



Rapport d'activité 2019

CODIR :

Composé de 7 élus communautaires et 6 acteurs privés de l'économie touristique
Depuis le début de l'année, le CODIR s'est réuni à **7** reprises, et les débats ont principalement porté sur :

- la gouvernance de l'OT, les attentes des administrateurs privés en lien avec les axes stratégiques de la CCRV,
- la gestion du personnel en lien avec l'évolution des métiers office de tourisme,
- le partenariat public/privé en terme d'accueil, de ressources financières,
- la communication, la mise en place de la commercialisation.

Depuis la création de l'EPIC en 2017, 2 membres du collège des élus ne participent pas aux réunions

- après démission, 2 membres du collège des socio-professionnels ont été remplacés en avril et un troisième en novembre (la moitié du collège a changé en 3 ans).

Administratif

- gestion du budget qui s'élève à 482 788 € , réalisé à 85,98 % en dépenses et à 89,64 % en recettes.
- en 2019, l'office de tourisme a édité 266 titres et 508 mandats
- ouverture et gestion d'un compte DFP avec changement des 3 TPE dans chaque B.I.T et mise en place du règlement à distance pour la boutique en ligne.
- mise en place de la commercialisation, montage des documents juridiques et rédaction : conditions générales et particulières de ventes, conventions de mandat, contrats de réservation
- gestion administrative du partenariat standard et à « la carte » des socio-professionnels (369 objets touristiques)

Gestion de Personnel :

- 8 Techniciens : 7,6 ETP
+ 0,20 ETP en communication
- 206 journées d'arrêt de travail et 3 mois de mi-temps thérapeutique
- 2 Agents d'entretien : 0,18 ETP
- 3 Saisonniers : 1 TP pendant 7 mois (accueil et guidage à St Nazaire)
1 TP pendant 4 mois (accueil à St Nazaire et St Jean)
0,40 ETP pendant 4,5 mois (accueil à St Jean)

Sur le volume d'heures travaillées :

- 49 % ont été consacrées à l'accueil des publics dans les B.I.T et « Hors les murs » (salons – manifestations)
- 22 % ont été utilisées à des taches administratives
- 29 % ont été dédiées à la réalisation des autres missions

Ouverture de 3 Bureaux d'Information Touristique

Saint Nazaire : ouvert 350 demi-journées d'avril à octobre – 29 892 visiteurs - fréquentation en hausse + 22 %

Saint-Jean : ouvert 166 demi-journées pendant les vacances scolaires de notre zone – 3 845 visiteurs - fréquentation en hausse

La Chapelle : ouvert 515 demi-journées pendant toute l'année – 16 582 visiteurs – fréquentation en forte baisse (-30%) , en lien avec la délocalisation de l'accueil pendant les travaux, et la diminution du nombre d'heures d'ouverture

Total contact guichet : 15 658

Clientèle française stable, clientèle étrangère en baisse de 26 %

Hors les murs :

3 accueils organisés lors de manifestations :

Combe Laval fait son cirque à Saint-Laurent en Royans (1 journée)

Fête de la Transhumance au Col de Rousset (1journée)

Fête du Bleu à Saint-Martin en Vercors (2 journées)

Temps de rencontre :

8 organisés, 4 annulés, 50 participants

Accueil à distance :

Téléphone : 4 708 demandes traitées

Courriel : 412

Courrier : 26

Exploitation de l'espace R&V et visite de l'aqueduc

4 600 entrées

Visites individuelles : 12 226 € de recettes, en augmentation de 8,8 %

38 visites guidées groupes : 2 074 € de recettes , en forte augmentation sur le public scolaire et premier accueil groupe neerlandais (retombée de l'accueil TO en 2018)

Animation :

- mise e place de descente en rappel en juillet et août : 3 1/2 journées maintenues avec 45 participants sur 6 programmées
- organisation d'un bal sur l'aqueduc lors des journées du patrimoine : 131 participants gratuits et 473 entrées.

Boutiques

Un point de vente est agencé dans chaque B.I.T.

Le chiffre d'affaire global de 25 694 € est en baisse de 27 %, en lien direct avec la baisse de fréquentation de La Chapelle en Vercors.

Billetterie

Pas de billetterie spectacle organisée

Vente de permis de pêche à Saint-Jean

Organisation de séjour (0,4 ETP)

- Bouclage des documents juridiques et intégration des conditions de vente et de la RGPD au lien de paiement à distance via google form (option temporaire et perfectible)
- Grille tarifaire des séjours « rando lib' »
- Rédaction du protocole de vente et réservation, tableau de suivi
- Descriptifs des séjours pour mise en ligne sur le site web

Résultats :

commercialisation des séjours rando liberté à compter de juillet ainsi qu'un séjour VTT sur Vassieux

préparation d'un week-end hiver : 1 nuit avec 2 activités : raquettes et traîneau à chiens
préparation d'un séjour trail en mai : entraînement et reconnaissance des parcours Drayes (promotion à la SaintéLyon)

Chiffre d'Affaires en juillet-août : 1 245 €HT avec une marge de 165 € mais un déficit de 514 € (assurance/payzen). Chiffre d'affaires en septembre-octobre : 407 €.

QUALIFICATION DES HEBERGEMENTS (0,6 ETP)

En 2019 :

- classement de 43 meublés sur 13 communes : 4 en 1*, 21 en 2*, 16 en 3*, 2 en 4*

- 3 structures chambres d'hôtes en attente de validation d'agrément (cellule technique a réorganiser au niveau départemental)

Pour info : 1 classement = 3h de visite/déplacement + 1h30 de travail administratif

+ suivi des dossiers, veille juridique, communication hébergeurs, conseil individualisé dans le cadre du partenariat.

Gestion de la base de données APIDAE (0,6 ETP)

L'office de tourisme administre l'intégralité des fiches APIDAE de notre territoire, soit 2 276 fiches

- saisie des informations
- formatage et stockage des photos-vidéo
- mise à jour des données tout au long de l'année
- exploitation des données pour des demandes presse ou partenariales

Editions papier

Rédaction et édition à 20 000 exemplaires d'un **guide pratique** : diffusé dans les B.I.T, dans les OT de proximité, les salons et par envoi postal

Rédaction et édition à 15 000 exemplaires d'un **guide de l'Hébergement**

Rédaction de 20 **gazettes d'animation**, diffusées à 30 000 exemplaires sur l'année

Participation à la conception du nouveau **topo guide VTT**, rédaction des descriptifs parcours... tirage prévu 1^{er} trimestre 2020

Editions numériques :

Rédaction 4 newsletters « Oreilles d'Ours » diffusées à 1 400 abonnés

Rédaction fréquente de flash-info pour l'information locale concernant les infos de dernière minute, la fermeture/ouverture des routes, la gazette des animations...

Sites Internet vercors-drome.com

Suivi de la remontée des informations

Gestion des images et des vidéo

Rédactionnel : descriptif de séjour,

Mise en ligne des ressources documentaires

Suivi du développement pour mise aux normes RGPD

Fréquentation : 127 878 visiteurs (en augmentation de 32%)

Salons

Salon International de l'Agriculture avec le PNRV/le SIVER/Inspiration Vercors : 5 jours de présence en février.

Salon du Randonneur à Lyon avec l'ADT Drôme : 3 jours de présence en mars.

Salon du Roc d'Azur avec Inspiration Vercors et la région ARA : 2 jours de présence en octobre.

Salon de la SaintéLyon : 2 jours de présence assurés par l'association « les Drayes du Vercors ».

Label Station Verte

mise à jour des informations (contenus rédactionnels, visuels) pour les 4 villages du Vercors labellisés

participation aux actions promotionnelles en faveur de l'écotourisme et des activités familiales de pleine nature en toute saison.

Mise en avant du village de neige de La Chapelle en Vercors sur l'édition 2019 de la carte touristique : illustration de l'encart de présentation du label.

Relation Presse :
Accueil journalistes et blogueurs :

Les Others (janvier 2019) : Organisation de l'accueil des blogueurs en ski de randonnée nordique sur la réserve des Hauts-Plateaux. Préparation de leur itinéraire, réservation et fourniture du matériel de location, accueil et briefing.

Itinéra Magica (janvier 2019): Organisation de son séjour autour de la thématique traineau à chien, accueil et accompagnement, modification de dernière minute du à la météo.

Accueil presse Thomas Krämer(Mai 2019) : En partenariat avec Drôme Tourisme. Organisation de son séjour, accueil et accompagnement le 1^{er} jour de sa venue, suivie du déroulé de son séjour.

Accueil presse Annémie Struyf – presse belge (Mai 2019) : En partenariat avec Drôme tourisme. Organisation de son séjour (1 journée) – accueil.

Relation Presse :
Accueil journaliste et blogueurs (suite) :

Frankrich Puur (Juillet 2019): En partenariat avec Inspiration Vercors – organisation de son séjour, proposition d'itinérance sur les Hauts Plateaux, accueil, briefing et suivi du bon déroulé.

Le Routard (Juin 2019) : En partenariat avec Drome Tourisme - organisation de son séjour et accompagnement durant 3 jours.

Accueil presse Campingcar mMgazine (Aout 2019) : Proposition d'activité et itinéraire - Accueil de sa venue.

Dossier de presse été 2019 :

Mise à jour de l'information + version Anglais (traduction (par Abaque))

Relation Presse :

Actions de soutien/renfort communication :

- Vercors Quest : Communiqué de presse et diffusion auprès de la presse régionale et nationale.
- Draye du Vercors : Communiqué de presse et diffusion auprès de la presse régionale et spécialisée – publication facebook
- Combe Laval fait son cirque : En partenariat avec l'ACCR - communiqué de presse et diffusion auprès de la presse locale/départementale – publication Facebook
- Inauguration Les Yeux Miroflées : En partenariat avec l'association Cause au balcons – communiqué de presse et diffusion auprès de la presse locale – présence et réalisation de photos le jour de l'inauguration.
- Fête du Bleu : Participation aux actions de communications – communiqué de presse...
- Festival Les Passantes : Communiqué de presse et diffusion auprès de la presse locale – Spot Radio Oxygène – Publication Facebook

Partenariat Radio :

Radio Oxygène : -Flash informations/agenda tous les vendredis de la saison d'hiver en semi-direct - Réalisation de 4 spots promotionnels sur des grandes dates.

Radio Royans : - Enregistrement de l'agenda/nouveauté de l'été – 2 interview, une en juillet et une en Aout.

Encart Publicitaires :

Agenda de l'été du Dauphiné Libéré : achat et réalisation graphique de l'encart.

Manuel de l'enseignant : achat d'espace + réalisation graphique

Réseau Sociaux :

Animation de la page Facebook

Création visuelle/support de communication :

Création d'éléments de communication à destination de l'Aqueduc de Saint-Nazaire-en-Royans :

Création du Logo

Création de l'Affiche promotionnelle pour la saison été 2019

Création de l'Affiche pour les Journées Européennes du patrimoine

Refonte de la Gazette : - création graphique et refont de son identité visuelle.

Réalisation et mise en forme de la gazette.

Création graphique de la publicité VTT à destination du road book de l'édition 2019 des Chemins du Soleil.

Créations des supports de communication des offres de séjours commercialisé par l'OT :
Séjour VTT + Séjour Trail

Inspiration Vercors :

Commission Digitale :

- Participation à l'élaboration du cahier des charges pour la consultation concernant la stratégie digitale Inspiration Vercors.
- Participation aux choix de l'agence de communication.
- Participation à l'élaboration du planning éditoriale réseau sociaux.
- Rédaction et réalisation des contenus pour le territoire Vercors Drôme (4 sujets par mois en moyenne)
- Relais des publications sur notre page Facebook.

Commission Presse :

- Participation à l'élaboration du cahier des charges pour la consultation auprès des agences de presses concernant la stratégie auprès du marché Allemand, Hollandais et Belge.
- Participation à l'élaboration du dossier de presse à destination du marché Allemand.
- Participation à l'élaboration du dossier de presse à destination du Workshop presse du 14 janvier 2020 sur la thématique « la France écolo »

Réflexion sur la stratégie de Communication :

- Veille concurrentielle et des évolutions prochaines du monde digital.
- Mise en œuvre d'un partenariat avec Radio Royans pour la création d'un magazine audio mensuel

Définition du contenu et de la **ligne éditoriale de la stratégie digitale** – mise en action à compter du début 2020 :

- Blog ou Webzine offrant une large place au rédactionnel et à l'expérience, au vécu.
- Création d'une rubrique « paysage sonore » relayé sur les réseaux sociaux (facebook, sound cloud, you tube).

Saisie des données collectées dans les 3 bureaux d'informations, les salons, les manifestations...(fréquentation, origine des clientèles, demandes)

Rédaction d'un bilan annuel de ces données.

Envoi par courriel à nos partenaires, d'un questionnaire de tendances et traitement analytique des retours.

Rédaction de **5 notes de conjoncture** (après chaque vacances scolaires) présentant un bilan synthétique du déroulé de la période.

Rédaction d'un **bilan touristique** de l'année écoulée, diffusé à nos partenaires, avec estimation des **retombées économiques** du tourisme sur le territoire

L'office de tourisme complète le tableau de fréquentation des visiteurs mis en place par l'**ADT Drôme**, et par **Atout France**.

Il recense et enregistre l'évolution du nombre de lits touristiques sur le territoire

Toutes ces données restent disponibles et sont diffusées à tout porteur de projet qui en fait la demande.

SERVICES INDIVIDUALISES AUPRES DE NOS PARTENAIRES

Assistance téléphonique pour l'installation de widgets et/ou une prise en main d'outils numériques

Conseil documenté in situ pour l'aménagement d'un espace hébergement en vue d'un classement ou d'une labellisation

Conseil animation, d'une promotion, d'une nouveauté...

Mise à disposition le matin au B.I.T de la Chapelle, d'un espace individuel pour la valorisation d'activités proposées par un prestataire (suspendu depuis la délocalisation temporaire du B.I.T)

2 éductours, organisés chacun sur le format d'une journée, ont été proposés à l'ensemble des partenaires, ainsi qu'au personnel des offices de tourisme de proximité :

- Eductour au printemps sur le site de Saint-Nazaire en Royans avec présentation de l'ensemble des activités . Participation de 20 structures dont 7 de l'Isère.
- Eductour/Atelier à l'automne à Léoncel, en partenariat avec « Inspiration Vercors » sur le partage des valeurs de la marque et du label « Partner » ... ouvert à tous les acteurs touristiques de l'espace « Inspiration Vercors ». Participation de 16 structures.

Label Partner de la marque Inspiration Vercors

En 2019, l'office de Tourisme prend sa place de référent local pour l'obtention du label :

- prise en main de l'information partenaires : présentation de la démarche
- accompagnement personnalisé pour l'obtention du label : la Plateforme Partner
- vérification des critères avant validation définitive par la commission
- participation et animation collective des journées partenaires

4 réunions de la commission marque

2 journées Atelier « Echanges Partner »

Aujourd'hui : 2 partenaires de notre territoire sont labellisés sur 20 au total

1 nécessite une vérification

2 nécessitent un accompagnement personnalisés de l'OT

En prévision : l'organisation d'un atelier de découverte/présentation du label

En réflexion : le montant de la future participation financière des labellisés, les modalités de mise en place,...

PNRV

- participation aux cotech « Sublimes Routes du Vercors » 4 + 2 ateliers
- ateliers de révision de la charte (2 ateliers tourisme)
- Inspiration Vercors : participation aux cotech , à la commission marque, à la commission presse, la commission digitale
- réflexion sur la stratégie accueil sur la réserve naturelle des Hauts Plateaux
- collaboration au travail des écocardes par la remontée des informations de terrain et l'organisation pendant l'été de temps de rencontre au BIT de La Chapelle et au Camping de Saint Jean.

Conseil Départemental 26 : 1 atelier attractivité
1 cotech agritourisme
2 réunions EPIC Stations de la Drôme

ADT Drôme

- 4 réunions techniques OT/EPCI
- participation à la réflexion formation professionnelle des salariés
- mise en place de 3 ateliers partenaires : prise en main de ma fiche APIDAE, la vente en ligne, les bases de la prise de vue

CCRV

- Accompagnement sur la construction du nouveau local à La Chapelle (réunions de chantiers, réflexion sur l'aménagement intérieur, les outils numériques, la téléphonie)
- Taxe de séjour : suivi des ouvertures, fermetures, évolutions des hébergements, remontées des informations, veille (mensuelle) des plateformes de vente ou de promotion, informations et conseils auprès des hébergeurs.
- Base VTT : révision des parcours, collaboration à la préparation d'un nouveau carto-guide
- Plan pastoral territorial
- Contrat Transition Ecologique : participation aux ateliers collaboratifs et réflexion pour la mise en place en 2020 d'ateliers à l'intention de nos partenaires (tri, compostage, rencontres entre pro, consommation locale et réseau court)

CRT

- Participation au séminaire : Commercialisation des activités

Et demain, en 2020 ?

L'office de tourisme devra :

- obtenir le classement de la structure en catégorie II
- assurer le renouvellement de 50 % des postes, avec le départ à la retraite de l'encadrement (2 personnes) et le départ envisagé de 2 autres personnes
- se positionner plus fermement sur le maintien et le développement de ses nouvelles missions : la commercialisation des séjours et l'animation du label partner de la marque « Inspiration Vercors » au détriment du temps passé à l'accueil.
- affirmer sa stratégie de communication en s'appuyant sur les valeurs « Inspiration Vercors » et le positionnement Drôme : prioriser les mobilités douces, le tourisme responsable et bienveillant
- finaliser la mise en place du **Schéma d'Accueil** et de **Diffusion de l'Information** touristique : avec les 3 B.I.T, les supports numériques, les relais chez les partenaires, les accueils hors les murs.

Pour cela :

- trouver en 2020, les ressources financières pour transmettre le savoir-faire OT, sans stopper ou mettre en sommeil certaines missions...
- un portage politique fort au sein de la prochaine équipe pour développer le partenariat public/privé.



Merci de votre attention