

DEPARTEMENT
ISERE
ARRONDISSEMENT
GRENOBLE



Accusé de réception en préfecture
038-828765594-20240214-2024-01-DE
Date de télétransmission : 14/02/2024
Date de réception préfecture : 14/02/2024

TOURISME

**OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE
SAINT-MARCELLIN VERCORS ISERE**
Etablissement Public Industriel et Commercial

Délibération N° 2024-01	EXTRAIT	Date de convocation 04/01/2024
OBJET ADMINISTRATION	Du registre des délibérations du Comité de Direction de l'EPIC	Membres en exercice : 11 Membres présents : 7 Nombre de pouvoirs : 2 Nombre de votants : 6
Vote schéma et d'accueil et de diffusion de l'information	Office de tourisme 'Saint-Marcellin Vercors Isère'	

Séance du 16/01/2024

L'an deux mille vingt-quatre, le seize janvier, à dix-huit heures.

Le Comité de Direction de l'Office de Tourisme 'Saint-Marcellin Vercors Isère' dûment convoqué, s'est réuni dans la salle Isère de la Maison de l'Intercommunalité, sous la présidence de M. Raphael Mocellin, Président. Le nombre de membres prescrits par les statuts ayant été respecté et le quorum atteint, les membres du Comité de Direction ont pu délibérer.

Présents : R. Mocellin (Président), M-C Jolland, P. Ferrouillat, V. Dumas, F. Ballouhey, V. Pénard, N. Crouzet, J. Damaisin (Responsable Administrative et Financière OTI), N. Bontoux (Directeur OTI)

Absents : N. Petter, P. Seyve, L. Garnier (Vice-Président), D. Locatelli, H. Duquesne, P. Rosaire, A. Fustier, D. Dorly, P. Despesse, N. Nava, D. Gleize, I. Duquesne, P. Stref, F. Vernay (Direction Tourisme et Culture SMVIC)

Secrétaire : Jessie Damaisin

1- SUJET DE LA DELIBERATION (extrait du Procès-verbal)

L'accueil est l'une des missions obligatoires d'un office de tourisme. Il est constaté à l'échelle nationale une baisse de la fréquentation des bureaux d'information et qu'en moyenne une seule personne sur dix passe la porte d'un office de tourisme. La fonction d'accueil a fortement évolué ses dernières années avec l'émergence d'internet, les pratiques en autonomie des visiteurs, un premier accueil plus affirmé par les prestataires touristiques, l'accueil « hors les murs » par les offices, des vellétés d'accueil par les habitants. La fonction d'accueil est désormais partagée et nécessite une coordination.

Un SADI (schéma d'accueil et de diffusion de l'information) permet de repenser sa stratégie d'accueil et de diffusion de l'information touristique afin de répondre aux réels besoins des différentes clientèles touristiques souhaitées sur le territoire.



Office de Tourisme Communautaire Saint-Marcellin - Vercors - Isère

Siège Social : 7 rue du Colombier – 38160 St-Marcellin cedex

Tel : 04 76 385 385

Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial - n° SIRET 828 765 594 00019

**OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE
SAINT-MARCELLIN VERCORS ISERE**
Etablissement Public Industriel et Commercial

L'accueil représente plus de 200 000€ de dépenses par an à travers les moyens humains qui lui sont dédiés. L'office de tourisme a lancé un SADI en 2022 dont les préconisations ont été présentées en comité de direction du 15 novembre 2022.

Ces préconisations ont été travaillées durant l'année 2023 à savoir :

- La réorganisation des horaires d'ouverture des bureaux d'information touristique

L'inadéquation entre les flux des visiteurs et les ouvertures au public des 3 BIT (plages d'ouverture trop conséquentes par rapport à la fréquentation réelle) nous oblige à repenser et adapter les horaires d'accueil du public, en concertation avec les 3 mairies concernées.

Le BIT de Saint-Antoine-l'Abbaye, qui bénéficie de la meilleure fréquentation, sera désormais ouvert de début avril à fin septembre (fermeture fin octobre jusqu'alors) : un gain d'environ 220 heures par rapport à 2023

Horaires 2024 :

- Avril, sept. : lundi, mardi, vend. 14h-17h30 / mercredi, samedi, dim. 9h30-12h30 & 14h-17h30
jeudi 9h30-12h30
- Mai, juin : lundi à dimanche (sauf jeudi après-midi) : 9h30-12h30 & 14h-17h30
- Juillet et août : lundi à dimanche 9h30-13h & 14h-18h

Le BIT de Pont-en-Royans ouvrira 3 mois, de mi-juin à mi-septembre, contre 7 mois précédemment : gain d'environ 680 heures par rapport à 2023. A terme, il conviendra de se questionner sur l'implantation actuelle du BIT dans le village et envisager éventuellement une relocalisation ou mutualisation.

Horaires 2024 :

- Juin, septembre : lundi à dimanche 9h-12h30 & 14h30-17h30
- Juillet et août : lundi à dimanche 9h-13h & 14h30-18h

Le BIT de Saint-Marcellin, jusqu'alors ouvert à l'année les matins uniquement, sera dorénavant ouvert de début mai à fin septembre : gain d'environ 720 heures par rapport à 2023. Il convient de se questionner parallèlement sur l'implantation actuelle du BIT.

Horaires 2024 :

- Mai, juin, septembre : mardi, vendredi et samedi : 9h-12h30
- Juillet et août : mardi à samedi 9h-12h30

La réduction des horaires d'ouverture permettra, outre de réduire significativement les coûts dédiés aux RH (8 mois de contrat saisonnier en moins), de réaffecter les RH sur le déploiement de nouveaux modes d'accueil plus pertinents et mieux adaptés à notre territoire.

**OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE
SAINT-MARCELLIN VERCORS ISERE**
Etablissement Public Industriel et Commercial

- **La thématisation des bureaux d'information touristique**

Les 3 BIT accueillent des clientèles différentes avec des aspirations spécifiques à chacune. Il est important de prendre en compte la spécificité des attentes de chaque type de clientèle : on ne peut s'adresser de la même façon à un public de randonneur et à des férus du patrimoine. L'objectif est donc de thématiser les 3 BIT, de leur donner une identité pour qu'ils soient en adéquation avec les aspirations de chacun et créer ainsi une expérience immersive pour la clientèle : une thématisation des lieux, de l'offre et une déclinaison des produits boutique.

Des thèmes forts et représentatifs seront valorisés : à Pont-en-Royans la thématique randonnée en lien avec la Marque Inspiration Vercors, à Saint-Antoine-l'Abbaye le patrimoine et à Saint-Marcellin les produits du terroir la gastronomie en lien avec la Marque Vallée de la Gastronomie (sous réserve que les locaux le permettent).

- **Le développement de l'accueil « hors les murs » :**

Les études sur le comportement des touristes montrent qu'une très grande majorité d'entre eux ne se rend jamais dans un espace d'accueil fixe. En complément de l'accueil dans les BIT, il convient donc de trouver des solutions novatrices de diffusion d'information touristique sur l'ensemble du territoire pour un maillage complet du territoire et une optimisation de l'accueil des visiteurs. Les actions ci-dessous répondent à cet objectif et s'inscrivent dans une stratégie d'accueil et une réflexion à long terme.

○ **Office de tourisme mobile**

Le déploiement de l'office de tourisme mobile permet d'être au plus près des touristes et de leur apporter l'information sur les lieux touristiques qu'ils fréquentent. Il est nécessaire d'être présent au bon moment et au bon endroit. L'office de tourisme mobile est également un vecteur d'image fort auprès des visiteurs mais aussi de la population locale, et génère un capital sympathie.

L'office de tourisme mobile sera ainsi déployé sur l'ensemble du territoire, de mai à septembre. Cinq lieux d'implantation seront testés chaque année : sur des sites touristiques mais aussi des espaces publics générant de forts flux touristiques. L'office de tourisme mobile sera également présent sur les événements clef du territoire drainant une clientèle touristique.

○ **Réseau d'ambassadeurs (PIT, RIT, greeters)**

En complément des Offices de Tourisme (fixes et mobile), il convient de diffuser l'information touristique le plus largement possible sur l'ensemble du territoire via un réseau d'ambassadeurs. Trois dispositifs seront mis en place :

Les PIT (Point d'Information Touristique). Il s'agit d'un présentoir identitaire permettant au visiteur de trouver à sa disposition des dépliants et brochures, en tout point du territoire. Ce support de communication contient les éditions de l'office de tourisme. L'objectif est d'implanter de 5 à 7 PIT par an.

**OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE
SAINT-MARCELLIN VERCORS ISERE**
Etablissement Public Industriel et Commercial

Les RIT (Relais d'Information Touristique). Il s'agit d'un dispositif d'accueil assuré par des socio-pros du territoire (commerçants, sites, activités de loisirs...). Il est complémentaire de l'office de tourisme et sert d'intermédiaire entre la conseillère en séjour et le visiteur pour accueillir et donner aux visiteurs les premières informations touristiques. Un dispositif basé sur l'humain, l'accueil et l'hospitalité : un accueil authentique, une rencontre avec les acteurs locaux qui vivent et travaillent ici. L'objectif est de créer de 3 à 5 RIT par an.

Les Greeters. Les greeters sont des habitants bénévoles, amoureux de leur territoire, qui accueillent gratuitement des touristes pour une rencontre authentique avec un habitant lors d'une balade et partager son attachement, ses coups de cœur, ses adresses favorites... C'est une forme de tourisme participatif. L'office de tourisme souhaite développer un réseau de greeters à partir de 2025, à raison de 5 greeters par an.

- L'optimisation de la relation client et sa fidélisation au travers d'une gestion de la relation client (GRC)

Dans le contexte concurrentiel du tourisme, fidéliser ses clients est bien plus efficace que de prospecter de nouveaux clients et coûte 5 fois moins cher ! La mise en place d'une politique de GRC est donc un élément capital de la stratégie marketing des offices de tourisme. Identifier ses clients et prospects, les comprendre, répondre à leurs attentes, les satisfaire et surtout les fidéliser pour ainsi ultimement accroître ses revenus, tels sont les enjeux de la GRC.

Après s'être doté d'un outil adapté, il conviendra dans un premier temps de constituer une base de données clients qualifiée via sollicitation au guichet ou par exemple par jeux concours. Quatre newsletters grand public seront envoyées par an. A terme viendront s'ajouter deux newsletters thématiques ainsi que des campagnes SMS.

Les actions du SADI portant sur la signalétique (identité du territoire et appartenance) relèvent davantage de l'EPCI.

2- DELIBERATION

Le Président

Propose de d'approuver les préconisations du SADI et de les mettre en œuvre dès le 1^{er} janvier 2024.
Soumet cette proposition aux membres du comité de direction.

Nombre de VOTANTS :	6
Nombres de POUVOIRS :	2
Nombres de POUR :	7
Nombres de CONTRE :	0

**OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE
SAINT-MARCELLIN VERCORS ISERE**
Etablissement Public Industriel et Commercial

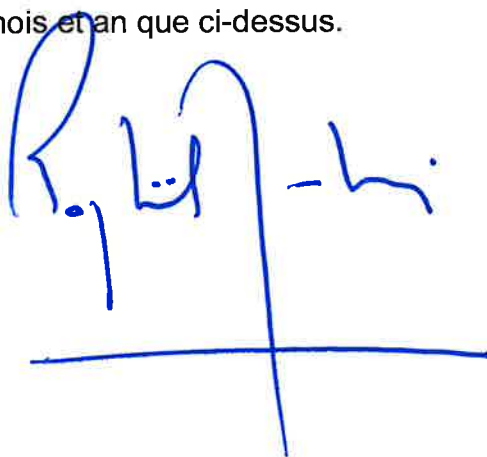
Nombres de ABSTENTION : 1

SUR rapport de Monsieur le Président,
VU le Code général des collectivités territoriales et le code du tourisme,
VU les statuts de l'Office de Tourisme,
VU les préconisations du SADI

Après discussion, les membres du Comité de Direction de l'EPIC décident, à l'unanimité :
- **d'approuver** les préconisations du SADI et la mise en œuvre des actions dès le 1^{er} janvier 2024
- **d'autoriser** Monsieur le Président à signer tous documents nécessaires à l'exécution des présentes.

Ainsi fait et délibéré, les jours, mois et an que ci-dessus.

Le Président,
Mocellin Raphaël



Délibération certifiée exécutoire par le Président
Compte tenu de la transmission en Préfecture le : 12/02/24
Et de l'affichage en date du :