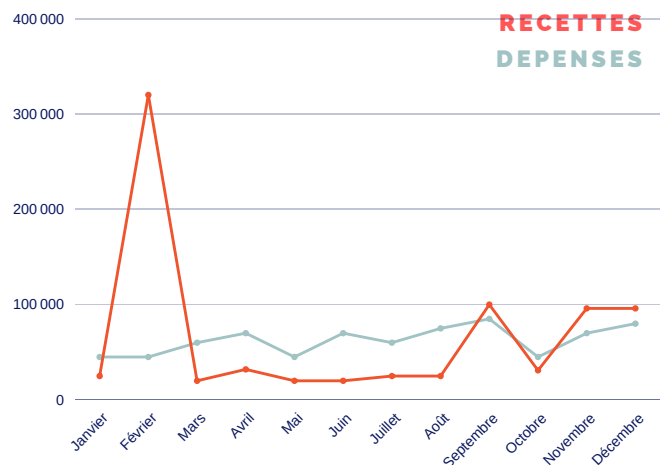
- Film promotionnel

## C / Trésorerie

Malgré l'assainissement de la trésorerie de l'office de tourisme, la reconduction de la ligne de trésorerie en Octobre 2024 sera sans doute nécessaire pour la fin de l'année et le 1er trimestre de l'année 2025.

### FLUX DE TRESORERIE MENSUEL

Dépenses de fonctionnement, investissement et ligne de trésorerie pris en compte.







# OFFICE DE TOURISME DE GRAND CHÂTELLERAULT

**Siège** : hôtel de ville, 86100 CHATELLERAULT

**Administration** : hôtel Alaman, 86100 CHATELLERAULT

05 49 21 05 47

[www.tourisme-chatellerault.fr](http://www.tourisme-chatellerault.fr)

Président : Lucien JUGE

Directrice : Véronique BOIREL

