



EXTRAIT DU REGISTRE DES
DELIBERATIONS DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

Séance du 23 juillet 2020

Nombre de Conseillers :

En exercice : 77
Présents : 59
Votants : 71 (dont 12 procurations)

N°28

OBJET :

DEMANDE DE
CLASSEMENT DE LA
SPL VICHY
DESTINATIONS EN
CATEGORIE II

Rendue exécutoire :

Transmise en Sous-Préfecture
le : 29 JUIL. 2020

Publiée ou notifiée
le : 29 JUIL. 2020

Le Conseil Communautaire de Vichy Communauté – Communauté d'Agglomération, légalement convoqué, s'est réuni à l'Hôtel d'Agglomération Vichy Communauté, en session, sous la présidence de **Monsieur Frédéric AGUILERA, Président.**

Présents :

M. Frédéric AGUILERA, Président.

Mmes et MM. Elisabeth CUISSET, Jean-Sébastien LALOY, Caroline BARDOT, Joseph KUCHNA, Michèle CHARASSE, François SENNEPIN, Nicole COULANGE, Michel MARIEN, Nathalie BOUILLON, Jean-Marc GERMANANGUE, Marilynne MORGAND, Bernard AGUIAR, Charlotte BENOIT, Jean-Claude BRAT, Vice-Présidents.

Mmes et MM. Romain LOPEZ, Monique GIRAUD, Jacques TERRACOL, Michel LAURENT, Alain VENUAT, Ariane MILET, Patrick SEROR, Ludivine DUFRAISE, Christine MAGNAUD, Franck GONZALES, Thierry WIRTH, Thierry LAPLACE, Hadrien FAYET, Annie CORNE, Annie DAUPHIN, Jean-Louis LONG, Marie CHATELAIS, Benjamin BAFOIL, Marie-José MORIER (de la délibération n°1 à la délibération n°15), François HUGUET, Jean-François CHAUFFRIAS, Jean-Marc BOUREL, Séverine THOMAS-MOLLON, Jean-Dominique BARRAUD, Jean-Pierre RAYMOND (de la délibération n°1 à la délibération n°32), Véronique TRIBOULET, Christophe DUMONT, Sandrine MORIER-MIZOULE, Jean-Michel MEUNIER, Alexis MAYET (de la délibération n°1 à la délibération n°24), Sylvain BRUNO, Laure GUERRY, Pierre BONNET, Yves-Jean BIGNON, Evelyne VOITELLIÉ, Jean ALMAZAN, Anne-Sophie RAVACHE, Jean-Philippe SALAT, Corinne IBARRA, Alexis BOUTRY, Claude MALHURET, Christiane LEPRAT, Sylvie DUBREUIL, Jean-Pierre SIGAUD, Isabelle RECHARD (de la délibération n°1 à la délibération n°14), Conseillers Communautaires.

formant la majorité des membres en exercice.

Absents ayant donné procuration : Mmes et MM. Elisabeth BARGE à François SENNEPIN, Françoise DUBESSAY à Alain VENUAT, Bertrand BAYLAUCQ à Annie CORNE, Pascal DEVOS à Alexis MAYET (de la délibération n°1 à la délibération n°24), Marie-José MORIER à François HUGUET (à partir de la délibération n°16), Romain DEJEAN à Christine MAGNAUD, Jacques BLETTERY à Nicole COULANGE, Valérie LASSALLE à Christiane LEPRAT, Patrick BLETHON à Charlotte BENOIT, Pauline TIROT à Alexis BOUTRY, Henri SARRE à Jean ALMAZAN, Linda PELISSIER à Anne-Sophie RAVACHE, Bernard KAJDAN à Sylvie DUBREUIL, Conseillers Communautaires.

Absents représentés par leur suppléant : Mmes et MM. Olivier ROYER par Patricia ROZZIO, Christine BOUARD par Nathalie VERRIERE, Conseillers Communautaires.

Absents excusés : MM. François SZYPULA, Philippe COLAS, Alexandre GIRAUD Conseillers Communautaires.

Secrétaire : M. Benjamin BAFOIL, Conseiller Communautaire.

Monsieur le Président,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu le Code du tourisme, notamment ses articles L133-1 et suivants et D. 133-20 à D. 133-29,

Vu les délibérations n°5 du conseil municipal de Vichy du 2 juillet 2018 et n°19 du conseil communautaire de Vichy communauté du 14 juin 2018 définissant le cadre de la nouvelle gouvernance en matière de tourisme, sport, congrès et culture incluant la création d'un nouvel outil commun entre la Ville de Vichy et Vichy communauté destiné à promouvoir le tourisme sur l'ensemble de l'agglomération, à mettre en œuvre la nouvelle stratégie d'attractivité du territoire en cours de réflexion et à gérer des équipements touristiques,

Vu l'arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des offices de tourisme,

Considérant que le président adresse la délibération, accompagnée du dossier de demande de classement, au représentant de l'Etat dans le département territorialement compétent par voie électronique ou, à défaut, par voie postale,

Considérant que la décision de classement est prise par arrêté du représentant de l'Etat dans le département dans le délai de deux mois à compter de la réception du dossier complet,

Considérant que le classement est prononcé pour une durée de cinq ans,

Propose au Conseil communautaire :

- D'approuver le dossier de demande de classement en catégorie II présenté par la SPL Vichy Destinations tel qu'annexé à la présente délibération,
- D'autoriser le président à signer les pièces nécessaires à la constitution du dossier de demande de classement et à adresser ce dossier au Préfet en application de l'article du code de tourisme,

Après en avoir délibéré, le Conseil Communautaire :

- approuve ces propositions,
- charge M. le Président et M. le directeur général des services de l'exécution et de la publication de ces décisions.

.....
Fait et délibéré, à l'unanimité, en l'Hôtel d'Agglomération Vichy Communauté,
le 23 juillet 2020.

Les membres du Conseil Communautaire présents ont signé au registre.

Le Président,

Frédéric AGUILERA



DEMANDE DE CLASSEMENT EN CATEGORIE 2 OFFICE DE TOURISME

VICHY
DESTINATIONS

Composition du dossier :

- Fiche d'instruction pour le classement des offices de tourisme
Catégorie 2
- Délibération de la collectivité sollicitant le classement en catégorie 2
de l'office de tourisme
- Fiches par critère
- Dossier numérique des preuves complémentaires

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

I - L'OFFICE DE TOURISME EST ACCESSIBLE ET ACCUEILLANT

1 : L'espace accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Note Explicative

L'Office de Tourisme de Vichy*, SPL Vichy Destinations, est situé 19 rue du Parc, 03200 Vichy.

Idéalement situé en cœur de ville non loin du Parc Napoléon III, il est face au Parc des Sources, à 1,1 kilomètre de la gare SNCF (14 minutes à pied), 500 mètres à pied des Thermes de Vichy et 400 mètres à pied des commerces du centre-ville.

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

- D'un jalonnement routier présent en entrée de commune
- D'un jalonnement piéton présent à proximité de l'office de tourisme.

L'ensemble des enseignes résulte du code de la route et est conforme à la réglementation spécialisée publiée par le ministère chargé des transports. Les enseignes extérieures sont visibles depuis la voie publique.

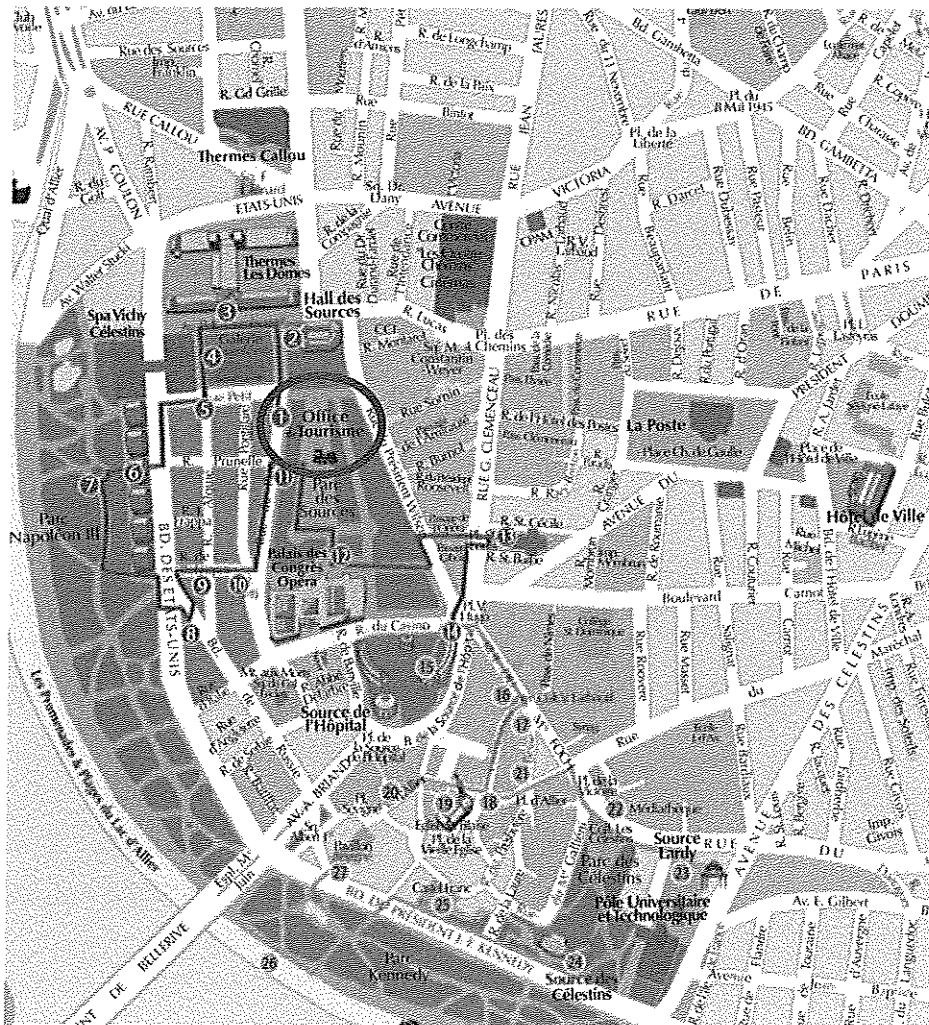
*Conformément au Guide méthodologique, procédure relative au classement des offices de tourisme édité par la DGE en Mai 2019, il n'est pas exigé dans le cadre du classement en catégorie 2 un examen des critères relatifs aux autres bureaux d'information touristiques (BIT).

A noter pour l'office de tourisme de Vichy destinations la présence de 3 autres bureaux d'information :

- Le bureau du Mayet de Montagne ouvert à l'année
- Le bureau de Billy ouvert en saison
- Le bureau de Châtel Montagne ouvert en saison

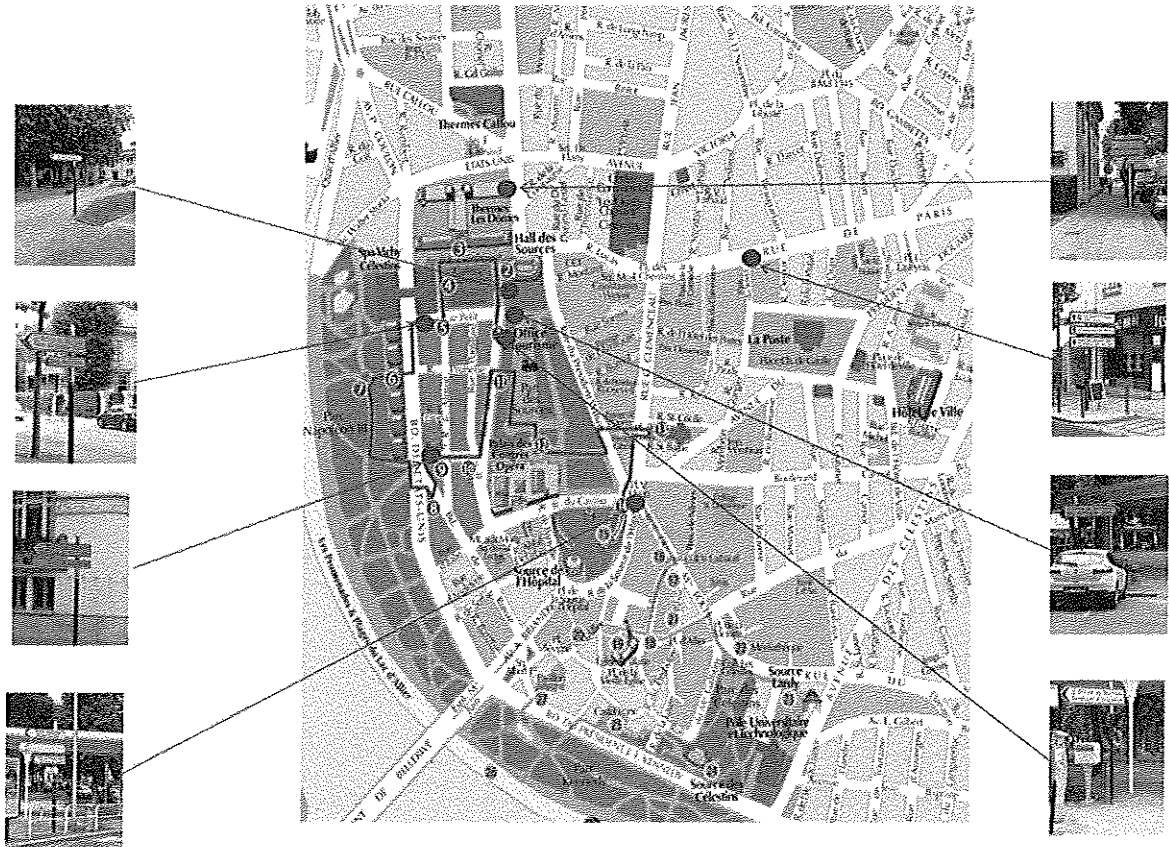
CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

PLAN DE SITUATION DU BUREAU PRINCIPAL

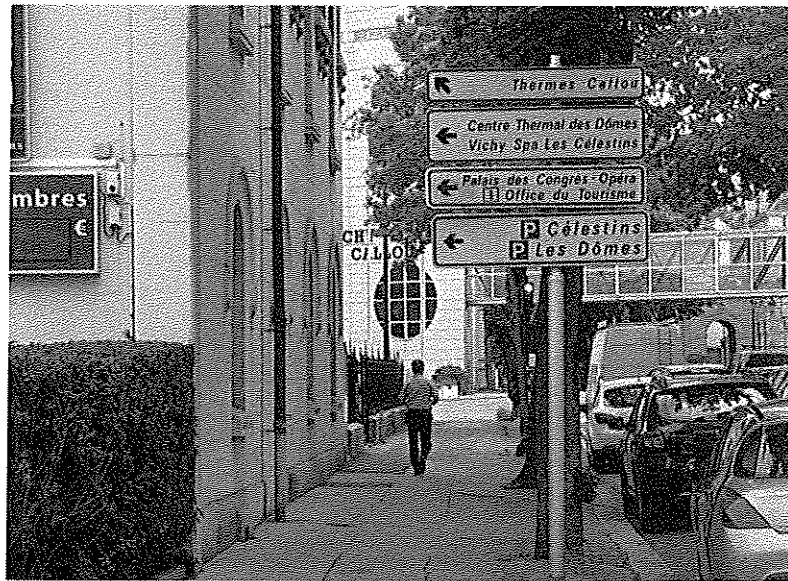
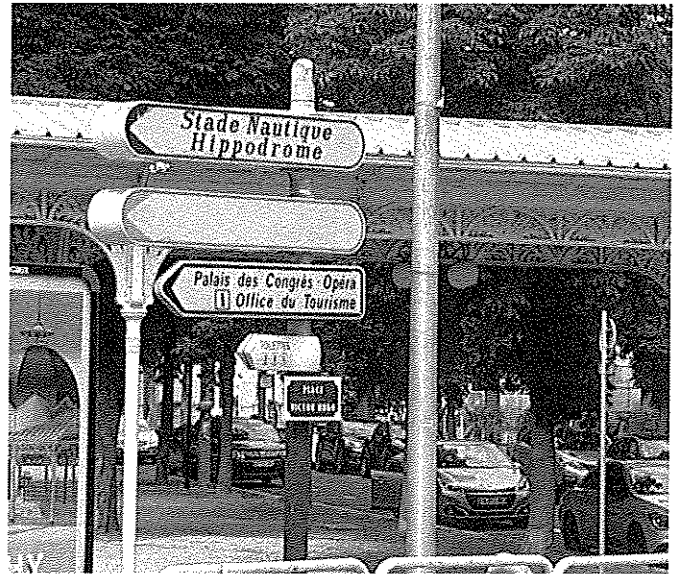
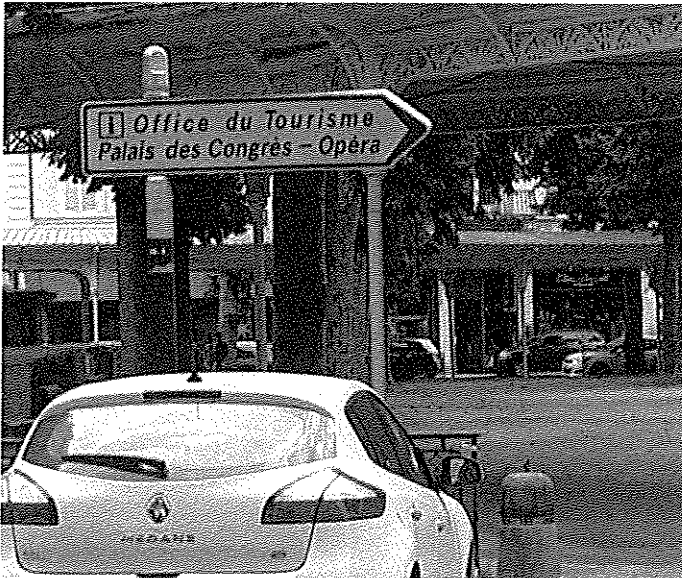


CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

PLAN DE SITUATION DES ENSEIGNES ET PHOTOGRAPHIES



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

PHOTOGRAPHIES DE LA FACADE DE L'OFFICE DE TOURISME



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

I - L'OFFICE DE TOURISME EST ACCESSIBLE ET ACCUEILLANT

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

3. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

Note Explicative

Les locaux de l'office de tourisme sont accessibles à tout public et facilement identifiables. L'espace d'accueil comprend plusieurs espaces distincts : point information avec long comptoir, espace détente et accès wifi, espace jeux pour enfants, espace consultation de la documentation en libre-service et enfin un large espace boutique.

Des présentoirs permettent aux visiteurs de bénéficier de nombreuses informations.

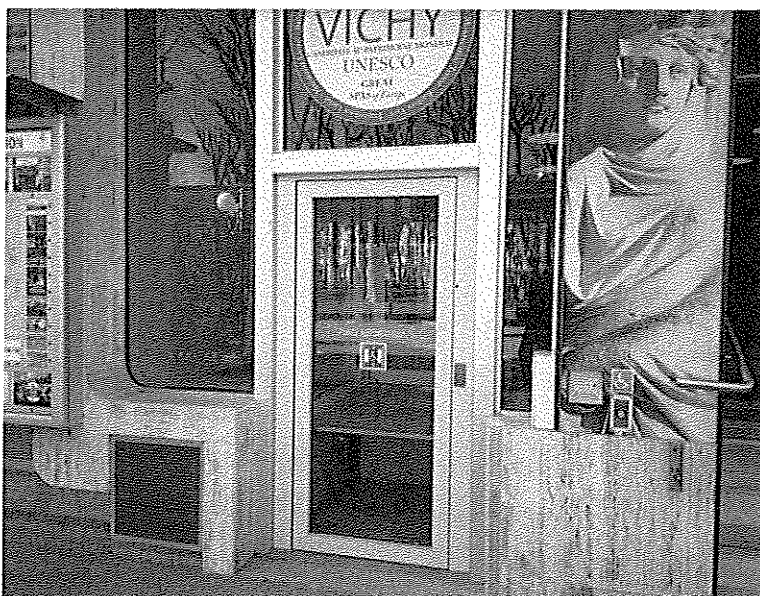
Les visiteurs disposent de plusieurs espaces de détente avec canapés et bancs.

Il existe également un espace wifi permettant aux touristes de se connecter gratuitement. La borne WIFI est reliée au réseau global WIFI PUBLIC de la collectivité (comme au PCO, Centre Omnisports, MAIRIE...). Ce réseau est relié à l'accès unique Fibre de l'agglomération et des mairies (VICHY/CUSSET/BELLERIVE).

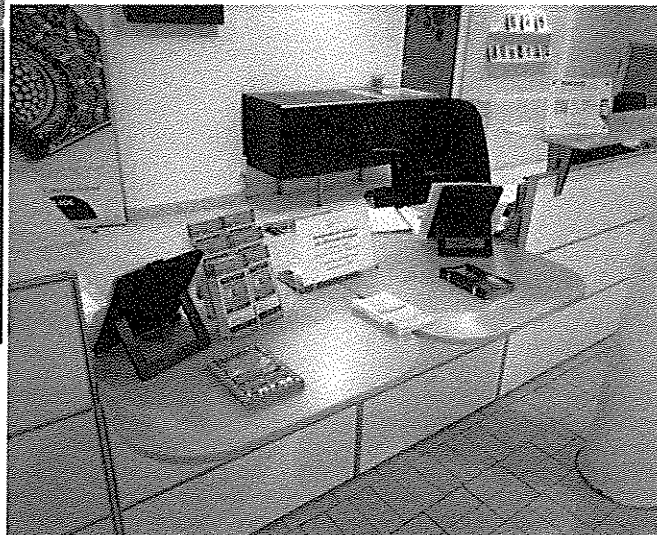
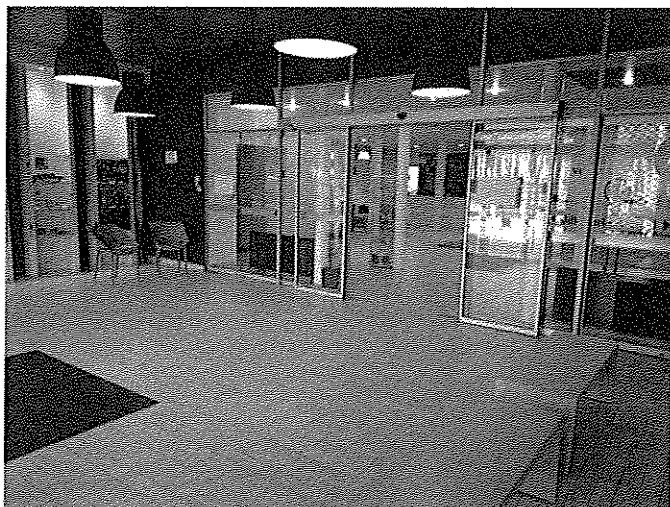
Au niveau de l'accessibilité plusieurs éléments sont en place :

- Accès avec ascenseur dédié et sonnette
- Portes coulissantes automatiques avec ouverture large
- Cheminement intérieur de plain-pied
- Banque d'accueil adaptée
- Informations à disposition accessibles

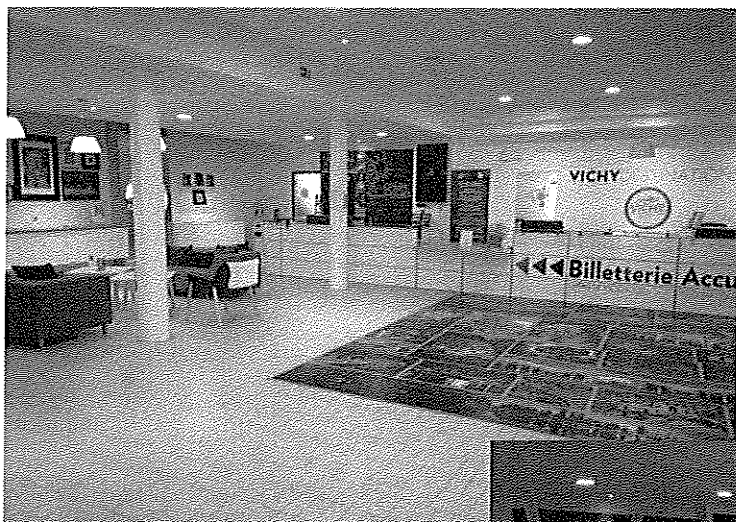
PHOTOGRAPHIE ACCES PERSONNES A MOBILITE REDUITE



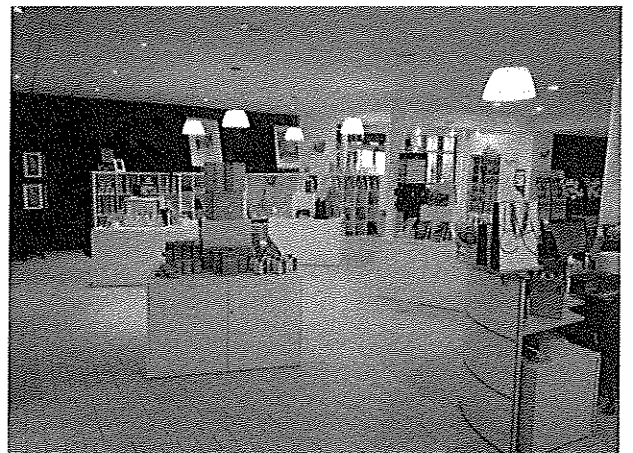
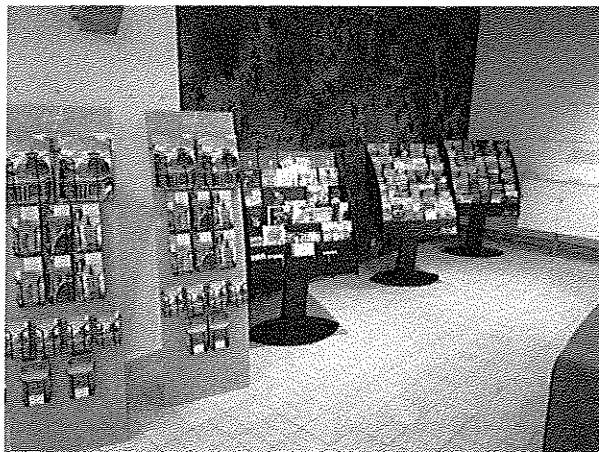
CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME



PHOTOGRAPHIE ESPACE D'ACCUEIL



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

PHOTOGRAPHIE ESPACE WIFI EN LIBRE ACCES



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

II - LES PERIODES ET HORAIRES D'OUVERTURE SONT COHERENTS AVEC LA FREQUENTATION TOURISTIQUE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION

4. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal au moins 180 jours par an, pour une durée minimale de 3 heures par jour et de 1080 heures par an. Les heures d'ouverture des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.

Note Explicative

L'office de tourisme de Vichy est ouvert aux publics 343 jours par an, soit plus de 2 400 heures cumulées.

Ci-dessous le tableau des jours et heures d'ouverture et extrait des horaires visibles sur le site internet de l'office de tourisme, ainsi que les photographies des horaires figurant à l'entrée de l'office de tourisme.

TABLEAU DES JOURS ET HEURES D'OUVERTURE DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

Office de tourisme de Vichy						
Périodes	Ouverture	Nbre de semaines	Nbre de jours ouverts	Total jours ouverture	Nbre heure journée (moyenne semaine)	Heures totales
Hiver (1er Novembre au 31 Mars)	7/7	21	7	147	6,42	943,74
Printemps / automne (1er avril au 30 juin et 1er septembre au 31 octobre)	7/7	20	7	140	6,85	959
Eté (1er juillet au 31 août)	7/7	8	7	56	8,92	499,52
Total		49		343		2402,26

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

HORAIRES COMMUNIQUEES SUR LE SITE INTERNET DE L'OFFICE DE TOURISME

CONTACT ET ACCES



OFFICE DE TOURISME ET DE THERMALISME DE VICHY

19, rue du Parc - 03200 Vichy
FRANCE

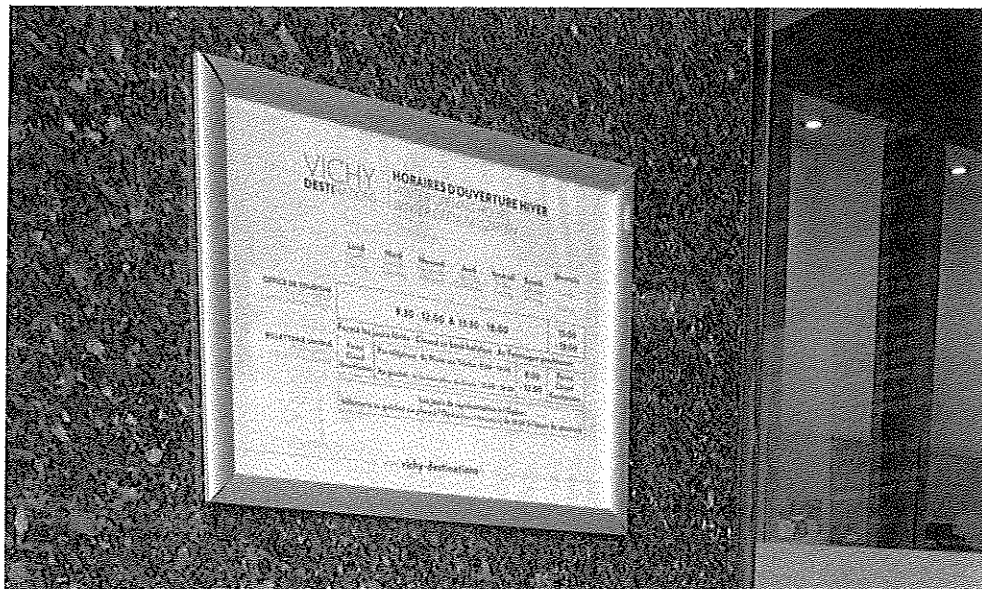
Du 02/01 au 31/03 et du 01/10 au 31/12
Semaine et samedi : 9h30 à 12h - 13h30 à 18h

Du 01/04 au 30/06 et du 01/09 au 30/09
Semaine et samedi : 9h30 à 12h - 13h30 à 18h30
Dimanche et jours fériés : 15h à 18h

Du 01/07 au 31/08
Semaine et samedi : 9h30 à 19h
Dimanche et jours fériés : 10h à 12h - 14h30 à 19h

Tél. 04 70 98 71 94

EXEMPLE D'AFFICHAGE DES HORAIRES EXTERIEURS



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

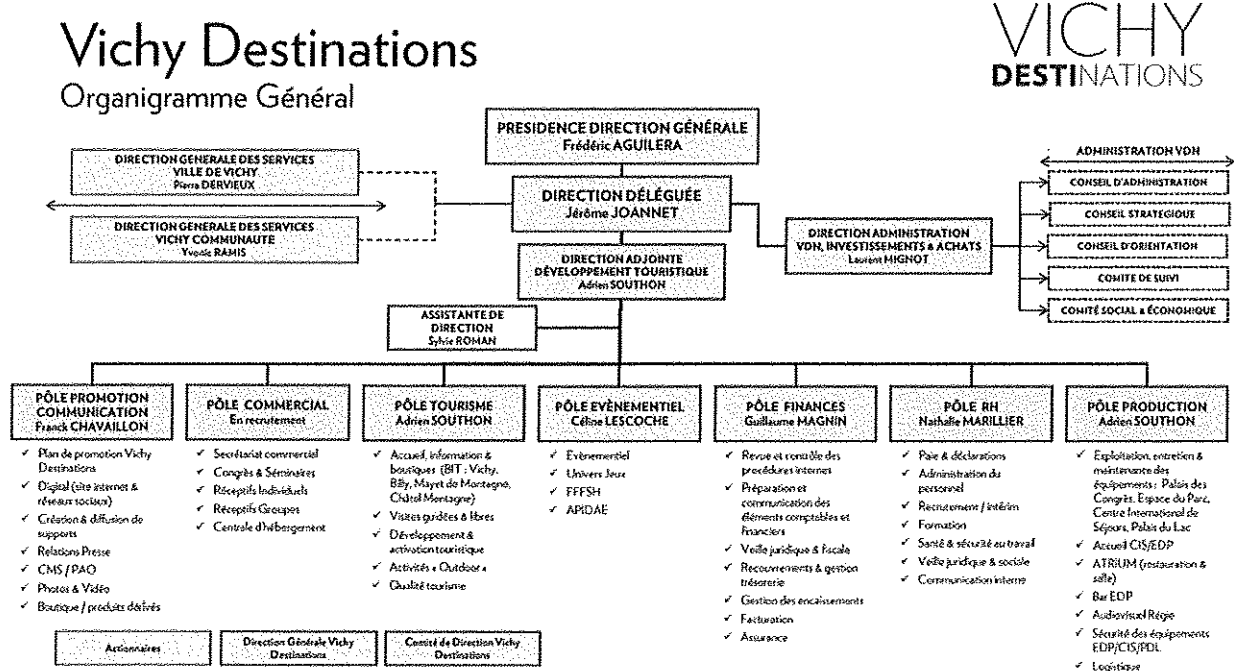
II - L'INFORMATION EST ACCESSIBLE A LA CLIENTELE ETRANGERE

6. Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

Note Explicative

Le personnel d'accueil de l'Office de tourisme parle anglais et espagnol. Les langues sont identifiées sur les badges du personnel et sont mentionnées dans les fiches de poste.

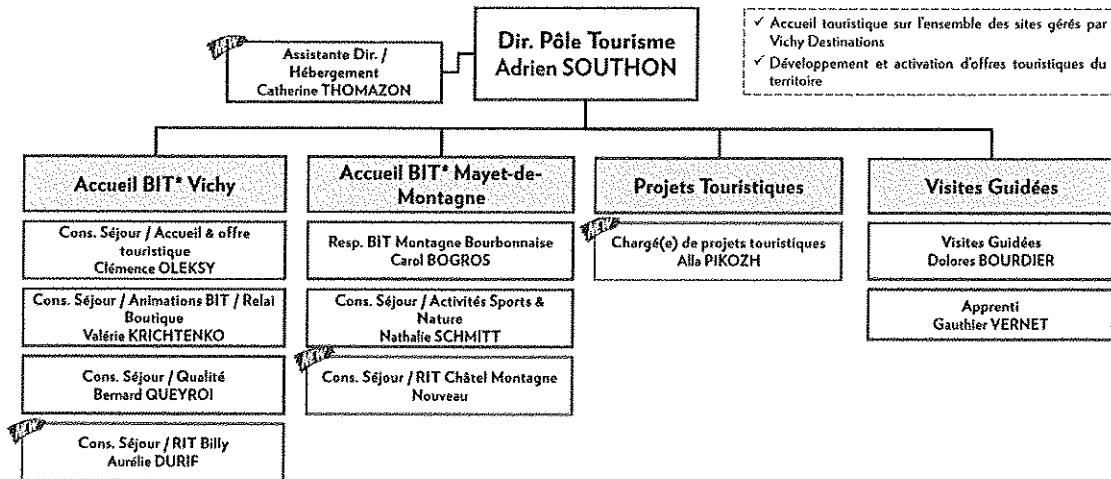
ORGANIGRAMME GENERAL DE VICHY DESTINATION



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

ORGANIGRAMME POLE TOURISME DE VICHY DESTINATION

Pôle Tourisme (Accueil, Offre touristique, Visites guidées)
Adrien SOUTHON



LANGUES ETRANGERES PARLEES PAR LE PERSONNEL D'ACCUEIL, BADGES DU PERSONNEL

Nom	Prénom	Langues parlées
OLESKY	Clémence	Français, Anglais, Espagnol
KRICHTENKO	Valérie	Français
QUEYROI	Bernard	Français, Anglais
DURIF	Aurélie	Français, Anglais, Espagnol

VICHY
DESTINATIONS

CLÉMENCE



VICHY
DESTINATIONS

BERNARD



VICHY
DESTINATIONS

AURÉLIE



VICHY
DESTINATIONS

VALÉRIE



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

EXTRAIT DES FICHES DE POSTES MENTIONNANT LES LANGUES PARLEES (CE DOCUMENT COMPLET SE TROUVE EN ANNEXE DES PREUVES)



FICHE DE POSTE

Intitulé du poste : Agent d'accueil - Conseillère en séjours
 Localisation fonctionnelle : Bureau d'Information Touristique de Vichy – 19 rue du Parc – 03200 Vichy
 Subordination hiérarchique : Directeur Général : Jérôme JOANNET
 Subordination fonctionnelle : Responsable de pôle : Adrien SOUTHON
 Titulaire du Poste : Aurélie DURIF

I - OBJECTIFS

Sous l'autorité du Directeur du Pôle Accueil Information de la SPL VICHY DESTINATIONS :

- Promouvoir par son action la notoriété et l'image touristique de la ville de Vichy, de Vichy Communauté, de la région Auvergne-Rhône-Alpes et de la marque VICHY DESTINATIONS.
- Développer et commercialiser de nouveaux services touristiques marchands destinés à la clientèle individuelle ou groupe des bureaux d'information touristique.
- Contribuer à l'exhaustivité et l'objectivité de l'information touristique en participant à sa qualification, sa hiérarchisation et sa mise en forme.
- Assurer et participer à l'amélioration continue d'un accueil et d'une expérience touristique de qualité et adapter les prestations pour répondre au mieux aux attentes des clientèles individuelles locales et touristiques.

II - MISSIONS

Connaissance et diffusion de l'information touristique :

- ✓ Collecter, qualifier et mettre en forme l'information événementielle (APIDAE)
- ✓ Rechercher, collecter et mettre à jour l'information touristique annuelle (hébergement, restauration, sites de visites, activités de loisirs, ...)
- ✓ Mettre à jour l'affichage digital (ajout des nouveaux événements, suppression des éléments caducs, ...)
- ✓ Suivre les stocks de documentation touristique et assurer un réassort régulier en anticipant d'éventuelles pénuries
- ✓ Approvisionner les présentoirs de documents touristiques

- ✓ Rédaction du rapport d'activité annuel
- Animation du BIT de Billy :
- ✓ Proposer et organiser des animations régulières au sein de l'espace d'accueil en lien avec les services compétents pour valoriser des événements locaux et de Vichy Communauté
- Missions diverses :
- ✓ Assurer une veille régulière des pratiques innovantes dans le domaine du Tourisme et proposer des actions d'amélioration régulières
 - ✓ Assurer ponctuellement des visites guidées
 - ✓ Assurer une polyvalence des tâches lors d'absence d'autres membres de l'équipe
 - ✓ Encadrer et former si nécessaire le personnel en contrats saisonniers amené à travailler sur les BIT gérés par VICHY DESTINATIONS

Ces missions explicitent les principales responsabilités, sans toutefois que cette liste ne puisse être considérée comme limitative ou exhaustive. Elle pourra en effet évoluer en fonction de l'activité. De plus la salariée pourra être amenée à se déplacer sur les différents sites gérés par VICHY DESTINATIONS.

III - MOYENS

- Ordinateur (logiciels + accès à internet)
- Imprimante
- Photocopieur
- Standard téléphonique
- Machine à affranchir
- Mise à disposition de véhicule de service

IV - REPRESENTATION

- N'est pas amenée à représenter la Direction

V - DEGRE D'AUTONOMIE ET DE RESPONSABILITE

- Exécution de tâches ne faisant pas appel à une compétence particulière

VI - EXIGENCES ET CARACTERISTIQUES DU POSTE

- Connaissances : techniques d'accueil, accueil téléphonique, accueil en face à face, GUTLOOK, POWERPOINT, Internet, logiciels spécifiques Tourisme (APIDAE...)
- Maîtrise de l'Anglais et notions dans au moins une autre langue étrangère (Italien, Allemand, Espagnol)
- Schéma de relation humaine et du contact en interne et en externe (visiteurs, prestataires etc.)

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME



FICHE DE POSTE

Intitulé du poste : Agent d'accueil - Conseiller en séjours
 Localisation fonctionnelle : Bureau d'Information Touristique de Vichy – 19 rue du Parc – 03200 Vichy
 Subordination hiérarchique : Directeur Général : Jérôme JOANNET
 Subordination fonctionnelle : Responsable de pôle : Adrien SOUTHON
 Titulaire du Poste : Bernard QUEYROI

I- OBJECTIFS

Sous l'autorité du Directeur du Pôle Tourisme de la SPL VICHY DESTINATIONS :

- Promouvoir par son action la notoriété et l'image touristique de la ville de Vichy, de Vichy Communauté, de la région Auvergne-Rhône-Alpes et de la marque VICHY DESTINATIONS.
- Développer et commercialiser de nouveaux services touristiques marchands destinés à la clientèle individuelle ou groupe des bureaux d'information touristique.
- Contribuer à l'exhaustivité et l'objectivité de l'information touristique en participant à sa qualification, sa hiérarchisation et sa mise en forme.
- Assurer et participer à l'amélioration continue d'un accueil et d'une expérience touristique de qualité et adapter les prestations pour répondre au mieux aux attentes des clientèles individuelles locales et touristiques.

II – MISSIONS

Connaissance et diffusion de l'information touristique :

- ✓ Collecter, qualifier et mettre en forme l'information événementielle (APIDAE)
- ✓ Rechercher, collecter et mettre à jour l'information touristique annuelle (hébergements, restauration, sites de visites, activités de loisirs, ...).
- ✓ Mettre à jour l'affichage digital (ajout des nouveaux événements, suppression des éléments caducs, ...).
- ✓ Suivre les stocks de documentation touristique et assurer un réassort régulier en anticipant d'éventuelles pénuries
- ✓ Approvisionner les présentoirs de documents touristiques

- ✓ Définition, récolte et suivi des indicateurs / animation des indicateurs en réunion hebdomadaire
- ✓ Rédaction & suivi des procédures ;
- ✓ Formation des conseillers en séjour et du personnel saisonnier aux procédures en vigueur ;

Animation du BIT :

- ✓ Proposer et organiser des animations régulières au sein de l'espace d'accueil en lien avec les services compétents pour valoriser des événements locaux et de Vichy Communauté

Missions diverses :

- ✓ Assurer une veille régulière des pratiques innovantes dans le domaine du Tourisme et proposer des actions d'amélioration régulières ;
- ✓ Assurer une polyvalence des tâches lors d'absence d'autres membres de l'équipe ;
- ✓ Encadrer et former si nécessaire le personnel en contrats saisonniers amené à travailler sur les BIT gérés par VICHY DESTINATIONS ;

Ces missions explicitent les principales responsabilités, sans toutefois que cette liste ne puisse être considérée comme limitative ou exhaustive. Elle pourra en effet évoluer en fonction de l'activité. De plus le salarié pourra être amené à se déplacer sur les différents sites gérés par VICHY DESTINATIONS.

III – MOYENS

- Ordinateur (logiciels + accès à internet)
- Imprimante
- Photocopieur
- Standard téléphonique
- Mise à disposition de véhicule de service

IV – REPRESENTATION

- N'est pas amené à représenter la Direction

V – DEGRE D'AUTONOMIE ET DE RESPONSABILITE

- Exécution de tâches ne faisant pas appel à une compétence particulière

VI – EXIGENCES et CARACTERISTIQUES DU POSTE

- Connaissances : ~~Langues étrangères~~ informatique : WORD, EXCEL, POWERPOINT, internet, logiciels spécifiques Tourisme (APIDAE, Ingénie...)
- Maîtrise de l'Anglais et notions dans au moins une autre langue étrangère (Italien, Allemand, Espagnol)

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME



FICHE DE POSTE

Intitulé du poste Agent d'accueil - Conseillère en séjours

Localisation fonctionnelle Bureau d'Information Touristique de Vichy – 19 rue du Parc – 03200 Vichy

Subordination hiérarchique Directeur Général : Jérôme JOANNET

Subordination fonctionnelle Responsable de pôle : Adrien SOUTHON

Titulaire du Poste Valérie KRICHENKO

I – OBJECTIFS

Sous l'autorité du Directeur du Pôle Accueil Information de la SPL VICHY DESTINATIONS :

- Promouvoir par son action la notoriété et l'image touristique de la ville de Vichy, de Vichy Communauté, de la région Auvergne-Rhône-Alpes et de la marque VICHY DESTINATIONS.
- Développer et commercialiser de nouveaux services touristiques marchands destinés à la clientèle individuelle ou groupe des bureaux d'information touristique.
- Contribuer à l'exhaustivité et l'objectivité de l'information touristique en participant à sa qualification, sa hiérarchisation et sa mise en forme.
- Assurer et participer à l'amélioration continue d'un accueil et d'une expérience touristique de qualité et adapter les prestations pour répondre au mieux aux attentes des clientèles individuelles locales et touristiques.

II – MISSIONS

Connaissance et diffusion de l'information touristique :

- ✓ Collecter, qualifier et mettre en forme l'information événementielle (APIDAE)
 - ✓ Rechercher, collecter et mettre à jour l'information touristique annuelle (hébergements, restauration, sites de visites, activités de loisirs, ...)
 - ✓ Mettre à jour l'affichage digital (ajout des nouveaux événements, suppression des éléments caducs, ...)
 - ✓ Suivre les stocks de documentation touristique et assurer un réassort régulier en anticipant d'éventuelles pénuries
 - ✓ Approvisionner les présentsoirs de documents touristiques
- Accueil proactif et réponses aux demandes entrantes (téléphone, mail, courrier, fax) :

- ✓ Proposer et organiser des animations régulières au sein de l'espace d'accueil en lien avec les services compétents pour valoriser des événements locaux et de Vichy Communauté

Référent RIT & accueil mobile Vichy Destinations :

- ✓ Assurer la gestion de l'accueil mobile de Vichy Destinations ;
- ✓ Formation des partenaires sélectionnés comme RIT au sein de l'agglomération
- ✓ Gestion et planification de l'accueil mobile sur l'agglomération

Missions diverses :

- ✓ Assurer une veille régulière des pratiques innovantes dans le domaine du Tourisme et proposer des actions d'amélioration régulières
- ✓ Assurer une polyvalence des tâches lors d'absence d'autres membres de l'équipe
- ✓ Former si nécessaire le personnel en contrats saisonniers amené à travailler sur les BIT gérés par VICHY DESTINATIONS

Ces missions explicitent les principales responsabilités, sans toutefois que cette liste ne puisse être considérée comme limitative ou exhaustive. Elle pourra en effet évoluer en fonction de l'activité. De plus la sobriété pourra être amenée à se déplacer sur les différents sites gérés par VICHY DESTINATIONS.

III – MOYENS

- Ordinateur (logiciels + accès à internet)
- Imprimante
- Photocopieur
- Standard téléphonique
- Machine à affranchir
- Mise à disposition de véhicule de service

IV – REPRESENTATION

- N'est pas amenée à représenter la Direction

V - DEGRE D'AUTONOMIE ET DE RESPONSABILITE

- Exécution de tâches ne faisant pas appel à une compétence particulière

VI – EXIGENCES et CARACTERISTIQUES DU POSTE

- Connaissances : ~~Langues étrangères~~ : ANGLAIS, ALLEMAND, ESPAGNOL, ITALIEN, JAPONAIS, PORTUGAIS, RUSSE, TURC, VIETNAMIENNE, CHINOIS, HAVANAIS, POWERPOINT
- Logiciel, logiciels spécifiques Tourisme (APIDAE...)
- Maîtrise de l'anglais et notions dans au moins une autre langue étrangère (italien, allemand, Espagnol)
- Sens de l'accueil, du contact et du contact en interne et en externe (visiteurs, bénévoles, etc.)

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME



FICHE DE POSTE

Intitulé du poste : Agent d'accueil - Conseillère en séjours
 Localisation fonctionnelle : Bureau d'information Touristique de Vichy – 19 rue du Parc – 03200 Vichy
 Subordination hiérarchique : Directeur Général : Jérôme JOANNET
 Subordination fonctionnelle : Responsable de pôle : Adrien SOUTHON
 Titulaire du Poste : Clémence OLEKSY

I- OBJECTIFS

Sous l'autorité du Directeur du Pôle Accueil Information de la SPL VICHY DESTINATIONS :

- Promouvoir par son action la notoriété et l'image touristique de la ville de Vichy, de Vichy Communauté, de la région Auvergne-Rhône-Alpes et de la marque VICHY DESTINATIONS.
- Développer et commercialiser de nouveaux services touristiques marchands destinés à la clientèle individuelle ou groupe des bureaux d'information touristique.
- Contribuer à l'exhaustivité et l'objectivité de l'information touristique en participant à sa qualification, sa hiérarchisation et sa mise en forme.
- Assurer et participer à l'amélioration continue d'un accueil et d'une expérience touristique de qualité et adapter les prestations pour répondre au mieux aux attentes des clientèles individuelles locales et touristiques.

II – MISSIONS

- Référent Accueil Vichy Destinations :
- ✓ Gestion du planning mensuel en lien avec les BIT du Mayet de Montagne et de Billy ;
 - ✓ En lien avec le Directeur de Pôle Tourisme, construction et du déploiement de la politique d'accueil version SPL Vichy Destinations;
 - ✓ Animation de la réunion hebdomadaire en cas d'absence du Directeur du pôle tourisme ;
 - ✓ Etre le contact pour les partenaires touristiques (CDT, CRT,...) et pour les socio-professionnels pour toutes les questions liées au BIT de Vichy ;
 - ✓ Animation de l'équipe des conseillers en séjour : Educteur, présentation en réunion d'équipe (invitation de professionnels),...

- Maîtrise de l'Anglais et notions dans au moins une autre langue étrangère (italien, Allemand, Espagnol)
 - Sens de la relation humaine et du contact en interne et en externe (visiteurs, prestataires etc.)

- Technique de vente pour l'ensemble des produits touristiques
- Dynamisme
- Discrétion
- Grande disponibilité
- Permis B
- Rigueur, méthodologie, respect des procédures
- Esprit de service
- Comportement vis-à-vis des visiteurs, collègues et prestataires

Fait le 07 février 2020
 (Établie en 2 exemplaires)

La Salarisée
 Clémence OLEKSY

9

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

IV – L'INFORMATION TOURISTIQUE COLLECTEE EST EXHAUSTIVE, QUALIFIEE ET MISE A JOUR

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

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

L'office de tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale. Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.

Note Explicative

L'office de tourisme recueille l'information auprès des socios professionnels via le système d'information touristique APIDAE.

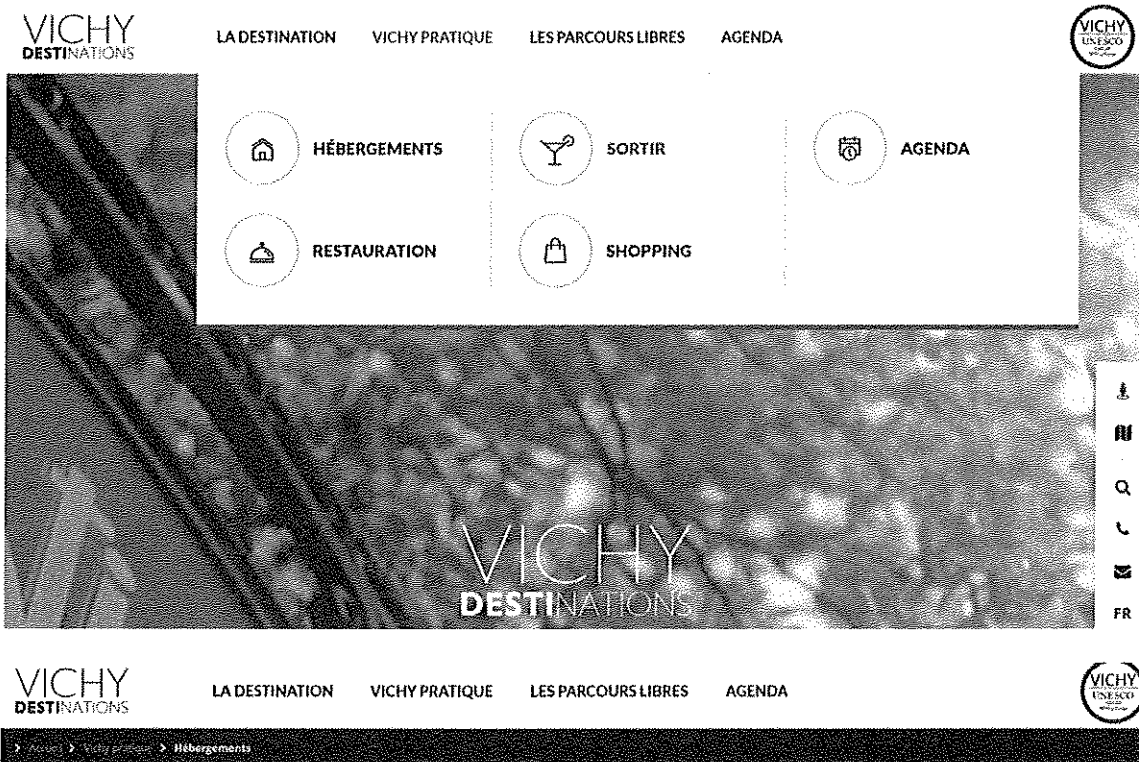
Le site internet présente l'ensemble de l'offre touristique locale : les hébergements, les sites touristiques, les événements et animations, les commerces et modes de transports...

Le site internet est mis à jour régulièrement, notamment via le système d'information touristique APIDAE avec une procédure dédiée.

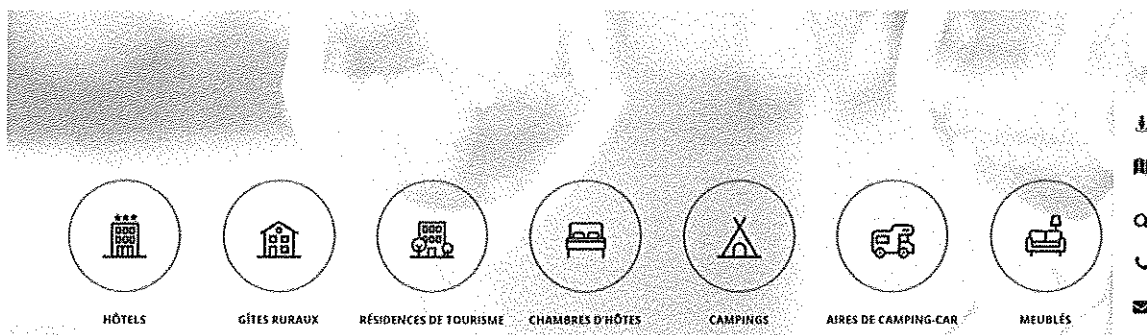
COPIES ECRAN DU SITE INTERNET INFORMATION OFFRE TOURISTIQUE



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME



HÉBERGEMENTS



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

HÔTELS

41 RÉSULTATS

Liste Carte Mixte

AFFINER MA RECHERCHE

Tarif base chambre double

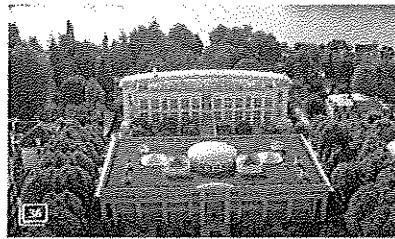
35

190

Classement

Commune

Prestations



VICHY CÉLESTINS SPA HÔTEL

★★★★ Vichy

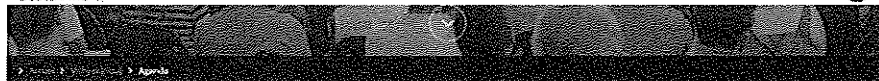
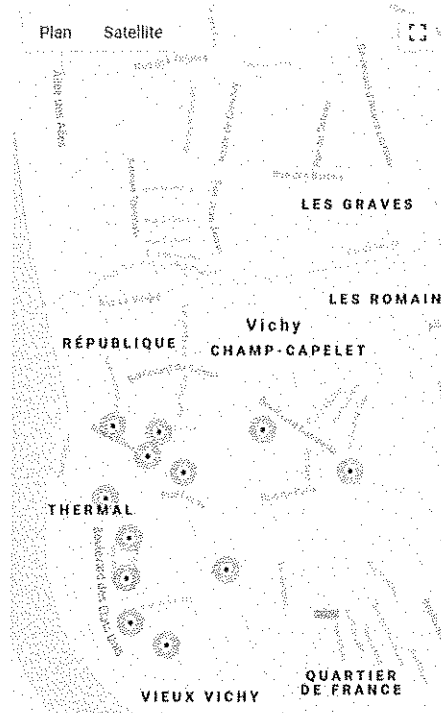
À partir de 172 € / nuit



HÔTEL ALETTI PALACE

★★★ Vichy

À partir de 90 € / nuit



Vous souhaitez proposer votre événement sur le territoire de Vichy Communauté ?

[Renseignez ce formulaire en ligne](https://renseignes.ce.fermeture.en ligne)

Vous recherchez ?

Sélectionner

< Juin 2020 >

Lun	Mer	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim
2	3	4	5	6	7	
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5

RECHERCHER SUR UNE PÉRIODE

Type d'événement

JEUDI
25/06

19 juin > 31 août 2020
VISITE LIBRE : "OPÉRA OUVRE-TOI"

À partir de 5 €

Visite guidée estiva commentée
10h Opéra de Vichy - place Aletti, 03200 Vichy

JEUDI
25/06

17 juin > 30 juin 2020
VISITE GUIDÉE FORTERESSE DE BILLY

visite guidée estiva commentée
14h 5 rue des Unibaux, 03200 Vichy

JEUDI
25/06

04 juin > 25 juin 2020
VISITE GUIDÉE : "VICHY, ART DÉCO"

À partir de 5 €

visite guidée estiva commentée
15h30 Vichy destinations (filles de la source), 19 rue du Port, 03200 Vichy

JEUDI
25/06

25 juin > 28 juin 2020
JUMPING INTERNATIONAL DE VICHY (ANNULÉ)

Compétition Apolone
Stade équestre du château - 106 Rue Jean Jaurès, 03200 Vichy

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME



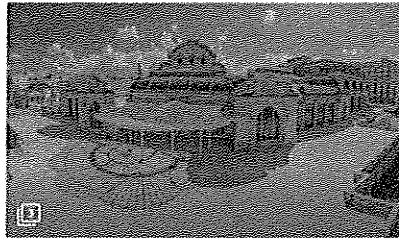
AFFINER MA RECHERCHE

Une envie ?

- Activités sportives
- Musée
- Parc et jardin
- Site et monument historiques
- Café / bar
- Glacier
- Location de matériel
- Loueur de vélos ou VTT
- Salon de thé / Coffee Shop
- Itinéraire de randonnée pédestre
- Minigolf
- Sports équestres
- Transports touristiques
- Eglise
- Ville / Village

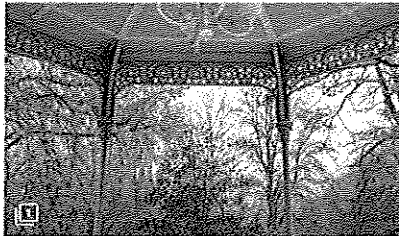
Thématiques

Activités



PALAIS DES CONGRÈS

Vichy



PARC DES BOURINS

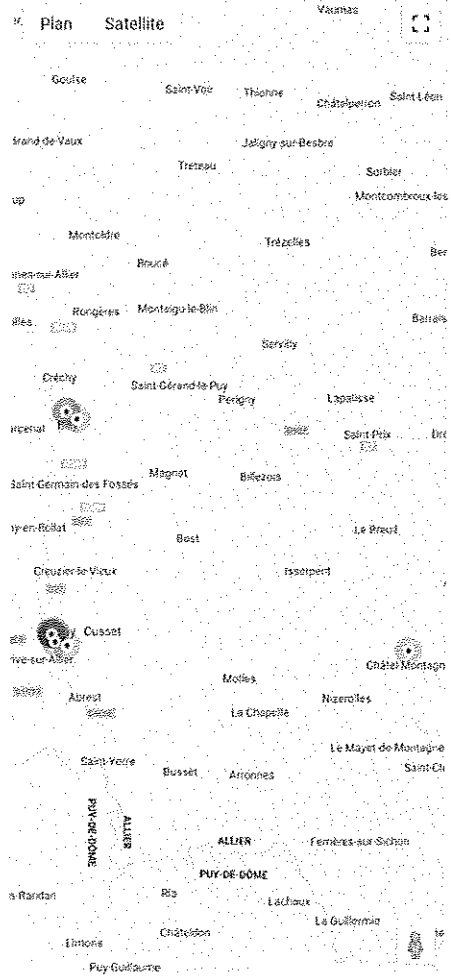
Vichy



PARC KENNEDY

Vichy

Plan Satellite



CONTACT ET ACCÈS

Contenu *

Nom *

Prénom *

Votre email *

Adresse

Code postal

Ville

Pays

Téléphone

Message *

Envoyer



OFFICE DE TOURISME ET DE
THERMALISME DE VICHY

19, rue du Parc - 63200 Vichy
FRANCE

Du 02/01 au 31/03 et du 01/10 au 31/11
Semaine et samedi : 9h30 à 12h - 13h30 à 17h

Du 01/04 au 30/06 et du 01/09 au 30/09
Semaine et samedi : 9h30 à 12h - 13h30 à 17h
Dimanche et jours fériés : 10h à 12h - 14h30 à 17h

Du 01/07 au 31/08
Semaine et samedi : 9h30 à 17h
Dimanche et jours fériés : 10h à 12h - 14h30 à 17h


Tel. 04 70 54 71 94

Prendre connaissance de nos engagements

ETRE RAPPELÉ

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

EXTRAIT PROCEDURE GESTION DE L'INFORMATION SUR APIDAE (cf dossier preuve IV 8 PROC APIDAE)

 <p>Vichy Destinations OFFICE DE TOURISME</p>	<h2>Fiche de Procédure de la saisie APIDAE</h2>	Certification : FIPRO-XXX Version : V01 Mise à jour : 09/05/2016 Diffusion : interne Rédaction : BQ Référent : SACQ Validation : AS Mise en œuvre : Accueil SPL
--	---	--

Page 1/2

Objectif : Remplir les informations utiles dans le logiciel APIDAE.
Mise en œuvre : Le personnel de la SPL Vichy Destinations

Les Offices de tourisme sont en pleine mutation dans le service qu'ils délivrent à leur clientèle. La mutation des pratiques et des attentes des visiteurs, la nécessaire transformation des lieux d'accueil sont autant d'enjeux identifiés auxquels les Offices de tourisme vont devoir s'adapter. L'information touristique qualifiée et fiable devient une priorité. Il devient nécessaire de repenser l'accès à l'information touristique de manière à dégager du temps pour l'écoute, l'analyse de la demande et le conseil.

En 2019, Vichy Destinations a rejoint le réseau APIDAE. Cette plateforme, véritable entrepôt de données, est utilisée pour gérer de façon collaborative les informations touristiques de l'ensemble des territoires couverts.

La notion d'outil collaboratif désigne un travail qui n'est plus fondé sur l'organisation hiérarchisée traditionnelle, et plus spécifiquement un mode de travail où collaborent de nombreuses personnes grâce aux technologies de l'information et de la communication, notamment les plateformes internet.

Le pôle Tourisme de Vichy Destinations s'organise pour que les membres de l'équipe puissent saisir la donnée touristique. Pour ce faire, un Google Drive est créé pour décrire les modalités de saisie. Ce Google Drive est administré par la « référente APIDAE » de Vichy Destinations.

1. Tableau des champs obligatoires sur Apidae

Ce tableau permet de définir les champs que chaque membre du pôle tourisme doit obligatoirement remplir sur l'outil pour que les bonnes informations puissent remonter sur le site internet de Vichy Destinations et sur les tables tactiles d'informations mises à disposition des touristes.


Champs à remplir sur APIDAE

7 champs obligatoires
 sept champs obligatoires dans les autres branches de tourisme

Donnée	Champs	Restauration	Hébergements	Hébergements de plein air	HOU Hébergement ou autre	HLO Moultis	HLO Bites	HLO Chambres d'hôtes	Commerce à services	Fête et manifestations	Equipements	Productions	Pédagogie culturelle	Pédagogie naturelle
Identification	Nom													
	Site Web de premier niveau de destination													
	Adresse 1													
	Adresse 2													
	Code postal													
Fournitures	Statut de fournisseur													
	Statut de fournisseur													
	Statut de fournisseur													
	Statut de fournisseur													
	Statut de fournisseur													
	Statut de fournisseur													
	Statut de fournisseur													
	Statut de fournisseur													
	Statut de fournisseur													
	Statut de fournisseur													
Statut de fournisseur														
Localisation	Latitude													
	Longitude													
Particularités	Equipements													
	Services													
	Autres services													

Document : APIDAE - FICHE DE PROCEDURE DE SAISIE APIDAE - Version 01/2016

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

 <p>Vichy Destinations OFFICE DE TOURISME</p>	<h2>Fiche de Procédure de la saisie APIDAE</h2>	Codification : FipRO-XXX Version : V01 Mise à jour : 09/06/2020 Diffusion : Interne Rédaction : BQ Référent : RAQ Validation : AS Mise en œuvre : Accueil SPL
--	---	--

Page 2/A

2. Définition des catégories sur Apidae

Ces catégories permettent de classer les partenaires touristiques dans la base de données APIDAE.

Classification Thématique APIDAE		
Catégories	exemples	Note supplémentaire
Activité	Celui regroupent toutes les activités FINE pouvant être pratiquées sur le territoire. Exemples : l'AéroClub, Le club Golf, l'équitation.	Attention il faut pour cela créer automatiquement un prestataire d'activité.
Commerce et services	Exemples de tous catégories présente dans cette thématique : les Banque, Assurance, Garage, Salon de coiffure, fleuristes, Agence Immo, Pâtisserie, Bar...	
Équipement	Thématique où se retrouve tout les lieux ayant des équipements nécessaires à une activité spécifique	Les rendez ont également été ajouté dans cette thématique, le domaine "activité" nécessitant de créer un prestataire d'activité. Beaucoup trop contraignant.
	Eel pisciculture du Moulin Plat est un équipement pour la Pêche	
	KIZOU AVENTURE, qui bénéficie d'équipement pour faire pour les enfants	
	Le CIS pour la location de matériel mais également de ateliers Château de Gerbe pour la location de salle également ainsi que les lieux tel que l'hippodrome, le foyer de ski du marabout, les salles de sports...	
Fêtes et Manifestations	Tout événement ponctuel organisé par la ville ou par un tiers sur le territoire de Vichy Communauté. Chaque CDT rendra les animations présentes sur son territoire.	Penser à ajouter dans "ouverture" une action après la date d'expiration afin quelle ne ressorte plus sur le site
Hébergements Collectifs	Centres de vacances, Résidences de tourisme...	
Hébergement localité	Gîtes & Chambres d'hôte	
Patrimoine Culturel	Pourrait tout les sites et monument historique, le patrimoine architectural, les visites guidées et les musées...	Certaines feuilles sont en doublet mais sous des catégories différentes. C'est normal s'ils ont des fonctions ils doivent être promotionner dans toutes les catégories qui leurs correspondent exemple: Visites Guidées c'est un patrimoine culturel mais également une fête et manifestation afin de ressortir dans l'agenda du site. Les themes : équipement pour les cures I Plat Culturel pour le bâtiment en lui même
Patrimoine Naturel	Les parcs & Jardins, Le lac d'allier, l'allée des géants, la grotte des fées	Le lac d'allier se retrouvera dans équipements mais également dans patrimoine naturel.
Restauration	Pourrait tout les type de restauration du restaurant Gastronomique ou Kebab	Attention les boulangeries type mie online... elles se trouvent dans commerces et services

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

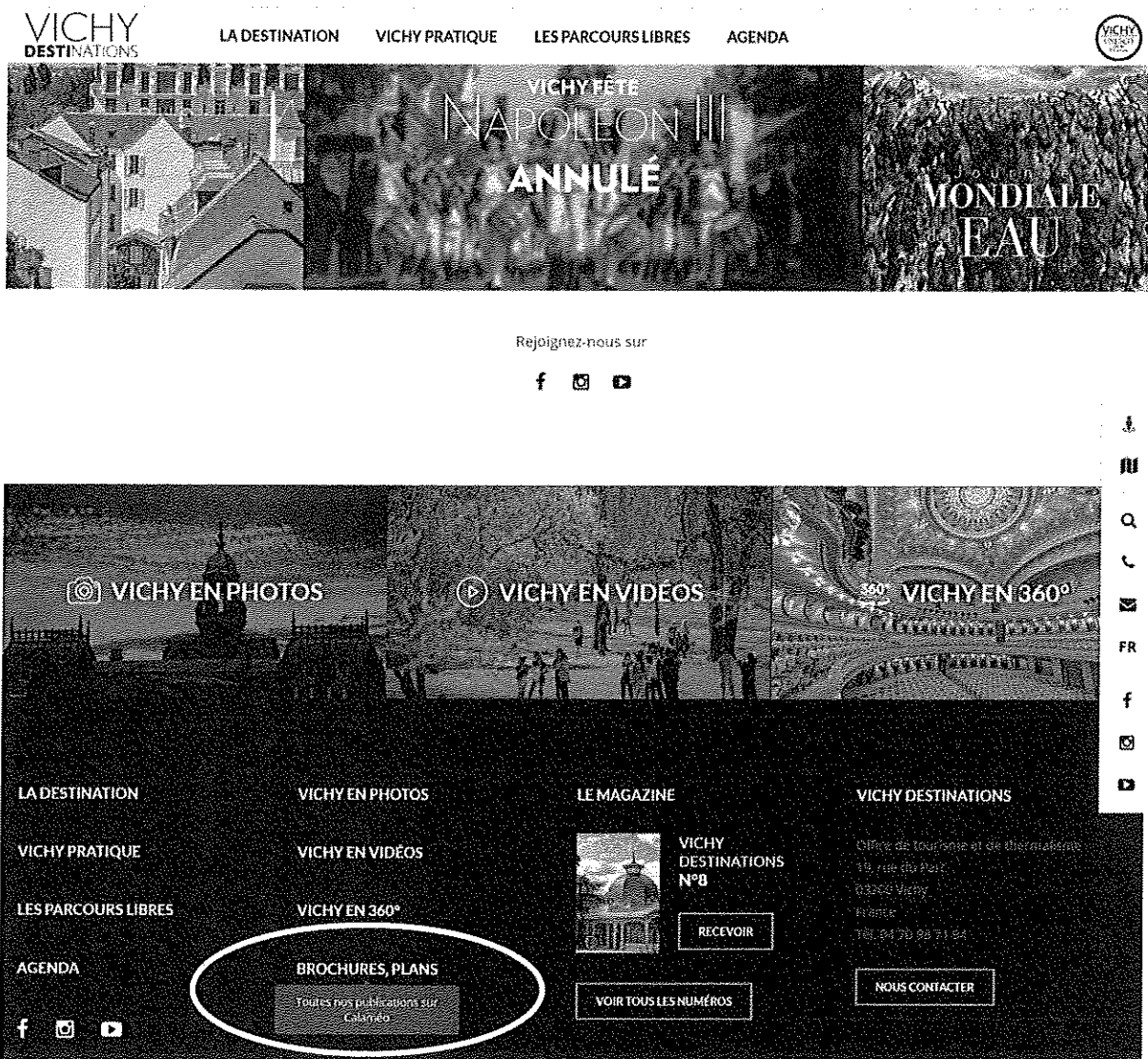
V – LES SUPPORTS D'INFORMATIONS TOURISTIQUES SONT ADAPTES, COMPLETS ET ACTUALISES

9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.

Note Explicative

L'office de tourisme fournit des plans, cartes touristiques et brochures papier. Les documents sont disponibles en libre-service à l'office de tourisme, mais également en téléchargement direct sur le site internet.

COPIE ECRAN BROCHURE A TELECHARGER OU CONSULTER SUR LE SITE INTERNET



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

calameo
FONCTIONNALITÉS
TARIFS
PUBLIER
Inscrivez-vous
Connexion



Vichy Destinations

France [vichy-destinations.fr](#)

Publications
Dossiers
Partager
Intégrer
Favorites



PLAN TOURISTIQUE D'AGGLOMERATION
11 pages



VICHY DESTINATIONS #8
11 pages



INCONTOURNABLES - SOURCES
17 pages




INCONTOURNABLES - SAINT BLAISE
11 pages



INCONTOURNABLES - PALAIS DES CONGRES
11 pages



VICHY DESTINATIONS 7
11 pages



VICHY DESTINATIONS BUSINESS
11 pages



VICHY DESTINATIONS 6
11 pages



OP STEP IN VICHY - NEDERLANDS
11 pages



STEP BY STEP - ENGLISH
11 pages



PASO A PASO - ESPAÑOL
11 pages



漫步走遊指南 - 中國
11 pages



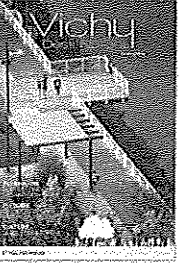
SCHRIJT FÜR SCHRITT - DEUTSCH
11 pages



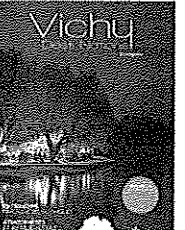
PLAN TOURISTIQUE DE VICHY
11 pages




VICHY TOURIST MAP
11 pages



VICHY DESTINATIONS #5
11 pages



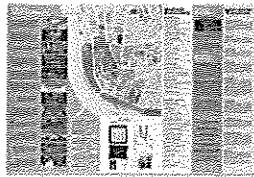






CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

VISUELS DES PLANS GRATUITS DISPONIBLES EN LIBRE SERVICE OU A TELECHARGER



Plan Touristique de Vichy

© par Vichy Destinations

Plan touristique de Vichy, avec 3 parcours découverte, la liste des visites guidées et bien plus...

LIRE LA PUBLICATION

Publications de cet éditeur

Partager

Intégrer

Ajouter aux favoris

Commentaires

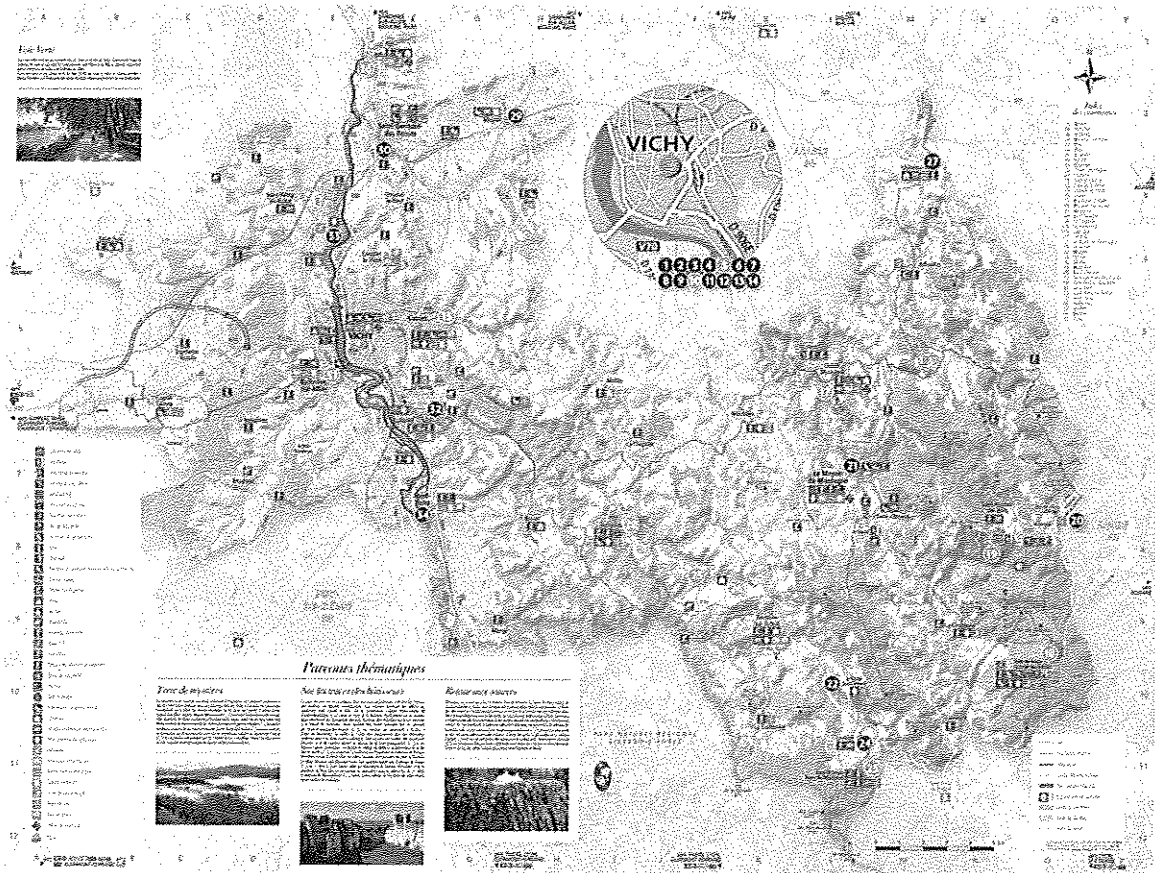


PLAN TOURISTIQUE D'AGGLOMERATION



VICHY TOURIST MAP

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME



A Vichy. Les incontournables Avec destinations

1 **Palais de Congrès - 1936**
Le Palais de Congrès est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

2 **Centre d'interprétation du Parc de la Vallée de la Vézère**
Le Centre d'interprétation du Parc de la Vallée de la Vézère propose des animations et des visites guidées pour découvrir le patrimoine naturel et culturel de la région.

3 **Spécial Dôme de la Tour de la Vierge**
Le Dôme de la Tour de la Vierge est un monument emblématique de la ville de Vichy. Il a été construit en 1892 et est considéré comme l'un des plus beaux exemples de l'Art déco.

4 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

5 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

6 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

7 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

8 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

9 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

10 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

11 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

12 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

13 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

14 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

15 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

16 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

17 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

18 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

19 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

20 **Château de la Vierge**
Le Château de la Vierge est un monument remarquable de l'architecture Art déco. Il a été construit pour accueillir les congrès de la Fédération internationale des journalistes.

Carte touristique
Les incontournables
Nos Offices de Tourisme

1936
Le Palais de Congrès
Le Musée de la Ville
Le Musée de la Montagne
Le Musée de la Vallée de la Vézère
Le Musée de la Vallée de la Vézère

60 randonnées
partant plus loin

pepi!

A vélo!

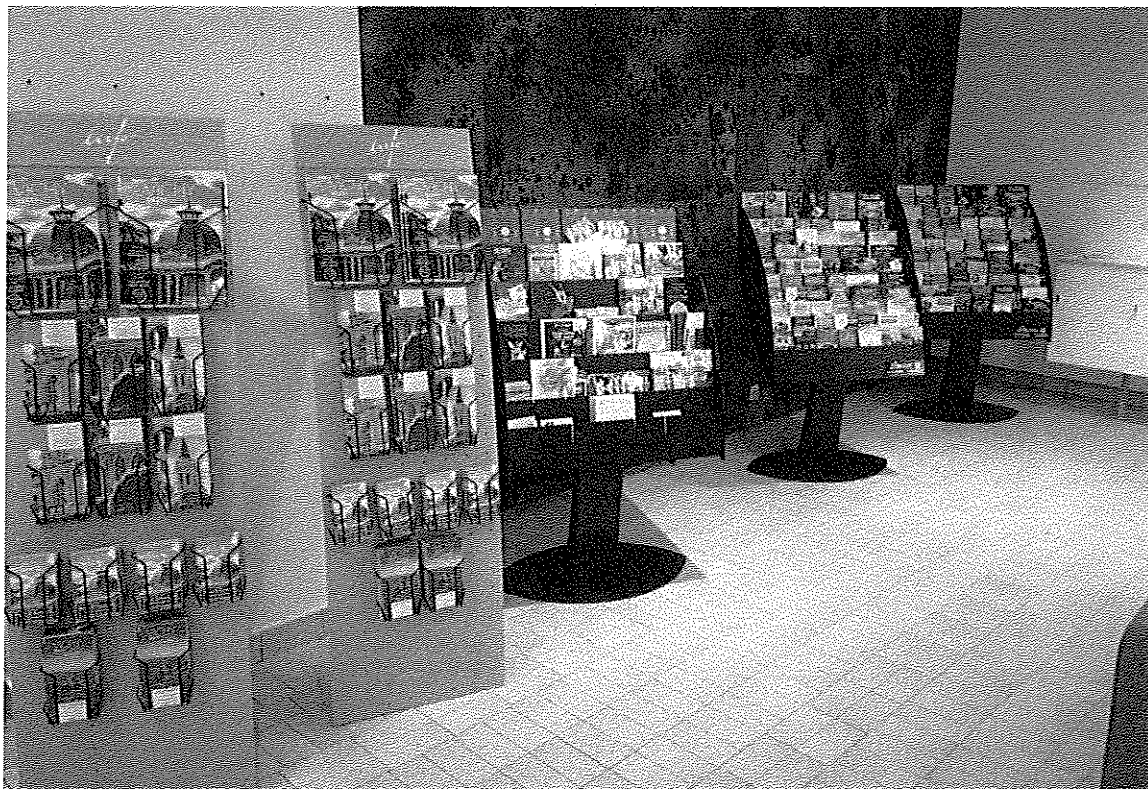
L'été en Vichy

Le festival de la Vierge

Le festival de la Vierge

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

PHOTOGRAPHIES DES PRESENTOIRS AVEC PLANS GRATUITS EN LIBRE SERVICE ET
DOCUMENTATION EN LIBRE SERVICE SUR LE COMPTOIR



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

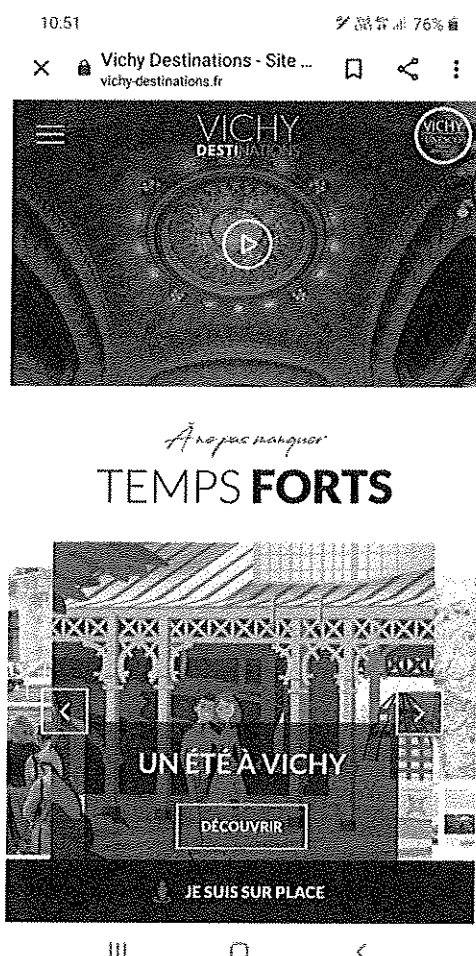
V – LES SUPPORTS D'INFORMATIONS TOURISTIQUES SONT ADAPTES, COMPLETS ET ACTUALISES

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

Note Explicative

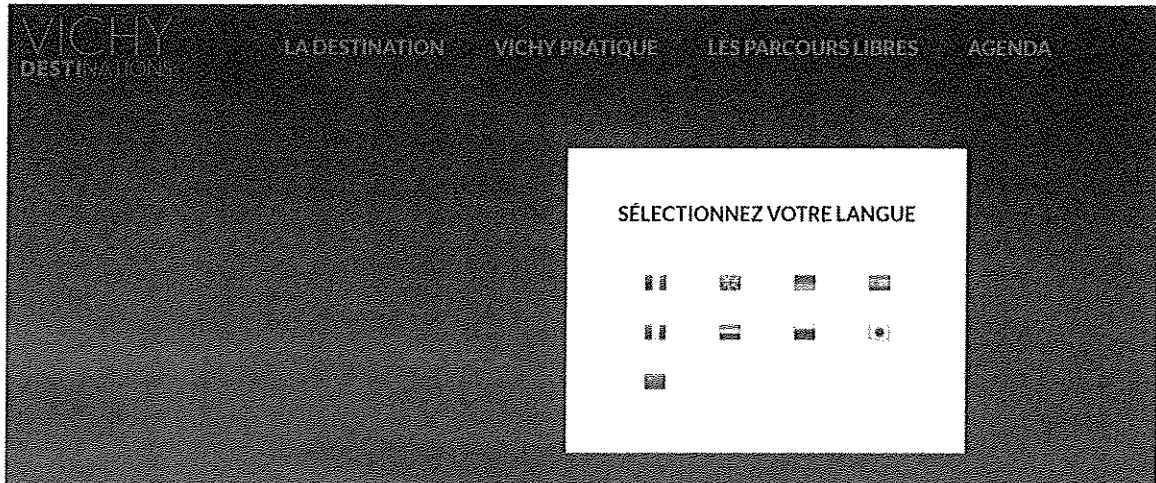
L'office de tourisme dispose d'un site internet adapté à tous types d'appareils et compatibles avec les principaux navigateurs. Il est traduit en huit langues étrangères : anglais, néerlandais, espagnol, allemand, italien, russe, japonais, chinois. Pour les traductions l'office de tourisme utilise un logiciel d'intelligence artificielle qui permet la traduction de l'intégralité des textes.

VISUELS DU SITE INTERNET SUR SUPPORT MOBILE

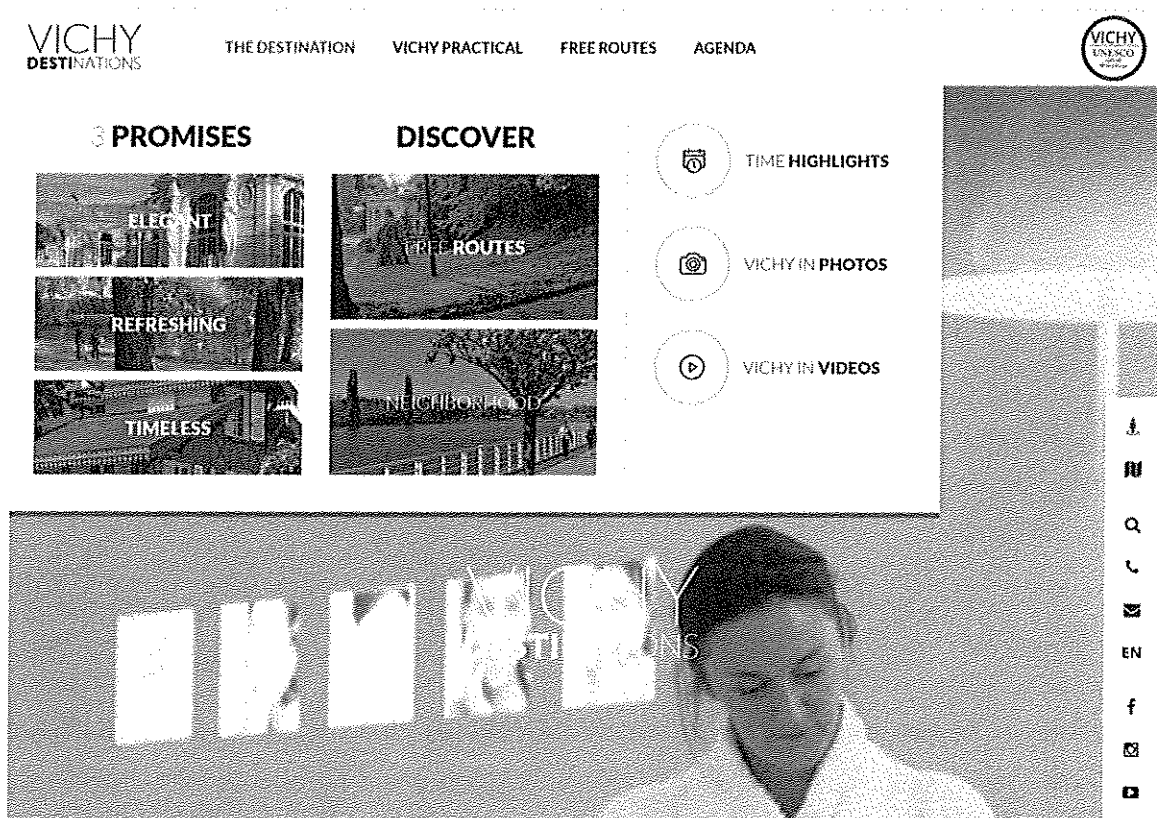


CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

VISUELS DES PAGES EN LANGUES ETRANGERES DU SITE INTERNET



Anglais



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

CASA DE LA DECORACIÓN

★★★★

CASA DE LA DECORACIÓN

15 Rue du Parc
03202 Vichy
Ver mi itinerario

Para saber más



Descripción

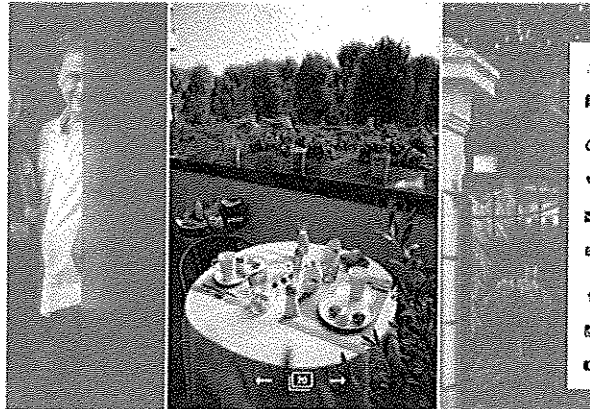
Comodidad

Apertura

Tarifas

Situación

Sugerencias



Martine y Jacques Decoret lo invitan a descubrir Maison Decoret, hotel de 4* y Relais et Châteaux; enfrente del parque Vichy Springs, en un chalet de ladrillo construido bajo Napoleón III.

A pocos pasos de la incomparable ópera de estilo Art Nouveau y las orillas del Allier, Jacques y Martine Decoret se establecieron en 2008. Adornaban un magnífico chalet de ladrillo construido en 1857 bajo Napoleón III, de un techo de vidrio contemporáneo y techo verde. Reúne autenticidad, lujo y toques de diseño.

La mesa estrellada del chef rinde homenaje a las regiones de Auvernia en sabrosas composiciones que combinan los mejores productos locales, recuerdos de la infancia y una técnica adquirida de los

BOURINS PARK

BOURINS PARK

Avenue de France
03202 Vichy
Siehe meine Reiseroute

Mehr wissen



Beschreibung

Konzept

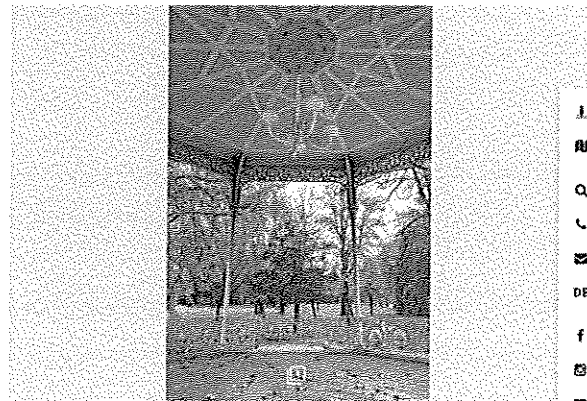
Öffnung

Preise

Situation

Vorschläge

Besuch



Es erstreckt sich entlang der Avenue de France bis zum Ruderverein.

Seine Wege und Rosenflächen sind mit Nadelbäumen und Laubbäumen übersät: Redwoods aus Nordamerika, Lärche, japanische Kiefer, Blautannen, Zedern, Platänen ... Aber auch seltene oder bemerkenswerte Arten: lila oder weinende Buchen, Eichen Amerika oder Kalifornien.

Mehr als ein Jahrhundert nach seiner Entwicklung beherbergt diese grüne und harmonische Fläche am Rand des Alliers 591 Bäume. Generationen von Kindern haben sich aufgehört und sind immer noch

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME



Italian

Quando cadde l'ultima torre dei bastioni, quando i padri Cèlestins se ne andarono, cosa rimane del vecchio Vichy? Da questa roccia, devi immaginare le legioni di Cesare che erigono ponti per attraversare il fiume, gli ugonotti del Principe di Condé si spogliano "tutti nudi" nei bagni del Moûtier e bruciano i 1400 fuochi della 17a Châtellenie du Bourbonnais.

Qui c'era la soffitta del sale, più vicino alla cappella del castello, sull'Atelier passavano i barcaioi e il padiglione dormiva un marchese.

Dalle storie agli aneddoti, dalle cappelle ai padiglioni, segui il tour virtuale della vecchia Vichy e scopri come è iniziato tutto ...

Néerlandais

DE BESTEMMING VICHY PRAKTISCH GRATIS ROUTES AGENDA

AGENDA

Wilt u uw evenement voorstellen op het grondgebied van de Vichy-gemeenschap?
[Vul dit formulier online in](#)

20 zoektocht...

Selecteren

< Juni 2020 >

Ma	Di	Zes	Spet	Vi	Za	Zon
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5

ZOEK OVER EEN PERIODE

MAANDAG
22/06

02 juni > 28 september 2020

RONDLEIDING: "PALEIZEN EN GROTE HOTELS VAN VICHY"

Rondleiding en / of rondleiding

16:30 uur Vichy Destinations WWW.vantours - 19 rue du Parc, 03200 Vichy

DINSDAG
23/06

19 juni > 31 augustus 2020

ZELFGELEIDE TOUR: "OPEN OPERA"

Rondleiding en / of rondleiding

10:00 uur Vichy Opera - place Arcti, 03200 Vichy

DINSDAG
23/06

02 juni > 29 september 2020

RONDLEIDING: GESCHIEDENIS VAN DE WATEREN, VICHY: 2000 JAAR HYDROTHERAPIE

Rondleiding en / of rondleiding

15:30 uur Vichy bestemmingsgeen WWW - 19 rue du Parc, 03200 Vichy

Vanaf

NL

f

Vanaf € 7,50

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

VICHY DESTINATIONS | ПУНКТ НАЗНАЧЕНИЯ | ВИДИ ПРАКТИЧНО | БЕСПЛАТНЫЕ МАРШРУТЫ | ПОВЕСТКА ДНЯ

Russe

ОСВЕЖАЮЩИЙ

Vichy, освежающая, восточная, марсианская и древняя форма воды. Экзотичный, восточный, марсианский вид из современной обстановки и культуры восточных



- ↓
- RU
- Q
- U
- RU
- f
- S
- D

Japonais

Chinois



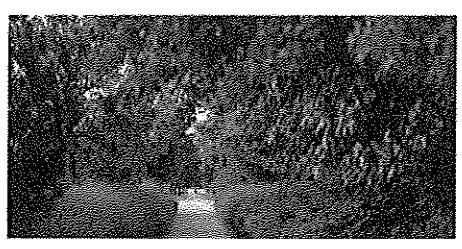
それなら、水に浸け込んでいますか？バスローブシャツは選べますか？ BATHROBE ADDICTS CORPORATIONへようこそ。クラッチバー、2つの水の聖の池にくさびを入れて、大きなお風呂でかき混ぜることにしましたか？数年後、スバはホテルに花を咲かせ、お客様の新しい期待に応えています。VICHY DESTINATIONS MAGAZINEは、ゴートとパルネを提供する3つのアドレスを提示します。

グリナンホテル

プライベートジャグジー&VIPエリア



66
圆形建筑和码头的城市和环境相符合，象征着温泉镇与河流之间的相称。如果堤防的创建可以追溯到拿破仑三世，那么就可以进行重大的连续改进和改造（艾利尔湖，在河滩上漫步），自由建筑，将堤防确定为步行者在所有季节都喜欢访问的地点。从右岸，一览无余的湖面波光粼粼，小船和游船驶离了。那儿您还可以欣赏一系列的海边环境的英国住宅，温泉小镇的飞地，介于水、绿地和沙滩之间。



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

VI - L'OFFICE DE TOURISME EST A L'ECOUTE DU CLIENT ET ENGAGE DANS UNE DEMARCHE PROMOUVANT LA QUALITE ET LE PROGRES

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

L'office de tourisme a mis en place un dispositif pour la gestion de la satisfaction client et les réclamations au travers d'un processus formalisé avec modèles et procédures associés.

PROCESSUS GESTION DE LA SATISFACTION

Processus de gestion de la satisfaction

LA COLLECTE		
Qui ?	Outils	Comment
Pôle Tourisme	Questionnaire de satisfaction BIT / RIT	Fl.Ext-005 Questionnaire de satisfaction.doc
	Demande mails KOEZIO (informations, demandes de documentation)	Logiciel KOEZIO via le module "demande mail"
	Fiche réclamation	Fl.Ext-003 fiche d'observations ou réclamations VO3.doc
	Questionnaire satisfaction MOKA	Questionnaire mail à la fin d'une activité / visite guidée via la solution MOKA
	Commentaires touristes	Google Advice / Tripadvisor
	Enquêtes ponctuelles socioprofessionnels	Google Form
	Questionnaire Pass Touristique ADELVA	Questionnaire mail à la fin de la validité du pass


L'ANALYSE (Référént Bernard QUEYRO)				TRAITEMENT & SUIVI	
Qui ?	Quoi ?	Quantité ?	Comment ?	Traitement	Suivi
Pôle Tourisme	Questionnaire de satisfaction BIT / RIT	Annuel	Bernard QUEYRO	Synthèse des satisfactions	Plan d'actions sur les remontées identifiées avec suivi référent qualité
	Demande mails KOEZIO (informations, demandes de documentation)	Quotidiennement	TOUS	Suivi des demandes mails par mois avec le logiciel KOEZIO	Les réponses sont faites dans les 48h après la réception de la demande mail. Pas de suivi particulier
	Fiche réclamation	Quotidiennement	TOUS	Suivi des réclamations par mois avec le logiciel KOEZIO	Les réponses sont faites dans les 48h après la réception des réclamations et les sujets principaux peuvent être remontés en réunion d'équipe
	Questionnaire satisfaction MOKA	Mensuel	Valérie KRICHTENKO Delors	Suivi de la satisfaction via MOKA	Présentation de la satisfaction touristique sur les activités billetterie achetées en réunion d'équipe mensuelle
	Commentaires touristes (Tripadvisor / Google Advice)	Mensuel	Bernard QUEYRO Clémence	Réponse dans les 48h au commentaire sur Google Advice / Tripadvisor	Présentation des statistiques de commentaires en réunion d'équipe mensuelle
	Enquêtes ponctuelles socioprofessionnels	En fonction des enquêtes menées	Anais BURY	Analyse des éléments de l'enquête via Google Form et formalisation dans une présentation powerpoint avec un plan d'actions	Présentation et suivi du powerpoint et du plan d'actions par Anais BURY
	Questionnaire Pass Touristique ADELVA	Trimestriel	Alla PIKOZH Valérie KRICHTENKO	Suivi de la satisfaction du pass touristique dans le logiciel ADELVA	Présentation de la satisfaction du pass touristique en réunion d'équipe trimestrielle

Analyse & traitement des indicateurs qualité :
- Présentation powerpoint mensuelle
- Affichage des indicateurs en salle de réunion

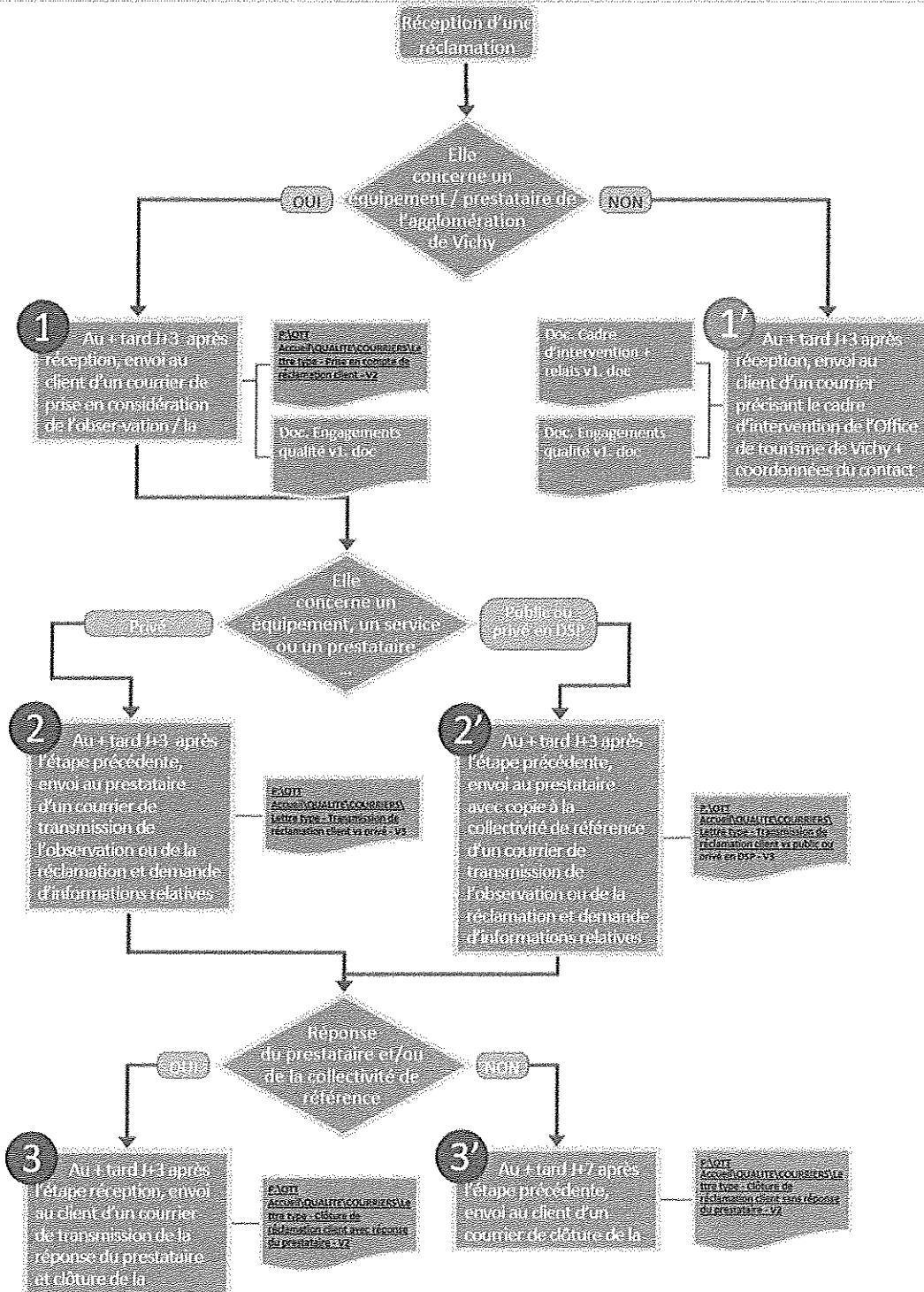
Présentation annuelle lors du conseil d'orientation de la destination (socioprofessionnels, acteurs institutionnels, élus...) en janvier / février de chaque année
- Indicateurs de suivi
- suivi du plan d'actions

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

PROCEDURE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

 <p>Vichy Destinations OFFICE DE TOURISME</p>	<h2>Fiche de Procédure traitement des réclamations</h2>	Codification : FiPro-068 Version : V01 Mise à jour : 23/04/2016 Diffusion : Interne Rédaction : PhG - BQ Rédacteur : RAQ Validation : PhG Mise en œuvre : RAQ
--	---	--

Page 4/5



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION



Questionnaire de satisfaction
Satisfaction form

Merci de le déposer dans l'urne
Please leave it in the box

Codification : Ft-Ext-005
Version : V01
Mise à jour : 04/02/2014
Diffusion : Externe
Rédaction : BQ
Révisé : RAO
Validation : PRG
Mise en œuvre : Tout le personnel

Ce questionnaire concerne / This questionnaire concerns

l'Accueil de l'Office de Tourisme / the Tourist Office La Billetterie de l'Opéra / The Opera ticket reservation

Accès à l'Office de Tourisme / Access to the Tourist Office

Signalisation / Signposting ☺ ☹

Stationnement / Car park near the Tourist Office ☺ ☹

Horaires d'ouverture / Opening hours ☺ ☹

Environnement de l'Office de Tourisme / Environment of the Tourist Office

Confort des lieux / Comfort of premises ☺ ☹

Propreté / Cleanliness ☺ ☹

Information touristique en libre service / Self-service tourist information ☺ ☹

Temps d'attente / Waiting time ☺ ☹

Attitude du personnel / Staff behaviour

Présentation / Appearance ☺ ☹

Amabilité / Courtesy ☺ ☹

Disponibilité / Availability ☺ ☹

Compétence du personnel / Staff skill

Compréhension de la demande / Understanding of the request ☺ ☹

Réponse adaptée à la demande / Reply suited to the request ☺ ☹

Réorientation, si nécessaire / Redirection if necessary ☺ ☹

Informations communiquées par l'Office de Tourisme / Information given by the Tourist Office

Précision des informations données / Accuracy of information given ☺ ☹

Invitation à découvrir d'autres activités / Encouragement to discover other activities ☺ ☹

Synthèse / Summary

Appréciation globale de l'Office de Tourisme / Over all rating of the Tourist Office ☺ ☹

Remarques ou suggestions concernant l'Office de Tourisme / Comments or suggestions about the Tourist Office.

Remarques ou suggestions concernant d'autres prestations durant votre séjour (restauration, hébergement, loisirs...)
Comments or suggestions about other services during your stay (public services, accommodation, food, leisure...)

Renseignements facultatifs / Optional information

Age: < 18 18 - 24 25 - 34 35 - 49 50 - 64 ≥ 65

Profession / Occupation:

Agriculteur exploitant / Independent farmer - Artisan, commerçant, chef d'entreprise / Skilled tradesman, trader, manager -
 Cadre, profession intellectuelle supérieure, profession libérale / Executive, higher professional, independent professional -
 Profession intermédiaire (technicien, contremaître...) / Intermediate professional (technician, foreman, etc) -
 Employé / Employee - Ouvrier / Worker - Retraité / Retired - Autre / Other - Sans emploi / Unemployed

Département d'origine / Country:

Date / Date:

Si vous souhaitez une réponse, merci de nous communiquer vos nom et adresse :
If you want an answer, thank you to provide us with your name and address:

☒ = Non concerné / Not concerned / Nicht betroffen / No applicable

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

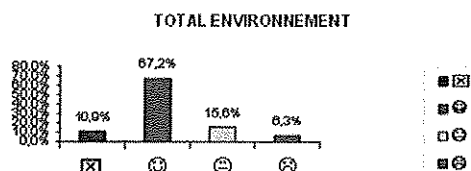
SYNTHESE GLOBALE DES RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION 2019

SYNTHESE GLOBALE

TOTAL ACCES		
☒	10	20,8%
☺	25	52,1%
☹	8	16,7%
☹	5	10,4%
Nb Fiches	48	100,0%



TOTAL ENVIRONNEMENT		
☒	7	10,9%
☺	43	87,2%
☹	10	15,6%
☹	4	6,3%
Nb Fiches	64	100,0%



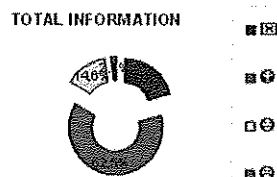
TOTAL ATTITUDE PERSONNEL		
☒	2	4,3%
☺	34	72,3%
☹	8	17,0%
☹	3	6,4%
Nb Fiches	47	100,0%



TOTAL COMPETENCE DU PERSONNEL		
☒	8	16,7%
☺	32	66,7%
☹	7	14,6%
☹	1	2,1%
Nb Fiches	48	100,0%



TOTAL INFORMATION		
☒	10	20,8%
☺	30	62,5%
☹	7	14,6%
☹	1	2,1%
Nb Fiches	48	100,0%



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

VI – L’OFFICE DE TOURISME EST A L’ECOUTE DU CLIENT ET ENGAGE DANS UNE DEMARCHE PROMOUVANT LA QUALITE ET LE PROGRES

14. L’office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.

Note Explicative

L’office de tourisme de Vichy est présent sur plusieurs réseaux sociaux à savoir :

- Facebook : <https://www.facebook.com/VichyDestiNations>
- Instagram : <https://www.instagram.com/vichydestinations/>
- Twitter : <https://twitter.com/VichyDesti>
- Youtube : <https://www.youtube.com/channel/UCBRjLvnPqslqFf8-vmmJA5w>
- Linkedin : <https://www.linkedin.com/company/vichy-destinations/>

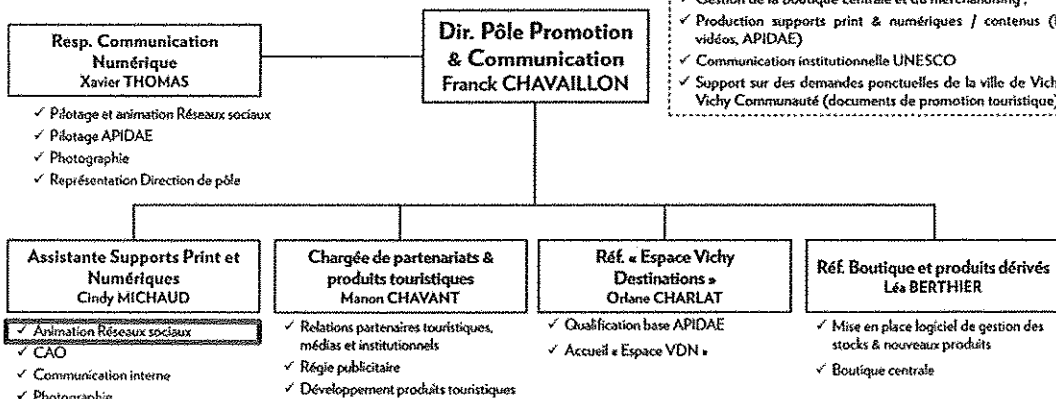
L’animation de ces supports est assurée par une assistante support print et numérique qui est chargée de valoriser la destination. Il existe une procédure pour la gestion et l’animation des réseaux sociaux.

ORGANIGRAMME MENTIONNANT LA GESTION DES RESEAUX SOCIAUX

Pôle Promotion & Communication
Franck CHAVAILLON



- ✓ Développement et Promotion de la marque touristique « Vichy Destinations » & des événements du territoire ;
- ✓ Gestion de la Boutique centrale et du merchandising ;
- ✓ Production supports print & numériques / contenus (Photos, vidéos, APIDAE)
- ✓ Communication institutionnelle UNESCO
- ✓ Support sur des demandes ponctuelles de la ville de Vichy & de Vichy Communauté (documents de promotion touristique)



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

PAGE FACEBOOK DE L'OFFICE DE TOURISME

Vichy Destinations
@VichyDestinations

Accueil
Publications
Boutique
Photos
Vidéos
Événements
Avis
À propos
Communauté

Créer une Page

Boutique

- Carnet Vichy mon Amour 5,00 €
- Fochette Vichy mon Am... 10,90 €
- Tote bag Vichy mon Am... 8,00 €

Voir tout

Publications

Vichy Destinations · serein · 10 avril · 🌐

Fenêtre sur Vichy

En écho aux Vichyssois qui partagent la vue de leurs fenêtres avec le #VichyDeLaFenetre, nous vous invitons à vous évader quelques minutes en vous ouvrant à notre tour une fenêtre sur la Ville de Vichy sans aucun risque, juste pour le plaisir.

Nous le rappelons, plus que jamais, restons chez nous, limitons nos déplacements au strict minimum c'est important.... [Afficher la suite](#)

FENÊTRE Vichy

Communauté · Voir tout

4.9 sur 5 · Selon l'avis de 28 personnes

À Propos · Voir tout

19 rue du Parc
03200 Vichy
Obtenir l'itinéraire
04 70 98 71 94
Réponse moyenne : dans l'heure
Envoyer un message
www.vichy-destinations.fr
Agence de voyage · Agence de visites
Fourchette de prix €
Heures : 09:30 - 12:00, 13:30 - 18:00
Actuellement ouvert
Suggérer des modifications

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

EXTRAITS DE PUBLICATIONS DE LA PAGE FACEBOOK

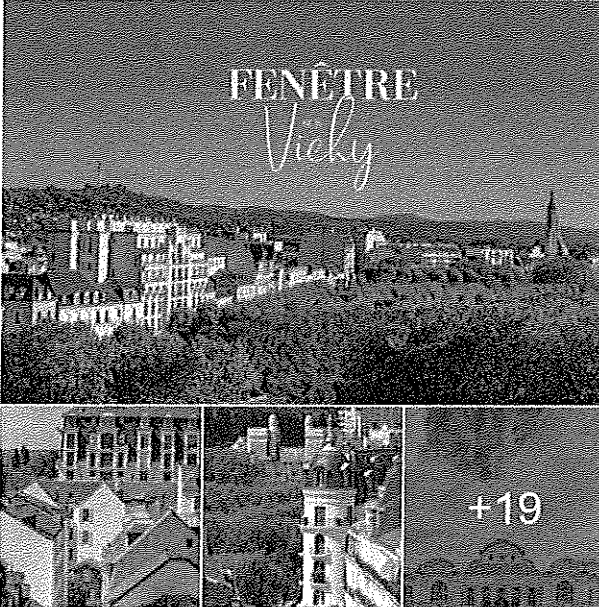
Publications

Vichy Destinations, serein.
10 avril · 🌐

Fenêtre sur Vichy

En écho aux Vichyssois qui partagent la vue de leurs fenêtres avec le #VichyDeMaFenetre, nous vous invitons à vous évader quelques minutes en vous ouvrant à notre tour une fenêtre sur la Ville de Vichy sans aucun risque, juste pour le plaisir.

Nous le rappelons, plus que jamais, restons chez nous, limitons nos déplacements au strict minimum c'est important... Afficher la suite



Agence de voyage [Envoyer un message](#)

👍👍 441 60 commentaires 471 partages

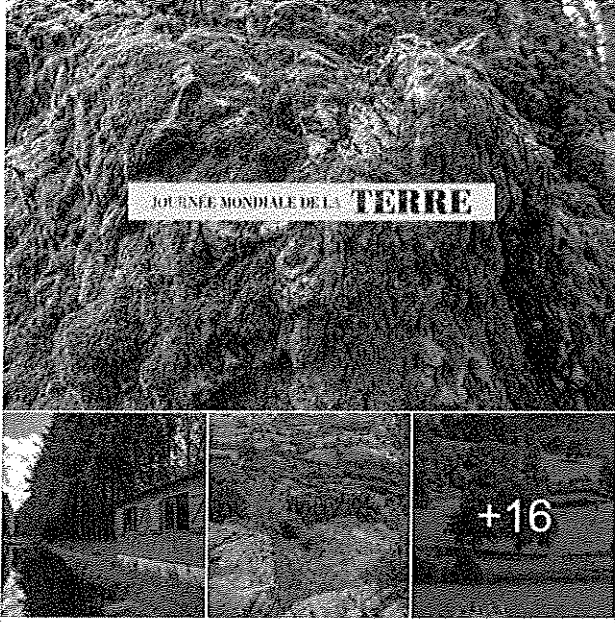
J'aime Commenter Partager

Vichy Destinations, reconnaissant.
22 avril, 17:10 · 🌐

Journée Mondiale de la Terre

Pour cette journée mondiale de la Terre quoi de mieux que de partir s'évader en images dans la Montagne Bourbonnaise ? Un bol d'air frais et de grands espaces à contempler pendant cette période de confinement.

#VichyMonAmour



Agence de voyage [Envoyer un message](#)

👍👍 160 19 commentaires 90 partages

J'aime Commenter Partager

Vichy Destinations

6,9 K personnes aiment ça
Agence de voyage

Réponse moyenne : dans l'heure

Bonjour Maxime Bougard ! Merci de nous avoir contactés sur Messenger. Posez-nous vos questions.

Écrivez un message...

Réactivité des équipes afin des répondre aux demandes des visiteurs. Réponse moyenne d'une heure via le tchat Facebook.

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

EXTRAITS DE PUBLICATIONS ET STORIES DE LA PAGE INSTAGRAM



vichydestinations

S'abonner

246 publications 3 967 abonnés 180 abonnements

Vichy Destinations

Instagram officiel de l'Office de Tourisme de Vichy. #VichyMonAmour

#élégante #rafraichissante #atemporel

www.vichy-destinations.fr/week-end-au-chalet-imperial



Sports



Exposition



Culture



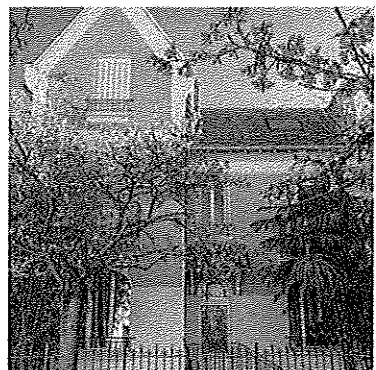
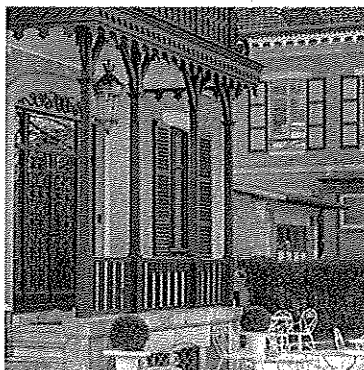
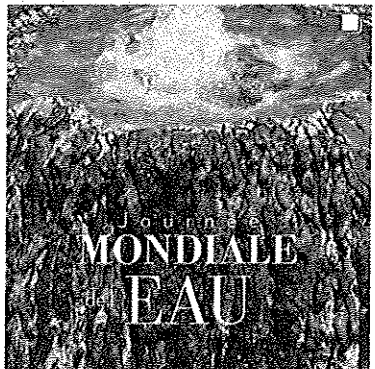
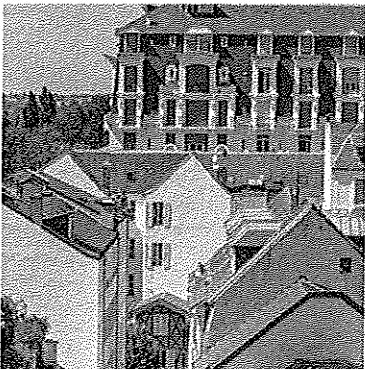
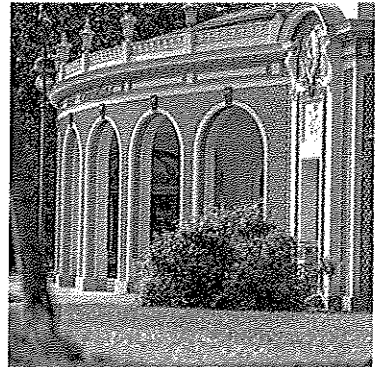
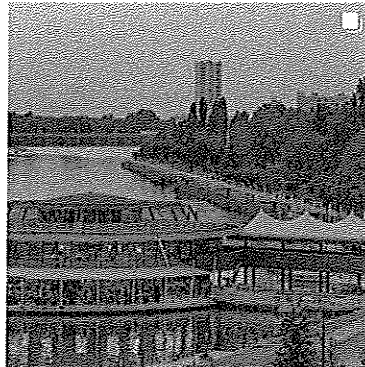
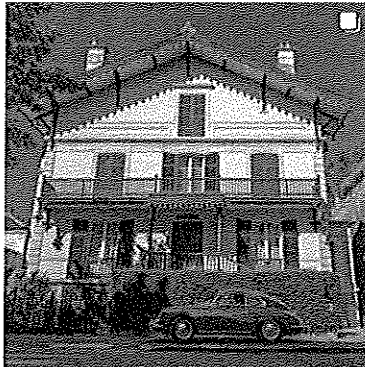
Dolce Vita



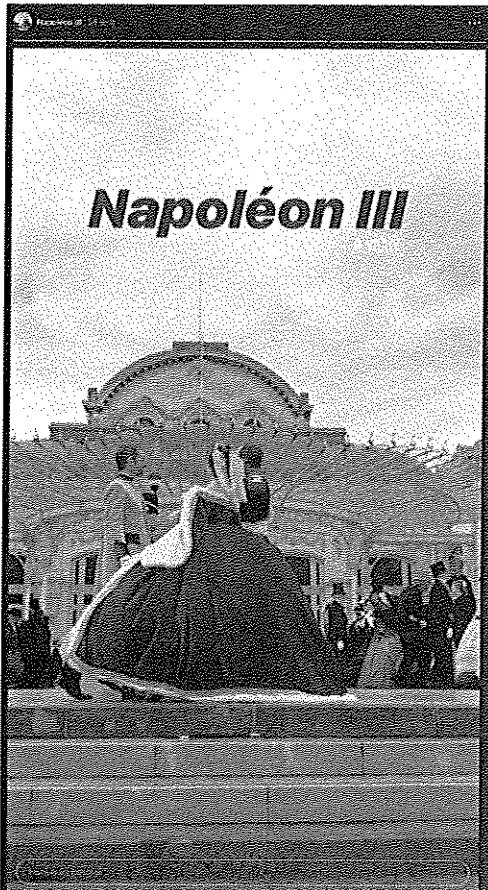
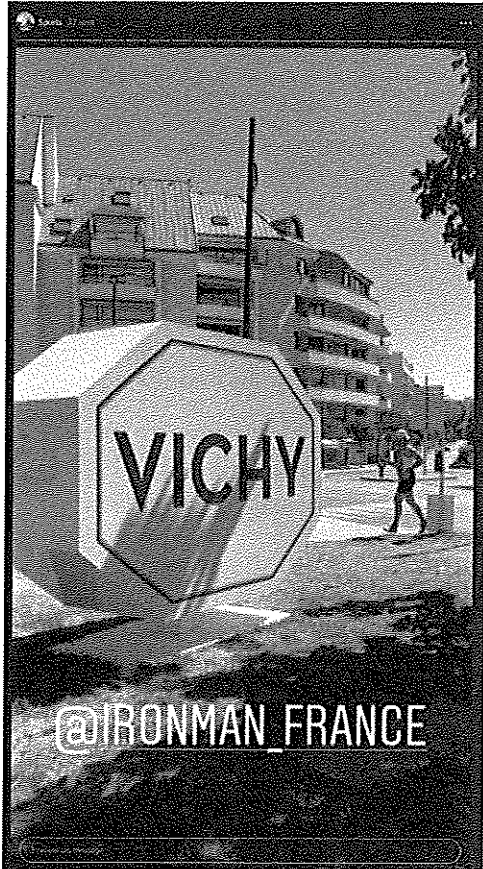
Napoléon III

PUBLICATIONS

IDENTIFIÉ(E)



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

COMPTE TWITTER DE L'OFFICE DE TOURISME



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

CHAINE YOUTUBE DE L'OFFICE DE TOURISME



VICHY DESTINATIONS Vichy Destinations 43 abonnés [S'ABONNER](#)

ACCUEIL VIDEOS PLAYLISTS CHAINES A PROPOS

Vidéos en ligne ▶ TOUT REGARDER

Interview de Marie-Dominique Perrin sur la ville... 010 vues • il y a 3 ans	#Vichy Atemporelle 12 k vues • il y a 3 ans	#Vichy Rafraichissante 4,5 k vues • il y a 3 ans	#Vichy Élégante 7,3 k vues • il y a 3 ans

VICHY DESTINATIONS Vichy Destinations 43 abonnés [S'ABONNER](#)

ACCUEIL VIDEOS PLAYLISTS CHAINES A PROPOS

Description

Découvrez toutes les vidéos de l'Office de tourisme et du thermalisme de Vichy. Plus d'informations sur notre site : www.vichy-destinations.fr

Statistiques

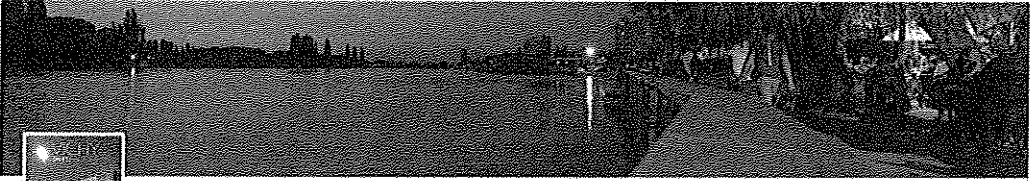
Actif depuis le 27 avr. 2016

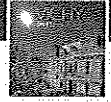
25 418 vues

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

PAGE LINKEDIN DE L'OFFICE DE TOURISME

in





Vichy Destinations

Administration publique · Vichy, Auvergne · 147 abonnés

+ Suivre

Voir le site web

Voir les 15 employés sur LinkedIn →

Accueil

À propos

Offres d'emploi

Personnes

Vidéos

Publicités

Tous
Images
Documents
Vidéos
Classer par: Haut

Vichy Destinations 147 abonnés · 45+ ·

BONJOUR À TOUS

¶ Pour vous accompagner, Vichy Destinations a mis en place un système dédié aux socioprofessionnels du tourisme pour les informer régulièrement pendant cette période de crise. [...voir plus](#)

2

J'aime Commenter Partager

Soyez le premier à commenter ceci

Vichy Destinations 147 abonnés · 45+ ·


📍 [PROFESSIONNELS DE L'HÉBERGEMENT]

Auvergne-Rhône-Alpes & Trajectoire tourisme répond à [voir plus](#)

COVID-19 - Webséminaire du 7 mai [voir en français](#)

J'aime Commenter Partager

Get the latest jobs and industry news



Maxime, explore relevant opportunities with Enterome

Follow

Pages similaires

Vichy Communauté... Associations et tu... [+ Suivre](#)

VICHY COMMUNAUTÉ Administration pa... [+ Suivre](#)

Vichy Laboratoires Cosmétiques [+ Suivre](#)

Voir plus

Accueil

À propos

Offres d'emploi

Personnes

Vidéos

Publicités

Présentation

Site web <https://www.vichy-destinations.fr>

Secteur Administration publique

Taille de l'entreprise 51-200 employés
15 sur LinkedIn

Siège social Vichy, Auvergne

Type Administration publique

Spécialisations Congrès, Tourisme, Stage sportif, Centre Omnisports, Palais des congrès, Architecture, Histoire et Dolce Vita

Your dream job is closer than you think

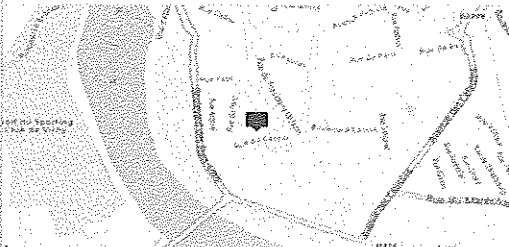
See jobs

LinkedIn

Lieux (1)

Adresse principale
Palais des congrès de Vichy
5, rue du Casino, Vichy, Auvergne 63200, FR

[Obtenir l'itinéraire](#)



Suggestion de groupes

tourisme
3 234 membres

e-tourisme
8 002 membres

Les professionnels du tourisme...
5 816 membres

Voir toutes les suggestions de groupes

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

REPONSES AUX AVIS PUBLIEES PAGE GOOGLE BUSINESS DE L'OFFICE DE
TOURISME

Office de tourisme de Vichy

19 Rue du Parc, Vichy

Donner un avis

4,2 ★★★★★ 354 avis

Trier par : Avis les plus pertinents

Tous les avis

téléphone 5

hôtesse 4

boutique 4

compétences 4

+ 6



Bertrand RICARD

Local Guide · 43 avis · 191 photos

★★★★★ il y a 3 mois

Accueil agréable et de belles affiches à acheter sur Vichy

Visité en février



👍 1

Réponse du propriétaire il y a 2 mois

Bonjour Bertrand,

Nous vous remercions pour ces 5 étoiles et d'avoir pris le temps de nous laisser un commentaire.

Clémence



yves d.

Local Guide · 91 avis

★★★★★ il y a 2 mois

Bonnes explications, personnel sympathique.

Visité en mars

👍 J'aime

Réponse du propriétaire il y a 3 semaines

Bonjour Yves,

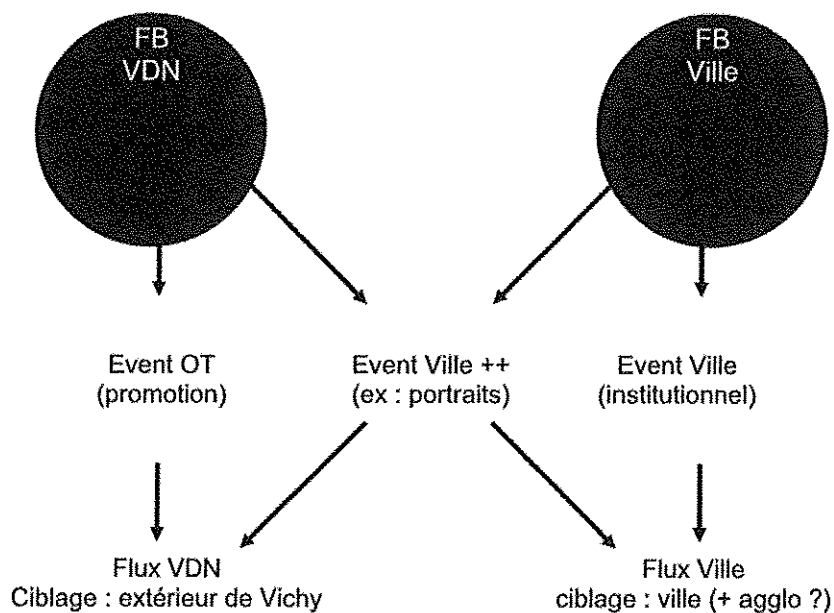
5 étoiles ! Merci beaucoup ! A très vite sur Vichy !

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

PROCEDURE GESTION DES RESEAUX SOCIAUX

VICHYDESTINATIONS

Gestion des animations sur les réseaux sociaux



LIGNE EDITORIALE VICHY DESTINATIONS

- Ambiance
- Lifestyle
- Mix entre FB d'influenceurs et de marque
- cible : extérieur de vichy, 30-60 ans, AURA et plus précisément ville moyenne à environ 2h de Vichy (travail de fond à faire sur Paris pour appuyer les campagnes SNCF et pour trouver de nouveaux canaux de diffusion)

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

VII – L’OFFICE DE TOURISME DISPOSE DES MOYENS HUMAINS POUR ASSURER SA MISSION

15. L’office de tourisme emploie un responsable justifiant d’une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d’une formation de niveau 5 ou d’une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 3 équivalents temps plein travaillé.

Note Explicative

La SEM Vichy Destination est composée de plusieurs pôles dont le pôle Tourisme dirigé par Adrien Southon.

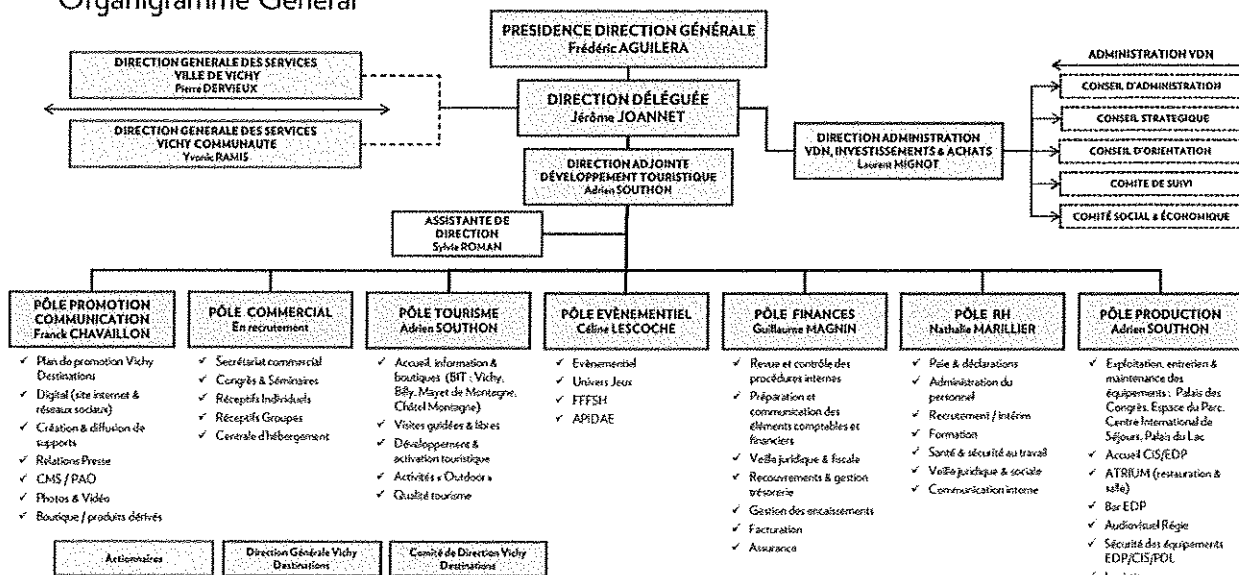
Le pôle tourisme est composé de 10 personnes.

Le directeur du pôle tourisme est titulaire de deux diplômes de master 2.

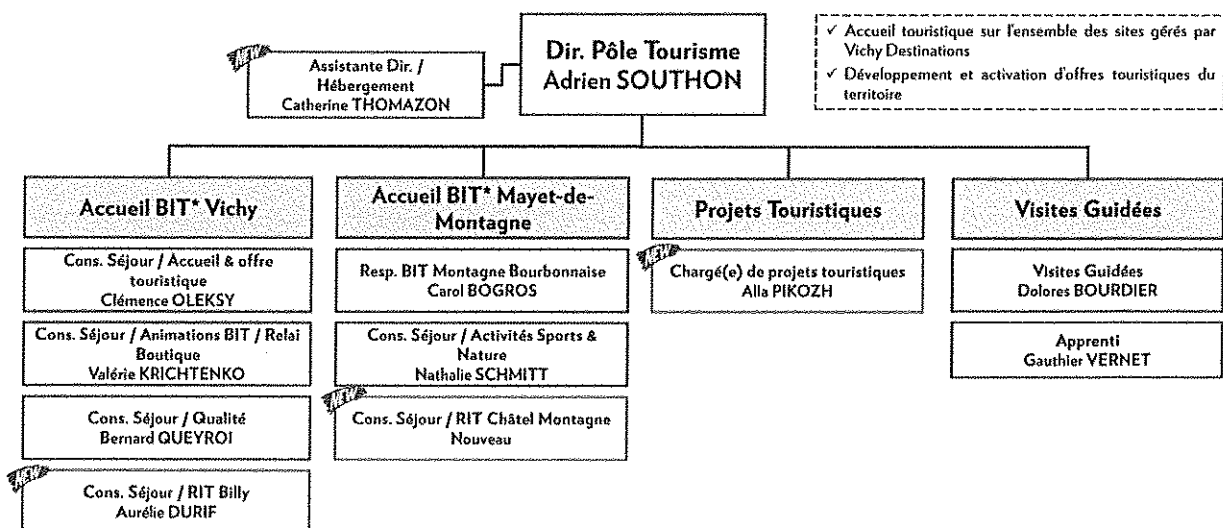
CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

ORGANIGRAMME DE L'OFFICE DE TOURISME

Vichy Destinations
Organigramme Général



Pôle Tourisme (Accueil, Offre touristique, Visites guidées)
Adrien SOUTHON



CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

CURRICULUM VITAE DU DIRECTEUR DU POLE TOURISME



Adrien SOUTHON

NATIONALITÉ FRANÇAISE – CÉLIBATAIRE – PERMIS B & VÉHICULE – ANGLAIS COURANT

Expérience dans le secteur RH sur des postes Responsable RH sur des sites de production et Manager RH Corporate

CONTACT

- 43, rue Jean Zay
03700, Bellerive sur Allier
- +33 (0) 6 85 99 43 27
- adrien.southongmail.com
- <https://fr.linkedin.com/in/adriensouthon-2248b05b>

COMPÉTENCES

- ♦ Confidentialité
- ♦ Capacité d'adaptation
- ♦ Dynamisme
- ♦ Esprit d'équipe
- ♦ Interculturalité
- ♦ Autonomie

INFORMATIQUE

- ♦ MS OFFICE :
Outlook, Word, PowerPoint, Excel, Access,
- ♦ Acrobat Reader
- ♦ Photoshop
- ♦ SAP, PIXID

CENTRES D'INTÉRÊTS

- ♦ Milieu associatif
- ♦ Voyages
- ♦ Gastronomie
- ♦ Sports : Rugby, Footing

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

POSTE – RESPONSABLE PROJETS RH & SOCIAUX FRANCE
Groupe SEB – *Ecully (69)*

Depuis Nov. 2017



2015-2017
2 ans

POSTE – RESPONSABLE RH

Groupe L'ORÉAL – *La Roche Posay (86) - 140 salariés*

- ♦ Recrutement : CDI, CDD, intérim, alternances, stages
- ♦ Développement RH : formation & développement des équipes
- ♦ Relations sociales : animation DP, CE, CHSCT & négociations
- ♦ Gestion des dossiers individuels
- ♦ Gestion de la rémunération
- ♦ Communication interne
- ♦ Management de 5 collaborateurs



POSTE – ADJOINT DRH

Groupe L'ORÉAL – *Vichy (03) - 750 salariés*

- ♦ Recrutement : CDI, alternances, stages
- ♦ Développement RH : formation & développement des équipes
- ♦ Relations sociales : animation DP, négociations
- ♦ Campus Management : partenariats écoles, forums
- ♦ Diversité : Responsable des partenariats/actions Diversité
- ♦ Communication interne

2013-2015
2 ans



APPRENTISSAGE – ASSISTANT RH

Groupe L'ORÉAL – *Aulnay-sous-Bois (93) - 240 salariés*

- ♦ Recrutement et Campus Management
- ♦ Préparation DP, CE, CHSCT
- ♦ Communication interne / RSE (Insertion locale, handicap,...)
- ♦ Formation
- ✓ Construction et déploiement du plan de formation, DI et VAE
- ✓ Ingénierie et déploiement d'un module e-Learning

2013
1 an

L'ORÉAL

STAGE – RECRUTEMENT/FORMATION ET CAMPUS MANAGEMENT

Carlsberg Group – *Boulogne-Billancourt (92)*

- ♦ Recrutement de 56 stagiaires (Marketing & Commerciales)
- ♦ Diffusion d'annonces, entretiens, assessment centers
- ♦ Elaboration de la politique école et participation à 18 forums
- ♦ Développement de la marque employeur « Brasseur de Talents »
- ♦ Gestion SI RH

2011-2012
1 an



FORMATION

Master 2 professionnel – Gestion RH & Droit du Travail
Université Panthéon ASSAS (Paris 2)

2013-2014

Master 2 Grande Ecole – « Commerce International / RH »
Toulouse Business School (Triple accréditations: EQUIS, AACSB et AMBA)
University of Limerick (Erasmus Semester)

2009-2013

Classe Préparatoire aux Ecoles de Commerce
Lycée Blaise Pascal (Clermont-Ferrand 63)

2007-2009

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

DIPLOMES DU DIRECTEUR DU POLE TOURISME

R É P U B L I Q U E F R A N Ç A I S E

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

UNIVERSITÉ PARIS II

MASTER

Vu le code de l'éducation;
Vu le décret n° 84-573 du 5 juillet 1984 modifié relatif aux diplômes nationaux de l'enseignement supérieur;
Vu le décret n° 2002-481 du 8 avril 2002 relatif aux grades et titres universitaires et aux diplômes nationaux;
Vu le décret n° 99-747 du 30 août 1999 modifié relatif à la création du grade de master;
Vu l'arrêté du 25 avril 2002 relatif au diplôme national de master;
Vu l'arrêté ministériel du 24 octobre 2011 relatif aux habilitations de l'université Paris 2 à délivrer des diplômes nationaux;
Vu l'avis conforme du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche;
Vu les pièces justificatives produites par M. Adrien SOUTHON, né le 05 Novembre 1989 à MONTLUÇON (03) en vue de son inscription au master;

Vu les procès-verbaux du jury attestant que l'intéressé a satisfait au contrôle des connaissances et des aptitudes prévu par les textes réglementaires;
Le diplôme de **MASTER ÉCONOMIE-GESTION, mention sciences du management spécialité GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET RELATIONS DU TRAVAIL finalité professionnelle**

mention Assez Bien

est délivré à **M. Adrien SOUTHON**

au titre de l'année universitaire 2013-2014

Et confère le grade de master, pour en jouir avec les droits et prérogatives qui y sont attachés.

Le titulaire

le Président

Fait à Paris, le 30/09/2014

Le Recteur d'Académie,
Chancelier des Universités

N° **PARII 10530561**
201406239



François WEIL

Espace Européen de l'enseignement supérieur - Espace Européen de l'enseignement supérieur - Espace Européen de l'enseignement supérieur



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

ÉCOLE SUPÉRIEURE DE COMMERCE DE TOULOUSE
DIPLOME DE TOULOUSE BUSINESS SCHOOL
PROGRAMME GRANDE ÉCOLE

Vu le code de l'éducation, et notamment les articles L.443-2 et L.641-5;
Vu le décret n° 99-747 du 30 août 1999 modifié portant création du grade de Master et notamment son article 2, alinéa 4;
Vu le décret n° 2002-295 du 4 avril 2002 modifié portant création de la commission d'évaluation des formations et diplômes de gestion;
Vu l'arrêté du 8 mars 2001 relatif aux diplômes délivrés par les établissements d'enseignement supérieur technique privés et consuevets reconnus par l'État;
Vu l'arrêté du 25 avril 2002 relatif au diplôme national de master;
Vu l'arrêté du 11 juillet 2011 autorisant l'établissement à délivrer un diplôme, créé par le Ministère chargé de l'Enseignement Supérieur;
Vu les procès-verbaux du 14 mai 2013 relatifs à la composition des jurys du programme Grande École;
Vu les procès-verbaux du 12 juillet 2013;

attestant que l'intéressé(e) né(e) le **05/11/1989** à **Montluçon**
a satisfait à l'ensemble des obligations prévues pour la délivrance du diplôme du programme Grande École.

Le diplôme du programme Grande École de Toulouse Business School (École Supérieure de Commerce de Toulouse), est délivré au titre de l'année universitaire 2012/2013 à,

Mme/M **Adrien SOUTHON**
à qui est conféré le grade de master.

Fait à Toulouse, le 12 juillet 2013

Le titulaire

La directrice de l'école
Isabelle Assou

Le président du jury
Sébastien Fouquet

Le recteur de l'académie de Toulouse,
chancelier des Universités
Gilène Bernard

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

VIII – L'OFFICE DE TOURISME ASSURE UN RECUEIL STATISTIQUE

17. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.

Note Explicative

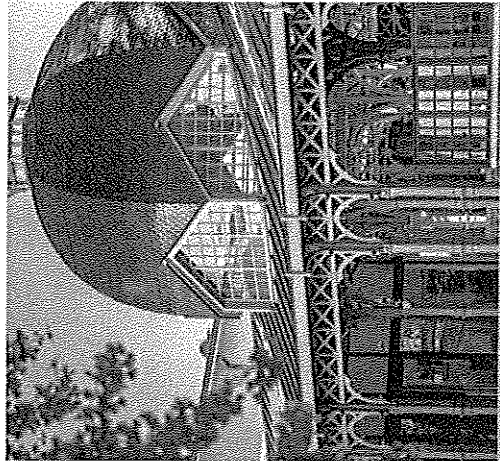
L'office de tourisme L'office de tourisme tient à jour un outil de recueil statistique lui permettant de faire chaque mois la synthèse des indicateurs relatifs à :

- La fréquentation accueil, au travers des actes d'accueil, de la répartition des demandes à distance (téléphone, courrier, mail...)
- Un bilan digital
- Les chiffres de la boutique
- Les ventes de billetterie sur la destination (grand casino, palace...

Chaque mois, une présentation sous format power point permet des analyses sur la fréquentation.

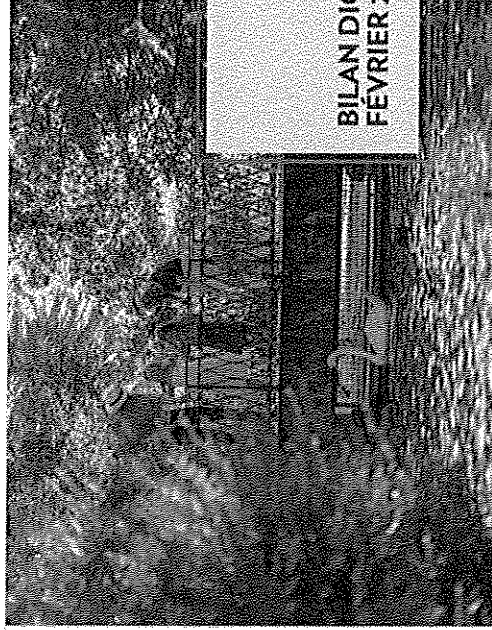
CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

EXEMPLE DE RENDU MENSUEL DES INDICATEURS



VICHY
DESTINATIONS

STATISTIQUES DE
L'ACCUEIL
FÉVRIER 2020



VICHY
DESTINATIONS

01

BILAN DIGITAL
FÉVRIER 2020

VICHY
DESTINATIONS

E-REPUTATION MOIS DE FÉVRIER 2020

5 ☆ 4 avis
4 ☆ 1 avis
3 ☆ 1 avis
2 ☆ 1 avis
1 ☆ 0

Google

Note Globale
4.2
sur 5



Tripadvisor

Excellent 0
Très Bien 0
Moyen 0
Médiocre 0
Horrible 0

Note Globale
 Excellent 25
 Très bien 58
 Moyen 9
 Médiocre 6
 Horrible 1

VICHY
DESTINATIONS

02

ACTES D'ACCUEIL
PAR SEMAINES
EN FÉVRIER 2020



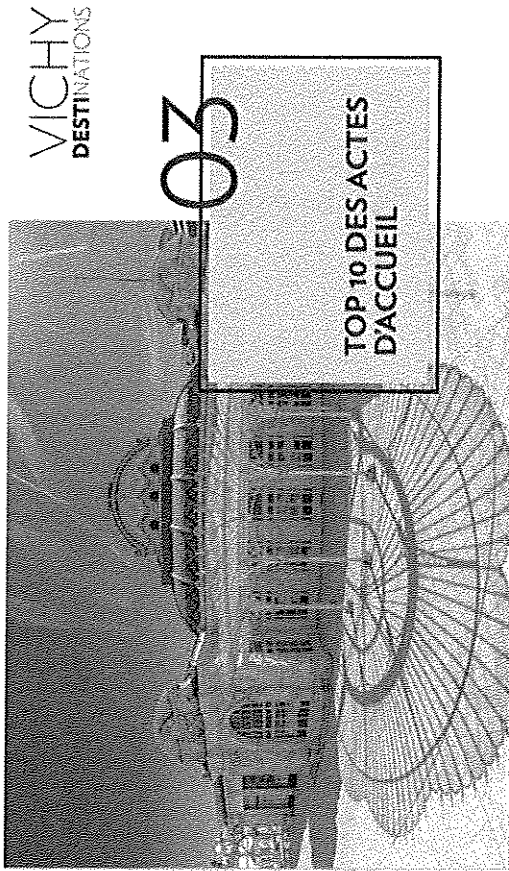
CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

COMPARATIF 2019/2020 DES ACTES D'ACCUEIL
PAR SEMAINES EN FEVRIER 2020

Semaines:	6	7	8	9
Office de Vichy - 2019	133	232	387	413
Office de Vichy : 2020	188	329	350	314
Comparaison entre 2019 et 2020	41,35%	41,81%	-9,56%	-23,97%

Semaine	6	7	8	9
BIT Mayet de Montagne * 2020	29	10	37	15

* Pas de chiffre de l'Office du Mayet de Montagne pour Février 2019.



03

TOP 10 DES ACTES
D'ACCUEIL

TOP 10 DES ACTES D'ACCUEIL PAR DÉPARTEMENTS
ET PAYS EN FEVRIER 2020 - BIT VICHY

FEVRIER 2020	TOP 10	NOMBRE
VICHY ET SON AGGLOMERATION	1	236
PUY-DE-DÔME	2	103
RHÔNE	3	102
ALLIER	4	71
LOIRE	5	53
PARIS	6	46
CHER	7	30
YVELINES	8	27
SEINE ET MARNE	9	21
ISÈRE	10	20

FEVRIER 2020	TOP 10	NOMBRE
ROYAUME-UNI	1	10
PAYS-BAS	2	7
ALLEMAGNE	3	6
RUSSIE	4	6
ÉTATS-UNIS	5	6
BELGIQUE	6	4
ESPAGNE	7	4
SUISSE	8	4
POLOGNE	9	2
JAPON	10	2

TOP 10 DES ACTES D'ACCUEIL PAR RÉGIONS EN
FEVRIER 2020 - BIT VICHY

ANCIENNES RÉGIONS - FEVRIER 2020	TOP 10	NOMBRE
AUVERGNE	1	426
RHÔNE-ALPES	2	229
ÎLE-DE-FRANCE	3	141
CENTRE	4	82
PROVENCE-ALPES CÔTE D'AZUR	5	37
BOURGOGNE	6	32
BRETAGNE	7	28
LIMOUSIN	8	22
LANGUEDOC-ROUSSILLON	9	21
HAUTE-NORMANDIE	10	20

NOUVELLES RÉGIONS - FEVRIER 2020	TOP 10	NOMBRE
AUVERGNE RHÔNE-ALPES	1	655
ÎLE DE FRANCE	2	141
CENTRE-VAL DE LOIRE	3	82
OCCITANIE	4	41
NOUVELLE AQUITAINE	5	38
NORMANDIE	6	37
PACA	7	37
BOURGOGNE-FRANCHE COMTÉ	8	36
BRETAGNE	9	28
HAUTS DE FRANCE	10	27

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

TOP 10 DES ACTES D'ACCUEIL PAR DÉPARTEMENTS & VICHY
PAYS EN FÉVRIER 2020 - BIT MAYET DE MONTAGNE DESTINATIONS

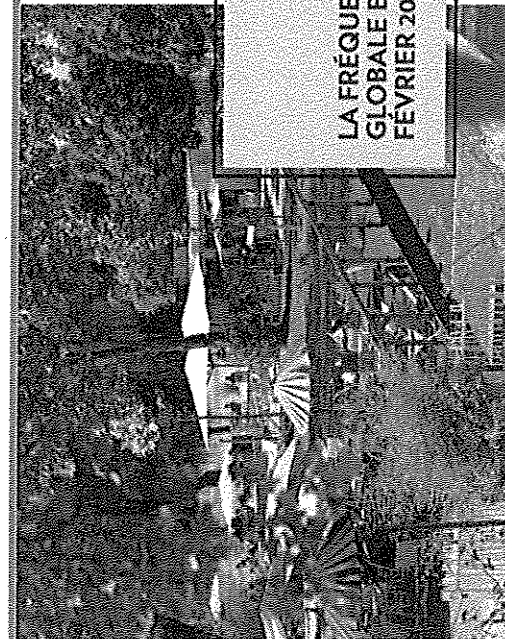
FÉVRIER 2020	TOP 10	NOMBRE
LE MAYET ET L'AGGLOMERATION	1	58
CHER	2	8
DORDOGNE	3	7
ALLIER	4	4
MORBIHAN	5	3
AVEYRON	6	2
CHARENTE	7	2
CÔTE D'ARMOR	8	2
LOIRE	9	2
NORD	10	1

FÉVRIER 2020	TOP 10	NOMBRE
PAYS-BAS	1	4
ALBANIE	2	0
ALLEMAGNE	3	0
ANDORRE	4	0
AUTRICHE	5	0
BELGIQUE	6	0
BIÉLORUSSIE	7	0
BOSNIE-HERZÉGOVINE	8	0
BULGARIE	9	0
CHYPRE	10	0

TOP DES ACTES D'ACCUEIL PAR RÉGIONS EN
FÉVRIER 2020 - BIT MAYET DE MONTAGNE

ANGIENNES RÉGIONS	TOP 8	NOMBRE
AUVERGNE	1	62
CENTRE	2	8
AQUITAINE	3	7
BRETAGNE	4	5
MID-PYRÉNÉES	5	2
POITOU-CHARENTES	6	2
RHÔNE-ALPES	7	2
NORD-PAS-DE-CALAIS	8	1

NOUVELLES RÉGIONS	TOP 6	NOMBRE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	1	64
NOUVELLE AQUITAINE	2	9
CENTRE-VAL DE LOIRE	3	8
BRETAGNE	4	5
OCCITANIE	5	2
HAUTS DE FRANCE	6	1



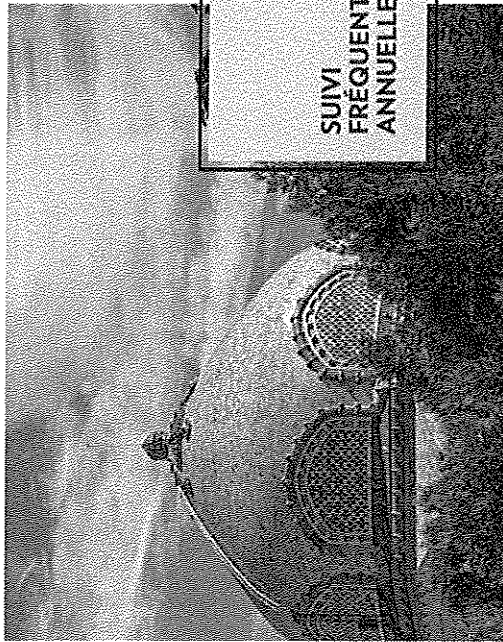
LA FRÉQUENTATION
GLOBALE EN
FÉVRIER 2020

POURCENTAGE DE FRANÇAIS ET D'ÉTRANGERS
ACCUEILLIS EN FÉVRIER 2020

BIT VICHY	Nombre visiteurs	%
Français	1181	96%
Etrangers	55	4%
TOTAL	1236	

BIT MAYET DE MONTAGNE	Nombre visiteurs	%
Français	89	96%
Etrangers	4	4%
TOTAL	93	

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME



VICHY
DESTINATIONS

05

SUIVI
FREQUENTATION
ANNUELLE 2020

VICHY
DESTINATIONS

SUIVI FREQUENTATION ANNUELLE 2020*

	JANVIER										TOTAL	
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10		
BIT Vichy : 2019	665	1084	1508	3243	3505	4699	8182	3623	2122	1299	1061	34132
BIT Vichy : 2020	652	1236										1868
% du BIT Vichy	1,955%	14,022%										
	FEBVRIER										TOTAL	
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10		
BIT Mayet de M ^{me} 2019 **	0	0	195	251	246	248	649	642	237	106	72	2740
BIT Mayet de M ^{me} 2020	52	95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	145
% du BIT Mayet de M ^{me}	N/A	N/A										

* En actes d'accueil

** pas de chiffre de 2019 en janvier et février pour BIT du Mayet de montagne



VICHY
DESTINATIONS

06

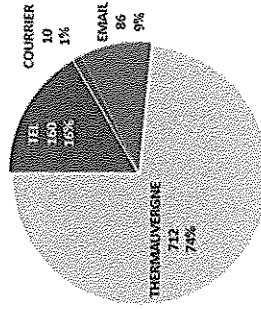
LE COURRIER DE
L'OFFICE DE VICHY

VICHY
DESTINATIONS

RÉPARTITION PAR CANAUX DE COMMUNICATION POUR LES DEMANDES DES COURRIERS

Demande générale février 2020

TEL ■ COURRIER ■ EMAIL ■ SUICHEZ ■ RÉPONSEUR ■ THERMAUVERGNE



968 courriers envoyés en février 2020.

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

COMPARATIF DES ENVOIS "THERMAUVERGNE"
DEPUIS 2017

ANNEES	JANVIER	FEBVIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	TOTAL
2017	0	50	55	112	0	122	26	117	109	125	163	117	996
2018	310	183	187	127	89	147	56	62	164	136	61	98	1620
2019	0	435	0	0	194	134	153	250	171	136	140	167	1770
2020	239	712											951

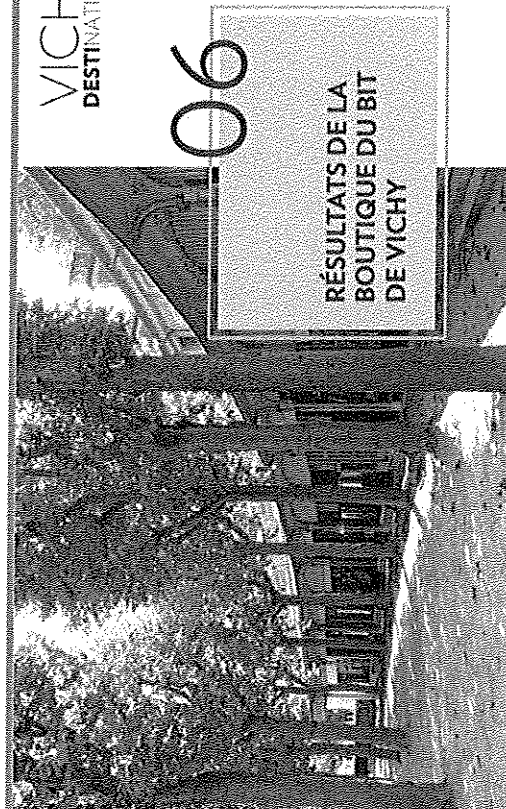
✓ Forte augmentation des envois "Thermauvergne" en Février 2020.

TOP 10 DES COURRIERS ENVOYÉS
EN FÉVRIER 2020*

FÉVRIER	%	TOP 10	NBRE
ALLIER	7,00%	1	18
RHÔNE	7,00%	2	18
PUY-DE-DÔME	5,06%	3	13
PARIS	5,06%	4	13
SAÔNE ET LOIRE	3,89%	5	10
LOIRE	3,50%	6	9
DOM	3,50%	7	9
INDRE	3,13%	8	8
PAS-DE-CALAIS	2,33%	9	6
BOUCHE DU RHÔNE	1,95%	10	5

✓ Pas de courrier vers l'étranger en Février 2020

* Courrier envoyés hors "Thermauvergne"



COMPARATIF DES VENTES ET DU NOMBRE
DE CLIENTS EN FÉVRIER 2019 - 2020

2020	Semaine 6		Semaine 7		Semaine 8		Semaine 9	
	Nbre clients	CA	Nbre clients	CA	Nbre clients	CA	Nbre clients	CA
Février 2020	108	2 053,64 €	222	4 024,38 €	210	3 601,70 €	216	4 930,65 €
Février 2020	69	848,65 €	74	1 025,64 €	147	3 041,99 €	167	2 144,13 €
2019/2020	57%	142%	208%	292%	43%	18%	29%	102%

TOTAL	Nbre Clients	CA
	756	14 010,37 €
	457	7 060,41 €
	45%	98%

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

TOP 10 DES PRODUITS LES PLUS VENDUS EN
FÉVRIER 2020

PRODUITS VENDUS	TOP 10	QUANTITÉ
MONNAIE DE PARIS	1	63
BOITE PASTILLES ART DÉCO	2	49
BOULE DE NEIGE	3	41
CARTE POSTALE VICHY PCO	4	40
CARTE POSTALE "GRANDE STATION THERMALE"	5	37
BOITE PASTILLES 70 G	6	36
MINI BOITE DE PASTILLES	7	35
CARTE POSTALE "ANNÉE 30"	8	35
CARTE POSTALE "COMITÉ DES FÊTES"	9	35
CARTE POSTALE "VICHY ET SES SOURCES"	10	34

21

COMPARATIF DES VENTES DU MOIS DE
FÉVRIER ENTRE 2019 ET 2020

	2019	2020	%	COMMENTAIRES
LIBRAIRIE	462,70 €	3270,44 €	275%	En février la rentrée de la librairie se confirme.
PRODUITS DÉRIVÉS	2034,10 €	2684,90 €	132%	
PRODUITS REGIONAUX	492,78 €	1018,80 €	206%	Le rapprochement de tout les articles de la boutique et le nouveau merchandising permet une hausse significative des ventes.
CARTIERE	918,60 €	140210 €	151%	
VISITES GUIDÉES	1193,00 €	2656,50 €	205%	Grand succès pour les visites organisées tout les jours pendant les vacances de février ainsi que de la visite libre « Opéra ouvre-toi » et une bonne communication (affichage et digitale) en amont.
BILLETTERIE	1402,00 €	4050,00 €	289%	Billetterie de la "Sourde Annette Folier" avec 195 billets vendus.
AUTRES SERVICE 20%	3,50 €	3,88 €	71%	Pour le mois d'attente.
AUTRES SERVICE 10%	0,00 €	70,00 €		Vente de carte de bus.
TOTAL	6.509,68 €	14.158,52 €		

22

TOP 7 DES VISITES GUIDÉES EN FÉVRIER 2020

Nombre de Billets vendus en Février 2020
Visites guidées = 392
Opéra Ouvre-toi = 507

VISITES GUIDÉES	TOP 10	QUANTITÉ
VICHY CAPITALE DE L'ÉTAT FRANÇAIS	1	106
GRAND CASINO-OPÉRA	2	66
AU BONHEUR DES DAMES	3	52
PALACES ET GRANDS HÔTELS	4	51
SECOND EMPIRE, BELLE ÉPOQUE, ÂGE D'OR DE VICHY	5	38
BELLES-VILLAS	6	35
ART DECO	7	28

23

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

IX - L'OFFICE DE TOURISME MET EN ŒUVRE LA STRATEGIE TOURISTIQUE LOCALE

19. L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants :

- politique d'accueil ;
- commercialisation ;
- animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ;
- promotion de la destination et communication grand public ;
- actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ;
- amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques.

Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.

Note Explicative

L'office de tourisme a formalisé ses missions et engagements avec la collectivité de tutelle dans un document cadre nommé « Marché public de prestation de services liés à l'attractivité du territoire et au tourisme. Cahier des clauses particulières valant acte d'engagement Marché n° 19W_030 » dans lequel l'objet du marché précise la mise en œuvre de la stratégie liée au tourisme et à l'attractivité du territoire définie par Vichy Communauté. (Document complet en annexe numérique)

La stratégie touristique est en cours de mise en place et pour se faire l'office de tourisme a fait appel à un cabinet spécialisé.

Fiche d'instruction pour le classement des offices de tourisme

Catégorie II

Rappel de la procédure	
Nom de l'office de tourisme concerné :	VICHY DESTINATION
Collectivité sollicitant le classement de son office de tourisme :	
Date de la délibération de la commune ou de l'EPCI sollicitant le classement de l'office de tourisme :	
Dossier déclaré complet par la préfecture en date du :	


Description du critère	Respect du critère		Commentaires (facultatifs sauf précision demandée)
L'office de tourisme est accessible et accueillant			
1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	Fiche I_1
2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	Fiche I_2 3
3. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	Fiche I_2 3
Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention			
4. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal au moins 180 jours par an, pour une durée minimale de 3 heures par jour et de 1080 heures par an. Les heures d'ouverture des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	Fiche II_4 Nombre de jours d'ouverture cumulés, hors chevauchement : 343 jours Nombre d'heures d'ouverture cumulées, hors chevauchement : 2402 heures
L'information est accessible à la clientèle étrangère			
6. Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	Fiche III_6

L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour	Fiche IV_8
<p>8. L'office du tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à l'offre d'hébergement ; - aux sites touristiques ; - aux événements et animations ; - aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ; - à tout autre service utile aux touristes. <p>L'office de tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale.</p> <p>Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Oui</p> <p><input type="checkbox"/> Non</p>
Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés	Fiche V_9
<p>9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Oui</p> <p><input type="checkbox"/> Non</p>
<p>10. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français et en anglais ; la traduction est réalisée par des personnes qualifiées.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Oui</p> <p><input type="checkbox"/> Non</p>
L'office de tourisme est à l'écoute du client et engage dans une démarche promouvant la qualité et le progrès	Fiche VI_12
<p>12. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Oui</p> <p><input type="checkbox"/> Non</p>
<p>14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Oui</p> <p><input type="checkbox"/> Non</p>

L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission		Fiche VII_15	
15. L'office de tourisme emploie un responsable justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 5 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 3 équivalents temps plein travaillé.	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Nombre d'ETPT : 10	
L'office de tourisme assure un recueil statistique		Fiche VIII_17	
17. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale		Fiche IX_19	
19. L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants : <ul style="list-style-type: none"> - politique d'accueil ; - commercialisation ; - animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ; - promotion de la destination et communication grand public ; - actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ; - amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques. Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

EXTRAIT DU MARCHÉ PUBLIC DE PRESTATION DE SERVICES (cf document complet en annexe)



**VICHY
COMMUNAUTÉ**

**VICHY
DESTINATIONS**

POUVOIR ADJUDICATEUR :

Vichy Communauté
9, place Charles de Gaulle
CS 92956 – 03209 VICHY Cedex

**MARCHE PUBLIC DE PRESTATION DE SERVICES LIES A
L'ATTRACTIVITE DU TERRITOIRE ET AU TOURISME**

**CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES
VALANT ACTE D'ENGAGEMENT**

MARCHE N° 19W_030

Marché public pour la gestion commerciale et l'exploitation technique des équipements liés au tourisme et au congrès mis à disposition par Vichy Communauté à la société publique locale Vichy Destinations

SOMMAIRE

PRÉAMBULE	5
TITRE 1 – OBJET, ENTREE EN VIGUEUR, DUREE DU MARCHÉ, OBLIGATIONS DES PARTIES	6
1. Définitions	6
2. Ordre de priorité des pièces contractuelles	6
2.1 Pièces contractuelles particulières	6
2.2 Pièces générales	7
3. Objet du marché	7
4. Entrée en vigueur - Durée du Marché	7
4.1 Entrée en vigueur	7
4.2 Durée du Marché	7
5. Obligations des Parties	7
5.1 Obligations du Pouvoir-Adjudicateur	7
5.2 Obligations du Titulaire	8
TITRE 2 – MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS	9
6. Mise a disposition des biens	9
7. Inventaire	9
TITRE 3 – GESTION DU SERVICE PUBLIC - EXPLOITATION TECHNIQUE	10
8. CONDITIONS D'EXPLOITATION	10
8.1 Dispositions générales	10
8.2 Entretien et maintenance	10
9. Contrôle des obligations du titulaire	11
9.1 Dispositions générales	11
9.2 Rapport mensuel	11
9.3 Comité de suivi	11
TITRE 4 – CLAUSES FINANCIERES	12
10. Rémunération du Titulaire	12
10.1 Le Prix du Marché	12
10.2 Modalités d'ajustement annuel du Prix	12
10.3 Facturation et paiement du prix	12
11. Recettes tirées de l'exploitation des équipements	13
12. Taxe de séjour	13
13. Redevance pour occupation du domaine public	13
TITRE 5 – SANCTIONS – ASSURANCES – RESPONSABILITE	14
14. pénalités	14
14.1 Pénalités de retard	14
14.2 Pénalités en raison de manquements dans l'exploitation	14
14.3 Pénalités pour travail dissimulé	14

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

Marché public pour la gestion commerciale et l'exploitation technique des équipements liés au tourisme et au congrès mis à disposition par Vichy Communauté à la société publique locale Vichy Destinations

15. ASSURANCES ET RESPONSABILITE	15
TITRE 6 – FIN DE CONTRAT.....	16
16. fin anticipée du contrat	16
17. REMISE DES BIENS EN FIN DE CONTRAT	16
TITRE 7 – CLAUSES DIVERSES	17
18. Obligations relatives au sort du personnel.....	17
19. Lutte contre le travail dissimulé.....	17
20. insertion par l'activité économique.....	18
20.1 Fondement de la démarche.....	18
20.2 Les modalités de contrôle.....	18
21. Dérogations aux documents généraux.....	19

Marché public pour la gestion commerciale et l'exploitation technique des équipements liés au tourisme et au congrès mis à disposition par Vichy Communauté à la société publique locale Vichy Destinations

Entre les soussignées :

VICHY COMMUNAUTE, domiciliée 9 place Charles de Gaulle - CS 92956 - 03209 VICHY Cedex, représentée par Monsieur Michel GUYOT, Conseiller délégué à la Commande Publique, agissant en application de la délibération du bureau communautaire du 6 décembre 2016,

ci-après « Le Pouvoir Adjudicateur »,

D'une part,

ET

La Société Publique Locale – Vichy Destinations dont le siège social est sis Palais des Congrès, rue du casino - 03 200 Vichy, immatriculée au RCS de Cusset sous le numéro 842 985 608, représentée par Monsieur Frédéric AGUILERA, Président Directeur Général,

ci-après « Le Titulaire»,

D'autre part,

Ci-après toutes deux appelées ensemble « les Parties »

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

Marché public pour la gestion commerciale et l'exploitation technique des équipements liés au tourisme et au congrès mis à disposition par Vichy Communauté à la société publique locale Vichy Destinations

2.2 Pièces générales

Les pièces contractuelles générales du marché sont les suivantes :

- Le cahier des clauses administratives générales (C.C.A.G.) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (FCS), en vigueur lors de la remise des offres (non fourni – le Titulaire est réputé connaître les clauses du CCAG), sous réserve des clauses du présent marché y dérogeant,
 - Les normes et règlements applicables aux prestations faisant l'objet du marché,
- Les documents applicables sont ceux en vigueur au premier jour du mois d'établissement des prix.

3. OBJET DU MARCHÉ

Le présent Marché a pour objet de confier à la SPL la mise en œuvre de la stratégie liée au tourisme, et à l'attractivité du territoire définie par Vichy Communauté.

Dans ce sens, le présent Marché a pour objet la gestion commerciale et l'exploitation technique des équipements énumérés en Annexe 1.

4. ENTREE EN VIGUEUR - DUREE DU MARCHÉ

4.1 Entrée en vigueur

La durée du marché démarre à compter du 1^{er} janvier 2019

4.2 Durée du Marché

La durée du Marché est de 3 ans.

Le Marché est reconductible une fois.

La reconduction est tacite et le Titulaire ne peut s'y opposer.

Dans l'hypothèse où le Pouvoir Adjudicataire envisage de renoncer à la reconduction, il adresse, au minimum 3 mois avant la fin normale du Marché, un courrier recommandé avec accusé de réception au Titulaire notifiant ainsi sa décision de ne pas reconduire le Marché.

5. OBLIGATIONS DES PARTIES

5.1 Obligations du Pouvoir Adjudicataire

Le Pouvoir Adjudicataire est chargé :

- a. de la mise à disposition des équipements énumérés en Annexe 1 ;
- b. de l'acquiescement du Prix du Marché dans les conditions stipulées au présent Marché.

Marché public pour la gestion commerciale et l'exploitation technique des équipements liés au tourisme et au congrès mis à disposition par Vichy Communauté à la société publique locale Vichy Destinations

- c. la qualité, de l'acceptation des sous-traitants et de l'agrément des conditions de paiement des marchés de sous-traitance, étant toutefois précisé que le Titulaire reste seul responsable de la bonne exécution des obligations des sous-traitants ;
- d. de la souscription des assurances obligatoires (responsabilité civile, dommages ouvrage, etc.) attachées à sa qualité de Pouvoir Adjudicataire.

5.2 Obligations du Titulaire

Le Titulaire s'engage à :

- a. Mettre en œuvre la stratégie liée au tourisme et à l'attractivité du territoire définie par Vichy Communauté.
- b. Exploiter les équipements énumérés en Annexe 1.
- c. Mettre en œuvre l'ensemble des actions décidées par ses instances décisionnelles en conformité avec les législations et réglementations en vigueur
- d. Déployer l'ensemble de ses actions avec exemplarité en matière de développement durable en cohérence avec les orientations fixées par ses actionnaires et instances décisionnelles

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

Marché public pour la gestion commerciale et l'exploitation technique des équipements liés au tourisme et au congrès mis à disposition par Vichy Communauté à la société publique locale Vichy Destinations

21. DEROGATIONS AUX DOCUMENTS GENERAUX

Il est dérogé aux dispositions du CCAG FCS pour les articles suivants :

Articles du CCAG FCS auxquels il est dérogé	Articles du Marché dérogeant au CCAG FCS
4	2
10 & 11	10 & 11
14	14

Signature du Titulaire

Porter la mention manuscrite

Lu et approuvé

A *[Signature]*

Le 24 JAN 2019

Signature du pouvoir adjudicateur


Porter la mention manuscrite

Lu et approuvé

A *[Signature]*

Le 24 JAN 2019

[Signature]

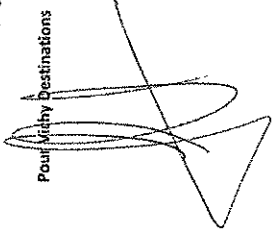



 Pour le Président et par délégation,
 Le Conseiller délégué
 à la Commande Publique
 Michel GUYOT



Annexe 2
Liste personnel Vichy Communauté

Nom	Prénom
CHANELET	LAURANNE
SCHMITT	NATHALIE

Arrière 24 JAN 2019
 Pour Vichy Destinations

 Pour Vichy Communauté

 Pour le Président et par délégation,
 Le Conseiller délégué
 à la Commande Publique
 Michel GUYOT

- ANNEXES
- 1 Liste des équipements
- 2 Liste des personnels
- 3 DPGF

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

ELEMENTS EXPLICATIFS DE LA STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

CONTEXTE SCHEMA DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

Le constat est aujourd'hui fait que les acteurs socioprofessionnels sont insuffisamment intégrés dans la gouvernance touristique de la destination. Ils ne sont pas des partenaires forts de Vichy Destinations dans l'élaboration des orientations stratégiques et la mise en œuvre technique et financière des actions.

La SPL « Vichy Destinations », organe de pilotage et de coordination du développement touristique à l'échelle du territoire communautaire de Vichy depuis 2019, souhaite doter la destination d'une stratégie de développement touristique, assortie d'un plan d'actions partagé pour les 4 à 5 prochaines années. Loin de se cantonner strictement au périmètre d'action de la SPL, cette stratégie se doit de répondre à l'exigence d'un portage collectif dans lequel les socioprofessionnels, les acteurs institutionnels et professionnels du tourisme auront tous un rôle à jouer.

A travers cette stratégie, Vichy Destinations pourra assumer son rôle de leader dans le développement touristique du territoire. Cette stratégie permettra de :

- Dresser un bilan du positionnement et des marges de manœuvre sur chacune des filières
- Déterminer les potentialités de développement pour les différents groupes de clientèle, à l'échelle de la destination et pour chacune des filières
- Identifier des facteurs d'innovation qui permettent de soutenir le développement touristique
- Travailler sur des opportunités de marchés et de produits à développer

L'acceptation et la force du leadership de Vichy Destinations passe par l'adhésion et l'intégration des acteurs socioprofessionnels dans le projet. Le processus de mobilisation est encore plus important que le livrable.

C'est dans ce contexte que Vichy Destinations souhaite faire appel à un acteur professionnel du tourisme pour l'accompagner dans la définition et la mise en œuvre de cette stratégie. Ce dernier pourra faire bénéficier de son expertise et d'une méthodologie éprouvée sur d'autres destinations renommées.

COMITE DE PILOTAGE :

- Ce comité a la vocation d'être transversal, il sera composé :
- Du PDG de Vichy Destinations
 - De représentants des actionnaires (Ville de Vichy et Vichy Communauté)
 - De représentants du Conseil d'orientation de la SPL Vichy Destinations (à définir)
 - De représentants du CDT et du CRT
 - De membres du CODIR de Vichy Destinations
 - De représentants de la Banque des Territoires

LES ETAPES DU PROJET :

1. Diagnostic touristique du territoire (mars-juin 2020)
 - Les facteurs endogènes propres au territoire
 - L'offre de destination
 - L'hébergement touristique
 - L'adaptabilité de la destination aux cibles de clientèles
 - L'adaptabilité de la destination à l'accueil par saison
 - L'aménagement et l'organisation territoriale
 - Analyse de l'image de la destination, de sa notoriété (incluant une analyse digitale)
 - Entretiens individuels avec les acteurs socioprofessionnels / institutionnels

- Ce diagnostic sera présenté au comité de pilotage pour validation courant de l'été 2020.
- 2. Définition de la stratégie à 3 ans (septembre/octobre/novembre 2020)
 - Mise en place d'ateliers thématiques et collaboratifs avec les partenaires pour définir collectivement les axes prioritaires de la stratégie touristique de l'agglomération. Ces ateliers s'appuieront sur la phase de diagnostic du territoire
 - Formalisation d'un positionnement stratégique
 - Définition du cahier de tendances et des facteurs d'évolution du secteur touristique
 - Définition des cibles de clientèles prioritaires & hiérarchisation
 - Evaluation des marges de progrès de l'offre de destination par cible et de l'aménagement de l'espace
 - La préfiguration d'offres globales par cible et par thème (hébergement, activités, services, animations)
 - Déterminer les grands axes stratégiques du territoire suite à l'ensemble des travaux menés au préalable sur l'adéquation de l'offre et de la demande touristique :
 - Les enjeux de la destination
 - Les enjeux par filière
 - Les orientations stratégiques de développement ~~économiques~~ avec les acteurs du territoire
 - L'identification des chantiers à mettre en œuvre collectivement
 - Les modes de développement et qualification de l'offre touristique, d'hébergement, restauration

La stratégie sera présentée au comité de pilotage pour validation courant novembre 2020. Elle pourra ensuite faire l'objet d'une présentation officielle par les élus et les représentants du comité de pilotage.

3. Co-construction du plan d'actions de la stratégie touristique du territoire (septembre à novembre 2020)
 - Suite aux deux étapes précédentes, la co-construction du plan d'actions permettra de concrétiser les orientations stratégiques en identifiant des chantiers prioritaires. Ils impliqueront les acteurs locaux et les partenaires pour garantir le plus grand pouvoir d'action. Cette étape devra comporter des réunions avec les partenaires institutionnels et socioprofessionnels.
 - Le plan d'actions devra comporter les éléments suivants :
 - La description de l'action
 - La temporalité et la durée de mise en œuvre
 - La catégorisation des actions : ingénierie complémentaire, investissements, fonctionnement, organisation...
 - Le niveau de complexité au regard du contexte actuel
 - Le caractère des actions : niveau de priorité, liaisons avec d'autres actions
 - Les acteurs impliqués
 - Une étude des investissements liés à ce plan d'actions devra être menée.

Ce plan d'actions devra être suivi par le comité de pilotage sur les 3 années de mise en place de la stratégie touristique. Un calendrier de réunions de suivi régulières avec les partenaires devra être établi. Il sera accompagné d'indicateurs de réussite. Un rapport de suivi annuel sera ainsi présenté aux partenaires pour assurer une transparence totale des actions.

CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE II RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

IMMATRICULATION ATOUT FRANCE

Commission d'immatriculation
Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours



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 :

VICHY DESTINATIONS
5 RUE DU CASINO, PALAIS DES CONGRÈS,
03200 VICHY, FRANCE

représenté par :

Monsieur FRÉDÉRIC AGUILERA, PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

IM003190002

à effet du 02/07/2019

La garantie financière est apportée par : GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION, 8-10 RUE D'ASTORG, 75008 PARIS, FRANCE

L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de : AXA FRANCE IARD, 313 TERRASSES DE L'ARCHE, 92727 NANTERRE, FRANCE

Cette immatriculation est valable jusqu'au 02/07/2022. La demande en vue de son renouvellement devra être adressée à la commission d'immatriculation un mois avant la date d'échéance.

L'opérateur doit informer la commission d'immatriculation de tout changement dans les éléments de son dossier (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 02/07/2019 sur le site internet d'Atout France.

Fait à Paris,

Le 02/07/2019

Le Président de la commission d'immatriculation



Michel VENEAU

Accusé de réception d'un acte en préfecture

DELIBERATION N° 28 DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 23/07/2020

Objet de l'acte : DEMANDE DE CLASSEMENT DE LA SPL VICHY DESTINATIONS EN
CATEGORIE II

.....
Date de décision: 23/07/2020

Date de réception de l'accusé 29/07/2020

de réception :

.....
Numéro de l'acte : 23JUIL2020_28a

Identifiant unique de l'acte : 003-200071363-20200723-23JUIL2020_28a-DE

.....
Nature de l'acte : Délibération

Matières de l'acte : 9 .1

Autres domaines de competences

Autres domaines de competences des communes

Date de la version de la 29/08/2019

classification :

.....
Nom du fichier : 28.pdf (99_DE-003-200071363-20200723-23JUIL2020_28A-DE-
1-1_1.pdf)