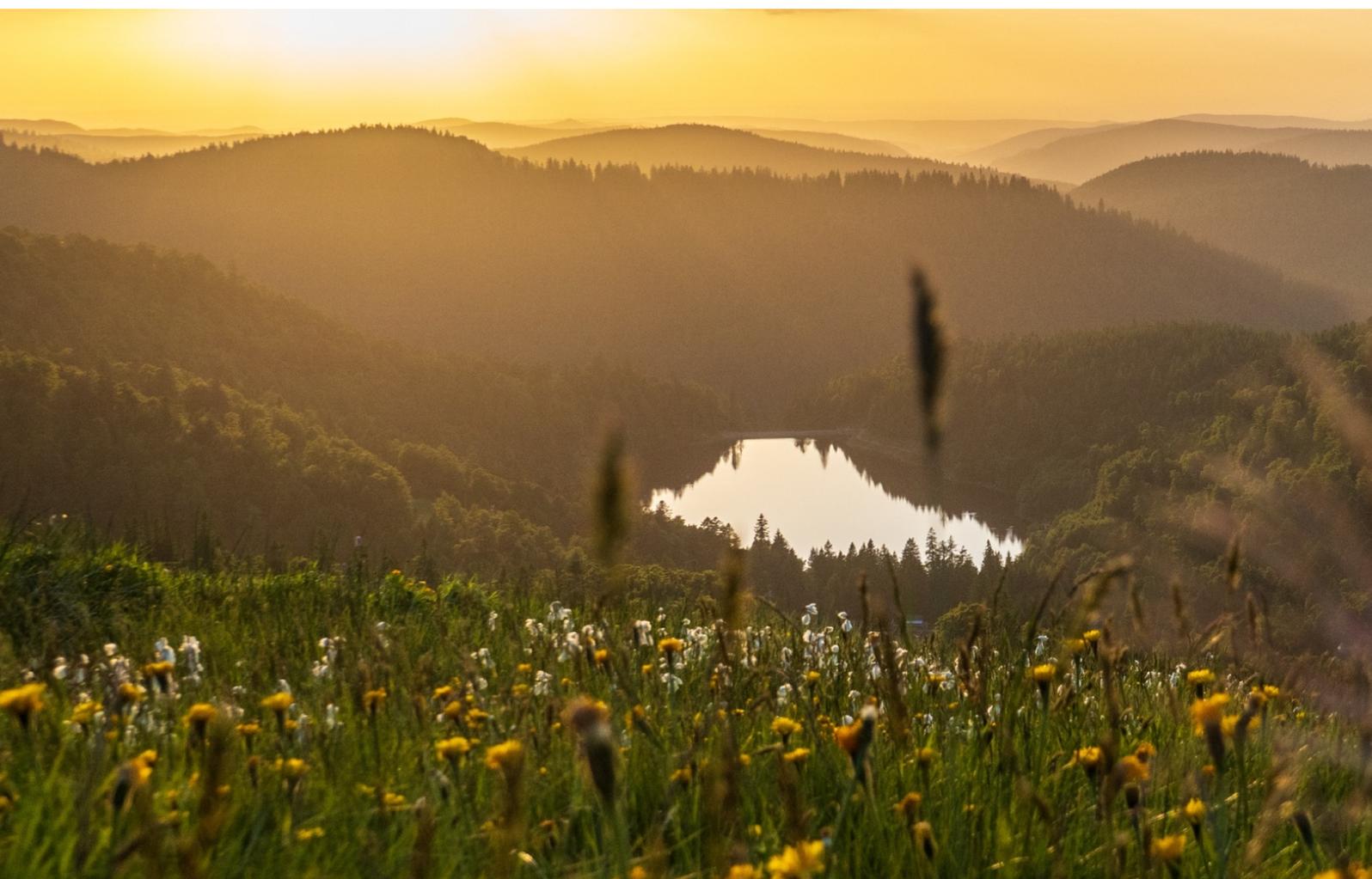


BIENVENUE

Manuel du nouvel arrivant



OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE

DE LA BRESSE HAUTES VOSGES

www.labresse.net

BIENVENUE À L'OFFICE DE TOURISME DE LA BRESSE HAUTES VOSGES

L'Office de Tourisme est un lieu d'accueil et de renseignement des publics, qu'ils soient vacanciers en séjour, excursionnistes de passage pour la journée, ou tout simplement habitants du territoire.

Vous intégrez aujourd'hui la grande famille de l'Office de Tourisme et nous vous souhaitons une cordiale et chaleureuse bienvenue. Notre équipe, que vous aurez l'occasion de rencontrer dès votre arrivée, est composée d'une quinzaine de permanents, répartis sur 5 Bureaux d'Information Touristique à La Bresse (siège social), Cornimont, Saulxures-sur-Moselotte, Vagney et Ventron.

Notre Office de Tourisme Communautaire, dont le périmètre d'action est celui de la Communauté de Communes des Hautes Vosges (14 communes), a été créé le 1^{er} janvier 2022. Il assure entre autres les missions d'accueil et d'information des publics, la promotion et la commercialisation de son territoire de compétence. Là encore, vous aurez l'occasion de découvrir notre travail au quotidien tout au long de votre mission parmi nous.

Au fil de la lecture de ce manuel, vous en apprendrez davantage sur :

- Les missions de l'Office de Tourisme page 4
- Vos nouveaux collègues page 6
- Les incontournables du territoire page 7
- Nos partenaires page 9
- Notre engagement dans la démarche Qualité page 10
et dans le développement durable

Sans oublier, parce que c'est important également 😊 :

- Ce que nous attendons de vous page 12

L'OFFICE DE TOURISME EN QUELQUES MOTS

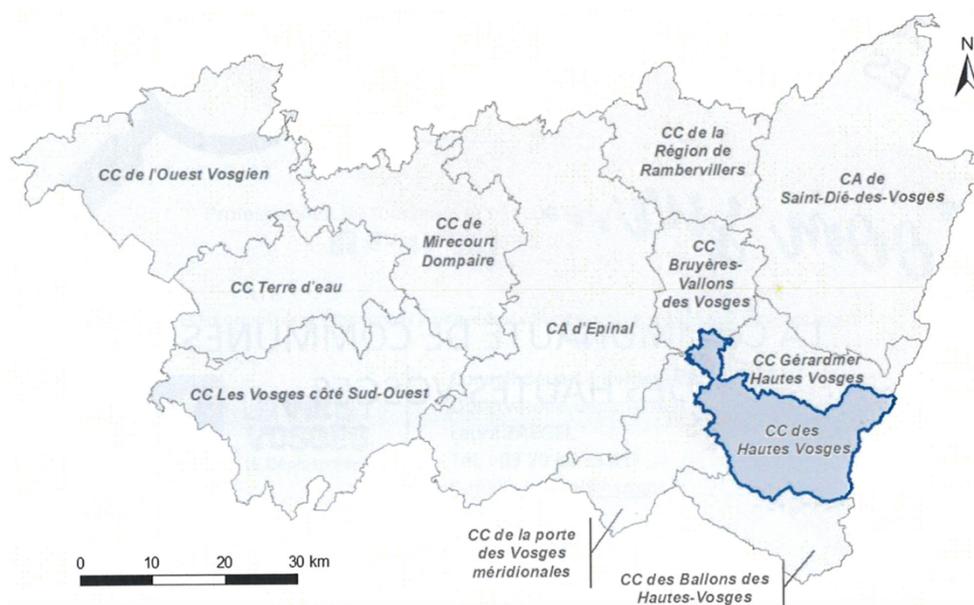
Notre Office de Tourisme est un EPIC -> Établissement Public à caractère Industriel et Commercial.

Il a été créé le 1^{er} janvier 2022 et sa zone de compétence est celle du territoire de la Communauté de Communes des Hautes Vosges, qui regroupe les 14 communes de :

- Basse sur le Rupt
- Cleurie
- Cornimont
- Gerbamont
- La Bresse
- La Forge
- Le Syndicat
- Rochesson
- Sapois
- Saulxures-sur-Moselotte
- Tendon
- Thiéfosse
- Vagney
- Ventron



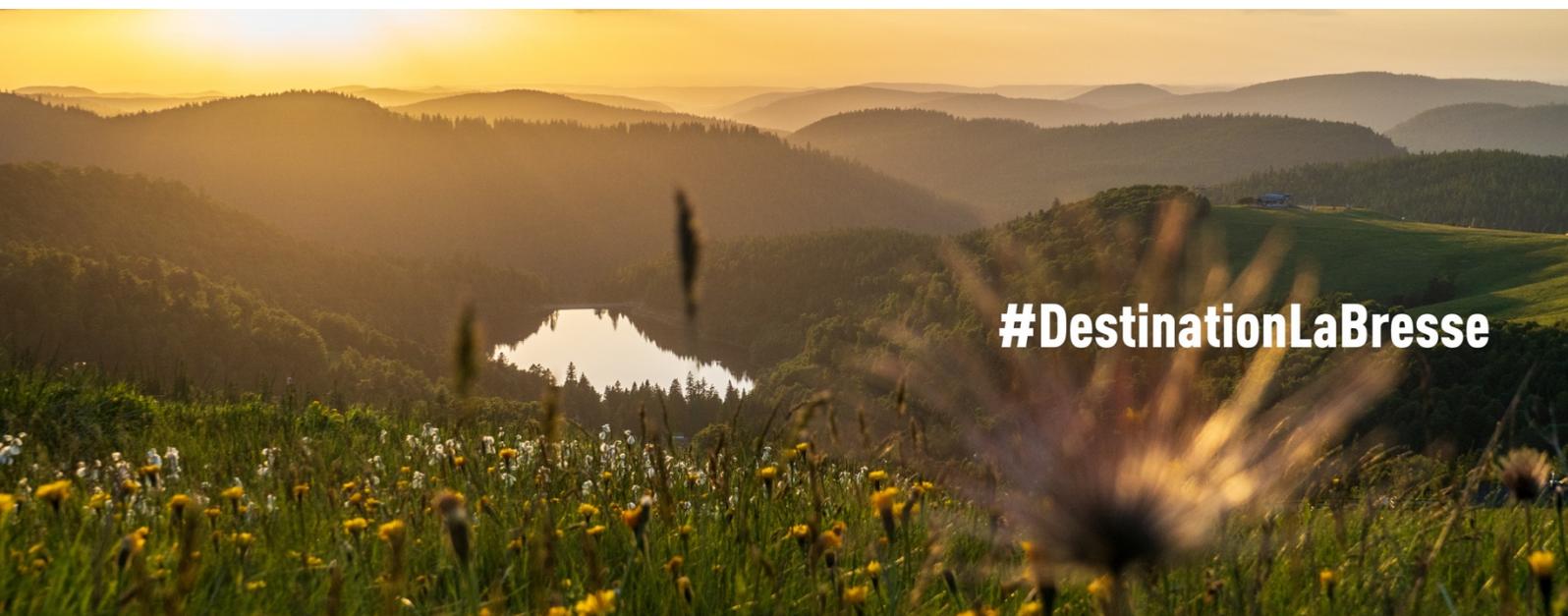
Situation dans le département des Vosges



NOS MISSIONS

Les missions de l'Office de Tourisme sont les suivantes :

- Assurer l'accueil et l'information des vacanciers.
- Assurer la promotion touristique de la destination, en coordination avec le comité départemental et le comité régional du tourisme et tous les autres partenaires touristiques jugés utiles à associer.
- Contribuer à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local.
- Mettre en œuvre la politique locale du tourisme et des programmes locaux de développement touristique définis par la Communauté de Communes, notamment dans les domaines de l'élaboration des services touristiques, de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, et des études,
- Commercialiser des prestations de services touristiques.
- Favoriser l'adaptation de l'offre touristique aux exigences des clientèles française et étrangère, en particulier par la création de nouveaux produits.
- Accroître les performances économiques de l'outil touristique.
- Apporter son concours à la réalisation des événements destinés à renforcer la notoriété de la Communauté de Communes ainsi qu'à l'animation permanente des stations.

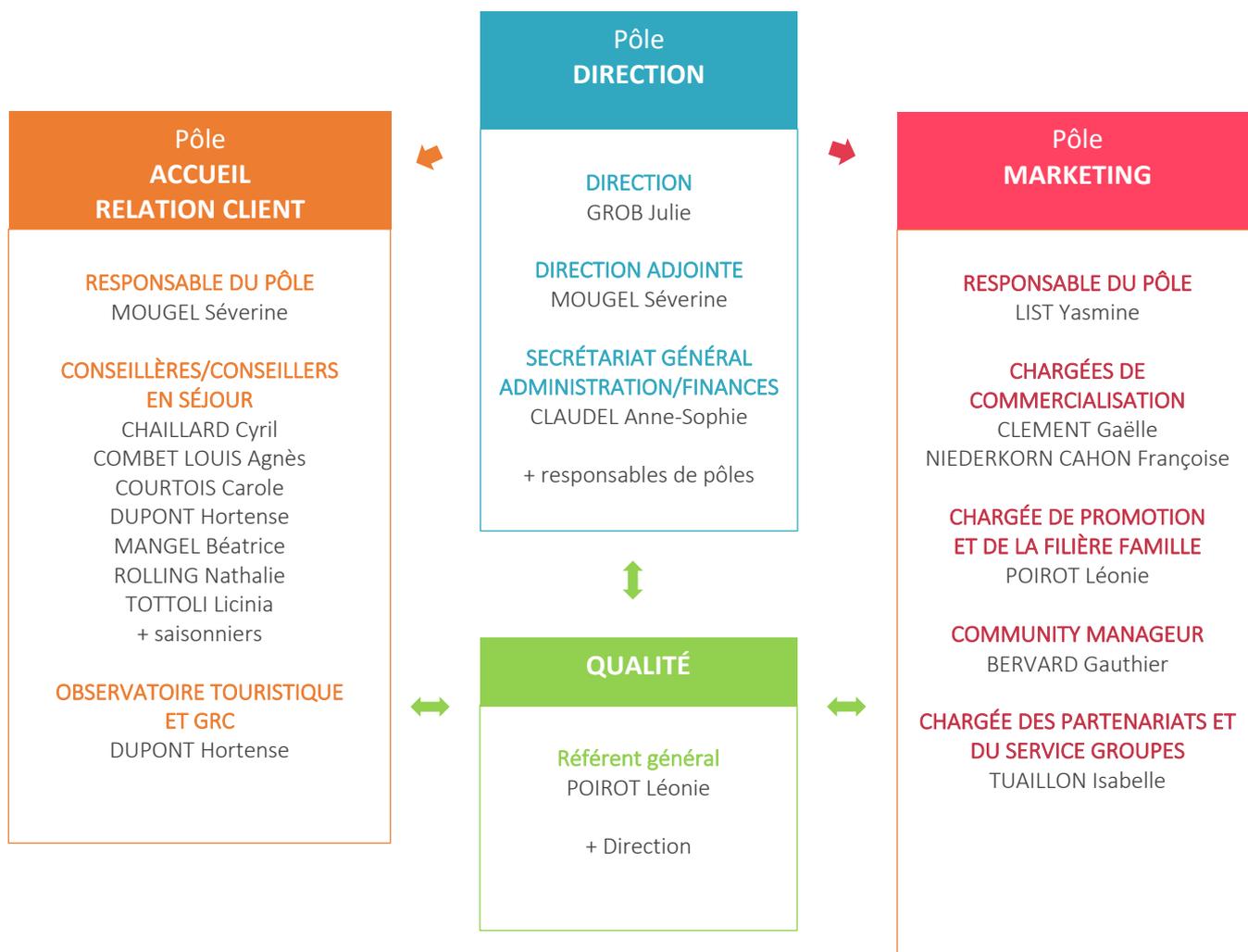


L'ORGANIGRAMME POUR MIEUX NOUS CONNAÎTRE

COMITÉ DE DIRECTION DE L'EPIC

12 élus et 11 socioprofessionnels

Sous la présidence de **Nicolas REMY**



QUELQUES INCONTOURNABLES DU TERRITOIRE

Nous avons la chance de disposer d'un environnement naturel exceptionnel dans un massif préservé. Nous nous situons au pied des plus hauts sommets du Massif des Vosges, entre lacs de montagne, forêts majestueuses, hautes chaumes et crêtes.

Pour vous aider à démarrer, voici **quelques sites incontournables** à connaître sur notre territoire :

- La Route des crêtes ;
- Le lac des Corbeaux à La Bresse ;
- La tourbière du lac de Lispach à La Bresse ;
- Les cascades de la Pissoire, du Saut du Bouchot, du Cuisinier ;
- L'Ermitage du Frère Joseph à Ventron.

En hiver, nous proposons de nombreuses activités autour de la neige :

- Du ski alpin sur 5 domaines skiables : La Bresse Hohneck, la plus grande station du nord-est de la France (oui, oui, elle est chez nous !), La Bresse Lispach, La Bresse Brabant, le champ de neige des Truches à Rochesson et le champ de neige du Poteau au Haut du Tôl.
- Du ski de fond à La Bresse Lispach, plus grand domaine nordique du Massif des Vosges (et oui, encore !) mais aussi à Ventron, au Haut du Tôl et aux Truches.
- De nombreux sentiers pour la balade en raquettes,
- Une patinoire à La Bresse,
- De la motoneige à La Bresse avec une offre dédiée aux enfants,
- De nombreuses pistes de luge...

Nos partenaires proposant des **activités 4 saisons** sont très nombreux ; voici une liste non exhaustive de ce que l'on propose à nos visiteurs :

- De la randonnée (petite et grande) avec plus de 800 km de sentiers balisés et entretenus par les bénévoles du Club Vosgien ;
- Des circuits balisés pour le trail, le VTT ;
- Un bikepark et une voie verte à proximité ;

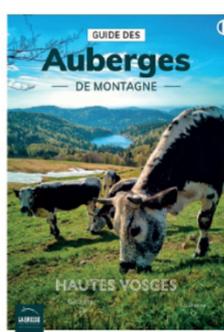
- Du gyropode, du mountainboard, de la trottinette électrique, de l'escalade, de la luge sur rail, du parapente, du tennis, des sports mécaniques, des promenades en cheval (et même en âne !), et bien d'autres encore ;
- De nombreux parcs de loisirs comme Wiidoo Gliss et Bol d'Air ;
- Deux piscines et une base de loisirs pour la baignade.

Au niveau de la **culture et du patrimoine**, nous ne sommes pas en reste :

- De nombreux musées, parcs et jardins, ateliers d'artisans et artistes d'art, visites de fermes d'exploitation, de magasins d'usine ou encore de confiseurs (les fameux bonbons des Vosges), chocolatiers, brasseurs, distillateurs...
- Deux cinémas, des lieux d'expositions, des médiathèques et ludothèque...

Vous retrouverez bien entendu toutes ces informations dans nos différents **outils de communication** mis à la disposition du grand public :

- Les **brochures touristiques** comme notre magazine Destination ou encore notre guide pour les familles



- Le site Internet www.labresse.net



QUI SONT NOS PARTENAIRES ?

L'Office de Tourisme a un réseau de partenaires conséquent avec lequel il travaille au quotidien.

LES PARTENAIRES SOCIOPROFESSIONNELS

Nous disposons d'un réseau de quelques 350 partenaires répartis dans plusieurs catégories :

- Les hébergeurs touristiques (hôtels, chambres d'hôtes, meublés de tourisme, hébergements pour groupes, campings...)
- Les restaurateurs ;
- Les prestataires d'activités ;
- Les sites de visites et de loisirs (musées, jardins, parcs de loisirs...)
- Les commerçants, artisans, professions libérales, agriculteurs...

Vous trouverez en annexe de ce manuel le **guide du partenaire** qui vous expliquera les services mis à la disposition de nos partenaires.

LES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

Nous travaillons également étroitement sur des projets de développement touristique et de promotion de la destination avec les partenaires institutionnels :

- La Communauté de communes des Hautes Vosges et les 14 communes du territoire ;
- Le Syndicat Mixte Tourisme Hautes Vosges, le Comité Départemental du Tourisme des Vosges, l'Agence Régionale du Tourisme du Grand Est, le Collectif du Massif des Vosges, le PETR de Remiremont...



NOTRE ENGAGEMENT DANS LA DEMARCHE QUALITE ET LE DEVELOPPEMENT DURABLE

L'Office de Tourisme est titulaire de la **Marque Qualité Tourisme™** ; l'engagement de toute l'équipe dans ce dispositif est important et vous devrez vous assurer au quotidien que toutes vos tâches et missions seront effectuées dans le respect de cet engagement : suivi des procédures, port du badge, disponibilité pour les visiteurs, accueil avec sourire et courtoisie, recueil des avis et de la satisfaction du visiteur,...

L'ensemble de notre stratégie et engagement dans la démarche Qualité vous est présenté dans le **Manuel Qualité** disponible à cette adresse : <https://qualite-la-bresse.jimdofree.com>

Vous trouverez également en annexe nos **14 commandements pour un bureau écolo** ; merci de veiller à respecter ces gestes en faveur du développement durable.

Nous vous remettons enfin un **rapport d'étonnement** qui vous permettra de décrire les points positifs et/ou à améliorer au sein de notre structure ainsi que ce qui a pu vous surprendre durant les premières semaines après votre arrivée. Ce rapport nous aidera à repérer les éventuels dysfonctionnements au sein de notre Office de Tourisme et de recueillir des propositions d'améliorations.



LES MARQUES ET LABELS DU TERRITOIRE



- Marque Qualité Tourisme™ et Catégorie 1 pour notre Office de Tourisme



- Label Famille Plus pour la commune de La Bresse



- Label Station Verte pour les communes de Cornimont, La Bresse et Saulxures-sur-Moselotte



- Commune Touristique et Station Classée de Tourisme pour les communes de La Bresse et de Ventron



- Label Accueil Vélo pour l'Office de Tourisme et de nombreux partenaires du territoire



- Label Terre de Jeux 2024 pour la Communauté de Communes des Hautes Vosges et la commune de La Bresse

A VOUS DE JOUER...

Vous trouverez ci-dessous une check-list qui vous permettra de découvrir de manière plus approfondie notre fonctionnement au quotidien. Votre responsable est à votre disposition pour vous accompagner tout au long de votre formation au sein de notre Office de Tourisme.

N'hésitez surtout pas à nous demander de l'aide ou des conseils, toute l'équipe reste à votre disposition et à votre écoute.

	Initiales formateur	Présentation faite	Acquis	Observations diverses
PRÉSENTATION OTC LA BRESSE HAUTES VOSGES				
Présentation de l'équipe et des pôles de compétence, remise de l'organigramme				
Présentation des locaux (accueil + back-office + salle photocopieur + armoire « équipe » + sous-sol/stockage)				
Remise des clés				
Remise du badge d'identification personnelle				
Présentation générale du territoire et du fonctionnement de l'OTC : 14 communes (La Bresse, Cornimont, Ventron, Rochesson, Gerbamont, Basse-sur-le-Rupt, Saulxures-sur-Moselotte, Thiéfosse, Vagney, Le Syndicat, La Forge, Cleurie et Tendon) et 5 BIT (La Bresse, Cornimont, Ventron, Saulxures-sur-Moselotte et Vagney)				
Présentation de la démarche qualité				
Présentation des gestes pour l'environnement (charte)				
Présentation du serveur informatique (organisation et fonctionnement)				
Présentation de la messagerie Slack				
Présentation du petit quotidien de l'OTC (cahier de liaison)				
Remise et présentation des guides touristiques édités par l'OTC				
Remise du lien vers le planning de travail de l'équipe				

	Initiales formateur	Présentation faite	Acquis	Observations diverses
LE PÔLE « ACCUEIL »				
Présentation des missions de l'accueil				
Présentation de la Base de Données SITLOR et fourniture des codes d'accès				
Présentation du logiciel AVIZI et fourniture des codes d'accès personnalisés				
Présentation du logiciel Ingénie (inscription aux activités) et fourniture des codes d'accès				
Présentation du logiciel Welogin (caisse) et fourniture des codes d'accès				
Les moyens de paiement acceptés				
Présentation des produits de la boutique				
Explication du mode de fonctionnement en ce qui concerne la diffusion de la documentation :				
- Diffusion des éditions de l'OTC				
- Diffusion de la documentation (flyers) des partenaires (que met-on sur présentoir ? Procédure de demande de flyers supplémentaires)				
Présentation de la fiche des tâches quotidiennes				
Présentation des documents d'aide à l'accueil				
Explication des techniques d'accueil au guichet (les bonnes pratiques)				
Explication des techniques d'accueil au téléphone (les bonnes pratiques)				
Conduite à tenir en cas de demande d'hébergement				
Le label « Famille Plus » (points sur les parcours ludique...)				
Le label « Accueil vélo »				
BUREAU DE LA BRESSE (siège social)				
Présentation de La Bresse à l'aide du plan de ville				
Système de classement de la documentation (les références et l'emplacement des boîtes de rangement des flyers des partenaires)				

	Initiales formateur	Présentation faite	Acquis	Observations diverses
Présentation du lieu de stockage des produits de la boutique				
Explication sur la vente des cartes de pêche				
Explication sur la location des cours de tennis				
Explication sur la réservation du mur d'escalade				
Explication sur la réservation des places pour le festival Accords des Montagnes				
Explication sur la location d'un pocket wifi				
Présentation du matériel (photocopieur, téléphone...)				
Fonctionnement de la vitrine numérique (flasher le code pour accéder à la télécommande)				
Fonctionnement de la machine à café				
Fonctionnement de la borne de recharge de vélos électriques				
Présentation de la salle commune (repos/repas)				
Consignes de stationnement des véhicules pour le personnel				
BUREAU DE CORNIMONT				
Présentation générale de Cornimont (à l'aide du plan)				
Présentation du matériel (photocopieur, téléphone...)				
Fonctionnement du téléviseur				
Présentation du lieu de stockage des produits de la boutique				
Présentation du système de classement de la documentation				
BUREAU DE VENTRON				
Présentation générale de Ventron (à l'aide du plan)				
Présentation du matériel (photocopieur, téléphone...)				
Vente des jetons de camping-cars				
Présentation du lieu de stockage des produits de la boutique				
Présentation du système de classement de la documentation				

	Initiales formateur	Présentation faite	Acquis	Observations diverses
BUREAU DE SAULXURES-SUR-MOSELLOTTE				
Présentation générale de Saulxures-sur-Moselotte (à l'aide du plan)				
Présentation du matériel (photocopieur, téléphone...)				
Explication sur ce qui fait partie de l'OT et ce qui fait partie de la médiathèque				
Présentation du lieu de stockage des produits de la boutique				
Présentation du système de classement de la documentation				
BUREAU DE VAGNEY				
Présentation générale de Vagney (à l'aide du plan)				
Présentation du matériel (photocopieur, téléphone...)				
Fonctionnement du téléviseur				
Explication sur la location des cours de tennis				
Présentation du lieu de stockage des produits de la boutique				
Présentation du système de classement de la documentation				
PÔLE MARKETING				
Présentation de la gestion des partenariats				
Présentation de la gestion des réseaux sociaux				
Présentation du site Internet et de sa gestion				
Présentation de la centrale de réservation				
Présentation de la réalisation des éditions de l'OTC				
RAPPORT D'ÉTONNEMENT				
Remise du rapport d'étonnement				



Office de Tourisme

de La Bresse Hautes Vosges

2A rue des Proyes - 88250 LA BRESSE

Tél. 03 29 25 41 29 - tourisme@labresse.net

www.labresse.net