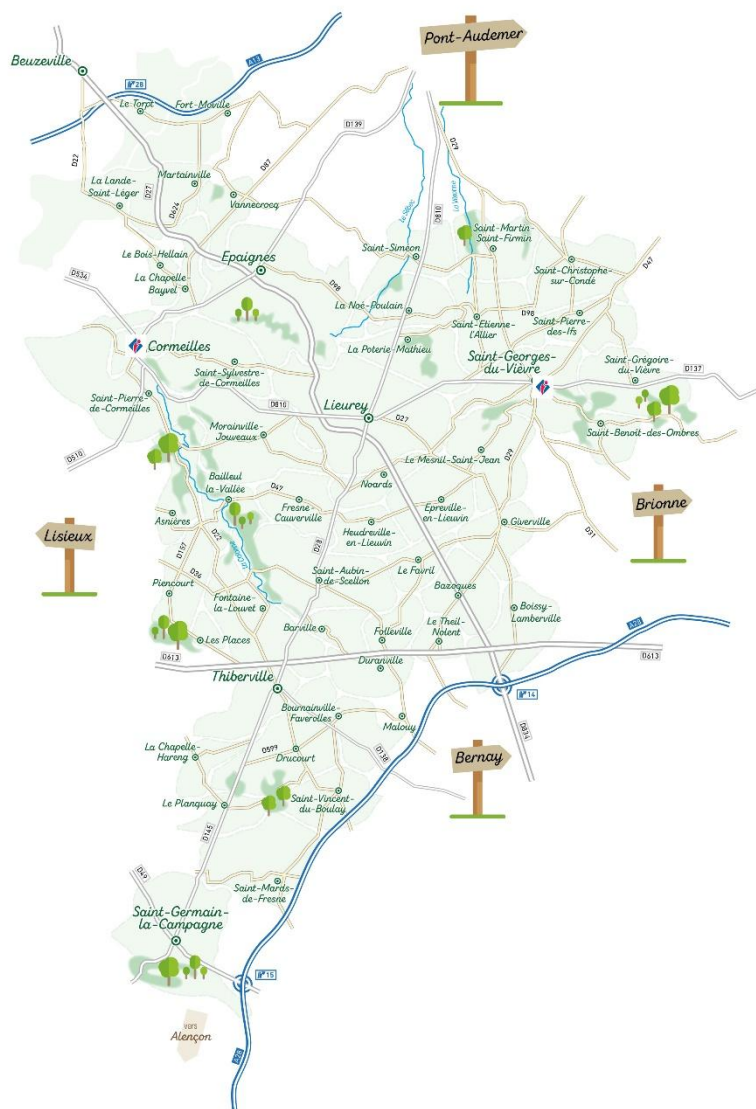


Demande pour le classement 2025 - Catégorie II - Office de tourisme Lieuvin Pays d'Auge

| Demande de procédure | |
|---|--|
| Nom de l'office de tourisme concerné : | OFFICE DE TOURISME LIEUVIN PAYS D'AUGE 2 structures : Cormeilles et Saint Georges-du-Vièvre |
| Collectivité sollicitant le classement de son office de tourisme : | COMMUNAUTE DE COMMUNES LIEUVIN PAYS D'AUGE |
| Date de la délibération de la commune ou de l'EPCI sollicitant le classement de la commune en station de tourisme : | Délibération présentée le 26 juin 2025 |
| Nombre de communes concernées | 51 communes |

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.



L'office de tourisme dispose de 2 lieux d'accueil : à Cormeilles et Saint Georges du Vieure.

- 7 taxis se trouvent sur le territoire Lieuvin Pays d'Auge.
- En voiture :
 - Paris est à 1h30
 - Rouen, Caen, Le Havre à moins d'1h

LIEU 1 CORMEILLES

- ADRESSE :

Place du général de Gaulle 27260 CORMEILLES.

- FLUX TOURISTIQUE ET ENSEIGNE :

Le lieu se situe sur la place principale de Cormeilles avec une enseigne visible depuis la rue principale. Le site est en accès direct avec la rue de l'Abbaye qui est l'artère principale du village où se situe la majorité des commerçants ; à 200 m, l'église est un site très visité en raison de son originalité et la Maison Busnel qui reçoit 20 000 visiteurs par an est un atout touristique certain. Un nouvel attrait touristique est en cours de réalisation : le parcours découverte situé sur les hauteurs de Cormeilles.

- ACCES ET SIGNALÉTIQUE:

- Cormeilles est au carrefour de l'axe Lisieux- Honfleur et Paris-Pont l'Evêque-Deauville. Le site bénéficie d'une situation géographique privilégiée.
- Cormeilles se situe à proximité des territoires de la « Côte Fleurie » et du « Pays d'Auge ».
- Au niveau de l'accessibilité routière Cormeilles se situe à 11 kms de l'entrée A13 et 20 kms de l'entrée A28.
- Au niveau ferroviaire : proximité de deux gares : 26 kms Bernay et 18kms Lisieux.
- Au niveau des bus : une ligne de bus reliant Pont-Audemer à Lisieux circule tous les jours sauf le dimanche (correspondance avec le bus Région vers Rouen).
- L'office de tourisme est indiqué par des panneaux de signalisation présents sur les axes principaux.
- Un parking de 10 places se situe juste en face du local avec des places accessibles aux personnes en situation de handicap.



1 panneau de signalisation au carrefour principal visible depuis la venue de la rue de Malou ou depuis la rue de l'Abbaye.

LIEU 2 : SAINT GEORGES DU VIEVRE

- ADRESSE :

Rue de Montfort 27450 SAINT GEORGES DU VIEVRE

- FLUX TOURISTIQUE ET ENSEIGNE :

Le lieu d'accueil se situe à 100 m du centre-bourg et donc de toutes commodités. L'église du village est située à 100 mètre du bureau touristique. Situé à seulement 12 kms du Bec Hellouin (Abbaye) et à 20 kms d'Harcourt (château), ce lieu bénéficie de l'attractivité de ces deux sites. Doté d'un camping municipal et d'une piscine extérieure, ce lieu est un « point de chute idéal » pour quelques jours de vacances en Normandie.

- ACCES ET SIGNALÉTIQUE

Une Halte SNCF se trouve à 14 kms (TER Rouen-Caen).

Gare de Bernay à 20 kms/Gare de Lisieux à 35 kms.

L'office de tourisme est indiqué par des panneaux de signalisation présents sur les axes principaux.

Un parking de 8 places se situe à 20 m de l'entrée du lieu.



2 panneaux de signalisation au carrefour allant vers Montfort Sur Risle et Bec Hellouin/Harcourt

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.

LIEU 1 : CORMEILLES

L'office de tourisme est clairement identifiable à l'extérieur. La mention « office de tourisme » est visible depuis l'extérieur.

Un hall permet d'accueillir les visiteurs avec, d'un côté les brochures touristiques classées par région et thématique (châteaux, terroir,...) et de l'autre côté, un petit coin « boutique ».

Sur le côté gauche de l'espace se trouvent les bureaux d'accueil permettant de recevoir les personnes.

Le lieu est accessible aux personnes en situation de handicap moteur.

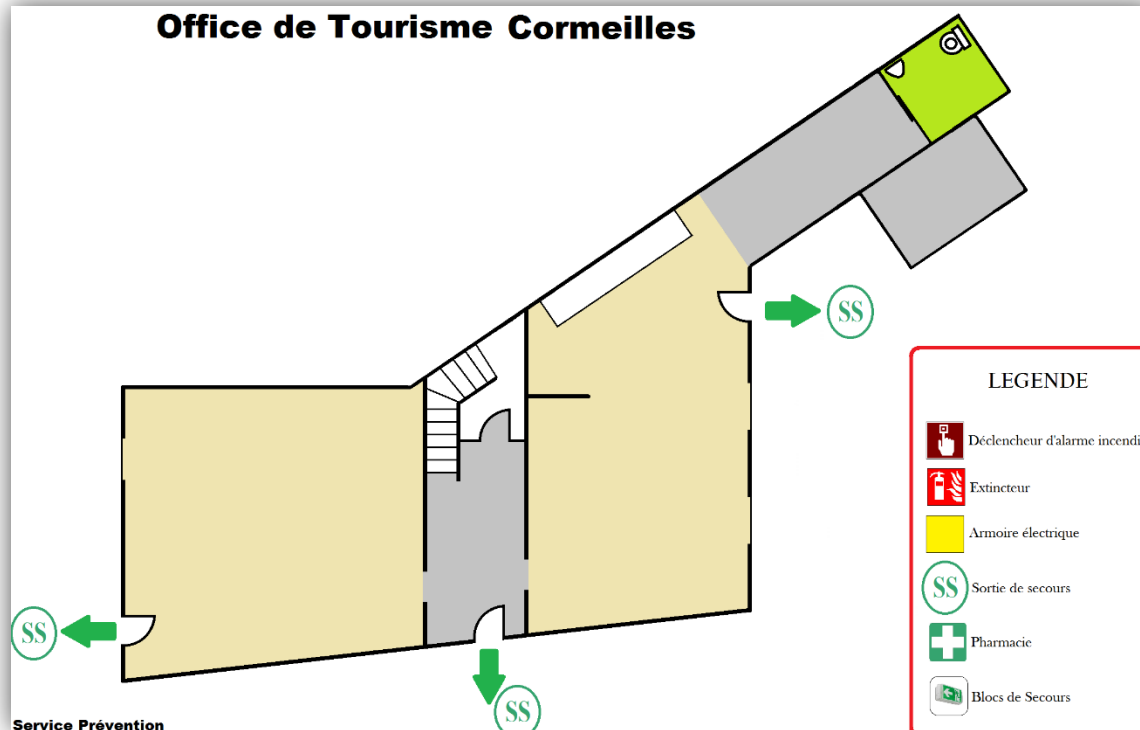
Plusieurs chaises sont disposées à l'extérieur afin que les personnes puissent se reposer ou feuilleter les documentations.

Un espace wifi est également à disposition des visiteurs.

Un écran permet de diffuser une vidéo ainsi que l'actualité touristique du territoire.

Dans le second espace pouvant accueillir des groupes, des toilettes sont à disposition des visiteurs.

Office de Tourisme Cormeilles

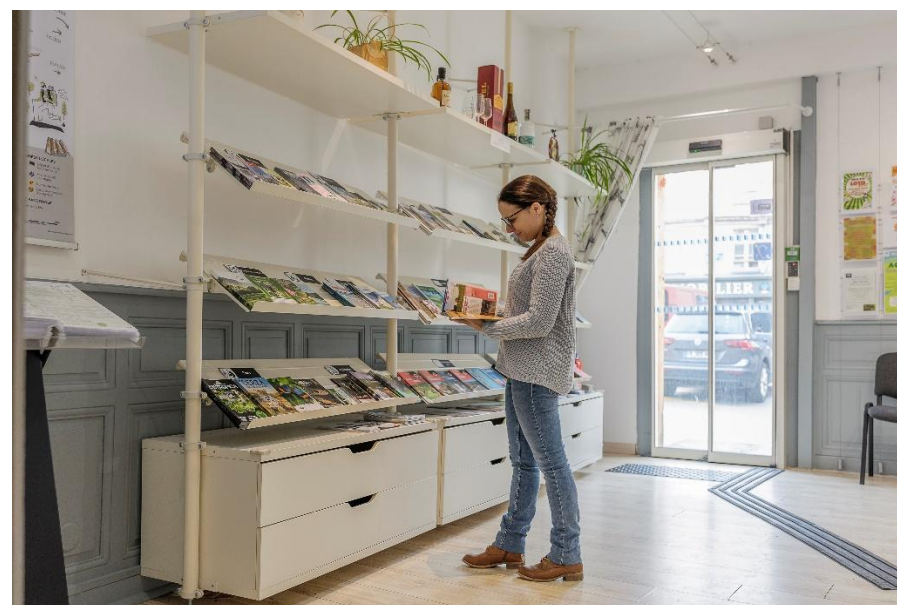


Envoyé en préfecture le 01/07/2025

Reçu en préfecture le 01/07/2025

Publié le

ID : 027-200066017-20250626-2025074-DE



LIEU 2 : SAINT GEORGES DU VIEVRE

Le bureau est clairement identifiable à l'extérieur. La mention « office de tourisme » est visible depuis l'extérieur.

Un grand hall permet d'accueillir les visiteurs.

Une large gamme de brochures touristiques est à disposition des visiteurs.

La boutique propose un panel de produits locaux.

Au fond de l'espace se trouvent les bureaux d'accueil permettant de recevoir les personnes.

Le lieu est accessible aux personnes en situation de handicap moteur.

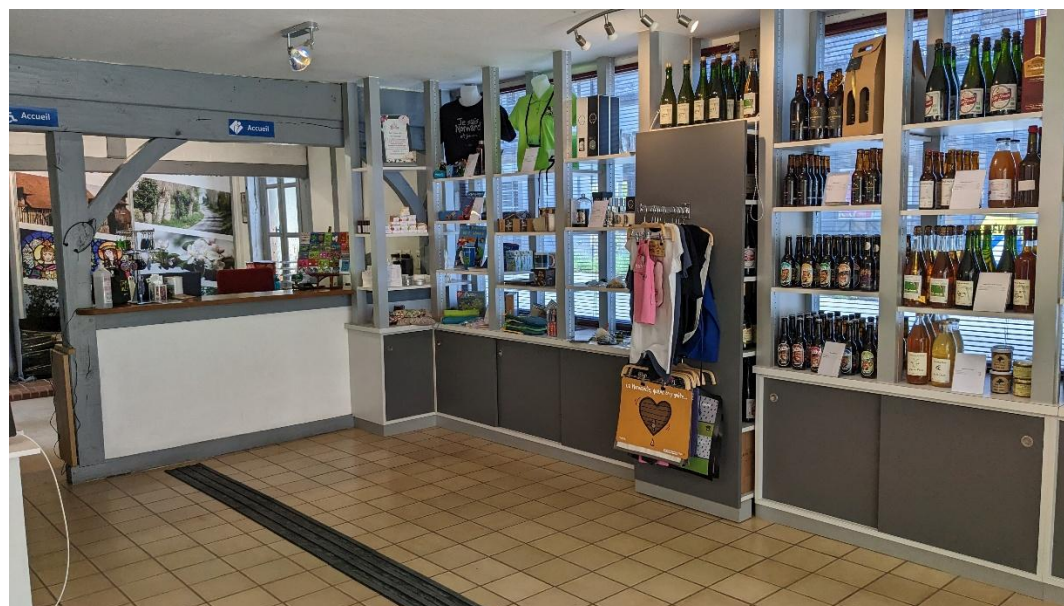
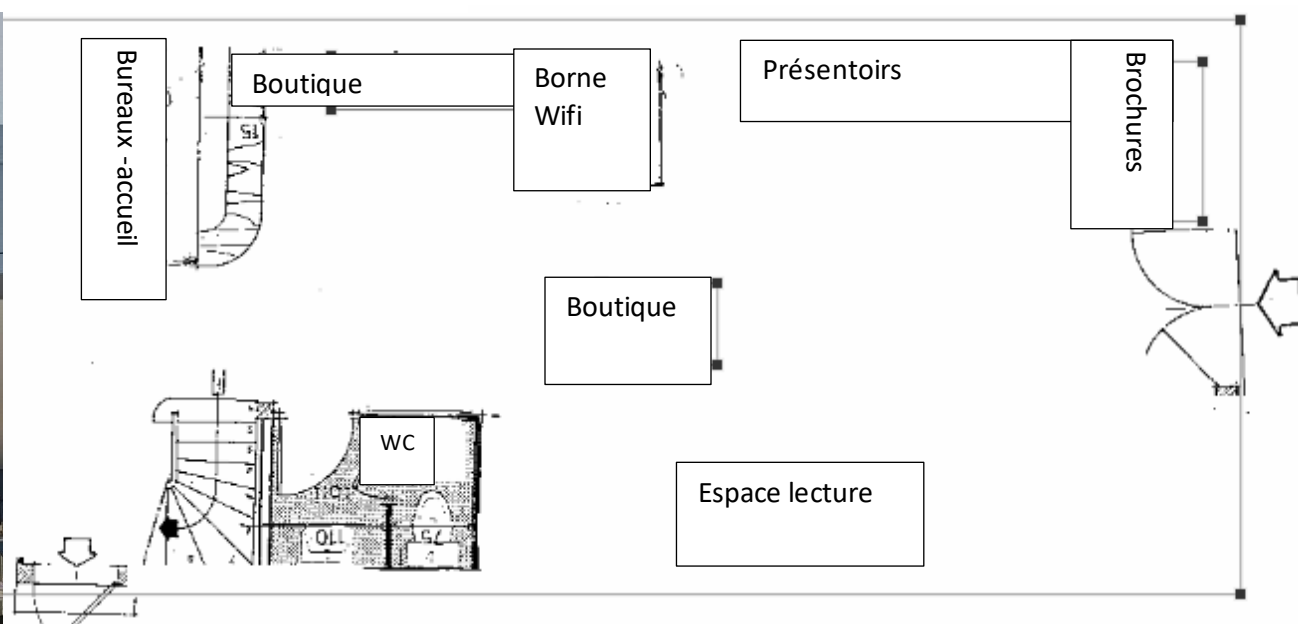
Il est possible pour les personnes de s'asseoir afin de se reposer ou feuilleter les documentations.

Un écran permet de diffuser une vidéo ainsi que l'actualité touristique du territoire.

Un espace wifi est également à disposition des visiteurs.

Des toilettes sont à disposition des visiteurs.

Plan accueil touristique St Georges du Vièvre



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.

Les deux sites disposent d'un système d'accès libre et gratuit à la Wifi via 2isR permettant à toute personne d'avoir une connexion Internet.



- 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.**

Horaires d'ouverture de l'office de tourisme de Corneilles et du Bureau d'Accueil Touristique de Saint Georges du Vièvre

| Période | Horaires | Nombre d'heures d'ouverture |
|---|--|-------------------------------------|
| Du 1er janvier au 28 février et du 1er novembre au 31 décembre (hors vacances scolaires) | Du mardi au vendredi : 9h30-13h Le samedi : 9h30-12h30 et 13h30-17h | 48j * 3.5 : 168h 12j * 6.5 : 78h |
| Du 1er mars au 30 juin et du 1er septembre au 30 octobre (et vacances scolaires) | Du mardi au samedi : 9h30-12h30/13h30-17h | 150j*6.5 : 975 h |
| Du 1er juillet au 31 août | Du lundi au samedi : 9h30-13h/13h30 -18h Dimanche et jour férié : 10h-13h | 53j*8 : 424 h 56j*3 : 168 h |

Les sites sont ouverts 5j/7 en basse saison et 7j/7 en juillet / août, soit 319 jours/an soit un total de 1813 h par an.

5 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.



Il existe un service d'accueil bilingue sur les deux sites :

Aurélia MOUCHON : anglais, espagnol (temps complet)

Amandine DAUFRESNE : anglais, espagnol (temps complet)

Johan SIMONIN : anglais, allemand (temps complet)

+ renfort saisonnier en saison (2 personnes à temps complet)

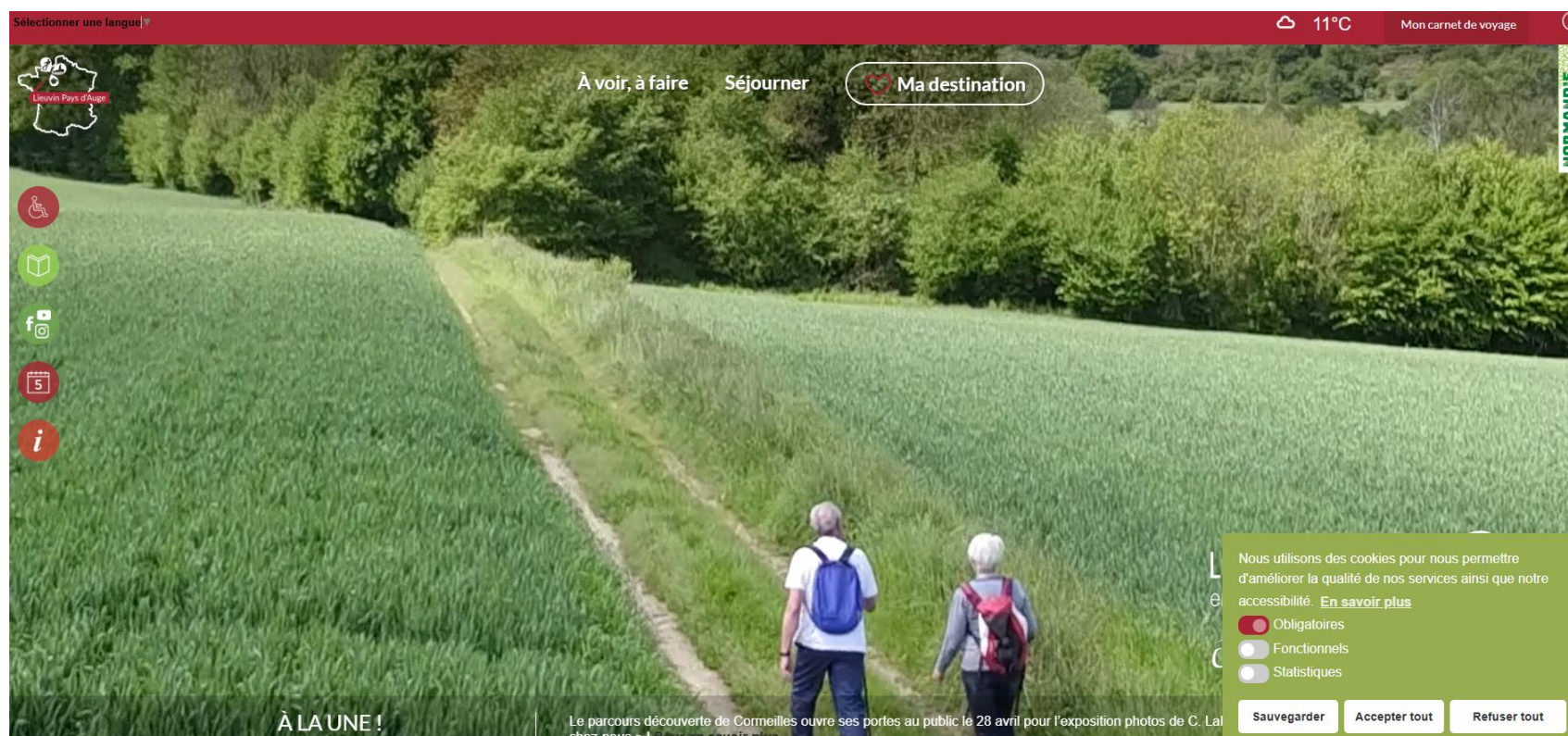
Chaque personne dispose d'un badge mentionnant les langues parlées.



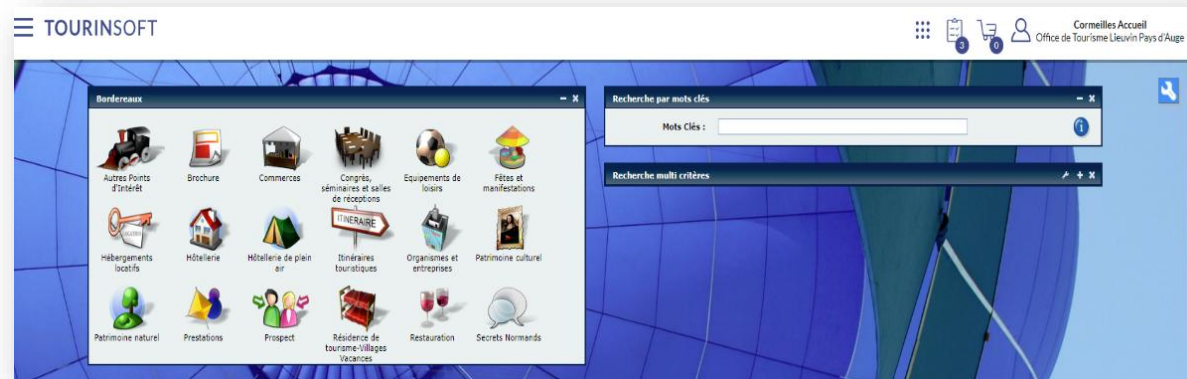
- 6 L'office du tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour sur l'offre touristique locale relative : - à l'offre d'hébergement ; - aux sites touristiques ; - aux événements et animations ; - aux services de transport public et privé disponibles, à la 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.

L'office de tourisme propose plusieurs supports de communication du territoire Lieuvin Pays d'Auge disponible sur le site Internet www.lieuvinpaysdauge-tourisme-normandie.fr ou dans les lieux d'accueil présentant l'ensemble de l'offre touristique du territoire.



Les deux sites utilisent également Tourinsoft (système de gestion de l'information mis à disposition par le CRT et DDT) pour toute la partie informations/statistiques/données et mise à jour hébergements, sites, animations... (module mailing papier et électronique, export et import des données, sélection des données en fonction des thématiques). Pour l'agenda, Tourinsoft est également utilisé.



OpenBillet
une solution alliance réseaux

Utilisateur : eure-cclieuvin

10 Avril 2025 - 09 Mai 2025

<< < Semaine précédente Aujourd'hui Semaine suivante > >> Actualiser le planning

tous les billets 11 BILLETS

| | J 10 | V 11 | S 12 | D 13 | L 14 | M 15 | M 16 | J 17 | V 18 | S 19 | D 20 | L 21 | M 22 |
|---|--------|-----------|--------------|------|------|-------------|--------|-----------|-------------|--------|------|------|-------------|
| VISITE DE CORMEILLES AVEC AUDIOGUIDE | 20 /20 | 20 /20 | 20 /20 | | | 20 /20 | 20 /20 | 20 /20 | 20 /20 | 20 /20 | | | 16 /20 4 |
| ENQUÊTE POUR PETITS ET GRANDS "CORMEILLES A BESOIN DE TOI" | 4 /4 | 3 /4 1 | 4 /4 | | | 4 /4 | 4 /4 | 4 /4 | 4 /4 | 4 /4 | | | 4 /4 |
| CIRCUIT MULTIMÉDIA "SUR LES PAS DES MAQUISARDS" AVEC TABLETTE | 4 /4 | 4 /4 | 4 /4 | | | 4 /4 | 4 /4 | 2 /4 2 | 4 /4 | 4 /4 | | | 4 /4 |
| VISITE COMMENTÉE NOCTURNE DE CORMEILLES | | | | | | | | | | | | | |
| ATELIER HERBIER À SAINT-GEORGES DU VIÈVRE | | | | | | | | | | | | | |
| ATELIER HERBIER À CORMEILLES | | | | | | | | | | | | | |
| LOCATION DE VÉLOS | 5 /5 | 5 /5 | 5 /5 | | | 5 /5 | 5 /5 | 5 /5 | 5 /5 | 5 /5 | | | 5 /5 |
| VISITE COMMENTÉE DE L'ATELIER DU MAÎTRE-VERRIER | | | 29 /40 11 | | | | | | | | | | |
| VISITE DÉCOUVERTE DE LA FERME DE LA CHARTERIE | | | | | | 23 /25 2 | | | | | | | |
| VISITE DU MUSÉE DU LANDAU | | | | | | | | | | | | | |
| ANIMATION "À LA POURSUITE DU LAPIN DE PÂQUES" | | | | | | | | | 11 /15 4 | | | | |

Concernant la diffusion des animations organisées par le service, l'outil de réservation et de vente en ligne « open billet » est utilisé. Il est mis à disposition par Eurêka.



Un panneau d'affichage et un écran télévisé permettent d'informer les visiteurs de l'actualité du jour.

Ils sont visibles sur les deux sites.

Les écrans diffusent également les vidéos ou affiches des grands événements.



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

Les documents présentés sont en libre-service ou disponibles sur simple demande par mail ou par courrier.

- Des cartes touristiques
- Un guide pratique et touristique
- Un dépliant de randonnées



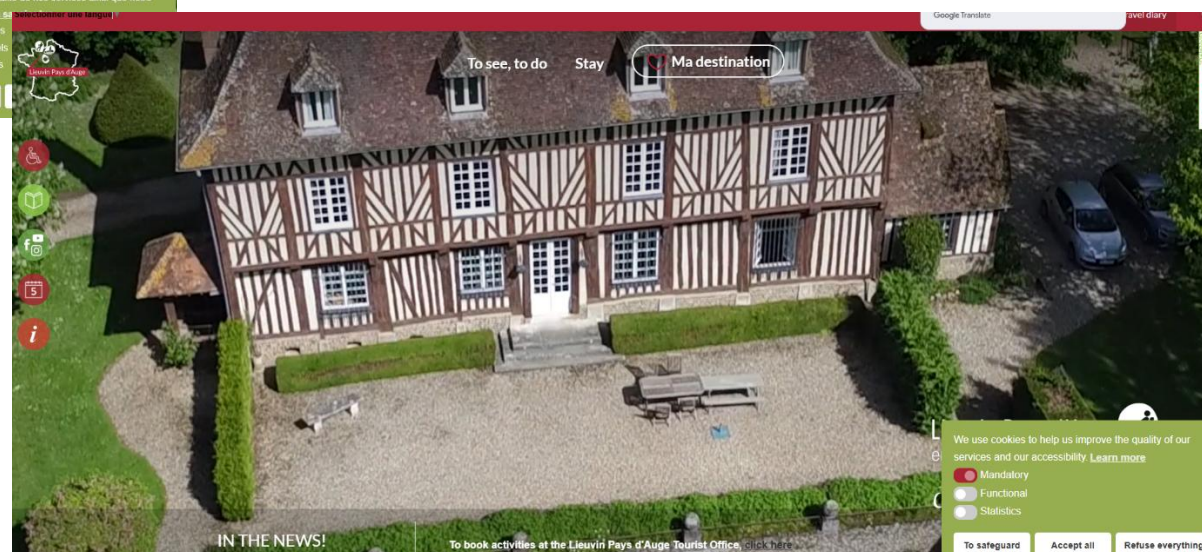
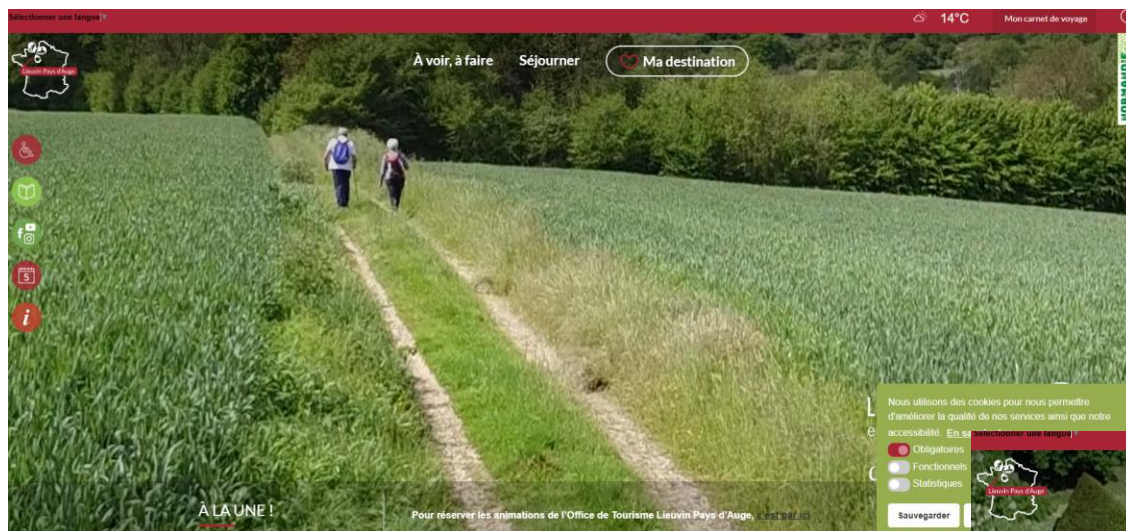
D'autres documentations sur la région normande sont également disponibles.

Un programme des manifestations est également édité en saison.

8 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.

Le site Internet dont le nom de domaine est www.lieuvinpaysdaug-tourisme-normandie.fr est responsive et donc adaptable à tout support. Il est en traduction possible grâce à google translate. Le site va être refondu prochainement (2026/2027) avec traduction par du personnel qualifié.

Du personnel qualifié traduit les informations touristiques. La référente communication met à jour le site Internet régulièrement. L'hébergeur et créateur du site, KREA3, réalise la maintenance et les dépannages dès lors qu'un problème survient sur le site.




9 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 dispose de plusieurs outils d'évaluation pour connaître la satisfaction des visiteurs :

- un questionnaire de satisfaction à disposition en libre-service et est disponible en français et en anglais.
- une fiche réclamations/remarques.
- un cahier dans lequel les personnes peuvent inscrire leur ressenti en repartant du lieu d'accueil.

Des fiches procédures sont réalisées pour savoir comment agir face à ses questions.

Ces outils sont disponibles dans les fichiers partagés du service tourisme.



Questionnaire de Satisfaction

Pour nous aider à améliorer nos services nous vous prions de bien vouloir remplir ce questionnaire.

Nous vous souhaitons une agréable journée.

| | Très Satisfait | Satisfait | Peu Satisfait | Pas du tout satisfait | Commentaires |
|--|----------------|-----------|---------------|-----------------------|--------------|
| Accueil | | | | | |
| Signalisation | | | | | |
| Parcours | | | | | |
| Horaires d'ouverture | | | | | |
| Environnement du bureau d'accueil de Saint-Georges du Vieux | | | | | |
| Confort des lieux | | | | | |
| Propreté | | | | | |
| Présentation en libre-service de l'information touristique | | | | | |
| Temps d'attente | | | | | |
| Personnel | | | | | |
| Présentation | | | | | |
| Amabilité | | | | | |
| Remarques/avis | | | | | |
| Compréhension de la demande | | | | | |
| Réponse adaptée à la demande | | | | | |
| Reorientation vers d'autres structures si nécessaire | | | | | |
| Incitation à découvrir d'autres activités touristiques | | | | | |
| Votre appréciation globale sur le bureau d'accueil de Saint-Georges du Vieux | | | | | |
| Village de Saint-Georges du Vieux | | | | | |
| Rapport Qualité / Prix | | | | | |
| Propreté | | | | | |
| Animations sur le territoire | | | | | |
| Les commerçants | | | | | |

Vous êtes : ☐ une femme ☐ un homme
 Votre âge : ☐ 18 ans ☐ 18-24 ans ☐ 25-34 ans ☐ 35-49 ans ☐ 50-64 ans ☐ 65 ans et +
 Votre profession : ☐ Agriculteur ☐ Artisan, commerçant, chef d'entreprise
☐ Cadre, profession intellectuelle supérieure, profession libérale ☐ Employé
☐ Profession intermédiaire ☐ Etudiant ☐ Retraité ☐ Sans Emploi ☐ Autre
 Votre durée de séjour :
 Votre code postal :


Fiche de réclamation

Date : -/-/...

Nom :

Adresse :

Objet :

Signature :

Date de la revue de la réclamation par le responsable du Service Tourisme :

Prestataire mis en cause : ☐ Office de Cormeilles ☐ Bureau d'Accueil Touristique de Saint-Georges du Vieux ☐ Autre, préciser :

10 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.

La référente communication s'attèle à publier des stories régulièrement (minimum 1 story par semaine et publication régulière)

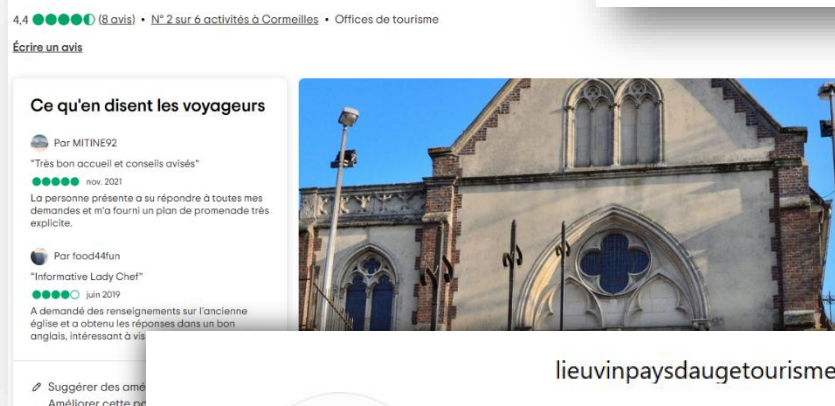
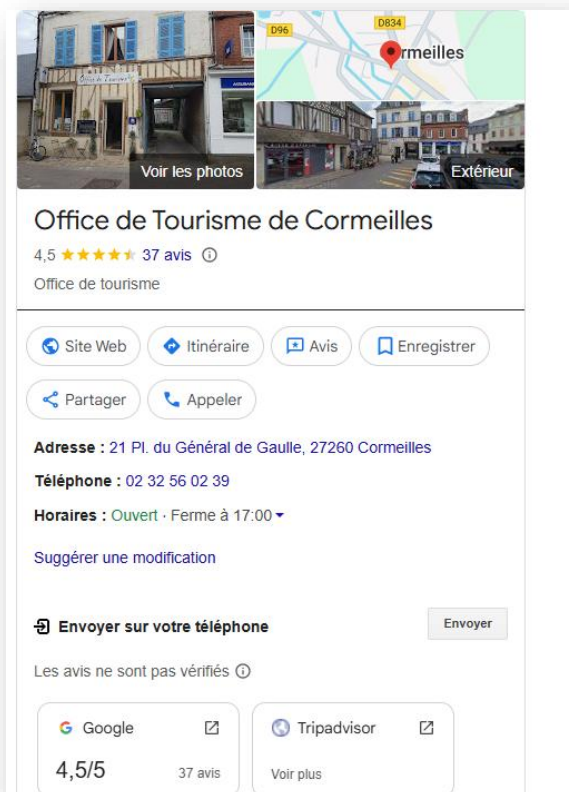
sur Facebook (<https://www.facebook.com/lieuvinpaysdaugeturisme/>) : 3 400 followers.

et Instagram (<https://www.instagram.com/lieuvinpaysdaugeturisme/>) : 1 085 followers.

Une page « tripadvisor », « google » et « youtube » existent également pour le service.

Les réponses aux questions se font dans la journée.

Office de Tourisme de Corneilles



11 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.

La responsable tourisme-communication, Aurélia MONLOUIS BREVAL, est titulaire d'un BTS Tourisme et Loisirs, spécialité accueil animation, option patrimoine régional normand.

Poste actuel

**RESPONSABLE DU PÔLE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE, TOURISME ET COMMUNICATION,
COMMUNAUTE DE COMMUNES LIEUVIN PAYS D'AUGE
DEPUIS 2017.**

Expérience

**RESPONSABLE POLYVALENTE (TOURISME, ENVIRONNEMENT, ENFANCE JEUNESSE, ...) – COMMUNAUTE DE COMMUNES CORMEILLES -
2004/2016**

GUIDE – ABBAYE DE JUMIEGES 2004

CORRESPONDANTE PRESSE 2004

RESPONSABLE OFFICE DE TOURISME CORMEILLES – 2001/2003

ANIMATRICE MAISON DE LA POMME – 2001

AGENT POLYVALENT OFFICE DE TOURISME HONFLEUR - 2000

GESTIONNAIRE GROUPES AGENCE DE VOYAGE ROND POINT EVASION - 2000

GUIDE BÉNÉVOLE CHÂTEAU ROBERT LE DIABLE – saisons 1998 à 2000

- Le reste de l'équipe se compose de 3 temps pleins : Aurélie MOUCHON, Amandine DAUFRESNE et Johan SIMONIN.

12 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.

L'office de tourisme utilise « Tourinsoft » pour la gestion de l'information touristique, en partenariat avec l'agence de développement touristique de l'Eure. Ce système permet d'enregistrer en temps réel la fréquentation en fonction des sites. La responsable du service, à la fin de chaque année, réalise un tableau récapitulatif ainsi que des graphiques afin de réunir l'ensemble des informations annuelles.

| Saint Georges du Vièvre | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|---------|---------|------|-------|-----|------|---------|------|-------|------|------|------|-------|
| ANNEE | janvier | février | mars | avril | mai | juin | juillet | août | sept. | oct. | nov. | déc. | Année |
| 2018 | 43 | 77 | 75 | 117 | 95 | 119 | 360 | 0 | 84 | 173 | 75 | 119 | 1660 |
| 2019 | 45 | 71 | 98 | 143 | 140 | 140 | 376 | 347 | 118 | 69 | 38 | 42 | 1627 |
| 2020 | 92 | 47 | 21 | 0 | 37 | 112 | 284 | 300 | 85 | 82 | 0 | 67 | 1127 |
| 2021 | 74 | 49 | 72 | 0 | 74 | 164 | 456 | 466 | 211 | 83 | 83 | 94 | 1826 |
| 2022 | 46 | 67 | 77 | 181 | 165 | 166 | 371 | 361 | 86 | 68 | 71 | 118 | 1777 |
| 2023 | 38 | 50 | 71 | 114 | 123 | 136 | 247 | 236 | 103 | 119 | 63 | 73 | 1373 |
| 2024 | 74 | 59 | 81 | 125 | 94 | 88 | 263 | 331 | 120 | 81 | 81 | 79 | 1476 |

| Cormeilles | | | | | | | | | | | | | |
|------------|---------|---------|------|-------|-----|------|---------|------|-------|------|------|------|-------|
| ANNEE | janvier | février | mars | avril | mai | juin | juillet | août | sept. | oct. | nov. | déc. | Année |
| 2018 | 58 | 83 | 110 | 191 | 228 | 186 | 1024 | 807 | 235 | 281 | 94 | 70 | 3367 |
| 2019 | 76 | 93 | 159 | 255 | 312 | 413 | 968 | 912 | 289 | 304 | 87 | 124 | 3992 |
| 2020 | 84 | 108 | 63 | 0 | 55 | 246 | 907 | 766 | 275 | 167 | 0 | 55 | 2726 |
| 2021 | 44 | 118 | 34 | 0 | 37 | 163 | 830 | 799 | 175 | 191 | 80 | 44 | 2515 |
| 2022 | 35 | 84 | 92 | 123 | 288 | 264 | 854 | 1095 | 322 | 181 | 103 | 108 | 3549 |
| 2023 | 43 | 95 | 103 | 154 | 387 | 437 | 917 | 912 | 259 | 248 | 74 | 98 | 3727 |
| 2024 | 49 | 144 | 144 | 314 | 335 | 361 | 986 | 1130 | 314 | 193 | 72 | 109 | 4151 |

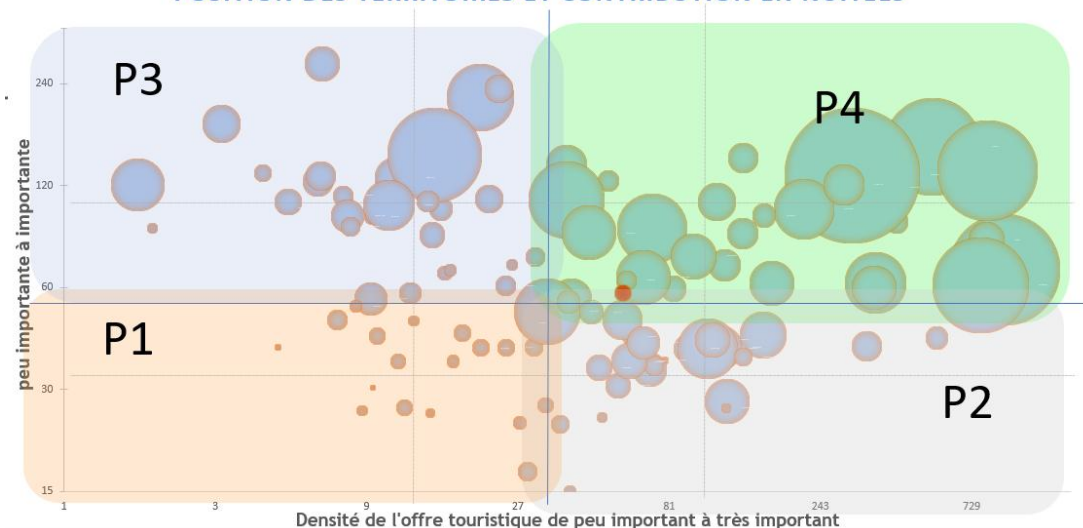
Ces éléments permettent de suivre l'évolution des flux touristiques et de fréquentation, connaître l'offre et la demande mais aussi cibler les clients afin d'orienter la politique du territoire et les retombées des actions menées.

Position de VOUS en - matérialisée par le point rouge

échelle logarithmique sur les 2 axes

taille des sphères est proportionnelle aux nuitées réalisées

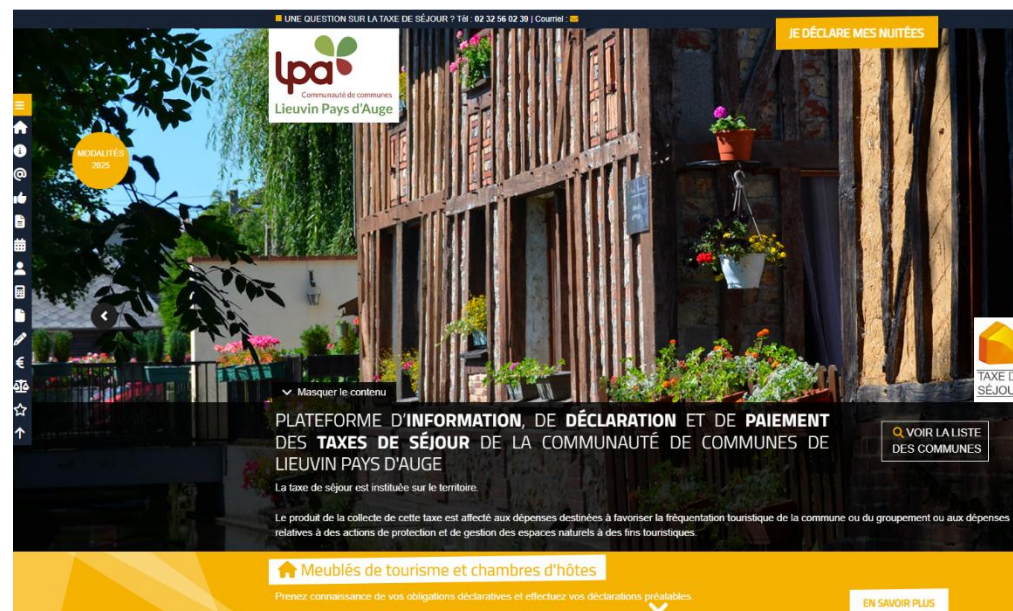
POSITION DES TERRITOIRES ET CONTRIBUTION EN NUITÉES



Le service utilise également la plateforme « pilOT » dédiée à la collecte d'indicateurs socio-économiques internes aux Offices de Tourisme volontaires. Son objectif : leur fournir des ratios de performance leur permettant de mesurer leur activité et de se comparer au niveau national avec des Offices de Tourisme présentant une configuration similaire.

La plateforme Taxe de séjour « Nouveaux territoires » permet également de recenser le nombre d'hébergements touristiques sur le territoire et de connaître la « santé touristique » en fonction de la collecte de la taxe de séjour.

Le produit de la collecte de cette taxe est affecté aux dépenses destinées à favoriser la fréquentation touristique et aux dépenses relatives à des actions de développement touristique.

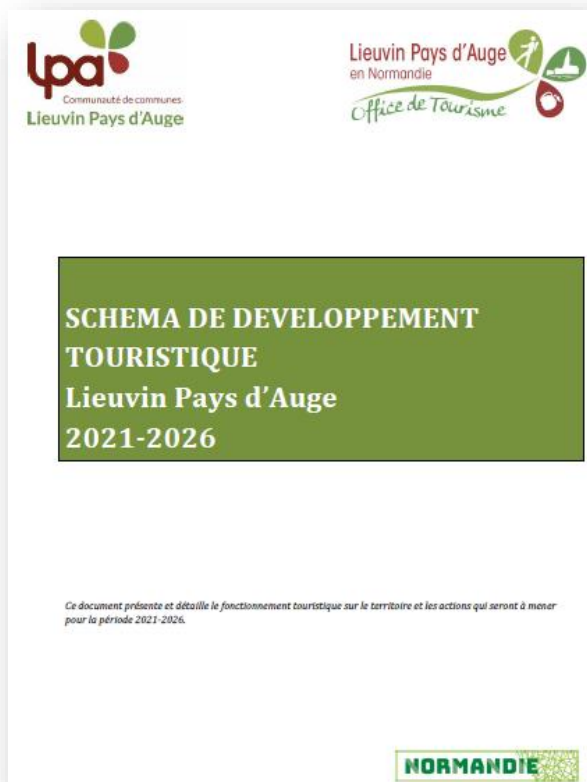


13 L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants : - politique d'accueil ; - commercialisation ; - animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux 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.

L'office de tourisme a réalisé un schéma de développement touristique 2021-2026 afin de clarifier les missions et de définir les axes stratégiques de la collectivité pour 5 ans.

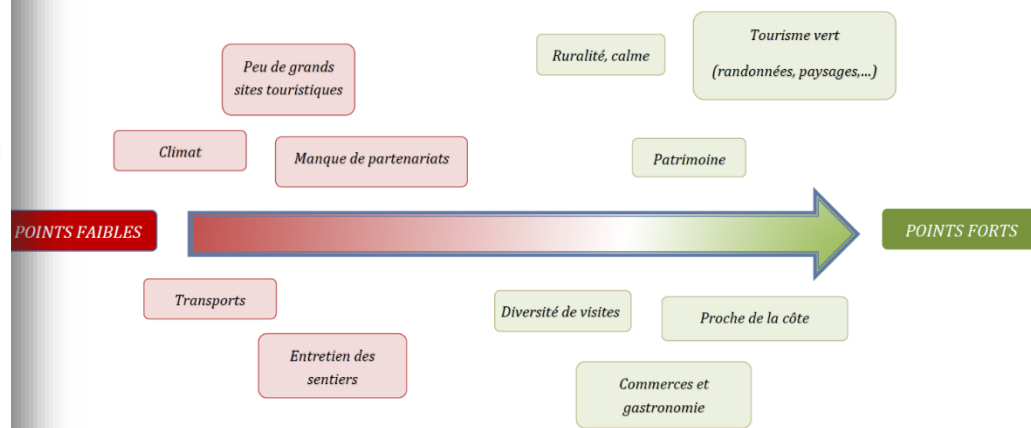
Le conseil communautaire a acté ce schéma le 30 novembre 2021 par délibération.

Un éductour est réalisé chaque année afin de promouvoir le territoire auprès des acteurs du tourisme (hébergeurs, partenaires, sites à visiter, offices de tourisme voisins,...).



Extrait du schéma de développement touristique

IV -Synthèse questionnaire et échanges partenaires.



Enfin, plusieurs labels et actions permettent de valoriser le territoire au niveau environnemental : « Natura 2000 », station verte, trame verte et bleue, ...