EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

SEANCE DU **21 février 2014 à 18 h 00**

AUJOURD'HUI **vingt et un février deux mille quatorze**

LE CONSEIL MUNICIPAL de la Ville de Clermont-Ferrand, convoqué par Monsieur le Maire le 14 février 2014, s'est réuni dans la salle ordinaire des séances.

Après avoir ouvert la séance, Monsieur le Maire procède à l'appel.

Etaient présents Mmes et MM. les Membres du Conseil dont les noms suivent :

Serge GODARD, Maire, présidant la séance

Présent(e)s :	**Serge GODARD, Alain MARTINET, Dominique ADENOT, Françoise NOUHEN, Alain BARDOT, Christine DULAC-ROUGERIE, Bernard DANTAL, Monique BONNET, Djamel IBRAHIM-OUALI, Jacqueline CHAPON, Olivier BIANCHI, Odile VIGNAL, Manuela FERREIRA DE SOUSA, Philippe BOHELAY, Simon POURRET, Pascal GENET, Patricia AUCOUTURIER, Cécile AUDET, Danielle AUROI, Nicole BARBIN, Sandrine BERGEROT-RAYNAL, Grégory BERNARD, Christophe BERTUCAT, Jean-Pierre BRENAS, Fatima CHENNOUF-TERRASSE, Cyril CINEUX, Sandrine CLAVIERES, Anne COURTILLÉ, Jean-Michel DUCLOS, Michel FANGET, Roger GIRARD, Jérôme GODARD, Philippe GORCE, Danièle GUILLAUME, Christiane JALICON, Claudine KHATCHADOURIAN-TECER, Alain LAFFONT, Jacques LANOIR, Isabelle LAVEST, Chantal MERCIER-COURTY, Didier MULLER, Corinne NAJIM, Christine PERRET, Martine REMBERT-MANTELET, Yves REVERSEAU, Odile SAUGUES, Marie SAVRE, Bruno SLAMA, Jean-Philippe VALENTIN, Louis VIRGOULAY**
Excusé(e)s ayant donné pouvoir :	**Guy BALLET à Anne COURTILLÉ, Pascaline BIDOUNG à Christophe BERTUCAT, Eric SEVRE à Djamel IBRAHIM-OUALI**
Excusé(e)s :	
Absent(e)s :	**Havva ISIK, Carole COURTIAL**
Secrétaire :	**Sandrine CLAVIERES**

Madame Odile SAUGUES quitte la séance pendant le débat sur la question n° 2.
Madame Marie SAVRE quitte la séance avant le vote de la question n° 3.
Monsieur Alain LAFFONT quitte la séance avant le vote de la question n° 3 et donne pouvoir à Madame Fatima CHENNOUF-TERRASSE.
Monsieur le Maire confie la conduite des débats à Monsieur Alain MARTINET à partir de la question n° 3.

Rapport N° 30

OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRÈS - APPROBATION DE LA DEMANDE DE CLASSEMENT EN CATÉGORIE SUPÉRIEURE

L'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand bénéficie actuellement d'un classement 4 étoiles au titre des missions reconnues par l'Etat pour ce type d'organisme soit la catégorie supérieure. Pour mémoire, ce classement avait été validé par le Conseil Municipal du 16 janvier 2001. Comme suite à l'arrêté du 12 novembre 2010, une réforme a été mise en place fixant de nouveaux critères et un nouveau mode de classement auquel tous les Offices de Tourisme doivent se soumettre.

Ces nouveaux critères concernent notamment :

- l'accessibilité et la qualité de l'accueil
- la diffusion d'une information complète, actualisée et accessible à un large public
- une zone d'intervention de l'Office de Tourisme disposant d'une capacité d'hébergement minimum
- la définition d'objectifs et de moyens clairement définis
- une organisation et des compétences cohérentes avec les missions de l'Office de Tourisme
- une promotion de la destination définie.

Ces nouveaux modes de classements se déclinent désormais en 3 catégories 1, 2 et 3.

La présidente de l'Office de Tourisme souhaite présenter un dossier (annexe CD-Rom) de façon à ce que cette association puisse bénéficier officiellement de ce nouveau mode de classement au titre de la catégorie 1 (soit le maintien dans la catégorie supérieure). Ce nouveau mode de classement peut être obtenu à moyens financiers constants.

Il est proposé, en accord avec votre commission, conformément à l'arrêté du 12 novembre 2010, d'approuver la demande de classement en catégorie I de l'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand et d'autoriser Monsieur le Maire à adresser ce dossier au préfet en application de l'article D.133-22 du code du Tourisme.

D E L I B E R A T I O N

La proposition, mise aux voix, est adoptée à l'unanimité et convertie en délibération.

Pour ampliation certifiée conforme

Fait à Clermont-Ferrand, le 3 mars 2014

Le Maire,
Serge GODARD

Dossier de classement de l'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand

Catégorie demandée : Catégorie I

Office de Tourisme et des Congrès
Maison du Tourisme
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. +33 (0)4 73 98 65 00 – Fax +33 (0)4 73 98 64 98
direction-tourisme@clermont-fd.com
Association loi 1901 - APE : 9499Z - N° SIRET 339 185 225 000 28 - Autorisation préfectorale n° AU 063 98 001

Sommaire

Présentation générale de l'Office de Tourisme et des Congrès.....p. 7

Chapitre 1

Les engagements de l'Office de Tourisme à l'égard des *clients*.....p. 18-86

1.1 L'accueil est accessible et de qualité.....p. 19-36

1.1.1. La localisation est pertinente et la signalisation existe.....p. 19-24

1.1.1.1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

1.1.1.2. La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur.

1.1.1.3. L'Office de Tourisme adhérant à une fédération nationale représentative des offices de tourisme signale son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié.

1.1.2. Les locaux ou espaces d'accueil sont accessibles et aménagés pour recevoir une clientèle touristique......p. 25-29

1.1.2.1. Les locaux ou les espaces d'accueil sont identifiables et directement accessibles à tout public et indépendants de toute activité non touristique.

1.1.2.2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

1.1.2.3. L'Office de Tourisme doit afficher dans ses locaux et publier sur son site Internet les engagements qui correspondent à sa catégorie de classement, de manière visible pour la clientèle conformément aux dispositions de l'annexe II de l'arrêté modifié du 12 novembre 2010.

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

1.1.3. Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention.....p. 30-36

1.1.3.2. Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'Office de Tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondeurs ou standards téléphoniques, ainsi que sur tout site Internet dédié à l'Office de Tourisme, en au moins deux langues étrangères.

1.1.3.5. L'Office de Tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins 305 jours par an, dont le samedi et le dimanche obligatoirement, en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations évènementielles sur sa zone géographique d'intervention.

1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public.....p. 37-86

1.2.1. Le service d'information touristique est performant et professionnel.....p. 37-50

1.2.1.1. Il existe un service permanent de réponse au courrier postal et électronique durant l'année civile.

1.2.1.3. Il existe un service trilingue permanent d'accueil pendant les horaires et périodes d'ouverture de l'espace d'accueil de l'Office de Tourisme. La fonction et les langues parlées du personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

1.2.2. Les supports d'information touristique sont adaptés, complets et actualisés.....p. 51-57

1.2.2.1. L'Office de Tourisme fournit des cartes touristiques ou des plans, ainsi que des guides pratiques sur support papier.

1.2.2.3. La documentation touristique sous format papier ou numérique est traduite en deux langues étrangères et mise à jour. Elle couvre la zone géographique d'intervention.

1.2.2.6. Il existe un site Internet trilingue avec un nom de domaine dédié à l'Office de Tourisme, mis à jour et adapté à la consultation via des supports embarqués.

1.2.3. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour.....p. 58-86

1.2.3.1. L'Office de Tourisme doit diffuser des informations a minima sur support papier sur sa zone géographique d'intervention relatives à tous les hébergements touristiques classés (…), aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs (…), aux évènements et animations, aux numéros de téléphone d'urgence (…)

1.2.3.2. L'information touristique doit être mise à jour au minimum une fois par an.

1.2.3.3. Les numéros de téléphone d'urgence sont affichés et visibles de l'extérieur de l'espace d'accueil de l'Office de Tourisme.

1.2.3.4. L'Office de Tourisme présente l'offre touristique qualifiée sur tous types de support, selon des approches thématiques affinitaires (…).

1.2.3.5. L'Office de Tourisme offre la possibilité de consultation des disponibilités pour tous les modes d'hébergements classés et référencés par lui et les partenaires du dispositif de mise à jour des disponibilités sur sa zone géographique d'intervention en dehors des horaires et périodes d'ouverture.

1.2.3.6. L'Office de Tourisme propose un service d'information touristique intégrant les différentes technologies de l'information et de la communication, notamment les réseaux sociaux, la téléphonie mobile, la géolocalisation.

Chapitre 2

Le fonctionnement de l'Office de Tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagement organisationnels.....p. 87-157

2.1 La zone d'intervention géographique bénéficie d'une capacité d'hébergement minimum.....p. 88-100

2.1.1.1. La capacité d'hébergement de la zone géographique d'intervention à laquelle se rattache l'Office de Tourisme est conforme aux exigences de l'article R. 133–33 du code du tourisme. Elle se calcule en cumulant les capacités d'hébergement et les populations municipales des communes incluses dans la zone géographique d'intervention.

2.2 Les objectifs et moyens de l'Office de Tourisme sont clairement définis. L'Office est à l'écoute du *client* et il est engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès.....p. 101-118

2.2.1.1. Les objectifs et les moyens consacrés aux missions de l'Office de Tourisme sont définis par une convention d'objectifs, de préférence pluriannuelle, passée avec la collectivité territoriale ayant institué l'Office de Tourisme. L'Office de Tourisme met en place des indicateurs de performance relatifs aux résultats atteints et aux moyens déployés qui font l'objet d'une revue annuelle.

2.2.1.2. L'Office de Tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose.

2.2.1.4. L'Office de Tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel ou d'une norme nationale ou internationale sur la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance tierce partie.

2.3 L'organisation et les compétences internes de l'Office de Tourisme sont cohérentes avec son positionnement et son activité. Les employés de l'Office de Tourisme sont en nombre suffisant. Ils sont qualifiés selon les missions assurées par l'Office de Tourisme.....p. 119-131

2.3.1.1. L'Office de Tourisme est organisé pour rendre possible la production ou la vente de forfaits touristiques individuels ou de groupe.

2.3.1.4. L'Office de Tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation supérieure de niveau II ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.

2.3.1.7. L'Office de Tourisme emploie des collaborateurs pour les missions suivantes : conseil en séjour, chargé de la promotion et de la communication, chargé de la clientèle, des relations avec la presse, de l'observation touristique et des nouvelles technologies. Il existe également un référent lié à l'organisation et à l'accueil de foires, salons, congrès ou de manifestations apparentées sur sa zone géographique d'intervention, ainsi qu'un référent dédié à la qualité.

2.4 Un plan de promotion de la destination est défini ; l'événementiel est développé.....p. 132-138

2.4.1.1. L'Office de Tourisme définit un plan d'action annuel de promotion et de communication : les objectifs sont déterminés, des indicateurs opérationnels sont établis et les actions sont évaluées.

2.5 Le système de gestion de l'information est maîtrisé, l'information est qualifiée.....p. 139

2.5.1.1. L'Office de Tourisme dispose d'un système de gestion de l'information organisé et informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser une information maîtrisée et validée sur l'offre touristique locale.

2.5.1.2. L'Office de Tourisme développe une démarche de qualification de l'offre par thématique affinitaire, par centre d'intérêt, ou par concept, ou par période, ou par prix, ou par localisation, ou par titre d'hébergement ou par cible.

2.6 L'Office de Tourisme assure la coordination et l'animation du réseau des professionnels du tourisme et se situe au cœur de la politique de développement touristique de sa zone géographique d'intervention.....p. 140-153

2.6.1.1. L'Office de Tourisme met en place des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux, notamment la tenue de réunions de restitution avec les socio-professionnels.

2.6.1.2. L'Office de Tourisme tient à jour un tableau de bord de l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention.

2.6.1.3. L'Office de Tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'Office de Tourisme, la fréquentation du ou des sites Internet et la fréquentation des hébergements touristiques marchands classés de sa zone géographique d'intervention.

2.6.1.4. L'Office de Tourisme gère et met à disposition des données économiques et marketing sur l'activité touristique développée dans sa zone géographique d'intervention.

2.7 L'Office de Tourisme s'inscrit dans une démarche de développement durable.....p. 154-157

2.7.1.1. L'Office de Tourisme réalise des actions internes basées sur les principes du développement durable.

2.7.1.2. L'Office de Tourisme met en œuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux en matière de protection de l'environnement.

Abréviations utilisées

CRDTA : Comité régional de développement du Tourisme Auvergne

OTC : Office de Tourisme et des Congrès

OTF : Offices de Tourisme de France

ETP : équivalents temps plein

SIT : système d'information touristique

Présentation générale de l'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand

L'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand est un organisme local de tourisme de forme associative institué par délibération du Conseil municipal du 14 juin 1996.

Ses missions, en tant que service d'intérêt public, sont les suivantes :

- accueil et information des visiteurs
- promotion du territoire
- organisation de congrès et de visites guidées
- coordination des acteurs du tourisme
- commercialisation de produits touristiques, de séjours, voyages ou prestations touristiques
- participation à la réalisation des mesures pour l'accroissement de l'activité touristique de loisirs et d'affaires

Installé dans la Maison du Tourisme, place de la Victoire, **en plein centre historique** et en face de la cathédrale, l'Office de Tourisme et des Congrès assure un accueil qualifié **363 jours par an** avec une fréquentation de **200.000 entrées annuelles** en moyenne.

La Ville de Clermont-Ferrand sollicite aujourd'hui le classement de son Office de Tourisme et des Congrès en Catégorie I.

Ce dossier apporte, engagement par engagement, la preuve du respect des nouveaux critères de classement en catégorie I et présente l'organisation générale de la structure.

Annexes :

- Délibération du Conseil municipal du 14 juin 1996

VILLE DE CLERMONT FERRAND

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

SÉANCE DU **14 JUIN 1996**

AUJOURD'HUI **quatorze juin mil neuf cent quatre-vingt seize**

LE CONSEIL MUNICIPAL de la Ville de Clermont-Ferrand, convoqué par Monsieur le Maire le 7 Juin 1996, s'est réuni dans la salle ordinaire de ses séances.

Etaient présents MM. les Membres du Conseil dont les noms suivent :

M. QUILLIOT, Maire, présidant la séance

MM. GODARD, VIRGOULAY, GOUTTEBEL, Mme ANDRE, MM. GENET, PORTEJOIE, BEHAR, MAGNER, Mmes NOUHEN, AUROI, MM. ADENOT, LESBRE, JACQUESON, MARTINET, Mmes DULAC-ROUGERIE, SAUGUES, Adjoints.

Mme ANDRE, M. BARDOT, Mme BELOT, MM. BESSON, BIANCHI, Mmes CHAPON, COURTILLE, MM. COURTY, DANTAL, Mmes DUCHIER, DUMAS, MM. FANGET, FAURE, Mme GUILLAUME, M. IBRAHIM-OUALI, Mme JANOUX-BOUFFARD, M. LAFFONT, Mlle LAGUET, MM. LANOIR, LEYCURAS, Melle LOISEAU, M. MAISONNET, Mmes MARTIN, MARTINON, MM. MAYOT, MENERATH, Mme PARIENTE, M. PERNY, M. RAVOUX, Mme RODRIGUEZ, MM. SEVRE, VERDIER, WACKENIER, Conseillers Municipaux.

Excusés ayant donné pouvoir : **Mme BARBIN, M. BONNEFOND, Mme BONNET, M. CANQUE, Conseillers Municipaux.**

Absent : **Mme FOUILLADE, Adjoint**

Secrétaire : **Melle LAGUET**

CONVENTION D'OBJECTIFS AVEC L'OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE CLERMONT-FERRAND

Monsieur le Maire : la parole est à Monsieur PORTEJOIE pour la lecture de son rapport.

Monsieur PORTEJOIE.

Mesdames, Messieurs,

Clermont-Ferrand tient une place exceptionnelle à un carrefour de grandes voies de communication, à l'intérieur d'un vaste espace naturel.

Elle doit affirmer sa place, son rôle et sa vocation de capitale régionale en développant ses activités de congrès et son offre en matière de tourisme.

Ceci a conduit à transformer l'Association "CONGRES A CLERMONT-FERRAND" qui est devenue le 21 mai 1996 **OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE CLERMONT-FERRAND.**

Cette nouvelle association a pour but d'étudier et de mettre en oeuvre les mesures tendant à accroître l'activité touristique et l'organisation de congrès. Elle aura également comme mission de susciter l'animation indispensable dans son rayon d'action et de contribuer à la défense et à la mise en valeur des richesses naturelles et monumentales.

La Ville doit maintenant donner à l'OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE CLERMONT-FERRAND les moyens nécessaires et préciser quelles doivent être ses missions. C'est l'objet de la Convention d'Objectifs qui vous est proposée.

Ce texte fixe les principes et précise les engagements de chacun. Il indique notamment les engagements financiers de la Ville et précise les obligations de l'Association.

Votre Commission vous propose d'autoriser Monsieur le Maire à signer cette Convention d'Objectifs avec l'OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE CLERMONT-FERRAND.

DELIBERATION

La proposition de Monsieur PORTEJOIE, mise aux voix, est adoptée et convertie en délibération.

REÇU A LA PRÉFECTURE
DU PUY-DE-DOME
LE - 3 JUIL. 1996
ARRONDISSEMENT
DE CLERMONT-FERRAND

Pour extrait certifié conforme,
LE MAIRE,
Pour le Maire,
L'ADJOINT :

Gilles-Jean PORTEJOIE

OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE CLERMONT-FERRAND

STATUTS

TITRE I - FORME ET OBJET DE L'ASSOCIATION

ARTICLE 1

Sous le titre : OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES de CLERMONT-FERRAND, il est constitué une Association régie par la loi de 1901 affiliée à l'Union Départementale du Puy-de-Dôme et à la Fédération Régionale d'Auvergne et par là même à la FEDERATION NATIONALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE.

ARTICLE 2

L'Office de Tourisme et des Congrès, en tant que service d'intérêt public, assure l'accueil et l'information touristique et l'organisation des congrès.

Il a pour but d'étudier et de réaliser les mesures tendant à accroître l'activité touristique et des congrès, dont la promotion touristique, l'animation et la commercialisation de séjours, voyages ou prestations touristiques.

De par le rayonnement et l'attractivité de CLERMONT-FERRAND en tant que capitale de la région Auvergne et son activité de ville de congrès, la zone d'intervention de cette commercialisation concerne CLERMONT-FERRAND, les communes de l'agglomération ainsi que la région pour les prestations autres que l'hébergement.

L'Office de Tourisme contribue également à assurer la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local. Il peut être consulté sur des projets d'équipements collectifs touristiques. Il peut lui être confié la gestion d'équipements touristiques.

ARTICLE 3

L'Office de Tourisme et des Congrès a son siège à Clermont-Ferrand, place de la Victoire. Il peut être modifié par toute délibération du Conseil d'Administration. La durée de l'Association est illimitée.

.../...

TITRE II - COMPOSITION DE L'ASSOCIATION

ARTICLE 4

L'Office de Tourisme et des Congrès se compose :

1) de représentants de la Ville, de collectivités et d'organismes publics ou privés, membres de droit
2) de Membres actifs
3) de Membres bienfaiteurs
4) de Membres d'honneur désignés par l'Assemblée Générale

Le Maire de Clermont-Ferrand est de droit le Président d'Honneur de l'association.
Le Président et les membres d'honneur assistent de droit aux délibérations de l'assemblée Générale. Ils assistent au Conseil d'Administration avec voix consultative.

ARTICLE 5

La qualité de membre s'acquiert par l'adhésion volontaire après agrément du Bureau et l'acquittement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé par l'Assemblée Générale sur proposition du Conseil d'Administration.

La qualité de membre se perd :

1) par démission
2) par radiation prononcée par le Conseil d'Administration, le membre intéressé ayant été appelé à présenter sa défense.

TITRE III - ADMINISTRATION ET FONCTIONNEMENT

ARTICLE 6

L'assemblée Générale se compose des membres indiqués à l'article 4.
Le Président peut appeler à siéger avec voix consultative toute personnalité dont la présence lui paraît utile.

ARTICLE 7

Après adoption des présents statuts, tous les membres à jour de leur cotisation et ayant au moins 1 an d'appartenance à l'Office de Tourisme et des Congrès participent au vote.
Cette disposition n'étant pas applicable aux membres d'honneur, dispensés de cotisation.
Le vote par procuration est admis, mais chaque membre de l'Assemblée plénière ne peut détenir plus de un pouvoir.

.../...

ASSEMBLEE GENERALE

ARTICLE 8

L'Assemblée Générale se réunit au moins une fois par an et toutes les fois qu'elle est convoquée sur décision du Bureau ou sur demande écrite du tiers des membres dont elle se compose.

Elle entend le compte rendu moral, approuve les comptes de l'exercice clos, établit le budget de l'exercice à venir, étudie toutes les questions et projets régulièrement inscrits à son ordre du jour et élit le Conseil d'Administration, lorsqu'il est à renouveler.

Les décisions sont prises à la majorité absolue des voix des membres présents. En cas de partage des voix, la voix du Président est prépondérante.

Le Président de l'Union Départementale doit être appelé à participer aux travaux de l'Assemblée.

L'Association doit adresser chaque année dans les deux mois qui suivent son Assemblée Générale un rapport à son Union Départementale, indiquant la composition du Conseil d'Administration et toutes indications nécessaires sur son fonctionnement et son financement.

Le rapport financier est présenté au Conseil Municipal chaque année.

ARTICLE 9

Toute autre Assemblée Générale peut être convoquée sur l'initiative du Conseil d'Administration ou sur la demande écrite et signée du tiers de ses membres.

ARTICLE 10

Les convocations aux Assemblées Générales doivent être faites au moins 15 jours à l'avance par plis individuels et par insertion dans les journaux locaux. Cette insertion étant intervenue, la non-réception de l'avis individuel ne pourrait être une cause de nullité de l'Assemblée Générale.

ARTICLE 11

Toute proposition émanant d'un membre et destinée à être soumise à L'Assemblée Générale ordinaire doit être adressée au Conseil d'Administration au moins 8 jours avant la date fixée pour cette Assemblée : elle ne peut émaner que d'adhérent ayant au moins un an d'appartenance à l'association.

.../...

CONSEIL D'ADMINISTRATION

ARTICLE 12

L'association est administrée par un Conseil d'Administration composé de 22 membres se répartissant comme suit :

- 13 membres de droit dont :

  - 6 représentants de la Ville de Clermont-Ferrand
  - 2 représentants de la communauté de communes de l'agglomération clermontoise : Clermont Communauté
  - 3 personnalités qualifiées désignées par le Maire de Clermont-Ferrand
  - 1 personnalité qualifiée désignée par le Président de Clermont Communauté
  - 1 représentant de la Chambre de Commerce et d'Industrie.

- 9 membres élus en 2 collèges distincts :

  - le collège des Professionnels du Tourisme
  - le collège des Associations.

Le collège des Professionnels du Tourisme est représenté au minimum par 5 membres adhérents au titre de leur entreprise et le collège des Associations au minimum par 3 membres au sein du Conseil d'Administration. Ces représentants sont élus par l'Assemblée Générale.

Les membres élus du Conseil d'Administration le sont à bulletin secret. La durée de leur fonction est fixée à trois ans. Tout membre sortant est rééligible. Les candidatures doivent être adressées par écrit 15 jours avant la date de l'Assemblée Générale et ne peuvent émaner que d'adhérents ayant au moins un an d'appartenance à l'association.

Les élus représentant la Ville et la Communauté de Communes, ainsi que les personnalités qualifiées désignées par elles, exerceront leur fonction au Conseil d'Administration pendant toute la durée du mandat municipal, sauf si le Conseil Municipal, le Conseil Communautaire, le Maire ou le Président de Clermont Communauté en décide tout autrement.

ARTICLE 13

Le Conseil d'Administration peut appeler à participer à ses travaux avec voix consultative toute personnalité dont la présence lui paraît utile.

ARTICLE 14

Tout membre absent à deux séances consécutives, sans excuse valable, peut être déclaré démissionnaire par le Conseil d'Administration. Le membre concerné étant admis à présenter ses explications.

.../...

ARTICLE 15

En cas de vacance, par décès, démission, ou exclusion, le Conseil pourvoit au remplacement sous ratification à la plus prochaine Assemblée Générale. Le membre élu dans ce cas ne l'est que pour la durée du mandat de celui qu'il remplace.

ARTICLE 16

Le Conseil d'Administration exerce les pouvoirs les plus étendus pour assurer le fonctionnement de l'Office de Tourisme et des Congrès. Il fixe notamment le montant des cotisations.

ARTICLE 17

Le Conseil d'Administration se réunit sur convocation du Président et toutes les fois que le tiers de ses membres le décide.

ARTICLE 18

Le Conseil d'Administration ne peut délibérer valablement que s'il comporte plus de la moitié des membres qui le composent. Lorsque le quorum n'est pas atteint, le Conseil se réunira dans la quinzaine, avec le même ordre du jour et délibérera valablement quel que soit le nombre des membres présents. Le Bureau ne peut être élu que par la réunion du Conseil d'Administration comportant plus de la moitié des membres de celui-ci.

En cas d'empêchement motivé, un membre du Conseil d'Administration peut donner pouvoir à un autre membre présent. Toutefois chaque membre présent ne peut détenir plus de un pouvoir.

Les membres du Conseil d'Administration ne peuvent recevoir aucune rétribution en raison des fonctions qui leur sont confiées en cette qualité. Seuls les frais justifiés peuvent être remboursés.

L'Office de Tourisme et des Congrès s'interdit toute discussion politique ou religieuse.

Le Conseil d'Administration a possibilité d'adopter un règlement intérieur.

BUREAU

ARTICLE 19

Le Conseil élit parmi ses membres, à bulletin secret et pour 3 ans, un bureau, au plus tard dans le mois qui suit l'Assemblée Générale.

.../...

Le Bureau est composé :

- d'un président, élu parmi les membres de droit
- d'un vice-président
- d'un secrétaire
- d'un secrétaire adjoint
- d'un trésorier
- d'un trésorier adjoint.

ARTICLE 20

Le Président est le représentant légal de l'Association. Il représente l'Association dans tous les actes de la vie civile. Il est chargé d'assurer le fonctionnement de l'Association et d'exécuter les décisions du Conseil d'Administration et du Bureau. Il peut consentir des délégations de pouvoirs, soit aux membres du Bureau, soit aux membres du Conseil d'Administration.

Le Président nomme le Directeur.

Le Directeur salarié de l'Association a la charge de la gestion courante de l'Association.

TITRE IV - RESSOURCES

ARTICLE 21

Les ressources de l'Association se composent :

1) des crédits de fonctionnement et subventions accordées par les collectivités publiques et privées.
2) des cotisations des membres.
3) des ressources de toute nature décidées par le Conseil d'Administration dans le cadre des présents statuts.

L'Assemblée Générale désigne un ou plusieurs Commissaires aux Comptes dont le rapport doit être entendu par l'Assemblée Générale, après celui du Trésorier.

ARTICLE 22

Le Conseil d'Administration qui aura négligé de convoquer l'Assemblée Générale annuelle et statutaire sera réputé ipso facto démissionnaire et dans le délai de six mois suivant la date à laquelle l'Assemblée Générale ordinaire aurait dû être tenue. Une Assemblée Générale sera convoquée à la diligence du Maire de Clermont-Ferrand afin de procéder à l'élection d'un nouveau Conseil.

.../...

TITRE V - MODIFICATION AUX STATUTS ET DISSOLUTION

ARTICLE 23

Les statuts ne peuvent être modifiés que sur la proposition du Conseil d'Administration ou du dixième au moins des membres dont se compose l'Assemblée Générale. Cette dernière proposition doit être adressée par écrit au Conseil d'Administration au moins huit jours avant la séance.

L'Assemblée, pour délibérer valablement, doit se composer du quart au moins des membres en exercice. Si cette proportion n'est pas atteinte, l'Assemblée est convoquée de nouveau à quinze jours d'intervalle au moins et cette fois peut valablement délibérer quel que soit le nombre des membres présents.

Dans tous les cas, les statuts ne peuvent être modifiés qu'à la majorité des deux tiers des membres présents.

ARTICLE 24

L'Assemblée Générale appelée à se prononcer sur la dissolution de l'Office de Tourisme et des Congrès convoquée spécialement à cet effet, doit comprendre au moins la moitié plus un des membres en exercice.

Si cette proportion n'est pas atteinte, l'Assemblée est convoquée à nouveau à quinze jours d'intervalle au moins, et cette fois, elle peut valablement délibérer quel que soit le nombre de membres présents.

ARTICLE 25

En cas de dissolution, l'Assemblée Générale désigne un ou plusieurs commissaires chargés de la liquidation des biens de l'Office de Tourisme et des Congrès. Elle attribue l'actif net à une ou plusieurs associations de tourisme d'intérêt local.

Fait à Clermont-Ferrand, le 14 Juin 1999

Le Président

Le Trésorier



Office de Tourisme et des Congrès
place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand

04 73 98 65 00
direction-tourisme@clermont-fd.com

Martine Brugière - présidente
Françoise Graive - directeur

Chapitre I

Les engagements de l'Office de Tourisme à l'égard des clients

1.1 L'accueil est accessible et de qualité	1.1.1 – La localisation est pertinente et la signalisation existe.
1.1.1.1 – L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.	

L'Office de Tourisme et des Congrès se situe dans la Maison du Tourisme, place de la Victoire à Clermont-Ferrand. Cet emplacement est au cœur du Clermont historique et bénéficie de signalétiques piétonne et routière et des parkings du centre-ville.

L'espace d'accueil se trouve en face de l'édifice le plus visité de la ville, la cathédrale gothique. Au départ de la touristique place de la Victoire, sont proposés trois parcours de découverte le long des rues piétonnes. L'OTC est par ailleurs proche de l'autre place principale de la ville, la place de Jaude, et des flux touristiques. Dans un rayon de 150 mètres, se trouvent plusieurs édifices d'intérêt patrimonial notable : cathédrale, fontaine d'Amboise, hôtels particuliers, hôtel de ville, basilique romane Notre-Dame-du-Port (patrimoine mondial de l'Unesco)....
Dans l'environnement proche de l'OTC, le visiteur trouve commerces et services : poste, boutiques de bouche, magasins de souvenirs, bibliothèque, presse, librairies, antiquaires et bouquinistes ...
Le marché Saint-Pierre est situé à moins de 10 mn.
Les enseignes « Maison du Tourisme » signalent l'OTC depuis la voie publique ; elles sont positionnées sur les trois façades du bâtiment. Une autre enseigne « Office de Tourisme et des Congrès » est placée au-dessus de l'entrée principale sur la place de la Victoire.
La Maison du Tourisme est à la jonction entre des voies d'accès routières ((rue Saint-Genès et place Sugny) et le centre historique piétonnier autour de la place de la Victoire. Les deux stations de tramway les plus proches (moins de 10 mn à pied) sont celles de la place de Jaude et celle de l'Hôtel de Ville. À noter que cette dernière est desservie par un ascenseur qui relie l'Hôtel de Ville à la station de tramway.

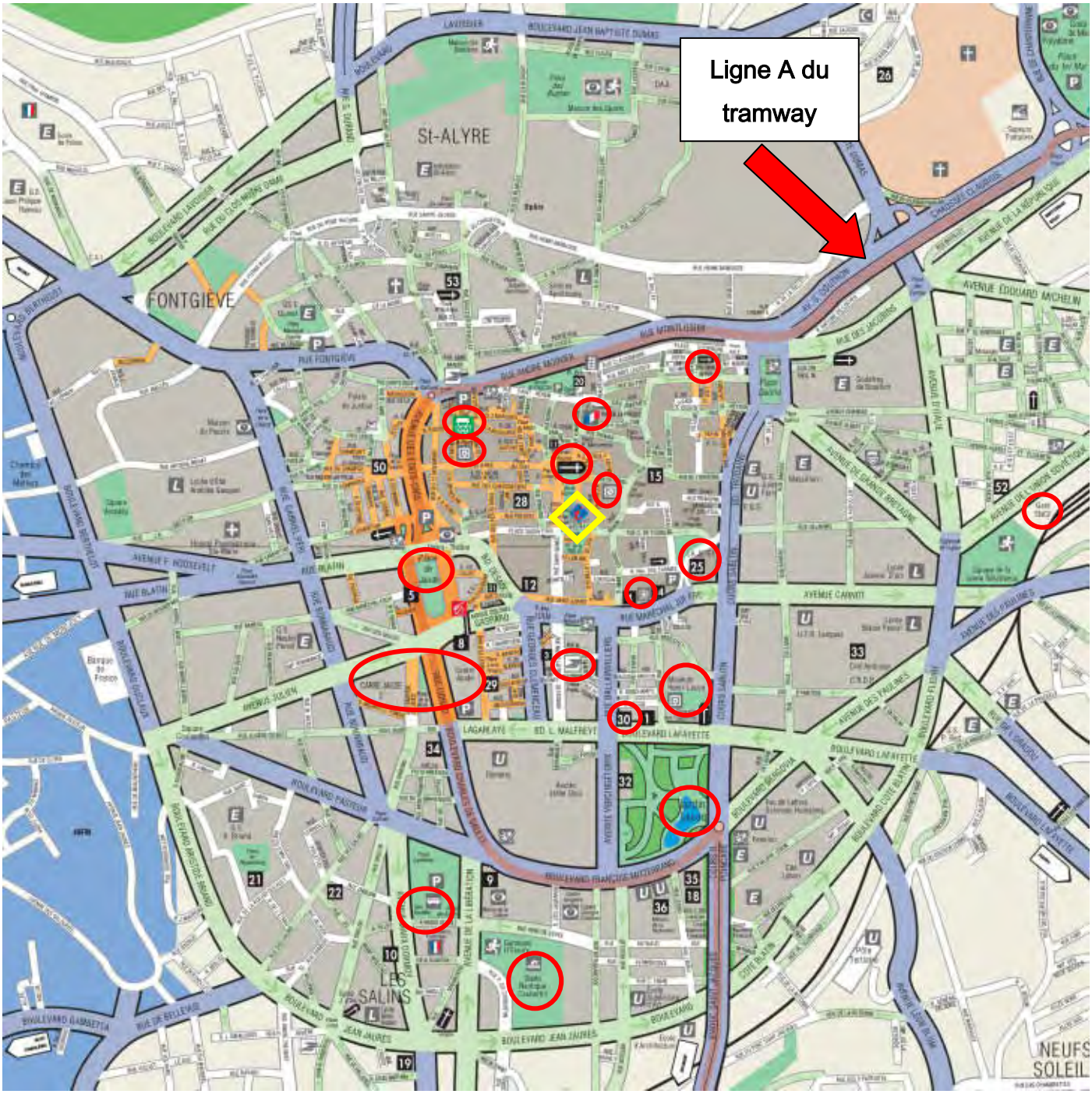
- Photographies de l'espace d'accueil vu de l'extérieur avec les enseignes visibles depuis la place de la Victoire





Annexe :

- Plan du centre-ville : le losange jaune indique l'espace d'accueil de l'OTC, les cercles rouges indiquent la mairie, la gare, la gare routière, le marché Saint-Pierre, les centres commerciaux et les sites touristiques principaux dans un rayon de moins de 500 mètres de l'OTC.



1.1 L'accueil est accessible et de qualité	1.1.1 – La localisation est pertinente et la signalisation existe.
1.1.1.2 – La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur.	

Actuellement, la signalétique routière indiquant la Maison du Tourisme est composée de 8 panneaux directionnels, conformes à la réglementation, positionnés à des endroits stratégiques du centre-ville. En 2014, 1 panneau supplémentaire sera installé, ainsi que la mention du point *i* sur 4 panneaux directionnels des parkings de l'hyper centre-ville. Depuis ces parkings, un cheminement piéton conduit le visiteur à l'Office de Tourisme grâce à 11 panneaux signalétiques directionnels installés dans le centre historique.

- Photographies d'exemples de signalétiques routière et piétonne

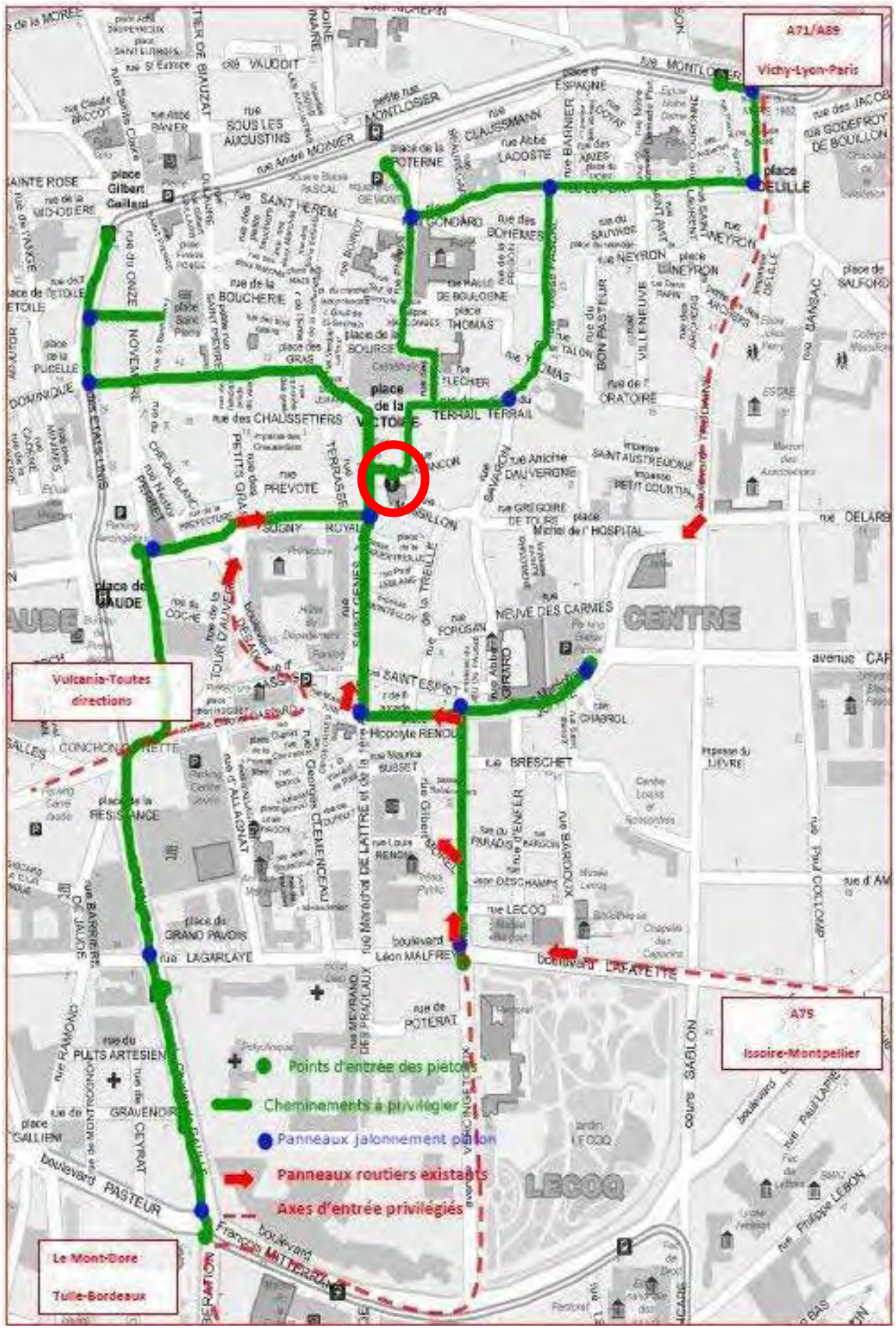




- Exemples de panneau signalétique en cours d'installation dans les parkings (source Clermont Communauté)



- Implantation des panneaux directionnels Maison du Tourisme



1.1 L'accueil est accessible et de qualité	1.1.1 – La localisation est pertinente et la signalisation existe.
1.1.1.3 – L'Office de Tourisme adhérent à une fédération nationale représentative des offices de tourisme signale son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié.	

L'Office de Tourisme est adhérent à Offices de Tourisme de France (Fédération nationale). Son appartenance au réseau est marquée par le point *i* gravé sur verre dépoli en façade et les vitrophanies avec le logotype de la Fédération Nationale apposées sur la vitrine. Ce même logotype est indiqué sur les brochures grand public éditées par l'OTC et sur son site Internet www.clermont-fd.com.

- Photographie d'un exemple des panneaux « Office de Tourisme de France» apposé à l'extérieur et à l'intérieur de l'OTC



- Pages de brochures de l'OTC avec le logotype d'OTF



- Impression écran du site Internet mentionnant le logotype d'OTF



Annexe :

- Attestation d'adhésion à OTF

Offices de Tourisme de France

Fédération Nationale

COTISATION 2013 - Facture acquittée

OFFICE DE TOURISME CLERMONT-FERRAND
PLACE DE LA VICTOIRE
63000 CLERMONT-FERRAND

N° adhérent : 1454

N/ Réf. : N° 2013-63-014 Date : 06/03/2013

Quantité	Désignation	Montant
17,00	COTISATION Offices de Tourisme de France Classement : 4* Equivalents Temps Plein x 65 €	500,00 € 1105,00 €
	Montant Total	1605,00 €
	Montant plafonné payé	1500,00 €

Attestation d'adhésion 2013

Cette facture acquittée atteste de votre adhésion à,

Offices de Tourisme de France® - Fédération Nationale des Offices de Tourisme de France et Syndicats d'Initiative, pour l'année 2013

Pour servir et valoir ce que de droit.

Réglée par virement le 28/02/2013

Pour toute question concernant cette facture, veuillez contacter :
01 44 11 10 38 - alexandre.renson@offices-de-tourisme-de-france.org.

Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative
11 rue du Faubourg Poissonnière - 75009 Paris - Tél. : 01 44 11 10 30 - Fax : 01 45 55 99 50
www.tourisme.fr - www.offices-de-tourisme-de-france.org

1.1 L'accueil est accessible et de qualité	1.1.2 – Les locaux ou espaces d'accueil sont accessibles et aménagés pour recevoir une clientèle touristique.
1.1.2.1 – Les locaux ou les espaces d'accueil sont identifiables et directement accessibles à tout public et indépendants de toute activité non touristique.	

Dans le hall de la Maison du Tourisme, se trouvent à droite l'accueil de l'OTC, à gauche l'accueil distinct de l'Espace Victoire (espace municipal d'exposition et de billetterie de spectacles) et l'accès à l'Espace Art Roman situé au sous-sol. La vitrine et la banque d'accueil sont clairement identifiées « Office de Tourisme et des Congrès ».
L'espace d'accueil de l'OTC est accessible à tous et facilement identifiable de l'extérieur grâce à sa signalétique spécifique et distincte. Les locaux sont spacieux et lumineux. L'ensemble de l'accueil de l'OTC a été confié à des architectes scénographes et les visiteurs ont à leur disposition les présentoirs avec de la documentation en libre-service. Le plan incliné du parvis, les portes électriques et le volume du hall d'accueil facilitent la circulation des personnes à mobilité réduite et les toilettes publiques de l'OTC sont accessibles à ces personnes. Les conseillers en séjour vont à la rencontre des personnes à mobilité réduite pour proposer leur aide, en particulier pour les documents placés en hauteur dans les présentoirs. Pour les personnes malvoyantes, des documents touristiques sur la ville sont disponibles en caractères agrandis, en braille abrégé ou en braille intégral (prêtés sur présentation d'une pièce d'identité).

- Vue de la façade de l'espace d'accueil



- Photographies de la banque d'accueil et de sa signalétique





- Délimitation directionnelle entre les espaces de la Maison du Tourisme



1.1 L'accueil est accessible et de qualité	1.1.2 – Les locaux ou espaces d'accueil sont accessibles et aménagés pour recevoir une clientèle touristique.
1.1.2.2 – Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.	

La disposition de l'espace intérieur de l'Office de Tourisme a été conçue pour optimiser les conditions d'accueil et d'information des visiteurs.
Les conseillers en séjour accueillent les visiteurs depuis la banque d'accueil située dans l'axe de l'entrée principale. Les visiteurs disposent également de documentations en libre service et d'informations numériques :

- brochures et flyers sur les présentoirs organisés de manière thématique ou géographique
- affichage des manifestations en cours ou à venir sur écran numérique (menu défilant)
- table tactile avec présentation des sites touristiques principaux du territoire.

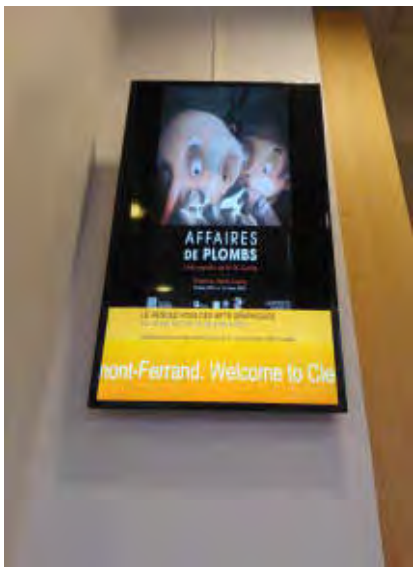
Le visiteur peut consulter tranquillement la documentation remise par les conseillers en séjour après explication ou prendre des notes dans les deux canapés.

- Photographies de l'espace d'accueil, table tactile, présentoirs, écran numérique, canapé









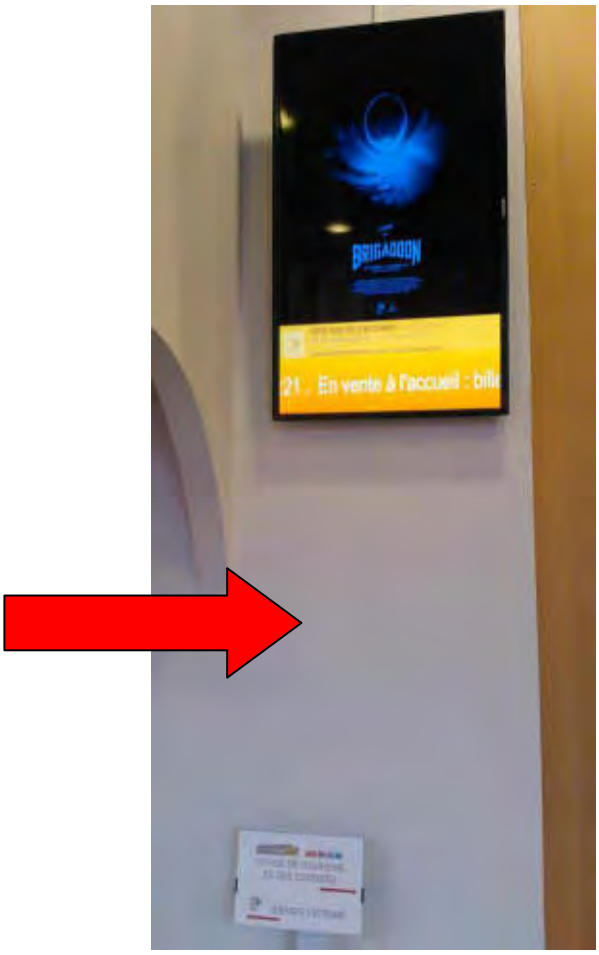


1.1 L'accueil est accessible et de qualité	1.1.2 – Les locaux ou espaces d'accueil sont accessibles et aménagés pour recevoir une clientèle touristique.
1.1.2.3 – L'Office de Tourisme doit afficher dans ses locaux et publier sur son site Internet les engagements qui correspondent à sa catégorie de classement de manière visible pour la clientèle conformément aux dispositions de l'annexe II de l'arrêté modifié du 12 novembre 2010.	

À réception de l'arrêté de classement en catégorie I, l'Office de Tourisme affichera les engagements correspondants dans l'espace d'accueil de l'OTC, sous l'écran numérique du hall.

Ces engagements seront également présentés sur le site Internet www.clermont-fd.com dans la rubrique dédiée à la qualité, onglet « Pratique ».

- Photographie avec flèche indiquant l'endroit pressenti pour l'affichage du classement en catégorie I
- Impression écran de l'espace qualité du site Internet, où seront intégrés les engagements de la catégorie I





1.1 L'accueil est accessible et de qualité	1.1.2 – Les locaux ou espaces d'accueil sont accessibles et aménagés pour recevoir une clientèle touristique.
1.1.2.4 – L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès à Internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'Office de Tourisme.	

Dans l'espace d'accueil de l'OTC, les visiteurs peuvent consulter en ligne l'information touristique, grâce à un système wifi à haut débit. Ce wifi gratuit est celui de la Ville.

Les visiteurs peuvent se connecter directement avec leur matériel informatique, assis sur les canapés.

- Mention de la zone wifi sur la vitrine et espace de consultation





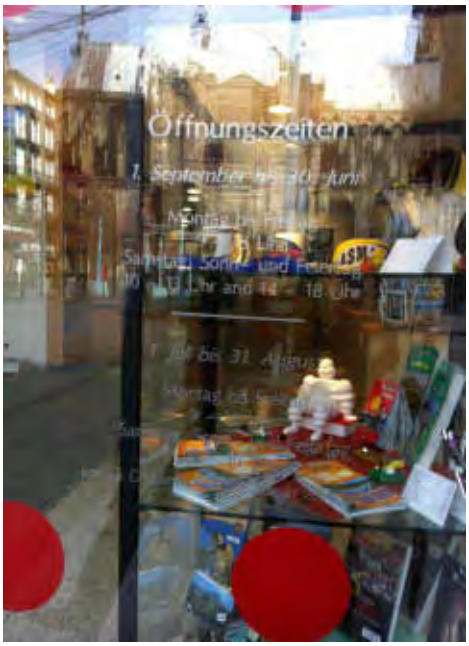
1.1 L'accueil est accessible et de qualité	1.1.3 – Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention.
1.1.3.2. – Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'Office de Tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondeurs ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site Internet dédié à l'Office de Tourisme, en au moins deux langues étrangères.	

Les horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme sont mentionnés en français, anglais et allemand :

- à l'extérieur de l'Office de Tourisme, **sur la porte d'entrée, visibles pendant et hors périodes d'ouverture :**







- **dans les brochures à large diffusion :**

Titre	Contenu	Nombre d'exemplaires	Informations pratiques Traduites en anglais	Informations pratiques traduites en allemand	Versions en langues étrangères
Document d'appel Ville avec vues	Présentation de l'offre touristique du territoire, de son environnement, de son histoire et de son présent	25 000 ex. 2 000 ex. pour chaque langue étrangère	-	-	existe en anglais, allemand, néerlandais, espagnol et italien
Guide des hôtels et autres hébergements	Présentation des différents types d'hébergement, classés par catégories et localisation, avec coordonnées complètes	8 000 ex.	X	X	
Guide des restaurants, bistrots, sorties, emplettes	Présentation des restaurants classés par catégories, des bars et des boutiques, avec coordonnées complètes	20 000 ex.	X	X	
Parcours dans la ville	Localisation des sites touristiques des 2 centres historiques	20 000 ex.	X	X	

- **dans le message du répondeur téléphonique pendant les heures de fermeture** (le message change en fonction de la période touristique). *Nota bene* : en 2 langues seulement pour des raisons techniques liées à l'autocommutateur de la mairie

Exemple de message en juillet – août :

Décroché
« Bienvenue à l'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand. Toutes nos lignes sont actuellement occupées. Merci de patienter en écoutant Cocoon…

Recorded message
Welcome to the Clermont-Ferrand Tourist and Conference office. All our lines are busy at the moment. Thank you for your patience while you listen to Cocoon…"

Message d'attente
« Bienvenue à l'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand. Nous recherchons votre correspondant. Merci de bien vouloir patienter…

Welcome to the Clermont-Ferrand Tourist and Conference office. We are trying to connect you. Thank you for your patience… »

Répondeur Été
« L'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand est ouvert non stop, du lundi au vendredi de 9 h à 19 h et les samedis, dimanches et jours fériés de 10 h à 19h. Pour retrouver toutes nos informations : www.clermont-fd.com.

Summer message
The Clermont-Ferrand Tourist and Conference Office is open all day Monday to Friday from 9am to 7pm and on Saturday, Sunday and bank holidays from 10am to 7pm. For more information, please visit: http://www.clermontferrandtourism.com/. »

- sur les sites Internet (français, anglais, allemand, espagnol et mobile)



L'OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRÈS DE CLERMONT-FERRAND

Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. 04.73.98.65.00
Fax accueil : 04.73.98.04.11
Fax administratif : 04.73.98.64.98
tourisme@clermont-fd.com

Installé dans la Maison du Tourisme, au sommet de la butte volcanique, l'Office de Tourisme et des Congrès se trouve en plein centre historique de Clermont-Ferrand. Les majestueuses flèches de la cathédrale signalent sa présence de tous les points de la ville.

• SERVICE ACCUEIL

Une équipe de professionnels à votre écoute pour tout savoir sur Clermont pratique, historique et festif mais aussi sur les grands espaces d'Auvergne, leurs volcans, lacs, églises et châteaux. Une boutique propose les principaux topoguides de randonnée et des souvenirs.

• **du 1er septembre au 30 juin :** de 9 h à 18 h du lundi au vendredi, de 10 h à 13 h et de 14 h à 18 h les samedis, dimanches et jours fériés.

• **du 1er juillet au 31 août :** de 9 h à 19 h du lundi au vendredi, de 10 h à 19 h les samedis, dimanches et jours fériés.

• *fermé le 25 décembre et le 1er janvier.*



A 4-STAR TOURIST AND CONVENTION OFFICE

Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Phone: +33 (0)4 73 98 65 00
Reception fax: +33 (0)4 73 98 04 11
Administration fax: +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com

Established inside the Tourist Centre, atop the volcanic hill, the Tourist and Convention Office is located right in Clermont-Ferrand's historical centre. The majestic spires rising from the Cathedral indicate its presence from anywhere within the city.

• RECEPTION

There is a team of professionals ready to assist you in finding out all there is to know about the practical, historical and festive aspects of Clermont-Ferrand, as well as about the wide open spaces of the Auvergne, its volcanoes, its lakes, its churches and chateaux. You will also find a shop providing the main hiking guide books as well as a selection of souvenirs.

• **From September 1st to June 30th:**
from 9am to 6pm Mondays to Fridays, from 10am to 1pm and 2 to 6pm Saturdays, Sundays and bank holidays.

• **July 1st to August 31th:**
from 9am to 7pm Mondays to Fridays, and from 10am to 7pm Saturdays, Sundays and bank holidays.

• **Closed on December 25th and January 1st**



EIN 4-STERNE FREMDENVERKEHRSAMT UND KONGRESSBÜRO

Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tel: +33 (0)4 73 98 65 00
Fax Empfang: +33 (0)4 73 98 64 11
Fax Verwaltung: +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com

Das Fremdenverkehrsamt und Kongressbüro befindet sich am Gipfel des Vulkanhügels im Maison de Tourisme im historischen Stadtkern von Clermont-Ferrand. Die majestätischen Turmspitzen der Kathedrale weisen den Weg von allen Punkten der Stadt.

› EMPFANG

Ein kompetentes Team unterstützt Sie in allen praktischen, historischen und festlichen Belangen des Clermonter Stadtlebens sowie bei der unendlichen Weiten der Auvergne mit ihren Vulkanen, Seen, Kirchen und Schlössern. Im angeschlossenen Shop finden Sie die wichtigsten Wanderbücher und viele Souvenirs.

Öffnungszeiten:

- 1. Juli bis 31. August: Montag bis Freitag von 9 - 19 Uhr, Samstag, Sonn- und Feiertag von 10 - 19 Uhr.
- 1. September bis 30. Juni: Montag bis Freitag von 9 - 18 Uhr, Samstag, Sonn- und Feiertag von 10 - 13 Uhr und 14 - 18 Uhr. (am 25. Dezember und 1. Januar geschlossen).



OFICINA DE TURISMO Y CONGRESOS DE CLERMONT-FERRAND

Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand - FRANCE
Teléfono: +33 (0)4 73 98 65 00
Fax Recepción: +33 (0)4 73 98 64 11
Fax Administración: +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com

La Oficina de Turismo y Congresos, situada dentro del Centro de Turismo, sobre la colina volcánica, le espera en pleno casco histórico de Clermont-Ferrand. Las agujas de la catedral, visibles desde cualquier punto de la ciudad, son el mejor punto de referencia para localizar la oficina.

› RECEPCIÓN

Un equipo de profesionales está a su disposición para ayudarle a descubrir todo lo que debe saber sobre la historia, los servicios y los atractivos de Clermont-Ferrand, así como otras zonas de Auvernia, el campo, los volcanes, lagos, iglesias y castillos... La Oficina de Turismo dispone además de una tienda donde se pueden encontrar las principales guías de senderismo y todo tipo de recuerdos, entre otras cosas.

Horarios:

- *Del 1 de mayo al 30 de septiembre:*
de lunes a viernes de 09.00 a 19.00 h;
sábados, domingos y festivos de 10.00 a 19.00 h.
- *Del 1 de octubre al 30 de abril:*
de lunes a viernes de 09.00 a 18.00 h;
sábados de 10.00 a 13.00h y de 14.00 a 18.00 h;
domingos y festivos de 09.30 a 12.30 h y de 14.00 a 18.00 h.
- Cerrado el 25 de diciembre y el 1 de enero



1.1 L'accueil est accessible et de qualité	1.1.3 – Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention.
1.1.3.5 – L'Office de Tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins 305 jours, dont le samedi et le dimanche obligatoirement, en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations événementielles sur sa zone géographique d'intervention.	

L'OTC est ouvert **363** jours par an. Cette amplitude d'ouverture couvre l'intégralité des manifestations évènementielles du territoire. Lors des pics de fréquentation liés aux grands événements, l'équipe des conseillers en séjour est renforcée (exemple : Journées du Patrimoine). Dans certains cas, un point d'accueil touristique se tient sur le lieu même de la manifestation (exemple : Festival du Court Métrage).

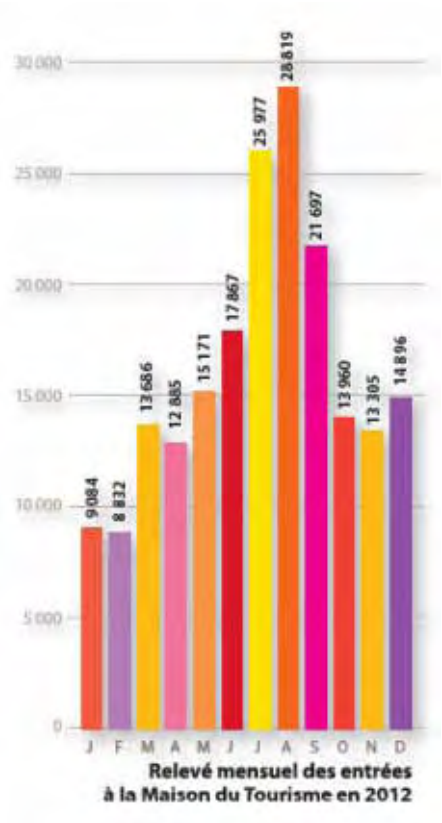
Les jours et horaires d'ouverture ont été définis en fonction de l'observation de la fréquentation touristique sur le territoire, avec une saisonnalité nette sur les mois de juillet et d'août.

Horaires d'ouverture (depuis 2011) :

1er septembre - 30 juin
du lundi au vendredi de 9 h à 18 h
samedi, dimanche et jours fériés de 10 h à 13 h et de 14 h à 18 h

1er juillet - 31 août
du lundi au vendredi de 9 h à 19 h
samedi, dimanche et jours fériés de 10 h à 19 h

Fermé le 25 décembre et le 1er janvier



Relevé mensuel des entrées à la Maison du Tourisme en 2012

Annexe :

- Extrait du compte rendu du Conseil d'administration de l'OTC du 11 mai 2011 modifiant les horaires d'ouverture

TOURISME et des OFFICE de CONGRES CLERMONT-FERRAND

Compte rendu du Conseil d'Administration du 11 mai 2011

Étaient présents avec droit de vote :

M Alain BARDOT	Adjoint au Maire chargé des Finances
M. Emmanuel BASTET	Trésorier de l'Office de Tourisme et des Congrès
M. André BONNEFOND	Personnalité Qualifiée
Mme Martine BRUGIERE	Présidente de l'Office de Tourisme et des Congrès
M. André COLLIN	Montferrand Renaissance
M. Jacques COUDRAY	Vice-Président de l'Office de Tourisme et des Congrès
Mme Manuela FERREIRA DE SOUSA	Adjointe au tourisme - Secrétaire de l'Office de Tourisme et des Congrès
M. Jérôme GODARD	Conseiller municipal délégué au tourisme
M. Jean-Claude LECLERC	CCIT 63
Mme Chantal MERCIER-COURTY	Conseillère municipale déléguée
Mme Monique PELLETIER	Secrétaire Ajointe de l'Office de Tourisme et des Congès
M. Alain PETITRENAUD	Personnalité Qualifiée
Mme Pascale RIOU	Présidente AVF Accueil

Étaient représentés avec pouvoir:

M. Claude MUETTON	Pouvoir à M. BASTET

Étaient présents

M. Bruno GALLIE – Commissaire aux comptes
Mme Isabelle COGNET – remplaçante de M. GALLIE

Étaient excusés :

M. Philippe MAITRIAS	Clermont Communauté.

Avec 13 membres présents avec droit de vote et 1 représenté avec pouvoir, le quorum est atteint.

OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES Place de la Victoire 63000 CLERMONT-FERRAND ☎ : 04.73.98.65.00 - Fax : 04.73.98.64.98

OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE CLERMONT-FERRAND
Maison du Tourisme, place de la Victoire, 63000 Clermont-Ferrand – tél : 04.73.98.65.00 – fax : 04.73.98.64.98
Internet : www.clermont-fd.com ou www.ot-clermont-ferrand.fr – e-mail : tourisme@clermont-fd.com
Association Loi 1901 – N° SIRET 339 185 225 000 28 – Autorisation préfectorale n° AU 063 98 0001

Point activités 2011

présenté par Martine BRUGIERE, Présidente

Les activités 2011 s'inscrivent dans le prolongement des activités 2010, et sont conformes aux orientations générales fixées en Assemblée Générale et lors du dernier Conseil d'Administration.

1/ L'accueil des visiteurs

a) l'accueil au comptoir :

Conformément aux décisions prises lors de notre dernier Conseil d'Administration, les nouveaux horaires d'ouverture sont entrés en application le 1er mai. Les modifications majeures de ces horaires sont la fermeture au public à 18 h 00 au lieu de 19 h 00 en mai, juin et en septembre, ainsi qu'une heure de fermeture entre 13 h 00 et 14 h 00 les samedis et dimanches en mai, juin et septembre. Ces aménagements ne doivent pas pénaliser nos visiteurs et permettent d'alléger les plannings de l'accueil sur ces trois mois.

b) accueil téléphonique :

Avec l'installation du nouvel équipement de téléphonie rattaché à l'autocommutateur central de la mairie, l'Office de Tourisme a fait réaliser les nouveaux messages téléphoniques pour le pré-décroché, l'attente téléphonique et le répondeur.

Ces messages ont été enregistrés en deux langues (français, anglais) sur une musique du groupe clermontois « Cocoon » qui nous a donné son accord écrit pour l'utilisation de sa musique « Chupee ».

c) organisation des ventes boutique :

L'expérience conduite en 2010 pour développer les ventes boutique s'est révélée concluante. Elle doit se poursuivre en 2011. Pour cela l'Office de Tourisme a acquis une caisse enregistreuse avec un logiciel qui nous permet également de gérer les stocks. Un espace boutique a été défini sur l'un des postes de travail de l'accueil.

d) démarche qualité :

Afin de finaliser la démarche qualité dans le cadre des actions de formations financées par Agefos, il est prévu à l'automne, deux journées de visite audit avec un formateur pour nous aider à évaluer les éventuelles actions correctives à apporter pour obtenir la norme AFNOR.

OFFICE DE TOURISME
ET DES CONGRES
Place de la Victoire
63000 CLERMONT-FERRAND
Tél : 04.73.98.65.00 - Fax : 04.73.98.64.98

1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public	1.2.1 – Le service d'information touristique est performant et professionnel
1.2.1.1 – Il existe un service permanent de réponse au courrier postal et électronique durant l'année civile.	

Le courrier postal arrive à l'Office de Tourisme tous les matins, du lundi au samedi.
Il est trié en fonction du contenu :

- courrier administratif : présenté à la direction, puis diffusé aux différents services.
- courrier de demandes touristiques : les conseillers en séjour traitent le courrier **dans les 48h**.

Les mails sont relevés au minimum deux fois par jour (jours ouvrés) : le matin à l'ouverture de l'Office de Tourisme et dans l'après-midi. Les personnes à l'accueil traitent les demandes **dans les 24h**. Un accusé de réception est systématiquement envoyé pour toute demande entraînant un envoi de documentation par courrier ou un traitement d'une durée supérieure à 24 h.

- Exemples de courriers et de courriels types

Clermont-Ferrand, le

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à **Clermont-Ferrand** et sa région.

Dans un univers unique de volcans et de verdure, Clermont-Ferrand vous convie à la découverte de son histoire et de son patrimoine au fil des rues piétonnes aux ambiances animées. Ne pas manquer la visite de la basilique romane, inscrite au Patrimoine mondial de l'Unesco.

Nous vous attendons à la Maison du Tourisme située en face de la remarquable cathédrale gothique et nous vous souhaitons d'ores et déjà **un beau séjour dans la métropole de l'Auvergne.**

Pour vous faciliter Clermont, nous vous adressons la documentation souhaitée :

-

-

-

- Réservez tous nos Bons Plans sur www.clermont-fd.com

Nous vous prions d'agréer, , l'expression de nos chaleureuses salutations.

Le Service Accueil

Modèle 202 : Courrier d'accompagnement FR – OTC Clermont-Ferrand – Version 1 – Juin 2011 – PC

Clermont-Ferrand,

Dear Sir, Dear Madam,

We thank you for the interest you show in Clermont-Ferrand, **a town of Arts in the land of volcanoes**, a destination enriched with each season and its various colours and animations.

It is with great pleasure that we send you the following documentation:

-
-
-

We are looking forward to seeing you in the Tourist Office of Clermont-Ferrand, situated in front of the Cathedral, and we wish you **a pleasant stay in the capital of the Auvergne region!**

Best regards

Modèle 203 : Courrier d'accompagnement GB – OTC Clermont-Ferrand – Version 1 – Juin 2011 – PC

Clermont-Ferrand,

,

Wir bedanken uns bei Ihnen für Ihres Interesse für **Clermont-Ferrand, Stadt der Kunst im Land der Vulkane**.

Eben mit Vergnügen schickenwir Ihnen die gewünschten Touristik-Broschüren:

-
-

Jetzt schon freut die Clermont-Ferrand Tourist Information sich auf Ihnen Besuch zu dem Haus des Tourismus (La Maison du Tourisme) gegenüber der Kathedrale. Und wir wünschen Ihnen **einen angenehmen Aufenthalt in der Hauptstadt der Auvergne!**

Touristischer Service

Modèle 204 : Courrier d'accompagnement D – OTC Clermont-Ferrand – Version 1 – Juin 2011 – PC

Clermont-Ferrand,

Le agradecemos el interés que tiene por **Clermont-Ferrand, ciudad de arte en el pais de los volcanes**, un destino que con cada estación se enriquece de nuevos colores y animaciones.

Con gusto le enviamos la documentacion deseada :

-
-
-

Le esperamos en la casa del turismo, situada frente a la catedral y desde ahora le deseamos **una buena estadia en el metropoli de Auvernia!**

La recepción

Modèles réponses type mail

AR (accusé de réception) en français

Madame, Monsieur,

Nous avons bien pris connaissance de votre demande et vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre ville. Nous vous envoyons la documentation souhaitée dans les plus brefs délais.

Vous pouvez également consulter notre site www.clermont-fd.com afin d'obtenir plus de renseignements.

Cordialement,

AR en anglais

Dear Sir, Dear Madam,

We acknowledge receipt of your request. We thank you for your interest in Clermont-Ferrand.
We will send you the documentation as quickly as possible.

If you need more information, you can consult our website www.clermontferranditourism.com

Yours faithfully,
The reception

AR en espagnol

Muy Sres. Nuestros:

Acusamos recibo de su solicitud y le agradecemos el interés que muestra por nuestra ciudad.
Enviamos la documentación en el más breve plazo.

Para más información, puede consultar nuestra página web www.clermont-ferrand.turismo.es/

Nos es grato saludarle, muy atentamente.

AR en allemand

Sehr geehrte Damen und Herren,

Wir hatten Ihre Anfrage um Auskunft. Wir freuen uns über Ihr Interesse an unserer Stadt gezeigt haben.
Wir senden Ihnen das Informaterial sobald wie möglich.

Sie können auch unsere Website www.clermont-ferrand.tourismus.de besuchen, um mehr Infos zu erhalten.

Mit freundlichen Grüssen,
Der Empfang

Réponse-type demande documentation pour un résident de Clermont Communauté

Bonjour,

Nous vous invitons à venir retirer la documentation souhaitée dans nos bureaux ouverts tous les jours :
- du lundi au vendredi de 9h à 18h
- les week-ends et jours fériés de 10h à 13h et de 14h à 18h

Vous pouvez également télécharger la documentation sur notre site :
http://www.clermont-fd.com/index.php/documentation.html

Cordialement,

Réponse-type réponse avec délais

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre message.

Nous traitons votre demande dans les plus brefs délais.

Cordialement,

Réponse-type transfert servic OT

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre message.

Nous l'avons transmis au service compétent pour suite à donner.

Cordialement,

Réponse-type transfert service de l'ADDT

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre message.

Nous avons transmis votre demande à l'Agence Départementale de Développement Touristique pour suite à donner. Vous pouvez également consulter leur site Internet :

http://www.planetepuydedome.com

Cordialement,

Réponse-type transfert service du CRDTA

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre message.

Nous avons transmis votre demande auprès du Comité Régional du Tourisme d'Auvergne pour suite à donner. Vous pouvez également consulter leur site Internet :

www.auvergne-tourisme.info

Cordialement,

Réponse-type demande de brochures meublés et/ou chambres d'hôtes

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre message.

Nous avons transmis votre demande aux organismes Gîte de France et Clévacances pour suite à donner. Vous pouvez également consulter leur site Internet :

www.gites-de-france-puydedome.com

www.clevacances.com/FR/locations-vacances.html

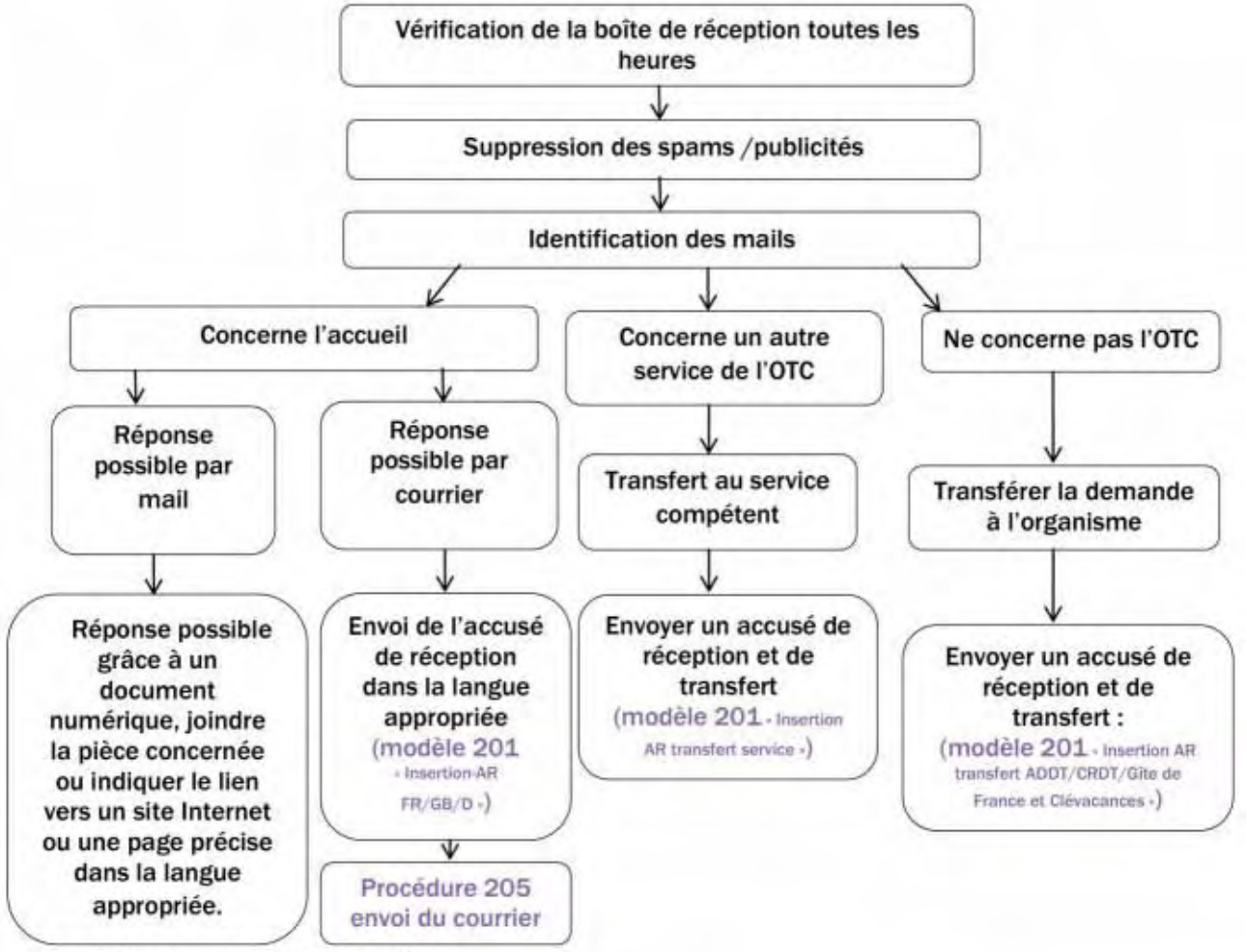
Cordialement,

Annexes :

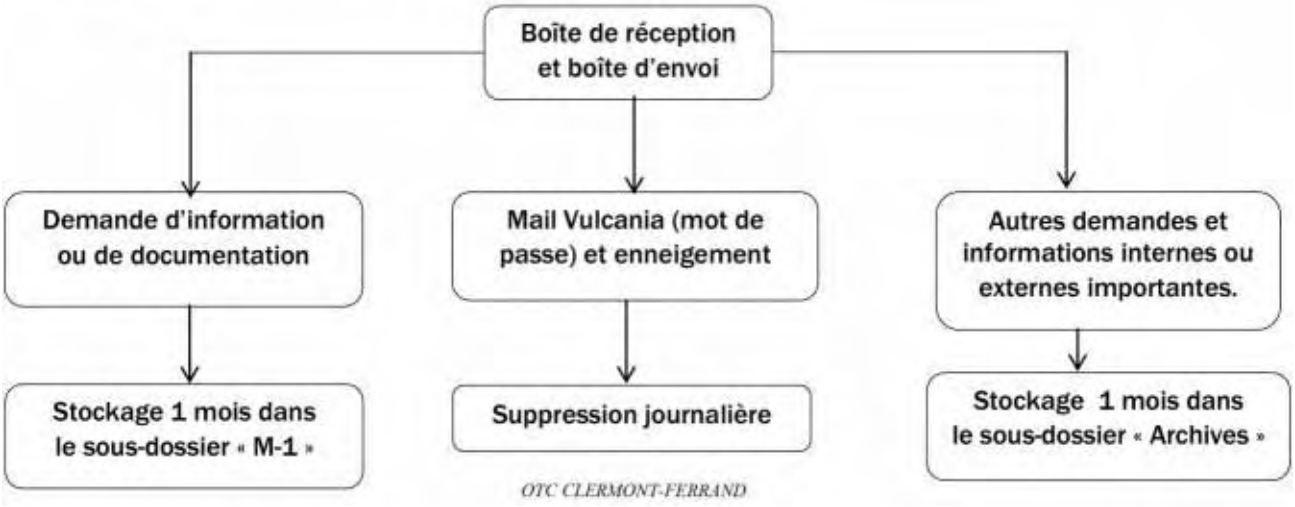
- Procédures 203 à 205

P203	GESTION DES MAILS
Version 1	Date d'application : janvier 2012
Rédigé par : Elodie DUBOSCLARD	Approuvé par : Françoise GRAIVE

Objectif : gérer les mails reçus sur la boîte de réception accueil sur le poste 1.



Archivage et tri des mails :



OTC CLERMONT-FERRAND

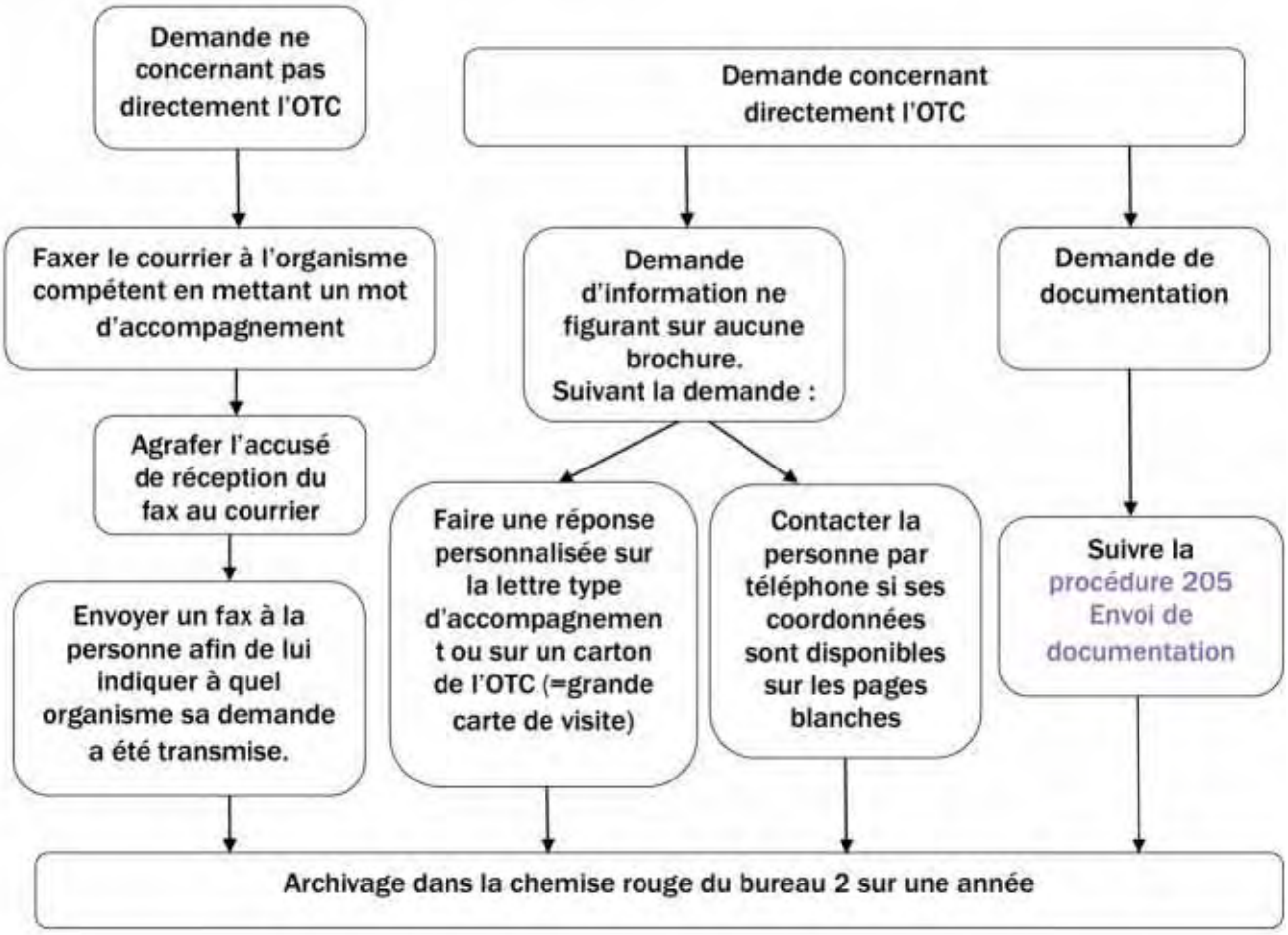
P204	GESTION DES DEMANDES PAR COURRIER POSTAL ET FAX
Version 1	Date d'application : janvier 2012
Rédigé par : Elodie DUBOSCLARD	Approuvé par : Françoise GRAIVE

Objectif : gérer les demandes par courrier et par fax.

À réception du courrier à l'accueil, le conseiller en séjour procède au tri :

- Le courrier adressé à l'Espace Victoire doit être mis de côté pour le donner au service dès son arrivée.
- Le courrier adressé à l'association FOURMI doit être mis dans la pochette orange nommée « FOURMI », à côté de l'écran de contrôle.
- Le courrier adressé au service communication ou à une personne du service communication doit être remis à une personne du service ou mis dans leur boîte aux lettres rue Massillon.
- Le courrier pour l'OTC (y compris les courriers nominatifs) doit être mis dans la pochette bleue et monté au secrétariat qui l'enregistre, puis le remet aux destinataires (à l'aide de la pochette bleue pour l'accueil).

TRAITEMENT DES TELECOPIES ET COURRIERS ACCUEIL :



OTC CLERMONT-FERRAND

P205	ENVOI DU COURRIER
Version 1	Date d'application : janvier 2012
Rédigé par : Elodie DUBOSCLARD	Approuvé par : Françoise GRAIVE

Objectif : envoyer le courrier suite aux demandes d'informations et de documentations des visiteurs.

Les demandes de documentation sont traitées sous 24h :

- Sélectionner les documents à envoyer suivant la demande
- Prendre une enveloppe (différents modèles suivant la quantité et le format des documents)
- Insérer un questionnaire de satisfaction à distance
- Noter le nom du destinataire à l'intérieur du rabat de l'enveloppe
- Affranchir le courrier (mode opératoire 200)
- Enregistrer le courrier sur le logiciel Tourinsoft accessible sur tous les postes informatiques en suivant le mode opératoire 201.
- Poser l'enveloppe sur le bureau 2 dédié au courrier
- Sortir les lettres d'accompagnement et les étiquettes si nécessaires, en suivant le mode opératoire 202. Puis les poster dans la boîte aux lettres, côté Espace Victoire, avant 14h du lundi au vendredi et avant 13h le samedi.

1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public	1.2.1 – Le service d'information touristique est performant et professionnel
1.2.1.3 – Il existe un service trilingue permanent d'accueil pendant les horaires et périodes d'ouverture de l'espace d'accueil de l'Office de Tourisme. La fonction et les langues parlées du personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.	

La clientèle étrangère de passage sur le territoire représente 20% de l'ensemble des visiteurs (chiffres 2012).
Cette clientèle étrangère se répartit de la manière suivante (en 2012) :

- 17 % d'Allemands
- 15 % d'Hollandais
- 12 % d'Espagnols
- 11 % de Britanniques
- 8,5 de Belges
- 7% d'Italiens

Il existe en permanence à l'accueil un service trilingue, hors saisonniers choisis en fonction de leurs langues parlées.
Les langues parlées à l'Office de Tourisme sont :

	Nombre de conseillers en séjour maîtrisant la langue
Français	6
Anglais	6
Allemand	2
Espagnol	3
Italien	1

Tous les jours d'ouverture, 2 personnes au minimum assurent l'accueil. Ces personnes parlant toutes le français, l'anglais et une autre langue étrangère, le service d'accueil trilingue est ainsi assuré.

La maîtrise des langues étrangères a été acquise par les conseillers en séjour pendant leurs études secondaires/universitaires et/ou dans le cadre de la formation continue. Ils ont chaque année la possibilité de suivre des formations d'entretien ou de perfectionnement en langues étrangères, organisées par le CRDTA ou d'autres organismes.

L'OTC emploie du personnel saisonnier et s'efforce de recruter des personnes maîtrisant des langues étrangères non parlées par les conseillers en séjour en poste à l'année, afin de diversifier les possibilités d'accueil en langues étrangères pendant la haute saison.

Chaque conseiller en séjour, permanent ou temporaire, porte un badge mentionnant les langues maîtrisées (identifiées par des drapeaux).

- Photographies du détail d'un badge et équipe d'accueil portant son badge





Annexes :

- Organigramme fonctionnel des missions Accueil/Promotion/Communication

Annexe 3

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL DES MISSIONS ACCUEIL / PROMOTION / COMMUNICATION

Directeur

Françoise Graive
- mise en place de la stratégie de promotion et de communication
- tenue du tableau de bord de l'activité touristique

Directeur adjoint
Responsable accueil / chargée de communication

Isabelle Carreau-Parcoret
- responsable accueil (encadrement, plannings)
- chargée de la communication de l'OTC / mise en œuvre du plan de communication (nouvelles éditions, réactualisation, Internet, m-tourisme, plan média)
- chargée des relations presse

Animatrice Web

Marie Venessi
- développement, animation et actualisation des sites
- vente en ligne
- réseaux sociaux
- mission accueil (ponctuelle)
- mise à jour site Internet espagnol
- veille e-réputation

accueil

Evelyne Alex-Balzarini
- accueil / boutique / vente séjours
- relations adhérents
- réactualisation guides restaurants et sorties
- gestion des stocks de documentation imprimeur

accueil

Emmanuel Bouvier
- accueil / boutique / vente séjours
- gestion documentation OTC / inventaire physique
- maintenance technique
- aménagement accueil / réception / salle de conférence
- courses / diffusion documentation

accueil

Philippe Courageot
- accueil / boutique / vente séjours
- gestion informations touristiques / base de données : hébergement / restauration / autres adhérents – gestion guide des hôtels
- tenue statistiques accueil
- coordinateur accueil
- renforcement service congrès (ponctuellement)

accueil

Elodie Dubosclard
- accueil / boutique / vente séjours
- référente boutique
- animatrice qualité

accueil

Wilfried Humbert
- accueil / boutique / vente séjours
- gestion informations base de données : agenda / manifestations
- participation aux émissions radiophoniques pour annoncer les manifestations

accueil

Karine Plane
- accueil / boutique / vente séjours
- mise à jour site internet français / anglais / allemand
- réactualisation guide pratique
- aide élaboration planning
- coordinatrice accueil
- tenue statistiques Internet

Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand – Manuel Qualité – Octobre 2012 – Version 1 47/64 Mise à jour le 30/10/ 2012

clermontferrandOUI! TOURISME yes! sí! ja! si!

FICHE DE POSTE

(En application de la convention collective du 20 décembre 2002)

Nom :

Libellé du poste : Conseillère en séjour

Qualification du poste :

Service : Service accueil
Mission :

- de base : - assurer l'accueil et le renseignement du public : accueil physique, accueil téléphonique, traitement des demandes d'information par courrier, télécopie ou mail ;
- vente des produits boutique et des visites guidées, tenue de sa caisse, vente de forfaits touristiques et hébergement pour les individuels ;
- inventaire et valorisation du potentiel touristique local ; mises à jour informatiques des données touristiques ;
- participation à la gestion de l'espace accueil : tenue de l'espace, ordre et propreté ; réapprovisionnement des documentations dans les présentoirs et affichage ;

- complémentaire : - référente accueil pour la Démarche Qualité ;
- référente boutique : relations commerciales avec les fournisseurs, gestion des stocks et des inventaires, gestions des vitrines et espaces de vente ;
- représentation de l'Office sur diverses manifestations (salons grand public et professionnels, workshops, congrès, festivals, événements ….) ;
- participation à l'élaboration et/ou à la réactualisation des éditions touristiques.

Connaissances minimum requises :

- ***niveau minimum de formation*** : niveau 3
- ***spécificités :*** pratique de 2 langues étrangères : anglais et espagnol.

Notes particulières : **applicable au 1er octobre 2012**

Date et signature de la salariée :
3/01/13

date et signature de l'employeur :
8/1/13

Office de Tourisme et des Congrès
Maison du Tourisme
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. +33 (0)4 73 98 65 00 • Fax +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com
Association loi 1901 - APE : 9499Z - N° SIRET 339 185 221 000 28 - Autorisation préfectorale n° AU 063 98 0001

www.clermont-fd.com

clermontferrandOUI! TOURISME yes! si! ja! si!

FICHE DE POSTE

(En application de la convention collective du 20 décembre 2002)

Nom :

Libellé du poste : Assistante technique/ Conseillère en séjour

Qualification du poste :

Service : Service accueil

Mission :

- de base : - assurer l'accueil et le renseignement du public : accueil physique, accueil téléphonique, traitement des demandes d'information par courrier, télécopie ou mail ;
- vente des produits de la boutique , de visites guidées et tenue de la caisse ;
- inventaire et valorisation du potentiel touristique local ; mises à jour informatiques des données touristiques ;
- participation à la gestion de l'espace accueil : assurer la tenue de l'espace (ordre et propreté) et réapprovisionner les documentations dans les présentoirs et participation à l'affichage numérique.

- complémentaire : - représentation de l'Office sur diverses manifestations (salons grand public et professionnels, workshops, congrès, festivals, événements ….) ;
- participation à l'élaboration ou à la réactualisation des éditions touristiques. . -
-réactualisation des données des sites internet de l'Office en français, anglais et allemand et mise à jour des visites guidées de l'Office sur le site internet de Clermont Communauté ;
- coordinateur accueil ;
- aide à l'élaboration des plannings du service accueil.

Connaissances minimum requises :

- ***niveau minimum de formation*** : niveau 3
- ***spécificités :*** pratique de 2 langues étrangères : allemand et anglais

Notes particulières :. **Date d'application novembre 2012**

Date et signature de la salariée :

3/1/13

date et signature de l'employeur :

8/1/13

Office de Tourisme et des Congrès
Maison du Tourisme
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. +33 (0)4 73 98 65 00 • Fax +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com
Association loi 1901 - APE : 9499Z - N° SIRET 339 185 225 000 28 - Autorisation préfectorale n° AU 063 98 0001

www.clermont-fd.com

FICHE DE POSTE

(en application de la convention collective du 20 décembre 2002)

Nom :

Libellé du poste : Conseiller en séjour

Qualification du poste :

Service : Service accueil

Mission :

- de base : - assurer l'accueil et le renseignement du public : accueil physique, accueil téléphonique, traitement des demandes d'information par courrier, télécopie ou mail,

- vente des produits boutique et des visites guidées, tenue de caisse, vente de forfaits touristiques et hébergements pour les individuels,
- tenue et mise à jour des manifestations de l'agglomération clermontoise et participation aux émissions radiophoniques pour annoncer ces manifestations,
- participation à la gestion des informations touristiques sur la base de données partagée SIT 63, notamment du programme des manifestations du territoire et réactualisation des informations sur les pages du site internet de l'Office de Tourisme,
- participation à la gestion de l'espace accueil : assurer la tenue de l'espace : ordre, propreté et réapprovisionnement en documentation, gestion de l'affichage numérique,

- complémentaire : - représentation de l'Office de Tourisme sur diverses manifestations (salons, workshops, congrès, festival, évènements divers…)
- participation à l'état des lieux des différents jalonnements clermontois (piéton, hôtelier …)
- participation à l'élaboration ou la réactualisation des éditions touristiques

Connaissances minimum requises :

- ***niveau minimum de formation*** : niveau 3
- ***spécificités : pratique de deux langues étrangères ; l'anglais et l'allemand***

Notes particulières : **Applicable au 1er mai 2013**

Date et signature du salarié

3 mai 2013

date et signature de l'employeur

03/05/13

FICHE DE POSTE

(En application de la convention collective du 20 décembre 2002)

Nom :

Libellé du poste : Chargé d'accueil

Qualification du poste :

Service : Service accueil, Maison du Tourisme ou autre lieu décentralisé

Mission :

- de base : - assurer l'accueil et le renseignement du public : accueil physique, accueil téléphonique, traitement des demandes d'information par courrier, télécopie ou mail,

- vente des produits boutique et des visites guidées et tenue de sa caisse, vente des forfaits touristiques et hébergement pour les individuels,

- inventaire et valorisation du potentiel touristique local ; gestion des informations touristiques sur la base de données partagée et réactualisation des informations du site internet de l'Office,

- tenue des statistiques accueil (nombre et origine des visiteurs, informations téléphoniques données, nature des informations données, etc.)

- participation à la gestion de l'espace accueil : tenue de l'espace, ordre et propreté ; réapprovisionnement des documentations dans les présentoirs et affichage.

- complémentaire : - représentation de l'Office sur diverses manifestations (salons grand public et professionnels, workshops, congrès, festivals, événements ….) .

- renforcement ponctuel du service congrès.
- participation à l'élaboration et/ou à la réactualisation des éditions touristiques.
- participation à la coordination de l'accueil.

Connaissances minimum requises :

- ***niveau minimum de formation*** : niveau 3
- ***spécificités :*** pratique de 2 langues étrangères : anglais et espagnol

Notes particulières : **Applicable à partir du 1er Octobre 2009**

Date et signature du salarié :
07 octobre 2009

date et signature de l'employeur
14 octobre 2009

OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE CLERMONT-FERRAND
Maison du Tourisme, place de la Victoire, 63000 Clermont-Ferrand - tél: 04.73.98.65.00 - fax: 04.73.98.64.98
internet : www.clermont-fd.com ou www.ot-clermont-ferrand.fr - e-mail : tourisme@clermont-fd.com
Association Loi 1901 - N° SIRET 339 185 225 000 28 - Autorisation préfectorale n° AU 063 98 0001

clermontferrandOUI! TOURISME yes! si! ja! si!

FICHE DE POSTE

(En application de la convention collective du 20 décembre 2002)

Nom :

Libellé du poste : Agent technique / conseiller en séjour

Qualification du poste :

Service : Service accueil

Mission :

- de base : - assurer l'accueil et le renseignement du public : accueil physique, accueil téléphonique, traitement des demandes d'information par courrier, télécopie ou mail,

- vente des produits boutique et des visites guidées, tenue de sa caisse, vente de forfaits touristiques et d'hébergement pour les individuels,

- gestion de l'espace accueil : assurer la tenue de l'espace : ordre et propreté et réapprovisionner les documentations dans les présentoirs et l'affichage,

- gestion de la documentation , manutention, rangement et inventaire physique de la documentation éditée ou diffusée par l'Office de Tourisme ; distribution de la documentation en tant que de besoin et notamment sur l'agglomération clermontoise ou sur la région si nécessaire,

- maintenance technique et surveillance des locaux de l'Espace Art Roman et plus généralement de la Maison du Tourisme,

- aménagement et surveillance de la salle de conférence pour les manifestations qui se déroulent dans cet espace, notamment en dehors des horaires d'ouverture habituels de l'Office de Tourisme,

- effectuer les diverses courses nécessaires pour le bon fonctionnement de l'Office et participer ponctuellement à tous travaux pouvant contribuer à faciliter le travail du personnel d'accueil ou administratif,

- mise en place des pots d'accueil.

Connaissances minimum requises :

- ***niveau minimum de formation*** : niveau 5
- ***spécificités : pratique de l'anglais***

Notes particulières : **applicable au 1er janvier 2011**

Date et signature du salarié : 16/11/2011

date et signature de l'employeur : 16/11/20

Office de Tourisme et des Congrès
Maison du Tourisme
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. +33 (0)4 73 98 65 00 • Fax +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com

Association loi 1901 - APE : 9499Z - N° SIRET 339 185 225 000 28 - Autorisation préfectorale n° AU 063 98 0001

www.clermont-fd.com

SERVICE ACCUEIL / COMMUNICATION / VISITES GUIDEES

FORMATIONS 2013

Nom	Action de Formation	Organisme / Lieu	Dates	Durée	Total Formation
conseiller en séjour 6	• Aventure Michelin • Opéra-Théâtre • Formation Anglais • Mercure – Privilodges	Aventure Michelin Opéra Metaform Mercure - Privilodges	28 mars 19 avril 27-31 mai 5 décembre	2 H 1 H 30 H 2 H	35 H
conseiller en séjour 5	• Formation Neerlandais • Réunion SIT 63 • Opéra-Théâtre • Panoramique des Dômes • Réunion SIT 63 • Parcours web (suite) • Consonnance web • Visite guidée de Clermont • Réunion SIT 63 • Chambre d'hôte 5 chambres en ville • Gîte Escale Saint-Alyre • Mercure – Privilodges	CRDTA ADDT Opéra Panoramique des Dômes ADDT Next Média Consonnance web OTC ADDT 5 chambres en ville Gîte Escale Saint-Alyre Mercure - Privilodges	14-15 février 21 mars 19 avril 16 mai 31 mai 12/14 juin 10 juillet 24 juillet 5 septembre 3 octobre 12 novembre 28 novembre	14 H 3 H 1 H 3 H 30 3 H 21 H 4 H 2 H 2 H 1 H 1 H 2 H	57 H 30
conseillère en séjour 2 remplaçante	• Consonnance web	Consonnance web	10-11 juillet	10 H	10 H
conseillère en séjour 2 (congé maternité)	• Gîte Escale Saint-Alyre • Mercure – Privilodges	Gîte Escale Saint-Alyre Mercure – Privilodges	12 novembre 28 novembre	1 H 2 H	3 H

Nom	Action de Formation	Organisme / Lieu	Dates	Durée	Total Formation
animatrice tourisme	• Formation Anglais • Consonnance web	CRDTA Consonnance web	11-13 février 10 juillet	24 H 6 H	30 H
conseiller en séjour 4	•Aventure Michelin • Panoramique des Dômes • Opéra - Théâtre • Consonnance web • Gîte Escale Saint-Alyre • Référencement web • Mercure - Privilodges	Aventure Michelin Panoramique des Dômes Opéra Consonnance web Gîte Escale Saint-Alyre Next Média Mercure - Privilodges	28 mars 16 mai 17 mai 10 juillet 4 novembre 23-26 novembre 5 décembre	2 H 3 H 30 1 H 4 H 1 H 7 H 2 H	20 H 30
conseillère en séjour 3	• Aventure Michelin • Opéra - Théâtre • Panoramique des Dômes • Consonnance web • Visite guidée de la cathédrale • Visite guidée de la basilique • Visite guidée de Montferrand • Chambre d'hôte 5 chambres en ville • Gîte Escale Saint-Alyre • Photoshop • Mercure - Privilodges	Aventure Michelin Opéra Panoramique des Dômes Consonnance web OTC OTC OTC 5 chambres en ville Gîte Escale Saint-Alyre Next Média Mercure - Privilodges	5 février 22 mars 16 mai 10 juillet 23 juillet 31 juillet 8 août 3 octobre 4 novembre 28 nov et 10 déc 5 décembre	2 H 1 H 3 H 30 4 H 1H 1H 2 H 1 H 1 H 28 H 2 H	46 H 30
Comptable	• Consonnance web	Consonnance web	10-11 juillet	14 H	14 H

Nom	Action de Formation	Organisme / Lieu	Dates	Durée	Total Formation
animatrice web	• Aventure Michelin • Opéra - Théâtre • Panoramique des Dômes • Visite guidée théâtralisée • Référencement web	Aventure Michelin Opéra Panoramique des Dômes OTC Next Média	5 février 22 mars 16 mai 30 octobre 23-26 novembre	2 H 1 H 3 H 30 1 H 7 H	14 H 30
conseillère en séjour 1 (employée de la Ville – Mise à disposition de l'Office de Tourisme)	• Formation Anglais • Panoramique des Dômes • Visite guidée de la cathédrale • Visite guidée de Clermont • Opéra – Théâtre • Chambre d'hôte 5 chambres en ville • Mercure - Privilodges	Mairie Panoramique des Dômes OTC OTC Opéra 5 chambres en ville Mercure - Privilodges	14 mai 30 juillet 2 août 14 septembre 3 octobre 28 novembre	30 H 6 H 30 1 H 2 H 2 H 1 H 2 H	44 H 30

Mise à jour – 8 janvier 2014

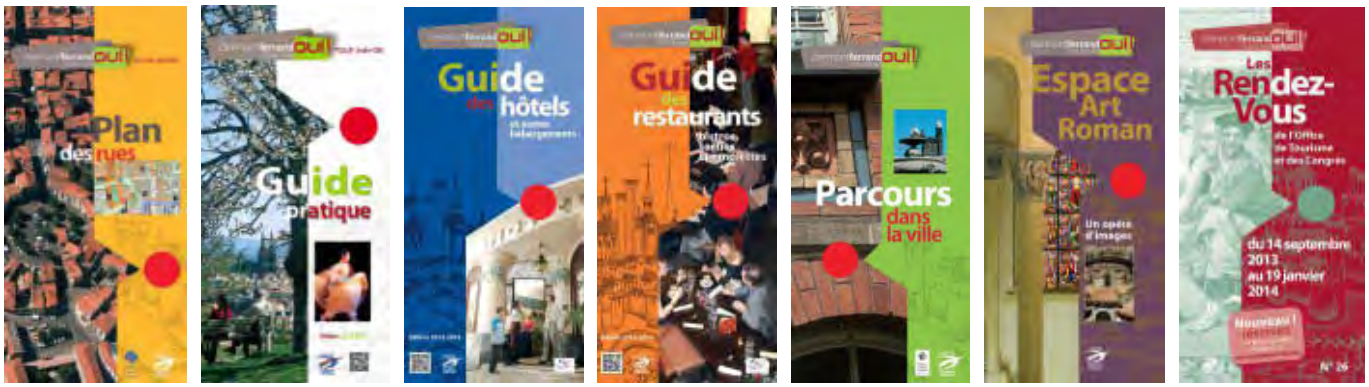
1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public	1.2.2 – Les supports d'information touristique sont adaptés, complets et actualisés.
1.2.2.1 – L'Office de Tourisme fournit des cartes touristiques ou des plans ainsi que des guides pratiques sur support papier.	

L'Office de Tourisme édite des guides et brochures touristiques, cartes et plans pour renseigner les visiteurs et mettre en avant l'offre touristique du territoire.

Tableau des documents « grand public » édités par l'OTC

Titre	Commentaire	Nombre de tirages	Traduction en anglais	Traduction en allemand	Fréquence mises à jour
Plan guide des rues	édité par l'OTC. information exhaustive.	70.000 ex.	–	–	tous les ans
Guide des hôtels et autres hébergements	édité par l'OTC. information exhaustive.	8 000 ex.	Traduction introduction et pictogrammes	Traduction introduction et pictogrammes	tous les ans
Guide des restaurants, bistrots, sorties, emplettes	édité par l'OTC	20 000 ex.	Traduction introduction, pictogrammes et spécialités	Traduction introduction, pictogrammes et spécialités	tous les ans
Guide pratique	en régie publicitaire externe	15.000 ex.	–	–	tous les ans
Parcours dans la ville	éditée par l'OTC, parcours thématiques avec cartes	20 000 ex.	partielle	partielle	tous les ans
Villes avec vues	édité par l'OTC, document d'appel (avec informations pratiques)	25.000 ex.	le document existe en 5 langues étrangères (voir ci-dessous)		tous les ans
Ville avec vues en langues étrangères (D, ESP, ITAL, UK, NL)	édité par l'OTC, document d'appel (avec informations pratiques) – traducteurs professionnels	.2.000 ex pour chaque langue	en 5 langues		tous les 2 ans
Les Rendez-Vous de l'Office	édité par l'OTC, programme des visites guidées	7.000 / 2 fois par an	–	–	2 fois par an
Visites guidées été	édité par l'OTC	30.000	–	–	tous les ans
Espace Art Roman	édité par l'OTC	10.000	partiel	partiel	tous les 2 ans
Brochure Clermont-Ferrand bilingue	édité par l'OTC, Présentation ville	20.000	bilingue	–	tous les 2 ans
Pochette à rabat	édité par l'OTC	20.000	–	–	tous les 2 ans

- 1ères de couverture des brochures et documents grand public édités par l'OTC (l'ensemble des éditions de l'OTC est jointe au présent dossier)





Ces documents sont également tous téléchargeables ou feuilletables sur notre site Internet (entrée « documentations ») : http://www.clermont-fd.com/pratique/documentation.html.



1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public	1.2.2 – Les supports d'information touristique sont adaptés, complets et actualisés.
1.2.2.3 – La documentation touristique sous format papier ou numérique est traduite en deux langues étrangères et mise à jour. Elle couvre la zone géographique d'intervention.	

Les documents édités par l'Office de Tourisme sont traduits en langues étrangères (cf. tableau en 1.2.2.1)

L'information est exhaustive sur le territoire de compétence, la commune de Clermont-Ferrand (cf. délibération du conseil municipal et statuts P. 9-15). Certains prestataires adhérents à l'OTC et non localisés sur son territoire sont présents dans nos supports.
Les documents édités sont mis à jour annuellement ou tous les 2 ans et les informations sur le site Internet sont mises à jour en temps réel (saisies directement par le personnel de l'OTC).

- Exemples de brochures en 3 langues et de sites en langues étrangères














1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public	1.2.2 – Les supports d'information touristique sont adaptés, complets et actualisés.
1.2.2.6 - Il existe un site Internet trilingue avec un nom de domaine dédié à l'Office de Tourisme, mis à jour et adapté à la consultation via des supports embarqués.	

L'Office de Tourisme diffuse l'information touristique via ses sites Internet avec noms de domaine dédiés :

- ***site en français :*** www.clermont-fd.com
- ***site en anglais :*** www.clermontferrandtourism.com
- ***site en allemand :*** www.clermont-ferrand-tourismus.de
- ***site en espagnol :*** www.clermont-ferrand-turismo.es

L'Office de Tourisme est en mesure d'intervenir sur les sites Internet et peut modifier toutes sortes d'informations à tout moment : manifestations ponctuelles, information de dernière minute, modification pour le compte d'un prestataire… Pour les modalités d'actualisation des sites Internet cf. 1.2.3.2

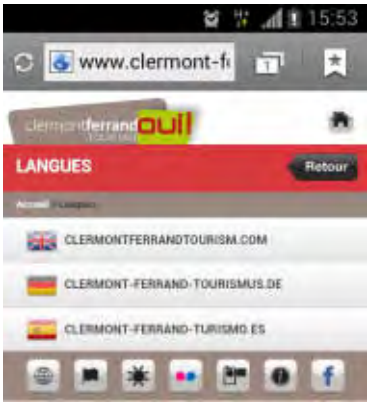
Afin de diffuser une information disponible 24h/24 et accessible très facilement, l'OTC a mis en place un système de consultation du site Internet sur des supports embarqués.
Il existe à cet effet une version mobile du site Internet www.clermont-fd.mobi, consultable sur smartphone ou tablette. Le QR code présent sur toutes les éditions et sur les vitrines de l'OTC peut être flashé pour se connecter directement au site mobile. Les drapeaux du site mobile conduisent aux versions anglaise, allemande ou espagnole du site Internet.
En 2014, les sites en langues étrangères seront totalement refondus en responsive design (sites web adaptatifs) pour permettre une consultation optimisée sur les ordinateurs, tablettes ou smartphones.

Photos :

- Impression écran de la page d'accueil du site Internet avec les pictogrammes précisant les traductions



- Impression écran de la page d'accueil de l'application sur smartphone et sur tablette avec pictogrammes précisant les traductions



Annexes :

- Plan du site Internet principal :

- Découvrir
  - Les incontournables
    - La cathédrale Notre-Dame de l'Assomption
    - Notre-Dame-du-Port
    - Montferrand
    - Vulcania
    - La Place de Jaude
    - Le Puy de Dôme
    - Gergovie
    - Vercingétorix
  - Sites et monuments historiques
  - Musées
    - Musee-a-clermont-ferrand
  - Parcs et jardins
  - Visites en liberté
  - Quelques mots d'histoire
  - Autour de Clermont-Ferrand
  - Clermont Communauté
  - Visites en vidéos
- À faire
  - Shopping
  - Sports et détente
  - Sorties citadines
  - Visites guidées
- Se loger
  - Hôtels
  - Résidences hôtelières
  - Foyers / Centre de vacances
  - Résidences meublées / Gîtes
  - Chambres d'hôtes
  - Campings / Aires de services
  - Réserver
- Se restaurer
  - Les produits du terroir
  - Les restaurants
  - Adresses gourmandes
  - Les recettes
    - Coq au vin de Chanturgue
    - Salade de Pissenlit
    - La recette du chef
    - Potée auvergnate
    - Recette du Gigot Brayaude
    - Pompe aux pommes
    - Saumon poêlé aux lentilles vertes du Puy
    - Millard auvergnat (clafoutis aux cerises)
- Pratique
  - Qui sommes nous ?
  - Comment venir ?
  - Se déplacer à Clermont Ferrand
  - Se garer à Clermont Ferrand
  - Documentation
    - Demande de brochure
  - Plans
  - Envoyer des e-cards
  - Nous contacter
  - FAQ
  - Liens utiles
  - Newsletter
    - Inscription confirmation
  - Démarche Qualité
  - Votre avis nous intéresse

- Plan du site
- Mentions légales

- Crédits Photos
- Partenaires

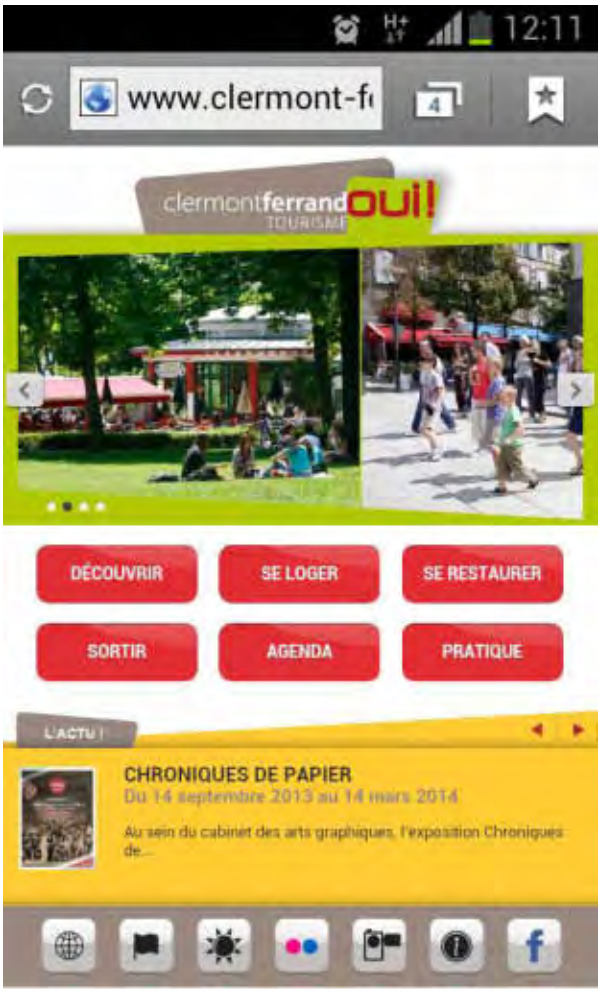
- Congrès
  - Les atouts de la destination
  - Les infrastructures de congrès
  - L'hôtellerie clermontoise/ les hôtels de séminaire
  - Les lieux événementiels/ les services
  - Séminaires/incentives
  - Le Bureau Congrès
  - Calendrier des congrès et réservations en ligne
- Groupes
  - Le service groupes
  - Visites guidées
  - Forfaits touristiques
  - Contacts et brochure
    - Formulaire de demande spécifique spécial groupes
    - Demande de brochure spécial groupes
- Presse
- Adhérents

- Accueil - Site officiel de l'Office de Tourisme de Clermont-Ferrand dans le Puy-de-Dôme en Auvergne
- Carte interactive
- Agenda Clermont-Ferrand
- Réserver
  - Réserver un hébergement
  - Réserver un séjour
  - Réserver une activité à Clermont-Ferrand
- Visiter en vidéo
- Votre avis
- Clermont-Ferrand version mobile
- votre recherche
- Il parle de Clermont
- Enquête de satisfaction - Office de Tourisme de Clermont-Ferrand
- Noel à Clermont-Ferrand
- Newsletter nouvelle inscription
- Festival International du Court Métrage - Clermont-Ferrand
- Actualité culturelle à Clermont-Ferrand
- Exposition au FRAC Auvergne : L'Oeil photographique
- Exposition au Musée Bargoin : Tioup, Tak etc. Couleurs textiles du Sénégal
- Actualité culturelle à Clermont-Ferrand
- Actualité culturelle à Clermont-Ferrand

- Bon plan étudiants
- Bons plans Famille
- Bons plans Clermont Ferrand
- Réserver L'Aventure Michelin
- Réserver une visite guidée de Clermont-Ferrand
- Réservation Billets Musées de Clermont-Ferrand
- Réservez votre moment de détente à Royatonic
- Réservez votre voyage à bord du Panoramique des Dômes
- Séjour Clermont-Ferrand
- Bon plan Tout feu tout flamme
- Bon plan Tout feu tout flamme 2
- Bon Plan Festival Vidéoformes
- Programme des activités pendant les vacances à Clermont-Ferrand
- Le bon plan !
- Forfait Tout feu Tout Flamme : votre avis nous intéresse !
- Supporters ASM Clermont
- Bon plan Festival Europavox
- Bon plan au pays des volcans

– Catégorie I –

- Page d'accueil du site Internet mobile



1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public	1.2.3 – L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour
1.2.3.1 – L'Office de Tourisme doit diffuser des informations *a minima* sur support papier sur sa zone géographique d'intervention relatives à tous les hébergements touristiques classés *(…)*, aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs *(…)*, aux événements et manifestations, aux numéros de téléphone d'urgence *(…)*	

La mission essentielle de l'OTC est l'accueil et l'information. C'est pourquoi l'OTC diffuse une information **exhaustive** sur l'ensemble de son territoire de compétence qui est **mise à jour** au minimum une fois par an.

Information sur les hébergements touristiques classés

Les informations suivantes se trouvent dans le guide des hébergements, de façon exhaustive, et sur le site Internet, dans la rubrique « Se loger », pour chaque établissement :

- nom de l'établissement
- coordonnées postales
- courriel
- site Internet
- coordonnées téléphoniques
- classement (étoiles) et labels (épis, clés, …)

cf. liste exhaustive du 2.6.1.2 à disposition sur demande
cf. documentation complète en pièce jointe au dossier

- Exemple de la présentation d'un hébergement dans le guide papier

Océania **** **Plan J4**

• Chambres / *rooms* : 129 avec bain ou douche et WC.
• Prix / *price* : 105 € à 122 € - Petit-déjeuner buffet : 17 €.
• Spécificité / *specificity* : 4 chambres familiales
(4 pers.) : 215 € - 3 suites de 212 € à 253 €.
Largement ouvert sur des terrasses paysagées.
Proche station tramway Maison de la Culture.

82, bd. François-Mitterrand - Tél. 04 73 29 59 59 - Fax 04 73 29 59 60
oceania.clermont@oceaniahotels.com
www.oceaniahotels.com/hotel-oceania-clermont-ferrand

+ 15 € + 20 € TV TV sat TV Câb WEB WI-FI 6 10/250 CC CV

- Et sur le site Internet



Information sur les monuments, sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs

Les informations suivantes se trouvent dans le guide pratique et sur le site Internet, dans la rubrique « découvrir », pour chaque site :

- période et horaires d'ouverture
- coordonnées téléphoniques et postales
- site Internet, si existant
- tarifs d'usage (pour certains sites uniquement)

- Exemple de la présentation d'un site dans le guide touristique papier :

La cathédrale Notre-Dame-de-l'Assomption : Place de la Victoire.

La majestueuse cathédrale gothique s'élance vers le ciel. Elle couronne la butte du centre historique de Clermont. Le profond anthracite de la pierre de lave lui confère sa singularité. Son ensemble de vitraux et de peintures murales est exceptionnel.
L'ascension à la tour de la Bayette dévoile une vue splendide sur la ville.
Le chantier de l'actuelle cathédrale débute en 1248, sous la conduite de l'architecte Jean Deschamps et l'épiscopat d'Hughes de La Tour. Elle s'élève sur l'emplacement d'églises antérieures comme l'atteste la crypte. Il fallut 7 siècles pour l'achever, avec de longues interruptions de chantier. C'est Viollet-le-Duc, au XIXe siècle, qui construit les 3 travées, le portail et les flèches ouest. Cet édifice se caractérise par l'emploi de la pierre de lave, dont c'est la première utilisation d'ampleur. Dans l'ensemble, la cathédrale s'inspire du gothique rayonnant d'Île de France. Elle est l'écrin d'un ensemble unique de vitraux, dont des lancettes romanes, et de peintures murales.

Ouvert :
- de 7 h 30 à 12 h et de 14 h à 18 h les jours ouvrables,
- de 9 h 30 à 12 h et de 15 h à 19 h 30 les dimanches, fêtes et fériés.

- Exemple de la présentation d'un site dans le guide touristique sur Internet:



Information sur les événements et manifestations

Les événements et manifestations phares de la destination sont présentés dans une brochure municipale la Saison Culturelle et par le dépliant L'été à Clermont pour juillet-août.
L'OTC alimente la rubrique « Les grands événements » de ses sites Internet : Festival du Court métrage, Vidéoformes, Europavox, Jazz en Tête, Journées européennes du patrimoine…
L'OTC instruit la base de données du SIT 63 pour l'agenda de son site Internet. Les informations sont collectées auprès des différents organisateurs locaux. L'agenda du site présente ainsi la **liste exhaustive des manifestations et animations** se déroulant à Clermont et sur le territoire de Clermont Communauté, ainsi que **toutes les informations pratiques** s'y rattachant. Le travail de saisie est effectué chaque semaine par un conseiller en séjour de l'OTC.

Visuels :

- Captures page des grands événements de l'année et page de liste de l'agenda





- Agenda municipal des manifestations au jour le jour (parution mensuelle)



Information sur les numéros d'urgence

Les numéros d'urgence sont communiqués sur la dernière page du ***Guide pratique***.

- Page concernée du Guide pratique :

URGENCES
Police Tél. 17
Pompiers Tél. 18
Urgences du Centre Hospitalier Universitaire
• Standard Tél. 04 73 750 750
• SAMU Tél. 15
• Accueil des urgences enfants jusqu'à 16 ans (24 h/24) Tél. 15
CHU Estaing, accès rue Molière.
• Accueil des urgences adultes (24 h/24) Tél. 15
CHU Gabriel-Montpied, accès place Henri-Dunant, parking rue Montalembert.
• Accueil des urgences maternité (24 h/24) Tél. 15
CHU Estaing, accès rue Molière.
AMUAC (7 j/7 - 24 h/24) Tél. 04 73 44 10 00
(Association Médecine d'Urgence de l'Agglomération Clermontoise).
SOS Médecins (7 j/7 - 24 h/24) Tél. 04 73 42 22 22 ou 3624
28, avenue Léon-Blum.
Centre Anti-Poison Tél. 04 72 11 69 11
Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Tél. 115
(CHRS)
Dépannage Électricité Tél. 0 810 333 063
Dépannage Gaz Tél. 0 810 433 063

Ils sont également présents sur la borne d'information extérieure.

- Affichage des numéros d'urgence sur la borne extérieure (et cf.1.2.3.3) et capture météo





Autres informations touristiques

Dans le cadre de la démarche qualité, l'OTC a mis en place **la liste des domaines d'informations à gérer** de manière exhaustive sur l'ensemble de son territoire (40 rubriques). Ce document est un fichier Excel consultable par l'ensemble du personnel de l'OTC. **Sa mise à jour est à minima annuelle.**

- Liste des domaines d'informations à gérer :

MAJ janvier 2013 – ED, Dernière modification le 19/11/13 ED

Domaines généraux	Où trouver l'information ? - *En gras le nom des brochures* - *En bleu, lien hypertexte*
Activités spécifiques locales	• Les incontournables (visites de la cathédrale, de la basilique NDP,...) : http://www.clermont-fd.com/decouvrir/incontournables.html • L'Aventure Michelin http://www.aventure-michelin.com/ • Blaise Pascal est l'inventeur de la première machine à calculer « **la Pascaline** » visible au muséum Henri Lecoq.
Activités culturelles	Billetterie : ESPACE VICTOIRE Ouvert de10h à 12h30 et de 13h30 à 18h du lundi au samedi (réouverture à 14h le samedi) Tél : 04 73 42 60 58 **Saisons culturelles** à disposition sur palettes + présentoirs de droite « Saisons culturelles »
Activités sportives, loisir, détente	Notre site Internet : http://www.clermont-fd.com/a-faire/sport-detente.html
Agences de voyage	http://www.pagesjaunes.fr/annuaire/clermont-ferrand-63/agences-de-voyages
Agences immobilières	http://www.pagesjaunes.fr + Photocopies des pages jaunes dans pochettes accueil pour remettre au demandeur.
Ambassade/consulat	Le Consulat du Portugal de Clermont-FD a fermé en janvier 2012.
Antiquaires	Brochure « Groupement de collectionneurs et nouveaux marchands d'art » (remis sur demande) Fiches accueil\Antiquaires.doc
Artisanat	• Chambre de métiers de l'artisanat : **Brochure gourmand 'art** *(remis sur demande)* *Version PDF :* http://www.cm-puydedome.fr • Nos adhérents : **Guide des restaurants et emplettes** (remis sur demande) http://www.clermont-fd.com/a-faire/shopping.html
Associations	**Guide des associations** *(remis sur demande)*
Assurances	www.pagesjaunes.fr
Autocar/bus	• Réseau T2C (Clermont communauté) **Plan et guide horaires** (remis sur demande) Trafic infos : www.t2c.fr • Liste des autocaristes Fiches accueil\Autocaristes du PDD • Réseau Transdôme (circulation dans le département en autocar) : Demande d'horaires pour une ligne d'autocar dans le département : - Pour les personnes au comptoir, et pour une date précise, appeler directement la gare routière : 04 73 93 13 61. - Pour des demandes par téléphone, par fax ou mail, indiquer le numéro de la gare routière et éventuellement le site www.gare-routiere-clermont-fd.com • Eurolines (trajets internationaux) : http://www.eurolines.fr/fr/contacts/nos-bureaux/fr-clermont-ferrand/
Autoroutes/Etat des routes	• Directions : **Plan des rues** (remis sur demande) • Etat des autoroutes : http://www.autoroutes.fr/fr/trafic-en-temps-reel.htm AUTOROUTE A 75 – LA MERIDIENNE Info trafic et état des routes 24h/24 : **0 800 100 200 (gratuit)** • Etat des routes départementales : **04 73 42 02 63 (répondeur)** http://www.puydedome.com/?iDINFO=75583_35946
Banques	http://www.pagesjaunes.fr
Bars	**Guide des restaurants, bistros, sorties, emplettes,...**
Bibliothèques	http://www.clermontcommunaute.net/index.php?option=com_content&view=article&id=258&Itemid=298
Bien-être et détente	http://www.pagesjaunes.fr/
Centres d'information (CIO, mission locale...)	Service d'aide à la recherche d'emploi (SARE) : http://www.clermont-ferrand.fr/Service-d-aide-a-la-recherche-d.html Mission locale pour l'emploi : http://www.clermont-ferrand.fr/Emploi-Clermont-rechercher-un.html CIO : http://orientation.ac-clermont.fr/node/22
Bureau de change	Pas de bureau de change à Clermont. Les demandeurs doivent s'adresser directement à leur banque et prévoir un certain délai.
Cimetières	Clermont : **Plan des Rues en G6** Montferrand : **Plan des Rues en F9** Crematorium : **Plan des Rues en J11**
Cinémas	Ciné Jaude : www.cinejaude.fr Ciné Capitole www.cinecapitole.fr Les Ambiances www.cinema-lesambiances.fr

Tableau des domaines d'informations à gérer – Mise à jour de l'ensemble des information le 17/01/13 – ED

	Le Paris http://www.cgrcinemas.fr/leparis/ Cinédômewww.cine-dome.fr Le Rio www.cinemalerio.com A disposition : **Agenda puydomois** qui propose les programmes de cinéma (attention sortie tous les 15 jours, donc programme ciné uniquement pour la 1ère semaine ➢ sinon faire consulter le journal que nous recevons quotidiennement **La Montagne**)
Cliniques	http://www.pagesjaunes.fr/trouverlesprofessionnels/rechercheClassique.do
Clubs sportifs	**Guide des associations sportives** (remis sur demande)
Collectivités locales	Mairie : **Guide pratique p.69** (remis sur demande) Horaires d'ouverture : http://www.clermont-ferrand.fr/-Etat-civil-.html Préfecture, région, département : **Guide pratique p.71** (remis sur demande) http://www.clermont-fd.com/pratique/documentation.html
Commerces	Nos adhérents dans le « **Guide des restaurants, sorties et emplettes** » (remis sur demande) Site de Clermont Commerce : http://www.clermontcommerce.fr/
Culte	**Guide pratique p.73** (remis sur demande) http://www.clermont-fd.com/pratique/documentation.html Horaires des messes : Fiches accueil\Infos pratiques Cathédrale - N-D du Port été.doc http://egliseinfo.catholique.fr/
Curiosités touristiques locales	http://www.clermont-fd.com/ rubrique « Découvertes »
Curiosités touristiques régionales	Département : www.planetepuydedome.com Région : www.auvergne-tourisme.info/
Cybercafés/accès Internet	Internet pour tous (service municipal) : http://www.clermont-ferrand.fr/Internet-pour-tous-9710.html Espace info jeunes : http://www.info-jeunes.net/pij/espace-info-jeunes-clermont
Défibrillateurs	http://www.clermont-ferrand.fr/Defibrillateurs.html
Diététique et produits biologiques	http://www.pagesjaunes.fr/trouverlesprofessionnels/rechercheClassique.do?idContext=-890788168
Discothèques	http://www.pagesjaunes.fr/annuaire/clermont-ferrand-63/discotheques
Douane	Direction régionale : 8 rue Rabanesse 63000 CLERMONT FERRAND Tél. : 09 70 27 32 59 - Fax : 04 73 34 79 30
Enneigement	Sur **Outlook** : dossier Enneigement (sur le poste à côté du radiateur : on reçoit quotidiennement les bulletins de neige du Sancy).
Enseignement	• Jusqu'au collège : il existe le **Guide des écoliers** disponible en Mairie. • Collèges et Lycées publics et privés : http://www.ac-clermont.fr • Universités et enseignement supérieur : **Guide Être jeune à Clermont-Ferrand** (remis sur demande) ☞ Site Internet : www.ac-clermont.fr
Foires/salons	• FOIRE : **Guide pratique p.54** (remis sur demande) http://www.clermont-fd.com/pratique/documentation.html • SALONS : **Grande Halle d'Auvergne** : http://www.grandehalle-auvergne.com **Polydome** : http://www.polydome.org
Foyers	• L'hébergement d'urgence dans le Puy-de-Dôme : Service d'Acceuil et d'Orientation, 15 rue Fontgève - 04 73 74 66 00 http://anef.puydedome.free.fr/SAO.htm • Centre d'hébergement et de réinsertion social de Clermont-Fd : http://www.clermont-ferrand.fr/Le-Centre-d-Hebergement-et-de.html • Foyers d'hébergement (pour jeunes travailleurs/étudiants ...) : **Guide des hôtels et autres hébergements** (remis sur demande) http://www.clermont-fd.com/pratique/documentation.html
Galeries d'art et exposition	Fiches accueil\Galeries d'Art.doc
Garages	http://www.pagesjaunes.fr/ Pour les dépannages les dimanches et jours fériés : contacter la gendarmerie pour connaître le garage d'astreinte
Gendarmerie	Avenue de la Libération 63000 CLERMONT FERRAND - Tél. : 04 73 41 39 99
Halte-garderie/crèches	http://www.clermont-ferrand.fr/Petite-enfance,216.html
Handicap	**Carte Auvergne Tourisme Handicap** (remis sur demande) http://www.auvergne-tourisme.info http://www.planetepuydedome.com/accessibilite-67-1.html
Hébergements	**Guides des hôtels et autres hébergements** (remis sur demande)
Hôpitaux	http://www.clermont-ferrand.fr/Hopitaux.html
Jardins publics	**Guide pratique p.28** (remis sur demande) http://www.clermont-fd.com/pratique/documentation.html
Laboratoires d'analyse médicale	http://www.pagesjaunes.fr
Laveries	Fiches accueil/Laveries Automatiques

Tableau des domaines d'informations à gérer – Mise à jour de l'ensemble des information le 17/01/13 – ED

Location de véhicules	Fiches accueil/Location de véhicules
Maisons de retraite	http://www.clermont-ferrand.fr/Les-etablissements-pour-personnes-16785.html
Maisons des jeunes	**Guide des activités de la DAJL** (remis sur demande)
Manifestations-Evènements	Différents outils complémentaires : • **Guide pratique p.47** (remis sur demande) pour les grands évènements de l'année http://www.clermont-fd.com/pratique/documentation.html • **Agenda** de la ville (à disposition les présentoirs et dans le **Demain Clermont**) valable du 15 au 15 de chaque mois sauf été valable pour juillet et août • http://www.clermont-fd.com/agenda.html • Regarder dans le **carnet d'actualités** (sur meuble gris accueil pour nous en interne, dans lequel on glisse un exemplaire des flyers qu'on nous dépose, ou toute autre information relative aux manifestations)
Marchés-Brocantes Vide-greniers	**Guide pratique p.54** (remis sur demande)
Médecins	http://www.pagesjaunes.fr
Météo	http://www.clermont-fd.com/
Musées	3 musées municipaux : Musée d'Art Roger Quilliot, Musée Bargoin (archéologie et tapis d'art et art textile) et muséum Henri Lecoq. Les brochures : • Brochure commune aux 3 musées (tous les 4 mois environ) : « **Culture et Vous** » dans le présentoir Musée Clermont-FD • Plaquette par musée (selon disponibilités car quota limité ⇨ demander aux permanents) ***A savoir : le 1er dimanche du mois ces 3 musées sont gratuits.***
Média	**Guide pratique p.66** (remis sur demande)
Naturisme	Camping naturiste le plus proche de Clermont-Ferrand : Camping Serre de Portelas à Saint Amant-Tallende http://www.tourisme-lescheires.com/fiche-presentation_camping-151-FR-K-PORTELAS-HIVER-HEBERGEMENT.html
Organismes touristiques institutionnels régionaux	**Guide pratique p.64** (remis sur demande)
Organismes de vacances	http://www.pagesjaunes.fr/annuaire/clermont-ferrand-63/centres-de-vacances-pour-enfants ⇨ Espace Info Jeunes
Parc de stationnement	**Guide pratique p.57** (remis sur demande) http://www.clermont-fd.com/pratique/documentation.html
Pharmacie de garde	**Pharmacie DUCHER (24h/24, 7j/7) : 04.73.91.31.77** **1, place Delille - Clermont-Ferrand -**
Pôle emploi	http://www.pole-emploi.fr/informations/votre-pole-emploi-@/votre_pole_emploi/
Police	http://www.clermont-ferrand.fr/commissariat-police.html
Poste	http://www.laposte.fr/Particulier/Utiliser-nos-outils-pratiques/Services-de-localisation/Un-bureau-de-poste
Restaurants	**Guide des restaurants** (remis sur demande)
Solidarité	Liste des associations de solidarités : http://www.clermont-ferrand.fr/-Associations-.html
Services sociaux	CCAS : http://www.clermont-ferrand.fr/-ccas-.html Point Accueil Ecoute Jeunes : http://www.clermont-ferrand.fr/Le-Point-Accueil-Ecoute-Jeunes.html
Spécialités locales	Cavistes et producteurs, fromagers, produits fins auvergnats : **Guide des restaurants et emplettes**
Sport (équipement, espaces)	http://www.clermont-ferrand.fr/Infrastructures-Sportives.html http://www.oms-clermont-ferrand.fr/tous-les-equipements
Stations-service	http://www.pagesjaunes.fr
Service visites guidées	Céline Hergat-Grosmond et Sandrine Refeuille au 2nd étage (postes 6490 et 6508) http://www.clermont-fd.com/special-groupe-accueil.html **Brochure groupe** (remise sur demande)
Service à la personne	http://www.pagesjaunes.fr
Taxi	**Guide pratique p.58**(remis sur demande)
Télévision	**Guide pratique p.68**(remis sur demande)
Théâtre	- Liste et coordonnées : dans le **Guide Pratique p.50** (remis sur demande) http://www.clermont-fd.com/pratique/documentation.html - Les programmes : à disposition dans le présentoir « Saison culturelle »
Transport	**Guide Pratique p.57** (remis sur demande) http://www.clermont-fd.com/pratique/documentation.html
Visites guidées (Services de)	De septembre à juin *(2 éditions septembre/décembre et janvier/juin)* : Dépliant **Les Rendez-vous de l'Office** (à disposition présentoir) Eté de juillet à mi-septembre : **Les Rendez-vous de l'été** (à disposition présentoir)
Wifi	http://www.noodo-wifi.com/search.php?search=63000&GO.x=10&GO.y=8

Tableau des domaines d'informations à gérer – Mise à jour de l'ensemble des information le 17/01/13 – ED

1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public	1.2.3 – L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour
1.2.3.2 – L'information touristique doit être mise à jour au minimum une fois par an.	

L'ensemble des informations est **mis à jour au minimum une fois par an** :
Lors de l'actualisation annuelle du *Guide pratique*, du *Guide des hôtels et autres hébergements* et du *Guide des restaurants, sorties et emplettes*, chaque prestataire est contacté afin de mettre à jour les données le concernant, par courriel ou courrier postal.
La planification des actualisations de la documentation éditée par l'OTC, est précisée dans les **procédures d'actualisation** (en annexe ci-après).
La mise à jour des contacts des prestataires est aussi effectuée tout au long de l'année si besoin est.
Ces informations sont enregistrées au fur et à mesure par l'OTC dans la **base de données SIT 63 (système d'information touristique)** de Tourinsoft qui alimente l'ensemble de nos sites : changements de propriétaire, ouverture ou fermeture d'un établissement, saisie des manifestations, fermeture exceptionnelle d'un site etc.
L'information diffusée par l'OTC sur le site Internet est donc à jour.

En résumé :
• **Documentation** : 1 fois par an le prestataire est contacté pour la mise à jour des informations le concernant = les corrections sont apportées sur le guide papier concerné et sur la base de données
• **Base de données** : mise à jour régulièrement et en tant que de besoin = pour l'agenda, mise à jour hebdomadaire (2 h par semaine)
•**Sites Internet, mobile et borne extérieure** : actualisés par la base de données (récupération automatique et en temps réel des flux de syndication)

P400	MISE À JOUR GUIDE PRATIQUE
Version 1	Date d'application : janvier 2012
Rédigé par : Karine PLANE	Approuvé par : Françoise GRAIVE

Objectif : réactualiser le guide pratique (parution en mai).

En régie publicitaire par convention avec l'Imprimerie De Bussac

↓

Récupération du texte PDF dès la sortie du Guide Pratique
(fourni par Valérie (PAO) de De Bussac : contact : 04 73 42 31 09)

↓

Collecte des remarques recueillies auprès de nos services dans la pochette bleue : « remarques diverses pour actualisation des éditions »

↓

Préparation des textes (Nouveaux adhérents, Anciens adhérents, Non adhérents)
Envoi de ces textes avec courrier d'accompagnement par mails, courriers ou fax
- Modèle 403 courrier-mail Non Adhérent
- Modèle 404 courrier-mail Ancien Adhérent
- Modèle 405 courrier-mail Nouvel Adhérent
- Modèle 406 Questionnaire Adhérent Guide Pratique
- Modèle 407 Fax Guide Pratique

Base de données pour envoi :
fichier contact de la messagerie kplane-tourisme@clermont-fd.com
+ coordonnées dans le Guide Pratique

↓

Préparation des textes destinés à la direction (partie historique + Edito),
référent animations (partie manifestations),
référente Clermont Communauté (partie Clermont Communauté)
Envoi de ces textes aux personnes concernées pour relecture et modifications

↓

Récupération des textes corrigés
- Report des modifications sur la version papier du guide pratique (fourni par Valérie (PAO) de De Bussac)
- Si nouveaux textes ou modifications importantes = saisie sur document Word puis envoyé par mail sur studio@debussac.fr

Si pas de retour de la part des prestataires, relances à faire en renvoyant le texte original

↓

Texte modifié dans sa totalité remis à Valérie (PAO) de De Bussac)
Puis échanges répétés pour divers pointages de corrections

↓

Signature du BAT par la direction ➢ mise à jour base de données

↓

Impression du guide ➢ mise en ligne en téléchargement

OTC CLERMONT-FERRAND

P401	MISE À JOUR GUIDE DES HÔTELS
Version 1	Date d'application : octobre 2012
Rédigé par : Philippe COURAGEOT	Approuvé par : Françoise GRAIVE

Objectif : réactualiser le guide des hôtels et autres hébergements (parution en avril).

Selon appel d'offres pour le marché annuel IMPRIMERIE

↓

Préparation des modèles de questionnaire et du courrier d'accompagnement avec la direction.

↓

Collecte des remarques recueillies auprès de nos services dans la pochette bleue : « remarques diverses pour actualisation des éditions »

↓

Envoi des questionnaires pré-rempli avec courrier d'accompagnement aux hébergeurs via le SIT63, par e-mail, fax ou courrier postal.
Envoi de questionnaire vierge avec courrier d'accompagnement aux nouveaux hébergeurs par e-mail, fax ou courrier postal.

- Modèle 408 courrier accompagnement questionnaire web SIT63
- Modèle 409 courrier accompagnement SIT63
- Modèle 410 courrier accompagnement SIT63 envoi par fax
- Modèle 411 courrier accompagnement SIT63 nouvel adhérent

La majorité des envois se fait via le SIT63 et l'outil « Questionnaire Web »,
Classeur base de données SIT63, Partie documentation d'utilisation p.70
Par l'envoi de questionnaires pré-rempli, issu d'une extraction de la base,
Ou par l'envoi d'un questionnaire vierge pour les nouveaux hébergeurs.

↓

À réception des questionnaires web dans la base SIT63, lecture et modification éventuelle des données puis validation avant diffusion sur Internet. Dans le même temps report des données nouvelles manuellement sur un exemplaire papier du guide des hôtels.
À réception des questionnaires par mail, fax ou courrier, saisies des données nouvelles dans la base SIT63 et report manuellement sur l'exemplaire papier du guide des hôtels.
En cas de nouveaux textes ou modifications importantes, saisie sur un document Word envoyé par mail à notre agence de communication.

↓

En cas d'absence de retour des questionnaires, relancer les prestataires.

↓

Le guide papier avec modifications est remis à notre agence de communication.

↓

L'agence de communication nous présente le document actualisé pour relecture.
Relecture, échanges répétés pour divers pointages et corrections.

↓

Signature du BAT par la direction ➢ mise en ligne en téléchargement

↓

Impression du guide

OTC CLERMONT-FERRAND

P402	MISE À JOUR GUIDE DES RESTAURANTS
Version 1	Date d'application : octobre 2012
Rédigé par : Evelyne ALEX-BALZARINI	Approuvé par : Françoise GRAIVE

Objectif : réactualiser le guide des restaurants (parution en avril).

Selon appel d'offres pour le marché annuel IMPRIMERIE

↓

En novembre, la secrétaire envoie un courrier d'appel à cotisation aux anciens et éventuels nouveaux adhérents, accompagné du bulletin d'adhésion (modèles 400 et 401).

↓

Collecte des remarques recueillies auprès de nos services dans la pochette bleue : « remarques diverses pour actualisation des éditions »

↓

À réception du bulletin d'adhésion et de la cotisation :

1 – Ancien adhérent : envoi par mails, courriers ou fax du texte de l'année en cours accompagné d'un listing de pictogrammes pour modifications à porter dans l'édition prochaine (modèles 412 et 413).

2 – Nouvel adhérent : envoi d'un courrier et questionnaire qui servira à l'établissement du texte à paraître en fonction de l'activité de chacun (modèles 414 à 416).

Relances téléphoniques

Si pas de retour de la part des prestataires, relance à faire en renvoyant le texte original.

↓

À réception des questionnaires, M.A.J des textes sur Word *(les modifications sont portées en rouge)*

Si pas de retour, relance des prestataires.

- Une sortie papier est faite et transmise à la direction pour lecture.

Après relecture et annotations de la direction, les changements sont portés sur Word.

↓

Une fois le guide modifié dans sa totalité, il est remis à l'agence de communication (version papier et clé USB) pour mise en pages.

Relectures et modifications des épreuves avant transfert des fichiers à l'imprimeur et ceci après signature du BAT par la direction ➢ mise à jour de la base de données et mise en ligne en téléchargement.

P403	MISE À JOUR PLAN DES RUES
Version 1	Date d'application : octobre 2012
Rédigé par : Isabelle CARREAU-PARCORET	Approuvé par : Françoise GRAIVE

Objectif : mettre à jour le plan des rues.

Selon appel d'offres pour le marché annuel IMPRIMERIE

↓

Courrier aux services concernés de la mairie :
Banque de Données Urbaines et Service à la circulation

↓

Collecte des remarques recueillies auprès de nos services, dans la pochette bleue « remarques diverses pour l'actualisation des éditions », et dans le magazine municipal.

↓

Report des modifications sur les différents plans du document et sur l'index des rues.

Vérification des points de repères et des pictogrammes

↓

Transfert du dossier à l'agence de communication

↓

Épreuves de pointage et vérifications

↓

Préparation des fichiers pour l'imprimeur après signature du Bon à Tirer et mise en ligne en téléchargement.

↓

Périodicité : dès l'atteinte du seuil d'alerte fixé à 6000 exemplaires
modèle 508

P404	MISE À JOUR : VILLE AVEC VUES, PARCOURS DANS LA VILLE et VISITES GUIDÉES ESTIVALES
Version 1	Date d'application : octobre 2012
Rédigé par : Isabelle CARREAU-PARCORET	Approuvé par : Françoise GRAIVE

Objectif : mettre à jour les documents : Ville avec vues, Parcours dans la ville, et Visites guidées estivales.

Selon appel d'offres pour le marché annuel IMPRIMERIE

↓

Collecte des remarques recueillies auprès de nos services dans la pochette bleue : « remarques diverses pour actualisation des éditions »

↓

Report des modifications, actualisation visuels et textes,
en particulier rubrique adresses et renseignements utiles, bloc-notes ou tarifs

↓

Transfert du dossier à l'agence de communication

↓

Épreuves de relecture et vérification

↓

Préparation des fichiers pour l'imprimeur après signature du Bon à Tirer et mise en ligne en téléchargement.

↓

- pour Ville avec vues : dès l'atteinte du seuil d'alerte fixé à 4000 exemplaires (modèle 508)
- pour Parcours dans la ville : dès l'atteinte du seuil d'alerte fixé à 5000 exemplaires (modèle 508)
- pour le dépliant des Visites guidées estivales : parution pour la bourse aux documents (courant avril)

Pour les versions étrangères,
les actualisations sont confiées à des traducteurs professionnels

P405	MISE À JOUR DES RENDEZ-VOUS DE L'OFFICE
Version 1	Date d'application : octobre 2012
Rédigé par : Isabelle CARREAU-PARCORET	Approuvé par : Françoise GRAIVE

Objectif : mettre à jour les Rendez-vous de l'Office.

Selon appel d'offres pour le marché annuel IMPRIMERIE

↓

Rédaction et recherche iconographique,
en relation avec le service des visites guidées

↓

Transfert du dossier à l'agence de communication

↓

Épreuves de relecture et vérification

↓

Préparation des fichiers pour l'imprimeur après signature du Bon à Tirer

↓

2 parutions annuelles :

1. Parution pour les Journées du Patrimoine
   (période fin septembre – début janvier)
2. Parution début janvier pour le premier semestre

Annexes :

- Questionnaires type envoyé aux prestataires (restaurateur ancien adhérent, restaurateur nouvel adhérent)

QUESTIONNAIRE GUIDE DES RESTAURANTS, BISTROS, SORTIES ET EMPLETTES 2013

Vous trouverez, ci-dessous, le texte de votre annonce *2012* accompagné d'un questionnaire de pictogrammes.
Merci du soin que vous porterez à vérifier et mettre à jour en rouge ces documents.

À retourner dans les meilleurs délais par mail, fax ou voie postale à :

OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRÈS
Place de la Victoire
63000 CLERMONT-FERRAND
☎ 04.73.98.65.00
04.73.98.64.98

E-mail : ebalzarini-tourisme@clermont-fd.com

Bistrot de Clermont Plan J4

Ouvert 7J/7, de 12h à 14h15 et de 19h15 à 23h.
• Plat du jour : 12 €. • Menus : de 12 € à 22 €.
• Menu enfant : 6,20 €.
• Carte : de 7 € à 12,50 €.
Établissement entièrement rénové. Proche station tramway Maison de la Culture.
Hôtel Kyriad Prestige - 25, avenue de la Libération - Tél. 04 73 93 22 22 - Fax 04 73 34 88 66 - www.kyriad-prestige-clermont-ferrand.fr
100 P 15/100 CC CV

Informations complémentaires éventuelles / nouveautés :

.....

.....

Avez-vous le label "Tourisme et Handicap"		oui	☐	non	☐
Si oui, pour quelle(s) déficience(s) :					
	Nombre de couverts			☐	
P	Parking privé *(tarif, si supplément : .....)*	oui	☐	non	☐
	Garage privé *(tarif, si supplément : .....)*	oui	☐	non	☐
	Parking / Emplacement bus	oui	☐	non	☐
	Chiens acceptés *(tarif, si supplément : .....)*	oui	☐	non	☐
	Climatisation	oui	☐	non	☐
WI-FI	Connexion Wifi	oui	☐	non	☐
	Piscine	oui	☐	non	☐
	Salle de réunion, séminaire, accueil de groupe*	oui	☐	non	☐
	repas servis au jardin ou en terrasse	oui	☐	non	☐
	Parc ou jardin	oui	☐	non	☐
CC	Cartes de crédit acceptées	oui	☐	non	☐
Ch. Déj.	Chèques Déjeuners acceptés	oui	☐	non	☐
CV	Chèques Vacances acceptés	oui	☐	non	☐

** Si salle(s) pour groupes, indiquer la capacité d'accueil :*

de ☐ *à* ☐ *personnes.*

Date : **Signature :**

Restauration

Identification

Type de restaurant

Type de restaurant :

Veuillez cocher au plus 1 item :

O - Restaurant
O - Hôtel-restaurant
O - Auberge de campagne

Catégorie

Catégorie :

Veuillez cocher 0 ou plusieurs items :

O - Cuisine traditionnelle
O - Brasserie
O - Bistrot / bar à vin
O - Crêperie
O - Salon de thé
O - Grill
O - Pizzeria
O - Cafétéria
O - Restauration Rapide
O - Glacier

Spécialités culinaires

Spécialités culinaires :

Veuillez cocher 1 item : *(pour votre rubrique dans notre guide)*

O - Cuisine gastronomique
O - Cuisine traditionnelle
O - Cuisine auvergnate
O – Cuisine provençale
O - Cuisine italienne
O - Cuisine européenne
O - Cuisine méditerranéenne
O - Cuisine créole
O - Cuisine asiatique
O - Cuisine africaine
O - Cuisine orientale
O – Cuisine texane mexicaine
O - Cuisine nord-américaine
O - Cuisine sud-américaine
O - Cuisine bio
O - Cuisine casher
O - Cuisine végétarienne
O - Fromagerie
O - Spécialité viande
O - Nouvelle cuisine française
O – Spécialité fruits de mer
O - Spécialité poisson

Classement guides

Classement guides :

Veuillez cocher 0 ou plusieurs items :

O - Bottin Gourmand
O - Champerard
O – Euro-Toques
O - Gault & Millau
O - Guide de l'Auto-Journal
O - Guide des Bonnes Tables
O - Guide des Relais Routiers
O - Guide des Sentiers Gourmands
O - Guide Deuzere
O - Hachette
O - Le Petit Futé
O - Le Routard Hôtels et Restos de France
O - Le Routard Tables et Chambres à la campagne
O - Michelin
O - Numéro 1
O - Pudlowski
O - Restaurateurs de France

Nom du chef

Nom du chef :

Adresse

Nom du restaurant:
Bâtiment, Résidence :
N°, type, nom de voie:
BP, lieu dit :
Code Postal / Commune

Moyens de Communication

Type d'accès Telecom	Coordonnées Telecom	Complément d'information
O - Téléphone		

O - Télécopieur /fax		
O - Mel		
O - Site web (URL)		
O - Téléphone cellulaire		

Qui contacter ?

Contacts	Genre (M, Mme, Mlle)	Nom	Prénom	Fonction Contact
O - Accueil				
O – Direction				
O - Administration				

Chaînes

Chaîne :

Veuillez cocher 0 ou plusieurs items :

O - Association des maîtres cuisiniers de France	O - Association des restaurateurs de métier des provinces françaises
O - Association des restauratrices d'Auvergne	O - Auberge de Montagne
O - Auberge de Pays	O - Château et Hôtels de France
O - Club des bons restaurants de campagne	O - Club des restaurateurs d'altitude
O - Club international Prosper Montagné	O - Confrérie de la chaîne des rôtisseurs
O - Confrérie des Gourmandins et Gourmandines d'Auvergne	O – Euro-Toques
O - Jeunes restaurateurs Européens	O - Marque Parc
O - Logis de France	O - Relais des parcs
O - Tables régionales d'Auvergne	O - Toques d'Auvergne

Description commerciale et culinaire

Description commerciale :

Avez-vous le label 'TOURISME & HANDICAP'

O – OUI O – NON

Si OUI, pour quelle(s) déficiences :

Tarifs

Mode de paiement

Mode de paiement :

O – Carte Bancaire O – Chèques Déjeuner

O – Chèques-Vacances

Tarifs

Intitulé tarifs	Minimum Euro	Maximum Euro	Complément tarif
O - À la carte			
O - Menu adulte			
O - Menu du jour			
O - Menu enfant			
O - Plat du jour			

Accès localisation

Altitude

Altitude :

Accès

Accès :

O – À proximité d'une autoroute.
Merci d'indiquer nom et n° de sortie :

O – À proximité du tramway (si moins de 5 min. à pied).
Merci d'indiquer la station :

O – À proximité d'une gare (si moins de 5 min. à pied)

O – À proximité de l'aéroport

Localisation

Localisation : O – À Clermont-Ferrand O – Aux alentours

Accueil

Ouverture

Jours et heures d'ouverture :

Horaires de service repas à midi :

Horaires de service repas, le soir :

Période de fermeture :

*
*

Langues parlées

Langues parlées :

Animaux acceptés

Animaux acceptés : O - Oui O - Non

Réception de groupe

Groupe accepté : O - Oui O - Non

Nombre de personnes min :

Nombre de personnes max :

Descriptif

Capacité

Nombre de salles de restaurant :

Nombre de salle(s) climatisée(s) :

Descriptif des salles :	
Nombre maximun de couverts :	
Nombre de couverts en terrasse :	
Nombre de salles pour groupes :	
Descriptif salles pour groupes :	

Equipements

Équipements :

Veuillez cocher 0 ou plusieurs items :

O – Climatisation	O – Parking privé O – Parking autocar O – Garage privé
O – Bar	O – Parc
O – Jardin	O – Terrasse
O – Repas servi en Terrasse, Parc ou Jardin	O – Piscine
O – WIFI	

1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public	1.2.3 – L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour
1.2.3.3 – Les numéros de téléphone d'urgence sont affichés et visibles de l'extérieur de l'espace d'accueil de l'Office de Tourisme.	

Les **numéros de téléphone d'urgence** sont affichés sur la **borne extérieure** en façade de l'OTC et consultables 24h/24 : en **français, anglais, allemand et espagnol**.

- Photographie de la borne extérieure avec numéros d'urgence affichés en 4 langues





1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public	1.2.3 – L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour
1.2.3.4 – L'Office de Tourisme présente l'offre touristique qualifiée sur tous types de supports, selon des thématiques affinitaires *(…)*.	

Les clientèles principales observées sur le territoire sont :

La clientèle individuelle

– **de loisirs et d'agrément :**

- **une clientèle famille**, venant principalement en juillet-août et pendant les petites vacances scolaires d'hiver, de printemps et d'automne, pour une ou deux nuitées. Sa demande porte sur des hébergements hôteliers, disposant de chambres familiales, des activités ludiques et culturelles, Vulcania et le Panoramique des Dômes, sur la base d'un budget maîtrisé.
- **une clientèle de couples** en courts séjours généralement. Sa demande : des nuitées en hôtel ou en chambre d'hôte en ville, des activités de bien-être, Royatonic ou en lien avec la programmation culturelle, Festival du court-métrage, Jazz en tête, Rendez-vous du carnet de voyage ou Europavox.
- **une clientèle de jeunes** motivée par l'attractivité estudiantine le la ville et la programmation de concerts, en particulier celle de la Coopérative de Mai. Ses attentes se portent plutôt sur un hébergement bon marché, des bons plans avec des tarifs réduits consentis aux étudiants.

– **d'affaires :**

en séjour ponctuel, régulier ou de moyenne durée pour des déplacements professionnels, en particulier liés à l'activité économique de la ville, siège social de Michelin. Son attente porte sur un hébergement hôtelier d'un bon rapport qualité prix, bien desservi par les transports en commun mais aussi, pour les séjours de moyenne durée, sur les chambres d'hôte en ville ou les résidences hôtelières.

Les groupes

La **clientèle de groupes** constitués, pour des visites guidées de 2 ou 3 heures, des circuits demi-journée ou journée, des séjours avec l'hébergement, avec des thématiques découverte des patrimoines naturel, culturel et gastronomique : centre historique de Clermont et/ou de Montferrand, Volcans, Panoramique des Dômes, l'Aventure Michelin, la Route des fromages d'Auvergne…

Les professionnels

- **les organisateurs de congrès**

Grâce à un positionnement affirmé de la ville en matière de congrès et d'évènements, à la diversité et l'ampleur de ses infrastructures d'accueil, le bureau des congrès de l'OTC apporte son aide logistique aux porteurs de projets et leur propose ses prestations: recherche de lieux pour la tenue de manifestations d'ampleur, lieux de réception, capacité hôtelière, centrale de réservation, traiteurs.

- **les adhérents,** au nombre de 220 en moyenne**,** sont des hébergeurs, des restaurateurs, des commerçants et des associations. Ils sont les interlocuteurs privilégiés de l'OTC.

- **la presse,** l'OTC gère entre 10 et 20 accueils presse par an et est en liaison permanente avec la presse locale.

Afin de présenter l'offre touristique de manière attractive et efficace pour toutes ces clientèles, l'OTC hiérarchise l'information selon des thématiques affinitaires, édite des brochures ou dédie des rubriques sur son site Internet pour le grand public et les professionnels.

		Support papier	Site Internet
Clientèle individuelle agrément/affaires	Présentation générale du territoire	Par centres d'intérêt : environnement naturel, histoire et patrimoine, sorties urbaines, gastronomie, spectacles. Brochure *Ville avec Vues* et Menu « Découvrir » de www.clermont-fd.com	
	Hébergements	Par type d'hébergement + classement + situation géographique hôtels, résidences de tourisme, campings, chambres d'hôtes, foyers. Guide + rubrique « Se loger » de www.clermont-fd.com	
	Restauration	Par catégorie culinaire ou spécialités + situation géographique cuisine gastronomique, auvergnate, traditionnelle, brasserie, bar à vins, pizzerias et autres spécialités régionales ou étrangères. Guide + rubrique « Se restaurer » de www.clermont-fd.com	
	Activités culturelles de visites guidées et de visites en liberté	Par période du 1er juillet au 15 septembre : dépliant des visites guidées quotidiennes de l'été + rubrique « Agenda » de www.clermont-fd.com. le reste de l'année : dépliant les Rendez-vous de l'Office en fin de semaine + rubrique « Agenda » de www.clermont-fd.com Toute l'année *Parcours dans la ville* : 3 circuits dans le centre historique de Clermont, 1 circuit dans la cité médiévale de Montferrand : tous les lieux d'histoire et de patrimoine de la ville. Dépliant cartographié + rubrique « Découvrir-visites en liberté » de www.clermont-fd.com	
	Spécial Groupes	Pour les groupes brochure spécifique	espace dédié sur le site Internet http://www.clermont-fd.com/special-groupe-accueil.html
	Organisateurs de Congrès	Tourisme d'affaires brochure spécifique	espace dédié sur le site Internet http://www.clermont-fd.com/congres.html
	Presse	communiqués hebdomadaire	dossier de presse en ligne http://www.clermont-fd.com/presse.html
	Professionnels/ adhérents	rapport d'activités	espace dédié sur le site Internet http://www.clermont-fd.com/adherents.html

CIBLAGE MARKETING

CIBLE	PRODUITS / SÉJOURS / PRESTATIONS
Clientèle individuelle : - Loisirs : - familles - couples - jeunes	- Produit « Tout feu, tout flamme » (hôtel + Vulcania) - Produit Clermont Volcans (hôtel + Aventure Michelin + Panoramique des Dômes) - Séjours à la carte (hôtel + Royatonic ou visite guidée ou un concert (ex. Europavox) - Visites guidées pour individuels tout au long de l'année - City Pass (à venir en 2014)
- Clientèle affaires	- Centrale de réservation hôtelière avec le bureau congrès
Groupes	- Prestations visites guidées - Excursions demi-journée / journée - Séjours
Organisateurs de congrès	- Prestations du bureau congrès : gestion inscription, hébergement, animations, soirée de gala, transferts

Par ailleurs, les brochures éditées par des tiers et des partenaires, en libre service sur les présentoirs, sont disposées selon un plan précis, haute ou basse saison, par critère géographique et thématique.

- Présentoirs identifiés par thèmes à l'intérieur de l'espace d'accueil

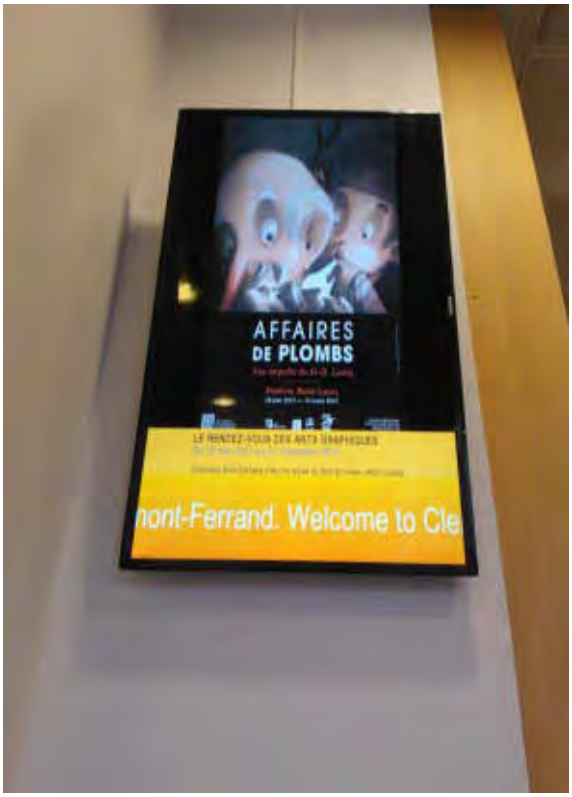








- Écran d'affichage des manifestations en cours



Annexe :

- Brochures « grand public » éditées par l'OTC en annexe au dossier

1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public	1.2.3 – L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour
1.2.3.5 – L'Office de Tourisme offre la possibilité de consultation des disponibilités pour tous les modes d'hébergement classés et référencés par lui et les partenaires du dispositif de mise à jour des disponibilités sur sa zone géographique d'intervention en dehors des horaires et périodes d'ouverture.	

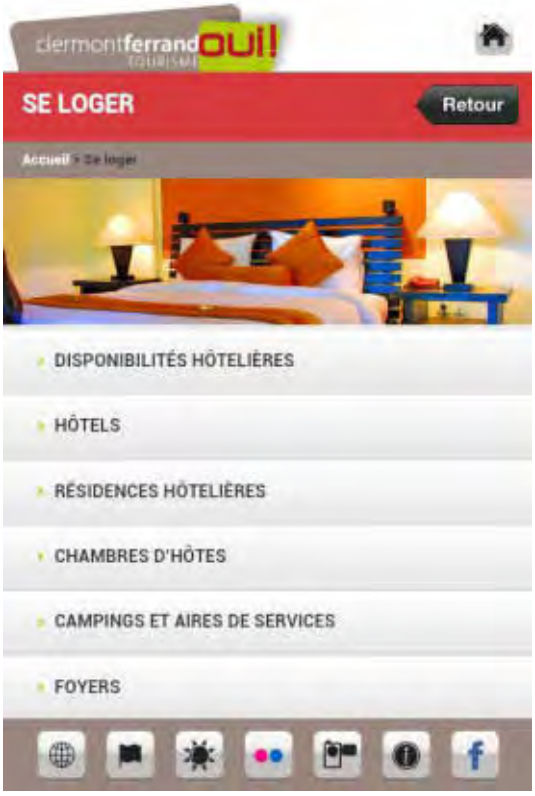
À distance et en dehors des horaires d'ouverture de l'OTC, les visiteurs ont la possibilité de consulter 24h/24 les **disponibilités pour les hébergements classés** de l'agglomération, **pour les 10 jours à venir**, avec mention du nombre de chambres disponibles via :

- Le site Internet www.clermont-fd.com : onglet « se loger »
- Le site mobile www.clermont-fd.mobi : onglet « se loger »
- La borne d'information extérieure de l'OTC : onglet « se loger »

Cette fonctionnalité a été établie à partir de celle du site Internet du Club hôtelier clermontois (41 hôtels) et développée par l'OTC pour les hôtels qui ne sont pas membres de ce Club et pour les autres types d'hébergement, en particulier les résidences hôtelières. Les **disponibilités sont mises à jour directement par l'hébergeur** et, en principe, tous les jours : les établissements ayant effectué la mise à jour la plus récente s'affichent en tête de la liste.

- Affichage des disponibilités visible depuis les sites Internet et la borne extérieure (captures d'écran)

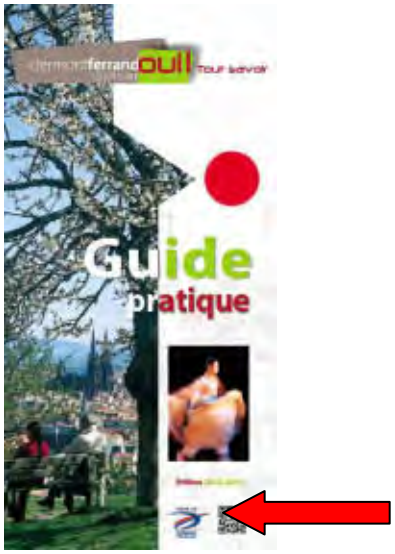




1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public	1.2.3 – L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour
1.2.3.6 – L'Office de Tourisme propose un service d'information touristique intégrant les différentes technologies de l'information et de la communication, notamment les réseaux sociaux, la téléphonie mobile, la géolocalisation.	

Afin d'assurer une information 24h/24 adaptée aux modes de communication actuels, l'OTC développe une stratégie de communication et d'accueil numérique et utilise les médias sociaux :

- l'OTC dispose d'un **site mobile** www.clermont-fd.mobi et a intégré sur toutes ses brochures ainsi que sur ses vitrines des **QR codes** renvoyant directement à son site mobile avec géolocalisation (cf. 1.2.2.6)





- une **borne tactile** est disponible à l'extérieur pour consulter toute l'information touristique du territoire (hébergement, restauration, sites, agenda) ainsi que toutes les informations pratiques, les horaires d'ouverture, les numéros d'urgence, la météo locale.





- une **table tactile**, à l'intérieur du hall d'accueil, permet une consultation conviviale et ludique de fiches illustrées sur les sites touristiques de Clermont et des vidéos.



- un **écran numérique**, à l'intérieur du hall d'accueil, permet une consultation des affiches des manifestations en cours, de manière défilante, ainsi que le flux des évènements des 7 jours à venir (comme sur le site mobile).



L'OTC est présent sur les réseaux sociaux : Flickr, Dailymotion et anime une page Facebook www.facebook.com/Clermont.Tourisme. Cette page compte une communauté de 17.887 fans (au 15/01/2014) et génère un excellent taux d'engagement d'environ 3%. L'animatrice web est en charge du community management de la page, sur laquelle sont publiés trois posts par semaine : partage de photographie, recette de cuisine, quizz ou actualité.

- Impressions écrans de la page Facebook





Annexes : Stratégie de promotion et de communication de l'Office de Tourisme et des Congrès (cf. 2.4.1.1)

Chapitre II

Le fonctionnement de l'Office de Tourisme : zone géographique d'intervention missions et engagements organisationnels

2.1 La zone géographique d'intervention bénéficie d'une capacité d'hébergement minimum
2.1.1.1 – La capacité d'hébergement de la zone géographique d'intervention à laquelle se rattache l'Office de Tourisme est conforme aux exigences de l'article R. 133-33 du code du tourisme. Elle se calcule en cumulant les capacités d'hébergement et les populations municipales des communes incluses dans la zone géographique d'intervention.

Le pourcentage de la capacité d'hébergement de la population non permanente de la zone géographique d'intervention de l'OTC, Clermont-Ferrand, par rapport à la population permanente de cette ville, est supérieur à celui exigé par l'article R. 133-33 du code du tourisme pour une ville de plus de 10 000 habitants. (10,2% alors que 4,5% sont exigés).

Note de calcul des capacités d'hébergement :

Tableau II : Calcul de la densité d'hébergements touristiques de la zone géographique d'intervention

CAPACITES D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION Clermont-Ferrand					
Natures	Nombres		Coeffi-cients de pondé-ration		Totaux
Chambres en hôtellerie classée et non classée (1)	2465	X	2	=	4930
Lits en résidence de tourisme classée répondant à des critères déterminés par décret (2)	500	X	1	=	500
Logements meublés classés et non classés (3)	4	X	4	=	16
Emplacements en terrain de camping	0	X	3	=	0
Lits en village de vacances et maison familiale de vacances	0	X	1	=	0
Résidences secondaires (4)	1747	X	5	=	8735
Chambre d'hôtes (5)	16	X	2	=	32
Anneaux de plaisance	0	X	4	=	0
CAPACITE GLOBALE D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION DE L'OFFICE DE TOURISME **(A)** :					14213
POURCENTAGE DE CAPACITE D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION					
Population municipale résultant du dernier recensement **(B)** (6)					138 588
Pourcentage **(A) / (B) X 100 =**					10,2 % (1)

(1) *Se conformer aux valeurs minimales précisées à l'article R . 133-33 du code du tourisme*

(1) Source CCI
(2) Source CCI
(3) meublés de tourisme classés (Source ADDT)
(4) Source INSEE
(5) Source Ville de Clermont-Ferrand + Office de Tourisme et des Congrès
(6) Source INSEE

- Population clermontoise résumé statistiques et chiffres clés du logement

Institut national de la statistique
et des études économiques
Insee Mesurer pour comprendre

Commune de Clermont-Ferrand (63113)

Résumé statistique

Population	Commune Clermont-Ferrand (63113)
Population en 2009	138 588
Densité de la population (nombre d'habitants au km²) en 2009	3 247,9
Superficie (en km²)	42,7
Variation de la population : taux annuel moyen entre 1999 et 2009, en %	0,1
dont variation due au solde naturel : taux annuel moyen entre 1999 et 2009, en %	*0,5*
dont variation due au solde apparent des entrées sorties : taux annuel moyen entre 1999 et 2009, en %	*-0,4*
Nombre de ménages en 2009	73 785

Sources : Insee, RP2009 et RP1999 exploitations principales.

Population estimée au 1er janvier 2012	///
Naissances domiciliées en 2011	1 707
Décès domiciliés en 2011	1 072

/// : information(s) non disponible(s) pour ce niveau géographique

Sources : Insee, état civil et estimations de population au 1er janvier

Logement	Commune Clermont-Ferrand (63113)
Nombre total de logements en 2009	83 177
Part des résidences principales en 2009, en %	88,7
Part des résidences secondaires (y compris les logements occasionnels) en 2009, en %	2,1
Part des logements vacants en 2009, en %	9,2
Part des ménages propriétaires de leur résidence principale en 2009, en %	31,9

Source : Insee, RP2009 exploitation principale.

Revenus	Commune Clermont-Ferrand (63113)
Revenu net déclaré moyen par foyer fiscal en 2009, en euros (1)	20 048
Foyers fiscaux imposables en % de l'ensemble des foyers fiscaux en 2009 (1)	52,7
Médiane du revenu fiscal des ménages par unité de consommation en 2010, en euros (2)	17 390

Sources :

(1) DGFiP, Impôt sur le revenu des personnes physiques.

(2) Insee - DGFiP, Revenus fiscaux localisés des ménages.

Logement

Géographie au 01/01/2011

LOG T1M - Évolution du nombre de logements par catégorie

	1968	1975	1982	1990	1999	2009
Ensemble	52 895	63 751	66 221	70 526	76 797	83 177
Résidences principales	49 964	57 328	58 772	60 466	67 612	73 785
Résidences secondaires et logements occasionnels	667	1 230	2 766	3 002	2 623	1 747
Logements vacants	2 264	5 193	4 683	7 058	6 562	7 645

Sources : Insee, RP1968 à 1990 dénombrements - RP1999 et RP2009 exploitations principales.

LOG T2 - Catégories et types de logements

	2009	%	1999	%
Ensemble	83 177	100,0	76 797	100,0
Résidences principales	73 785	88,7	67 612	88,0
Résidences secondaires et logements occasionnels	1 747	2,1	2 623	3,4
Logements vacants	7 645	9,2	6 562	8,5
Maisons	14 668	17,9	14 736	19,2
Appartements	67 075	80,6	60 251	78,5

Sources : Insee, RP1999 et RP2009 exploitations principales.

LOG T3 - Résidences principales selon le nombre de pièces

	2009	%	1999	%
Ensemble	73 785	100,0	67 612	100,0
1 pièce	10 724	14,5	9 763	14,4
2 pièces	13 253	18,0	11 747	17,4
3 pièces	20 293	27,5	18 271	27,0
4 pièces	17 565	23,8	16 948	25,1
5 pièces ou plus	11 950	16,2	10 883	16,1

Sources : Insee, RP1999 et RP2009 exploitations principales.

LOG T4 - Nombre moyen de pièces des résidences principales

	2009	1999
Nombre moyen de pièces par résidence principale	3,2	3,2
- maison	4,5	4,4
- appartement	2,9	2,9

Sources : Insee, RP1999 et RP2009 exploitations principales.

LOG T5 - Résidences principales en 2009 selon la période d'achèvement

	Nombre	%
Résidences principales construites avant 2007	Données non disponibles suite à changement de questionnaire	
Avant 1949		
De 1949 à 1974		
De 1975 à 1989		
De 1990 à 2006		

Source : Insee, RP2009 exploitation principale.

LOG G1 - Résidences principales en 2009 selon le type de logement et la période d'achèvement

Données non disponibles suite à changement de questionnaire

RP : Recensement de la population

© Insee

2.2 – Les objectifs et moyens de l'Office de Tourisme sont clairement définis. L'Office de Tourisme est à l'écoute du client et il est engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès.
2.2.1.1 – Les objectifs et les moyens consacrés aux missions de l'Office de Tourisme sont définis par une convention d'objectifs, de préférence pluriannuelle, passée avec la collectivité territoriale ayant institué l'Office de Tourisme. L'Office de Tourisme met en place des indicateurs de performance relatifs aux résultats atteints et aux moyens déployés qui font l'objet d'une revue annuelle.

Dans la cadre de la convention d'objectifs signée entre la Ville et l'OTC et renouvelable tous les cinq ans, la Ville apporte chaque année un financement à l'OTC afin de lui permettre de mener à bien ses missions. Ce financement fait l'objet d'une convention annuelle.
Par ailleurs, Clermont Communauté apporte son soutien à l'OTC pour des actions de valorisation et de promotion du territoire communautaire. Ce soutien fait l'objet d'une convention d'objectifs annuelle.
Chaque année, l'OTC réalise un bilan quantitatif et qualitatif de ses actions en s'appuyant sur le plan d'actions défini en décembre pour l'année à venir et validé par le Conseil d'administration de l'association, sur proposition du Bureau. Ce bilan est présenté lors de l'Assemblée générale (courant juin) dans le Rapport d'activités, avec les actions et orientations pour l'année en cours.
Ce rapport d'activités est communiqué aux collectivités de tutelle, à tous les partenaires socioprofessionnels et associations adhérents de l'OTC par voie postale ou par courriel.

14 JAN. 2013

COURRIER ARRIVÉ LE: 03 JAN. 2013 Direction de la Culture

VILLE DE CLERMONT FERRAND

Direction de la Culture

CONVENTION D'OBJECTIFS ENTRE LA VILLE DE CLERMONT-FERRAND ET L'ASSOCIATION «OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES»

ENTRE

- La Ville de Clermont-Ferrand, représentée par son Maire,

Ci-après dénommée « La Ville »,

D'UNE PART,

ET

- L'Association «Office de Tourisme et des Congrès», siège social place de la Victoire, représentée par sa Présidente, Madame Martine BRUGIERE,

Ci-après dénommée « L'Association »,

D'AUTRE PART.

Il est convenu dans le texte qui suit de préciser les modalités de relations entre la Ville et l'Association, conformément à l'article 10 de la Loi n° 2000-321 du 12 avril 2000.

PREAMBULE

En application de la convention d'objectifs signée le 1er août 2011 entre la Ville et l'Office pour une durée de 5 ans, la Ville apporte chaque année un financement à l'Office afin de leur permettre de mener ses missions.

La Ville de Clermont-Ferrand et l'Association signataire de cette convention constatent leur volonté commune de participer activement au développement de la cité dans le domaine ci-dessous mentionné :

Organisation de diverses actions liées au tourisme dans le domaine de la promotion de la Ville de Clermont-Ferrand

Attachées aux principes de respect de liberté de la vie associative et à la non-confusion des pouvoirs, la Ville et l'Association entendent placer leurs relations sous le signe d'une convention. Celle-ci implique une définition commune des missions et des engagements réciproques ainsi que des instruments d'évaluation.

Les parties à la convention s'engagent à agir dans le cadre des lois et règlements en vigueur et à respecter les grands principes fondamentaux, notamment la laïcité.

ARTICLE 1 - OBJET

La présente convention définit les relations et les engagements réciproques de la Ville et de l'Association «Office de Tourisme et de Congrès» pour l'année 2013. A cet effet, elle fixe le cadre général des modalités de la participation de la Ville au financement de leur programme.

L'Association s'engage à poursuivre son action dans le domaine de la promotion de la Ville et de son patrimoine pour la mise en œuvre de dispositifs (accueil du public, organisation des visites guidées, conférences, séjours touristiques…).

ARTICLE 2 - SUBVENTION MUNICIPALE

En contrepartie des obligations imposées par la présente convention et sous la condition expresse que toutes les clauses en soient remplies, la Ville s'engage à verser une subvention à l'Association, dont le montant pour l'année 2013 s'élève à 537 000 €.

Cette subvention est fixée par le Conseil Municipal, après examen des documents demandés, et dans le cadre des dispositions budgétaires en vigueur.

L'utilisation de la subvention à d'autres fins que celles définies par la présente convention entraînera de la part de la Ville une demande de remboursement des sommes versées.

ARTICLE 3 - CONTRÔLE FINANCIER

L'Association tient une comptabilité conforme au plan comptable des associations.

Les écritures de fin d'exercice, bilan et compte de résultat seront certifiés par un Commissaire aux comptes agréé, si le montant de la subvention est supérieur au plafond fixé par la loi ou la réglementation en vigueur et seront transmis à la Ville pour permettre la consolidation des comptes.

L'Association doit établir chaque année un bilan, un compte de résultat, et un budget prévisionnel, et les transmettre à la Ville dans le mois suivant leur approbation par le Conseil d'Administration.

Un contrôle financier par la Ville pourra porter sur l'année en cours, mais également sur les trois exercices précédents.

L'Association s'engage à respecter la législation fiscale et sociale propre à son activité.

ARTICLE 4 - CONTRÔLE D'ACTIVITE

L'Association rendra compte régulièrement de son action relative au programme arrêté.

Un mandataire désigné par la Ville pourra vérifier l'utilisation de la subvention sur le plan quantitatif et qualitatif. Il pourra demander des explications en cas de décalage entre l'état des objectifs à atteindre et le programme arrêté.

L'Association s'engage à fournir le rapport moral et le rapport d'activité de l'année précédente dans le mois suivant leur approbation.

L'Association s'engage à informer la Ville de toute modification de ses statuts.

ARTICLE 5 - MOYENS MIS A DISPOSITION

Dans le cas où la Ville mettrait à disposition des moyens en matériel ou en personnel, cette mise à disposition fera l'objet d'une annexe à la présente convention.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DIVERSES

6-1 Assurance

L'Association devra souscrire un contrat d'assurance. Ses activités seront placées sous sa responsabilité exclusive.

6-2 Impôts et taxes

L'Association sera débitrice de tous les impôts et taxes constituant ses obligations fiscales.

6-3 Déficit

Lorsqu'il apparaît au bilan un déficit, l'Association s'engage à faire connaître à la Ville, par écrit et dès que possible, les mesures qu'elle a prises pour résorber celui-ci.

ARTICLE 7 - TARIFS

L'Association veillera à pratiquer des tarifs qui sans être dissuasifs à l'égard de ses adhérents et du public, permettront de dégager des ressources propres et d'auto-financer au maximum ses activités.

ARTICLE 8 - LIMITES DE L'ENGAGEMENT DE LA VILLE

La Ville entend limiter ses engagements à ceux qui découlent de la présente convention.

En particulier, la Ville ne participera pas au financement d'un déficit qui proviendrait soit d'actions engagées par l'Association sans son accord préalable, soit des conséquences d'une faute de gestion.

MB.

ARTICLE 9 - COMMUNICATION

L'Association s'engage à faire mention de la participation de la Ville sur tout support de communication et dans tous ses rapports avec les médias.

ARTICLE 10 – AVENANT

Toute modification des conditions ou modalités d'exécution de la présente convention, définie d'un commun accord entre les parties, fera l'objet d'un avenant.

Celui-ci précisera les éléments modifiés de la convention, sans que ceux-ci ne puissent conduire à remettre en cause les objectifs généraux définis dans le préambule et à l'article 1er.

ARTICLE 11 - DUREE DE LA CONVENTION - DENONCIATION – RESILIATION

La présente convention est conclue pour une durée de un an, à compter du 1er janvier 2013.

La présente convention ne peut être révisée que d'un commun accord entre les parties. Elle peut être résiliée unilatéralement par la Ville après envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'Association en cas de non-respect d'une clause de la présente convention ou de l'une des clauses de l'un des quelconques avenants à la convention.

ARTICLE 12 - CLAUSE DE COMPETENCE

Faute de solution amiable, tout litige provenant de l'interprétation ou de l'application de la présente convention sera du ressort des Tribunaux de Clermont-Ferrand.

Pour être validée, la présente convention devra être paraphée et signée par les deux parties.

Fait en deux exemplaires.

Fait à Clermont-Ferrand, le 21 décembre 2012,

La Présidente,

Le Maire,
Pour le Maire, l'Adjoint
chargé de la Politique Culturelle

Olivier BIANCHI

CONVENTION D'OBJECTIFS ENTRE CLERMONT COMMUNAUTE ET L'OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE CLERMONT-FERRAND POUR L'ANNEE 2013

ENTRE

- Clermont Communauté, la Communauté d'Agglomération Clermontoise, représentée par Monsieur Serge Godard, Président, autorisé par délibération en date du 22 mars 2013

d'une part,

ET

- l'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand, représenté par Madame Martine Brugière, Présidente,

d'autre part.

Il a d'abord été exposé ce qui suit :

Considérant, d'une part, que :

- Clermont Communauté apporte son soutien à l'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand depuis 1998 pour des actions de valorisation et de promotion du territoire communautaire,
- Clermont Communauté contribue indirectement au développement touristique dans le cadre de ses compétences actuelles et de certaines opérations d'intérêt communautaire qu'elle conduit, notamment avec :
  - l'organisation, l'accueil ou la participation à des manifestations, des évènements sportifs et culturels,
  - la compétence « étude et mise en œuvre de schéma d'itinéraires de promenade et découverte »,
  - la réalisation et la gestion du jalonnement hôtelier,
  - la contribution au financement de la SEM Vulcania
  - la contribution au financement du train à crémaillère pour l'accès au sommet du Puy de Dôme.

Considérant, d'autre part que :

- L'Office de Tourisme a adressé une demande de subvention en date du 30 novembre 2012 à Clermont Communauté,
- L'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand, conformément à ses statuts, est compétent pour étudier et réaliser les actions tendant à accroître l'activité touristique. Il contribue également à assurer la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local,
- Le tourisme local est constitué de l'ensemble des ressources ou activités implantées dans l'agglomération justifiant la venue de visiteurs extérieurs ; il est donc de plusieurs natures : universitaire, d'affaires, culturel, d'agrément... et contribue au développement économique de l'agglomération,
- Les diverses actions de l'Office de Tourisme ne peuvent pas s'inscrire uniquement dans les strictes limites communales de Clermont-Ferrand. A partir de 1998 et au fil du temps, le champ des interventions de l'Office de Tourisme a donc été progressivement élargi aux autres communes de l'agglomération clermontoise.

Ceci exposé, il a été convenu ce qui suit :

Article 1 : Objet

La Communauté d'agglomération, suite à la délibération du 14 décembre 2007, souhaite renforcer et faire reconnaître le territoire de Clermont Communauté en tant que **destination urbaine, caractérisée par une relation étroite entre l'agglomération et ses espaces naturels.** Cet objectif vise :

- à attirer des clientèles nouvelles et à créer des retombées économiques immédiates sur le territoire communautaire,
- à renforcer l'image de la métropole clermontoise pour, à moyen et long terme, accueillir de nouvelles populations.

En tout état de cause, les actions qui seront conduites valoriseront l'ensemble du territoire communautaire.

Pour 2013, l'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand souhaite faire porter son action sur les points suivants :

a) – Collecte et diffusion de l'information

L'Office de Tourisme propose d'assurer la diffusion de l'information et la promotion des manifestations, des animations, des prestations de service de l'ensemble du territoire communautaire par différents supports de communication (diffusion de brochures à l'accueil, intégration des informations dans les éditions de l'Office de Tourisme et des Congrès, site Internet en libre accès, accueil presse et éductours) et par des actions plus spécifiques :

- Radio : Intervention en direct hebdomadaire sur France Bleu, l'Office de Tourisme informe les auditeurs de l'actualité, en particulier culturelle, sur le territoire de Clermont Communauté,
- Compilation de l'information pour les journées du Patrimoine : collecte et diffusion par divers moyens de communication de l'ensemble des manifestations et des visites organisées sur le territoire communautaire,

- Instruction de la base de données départementale (Sit 63), en liaison avec l'ADDT : saisie des bordereaux pour les communes de Clermont Communauté (hors Royat-Chamalières). Ces données concernent l'ensemble des manifestations se déroulant sur le territoire, les hébergements, les sites de visites etc. L'instruction de cette base a pour finalité d'être consultée par les acteurs du tourisme local et syndiquée pour Internet.
- Alimentation du site internet de l'Office de Tourisme avec les programmations culturelles des salles de spectacles du territoire communautaire, le programme des *Rendez-vous de l'Office* et autres informations en tant que de besoin pour la rubrique agenda, ces informations pouvant être reprises sur le site de Clermont Communauté après étude des solutions techniques.

b) – Rubrique tourisme internet

La brochure « *Clermont Communauté.découvertes* » ne faisant pas, actuellement, l'objet d'une réédition, son contenu a été adapté et mis en ligne dans la rubrique « tourisme » du site internet de Clermont Communauté. L'Office de Tourisme procèdera à la réactualisation des informations rassemblées dans cette rubrique.

Le site Internet de la communauté d'agglomération étant appelé à connaître prochainement une profonde évolution, la collaboration avec l'Office de Tourisme portera sur l'adaptation de ces contenus à la nouvelle architecture en devenir dudit site Internet.

c) - Travail d'animation pour la réactualisation du jalonnement hôtelier

Dans le cadre de sa compétence au titre du jalonnement hôtelier, Clermont Communauté a souhaité en 2012 faire un état des lieux du parc. L'Office de Tourisme a conduit ce travail et a remis un diagnostic complet assorti de préconisations.

En 2013, la collaboration avec l'Office de Tourisme, en tant que relais auprès de la profession hôtelière, portera sur l'étude de ces préconisations.

d) - Aide au développement de la filière économique réalité virtuelle appliquée au tourisme

L'Office de Tourisme apportera son expertise pour la définition des contenus de produits touristiques dans le cadre du développement de la filière réalité virtuelle appliquée au tourisme, animée par le service Economie de Clermont Communauté.

e) – Relations avec les acteurs du développement local

L'Office de Tourisme propose de s'attacher à porter et faire reconnaître l'objet de cette convention, mentionné en chapeau de l'article 1, dans ses relations de travail avec les acteurs institutionnels du territoire (ADDT, CRDTA, Grand Clermont, Parc des Volcans, association Auvergne Nouveau Monde...etc) et, plus particulièrement :

- à l'échelle du pays touristique Clermont Volcans, tel que défini par la Région Auvergne dans le cadre de son schéma de développement touristique
- auprès des Offices de tourisme et syndicats d'initiative du territoire de l'agglomération.

f) – Organisation du Congrès National des Offices de Tourisme de France

Pour la première fois, l'agglomération accueillera le Congrès National des Offices de Tourisme de France appelé à se dérouler courant octobre 2013. Ce rendez-vous d'envergure national est une véritable opportunité qui s'offre à l'agglomération de pouvoir communiquer sur l'image de la métropole.

Dans ce cadre, une aide financière spécifique destinée à assurer l'équilibre budgétaire de la manifestation permettra à Clermont Communauté de voir son logo apposé sur l'ensemble des documents remis aux participants. Par ailleurs, une documentation fournie par Clermont Communauté sera insérée dans les pochettes remises aux participants.

Article 2 : Moyens mis en œuvre

Pour ce faire, l'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand propose d'affecter un animateur référent et les moyens humains nécessaires pour remplir les missions mentionnées ci-dessus.

Article 3 : Modalités de contribution

Par délibération en date du 22 mars 2013, la Communauté d'Agglomération Clermontoise a décidé d'attribuer une subvention de 50 000 euros à l'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand ainsi qu'un financement complémentaire de 10 000 € pour participer à l'équilibre budgétaire de l'organisation du Congrès National des Offices de Tourisme, portant ainsi sa contribution au titre de l'année 2013, à la somme globale de 60 000 €.

Article 4 : Modalités de versement financier

En 2013, la Communauté d'agglomération versera à l'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand une subvention de 60 000 euros :

- 50% à la signature de la convention (30.000 euros),
- 45 % d'acompte en août 2013 (27 000 euros),
- le solde (3 000 euros) sur présentation avant le 31 janvier 2014 d'un bilan des actions menées dans le cadre de la convention 2013.

Article 5 : Suivi de la convention

Un comité de suivi composé dans la proportion de 50% de représentants de la Communauté d'agglomération et 50% de représentants de l'Office de Tourisme, élus et non élus, se réunira au moins une fois par an et en cas de besoin pour faire le point sur l'état d'avancement des missions et l'éventualité d'en confier d'autres.

L'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand fournira, dans la mesure du possible, un compte-rendu financier de l'action subventionnée ainsi qu'un rapport et ses comptes annuels.

Article 6 : Communication

Pour toute action de valorisation ou de communication sur ses propres activités, l'Office de Tourisme s'engage :

- à rappeler la convention qui lie l'association à Clermont Communauté,
- à inviter les représentants de Clermont Communauté, membres du conseil d'administration de l'Office de Tourisme ainsi que le Vice-Président de Clermont Communauté en charge de la communication.

L'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand s'engage à communiquer le bilan de la saison touristique à Clermont Communauté dès qu'il est disponible.

Article 7 : Prestations non prévues

Cette convention peut faire l'objet d'un avenant à la demande d'une ou des deux parties.

Article 8 : Dénonciation de la convention

La présente convention pourra être dénoncée :

1. d'un commun accord entre les deux parties,
2. par la Communauté d'agglomération en cas d'usage des fonds reçus de manière non conforme à leur objet,
3. par chacune des parties en cas de divergences graves concernant l'application de la présente, et après échec d'une tentative de conciliation entre les parties.

Article 9 : Durée de la convention

La présente convention est conclue pour 2013.

Fait à Clermont-Ferrand, le 06 MAI 2013

Le Président de Clermont Communauté

Serge GODARD

Maire de Clermont-Ferrand

La Présidente de l'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand

Martine BRUGIERE

REÇU A LA PREFECTURE
DU PUY-DE-DOME
14 MAI 2013
ARRONDISSEMENT DE CLERMONT-FD

- Dernier bilan d'activités :
  http://www.clermont-fd.com/images/stories/PDf/rapport-d-activites-annee-2012.pdf
  (et en pièce annexée au dossier)

2.2 – Les objectifs et moyens de l'Office de Tourisme sont clairement définis. L'Office de Tourisme est à l'écoute du client et il est engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès.

2.2.1.2 – L'Office de Tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose.

Dans le cadre de la démarche qualité engagée par l'OTC depuis 2011 (obtention du label AFNOR Services le 18 février 2013), l'OTC a mis en place un dispositif de prise en compte de la satisfaction client :

- **Gestion des réclamations** : lorsqu'un client n'est pas satisfait d'un service de l'OTC ou d'un prestataire, les conseillers en séjour proposent au client de remplir une fiche de réclamation. Chaque réclamation est transmise le jour même à la direction, puis traitée sous 3 jours ouvrables.
- Modèle de fiche de réclamation



FICHE RÉCLAMATION
OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRÈS DE CLERMONT-FERRAND

Date :

Le client

Nom-Prénom :.....
Adresse : .....
Code Postal-Ville :.....
Téléphone : .....
Mail : .....

Prestataire mis en cause

❑ Office de Tourisme de Clermont-Ferrand
❑ Autre : .....

La réclamation

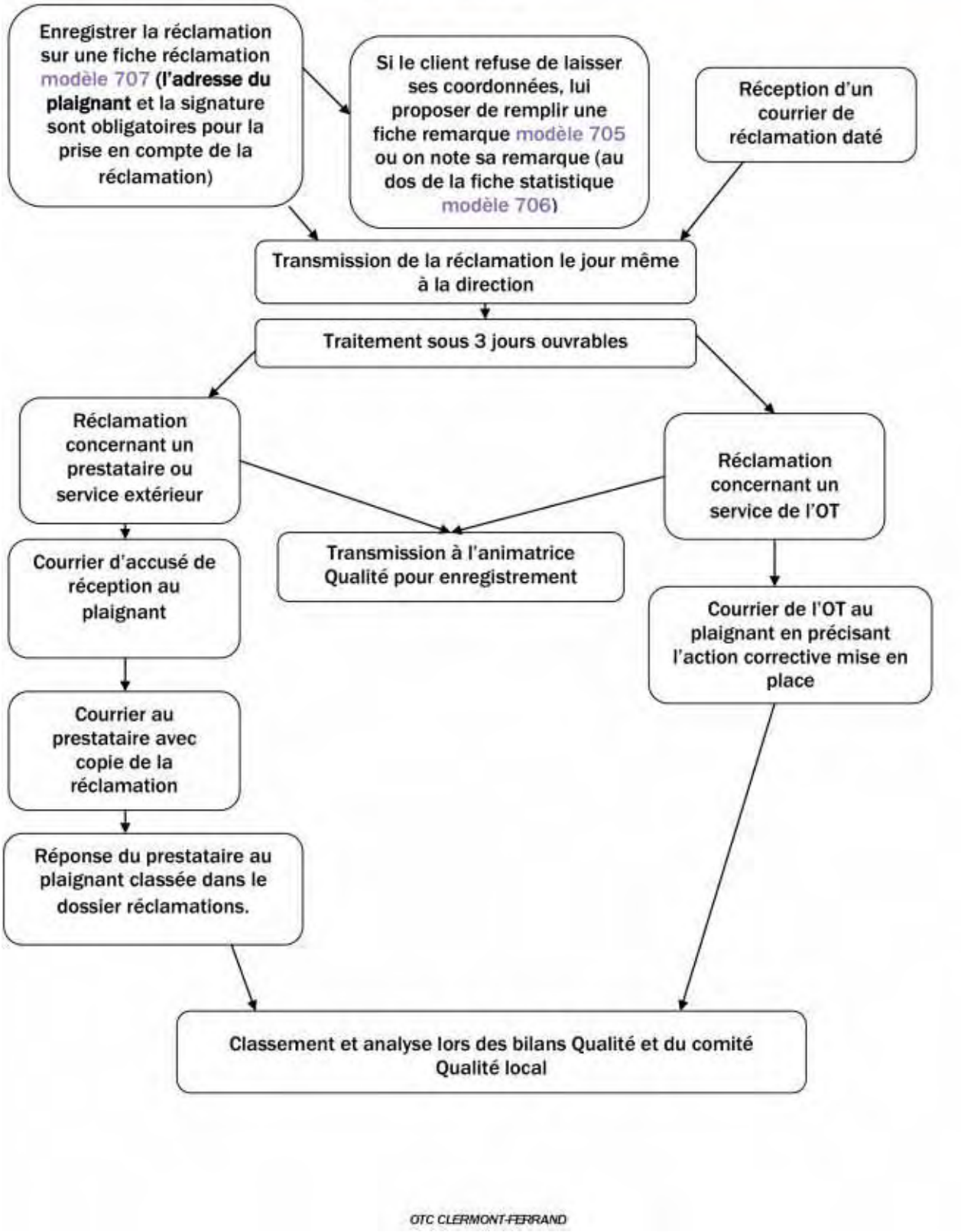
Cadre réservé à l'Office de Tourisme

Date : *Signature animatrice qualité :*	*Date :* *Signature direction :*

Modèle 707 : Fiche Réclamation - OTC de Clermont-Ferrand - Version 1 – Janvier 2013 - ED

P701	TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS
Version 1	Date d'application : novembre 2011
Rédigé par : Elodie DUBOSCLARD	Approuvé par : Françoise GRAIVE

Objectif : savoir traiter les réclamations des visiteurs.



- **Questionnaires de satisfaction** : ils sont en libre service dans l'espace d'accueil (en français, anglais, allemand et espagnol). Les conseillers en séjour doivent également en remettre systématiquement 2 par jour et 2 chaque semaine en mode assisté.

- Procédure de gestion des questionnaires :

P700	GESTION DES QUESTIONNAIRES
Version 1	Date d'application : décembre 2011
Rédigé par : Elodie DUBOSCLARD	Approuvé par : Françoise GRAIVE

Objectifs : - quels sont les différents modes de remise des questionnaires,
- comment les analyser ?

Une enquête de satisfaction des visiteurs est mise en place afin d'évaluer la qualité du service accueil. Il existe deux modèles : un modèle pour l'accueil en face à face à l'office et un modèle pour les demandes d'informations à distance.

I. Modalités de diffusion

• des modèles spécifiques en vis-à-vis à l'office (modèles 700 à 703). Trois modes de remise :

- Mise à disposition en libre-service (voir 1)
- Remise de manière systématique (voir 2)
- Administration en mode assisté (voir 3)

• un modèle (modèle 704) pour les demandes d'informations à distance, inséré à chaque envoi de documentation (voir 4) et disponible sur le site Internet à la rubrique Pratique/Démarche Qualité.

1) Mise à disposition en libre service

Les questionnaires doivent toujours être à disposition des visiteurs dans le présentoir devant l'urne. Il faut contrôler le stock à l'ouverture des bureaux. Des exemplaires sont disponibles dans la pochette orange sur la tablette derrière le comptoir (à côté des fiches statistiques) et il est possible de les imprimer à partir du serveur commun : « Service accueil » « Questionnaires de satisfaction ».

2) Remise de manière systématique

Chaque conseiller en séjour doit remettre au moins deux questionnaires par jour en expliquant l'objectif de cette enquête : connaître le niveau de satisfaction des visiteurs pour améliorer nos services, par exemple : « ***Nous nous engageons dans une démarche qualité. Afin d'améliorer notre qualité de service, votre avis nous est très important. Pouvez-vous nous accorder quelques minutes pour remplir ce questionnaire de satisfaction, qui est rapide et anonyme.*** »

3) Administration en mode assisté

Il s'agit de remplir le questionnaire avec les visiteurs. C'est à nous de leur poser les questions et de noter leurs réponses.
Chaque **conseiller en séjour** doit administrer au moins deux questionnaires par semaine.
Nous faisons également appel à des **étudiants en BTS Tourisme** et nous faisons participer les stagiaires que nous accueillons tout au long de l'année :

OTC CLERMONT-FERRAND

A l'arrivée du stagiaire :

- Prendre la pochette bleue « Accueil des enquêteurs qualité » rangée à côté de la machine à affranchir

- Remettre une dizaine de questionnaires de satisfaction avec le porte-document et un stylo (rappel : si besoin, stock des questionnaires dans la pochette orange à côté de l'écran de contrôle)

- Remettre le badge portant les mentions suivantes (préparé par l'animatrice Qualité ☞ si besoin le modèle (modèle 708) est enregistré dans le serveur commun « Service Accueil/Elodie/Démarche qualité/Etudiants BTS/Etiquettes ») :

Prénom
Stagiaire
Enquêteur qualité

- Leur (re)préciser qu'ils doivent noter leurs initiales sur chaque questionnaire (en haut de la 1ère page à droite) ainsi que la date.

Quand le stagiaire a fini sa prestation :

Mettre les questionnaires dans la bannette de l'animatrice Qualité qui doit :
- Faire une copie des questionnaires.
- Ranger les copies dans la pochette bleue dans la sous-chemise destinée à l'étudiant et mettre les originaux dans l'urne.

4) Diffusé avec chaque envoi de documentation
Dans chaque envoi de documentation par courrier, il faut insérer le questionnaire spécifique aux demandes à distance. Ce questionnaire est également disponible sur le site Internet de l'Office à la rubrique « Pratique/Démarche Qualité »

I. Modalités de récolte

Questionnaire en face à face :
L'animatrice Qualité collecte les questionnaires en face à face déposés dans l'urne tous les mois.

Questionnaire à distance
La secrétaire transmet à l'animatrice Qualité les questionnaires reçus par courrier postal.
Les questionnaires remplis en ligne arrivent sur une boîte de réception *gmail* :
L'animatrice Qualité contrôle tous les mois cette boîte de réception afin d'imprimer les nouveaux questionnaires remplis en ligne.

Les questionnaires sont dépouillés tous les mois à l'aide des modèles de dépouillement de questionnaires (modèles 709 et 710). Cet outil permet de générer les graphiques des résultats au fur et à mesure de l'enregistrement des questionnaires.
Les remarques sont inscrites sur le modèle 711.
Ils sont rangés mois par mois dans un classeur.

Ensuite, ils sont analysés lors des bilans Qualité (modèle 713), et seront présentés lors des réunions accueil et du Comité Qualité Local (procédure 702).

- Modèles des questionnaires de satisfaction à disposition à l'accueil



iii. Quelles sont vos attentes insatisfaites concernant votre visite dans notre Office de Tourisme, quelles suggestions d'amélioration avez-vous à formuler ?

E : Votre profil

11. Êtes-vous ?
1 ❑ Un homme 2 ❑ Une femme

12. Êtes-vous déjà venu dans la région ?
1 ❑ Oui 2 ❑ Non

13. Vous avez...
1 ❑ Moins de 25 ans 4 ❑ 50-64 ans
2 ❑ 25-34 ans 5 ❑ 65-74 ans
3 ❑ 35-49 ans 6 ❑ Plus de 75 ans

14. Votre catégorie socio-professionnelle :
1 ❑ Agriculteur exploitant
2 ❑ Employé
3 ❑ Ouvrier
4 ❑ Artisan, commerçant, chef d'entreprise
5 ❑ Profession intermédiaire (technicien, contremaître, instituteur, infirmier,...)
6 ❑ Cadre, profession intellectuelle supérieure, profession libérale
7 ❑ Sans emploi
8 ❑ Collégien, lycéen, étudiant, apprenti
9 ❑ Femme/Homme au foyer
10 ❑ Retraité

15. Vous habitez
1 ❑ La France ⇒ votre code postal : .....
2 ❑ Hors France ⇒ dans quel pays : .....

Nous vous remercions pour le temps que vous avez passé à répondre à ce questionnaire.

Merci de le déposer dans l'urne

Date : *.../.../.....*



clermontferrand oui! TOURISME

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Quelques minutes pour nous donner votre avis

Afin de répondre au mieux à vos attentes, l'Office de Tourisme de Clermont-Ferrand a mis en place une enquête de satisfaction dans le cadre de la démarche qualité dans laquelle il s'engage.
Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir le questionnaire suivant puis de le déposer dans l'urne prévue à cet effet.

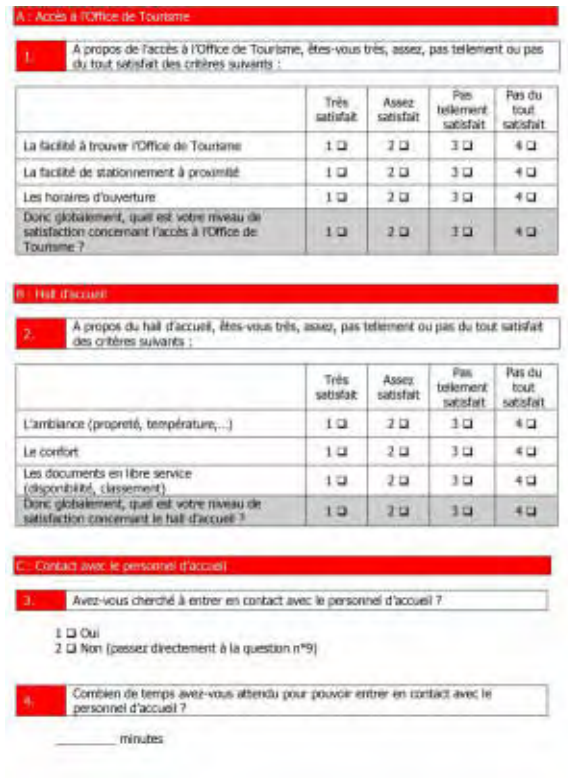
Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse : c'est votre opinion qui nous intéresse.
Nous vous remercions de répondre le plus sincèrement et le plus spontanément possible.

Cochez (☒) la réponse de votre choix.

Si vous souhaitez ajouter des commentaires ou des suggestions, utilisez l'espace prévu à cet effet page 4.

Office de Tourisme et des Congrès
Place de la Victoire – 63000 Clermont-Ferrand
Tél. : 04.73.98.65.00 – Fax : 04.73.98.64.98
www.clermont-fd.com – e-mail : tourisme@clermont-fd.com

Modèle TOO : Questionnaire FR – OTC Clermont-Ferrand – Version 1 – Janvier 2012 - ED



A : Accès à l'Office de Tourisme

1. A propos de l'accès à l'Office de Tourisme, êtes-vous très, assez, pas tellement ou pas du tout satisfait des critères suivants :

	Très satisfait	Assez satisfait	Pas tellement satisfait	Pas du tout satisfait
La facilité à trouver l'Office de Tourisme	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑
La facilité de stationnement à proximité	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑
Les horaires d'ouverture	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑
Donc globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant l'accès à l'Office de Tourisme ?	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑

B : Hall d'accueil

2. A propos du hall d'accueil, êtes-vous très, assez, pas tellement ou pas du tout satisfait des critères suivants :

	Très satisfait	Assez satisfait	Pas tellement satisfait	Pas du tout satisfait
L'ambiance (propreté, température,...)	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑
Le confort	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑
Les documents en libre service (disponibilité, classement)	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑
Donc globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant le hall d'accueil ?	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑

C : Contact avec le personnel d'accueil

3. Avez-vous cherché à entrer en contact avec le personnel d'accueil ?
1 ❑ Oui
2 ❑ Non (passez directement à la question n°9)

4. Combien de temps avez-vous attendu pour pouvoir entrer en contact avec le personnel d'accueil ?
_____ minutes

5. A propos du contact avec le personnel d'accueil : êtes-vous très, assez, pas tellement ou pas du tout satisfait des critères suivants :

	Très satisfait	Assez satisfait	Pas tellement satisfait	Pas du tout satisfait
Le temps d'attente pour entrer en contact avec le personnel d'accueil	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑
L'amabilité de votre interlocuteur	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑
L'écoute	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑
La disponibilité	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑
La compréhension de votre demande	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑
La réponse apportée à votre demande	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑
La rapidité d'obtention de la réponse à votre demande	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑
Donc globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant le contact avec le personnel d'accueil ?	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑

6. Le personnel d'accueil vous a-t-il remis une documentation ?
1 ❑ Oui 2 ❑ Non
3 ❑ Non concerné (votre demande ne nécessitait pas la remise d'une documentation)

7. Le personnel d'accueil vous a-t-il réorienté vers une autre structure pour obtenir une information plus détaillée ?
1 ❑ Oui 2 ❑ Non
3 ❑ Non concerné (votre demande ne nécessitait pas de réorientation)

8. Le personnel d'accueil vous a-t-il donné des informations supplémentaires allant au-delà de votre question (activités possibles, manifestations, musées) ?
1 ❑ Oui 2 ❑ Non

D : Satisfaction globale concernant l'Office de Tourisme et suggestions d'amélioration

9. Finalement, tous critères pris en compte (accès, hall, personnel d'accueil,...), êtes-vous très, assez, pas tellement ou pas du tout satisfait de votre visite dans notre Office de Tourisme ?
1 ❑ Très satisfait
2 ❑ Assez satisfait
3 ❑ Pas tellement satisfait
4 ❑ Pas du tout satisfait
5 ❑ Sans opinion

Cette enquête de satisfaction existe également en anglais, allemand, espagnol.

- Modèle de questionnaire de satisfaction envoyé par courrier

clermontferrandOUI! TOURISME

Date : / /

Enquête de satisfaction
téléphone / courriel / courrier

Dans un souci d'amélioration permanente et pour répondre au mieux à vos attentes, nous vous remercions de bien vouloir remplir cette enquête.

DÉLAI DE RÉPONSE (cocher le mode de contact)

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
❒ Téléphone	❍	❍	❍	❍
❒ Courrier	❍	❍	❍	❍
❒ Fax	❍	❍	❍	❍
❒ E-mail	❍	❍	❍	❍

ATTITUDE DU PERSONNEL

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
☞ Prise de contact	❍	❍	❍	❍
☞ Amabilité	❍	❍	❍	❍
☞ Disponibilité	❍	❍	❍	❍

COMPÉTENCE DU PERSONNEL

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
☞ Compréhension de la demande	❍	❍	❍	❍
☞ Réponse adaptée à la demande	❍	❍	❍	❍
☞ Ré-orientation vers d'autres structures si nécessaire	❍	❍	❍	❍

Modèle 704 : Questionnaire à distance – OTC Clermont-Ferrand – Version 1 - Novembre 2012 - ED

INFORMATION DONNÉE

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
☞ Précision des informations données	❍	❍	❍	❍
☞ Qualité des documents reçus	❍	❍	❍	❍
☞ **Votre appréciation globale sur les services de l'Office de Tourisme**	❍	❍	❍	❍

QUELLES SONT VOS REMARQUES ET SUGGESTIONS SUR LES SERVICES DE L'OFFICE DE TOURISME ?

.....
.....
.....
.....
.....

QUELLE EST VOTRE NATIONALITÉ :

❒ France : quel département ? : .....

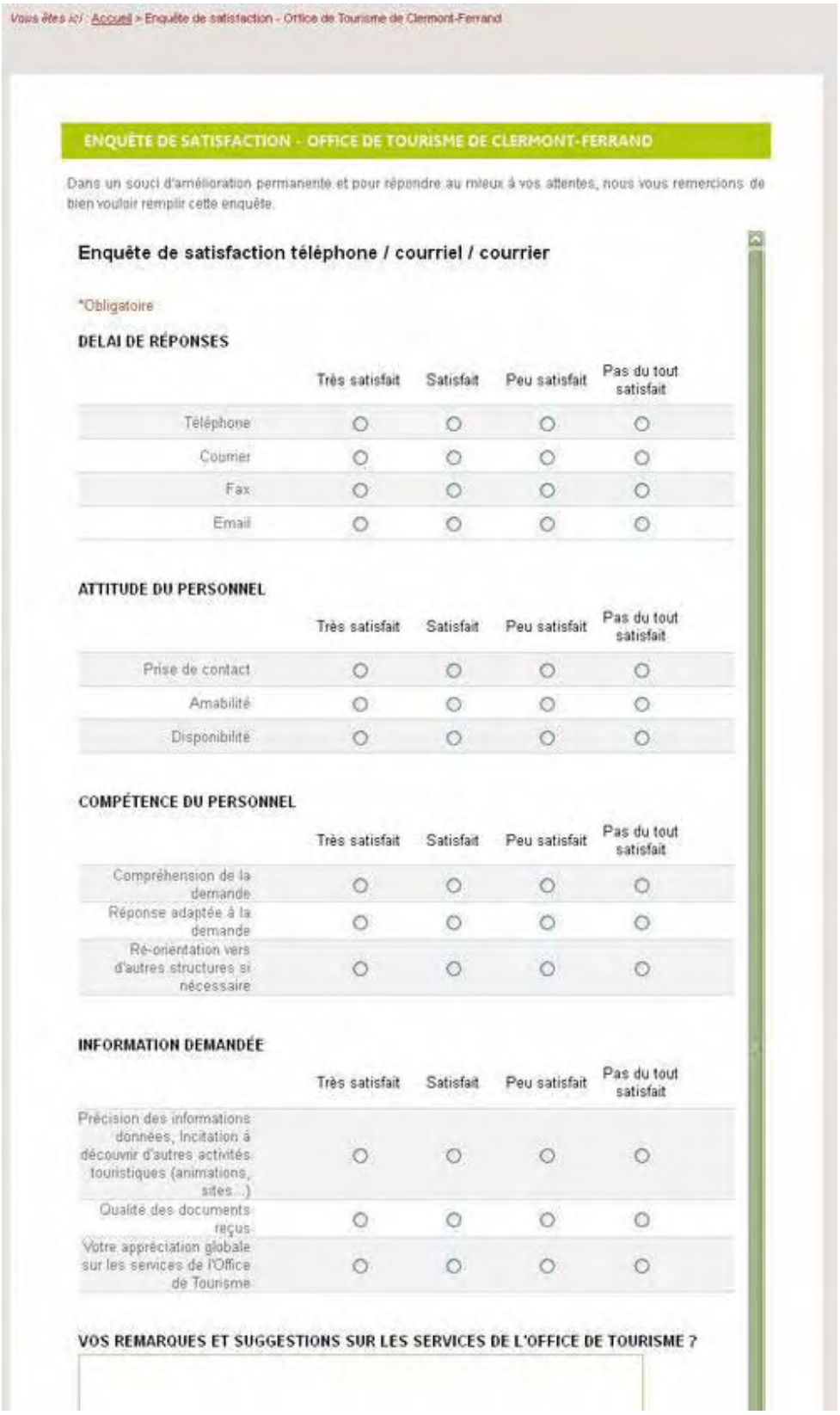
❒ Votre pays : .....

Nous vous remercions pour le temps passé à répondre à ce questionnaire.

Merci de nous retourner cette enquête, soit
- par courrier à l'Office de Tourisme – Place de la Victoire – 63000 Clermont-Ferrand,
- par fax : 04.73.98.64.98,
- par mail : tourisme@clermont-fd.com

Ce questionnaire peut être rempli en ligne sur www.clermont-fd.com
rubrique « pratique » « DÉMARCHE QUALITÉ ?»

- **Questionnaires de satisfaction en ligne** : les clients ont la possibilité de répondre à un autre questionnaire de satisfaction depuis le site Internet de l'OTC, concernant la prise de contact avec le personnel de l'OTC.



Vous êtes ici : Accueil > Enquête de satisfaction - Office de Tourisme de Clermont-Ferrand

ENQUÊTE DE SATISFACTION - OFFICE DE TOURISME DE CLERMONT-FERRAND

Dans un souci d'amélioration permanente et pour répondre au mieux à vos attentes, nous vous remercions de bien vouloir remplir cette enquête.

Enquête de satisfaction téléphone / courriel / courrier

*Obligatoire

DELAI DE RÉPONSES

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Téléphone	○	○	○	○
Courrier	○	○	○	○
Fax	○	○	○	○
Email	○	○	○	○

ATTITUDE DU PERSONNEL

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Prise de contact	○	○	○	○
Amabilité	○	○	○	○
Disponibilité	○	○	○	○

COMPÉTENCE DU PERSONNEL

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Compréhension de la demande	○	○	○	○
Réponse adaptée à la demande	○	○	○	○
Ré-orientation vers d'autres structures si nécessaire	○	○	○	○

INFORMATION DEMANDÉE

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Précision des informations données, Incitation à découvrir d'autres activités touristiques (animations, sites...)	○	○	○	○
Qualité des documents reçus	○	○	○	○
Votre appréciation globale sur les services de l'Office de Tourisme	○	○	○	○

VOS REMARQUES ET SUGGESTIONS SUR LES SERVICES DE L'OFFICE DE TOURISME ?

- **Questionnaires de satisfaction pour les visites guidées :** après chaque visite organisée par l'OTC, les participants sont invités à exprimer leur avis grâce à des questionnaires de satisfaction adaptés.



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION – OFFICE DE TOURISME DE CLERMONT-FERRAND
VISITES GUIDÉES DE LA VILLE

Dans un souci permanent d'amélioration et de la qualité de nos prestations, votre avis nous intéresse.

1/ Comment avez-vous eu connaissance de nos services ?
Internet □ Presse - radio □ Bouche à oreille □ Autres : _____

2/ Quelle appréciation portez-vous ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant
A l'accueil de l'Office de Tourisme			
Au service des visites guidées lors de votre réservation			
L'accueil du ou des guides			
La ponctualité du ou des guides			
La prestation du ou des guides			
Son adaptation au groupe			
La thématique de visite			
La durée de la visite			
Appréciation globale de la visite			

Commentaires : _____

3 / Souhaiteriez-vous faire appel à nouveau à nos services ? OUI □ NON □ NE SAIS PAS □

4 / Quel thème de visite vous intéresserait ?

5 / Quelle(s) autre(s) prestation(s) attendriez-vous de l'Office ? (ex : dégustation, montage de circuit...)

6 / Si vous souhaitez être informé des activités de l'Office de Tourisme, merci de préciser votre adresse mail :
@

ORGANISME :
NOM DU CONTACT :
VILLE :
DATE DE VOTRE ACCUEIL :

Merci d'avoir consacré un moment pour remplir ce questionnaire.

- **Questionnaires de satisfaction pour la vente de produits touristiques :** ces questionnaires sont envoyés systématiquement à tout client ayant acheté un produit packagé de l'OTC, après sa visite sur le territoire.



VOTRE SÉJOUR À CLERMONT-FERRAND

Votre avis nous intéresse !

Nous espérons que votre séjour "Tout Feu Tout Flamme" à Clermont-Ferrand s'est bien déroulé.

Afin d'améliorer nos services et satisfaire nos visiteurs, nous serions heureux de connaître votre avis sur ce forfait touristique. Aussi, nous vous remercions de bien vouloir compléter le questionnaire ci-dessous.

A très bientôt en Auvergne

1. Comment avez-vous connu le forfait "Tout Feu, Tout Flamme" ?
Merci de bien vouloir préciser votre réponse en fonction de votre/vos choix.

- ☐ par la presse
- ☐ par la radio
- ☐ par Internet
- ☐ bouche à oreille
- ☐ Autre :

Merci de bien vouloir préciser votre réponse :

2. Ce forfait répond à :

- ☐ une recherche d'un séjour à Clermont-Ferrand
- ☐ une recherche d'un séjour en Auvergne
- ☐ une étape sur votre itinéraire de départ en vacances
- ☐ une étape sur votre itinéraire de retour de vacances
- ☐ la recherche de la visite de Vulcania
- ☐ Autre :

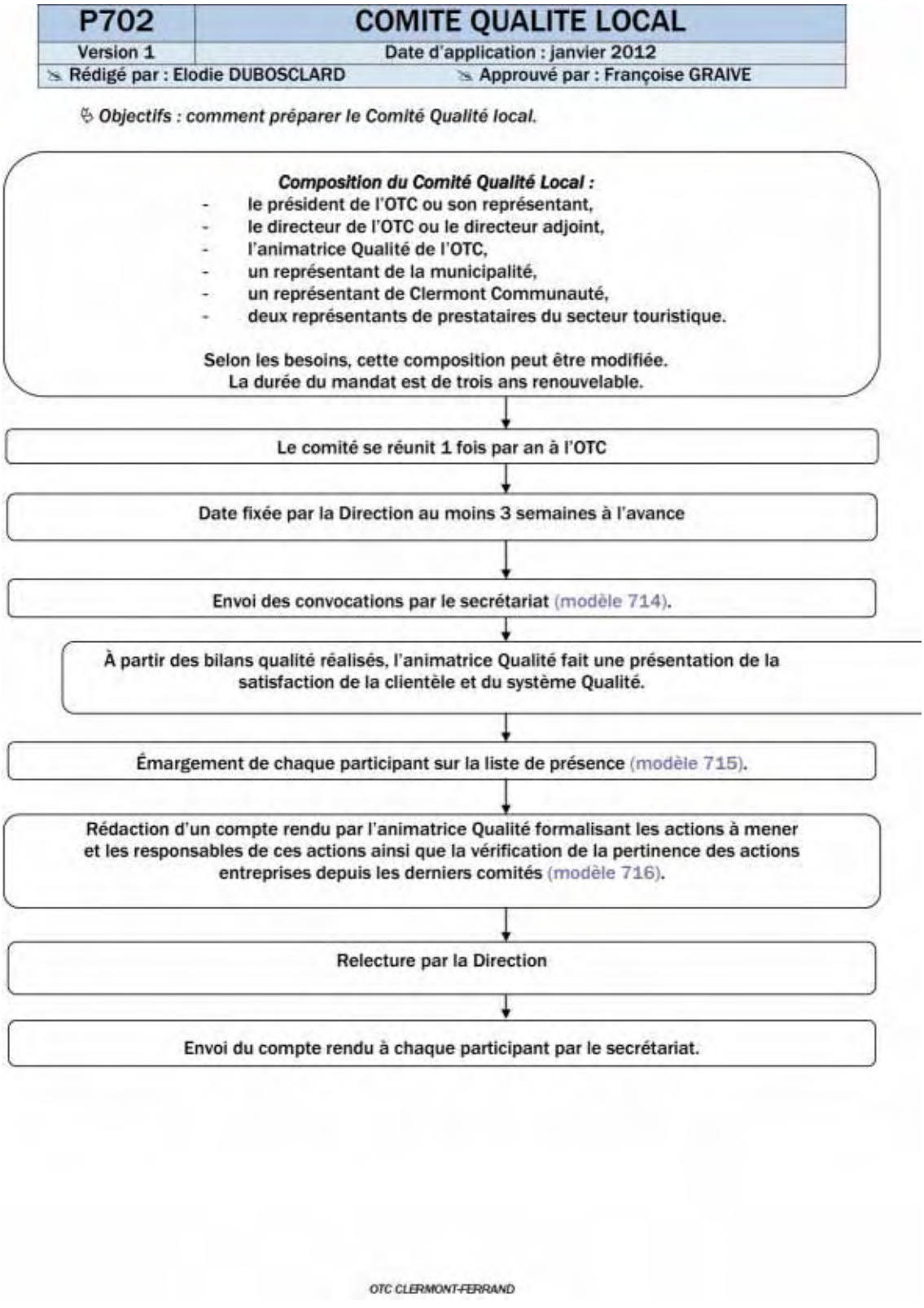
Continuer »

Powered by Google Documents

- **Des fiches de suggestions** sont en libre service dans l'espace d'accueil.
- **Les remarques orales** exprimées par les clients sont également notées par les conseillers en séjour et analysées lors du bilan qualité.

L'ensemble de ces indicateurs est analysé en interne une fois par an (bilan qualité) et présenté au Comité Qualité local qui se réunit une fois par an. Cette analyse permet de définir des actions correctives en interne et à l'échelle de la destination.

- Procédure Comité Qualité local



P702	COMITE QUALITE LOCAL
Version 1	Date d'application : janvier 2012
Rédigé par : Elodie DUBOSCLARD	Approuvé par : Françoise GRAIVE

Objectifs : comment préparer le Comité Qualité local.

Composition du Comité Qualité Local :
- le président de l'OTC ou son représentant,
- le directeur de l'OTC ou le directeur adjoint,
- l'animatrice Qualité de l'OTC,
- un représentant de la municipalité,
- un représentant de Clermont Communauté,
- deux représentants de prestataires du secteur touristique.

Selon les besoins, cette composition peut être modifiée.
La durée du mandat est de trois ans renouvelable.

Le comité se réunit 1 fois par an à l'OTC

Date fixée par la Direction au moins 3 semaines à l'avance

Envoi des convocations par le secrétariat (modèle 714).

À partir des bilans qualité réalisés, l'animatrice Qualité fait une présentation de la satisfaction de la clientèle et du système Qualité.

Émargement de chaque participant sur la liste de présence (modèle 715).

Rédaction d'un compte rendu par l'animatrice Qualité formalisant les actions à mener et les responsables de ces actions ainsi que la vérification de la pertinence des actions entreprises depuis les derniers comités (modèle 716).

Relecture par la Direction

Envoi du compte rendu à chaque participant par le secrétariat.

OTC CLERMONT-FERRAND

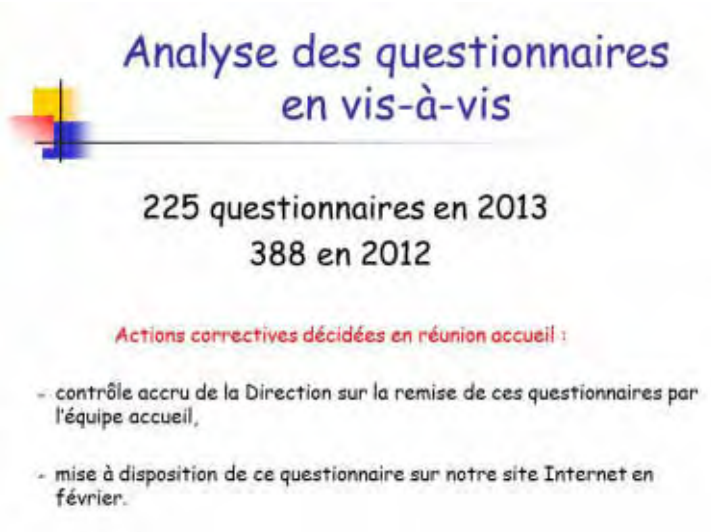
Photo :

- Espace qualité dans l'espace d'accueil (urne, questionnaires de satisfaction, fiches de suggestion et engagements qualité)



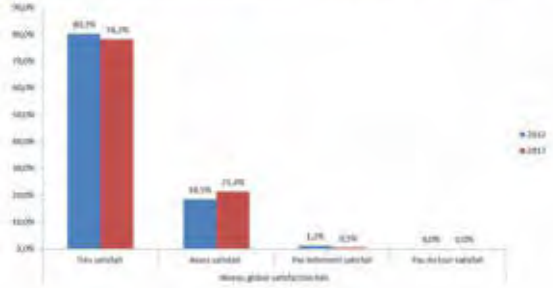
Annexes :

- 2 derniers bilans qualité :

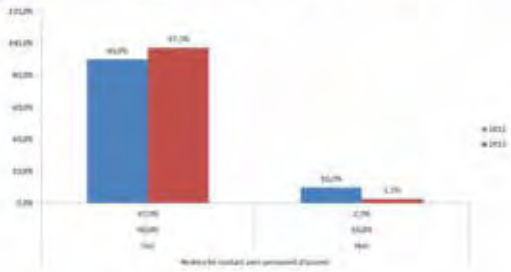




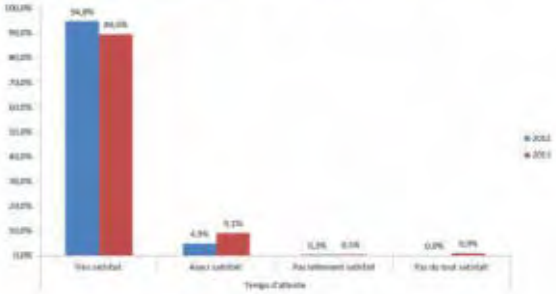
Niveau global satisfaction hall



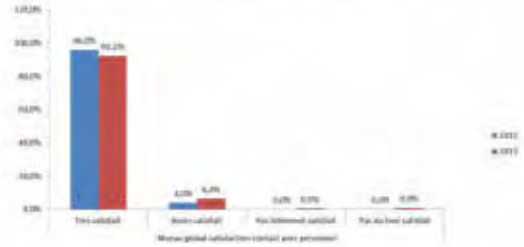
Recherche de contact avec les conseillers en séjours



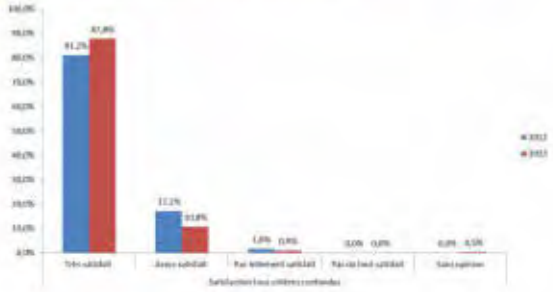
Temps d'attente



Niveau global satisfaction avec les conseillers en séjours



Satisfaction tous critères confondus

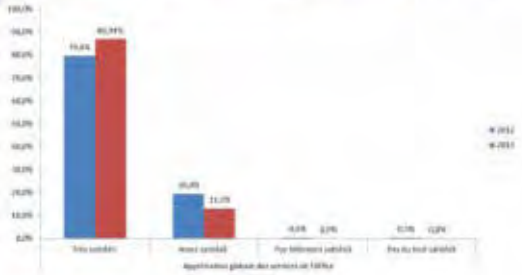


Analyse des questionnaires à distance

Nombre de questionnaires recueillis en hausse ↑

272 questionnaires en 2013
239 en 2012

Niveau de satisfaction globale



2.2 – Les objectifs et moyens de l'Office de Tourisme sont clairement définis. L'Office de Tourisme est à l'écoute du client et il est engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès.
2.2.1.4 – L'Office de Tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel ou d'une norme nationale ou internationale sur la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance tierce partie.

La démarche Qualité entreprise en 2011 a abouti à l'obtention de la Certification AFNOR le 18 février 2013 (NF Service – Offices de Tourisme et norme NF X50-730)

Photos :

- Logo de la certification apposé sur la façade de l'OTC



- Certificat mis en valeur dans l'espace d'accueil de l'OTC



2.3 – L'organisation et les compétences internes de l'Office de Tourisme sont cohérentes avec son positionnement et son activité. Les employés de l'Office de Tourisme sont en nombre suffisant. Ils sont qualifiés selon les missions assurées par l'Office de Tourisme.
2.3.1.1 – L'Office de Tourisme est organisé pour rendre possible la production ou la vente de forfaits touristiques individuels ou de groupe.

L'OTC produit et commercialise des **forfaits touristiques pour les groupes** et **pour les individuels.**

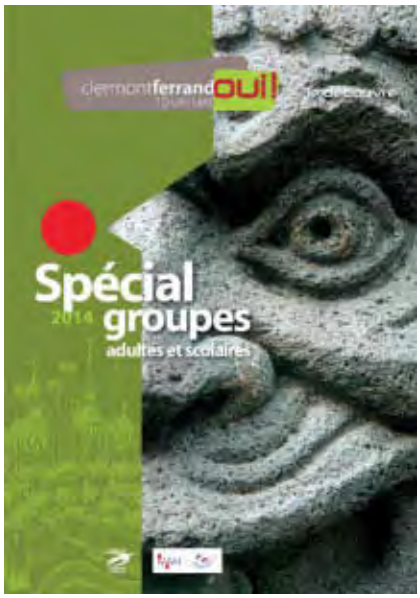
- Pour les **groupes**, **2 animatrices tourisme du Service Groupes** sont en charge de la production et de la commercialisation.
- Pour les **individuels**, la **production** et **le paramétrage** sont assurés par **l'animatrice web** et la vente s'effectue soit **en ligne** sur le site Internet de l'OTC, soit par téléphone auprès des **conseillers en séjour**, tous formés à la suite technologique (Ingénie).

- **L'activité pour les groupes** (chiffres 2012), 694 visites, excursions et séjours, représente un volume d'affaires annuel de 324.700 €.

Le catalogue « Spécial Groupes » (en pièce jointe au dossier) propose **20 produits pour les adultes et les scolaires** ainsi qu'un séjour avec l'hébergement. Ces excursions sont de diverses durées : **2 heures** (Laissez-vous conter Clermont, Laissez-vous conter Montferrand, Clermont gourmand, visite théâtralisée), **3 heures** (Laissez-vous conter Clermont-Ferrand), **½ journée** (Clermont et le puy de Dôme en train panoramique, **1 journée** avec le déjeuner (L'Aventure à Clermont-Ferrand, À la découverte de Clermont-Ferrand, cité d'art, Bulles d'air et bulles d'eau, Découverte dans le Parc des Volcans, Trésors de l'art roman, Balade gourmande sur la terre des volcans, Vivre l'aventure de la Terre à Vulcania, Au fil des traditions…). Le **séjour** Parenthèse volcanique est de 2 jours et 1 nuit en hébergement hôtelier. Hormis les propositions du catalogue, beaucoup de visites sont établies sur-mesure.

Tous les guides conduisant les visites guidées et excursions **sont titulaires d'une carte professionnelle.**

- Visuels des premières de couverture des brochures groupes





Annexes :

- Immatriculation au registre des agents de voyage et autre opérateurs de la vente de voyages et de séjours

Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours ATOUT FRANCE | France

CERTIFICAT D'IMMATRICULATION

(Article R. 211-21 du code du tourisme)

La commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 du code du tourisme certifie que l'opérateur ci-après :

OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRÈS DE CLERMONT-FERRAND

PLACE DE LA VICTOIRE ,

63000 CLERMONT-FERRAND, FRANCE

représenté par :

Madame MARTINE BRUGIÈRE, PRÉSIDENTE

a été immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant :

IM063120012

à effet du 26/06/2012

La garantie financière est apportée par : CAISSE D'ÉPARGNE ET DE PRÉVOYANCE D'AUVERGNE ET DU LIMOUSIN, 63 RUE MONTLOSIER , 63000 CLERMONT-FERRAND, FRANCE

L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de : SMACL ASSURANCES, 141 AVENUE SALVADOR ALLENDE , 79031 NIORT CEDEX 9, FRANCE

Cette immatriculation est valable jusqu'au 26/06/2015. La demande en vue de son renouvellement devra être adressée à la commission d'immatriculation deux mois avant la date d'échéance.

L'opérateur doit informer la commission d'immatriculation de tout événement pouvant avoir des conséquences sur son immatriculation (article R. 211-21 du code du tourisme) :

* dans le mois qui précède la modification quand elle peut être anticipée,

* ou au plus tard dans le mois qui suit l'événement.

Conformément aux dispositions de l'article R. 211-23 du code du tourisme, publicité sera faite de cette immatriculation dans un délai d'un mois à compter du 26/06/2012 sur le site internet d'ATOUT FRANCE.

Fait à Paris,

Le 26/06/2012

Commission d'immatriculation ATOUT FRANCE

La Présidente de la commission d'immatriculation

Michèle HOURT

Secrétariat de la Commission d'immatriculation – ATOUT FRANCE
79-81, Rue de Clichy - 75009 Paris - France
Tél : +33 (0) 1 42 96 75 15 - Fax : +33 (0) 1 42 96 74 93 - www.atout-france.fr
GIE ATOUT France - RC Paris 87 C 0033 - SIRET 340 709 211 00064 - APE 7990 Z – FR 39340709211

- Exemples de contrat type pour les visites guidées pour les groupes



CONTRAT DE VISITE GUIDEE

DEMANDEUR

Nom et adresse du demandeur xxx

Tel. xxx
E-mail xxx

Contact xxx

DEMANDE

Visite souhaitée "Laissez-vous conter Clermont"

Nombre de personnes x participants

Date x / xx / xx

Horaire xx H xx

Lieu de rendez-vous xxx

Votre groupe sera accompagné par xx

PROGRAMME

xxh Rencontre avec les guides et départ pour une découverte commentée du **centre historique de Clermont** : les rues piétonnes bordées d'hôtels particuliers et ponctuées de fontaines dont celle d'Amboise d'époque Renaissance, l'Hôtel de Ville et la Cathédrale Notre-Dame de l'Assomption édifiée en pierre de lave, jusqu'à la basilique romane Notre-Dame du Port inscrite à l'Unesco ... sans oublier l'évocation de grands personnages : Vercingétorix, Pascal II et Blaise Pascal.

xxh Fin de visite et de prestation du guide.

xx

Office de Tourisme et des Congrès
Maison du Tourisme
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. : +33 (0)4 73 98 65 00 - Fax : +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com

www.clermont-fd.com



TARIF

Prix de :

Pour la prestation 2 heures d'un guide conférencier, xx €
En français – visite pédestre

Soit, pour la prestation de x guides x x € x x = xx €

CONFIRMATION ET REGLEMENT

Afin de nous confirmer votre accord, nous vous demandons de nous retourner **un exemplaire daté et signé de ce contrat**, accompagné d'un règlement de xx€, **à l'Office de Tourisme et des Congrès**.

Nous vous ferons parvenir une facture **acquittée** dans la semaine qui suivra la prestation.

Si autre mode de paiement, le préciser : bon de commande, sur voucher et à réception de facture, à l'accueil le jour de la visite.

Avec le plaisir de vous accueillir à Clermont-Ferrand, Cité d'art

FAIT A LE SIGNATURE

NOTA : Une modification du programme peut intervenir en raison de circonstances extérieures à l'initiative de notre référent. En cas de retard, la visite sera écourtée du temps de retard. Au-delà de 45 minutes de retard et sans avertissement du client, le guide est libéré de sa prestation. La prestation sera due en totalité.

CONDITION DE VENTE ET D'ANNULATION : Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand.

* Annulation au-delà de 72 heures avant le début de la prestation : Indemnités de la totalité de la facture pro forma.
En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

L'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand est un organisme local de tourisme qui dans la cadre de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 peut assurer la réservation et la vente de tous types de prestations touristiques et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'intervention conformément à ses statuts. Sa garantie financière est apportée par la Caisse d'Epargne et de Prévoyance d'Auvergne et du Limousin – 63, rue Montlosier – 63000 Clermont-Ferrand cedex 9. L'Office de Tourisme et des Congrès a souscrit une assurance Responsabilité Civile professionnelle auprès de la SMACL – 141, avenue Salvador Allende – 79031 Niort cedex 9

xx

Office de Tourisme et des Congrès
Maison du Tourisme
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. : +33 (0)4 73 98 65 00 - Fax : +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com

www.clermont-fd.com



RELEVE D'IDENTITE BANCAIRE

RIB

10710	00200	00779360854	07	CE AUVERGNE ET LIMOUSIN
code banque	code guichet	n° compte	clé rib	domiciliation

IBAN

FR76	1071	0020	0077	9360	8540	707

Intitulé du compte
ECONOMIE SOCIALE ALHONOR
63 RUE MONTLOSIER
63001 CLERMONT FERRAND CEDEX 9
TEL : 04.73.98.58.58

OFFICE DU TOURISME DES CONGRES
PLACE DE LA VICTOIRE
63000 CLERMONT FERRAND

Code BIC : CEPAFRPP971 N° SIRET : 33910225900029 Code APE : 5499Z

xx

Office de Tourisme et des Congrès
Maison du Tourisme
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. : +33 (0)4 73 98 65 00 - Fax : +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com

www.clermont-fd.com



CONTRAT D'EXCURSION

DEMANDEUR

Nom et adresse du demandeur xxxx

Tel. xxxx
Mail xxxx

Contact xxxx

DEMANDE

Visite souhaitée **"L'Aventure à Clermont-Ferrand"**

Nombre de personnes 30 participants

Date xxxx

Horaire xxHxx

Lieu de rendez-vous xxxx

Votre groupe sera accompagné par xxxx

PROGRAMME

xxHxx Rencontre avec votre guide devant l'Aventure Michelin.
(départ autocar ou de la Gerbière)

xxHxx Accès avec votre guide à **l'Aventure Michelin.**
Animé d'un parcours découverte, c'est toute l'épopée Michelin qui vous sera dévoilée, de l'histoire de la manufacture, en passant par le génie publicitaire et la saga du personnage Bibendum, l'édition (guides, cartes routières et signalétiques), le développement durable ... Un remarquable ensemble d'objets viendront compléter cette visite comme la célèbre 1000 pattes, une Micheline, un Breguet *(Votre visite guidée est assurée par le guide de l'Office de Tourisme et l'animateur de l'Aventure Michelin selon votre effectif).*

xx

Office de Tourisme et des Congrès
Maison du Tourisme
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. : +33 (0)4 73 98 65 00 – Fax : +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com

www.clermont-fd.com



xx H xx **Déjeuner régional** (proposition de menu ci-joint)

xx H xx A l'issue du déjeuner,

Evocation à bord de votre autocar de l'auguste de Michelin dans la ville aimé que la monument refroidi et authentique.

Montferrand ville comtale fondée au XII^e siècle qui a conservé son plan en damier inspiré des bastides du Languedoc, et un bel ensemble d'hôtels particuliers du Moyen-Age jusqu'au XVIII^e siècle. Les singuliers gargouilles de l'église Notre-Dame de Prospérité veillent sur ce secteur sauvegardé, l'un des premiers de France.

Découverte commentée du **centre historique de Clermont** : l'hôtel de ville et l'édifice emblématique construits en pierre de lave, les rues piétonnes bordées d'hôtels particuliers et fontaines de fontaines dont celle d'Amboise d'époque Renaissance jusqu'à la basilique romane Notre-Dame du Port inscrite à l'Unesco… sans oublier l'évocation de grands personnages : Vercingétorix, Urbain II et Blaise Pascal.

xx H xx Fin de visite dépose du guide et départ selon votre organisation

TARIF

Prix TTC :
- Le prix indiqué ci-après comprend :
  - la prestation journée d'un guide agréé,
  - l'entrée à l'Aventure Michelin avec une visite commentée assurée selon votre effectif par le guide de l'Office de Tourisme et l'animateur du site,
  - le déjeuner (entrée, terroir avec boissons (¼ de vin et café).

Soit,

Prix tte par personne, calculé sur la base de 30 participants minimum : **xx,xx € /pers**

- **Supplément agréé(e)** : **x,xx € /pers**

Nous souhaitons le supplément agréé(e) : oui ☐ non ☐

Dans le cas, où le nombre de participants est inférieur au nombre minimum annoncé et servant à la base de calcul, une nouvelle création sera appliquée.

Gratuité accordée au chauffeur de l'autocar.

FIN D'OPTION
Une **fin d'option** est fixée **au xxxx 2014**.

CONDITIONS DE VENTES ET D'ANNULATION
En annexe, conditions de vente et d'annulation, cette fiche nous sera retournée complétée en accompagnement du contrat signé.

1/4

Office de Tourisme et des Congrès
Maison du Tourisme
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. +33 (0)4 73 98 65 00 – Fax +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com

www.clermont-fd.com



SUIVI DE L'EFFECTIF
15 jours au plus tard avant la date de prestation, soit au xxxx 2014, vous nous confirmerez le nombre définitif de participants.

RESTAURATION
Nous vous transmettons une **proposition de menu** pour le déjeuner, **un choix unique devra nous être retourné à confirmation du contrat**.

CONFIRMATION ET REGLEMENT

Si cette proposition vous agréait, nous vous demandons de bien vouloir nous retourner un exemplaire de ce **contrat daté et signé pour confirmation avant le xxxx 2014**, accompagné **des arrhes d'un montant de xxxx €, à l'Office de Tourisme et des Congrès**.

- **A la signature du contrat, soit avant le** xxxx, versement de 30% du montant total estimé sur la base de 30 participants payants minimum annoncés, soit : xx xx € x 30% = **xx,xx €**

- **15 jours minimum avant la prestation, soit au xxxx 2014**, versement de 70% complémentaires du montant total retenu selon l'effectif confirmé à cette date. Une facture par fiche vous sera adressée à cet effet.

Nous vous adressons un **mémoire de frais** dans le courant du mois suivant la prestation.

Dans le cas, où le nombre de participants est inférieur au nombre minimum annoncé et servant à la base de calcul, une nouvelle création sera appliquée.

Nous vous souhaitons une agréable journée à Clermont Ferrand et restons à votre disposition pour tout complément d'information.

L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance des clauses de ce vente contenu et des conditions générales de vente figurant au verso.

Fait à **le** **Signature**

ANNEXES : 1 - Conditions de vente et d'annulation - 2/ Proposition de menu pour le déjeuner

L'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand est un organisme local de tourisme qui dans le cadre de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 peut assurer la réservation et la vente de tous types de prestations touristiques et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'intervention conformément à ses statuts. Sa garantie financière est apportée par la Caisse d'Epargne et de Prévoyance d'Auvergne et du Limousin - 63, rue Montlosier - 63000 Clermont-Ferrand cedex 9. L'Office de Tourisme et des Congrès a souscrit une assurance Responsabilité Civile professionnelle auprès de la MAIF. – 140, avenue Salvadore Allende - 79031 Niort cedex 9.

2/4

Office de Tourisme et des Congrès
Maison du Tourisme
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. +33 (0)4 73 98 65 00 – Fax +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com

www.clermont-fd.com



RELEVE D'IDENTITE BANCAIRE

RIB

18719	00208	08770000894	91	CE AUVERGNE ET LIMOUSIN
c/établ	c/guichet	n/compte	clé rib	domiciliation

IBAN

FR76	1871	9002	0008	7708	8085	487

intitulé du compte
ECONOMIE SOCIALE AUVERGN

63 RUE MONTLOSIER
63061 CLERMONT FERRAND CEDEX 9
TEL : 04.73.98.58.50

OFFICE DU TOURISME DES CONGRES
PLACE DE LA VICTOIRE
63000 CLERMONT FERRAND

Code BIC : CEPAFRPP871 N° SIRET : 32900221900028 Code APE : 9499Z

3/4

Office de Tourisme et des Congrès
Maison du Tourisme
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. +33 (0)4 73 98 65 00 – Fax +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com

www.clermont-fd.com



PROPOSITION DE MENU

DEJEUNER XXXX 2014

Truffade, jambon sec, salade
ou
Saucisse de Cantal, Aligot d'Aubrac
ou
Potée auvergnate

Dessert fait maison :

Fiamma cotta au coulis de fruits rouges
ou
Moelleux au chocolat
ou
Duo de mousse chocolat blanc et noir
ou
Poirier

Ce menu est accompagné d'un ¼ de vin et d'un café

Choix unique de menu pour l'ensemble du groupe à nous retourner avec la confirmation du contrat

Annexe 2

Office de Tourisme et des Congrès
Maison du Tourisme
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. +33 (0)4 73 98 65 00 – Fax +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com

www.clermont-fd.com

- La **vente du produit packagé pour les individuels** Tout Feu Tout Flamme a représenté un volume d'affaires de 324.700 €.(chiffres 2012) pour la vente de 6.991 nuitées.

- Le court séjour **Tout feu tout flamme** avec Vulcania comprend 1 nuit d'hôtel, le petit-déjeuner et l'entrée à Vulcania
- Un nouveau produit **Clermont Volcans** comprenant 1 nuit d'hôtel, le petit-déjeuner, la visite de l'Aventure Michelin et la montée au sommet du puy de Dôme en train panoramique a été mis en ligne en juillet 2013 (119 nuitées)

- Visuels de communication papier et web :







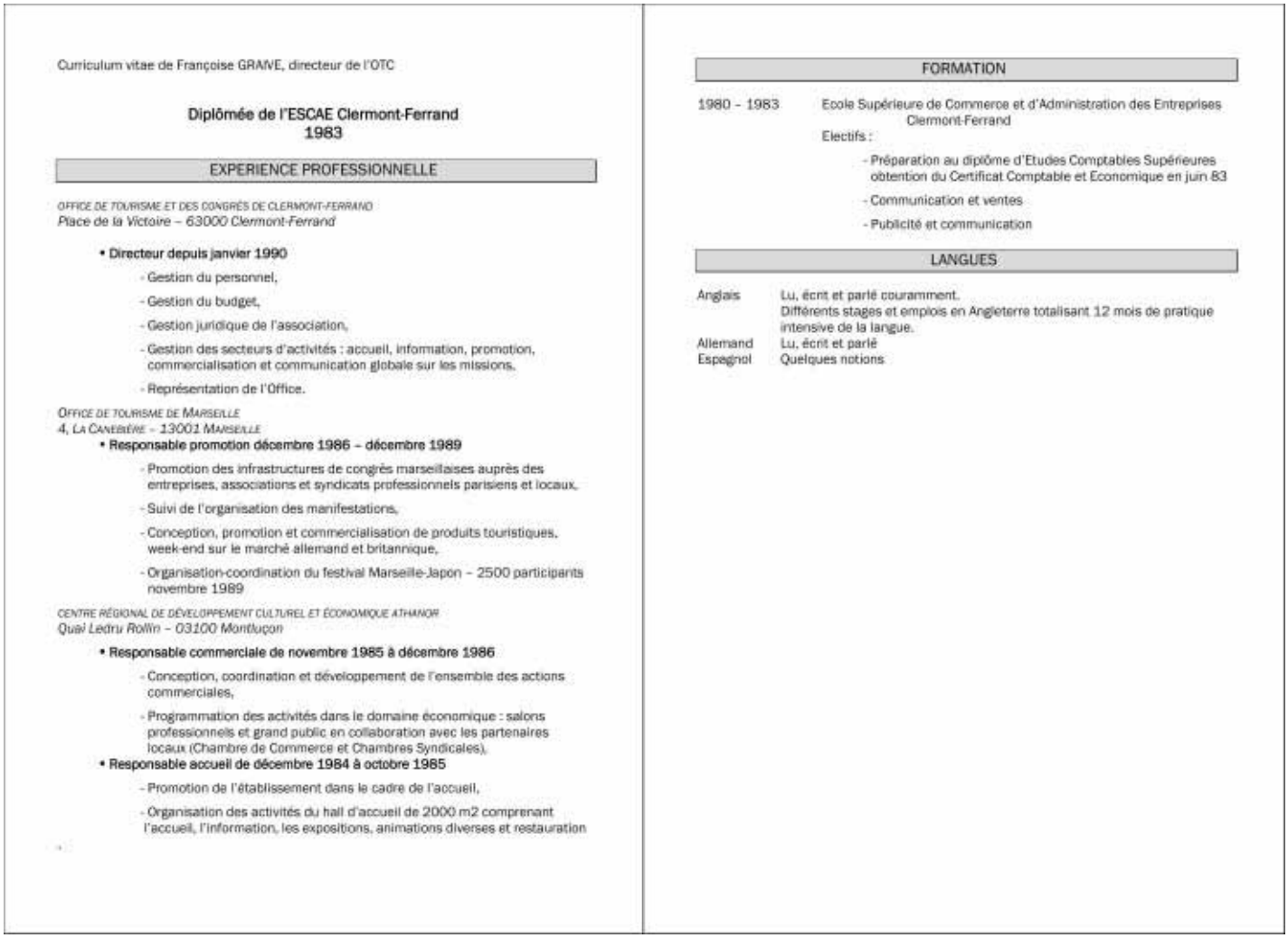


2.3 – L'organisation et les compétences internes de l'Office de Tourisme sont cohérentes avec son positionnement et son activité. Les employés de l'Office de Tourisme sont en nombre suffisant. Ils sont qualifiés selon les missions assurées par l'Office de Tourisme.
2.3.1.4 – L'Office de Tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau II ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.

L'OTC emploie à temps plein un directeur, justifiant d'une aptitude professionnelle de bac + 4. Le directeur, Mme Françoise Graive est titulaire d'un DESCAF (diplôme Ecole supérieure de Commerce de Clermont-Ferrand) promotion 83 et occupe le poste de directeur de l'OTC de Clermont-Ferrand depuis 1990.

Annexes :

- Curriculum vitae du directeur



Curriculum vitae de Françoise GRAIVE, directeur de l'OTC

Diplômée de l'ESCAE Clermont-Ferrand
1983

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRÈS DE CLERMONT-FERRAND
Place de la Victoire – 63000 Clermont-Ferrand

- **Directeur depuis janvier 1990**
  - Gestion du personnel,
  - Gestion du budget,
  - Gestion juridique de l'association,
  - Gestion des secteurs d'activités : accueil, information, promotion, commercialisation et communication globale sur les missions.
  - Représentation de l'Office.

OFFICE DE TOURISME DE MARSEILLE
4, LA CANEBIÈRE – 13001 MARSEILLE

- **Responsable promotion décembre 1986 – décembre 1989**
  - Promotion des infrastructures de congrès marseillaises auprès des entreprises, associations et syndicats professionnels parisiens et locaux.
  - Suivi de l'organisation des manifestations.
  - Conception, promotion et commercialisation de produits touristiques, week-end sur le marché allemand et britannique.
  - Organisation-coordination du festival Marseille-Japon – 2500 participants novembre 1989

CENTRE RÉGIONAL DE DÉVELOPPEMENT CULTUREL ET ÉCONOMIQUE ATHANOR
Quai Ledru Rollin – 03100 Montluçon

- **Responsable commerciale de novembre 1985 à décembre 1986**
  - Conception, coordination et développement de l'ensemble des actions commerciales,
  - Programmation des activités dans le domaine économique : salons professionnels et grand public en collaboration avec les partenaires locaux (Chambre de Commerce et Chambres Syndicales).
- **Responsable accueil de décembre 1984 à octobre 1985**
  - Promotion de l'établissement dans le cadre de l'accueil,
  - Organisation des activités du hall d'accueil de 2000 m2 comprenant l'accueil, l'information, les expositions, animations diverses et restauration

FORMATION

1980 – 1983 Ecole Supérieure de Commerce et d'Administration des Entreprises Clermont-Ferrand

Electifs :

- Préparation au diplôme d'Etudes Comptables Supérieures obtention du Certificat Comptable et Economique en juin 83
- Communication et ventes
- Publicité et communication

LANGUES

Anglais Lu, écrit et parlé couramment.
Différents stages et emplois en Angleterre totalisant 12 mois de pratique intensive de la langue.
Allemand Lu, écrit et parlé
Espagnol Quelques notions

- Fiche de poste du directeur

FICHE DE POSTE

(En application de la convention collective du 20 décembre 2002)

Nom :

Libellé du poste : Directeur

Qualification du poste : **Cadre**

Sous l'autorité du ou de la Président(e) représentant le conseil d'administration, le directeur anime et gère l'Office. Il élabore et propose la stratégie touristique et fait appliquer les grandes orientations décidées par le conseil d'administration par délégation du ou de la Président(e).

Ses missions :

Gestion et animation du personnel :

- Suivi des évaluations et des évolutions des postes,
- Préparation des recrutements,
- Gestion des plans de formation et des temps de travail.
- Préparation et animation des réunions de délégués du personnel.

Gestion du budget :

- Elaboration et gestion du budget global de l'Office
- Suivi des comptes de résultats et du bilan,
- Réalisation des dossiers de demande de subvention et des bilans justificatifs,
- Recherche de financements (subventions et recettes propres).

Gestion juridique de l'association :

- Préparation des réunions de bureau, des conseils d'administration, des délibérations et des relevés de conclusions, préparation de l'Assemblée Générale,
- Gestion de l'ensemble des procédures contractuelles.

Gestion des secteurs d'activités

- accueil, information, promotion, commercialisation, congrès,
- communication globale sur les missions

Représentation de l'Office :

- Participation aux différentes réunions auxquelles est convié l'Office,
- Animation des réunions de travail avec les partenaires de l'Office.

Date et signature de la salariée

15/08/2012

date et signature de l'employeur

15/09/2012

2.3 – L'organisation et les compétences internes de l'Office de Tourisme sont cohérentes avec son positionnement et son activité. Les employés de l'Office de Tourisme sont en nombre suffisant. Ils sont qualifiés selon les missions assurées par l'Office de Tourisme.
2.3.1.7 – L'Office de Tourisme emploie des collaborateurs pour les missions suivantes : conseil en séjour, chargé de la promotion et de la communication, chargé de la clientèle, des relations avec la presse, de l'observation touristique et des nouvelles technologies. Il existe également un référent lié à l'organisation et à l'accueil des foires, salons, congrès ou de manifestations apparentées sur sa zone géographique d'intervention ainsi qu'un référent dédié à la qualité.

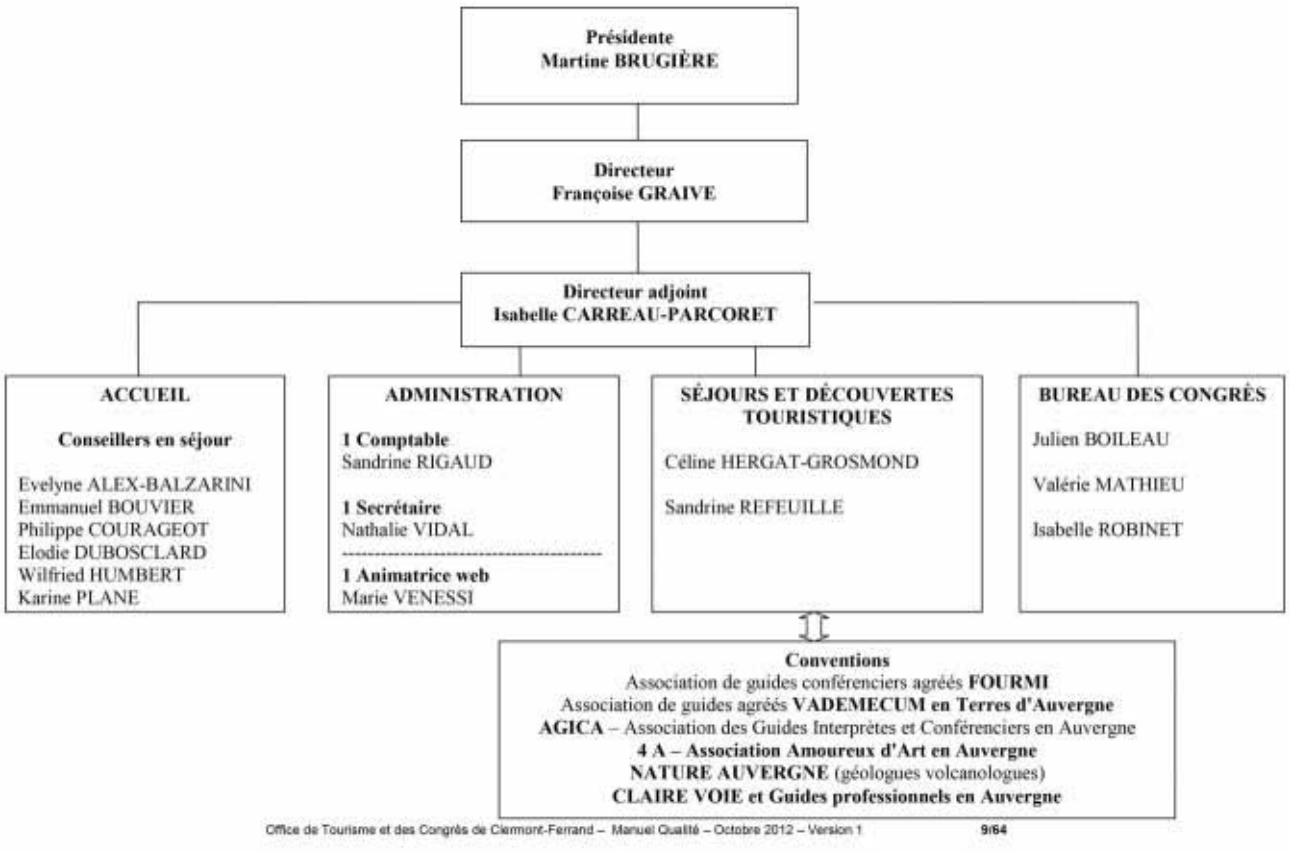
L'OTC emploie, **en plus du directeur, 15 salariés** :

- **1 directeur adjoint** responsable de l'accueil, en charge de la communication
- **6 conseillers en séjour** à temps complet, dont une employée municipale détachée par la Ville. À noter qu'hormis l'accueil tous ont des missions distinctes (cf. organigramme fonctionnel ci-après). L'animatrice Qualité fait partie des conseillers en séjour : elle est détachée de l'accueil environ 16 jours par an pour le suivi du dossier Qualité.
- **3 assistants techniques** (dont 1 mi-temps) au Bureau des Congrès
- **2 animatrices tourisme au Service Groupes**
- **1 animatrice web**
- **1 comptable**
- **1 secrétaire**
- **1 équivalent temps plein pour les vacataires et saisonniers**

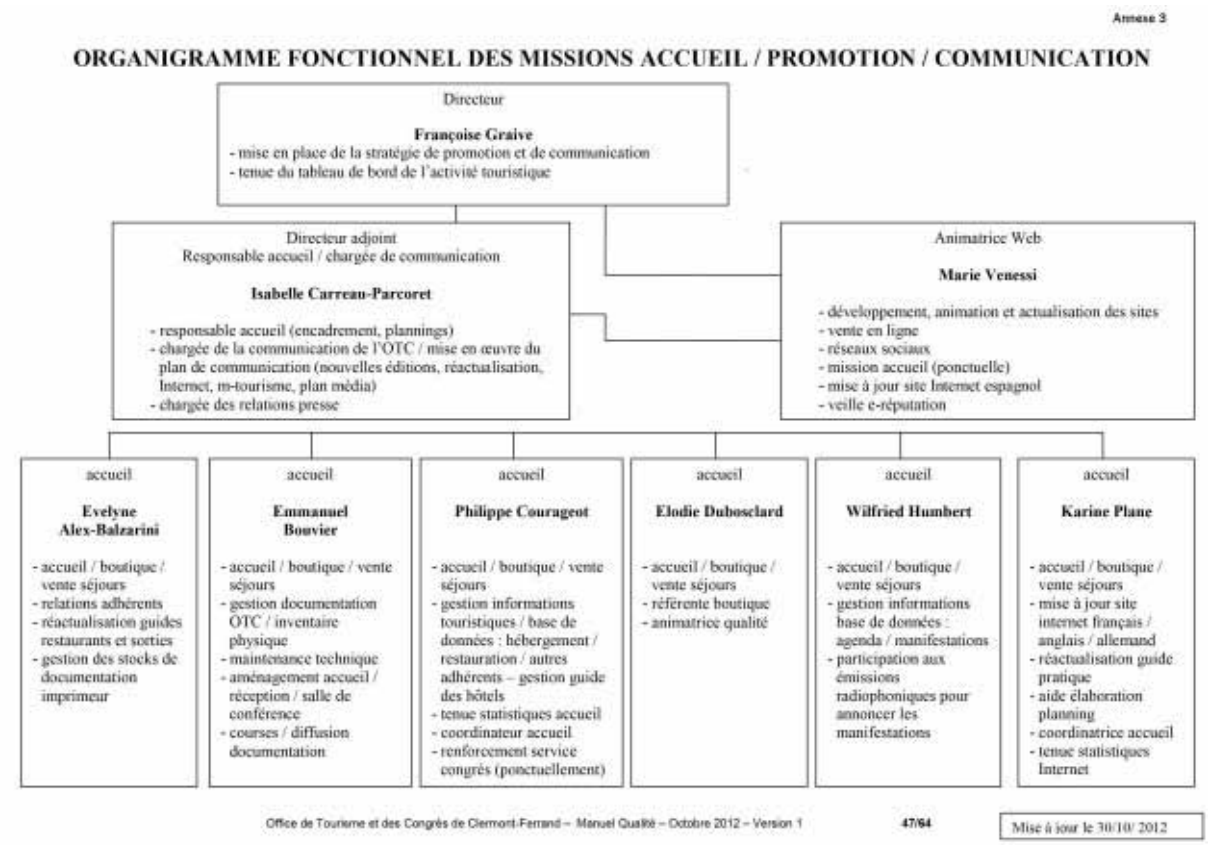
Soit, avec le directeur, 17 ETP toute l'année (dont 16 permanents).

Annexes :

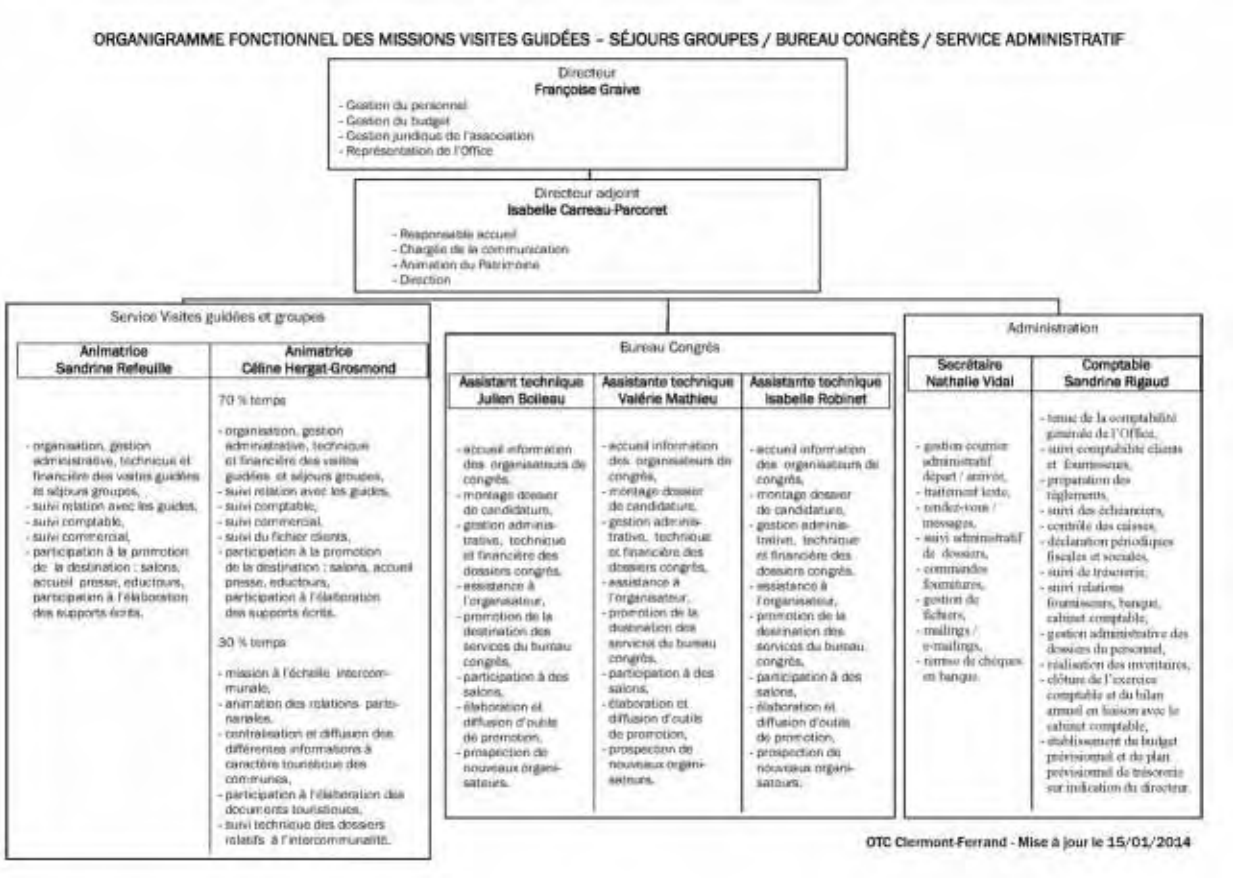
- Organigramme de la structure



- Organigramme fonctionnel de l'OTC (1ère partie)



- Organigramme fonctionnel de l'OTC (2e partie)



- Fiches de poste des salariés hors conseillers en séjour (cf. 1.2.1.3)

FICHE DE POSTE

(En application de la convention collective du 20 décembre 2002)

Nom : .

Libellé du poste : Directeur adjoint

Qualification du poste ***Cadre,*** .

Mission :

En charge de la communication :
- Responsable des éditions de l'Office, contenus éditoriaux des sites Internet et des médias sociaux,
- Mise en œuvre du plan de promotion et de communication,
- Gestion photothèque,
- Relations et accueils presse.

Responsable accueil :
- Encadrement du personnel chargé de l'accueil du public : titulaires, saisonniers et vacataires,
- Planning, formation des conseillers en séjour,
- Pilotage du dossier Qualité et catégorie I.

Animation du patrimoine :
- Chargée des actions de valorisation du patrimoine en relation avec la Ville et les partenaires culturels, suivi du contenu de la programmation des visites guidées de l'Office,
- Responsable de l'Espace Art Roman.

Direction :
- Représentation de l'Office de Tourisme et remplacement du directeur en son absence,
- Participation au recrutement et à la gestion des ressources humaines,
- Intervention pour l'Office, les week-ends et jours fériés en tant que de besoin en binôme avec le directeur.

Notes particulières : Applicable en janvier 2013

Date et signature de la salariée

15/01/2013

date et signature de l'employeur

15/01/2013

TOURISME et des
OFFICE de CONGRES
CLERMONT-FERRAND

FICHE DE POSTE

Nom :

Libellé du poste : Secrétaire

Qualification du poste :

Service : Service administratif et comptable

Mission :

- ***de base*** : secrétariat : prise de rendez-vous, messages, frappe courriers, mailing, e-mailing congrès, visites…, enregistrement du courrier à l'arrivée et au départ ; suivi administratif des dossiers ; gestion des dossiers des forfaits touristiques vendus aux individuels ; participation à la saisie d'informations sur les bases de données ; commande de fournitures administratives.

- ***complémentaire*** : participation aux travaux comptables : remise des chèques en banque…

Connaissances minimum requises :

- ***niveau de formation*** : niveau 4

- ***spécificités*** :

Notes particulières : date d'application : 1er mai 2011

Date et signature du salarié

date et signature de l'employeur

OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE CLERMONT-FERRAND
Maison du Tourisme, place de la Victoire, 63000 Clermont-Ferrand - tél: 04.73.98.65.00 - fax: 04.73.98.64.98
internet : www.clermont-fd.com ou www.ot-clermont-ferrand.fr - e-mail : tourisme@clermont-fd.com
Association Loi 1901 - N° SIRET 339 185 225 000 28 - Autorisation préfectorale n° AU 063 98 0001

clermontferrandOUI! TOURISME yes! si! ja! si!

FICHE DE POSTE

(En application de la convention collective du 20 décembre 2002)

Nom :

Libellé du poste : Agent technique, animateur web

Qualification du poste :

Service : Service administratif

Mission :

- de base : - commercialisation de prestations sur internet (hébergement, bons plans, séjours, billeterie ... : montage de produits touristiques, rédaction des contrats et des documents commerciaux en relation avec la direction. Intégration des produits en ligne. Relations avec les prestataires et vente téléphonique.
Créations ponctuelles de bannières promotionnelles,
-développer, animer et actualiser le site : veiller au bon fonctionnement du site et à la mise à jour des informations, analyse du trafic.
Assurer le référencement du site auprès des moteurs de recherche en relation avec les rédacteurs. Assurer la veille sur internet et l'e.réputation de Clermont-Ferrand en temps que destination touristique. Mises à jour des informations sur les sites partenaires sur lesquelles l'Office de Tourisme est référencé et mise à jour des liens externes.
- participer au développement du webmobile et des applications
- développer et animer la présence de l'Office sur les réseaux sociaux,

Missions complémentaires : - mission d'accueil :assurer l'accueil et le renseignement du public : accueil physique, accueil téléphonique, traitement des demandes d'information par courrier, télécopie ou mail,
- vente des produits boutique et des visites guidées, tenue de caisse, vente de forfaits touristiques et d'hébergement pour les individuels,
- participation aux tâches administratives (enregistrement et départ du courrier....) en l'absence de la secrétaire.

Connaissances minimum requises :
- ***niveau minimum requis : niveau 4***
- ***spécificités : pratique de l'anglais et de l'espagnol***

Notes particulières :

Date et signature de la salariée :
16.12.11

date et signature de l'employeur :
16.12.11

Office de Tourisme et des Congrès
Maison du Tourisme
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. +33 (0)4 73 98 65 00 • Fax +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com
Association loi 1901 - APE : 94992 - N° SIRET 339 185 225 000 28 - Autorisation préfectorale n° AU 063 98 0001

www.clermont-fd.com

clermontferrandOUI! TOURISME yes! si! ja! si!

FICHE DE POSTE

(En application de la convention collective du 20 décembre 2002)

Nom :

Libellé du poste : Comptable

Qualification du poste :

Service : Service administratif et comptable

Mission :

- ***de base*** : tenue de la comptabilité générale de l'Office, suivi comptabilité clients et fournisseurs, préparation des règlements, suivi des échéanciers, contrôle et comptabilisation des caisses ; déclarations périodiques fiscales et suivi des déclarations périodiques sociales ; suivi de trésorerie ; participation à la rédaction du rapport annuel de gestion.

Suivi des relations fournisseurs, banques et cabinets comptables ; gestion administrative du personnel : déclarations uniques d'embauche, temps de présence, congés, préparation des contrats de travail ; réalisation des inventaires ; clôture de l'exercice et du bilan annuel en liaison avec le cabinet comptable ; établissement du budget prévisionnel et du plan prévisionnel de trésorerie sur indication de la direction.

-spécifique : tenue de la comptabilité d'Auvergne Congrès

Connaissances minimum requises :

- ***niveau minimum de formation*** : niveau 3

Date et signature de la salariée

3/01/13

date et signature de l'employeur

8/1/13

Office de Tourisme et des Congrès
Maison du Tourisme
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. +33 (0)4 73 98 65 00 • Fax +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com

Association loi 1901 - APE : 9499Z - N° SIRET 339 185 225 000 28 - Autorisation préfectorale n° AU 063 98 0001

www.clermont-fd.com

clermontferrandOUI! TOURISME yes! si! ja! si!

FICHE DE POSTE

(en application de la convention collective du 20 décembre 2002)

Nom :

Libellé du poste : animatrice Tourisme

Qualification du poste :

Service : Visites guidées, séjours et découvertes touristiques

Mission :

- de base : - organisation, gestion administrative, technique et financière des visites guidées, circuits et séjours produits par l'Office : identifier les ressources touristiques du territoire, identifier les attentes des clientèles, construire les programmes des circuits et séjours et participer à l'élaboration des brochures correspondantes avec recherche éventuelle de nouveaux prestataires et négociation tarifaire ; suivi comptable et financier des dossiers ; éventuellement assistance réceptive aux organisateurs ; suivi commercial du fichier clients

- complémentaire : - participation à la promotion de la destination et des produits visites guidées, séjours et découvertes touristiques : participation à des salons, visites guidées de ville dans le cadre d'accueil de délégations, d'accueil de presse, d'éductour…

Connaissances minimum requises :

- ***niveau minimum de formation*** : niveau 3
- ***spécificités :*** pratique minimum d'une langue étrangère, agrément de guide conférencier par la direction du Patrimoine du ministère de la Culture et de la Communication.

Notes particulières : nouvel indice applicable à partir 1er mai 2011

Date et signature du salarié :
28.12.11

date et signature de l'employeur
29.12.11

Office de Tourisme et des Congrès
Maison du Tourisme
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. +33 (0)4 73 98 65 00 • Fax +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com
Association loi 1901 - APE : 9499Z - N° SIRET 339 185 225 000 28 - Autorisation préfectorale n° AU 063 98 0001

www.clermont-fd.com

FICHE DE POSTE

(En application de la convention collective du 20 décembre 2002)

Nom :

Libellé du poste : Animatrice Tourisme

Qualification du poste :

Service : visites guidées, séjours et découvertes touristiques

Mission :

- de base : **70 % de son temps** : organisation, gestion administrative, technique et financière des visites guidées, circuits et séjours produits par l'Office à destination des clientèles groupes ou individuelles : identifier les attentes des clientèles, construire les programmes des circuits et séjours et participer à l'élaboration des brochures correspondantes avec recherche éventuelle de nouveaux prestataires et négociation tarifaire ; suivi relations avec les guides, suivi comptable et financier des dossiers traités.

- 30 % de son temps : mission à l'échelle intercommunale en référence au contrat d'objectifs signé entre l'Office de Tourisme et des Congrès et Clermont Communauté : animation des relations partenariales avec les communes et la communauté d'agglomération, centralisation et diffusion des informations à caractère touristique des différentes communes, participation à l'élaboration des documents touristiques avec Clermont Communauté ; suivi de la mise en œuvre des visites guidées sur les communes, suivi technique des dossiers relatifs à l'intercommunalité.

- complémentaire : participation à la promotion de la destination et des produits visites guidées, séjours et découvertes touristiques (participation à des salons…).

Connaissances minimum requises :

- ***niveau minimum de formation*** : niveau 3
- ***spécificités :*** pratique minimum d'une langue étrangère

Notes particulières : **applicable au 1er mai 2013**

Date et signature de la salariée

15 mai 2013

date et signature de l'employeur

15 mai 2013

FICHE DE POSTE

(En application de la convention collective du 2O décembre 2002)

Nom :

Libellé du poste : Assistant congrès

Qualification du poste :

Service : Service congrès

Mission :

- de base : gestion globale d'un dossier congrès : montage, gestion technique, administrative, financière et suivi des dossiers congrès : identifier les attentes de l'organisateur, monter le dossier avec recherche éventuelle de nouveaux prestataires et négociation des tarifs ; gestion informatique des réservations hôtelières et des inscriptions ; suivi comptable et financier du congrès ; assistance réceptive à l'organisateur.
Participation à la promotion et à la commercialisation des congrès, participation à des salons et à l'élaboration des outils de promotion (édition de documents ….) Prise de contacts avec les prospects pour leur présenter les capacités d'accueil de la destination et les services du bureau congrès.

Connaissances minimum requises :

- ***niveau minimum de formation*** : niveau 3
- ***spécificités :*** pratique de la langue anglaise

Notes particulières : **applicable au 1er juillet 2010**

Date et signature du salarié

07/IX/2010.

date et signature de l'employeur

28/09/10

OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE CLERMONT-FERRAND
Maison du Tourisme, place de la Victoire, 63000 Clermont-Ferrand - tél: 04.73.98.65.00 - fax: 04.73.98.64.98
internet : www.clermont-fd.com ou www.ot-clermont-ferrand.fr - e-mail : tourisme@clermont-fd.com
Association Loi 1901 - N° SIRET 339 185 225 000 28 - Autorisation préfectorale n° AU 063 98 0001

FICHE DE POSTE

(En application de la convention collective du 2O décembre 2002)

Nom :

Libellé du poste : Assistante congrès

Qualification du poste :

Service : Service congrès

Mission :

- ***de base*** : gestion global d'un dossier congrès : montage, gestion technique, administrative, financière et suivi des dossiers congrès : identifier les attentes de l'organisateur, monter le dossier avec recherche éventuelle de nouveaux prestataires et négociation des tarifs ; gestion informatique des réservations hôtelières et des inscriptions ; suivi comptable et financier du congrès ; assistance réceptive à l'organisateur.

- ***complémentaire :*** participation à la promotion et à la commercialisation des congrès, participation à des salons et à l'élaboration des outils de promotion (édition de documents ….) Prise de contacts avec les prospects pour leur présenter les capacités d'accueil de la destination et les services du bureau congrès.

Connaissances minimum requises :

- ***niveau minimum de formation*** : niveau 3
- ***spécificités :*** pratique de la langue anglaise

Notes particulières : **applicable au 1er avril 2006**

Date et signature du salarié

5/07/06

date et signature de l'employeur

05/07/2006

OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE CLERMONT-FERRAND

Maison du Tourisme, place de la Victoire, 63000 Clermont-Ferrand - tél: 04.73.98.65.00 - fax: 04.73.98.64.98
internet : www.clermont-fd.com ou www.ot-clermont-ferrand.fr - e-mail : tourisme@clermont-fd.com
Association Loi 1901 - N° SIRET 339 185 225 000 28 - Autorisation préfectorale n° AU 063 98 0001

clermontferrandOUI! TOURISME yes! si! ja! si!

FICHE DE POSTE

(En application de la convention collective du 20 décembre 2002)

Nom :

Libellé du poste : Assistante congrès

Qualification du poste :

Service : Service congrès

Mission :

- de base : gestion globale d'un dossier congrès, montage, gestion technique, administrative, financière et suivi des dossiers congrès : identifier les attentes de l'organisateur, monter le dossier avec recherche éventuelle de nouveaux prestataires et négociation des tarifs ; gestion informatique des réservations hôtelières et des inscriptions ; suivi comptable et financier du congrès ; assistance réceptive à l'organisateur.

- ***complémentaire :*** participation à la promotion et à la commercialisation des congrès : participation à des salons et participation à l'élaboration des outils de promotion (édition de documents ….).
- Prises de contacts avec les prospects pour leur présenter les capacités d'accueil de la destination et les services du bureau congrès

Connaissances minimum requises :

- ***niveau minimum de formation*** : niveau 3
- ***spécificités :*** pratique de la langue anglaise

Notes particulières **: applicable au 1 er juin 2012**

Date et signature du salarié
le 28 Août 2012

date et signature de l'employeur
le 28 août 2012

Office de Tourisme et des Congrès
Maison du Tourisme
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. +33 (0)4 73 98 65 00 • Fax +33 (0)4 73 98 64 98
tourisme@clermont-fd.com
Association loi 1901 - APE : 9499Z - N° SIRET 339 185 225 000 28 - Autorisation préfectorale n° AU 063 98 0001

www.clermont-fd.com

2.4 – Un plan de promotion de la destination est défini ; l'événementiel est développé.
2.4.1.1 – L'Office de Tourisme définit un plan d'action annuel de promotion et de communication : les objectifs sont déterminés, des indicateurs opérationnels sont établis et les actions sont évaluées.

Dans le cadre de la stratégie générale définie sur trois ans et validée par le Conseil d'administration, sur proposition du Bureau, un plan d'action annuel pour l'OTC est établi dans lequel sont intégrées les actions de promotion et de communication, avec objectifs et indicateurs pour l'année à venir.
Ce plan d'actions fait l'objet d'un bilan annuel en fin d'année, présenté au Conseil d'administration. Il est intégré au rapport d'activités présenté en Assemblée générale.

Annexes :

- Stratégie de promotion et de communication de l'OTC :

STRATÉGIE DE PROMOTION ET DE COMMUNICATION
Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand
2012 ⇨ 2014

I – Diagnostic externe :

1.1 - **Les évolutions à prendre en compte** :

- Selon l'Office Mondial du Tourisme, le nombre d'arrivées de touristes internationaux dans le monde augmentera de 3,3 % par an pour atteindre 1,8 milliard en 2030,
- Des budgets tourisme plus contraints avec la crise sur un marché concurrentiel avec les destinations émergentes,
- La France conserve sa place de 1ère destination touristique au monde avec 83 millions de visiteurs étrangers en 2012,
- Des consommateurs mieux avertis,
- Le poids des seniors dans la démographie européenne,
- La révolution digitale ne cesse de bouleverser les comportements des consommateurs avec l'usage des smartphones et des tablettes,
- La prise de conscience environnementale des consommateurs.

1.2 - **Le tourisme urbain** :

- *La ville : un poids essentiel dans l'économie touristique française*
  - En 2010, 66,2 % des nuitées professionnelles des Français ont été réalisées dans une ville, soit 41 millions de nuitées,
  - En 2010, 33,3 % des nuitées personnelles des Français ont été réalisées dans une ville, soit 312,5 millions de nuitées,
  - La ville : 1er espace de présence de l'offre hôtelière, 71 % de la capacité hôtelière est en milieu urbain,
  - Poids du Tourisme d'Affaires :
    - enjeu sur la notoriété de la ville,
    - prolongement des séjours d'affaires,
    - complémentarité affaires et loisirs à approfondir.
  - Marché des *city breaks* en plein essor avec l'attractivité grandissante des villes,

Dernière mise à jour – décembre 2013

  - La ville : le 1er territoire de destination des visiteurs étrangers en France, 80 % viennent d'Europe et notamment des pays frontaliers,
  - La ville représente l'espace de la plus forte consommation touristique en France,
  - Profil des clientèles pour l'espace urbain :
    - tendance à l'augmentation de la clientèle féminine,
    - poids important de la tranche 20 / 30 ans et des jeunes séniors (50 / 70 ans),
    - tendance aux visites patrimoniales pour les seniors et pratiques plus ludiques et de détente pour les jeunes.

- *Typologie des clients*
  - La clientèle d'agrément : différencier l'excursionniste (sans nuitée), le touriste court séjour *city breaker*,
  - Le client venant pour motif personnel ou familial,
  - Le voyageur d'affaires,
  - La clientèle rencontre d'affaires, (salons, congrès)
  - La clientèle évènementielle (festival...).

La visite exclusive *city break* (court séjour en ville) nécessite pour son développement de bonnes liaisons autoroutières, ferroviaires et aériennes. Elle est motivée par la notoriété, la qualité et l'attractivité de l'offre globale de la ville.

II – Diagnostic interne :

2.1 - Force de l'offre touristique clermontoise

- Richesse du patrimoine architectural clermontois,
- Investissements importants dans les réaménagements de l'espace public urbain,
- Réhabilitation du patrimoine : restauration de la basilique Notre-Dame-du-Port, mise en valeur des remparts de Montferrand,
- Développement des transports : tramway,
- Renouveau de l'hôtellerie,
- 3 sites touristiques majeurs à proximité : Vulcania / puy de Dôme / Gergovie,
- Des équipements structurants phares sur l'agglomération sur les plans économique, culturel et sportif : Grande Halle, Polydome, La Coopérative de Mai, Halle couverte d'Athlétisme,
- Diversité et rayonnement des festivals et évènements culturels, sportifs et économiques,
- Des pôles d'excellence dans de nombreux domaines,
- Rayonnement de l'équipe de rugby de l'ASM Clermont-Auvergne,
- Les accès autoroutiers,
- Candidature d'inscription de la Chaîne des puys / Faille de la Limagne au Patrimoine mondial de l'Unesco.

2.2 - Faiblesses

- Une visibilité insuffisante du positionnement de la ville en tant que destination touristique,
- Absence de TGV et insuffisance de connexions aériennes notamment en *low cost* pour développer les clientèles étrangères,
- Faiblesse du réseau inter-urbain pour relier les différents sites touristiques (liaison aéroport, puy de Dôme ou Vulcania),
- Absence d'observatoire de tourisme pour appuyer une stratégie touristique sur des données fiables.

2.3 - Opportunités

- La mise en place de nouveaux équipements touristiques, comme le Panoramique des Dômes,
- Des évènements à forte notoriété : Festival du court métrage – Championnats Nationaux et Internationaux, Sommet de l'Elevage,
- Augmentation de la population jeunes seniors particulièrement en phase avec le tourisme culturel et le tourisme urbain.
- Un territoire élargi à l'échelle du Pays du Grand Clermont

3.4 - Contraintes

- Une concurrence renforcée entre les villes,
- Un contexte de crise,
- Fermeture des magasins, boutiques et de certains restaurants les dimanches et jours fériés, fermeture des sites touristiques (cathédrale) entre 12 heures et 14 heures.

III – Stratégie :

Grâce à une offre enrichie et désaisonnalisée sur un territoire élargi et grâce à un contexte national et international favorable au tourisme urbain, positionner Clermont-Ferrand comme porte d'entrée du territoire Auvergne en tant que destination courts séjours selon les marchés et les clientèles et développer le tourisme d'affaires.

IV – Axes stratégiques de développement du tourisme à Clermont-Ferrand :

4.1 - Objectifs

1/ Valoriser l'accueil et la qualité des prestations de services,
2/ Valoriser l'image et la notoriété touristique de la destination,
3/ Promouvoir l'offre touristique urbaine avec la commercialisation de produits touristiques en tentant de réduire le différentiel des taux d'occupation semaine / week-end,
4/ Développer une stratégie numérique globale d'accueil autour des 3 temps du voyage, avant / pendant et après,
5/ Enrichir l'offre touristique avec des animations du patrimoine,
6/ Favoriser, accompagner et organiser l'accueil des congrès et de manifestations d'envergure.

- ⇨ une réflexion à l'échelle communautaire, voire à celle du Grand Clermont,
- ⇨ mutualisation des moyens chaque fois que cela est possible avec les autres territoires, le Département et la Région.

4.2 - Cibles

- *Grand public / individuel*

  - Jeunes pour l'évènementiel culturel et festif (Europavox, Festival du court métrage),
  - Familles pour des séjours touristiques avec l'Aventure Michelin ou Vulcania,
  - Jeunes seniors pour des séjours touristiques avec la découverte patrimoniale et des offres culturelles.

- *Groupe / 3 cibles*

  - Autocaristes,
  - Associations
  - Scolaires

- *Congrès*

  - Organisateurs de congrès à l'échelle locale et nationale.

Objectifs / actions 2012→2014		Cible	Moyens	Critère d'évaluation	Année de mise en œuvre
Objectif 1 :	**Valoriser l'accueil et la qualité des prestations de services.** ***action 1*** **:** obtention certification Afnor Etendre cette norme à tous les services de l'OT	Visiteurs	• Formation animatrice Qualité	Questionnaires Audit	2013 2015
	action 2 **:** développement de services complémentaires à l'accueil : - billetterie - boutique...		• Formation référente boutique • Réaménagement Boutique		2014 2013/2014
	Action 3 **:** positionnement de l'OT en catégorie 1			Décision préfectorale	février 2014
Objectif 2 : **Editions**	***Valoriser l'image et la notoriété touristique de la destination*** ***action 1*** **:** réactualisation des éditions avec maintien des 5 langues étrangères.	Tout public	Budget annuel de 40 à 50.000 €	Attractivité brochures	annuelle

Objectifs / actions 2012→2014		Cible	Moyens	Critère d'évaluation	Année de mise en œuvre
Salons	***action 2*** **:** salons et présence sur les manifestations d'envergure - Recentrage sur les salons professionnels : MAP à Paris / Rendez-vous en France, - Présence sur les manifestations phare clermontoises : Court Métrage et Sommet de l'Elevage.	Professionnels Grand public	3 000 € / an	Nombre de contacts pris	Annuel
	action 3 : adhésion au Club du Tourisme en Ville et à Atout France pour une promotion de la ville sur les marchés étrangers.	Clientèles étrangères	10 000 € TTC Renforcement des actions à l'étranger en 2014 avec l'accueil des Rendez-vous en France à Clermont-Ferrand	Evolution Nombre de visiteurs étrangers à l'accueil et sur les sites Internet + retombées dans la presse internationale et étrangère	Depuis 2011 2014

	Objectifs / actions 2012→2014	Cible	Moyens	Critère d'évaluation	Année de mise en œuvre
Actions presse	***action 4*** : relations Presse - Accueil Presse, - Communiqués Presse, - Conférence de Presse, - Emission hebdomadaire radio	Presse internationale Presse nationale et locale + radio	• avec CRDTA • Partenariat radio Budget : 3 000 € / 4 000 €	Retombées articles de presse + émissions	Annuel
Objectif 3 :	**Promouvoir l'offre touristique urbaine avec la commercialisation de produits touristiques.** ***action 1*** : mise en place d'un plan média valorisant un produit d'appel avec Vulcania « campagne Tout feu, Tout flamme »	Clientèle famille régions de proximité	Plan média 60.000 € campagne presse + campagne web	Nombre de nuitées réalisées avec le forfait séjour	Depuis 2006
	action 2 : construire une offre attractive et élargie autour des sites d'intérêt touristique du territoire et valoriser cette offre sur un site dédié.	Tout public	Animateur web + applicatif Ingénie	Ventes	2014
	Objectifs / actions 2012→2014	**Cible**	**Moyens**	**Critère d'évaluation**	**Année de mise en œuvre**
	action 3 : Développer les séjours touristiques pour les groupes avec une offre adaptée. ⇨ Clientèle groupe : autocaristes, associations, entreprises locales, scolaires.	Autocaristes Associations + entreprises locales Scolaires région + extra région	- Catalogue - E-mailing - Salons professionnels	Nombre de groupes accueillis	annuel
Objectif 4 :	**Développer une stratégie numérique globale d'accueil autour des 3 temps du voyage : avant, pendant et après.** ***action 1*** : restructuration du site Internet alimenté par la base de données SIT 63 avec une intégration du web 2 → travail permanent pour l'actualisation et le meilleur référencement du site → refonte du site anglais / allemand / espagnol en responsive design pour consultation sur ordinateurs et mobiles → animation de la home page avec une chronique hebdomadaire	Tous publics e.visiteurs : • jeunes • familles • duos • jeunes seniors • groupes • organisateurs de voyages • organisateurs de voyages • presse	• Recrutement d'une animatrice web • Formation permanente du personnel	Fréquentation du site	Depuis 2011 2012/2013/2014 → 2013 / 2014 2014
	Objectifs / actions 2012→2014	**Cible**	**Moyens**	**Critère d'évaluation**	**Année de mise en œuvre**
	action 2 : Animation du site Internet avec newsletters grand public et professionnels	• grand public • professionnel	Nouvel outil d'envoi avec statistiques	Fréquentation sites Taux d'ouverture et de clic	depuis 2010 News pro : 2013
	action 3 : →Développement du site mobile • avec disponibilités hôtelières • avec version anglaise → Application smartphone pour visites, découvertes villes	Mobinautes		Fréquentation Site mobile	→ 2012 • 2013 • 2013 → 2014
	action 4 : Positionnement sur les réseaux sociaux pour fédérer une communauté autour de Clermont-Ferrand • Facebook • autres réseaux sociaux	Tout public	Accompagnement par une société extérieure + Animateur web	Nombre de fans Taux d'engagement Portée des publications	Depuis 2012 2014 / 2015

	action 5 : Mise à disposition d'outils numériques pour les visiteurs de l'Office de Tourisme → accès wifi, → écran d'affichage numérique pour l'agenda, → borne extérieure disposant des mêmes fonctionnalités que le site mobile, → borne intérieure avec carte de géolocalisation des sites d'intérêts majeurs de la ville avec photos, textes et vidéos	Visiteurs Office de Tourisme	→ Ville Enveloppe de 20.000 €	Fiche satisfaction visiteurs	→ 2010 → 2011 → 2012 → 2012 / 2013

	Objectifs / actions 2012→2014	**Cible**	**Moyens**	**Critère d'évaluation**	**Année de mise en œuvre**
Objectif 5 :	**Enrichir l'offre touristique avec des animations du patrimoine** ***action 1*** : - Conforter le programme des visites guidées en saison estivale et pendant les vacances scolaires, - Hors vacances pour les Clermontois.	Jeunes seniors Famille enfant	Service groupe Catalogue groupe	Fréquentations des visites	annuel
	action 2 : Recherche de nouvelles thématiques				
	action 3 : Communiquer sur cette programmation auprès des publics clermontois + touristes sur place.		• Dépliants « Rendez-vous de l'Office » • visites vendues en ligne • E-mailing / News		Annuel 2012 2014
Objectif 6	**Favoriser l'accueil de congrès et de manifestations d'envergure.** ***actions*** : • Promouvoir la destination et les services du bureau congrès et favoriser l'accueil des porteurs de projets	Organisateurs congrès locaux + nationaux	- Bureau congrès - E-mailing - Participation à des salons	Nombre de manifestations Bureau congrès	Permanent

	Objectifs / actions 2012→2014	**Cible**	**Moyens**	**Critère d'évaluation**	**Année de mise en œuvre**
	action 1 : Réédition du nouveau manuel congrès et de nouvelles pages sur le site	Organisateurs congrès locaux + nationaux	Enveloppe 6.000 € + encarts publicitaires achetés par les professionnels		2012/2013
	action 2 : Accueil du Congrès national des Offices de Tourisme de France				octobre 2013
	action 3 : Création d'un site dédié	Pro organisateurs des congrès	1 enveloppe spécifique de 6 000 € TTC	Fréquentation site	Fin 2013 / début 2014

- Plan d'actions 2014

Plan d'actions 2014
adopté par le Conseil d'Administration du 12 décembre 2013

	Objectifs / actions	Indicateurs opérationnels
Objectif 1	Valoriser l'accueil et la qualité des prestations de services *action 1* : Présentation du dossier de classement en catégorie 1 *action 2* : Aménagement de la boutique à l'accueil (fonds dédiés)	- Obtention classement - CA boutique Office de Tourisme
Objectif 2	Valoriser l'image et la notoriété touristique de la destination *action 1* : Participation à l'accueil des Rendez-vous en France à Clermont-Ferrand (Tour-opérateurs et exposants) *action 2* : Promotion accentuée à l'étranger avec le Cluster Tourisme en Ville d'Atout France *action 3* : Editions nouvelles en chinois et japonais	- Evolution nombre visiteurs étrangers à l'accueil
Objectif 3	Promouvoir l'offre touristique urbaine avec la commercialisation de produits touristiques *action 1* : Mise en place d'un City Pass incluant des entrées gratuites, des réductions et l'accès libre aux transports en commun *action 2* : Promotion du City Pass et des forfaits touristiques sur des pages dédiées du site avec un nouveau plan média	- Nombre de nuitées réalisées avec les séjours individuels vendus. - Nombre de City Pass vendus

	Objectifs / actions	Indicateurs opérationnels
Objectif 4	Développer une stratégie numérique globale d'accueil autour des 3 temps avant, pendant et après le voyage *action 1* : Amélioration de la structure du site, de son référencement et enrichissement des contenus *action 2* : Développer les contenus des sites étrangers (responsive design) *action 3* : Poursuite de l'animation sur les réseaux sociaux *action 4* : Création d'application pour les visites de la ville (fonds dédiés)	- Fréquentation des sites - Taux d'engagement de la page Facebook - Nombre téléchargement applications
Objectif 5	Enrichir l'offre urbaine avec des animations du patrimoine *action 1* : Visites guidées et promotion de l'exposition « Tumulte Gaulois » (MARQ et musée Bargoin) *action 2* : Promouvoir les visites groupes • sur les salons • par les E-mailing • par envoi du catalogue groupe à notre fichier client *action 3* : Promotion de la nouvelle exposition à l'Espace Art Roman	- Fréquentation des visites guidées - Nombre de groupes accueillis - Fréquentation de l'Espace Art Roman et fiches satisfaction visiteurs
Objectif 6	Favoriser l'accueil de congrès et de manifestations d'envergure *action 1* : Développement du site congrès et de sa promotion *action 2* : Présence sur des salons professionnels et participation à des actions de promotion en relation avec GL Events	- Fréquentation site congrès - Nombre de congrès et manifestations organisés à Clermont-Ferrand et pour lesquels le bureau congrès est intervenu

Montant total du budget de communication : 197.000 € TTC (cf : Budget prévisionnel)

- cf Compte rendu de l'Assemblée générale du 19 juin 2013 :
  http://www.clermont-fd.com/images/stories/PDf/rapport-d-activites-annee-2012.pdf
  (en pièce jointe)

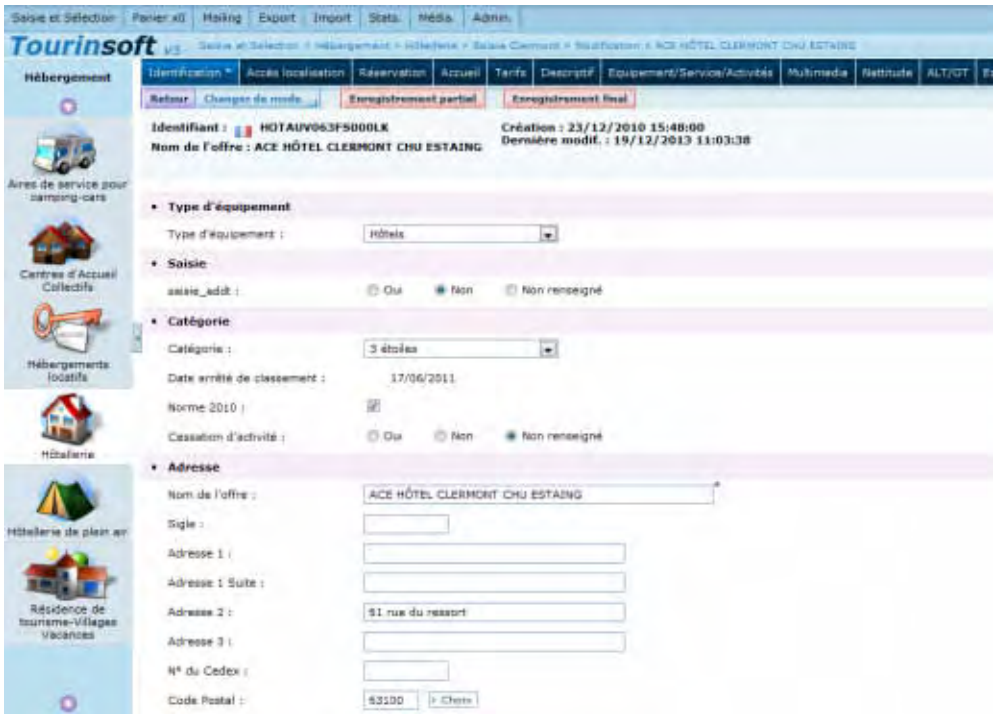
2.5 – Le système de gestion de l'information est maîtrisé, l'information est qualifiée.
2.5.1.1 – L'Office de Tourisme dispose d'un système de gestion de l'information organisé et informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser une information maîtrisée et validée sur l'offre touristique locale.

L'OTC utilise la base de données touristique (SIT) de Tourinsoft utilisée à l'échelle régionale.
Certains conseillers en séjour (cf. organigramme fonctionnel) de l'OTC saisissent les données touristiques concernant son territoire. Cette base de données est mise à jour à minima une fois par an, de façon hebdomadaire pour l'agenda et dès qu'une modification est transmise à l'OTC en cours d'année.

L'outil permet une saisie multicritères pour une même structure ou animation. La recherche du client via le site Internet est ainsi facilitée.

Visuels :

- Impression écran d'une page de saisie Tourinsoft



Annexes :

- Documentation utilisateur Tourinsoft : http://documentation.tourinsoft.com/index.php/Accueil

2.5 – Le système de gestion de l'information est maîtrisé, l'information est qualifiée.
2.5.1.2 – L'Office de Tourisme développe une démarche de qualification de l'offre par thématique affinitaire, par centre d'intérêt ou par concept, ou par période, ou par prix, ou par localisation, ou par type d'hébergement ou par cible.

Afin de cibler plus facilement les principales clientèles identifiées sur le territoire, l'OTC met en valeur l'offre touristique par thématiques affinitaires.
Ainsi, sur le site Internet, on trouve à la rubrique « Astuces et Bons plans » les entrées suivantes :

- Famille
- Jeunes
- Supporters ASM rugby

Et des onglets spécifiques pour les rubriques »Groupes » et « Congrès ».

Le contenu du Guide pratique est également présenté en fonction de thématiques :

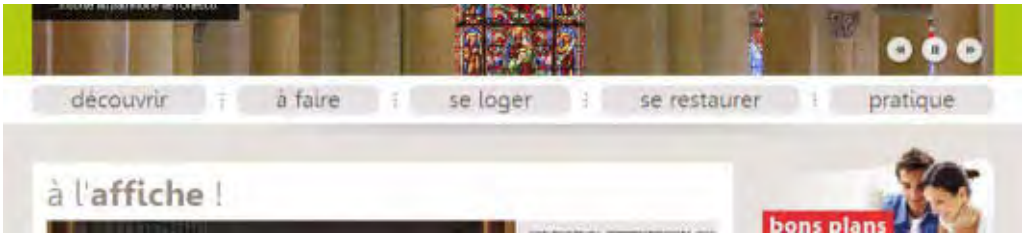
- Visiter
- Se distraire
- Fouiner
- Se déplacer
- Respirer…

(cf. le contenu développé au critère 1.2.3.4).

Visuels :

- Impression écran du site Internet avec les rubriques citées ci-dessus





Annexes au dossier:

- Brochures de l'OTC

2.6 – L'Office de Tourisme assure la coordination et l'animation du réseau des professionnels du tourisme et se situe au cœur de la politique de développement touristique de sa zone géographique d'intervention.

2.6.1.1 – L'Office de Tourisme met en place des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux, notamment la tenue de réunions de restitution avec les socio-professionnels.

L'animation du réseau des professionnels du tourisme est un objectif de l'OTC pour développer l'attractivité de la destination et l'économie touristique du territoire.

L'OTC est en liaison régulière avec le réseau des socio-professionnels de différentes manières :

- Un espace « professionnels » sur le site Internet avec informations sur les engagements Qualité et rapport d'activités en téléchargement.
- Par invitation de l'ensemble des adhérents à l'Assemblée générale (juin) et remise du rapport d'activités aux présents (annuel).
- Par l'envoi d'un courriel après l'Assemblée générale avec le lien de téléchargement du rapport d'activités (annuel).
- Par un courrier annuel adressé (octobre) aux socio-professionnels et associations locales avec une synthèse du rapport d'activités jointe à la proposition d'adhésion (annuel).
- Réunions avec les représentants du Club Hôtelier, de la CCI Auvergne et les prestataires touristiques pour travailler sur les actions du plan de promotion et de communication et la commercialisation (plusieurs fois par an).
- Réunion taxe de séjour avec élus et techniciens de la Ville, l'OTC, le Club hôtelier Clermontois, La CCI Auvergne et les syndicats de l'Union des Métiers et de l'Industrie 63 et Promotelière (annuelle) : présentation du bilan du plan média.
- Jalonnement hôtelier : réunion de travail avec le Club Hôtelier.
- Réunion avec le Comité local Qualité (composé de représentants de l'OTC, d'élus de la Ville et de Clermont Communauté, de 2 représentants des prestataires du secteur touristique et d'1 représentante des AVF (1 fois par an, restitution du bilan qualité).
- L'OTC est signataire de conventions avec les hôteliers ou résidences hôtelières pour la commercialisation de produits packagés ou la vente d'hébergement dite « sèche » (annuel).
- L'OTC est signataire de conventions avec 6 associations de guides agréés (reconduites chaque année, réunion de concertation).
- L'OTC est signataire de conventions de partenariat avec plusieurs sites touristiques ; L'Aventure Michelin, Vulcania, le Panoramique des Dômes, Volvic, Royatonic (reconduites chaque année).
- Une information régulière sur les activités de l'OTC est délivrée par la newsletter Pro (trimestrielle).
- Les visites des prestataires, en particulier des nouveaux établissements, font partie intégrante de la formation du personnel.

Visuel :

- Page de l'espace professionnel du site Internet



Vous êtes ici : Accueil > Professionnels

ADHÉRER À L'OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRÈS DE CLERMONT-FERRAND

Hébergeurs, restaurateurs, commerçants, artisans, gestionnaires de sites touristiques ou prestataires de services : devenez partenaire de l'Office de Tourisme de Clermont-Ferrand.

L'Office de Tourisme et des Congrès de **Clermont-Ferrand**, véritable outil au service du développement économique et touristique de la ville et son agglomération, a pour mission d'accueillir et d'informer les visiteurs et les Clermontois mais aussi d'assurer la promotion et la commercialisation de **séjours touristiques** pour contribuer à faire de Clermont-Ferrand une destination attractive au cœur d'un vaste territoire touristique.

Nous nous appliquons au quotidien à développer cette fréquentation touristique. Nos actions doivent être portées de manière solidaire avec les collectivités et l'ensemble des partenaires économiques.

Adhérer à l'Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand, c'est vous engager dans ce partenariat actif et c'est également un moyen de faire connaître vos activités.

Les avantages de votre adhésion :

- votre présence sur les **sites internet** de l'Office, sur le **site mobile** et depuis 2013 sur la **borne interactive** installée sur la façade de la Maison du Tourisme consultable 7 jours/7 et 24 heures/24,
- votre présence sur l'une des **brochures** de l'Office de Tourisme diffusées auprès des touristes, des congressistes et des Clermontois (plus de 200 000 documents édités et diffusés chaque année par nos services),
- votre signalisation en tant qu'adhérent de l'Office de Tourisme par un panonceau apposé sur votre vitrine,
- votre participation à la vie de l'association.

L'Office de Tourisme de Clermont-Ferrand compte plus de 200 adhérents représentant différents secteurs d'activité : **hébergement, restauration, commerce, artisanat, sites touristiques, loisirs...**
• voir la **LISTE DES ADHERENTS 2013**

Comment adhérer à l'Office de Tourisme de Clermont-Ferrand ?

1. Téléchargez et complétez le **BULLETIN D'ADHESION 2014** avec le détail des tarifs selon votre activité.
2. Retournez le bulletin accompagné de votre règlement à l'adresse :
Office de Tourisme - Place de la Victoire - 63000 CLERMONT-FERRAND

Pour toute information complémentaire : Tél. 04 73 98 65 00.

• **Téléchargements**

• Rapport d'activités de l'Office de Tourisme de Clermont-Ferrand - Année 2012

• Bulletin d'adhésion 2014

• Liste des adhérents 2013

• **ACTUALITÉ À CLERMONT-FERRAND**

Retrouvez toute l'actualité de Clermont-Ferrand **en consultant l'agenda des manifestations.**

Découvrez nos Newsletters Pro :

• N°1 février 2013

Annexes :

- Dernière newsletter pour les professionnels :

http://www.clermont-fd.com/adherents.html



2.6 – L'Office de Tourisme assure la coordination et l'animation du réseau des professionnels du tourisme et se situe au cœur de la politique de développement touristique de sa zone géographique d'intervention.
2.6.1.2 – L'Office de Tourisme tient à jour un tableau de bord de l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention.

L'OT tient à jour un tableau de bord de l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention :

- hébergement : hôtels, résidences hôtelières, chambres d'hôte, résidences pour étudiant, campings, aires de service de camping-car
- sites de visites : puy de Dôme, musées et châteaux, monuments
- sites de loisirs et détente : golfs, parcs et jardins, parcours aventure, patinoire, piscines, Royatonic, sports aériens

Annexe :

- Tableau de bord de l'offre touristique :

HEBERGEMENTS — CLERMONT-FERRAND

Enseigne	CP-Commune	Activité	Classement	Nb chambres / emplacements / unités	Capacité Hébergem
ACE HOTEL CLERMONT FERRAND CHU ESTAING	63100 CLERMONT FERRAND	Hôtel	3*	77	180
ACE HOTEL CLERMONT FERRAND LA PARDIEU	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	2*	55	134
B & B	63100 CLERMONT FERRAND	Hôtel	NC	60	146
BEST WESTERN - RELAIS KENNEDY	63100 CLERMONT FERRAND	Hôtel restaurant	3*	55	225
BEST WESTERN LAFAYETTE	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	3*	48	99
CAMPANILE	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel restaurant grill	3*	44	99
CRISTAL HOTEL	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	3*	80	260
DAYHOTEL	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	NC	28	60
GRAND HOTEL DU MIDI	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	2*	39	100
HOLIDAY INN - RESTAURANT LE GERGOVIA	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel bar restaurant	3*	94	200
HOTEL ALBERT ELISABETH	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	2*	38	86
HOTEL BEAULIEU	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	2*	21	46
HOTEL BELLE INN RESTAURANT LA PART DES ANGES	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel restauration traditionnelle	3*	26	52
HOTEL BELLEVUE ET DES VOYAGEURS	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel "plat du jour" snack bar	NC	20	38
HOTEL CARTIER	63100 CLERMONT FERRAND	Hôtel	NC	12	24
HOTEL DE BORDEAUX	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel bar	2*	31	68
HOTEL DE LA GARE	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	1*	20	53
HOTEL DE LYON - LE BUREAU	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel restaurant brasserie bar pub	3*	33	77
HOTEL DES 2 AVENUES	63100 CLERMONT FERRAND	Hôtel	NC	24	40
HOTEL DU LYCEE	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel snack bar	NC	16	30
HOTEL F1	63100 CLERMONT FERRAND	Hôtel	1*	97	291
HOTEL FOCH	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	NC	19	40
HOTEL KYRIAD CENTRE - KAROUSEL RESTAURANT	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel restaurant bar	3*	80	160
HOTEL LE CONCORDE	63100 CLERMONT FERRAND	Hôtel restaurant bar	NC	22	49
HOTEL LES COMMERCANTS	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel restaurant bar	2*	20	50
HOTEL MELODY	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	NC	10	20
HOTEL MG	63100 CLERMONT FERRAND	Hôtel	NC	21	54
HOTEL MODERNE	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	NC	15	30
HOTEL RAVEL	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	2*	24	51
HOTEL REGINA	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	2*	25	50
HOTEL SAINT ANDRE	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	2*	25	51
HOTEL SAINT JOSEPH	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel bar	2*	12	24
IBIS BUDGET MONTFERRAND	63100 CLERMONT FERRAND	Hôtel	2*	64	111
IBIS CARREFOUR HERSET - RESTAURANT PINEL & CO	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel restaurant	3*	70	140
IBIS MONTFERRAND - AU COMPTOIR D'AMELIE	63100 CLERMONT FERRAND	Hôtel restaurant bar	3*	77	177
IBIS STYLES LE BREZET AEROPORT - RESTAURANT L'ASTROLABE	63100 CLERMONT FERRAND	Hôtel restaurant traiteur	3*	81	168
INTER HOTEL DES PUYS ARVERNE	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	3*	63	140
INTER HOTEL REPUBLIQUE RESTAURANT LE SAINT EMILION	63100 CLERMONT FERRAND	Hôtel restaurant location de salles	3*	55	120
INTER HOTEL VOLCANHOTEL	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	2*	30	63
KYRIAD PRESTIGE - LE BISTROT DE CLERMONT	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel restaurant brasserie bar	4*	81	162
LE DAMIER	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel restaurant snack bar	NC	20	47
LE FLORIDE II	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	2*	33	70
LES BALLADINS	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	2*	91	213
LES BALLADINS	63100 CLERMONT FERRAND	Hôtel restaurant	2*	40	80
LUNE ETOILE LA PARDIEU	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel	2*	45	96
MERCURE CENTRE JAUDE	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel de tourisme et ses annexes / restaurant et services para hôtelier		125	
NOVOTEL - LE JARDIN DES PUYS	63100 CLERMONT FERRAND	Hôtel restaurant bar	4*	131	393
OCEANIA	63000 CLERMONT FERRAND	Hôtel restaurant bar	4*	127	240
PREMIERE CLASSE	63100 CLERMONT FERRAND	Hôtel	1*	70	172
SUITE NOVOTEL	63100 CLERMONT FERRAND	Hôtel	4*	91	331
ADAGIO ACCESS	63000 CLERMONT FERRAND	Résience hotelière		131	
APPART'CITY	63000 CLERMONT FERRAND	Résience hotelière	3*	87	202
RESIDHOME GERGOVIA	63100 CLERMONT FERRAND	Résidence hôtelière	3*	75	162
PRIVILODGES CARRE DE JAUDE	63000 CLERMONT FERRAND	Résidence de tourisme	3*	136	318
SEJOURS ET AFFAIRES APPARTHOTEL PARK REPUBLIQUE	63100 CLERMONT FERRAND	Résidence de tourisme	2*	71	226
VILLA PASCALINE	63000 CLERMONT FERRAND	Chambre d'hôtes		5	
POP APPART	63000 CLERMONT FERRAND	Chambre d'hôtes		1	
5 CHAMBRES EN VILLE	63000 CLERMONT FERRAND	Chambre d'hôtes		5	
LE PETIT SIAM	63000 CLERMONT FERRAND	Chambre d'hôtes		5	
SAS STUDYCITY	63000 CLERMONT FERRAND	Résidence pour étudiants		146	
SAS STUDYCITY	63000 CLERMONT FERRAND	Résidence pour étudiants		132+95	
SAS STUDYCITY	63000 CLERMONT FERRAND	Résidence pour étudiants		121	
SAS STUDYCITY	63000 CLERMONT FERRAND	Résidence pour étudiants		92	
SAS STUDYCITY	63000 CLERMONT FERRAND	Résidence pour étudiants		130	
SAS STUDYCITY	63000 CLERMONT FERRAND	Résidence pour étudiants		96	
SAS STUDYCITY	63000 CLERMONT FERRAND	Résidence pour étudiants		134	
Aire de service des Pistes	63000 CLERMONT FERRAND	Aire de service camping-car		1	

HEBERGEMENTS — **AGGLOMERATION CLERMONTOISE (Hors Clermont)**

CAMPANILE	63170 AUBIERE	Hôtel restaurant grill	3*	47	100
HOTEL ARENA	63170 AUBIERE	Hôtel	2*	60	130
IBIS BUDGET AUBIERE	63170 AUBIERE	Hôtel	2*	74	213
LOU TASSOU	63170 AUBIERE	Hôtel restaurant snack bar	1*	19	35
PREMIERE CLASSE	63170 AUBIERE	Hôtel	1*	70	182
PTIT DEJ HOTEL - DOME HOTEL	63170 AUBIERE	Hôtel	2*	48	111
QUICK PALACE	63170 AUBIERE	Hôtel	NC	59	110
CAFE DU COURS	63118 CEBAZAT	Hôtel restaurant bar PMU	NC	10	20
HOTEL RESTAURANT DE L'ARTIERE	63122 CEYRAT	Hôtel restaurant brasserie crêperie bar salon de thé traiteur banquets & séminaires	2*	24	51
LA CALECHE	63122 CEYRAT	Hôtel restaurant bar	2*	10	18
EUROPE HOTEL	63400 CHAMALIERES	Hôtel	3*	32	64
HOTEL RESTAURANT LE RADIO	63400 CHAMALIERES	Hôtel restaurant	3*	24	55
HOTEL ROYAL SAINT MART	63400 CHAMALIERES	Hôtel restaurant bar	3*	55	116
HOTEL TERMINUS	63400 CHAMALIERES	Hôtel restaurant bar	NC	17	29
VILLA LES MARMOUSSETS	63400 CHAMALIERES	Hôtel restaurant	NC	19	35
VILLA MAGNIN	63400 CHAMALIERES	Hôtel	NC	27	43
LES BALLADINS	63119 CHATEAUGAY	Hôtel	2*	44	94
HOTEL DU MIDI	63800 COURNON D'AUVERGNE	Hôtel restaurant	2*	13	30
HOTEL RESTAURANT DE LA GARE	63800 COURNON D'AUVERGNE	Hôtel restaurant bar	NC	12	15
HOTEL RESTAURANT DE LA PAIX	63830 DURTOL	Hôtel restaurant bar	NC	18	40
B & B	63360 GERZAT	Hôtel	NC	71	
FAST HOTEL	63360 GERZAT	Hôtel restaurant	2*	48	101
LE POMPEI	63360 GERZAT	Hôtel restaurant	NC	12	24
LE RELAIS	63360 GERZAT	Hôtel bar	NC	9	17
ARUM HOTEL	63870 ORCINES	Hôtel restaurant bar	2*	17	45
HOSTELLERIE LES HIRONDELLES	63870 ORCINES	Hôtel restaurant	3*	30	76
LE RELAIS DES PUYS	63870 ORCINES	Hôtel restaurant	3*	36	88
BEST WESTERN HOTEL GERGOVIE - LE SARLIEVE	63170 PERIGNAT LES SARLIEVE	Hôtel restaurant bar	3*	59	121
HOSTELLERIE LE PETIT BONNEVAL	63170 PERIGNAT LES SARLIEVE	Hôtel restaurant bar	NC	6	12
HOSTELLERIE SAINT MARTIN	63170 PERIGNAT LES SARLIEVE	Hôtel restaurant bar	NC	33	60
L'ESTREDELLE	63430 PONT DU CHATEAU	Hôtel restaurant bar traiteur	2*	44	92
HOTEL ATHENA	63130 ROYAT	Hôtel bar	2*	24	50
HOTEL VILLA ROMAINE	63130 ROYAT	Hôtel restaurant	1*	11	22
LA BELLE MEUNIERE	63130 ROYAT	Hôtel restaurant bar	NC	7	14
LE CESAR	63130 ROYAT	Hôtel restaurant bar	NC	23	50
PRINCESSE FLORE - RESTAURANT LA TABLE D'ISIDORE	63130 ROYAT	Hôtel restaurant bar	5*	43	96
AUBERGE DE LA MORENO	63122 SAINT GENES CHAMPANELLE	Hôtel auberge de pays	NC	8	22
ESPACE VOLCAN	63122 SAINT GENES CHAMPANELLE	Hôtel restaurant bar	NC	16	34
HOTEL LE REGAL	63122 SAINT GENES CHAMPANELLE	Hôtel restaurant bar	NC	5	9

AUTRES HEBERGEMENTS — **AGGLOMERATION CLERMONTOISE (Hors Clermont)**

ADAGIO ACCESS CLERMONT FERRAND GERZAT	63360 GERZAT	Résidence hôtelière	3*	91	480
HOTEL LE CHATEL	63130 ROYAT	Hôtel restaurant loueur en meublé	2*	30	66

AGGLOMERATION CLERMONTOISE (Hors Clermont)

Camping Indigo Royat	63130 ROYAT	Camping	4*	195 emplacements + chalets + mobile-homes
Camping le Chanset	63122 CEYRAT	Camping	3*	114 emplacements + chalets + mobile-homes
Camping Le Pré des Laveuses	63800 COURNON	Camping	3*	
Camping Les Sablons	63430 PONT DU CHÂTEAU	Camping	2*	80 emplacements + bungalows
Camping Municipal	63870 ORCINES	Camping		50 emplacements

Aire de service de Chateaugay	63119 CHATEAUGAY	Aire de service camping-car	1
Aire de service d'orcines	63870 ORCINES	Aire de service camping-car	1
Aire de service de Pérignat-lès-Sarlève	63170 PERIGNAT-LES-SARLIEVE	Aire de service camping-car	1
Aire de service de Pont-du-Château	63430 PONT DU CHÂTEAU	Aire de service camping-car	1

SITES DE VISITES - CLERMONT-FERRAND

Sites	Adresses	Sites Internet	Téléphones
Aventure Michelin	32, rue du Clos-Four	www.laventuremichelin.com	04 73 98 60 60
Musée d'Art Roger-Quilliot (MARQ)	Place Louis-Deteix	http://museedart.clermont-ferrand.fr	04 7 3 16 11 30
Musée Bargoin	45, rue Ballainvillier	http://museebargoin.clermont-ferrand.fr	04 73 42 69 70
Muséum Henri-Lecoq	15, rue Bardoux	http://museelecoq.clermont-ferrand.fr	04 73 42 32 00
FRAC (Fonds Régional d'Art Contemporain Auvergne)	6, rue du Terrail	www.fracauvergne.com	04 73 90 50 00
Cathédrale	***	***	***
Basilique Notre-Dame-du-Port	***	***	***

SITES DE VISTES AGGLOMERATION CLERMONTOISE (Hors Clermont)

Sites	Communes	Sites Internet	Téléphones
Musée municipal Pierre-Mondanel Musée de la Batellerie de l'Allier et de la Dore	63430 PONT DU CHÂTEAU	www.pontduchateau.net	04 73 83 73 62
Musée de la Résistance, de l'internement et de la Déportation	63400 CHAMALIERES	www.musee-resistance-clermontco.com	04 73 31 28 42
Musée de la Vigne et du Vin en Basse-Auvergne	63170 AUBIERE	www.ville-aubiere.com	04 73 27 60 04
Pavillon Saint-Mart	63130 ROYAT	www.tourisme-royat-chamalieres.com	04 73 29 74 70
Château de Chateaugay	63119 CHATEAUGAY	www.chateaugay.fr	04 73 87 24 35
Château d'Opme	63540 ROMAGNAT	www.ville-romagnat.fr	04 73 87 54 85
Puy de Dome	63000 CLERMONT-FERRAND	www.puydedome.com	04 73 42 20 20

SITES LOISIRS DETENTE AGGLOMERATION

Golfs	Communes	Sites Internet	Téléphones
Association sportive du Golf de Royat Chamalières	63130 ROYAT	www.golf-charade.fr	04 73 35 73 09
Golf Club des Volcans	63870 ORCINES	www.golfdesvolcans.com	04 73 62 15 51

PARCS ET JARDINS - CLERMONT-FERRAND

Parcs et jardins	Adresses	Sites Internet	Téléphones
Jardin Lecoq	Angles boulevard F. Mitterrand	www.clermont-ferrand.fr	04 73 90 04 89
Jardin Botanique de la Charme	10, rue de la Charme	www.clermont-ferrand.fr	04 73 42 68 42
Parc du Creux de l'Enfer	Rue Pablo Picasso		
Parc de Montjuzet	Rue du Parc-de-Montjuzet	www.clermont-ferrand.fr	04 73 42 62 27

PARCS ET JARDINS AGGLOMERATION (Hors Clermont)

Parcs et jardins	Communes	Sites Internet	Téléphones
Arboretum Domanial de Royat	ROYAT	www.tourisme-royat-chamalieres.com	04 73 42 01 30
Foret du Colombier	CHAMALIERES	www.tourisme-royat-chamalieres.com	04 73 29 74 70
Jardin Eco-Botanique de la Chouette	CHAMALIERES	www.tourisme-royat-chamalieres.com	04 73 29 74 70
Parc Bargoin	ROYAT	www.tourisme-royat-chamalieres.com	04 73 29 74 70
Parc Montjoly	CHAMALIERES	www.tourisme-royat-chamalieres.com	04 73 19 57 57
Parc Pierre-Montgroux	CEBAZAT	www.cebazat.fr	04 73 16 30 30
Parc de la Prade	CEBAZAT	www.cebazat.fr	04 73 16 30 30
Parc thermal	ROYAT - CHAMALIERES	www.tourisme-royat-chamalieres.com	04 73 29 74 70
Parc de Tocqueville	ROMAGNAT	www.ville-romagnat.fr	04 7 3 62 79 79

PARCOURS AVENTURE AGGLOMERATION

Parcours Aventure	Communes	Sites Internet	Téléphones
Charade Aventure	ROYAT	www.charadeaventure.fr	06 82 50 44 67

PATINOIRE - CLERMONT COMMUNAUTE

Patinoire	Adresse	Site Internet	Téléphone
Patinoire	155, boulevard Gustave Flaubert	http://www.clermontcommunaute.net/index.php?option=com_content&view=article&id=117&Itemid=165	04 73 28 18 16

PISCINES - CLERMONT-FERRAND

Piscines	Adresses	Sites Internet	Téléphone
Stade nautique Pierre-de-Coubertin	Place Pierre-de-Coubertin	http://www.clermontcommunaute.net/index.php?option=com_content&task=view&id=685&Itemid=637	04 73 17 60 70
Piscine Jacques-Magnier	Rue de Flamina	http://www.clermontcommunaute.net/index.php?option=com_content&view=article&id=686&Itemid=638	04 63 66 95 40

PISCINES AGGLOMERATION (Hors Clermont)

Piscines	Communes	Sites Internet	Téléphone
Centre aquatique Les hauts-Roches	CHAMALIERES	http://www.clermontcommunaute.net/index.php?option=com_content&view=article&id=564&Itemid=482	04 73 29 78 78
Piscine Andressace	COURNON	http://www.clermontcommunaute.net/index.php?option=com_content&view=article&id=688&Itemid=645	04 63 66 95 18
Piscine	LEMPDES	http://www.clermontcommunaute.net/index.php?option=com_content&view=article&id=567&Itemid=484	04 73 61 74 57

CENTRE THERMOLUDIQUE AGGLOMERATION

Centre Thermoludique	Commune	Sites Internet	Téléphone
Royatonic	ROYAT	www.royatonic.com	04 73 29 58 90

SPORT AERIEN - AGGLOMERATION (Hors Clermont)

Sport aérien	Commune	Site Internet	Téléphone
Flying Puy-de-Dome	ORCINES	www.flying-puydedome.fr	04 73 37 40 66

2.6 – L'Office de Tourisme assure la coordination et l'animation du réseau des professionnels du tourisme et se situe au cœur de la politique de développement touristique de sa zone géographique d'intervention.
2.6.1.3 – L'Office de Tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'Office de Tourisme, la fréquentation du ou des sites Internet et la fréquentation des hébergements touristiques marchands classés de sa zone géographique d'intervention.

- **La fréquentation touristique de l'OTC** et l'ensemble des informations données font l'objet d'un suivi statistique.

Des compteurs électroniques enregistrent les passages aux entrées de la Maison du Tourisme. Ils sont relevés chaque dernier jour civil du mois.

- Mode opératoire 300

Mo300 Version 1	RELEVÉ DES COMPTEURS
	Date d'application : septembre 2012

Le **dernier jour du mois**, relever les compteurs des passages dans la maison du tourisme.

Le compteur se situe dans la cuisine du RDC en rentrant à droite.

Relever les passages sur la fiche « relevé des compteurs » (modèle 303) disponible dans la pochette sur place.

Faire passer ces informations au secrétariat.

Dans la boîte à clés prendre la clé « Raz compteurs » (étiquette bleue), puis l'insérer dans la serrure du compteur et tourner à droite pour le mettre à zéro puis revenir.

Les **contacts en vis-à-vis** sont qualifiés et quantifiés, ceux **par téléphone** seulement quantifiés. Explications :

- **Contacts en vis-à-vis** : les conseillers en séjour remplissent quotidiennement une fiche statistique après chaque contact avec un visiteur, renseignant le département ou la nationalité du visiteur, la nature de sa demande (hébergement, activités, animations…) et le territoire concerné (ville, département, région…)
- **Appels téléphoniques** : chaque appel téléphonique est comptabilisé sur cette fiche statistique.

L'ensemble de ces fiches de statistiques est à remettre, le dernier jour de chaque mois, au référent statistiques, qui les compile pour transmission à la direction.

- Sont aussi comptabilisés par l'un des conseillers en séjour, le nombre d'envois de brochures ou d'informations par courrier et courriels.
- Le nombre de visites sur nos sites Internet fait aussi l'objet d'un relevé mensuel par un conseiller en séjour (outil Google Analytics).

- Procédures 300 à 302

P300	STATISTIQUES MENSUELLES
Version 1	Date d'application : octobre 2012
Rédigé par : Philippe COURAGEOT	Approuvé par : Françoise GRAIVE

Objectif : établir les statistiques mensuelles relatives aux visiteurs renseignés et aux appels téléphoniques reçus.

Récupération des fiches statistiques mensuelles du personnel de l'accueil à la fin de chaque mois.

⇓

Vérification de ces fiches statistiques afin de s'assurer qu'il n'y ait pas de données manquantes, d'incohérences et que les totaux soient corrects.

⇓

Saisie de ces données sur un fichier Excel (modèle 304)

⇓

Addition automatique des données et vérification de l'exactitude des totaux.

⇓

Impression du document.

⇓

Retranscription écrite de ces totaux, sous l'intitulé « ensemble accueil » sur le modèle 310

⇓

Transmission de ces deux documents récapitulatifs à la direction.

OTC CLERMONT-FERRAND

P301	STATISTIQUES ANNUELLES
Version 1	Date d'application : octobre 2012
Rédigé par : Philippe COURAGEOT	Approuvé par : Françoise GRAIVE

Objectif : établir les statistiques annuelles relatives aux visiteurs renseignés et aux appels téléphoniques reçus.

Saisie des totaux mensuels sur le fichier Excel :
Modèle304 Récapitulatif Statistiques annuelles
Addition automatique des données et vérification de l'exactitude des totaux.

⇩

Saisie des données annuelles dans les différents modèles suivants :
- Modèle 305 Actes d'accueil annuel
- Modèle 306 Origine des visiteurs auvergnats
- Modèle 307 Origine des visiteurs étrangers
- Modèle 308 Origine géographique des visiteurs français
- Modèle 309 Secteurs demandés
- Modèle 310 Statistiques OTC

⇩

Nouvelle vérification de l'exactitude des totaux.

⇩

Création des graphiques et diagrammes adaptés.
Mis en forme de ces graphiques et diagrammes.

⇩

Impression de la totalité des documents.

⇩

Transmission des documents à la direction.

P302	AUTRES STATISTIQUES MENSUELLES
Version 1	Date d'application : août 2012
Rédigé par : Karine PLANE	Approuvé par : Françoise GRAIVE

Objectifs : ***- connaître le nombre de visites effectuées sur les sites internet,***
- connaître le nombre de brochures et de courriers envoyés,
- connaître le nombre de mails envoyés et reçus, et le nombre de fax émis et reçus.

Voir Modèle 301 Statistiques mensuelles

SITE OTC en F, UK, SP et D et Mobile

Se connecter (sur le poste 1) via Favoris – Karine – Google Analytics
Renseigner l'adresse e-mail et se connecter via le mot de passe

Transmettre les chiffres à la direction par mail sur direction-tourisme@clermont-fd.com

PLATEFORME

Se connecter sur la Base de Données Tourinsoft avec son identifiant et mot de passe personnel.

Aller dans la **Rubrique Statistiques**, puis **Accueil**.
Aller dans les **Sous-rubriques Nombre de brochures envoyées par période mode de Réponse Courrier** et **Mode de réponse Courrier** et générer le fichier après avoir sélectionné la période et l'échelle voulues.

Transmettre les chiffres à la secrétaire par mail sur secretariat-tourisme@clermont-fd.com

MAILS ENVOYÉS

Comptabiliser les **mails envoyés** depuis notre messagerie.
Transmettre les chiffres à la secrétaire par mail sur secretariat-tourisme@clermont-fd.com

MAILS RECUS

Comptabiliser les **mails reçus** sur notre messagerie.
Transmettre les chiffres à la secrétaire par mail sur secretariat-tourisme@clermont-fd.com

FAX ÉMIS

Comptabiliser les **fax envoyés** depuis l'accueil grâce au journal récapitulatif régulier.
Transmettre les chiffres à la secrétaire par mail sur secretariat-tourisme@clermont-fd.com

FAX REÇUS

Comptabiliser les **fax reçus** depuis l'accueil grâce au journal récapitulatif régulier.
Transmettre les chiffres à la secrétaire par mail sur secretariat-tourisme@clermont-fd.com

FAIRE LE TRI CHAQUE MOIS DANS LES MAILS REÇUS ET ENVOYÉS =
(Archivage pendant 1 mois des demandes de documentation, d'information ou autres
+ Suppression de tous les mails de pub, newsletter, spams et messages inutiles)

Archiver les courriers reçus et traités, ainsi que les fax dans les pochettes rouges respectivement nommées, placées à gauche du poste 2.

OTC CLERMONT-FERRAND

- Relevé des entrées à la Maison du Tourisme en 2013

Relevé des entrées à la Maison du Tourisme en 2013

Mois	O.T.C. porte Nord 1	porte Nord 2	porte Est	TOTAL 2013	*TOTAL 2012*	Variations mensuelles 2012/2013	TOTAL 2013 cumulé	TOTAL 2012 cumulé	Variations 2012/2013 cumulées	Espace Art Roman 2013	*Espace Art Roman 2012*	Variations 2012/2013
Janvier	7 161	0	2 665	9 826	9 084	8,17%	9 826	*9 084*	8,17%	537	471	14,01%
Février	7 555	0	2 689	10 244	8 832	15,99%	20 070	*17 916*	12,02%	710	682	4,11%
Mars	10 384	0	3 620	14 004	13 686	2,32%	34 074	*31 602*	7,82%	804	744	8,06%
Avril	9 403	3	1 712	11 118	12 885	-13,71%	45 192	*44 487*	1,58%	875	1 201	-27,14%
Mai	14 832	0	3 151	17 983	15 171	18,54%	63 175	*59 658*	5,90%	1 063	1 079	-1,48%
Juin	14 448	7	3 958	18 413	17 867	3,06%	81 588	*77 525*	5,24%	1 058	965	9,64%
Juillet	20 050	0	3 308	23 358	25 977	-10,08%	104 946	*103 502*	1,40%	1 071	1 559	-31,30%
Août	26 054	0	3 070	29 124	28 819	1,06%	134 070	*132 321*	1,32%	1 599	1 711	-6,55%
Septembre	19 867	0	3 378	23 245	21 697	7,13%	157 315	*154 018*	2,14%	809	1 397	-42,09%
Octobre	14 245	0	3 058	17 303	13 960	23,95%	174 618	*167 978*	3,95%	840	842	-0,24%
Novembre	9 447	0	2 382	11 829	13 305	-11,09%	186 447	*181 283*	2,85%	610	775	-21,29%
Décembre	13 742	0	1 836	15 578	14 896	4,58%	202 025	*196 179*	2,98%	579	783	-26,05%
TOTAL	**167 188**	**10**	**34 827**	**202 025**	*196 179*	**2,98%**				**10 555**	*12 209*	**-13,55%**

- Fréquentation des sites Internet

06/01/2014

2013

	SITES INTERNET					ANNEES		CUMULS	
	français	anglais	allemand	espagnol	mobile	2013	2012	2013 Cumulé	2012 Cumulé
JANVIER	10378	1282	221	293	1482	13656	24412	*13656*	*24412*
FÉVRIER	11547	1031	216	263	1644	14701	24969	*28357*	*49381*
MARS	14091	1214	285	441	2131	18162	32442	*46519*	*81823*
AVRIL	24215	1358	289	324	2203	28389	46314	*74908*	*128137*
MAI	24868	1685	373	398	2385	29709	46123	*104617*	*174260*
JUIN	26482	1611	473	490	2214	31470	45506	*136087*	*219766*
JUILLET	39440	932	589	494	3822	45277	40414	*181364*	*260180*
AOÛT	34560	825	641	464	4218	40708	28955	*222072*	*289135*
SEPTEMBRE	22012	731	406	259	2361	25769	17101	*247841*	*306236*
OCTOBRE	18866	886	292	217	2409	22770	20846	*270611*	*327082*
NOVEMBRE	12386	780	195	205	1629	15195	14793	*285806*	*341875*
DÉCEMBRE	11999	758	186	190	1451	14584	11343	*300390*	*353218*
TOTAUX	250844	13393	4166	4038	27949	300390	353218	*300390*	*353218*

- **La fréquentation touristique locale**

La fréquentation touristique locale est approchée à l'aide de certains indicateurs relevés par l'OTC (cf. rapport d'activités), mais également par d'autres indicateurs fournis par nos partenaires.

- Nombre de nuitées sur le territoire évalué avec les données fournies par l'INSEE via le CRDTA.
- Taux d'occupation hôtelier (TO), prix moyen par chambre (PMC) … fournis par la CCI Auvergne et évalués avec l'outil Actiscope; l'OTC contribuant à faire connaître cet outil aux hébergeurs de son territoire.
- L'évolution de la taxe de séjour, éléments fournis par la Ville de Clermont-Ferrand.
- La fréquentation des sites touristiques majeurs de notre territoire fournie par le service concerné de la Ville de Clermont-Ferrand (Direction de la Culture pour les musées) et le CRDTA pour les autres sites.

- Fréquentation hôtelière 2012 (INSEE)

Source: Insee - Direction du Tourisme - Partenaires regionaux - Enquete de frequentation dans l'hotellerie.

JANVIER 2012 A DECEMBRE 2012

PAYSCDT Modalité : 01 Territoire de Clermont

	TOTAL	Chaine	Indep	Total 0 + 1 etoile	2 etoiles	Total 3 + 4 etoiles
Nb d'hotels ouverts	847	289	558	166	417	264
Nb d'hotels echantillonnes	847	289	558	166	417	264
Nb de chambres-jours offertes	1153917	634359	519558	236577	435357	481983
Nb de chambres occupees	707984	404015	303968	156337	272509	279137
Taux d'occupation	61,4	63,7	58,5	66,1	62,6	57,9
Nb de nuitees totales	1033298	590814	442484	250690	392844	389765
Nb de nuitees francaises	908075	522873	385202	233451	350281	324343
Nb de nuitees etrangeres	125223	67940	57282	17239	42563	65421
Nb d'arrivees totales	704977	422266	282711	171664	261249	272064
Nb d'arrivees francaises	621074	373889	247185	160391	235202	225481
Nb d'arrivees etrangeres	83903	48377	35526	11274	26047	46583
% nuitees etrangeres	12,1	11,5	12,9	6,9	10,8	16,8
Duree moyenne de sejour des francais	1,46	1,4	1,56	1,46	1,49	1,44
Duree moyenne de sejour des etrangers	1,49	1,4	1,61	1,53	1,63	1,4
Taux de remplissage des chambres	1,46	1,46	1,46	1,6	1,44	1,4
% de clientele d'affaires	57	60	53	63	58	53

- Statistiques hôtellerie 2012 (Actiscope / CCI Auvergne)

Statistiques hôtellerie 2012

Source : Actiscope® Tourisme/CCI Auvergne

Panel : CLERMONT AGGLO (43 panélistes)

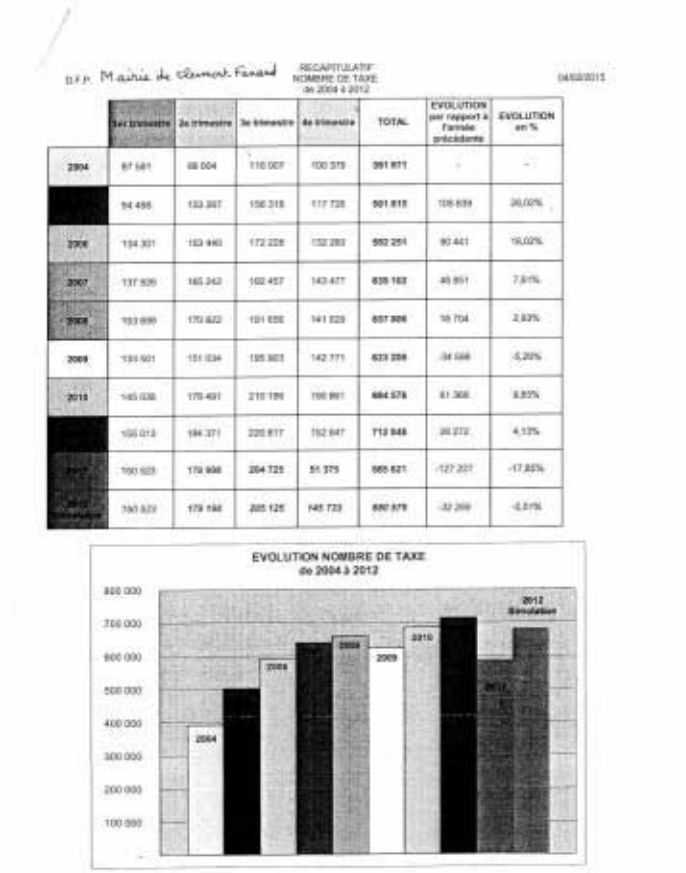
	TO	PMC	RevPar	RMC
2012	62,1 %	69,5 €	43,2 €	95,6 €

TO = nb de chambres occupées / nb de chambres disponibles
PMC = CA hébergement / nb de chambres occupées
RevPAR = CA hébergement / nb de chambres disponibles
RMC = CA total / nb de chambres occupées

La composition du panel de l'agglomération clermontoise est la suivante :
- 3 hôtels 1*
- 18 hôtels 2*
- 14 hôtels 3*
- 3 hôtels 4*
- 5 hôtels NC

Pas de données, par catégorie, en dessous de 5 panélistes.

- Taxe de séjour de 2004 à 2012 (Mairie)



D.F.P. Mairie de Clermont-Ferrand — RECAPITULATIF NOMBRE DE TAXE de 2004 à 2012

	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	TOTAL	EVOLUTION par rapport à l'année précédente	EVOLUTION en %
2004	67 581	88 004	110 007	100 379	391 971	-	-
	94 466	133 997	156 318	117 728	501 810	109 839	28,02%
2006	134 301	153 440	172 228	132 283	592 251	90 441	18,02%
2007	137 926	165 242	162 457	143 477	639 102	46 851	7,91%
2008	153 699	170 822	191 656	141 629	657 806	18 704	2,93%
2009	139 501	151 634	185 903	142 771	623 259	-34 548	-5,25%
2010	145 038	170 491	210 199	156 991	684 578	61 319	9,83%
	155 013	184 371	220 817	152 647	712 848	28 270	4,13%
	150 523	179 998	204 725	51 375	585 621	-127 227	-17,85%
	160 522	179 198	205 125	145 733	690 578	32 269	5,51%

- Fréquentation des sites de visites de 2009 à 2012 (Mairie et CRDTA)

FREQUENTATION DES SITES DE VISITES

	2012	2011	2010	2009
Aventure Michelin	61472	61821	54375	55656
MARQ	44326	30106	29776	28210
Muséum Henri-Lecoq	30118	17513*	25894	25841
Musée Bargoin	20198	13080	20367	15922
FRAC	55952	123419	44900	NC
Cathédrale	NC	NC	NC	NC
Basilique Notre-Dame-du-Port	NC	NC	NC	NC
Vulcania	342000	340000	341000	326000
Royatonic	175300	NC	NC	NC
Site du Puy-de-Dome	400000	*	*	*

* fermeture pour travaux

2.6 – L'Office de Tourisme assure la coordination et l'animation du réseau des professionnels du tourisme et se situe au cœur de la politique de développement touristique de sa zone géographique d'intervention.
2.6.1.4 – L'Office de Tourisme gère et met à disposition des données économiques et marketing sur l'activité touristique développée dans sa zone géographique d'intervention.

L'OTC présente le tableau de bord de fréquentation touristique locale aux professionnels du tourisme (espace « professionnel» du site Internet, newsletter).
En plus de ces données économiques, il communique des données marketing dans son rapport d'activités : profil des visiteurs, (nationalité, origine géographique des Français, nature des demandes) et profil des acheteurs des séjours touristiques.

- cf rapport d'activités :
  http://www.clermont-fd.com/images/stories/PDf/rapport-d-activites-annee-2012.pdf

2.7 – L'Office de Tourisme s'inscrit dans une démarche de développement durable

2.7.1.1 – L'Office de Tourisme réalise des actions internes basées sur les principes du développement durable.

Afin de préserver l'environnement, l'OTC réalise un ensemble de gestes responsables dans la gestion de l'énergie et des ressources.
L'OTC a adopté certaines mesures de gestion environnementale.

Il procède au tri sélectif (bac jaune, bac gris et cartons).
Le personnel est incité à se déplacer en transports en commun (distribution de tickets T2C).
Chaque poste de travail est doté d'un « croq'feuilles » pour déposer tout le papier consommé à recycler.



Depuis 2006, l'OTC édite son plan des rues sur offset Cyclus garanti 100% recyclé. Ce document est imprimé en moyenne à 90.000 exemplaires, soit le plus important tirage des éditions de l'OTC. Autres dépliants sur papier garanti 100% recyclé : Les Rendez-Vous de l'OTC, entre 8.000 et 15.000 exemplaires par an.

Depuis 2010, l'ensemble de nos brochures est publié par des imprimeurs certifiés FSC (*Forest Steward Council*) ou PEFC (*Program for the Endorsement of Forest Certification*). La clause est spécifiée en préambule de l'appel d'offres annuel auprès des imprimeurs.

Extrait de l'appel d'offres annuel pour les imprimeurs : Cahier des charges 2013

« ARTICLE 1 : Objet de la consultation
1.1 – Dispositions générales :

La présente consultation a pour objet l'impression des documents édités par l'Office de Tourisme et des Congrès nécessaires à la promotion touristique de la Ville pour 2013/2014.

Pour l'impression, les fichiers Natifs Xpress des documents sont fournis.
L'éditeur doit attester être certifié FSC ou PEFC.
Le papier de l'ensemble des éditions sera conforme au moins à l'une de ces certifications. »

Par ailleurs, le nouveau site Internet, mis en ligne en 2009 et relifté en 2012, dissuade de la commande de documentation papier. Sont favorisés la consultation en papier virtuel et/ou le téléchargement. À noter que ces pages sont parmi les plus fréquentées des internautes.

Depuis l'été 2011, l'envoi des communiqués de presse pour les visites guidées ne se fait plus que par courriels. Les demandes de documentation aux tiers (Offices, CRT et CDT sélectionnés) sont également effectuées par courriels et ajustées au besoin annuel de l'OTC.
Les courriels sortant comportent dans la signature électronique un message de dissuasion :
Avant d'imprimer, ayez une pensée pour notre environnement

L'ensemble de ces gestes est compilé dans la fiche éco-raisonnable ci-dessous, affichée en permanence dans chaque service.

clermontferrand OUI! TOURISME yes! Isi! ja! si!

CHARTE DE L'OFFICE DE TOURISME ECORAISONNAIBLE

Les bonnes pratiques en interne

Chacun d'entre nous passe 1/3 de son temps sur son lieu de travail. Se préoccuper de l'environnement, c'est aussi agir au bureau. Appliquer des gestes simples, faisant appel au bon sens pour limiter l'impact sur l'environnement et faire des économies, c'est être écoraisonnable.

Mes trajets
Je choisis mon mode transport. J'adapte mon véhicule à mes besoins. Je me rends au travail à pied, à vélo, avec les transports en commun ou encore en co-voiturage. Pour me déplacer dans la ville, je favorise les circulations douces, à pied, à vélo ou en tramway.

En arrivant
Je n'allume pas la lumière si celle du jour suffit à travailler confortablement. Je modère la température du chauffage : 1° de moins = 7% d'économies en plus.
Je favorise la ventilation du bureau en ouvrant les fenêtres.

L'entretien du matériel
Je prends soins du matériel que j'utilise.

Une pause ?
J'utilise un tasse ou un verre et je renonce au gobelet en plastique. Je pense à éteindre la cafetière électrique après utilisation. Je bois l'eau du robinet et limite l'eau en bouteille.

Lorsque je m'absente
Si je dois quitter mon bureau plus d'1/2 heure et lorsque je pars pour ma pause déjeuner, j'éteins : la lumière, l'écran de mon ordinateur, mon imprimante et le photocopieur.

L'impression de documents
Je n'imprime que si nécessaire.
Je favorise l'impression en « qualité brouillon » ou en noir et blanc et j'utilise autant que possible la fonction recto-verso.
Pour les grandes quantités, je photocopie, c'est plus économique.
Je favorise l'impression en réseau et les téléchargements.

Les fournitures de bureau
Je favorise les consommables génériques. Je récupère les impressions recto comme papier de brouillon. Je réutilise les pochettes à l'envers. Je fais recharger les cartouches d'imprimantes.
Je conserve les trombones des courriers. Je favorise l'usage des trombones (réutilisables) plutôt que des agrafes.
Pour l'affichage, je favorise l'utilisation d'aimants sur panneaux magnétiques plutôt que le ruban adhésif.
Je collecte les déchets (piles, vieux téléphones, cartouches non rechargeables…)

A la fin de la journée
Avant de quitter mon travail, je veille à éteindre tous les appareils électriques (ordinateurs + écran + imprimante + photocopieur…).
Je n'oublie pas d'éteindre les lumières.

Et pour ne pas oublier tous ces écogestes du quotidien, je les affiche au dessus de mon bureau…

Visuel :

- Brochure de l'OTC avec certification développement durable



2.7 – L'Office de Tourisme s'inscrit dans une démarche de développement durable

2.7.1.2 – L'Office de Tourisme met en œuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux en matière de protection de l'environnement.

L'OTC met également en œuvre des actions de sensibilisation des touristes en matière de protection de l'environnement :

- diffusion d'informations sur les espaces naturels protégés du territoire via les brochures des deux Parcs naturels et des Réserves naturelles d'Auvergne
- diffusion de sacs de ramassage des déjections canines
- diffusion d'information sur l'utilisation des transports doux sur le territoire : réseau interurbain de bus et de tramway, vélos en libre-service C.Vélo
- pour le Tourisme d'affaires, utilisation du Ticket Congrès (bus/tram) qui permet un nombre de trajets illimité sur le réseau T2C pendant la durée de la manifestation

Exemples :

- Supports d'information sur les espaces naturels protégés et sur l'utilisation des transports doux













Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DEMANDE DE CLASSEMENT D'UN OFFICE DE TOURISME DE CATEGORIE I (Code du tourisme : art. L.133-1 et suivants, D. 133-20 et suivants) (Arrêté du 12 novembre 2010 modifié)
Nom de l'office de tourisme : **Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand**
Nom de la collectivité territoriale (commune ou groupement) de rattachement : **Mairie de Clermont-Ferrand**
Date de la délibération de la collectivité de rattachement ayant approuvé le dossier de demande de classement : **21 février 2014**
(Cadre réservé à la préfecture) Date de réception du dossier :
(Cadre réservé à la préfecture) Date de complétude du dossier :

Liste des critères de classement à respecter	**Eléments justificatifs versés au dossier de demande de classement**
1.1.1.1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 19-20
1.1.1.2. La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 21-22
1.1.1.3. L'office de tourisme adhérant à une fédération nationale représentative des offices de tourisme signale son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 23-24
1.1.2.1. Les locaux ou les espaces d'accueil sont identifiables et directement accessibles à tout public et indépendants de toute activité non touristique.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 25-26

Liste des critères de classement à respecter	Eléments justificatifs versés au dossier de demande de classement
1.1.2.2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 27
1.1.2.3. L'office de tourisme doit afficher dans ses locaux et publier sur son site Internet les engagements qui correspondent à sa catégorie de classement de manière visible pour la clientèle conformément aux dispositions de l'annexe II.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 28
1.1.2.4. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 29
1.1.3.2. Les périodes et horaires d'ouverture son visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondeurs ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins deux langues étrangères.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 30-33
1.1.3.5. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins trois cent cinq jours par an, dont le samedi et le dimanche obligatoirement, en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations événementielles sur sa zone géographique d'intervention.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 34-36
1.2.1.1. Il existe un service permanent de réponse au courrier postal et électronique durant l'année civile.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 37-42
1.2.1.3. Il existe un service trilingue permanent d'accueil pendant les horaires et périodes d'ouverture de l'espace d'accueil de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées du personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 43-50
1.2.2.1 L'office de tourisme fournit des cartes touristiques ou des plans ainsi que des guides pratiques sur support papier.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 51-52
1.2.2.3. La documentation touristique sous format papier ou numérique est traduite en deux langues étrangères et mise à jour. Elle couvre la zone géographique d'intervention.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 53
1.2.2.6. Il existe un site internet trilingue avec un nom de domaine dédié à l'office de tourisme, mis à jour et adapté à la consultation via des supports embarqués.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 54-57

Liste des critères de classement à respecter	**Eléments justificatifs versés au dossier de demande de classement**
1.2.3.1. L'office de tourisme doit diffuser des informations *a minima* sur support papier sur sa zone géographique d'intervention relatives : - à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le nombre d'étoiles ; - aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ; - aux évènements et animations ; - aux numéros de téléphone d'urgence. L'office de tourisme peut diffuser des informations relatives à la météo et aux informations pratiques pouvant concerner les autres hébergements, les restaurants, les activités sportives, de loisirs ou de bien-être, les transports en commun, les numéros de téléphone des chauffeurs de taxi, les services de dépannage d'automobile ou de motocyclettes, lorsque ces services existent.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 58-64
1.2.3.2. L'information touristique doit être mise à jour au minimum une fois par an.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 65-77
1.2.3.3. Les numéros de téléphone d'urgence sont affichés et visibles de l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 78
1.2.3.4. L'office de tourisme présente l'offre touristique qualifiée sur tous types de support, selon des approches thématiques affinitaires : - par cible ; - ou par centre d'intérêt ; - ou par concept ; - ou par période ; - ou par prix ; - ou par localisation ; - ou par type d'hébergement.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 79-82
1.2.3.5. L'office de tourisme offre la possibilité de consultation des disponibilités pour tous les modes d'hébergement classés et référencés par lui et les partenaires du dispositif de mise à jour des disponibilités sur sa zone géographique d'intervention en dehors des horaires et périodes d'ouverture.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 83
1.2.3.6. L'office de tourisme propose un service d'information touristique intégrant les différentes technologies de l'information et de la communication, notamment les réseaux sociaux, la téléphonie mobile, la géolocalisation.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 84-86

Liste des critères de classement à respecter	**Eléments justificatifs versés au dossier de demande de classement**
2.1.1.1. La capacité d'hébergement de la zone géographique d'intervention à laquelle se rattache l'office de tourisme est conforme aux exigences de l'article R. 133-33 du code du tourisme. Elle se calcule en cumulant les capacités d'hébergement et les populations municipales des communes incluses dans la zone géographique d'intervention.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 88-90
2.2.1.1. Les objectifs et les moyens consacrés aux missions de l'office de tourisme sont définis par une convention d'objectifs, de préférence pluriannuelle, passée avec la collectivité territoriale ayant institué l'office de tourisme. L'office de tourisme met en place des indicateurs de performance relatifs aux résultats atteints et aux moyens déployés qui font l'objet d'une revue annuelle.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 91-100
2.2.1.2. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 101-112
2.2.1.4. L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international ou d'une norme nationale ou internationale relatifs à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance tierce partie.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 113
2.3.1.1. L'office de tourisme est organisé pour rendre possible la production ou la vente de forfaits touristiques individuels ou de groupe.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 114-118
2.3.1.4. L'office de tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation supérieure de niveau II ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 119-120
2.3.1.7. L'office de tourisme emploie des collaborateurs pour les missions suivantes : conseil en séjour, chargés de la promotion et de la communication, chargé de la clientèle, des relations avec la presse, de l'observation touristique et des nouvelles technologies. Il existe également un référent lié à l'organisation et à l'accueil de foires, salons, congrès ou de manifestations apparentées sur sa zone géographique d'intervention ainsi qu'un référent dédié à la qualité.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 121-131
2.4.1.1. L'office de tourisme définit un plan d'action annuel de promotion et de communication : les objectifs sont déterminés, des indicateurs opérationnels sont établis et les actions sont évaluées.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 132-137

Liste des critères de classement à respecter	**Eléments justificatifs versés au dossier de demande de classement**
2.5.1.1. L'office de tourisme dispose d'un système de gestion de l'information organisé et informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser une information maîtrisée et validée sur l'offre touristique locale.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 138
2.5.1.2. L'office de tourisme développe une démarche de qualification de l'offre par thématique affinitaire, par centre d'intérêt ou par concept, ou par période, ou par prix, ou par localisation ou par type d'hébergement ou par cible.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 139
2.6.1.1. L'office de tourisme met en place des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux, notamment la tenue de réunions de restitution avec les socio-professionnels.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 140-142
2.6.1.2. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 143-145
2.6.1.3. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du ou des sites internet et la fréquentation des hébergements touristiques marchands classés de sa zone géographique d'intervention.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 146-152
2.6.1.4. L'office de tourisme gère et met à disposition des données économiques et marketing sur l'activité touristique développée dans sa zone géographique d'intervention.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 153
2.7.1.1. L'office de tourisme réalise des actions internes basées sur les principes du développement durable.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 154-156
2.7.1.2. L'office de tourisme met en œuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux publics ou privés en matière de protection de l'environnement.	*(préciser le n° de page(s) dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)* p. 157

Fait à Clermont-Ferrand le, 15 /01/ 2014 Le président de l'office de tourisme

(signature)



Tableau II : Calcul de la densité d'hébergements touristiques de la zone géographique d'intervention

CAPACITES D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION Clermont-Ferrand					
Natures	Nombres		Coeffi-cients de pondé-ration		Totaux
Chambres en hôtellerie classée et non classée (1)	2465	X	2	=	4930
• Lits en résidence de tourisme classée répondant à des critères déterminés par décret (2)	500	X	1	=	500
Logements meublés classés et non classés (3)	4	X	4	=	16
Emplacements en terrain de camping	0	X	3	=	0
Lits en village de vacances et maison familiale de vacances	0	X	1	=	0
Résidences secondaires (4)	1747	X	5	=	8735
Chambre d'hôtes (5)	16	X	2	=	32
Anneaux de plaisance	0	X	4	=	0
CAPACITE GLOBALE D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION DE L'OFFICE DE TOURISME (A) :					14213
POURCENTAGE DE CAPACITE D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION					
Population municipale résultant du dernier recensement (B) (6)					138 588
Pourcentage (A) / (B) X 100 =					10,2 % (1)

• (1) *Se conformer aux valeurs minimales précisées à l'article R . 133-33 du code du tourisme*

(1) Source CCI
(2) Source CCI
(3) meublés de tourisme classés (Source ADDT)
(4) Source INSEE
(5) Source Ville de Clermont-Ferrand + Office de Tourisme et des Congrès
(6) Source INSEE