

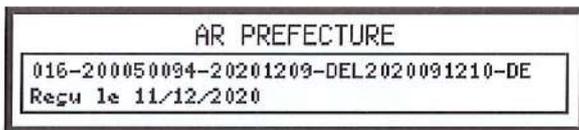


À vos côtés pour des vacances en' **OR** Charente

# Bilan intermédiaire

## 2020





Le début de l'année 2020 a été marqué par la pandémie de covid 19 et la fermeture obligatoire de l'Office de tourisme. Pendant 2,5 mois, les bureaux d'accueil de Mansle et Ruffec ont été fermés au public et toute l'équipe de l'Office de tourisme a été placée en télétravail. Cette période a été consacrée à l'accompagnement des prestataires touristiques qui ont eu besoin d'avoir de l'aide et des conseils sur leurs obligations réglementaires et les protocoles.

## Accueil et information des visiteurs

L'Office de tourisme du Pays du Ruffécois continue d'assurer un **service d'accueil fiable et professionnel** au sein de ses 2 bureaux d'accueil situés à Mansle et Ruffec, lors de ses accueils hors les murs et par tous les autres outils de contact existants (mail, téléphone, Facebook, site web...). L'équipe permanente est formée en accueil et conseil en séjour et la personne qui a été recrutée pour la saison touristique a bénéficié de journées en binôme avant de gérer seule un accueil. Depuis le début de l'année, l'équipe de l'Office de tourisme a accueilli 6 018 visiteurs (touristes et habitants) pour 3 313 demandes, ce qui représente une diminution de 28% pour le nombre de visiteurs et une diminution de 40% des demandes sur la même période en 2019 (entre janvier et septembre). Les connexions Wifi dans les antennes ont augmenté de 22% sur la même période entre 2019 et 2020 et on recense 100 visiteurs uniques en moins sur le site web de l'Office de tourisme mais 3 000 pages vues en plus.

Ces chiffres illustrent la tendance amorcée depuis plusieurs années sur la désertion des Offices de tourisme et la situation exceptionnelle vécue en 2020 avec la crise sanitaire. Les touristes recherchent aujourd'hui l'information principalement sur Internet

Dans ses accueils fixes et hors les murs, l'équipe de l'Office de tourisme veille à avoir **le plus grand nombre d'informations touristiques** pour répondre aux demandes des visiteurs (dépliants des partenaires et des territoires voisins, dépliants de l'Office de tourisme, dépliants de Charentes Tourisme...). Ceci représente une cinquantaine de brochures sur le territoire et une quinzaine sur les territoires voisins. En raison de la crise sanitaire, le nombre de brochures laissées en libre-service a été fortement réduit cette année : seuls les dépliants de l'Office de tourisme et de ses partenaires locaux ont été disponibles dans les présentoirs. Toutes les autres documentations ont été remises sur demande. La majorité de l'offre touristique du Pays du Ruffécois a rouvert après le confinement, l'équipe de l'Office de tourisme a ainsi pu promouvoir quasi-normalement le territoire auprès des touristes en séjour.

L'équipe enregistre également toutes les composantes de l'offre touristique locale dans le **SIT (Système d'Informations Touristiques) départemental** qui comprend donc les fiches sur les hébergements touristiques, les restaurants, les sites de visite et de loisirs, les manifestations... Depuis le début de l'année, 735 fiches ont été créées et 414 fiches ont été modifiées. Les modifications sont beaucoup moins nombreuses qu'en 2019 en raison de l'annulation d'un très grand nombre de manifestations liées à la crise sanitaire.

Concernant **l'accueil numérique de l'Office de tourisme** et suite au diagnostic numérique élaboré par 4 étudiants en 2e année de master de l'Université Montaigne de Bordeaux et à leurs pistes d'amélioration, un travail a été lancé à l'échelle du Pays du Ruffécois avec un grand nombre d'acteurs différents pour repenser la stratégie de communication territoriale. Ce travail devait avoir lieu entre avril et juin, il a été reporté entre octobre et

décembre. Les 5 réunions de la première étape ont eu lieu et réuni une cinquantaine de personnes. En parallèle un questionnaire en ligne a été largement diffusé et recueilli près de 120 réponses. Toutes ces informations vont ensuite être analysées et utilisées pour l'étape 2 dédiée au positionnement du territoire.

## Promotion touristique du territoire

La **création d'outils de promotion numériques** est donc en réflexion suite à ce diagnostic. Le contenu des écrans d'affichage dynamique a été entièrement retravaillé en interne et désormais chaque partenaire possède une fiche dédiée et mise en page pour son activité. Le contenu a été repensé pour s'adapter davantage aux saisons.

En parallèle, l'équipe de l'Office de tourisme a repris le travail de benchmarking dans le cadre de la création d'un nouveau site Internet. Il s'agit d'observer plusieurs sites web et de repérer ce qui plaît et ce qui ne plaît pas. Ce travail est accompagné par une AMO (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage), il aboutira à la rédaction d'un cahier des charges courant janvier pour lancer un appel d'offres dès février 2021.

Les **outils print** suivants ont été actualisés en 2020 pour promouvoir le territoire et l'offre touristique locale :

- **carte touristique** qui présente l'exhaustivité de l'offre touristique et qui est traduite en anglais et néerlandais ;
- **magazine d'inspiration**, disponible en français et en anglais, qui rappelle les principaux atouts du territoire, donne des idées de visite et des recettes et présente le reste de la Charente (un partenariat a été créé avec les autres Offices de tourisme de Charente pour promouvoir l'ensemble du département dans tous les territoires) ;
- **agenda des manifestations estivales**, imprimé en interne tous les 15 jours environ pour proposer l'information la plus fiable qui est remis dans une couverture créée en interne à l'effigie de l'Office de tourisme ;
- **carnet des bons plans en'OR Charente** qui comprend 24 réductions pour des sites de visite ou des activités de loisirs partenaires ;
- **sets de table** qui présentent la carte touristique et des jeux pour enfants, distribués dans les restaurants partenaires et les chambres d'hôtes intéressées.

L'ensemble de ces outils sont mis à disposition des partenaires de l'Office de tourisme afin qu'ils puissent les diffuser auprès de leurs clients/visiteurs.

Carte :



Magazine, couverture agenda des manifestations estivales et bons plans :



Set de table :



## Animation et professionnalisation des acteurs touristiques locaux

Lancé en 2018 en partenariat avec les sites de visite et de loisirs, le **carnet de réductions « Bons plans en'OR Charente »** a été reconduit en 2020 à la demande des prestataires participants. Il propose cette année 24 offres contre 26 en 2019 (fermeture de la piscine de Ruffec pour travaux et vente des jardins européens de Salles de Villefagnan). Ce carnet de réductions est très apprécié des touristes qui viennent à l'Office de tourisme ; un bilan plus approfondi est en train d'être réalisé avec les partenaires pour envisager la suite.

Face à la crise sanitaire, l'Office de tourisme a malheureusement dû annuler un grand nombre de ses **rendez-vous dédiés aux prestataires touristiques locaux**. La rencontre de printemps qui permet normalement d'échanger toutes les documentations touristiques n'a pas eu lieu, ni la journée découverte qui a pour objectif de faire découvrir le territoire aux partenaires. Le lancement de saison a été remplacé par une conférence de presse à laquelle une douzaine de sites a répondu présent. C'était l'occasion de dire que la quasi-

totalité de l'offre touristique du Pays Ruffécois était prête à accueillir de nouveau les visiteurs. L'Office de tourisme a néanmoins pu animer 1 café hébergeurs avec quelques restaurateurs au cours duquel les participants ont demandé la création d'un groupe WhatsApp pour pouvoir échanger sur leurs disponibilités. 2 autres cafés hébergeurs sont prévus d'ici la fin de l'année. Enfin, l'atelier de sensibilisation à l'accueil et à l'offre touristique en'OR Charente n'a pas pu être organisé.

Une rencontre va être organisée en novembre à destination des nouveaux élus afin de leur présenter l'Office de tourisme et l'offre touristique du Pays Ruffécois.

L'Office de tourisme a créé un **groupe Facebook** qui réunit une trentaine de partenaires touristiques et leur permet d'échanger entre eux. Pour l'instant, c'est surtout un moyen pour l'Office de tourisme de faire passer des informations (sur le tourisme en général, sur le territoire, sur des projets...).

Cette année encore, l'équipe de l'Office de tourisme s'est déplacée sur le territoire à la rencontre des **prestataires touristiques qu'ils soient publics et privés, ainsi que des mairies** pour les accompagner dans leurs projets, faire des visites de conseil, échanger sur leurs problématiques. Le confinement a entraîné le report de certains rendez-vous sur le 4<sup>e</sup> trimestre 2020.

Enfin, l'Office de tourisme apporte un **soutien particulier aux Communautés de communes Cœur de Charente et Val de Charente et au PETR du Pays Ruffécois** sur les dossiers de mise en valeur du patrimoine néolithique et du patrimoine roman, des jardins touristiques ou encore de la signalisation touristique. Concernant ce dernier thème, une première réunion de concertation est prévue le 10 novembre 2020 avec d'autres structures départementales telles que Charentes Tourisme, le Conseil départemental, la CCI (Chambre de Commerce et d'Industrie) et la Préfecture afin d'écrire le dossier de demande d'installation d'une signalisation d'information culturelle et touristique sur la Nationale 10.

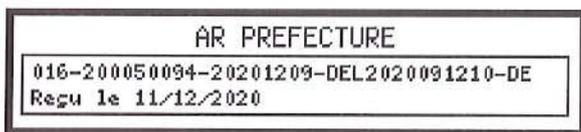
Pendant le confinement, l'équipe de l'Office de tourisme a œuvré au service des prestataires touristiques locaux en organisant des temps d'échanges en ligne, en relayant les informations réglementaires actualisées, en répondant à leurs questions, en finançant la mise en place de webinaires animés par des avocats...

## Consultation sur des projets d'équipements collectifs touristiques

L'Office de tourisme a été consulté par la mairie d'Aunac sur Charente pour échanger sur leur camping. Charentes Tourisme était également présent au rendez-vous afin d'apporter des éléments réglementaires et juridiques plus détaillés.

Un temps d'informations sur les campings et les aires de camping-cars pourrait être organisé, en partenariat avec les Communautés de communes, début février 2021 afin de présenter plusieurs possibilités de gestion de ces équipements et des témoignages de collectivités ou d'entreprises.

En tant que chef de file institutionnel du tourisme, l'Office de tourisme accompagne également les Communautés de communes du territoire ainsi que le PETR du Pays Ruffécois sur les questions de PLUi, d'énergies renouvelables, du contrat régional ou



encore du contrat CADET (Contrat néo-aquitain de développement de l'emploi sur le territoire).

## Structuration et mise en marché de l'offre touristique locale

Depuis 2019, l'Office de tourisme propose à ses partenaires un **outil de vente en ligne** déployé par Charentes Tourisme : Elloha. Malheureusement, trop peu de partenaires de l'Office de tourisme semblent intéressés. Aujourd'hui, l'Office de tourisme ne compte que 9 partenaires équipés de cette solution et seulement 2 s'en servent vraiment. Néanmoins, la crise sanitaire et notamment les règles mises en place ont montré l'intérêt des réservations ou ventes en ligne et ont poussé de nouveaux partenaires à s'équiper de cet outil (5 nouveaux en 2020).

A cause de la crise sanitaire, peu de grandes manifestations ont été maintenues sur le territoire. Les billetteries habituellement gérées par l'Office de tourisme ont été impactées (annulation de spectacles, modification des règles de location des courts de tennis...).

La réflexion sur la **création de « produits groupes »** est en pause car le groupe de travail s'est heurté au manque d'offres « fun » sur notre territoire, c'est-à-dire des activités qui pourraient compléter les visites culturelles en offrant un moment de détente ludique et original accessible à un grand nombre de personnes en même temps.

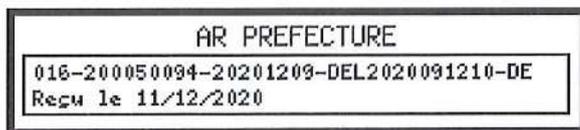
En parallèle, un groupe de travail va être mis en place pour réfléchir au devenir de l'application **Terra Aventura** sur le territoire et envisager des solutions complémentaires à l'échelle du Pays Ruffécois.

## Mise en œuvre de la stratégie NOTT

Lorsque la Région Nouvelle-Aquitaine a accepté la candidature du Pays Ruffécois à l'appel à projet NOTT (Nouvelle Organisation Touristique des Territoires), l'une des conditions était d'élargir le territoire afin d'atteindre une échelle d'actions plus pertinente. En 2019, l'Office de tourisme et le PETR du Pays Ruffécois ont donc rencontré la Communauté de commune de Mellois en Poitou ainsi que l'Office de tourisme du Pays Mellois pour élaborer un nouveau dossier de candidature présentant le territoire élargi. La Région Nouvelle-Aquitaine a validé **l'extension du périmètre de départ au Pays Mellois**. Un plan d'actions a été élaboré par les techniciens mais aucun comité de pilotage n'a pu être réuni en 2020.

Plusieurs actions répondant aux enjeux régionaux ont été identifiés telles que le travail sur l'identité touristique ou la stratégie de communication, l'accueil des nouveaux élus, le développement des réseaux (jardins) et des labels (Villes et Villages Fleuris, Petites Cités de Caractère...). Il a également été proposé de travailler sur la création d'universités du tourisme rural à l'échelle de la Région. Un groupe d'acteurs intéressés s'est réuni en visio pour engager les discussions, 3 personnes du territoire participent au comité de pilotage.

En 2020, une journée de cohésion a été organisée entre les équipes des Offices de tourisme du Pays Ruffécois et du Pays Mellois afin de faire connaissance et poser les premiers jalons de la coopération. Une journée est prévue fin octobre sur la thématique des hébergements : une salariée de l'Office de tourisme du Pays Mellois est experte dans



ce domaine, elle a accepté de former plusieurs personnes de l'équipe de l'Office de tourisme du Pays Ruffécois. Cette journée permettra ainsi de proposer des visites plus techniques aux hébergeurs partenaires du Pays Ruffécois.

### Démarches de qualité

En 2020, l'Office de tourisme a monté son dossier de renouvellement pour obtenir la **marque Tourisme et Handicap** pour les bureaux de Mansle et Ruffec. Le résultat de la commission de validation n'est pas encore connu. En parallèle, l'Office de tourisme travaille avec Charentes Tourisme lorsque des renouvellements sont à prévoir.

Dans le cadre du travail sur l'attractivité du territoire, l'Office de tourisme et le PETR ont poursuivi leurs actions sur le **label des Villes et Villages Fleuris** via la mise en place de balades nature et patrimoine. Sur les 12 communes labellisées du territoire, 10 ont accepté cette proposition et 9 balades ont été créées. Ces circuits ont été conçus avec les animatrices du patrimoine des 2 Communautés de communes. Ces balades seront sans doute vouées à se développer et à être complétées les prochaines années. Une autre commune labellisée a fait connaître son intérêt de rejoindre le projet et la 10<sup>e</sup> balade est en cours de création.

### Mise en place d'un observatoire touristique

Cette action sera menée à la fin de la saison estivale auprès des prestataires touristiques.

### Accompagnement du PETR pour le prélèvement de la taxe de séjour

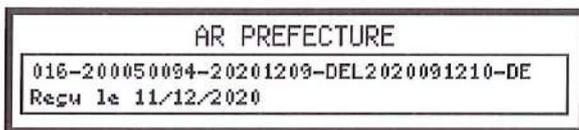
Le PETR du Pays Ruffécois s'est équipé d'un **logiciel de télédéclaration** de la taxe de séjour en vue de simplifier la collecte et d'augmenter les recettes. L'Office de tourisme a communiqué auprès de ses hébergeurs sur l'intérêt de ce logiciel et l'importance de l'utiliser.

L'une des missions de l'Office de tourisme est de présenter les informations les plus exhaustives sur l'offre d'hébergements marchands locaux donc l'Office de tourisme poursuit son travail de mise à jour de la **base de données des hébergements**.

Depuis le 01 janvier 2019, les plateformes de réservation d'hébergements en ligne sont tenues de collecter la taxe de séjour pour le compte des hébergeurs. Ceci a permis de doubler le montant prévu de taxe de séjour au budget 2020.

### Recherche de financements complémentaires

Les Communautés de communes ont accepté d'augmenter le montant de cotisation pour financer l'Office de tourisme pour l'année 2020. Cette action a permis de présenter un budget équilibré et fiable.



Néanmoins, comme chaque année, l'Office de tourisme continue de réfléchir à des financements complémentaires tels que les prestations de services ou les recettes de boutique.

**La boutique** de l'Office de tourisme a été repensée pour ne pas avoir trop de denrées périssables qui demandent un suivi rigoureux. De nouveaux producteurs et artisans ont été contactés et de nouveaux produits souvenirs ont été fabriqués. En parallèle, certains producteurs ont souhaité retirer leurs produits de la boutique de l'Office de tourisme, ne faisant pas suffisamment de ventes. La difficulté principale de la boutique de l'Office de tourisme n'est pas la qualité des produits mais le manque de fréquentation. Une réflexion plus profonde sera sans doute à mener afin d'améliorer cette action.

De plus, de **nouveaux services à la carte** ont été créés pour les partenaires de l'Office de tourisme tels qu'une campagne photo pour les hébergeurs, un portrait Facebook... L'Office de tourisme a perdu une dizaine de partenaires en 2020 (principalement des propriétaires de meublés) mais le montant des prestations est plus élevé : 6 010 € contre 5 620 € en 2019.

L'Office de tourisme fait également appel dans la mesure du possible à des **aides régionales ou européennes** pour ces projets. L'Office de tourisme a ainsi déposé un dossier de demande d'aide dans le cadre du programme LEADER pour financer la refonte du site web.