



# Conseil Local du Tourisme 6 février 2024



# Conseil Local du Tourisme, destination EBER

## # 1- L'OT EBER aux côtés des acteurs touristiques

- Les outils et actions de promotion de la destination
- Les services aux acteurs touristiques : la réservation des hébergements en ligne
- L'Enregistrement de la satisfaction des clientèles

L'offre de services d'Isère Attractivité, présenté par Grégoire Actis, Isère Attractivité

## # 2- Le tourisme durable existe-t-il ? Quelles sont les attentes des touristes ?

Présenté par Célia Redor, Isère Attractivité

## # 3 - Comment entrer simplement dans une démarche de tourisme durable ?

Présenté par Mélody Da Silva Rousseau, Ageden 38

## # 4 - Les témoignages d'acteurs engagés en EBER

- Les Oreilles Délicates
- Le Comptoir du Soleil



# # 1- l'OT EBER aux côtés des acteurs touristiques





# # 1- Les outils de promotion de la destination EBER

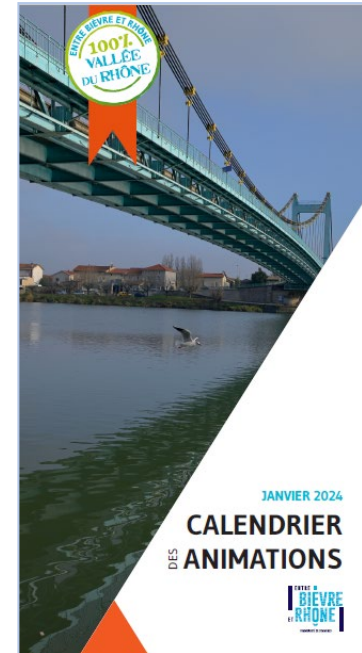
Les outils papier de la saison 2023 :



5 400 exemplaires + une diffusion numérique, OT et terrain



Une carte d'identité de la destination et des expériences 100% sensation



Diffusion papier 1000 à 1800 ex/mois et agenda du site web

## Des atouts pour les partenaires touristiques :

- Des outils de promotion en amont du séjour, argument d'attractivité pour conforter la décision de réservation
- Des outils d'accueil lors du séjour, pour faire découvrir un territoire à vivre



# # 1- Les outils de promotion de la destination EBER

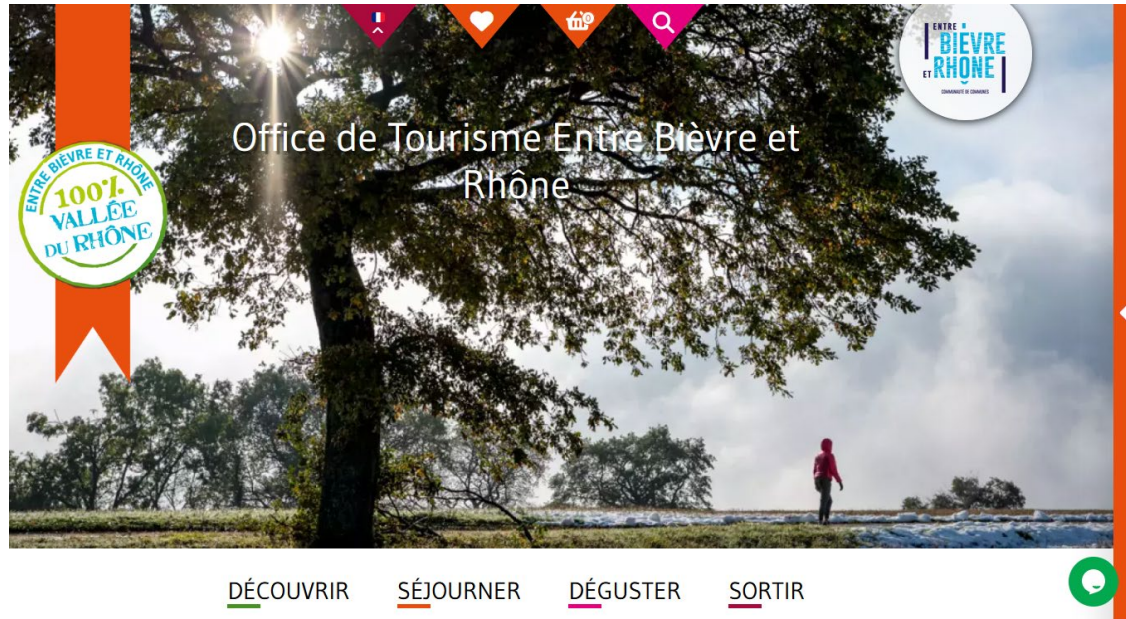
[tourisme.entre-bievreethone.fr](http://tourisme.entre-bievreethone.fr) 1<sup>er</sup> outil de valorisation

- Mise en ligne mars 2022
- Adossé à la base de données touristiques Apidae.

**26 450 visiteurs uniques + 52%**

Top 10 des pages les plus vues :

Agenda des **animations** > accueil  
> brochures OT > camping  
interco > à pied > cinéma l'Oron  
> tous les **hébergements** > **les restaurants** > à vélo



## Des atouts pour les partenaires touristiques :

- l'outil de promotion et d'accueil à distance pour les clientèles à mettre en lien avec votre site web
- L'effet démultiplicateur de la base de données Apidae qui va aussi nourrir les sites web départemental et régional





# # 1- Les outils de promotion de la destination EBER

## L'écosystème numérique de l'Office de Tourisme

Newsletter **1 230 contacts/mois** (+20%)

Ouverture à 48%

158 clics (+21,5%)



Recevez-vous la newsletter ?

Instagram **936 followers** (+20%),

1 300 actions (+4%)

19 380 vues (-30%)

Facebook **4 110 abonnés** (+7%)

18 300 actions (+8%)

207 660 vues (-20%)



<https://www.facebook.com/groups/partenaires.oteber>

The screenshot shows the website interface with the following elements:

- Navigation tabs: DÉCOUVRIR, SÉJOURNER, DÉGUSTER, SORTIR.
- Four featured content cards, each with a social media icon in the top right corner:
  - Card 1: Instagram icon. Text: "Toute l'équipe de l'Office de Tourism... Et pour bien démarrer cette nouvelle an... > en ligne sur le site internet de l'Office..."
  - Card 2: Facebook icon. Text: "Toute l'équipe de l'Office de Tourisme... Janvier, on repart du bon pied! 🥰 Et pour bien démarrer cette nouvel..."
  - Card 3: Facebook icon. Text: "L'année 2023 touchée à sa fin, on vo... On vous retrouve en 2024 pour de n..."
  - Card 4: Facebook icon. Text: "[Randonnée de la Saint Raimon] Choisissez l'un des deux parcours p... Un repas chaud vous sera proposé à l'a..."
- At the bottom, the text "Nous suivre sur" is followed by icons for Facebook, Instagram, and YouTube.



# # 1- Les actions de promotion de la destination EBER

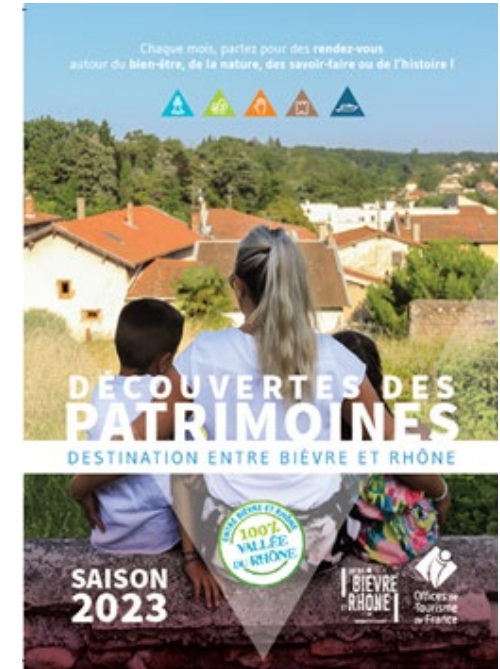
## Les animations saisonnières 2023 : les RDV de l'OT



**390 participants** sur  
11 dates soit **35,5**  
randonneurs en moy.



**210 participants**  
40 départs (8 max) du  
10 juillet au 1<sup>er</sup>  
septembre



**680 participants** sur **35**  
propositions thématiques  
dont 3 journées de balades  
en bateau

### Des atouts pour les partenaires touristiques :

- Des offres d'animations pour enrichir l'attractivité de la destination
- Des propositions à vendre à vos clientèles : <https://reservation.tourisme-entre-bievretrhone.fr>





# # 1- Les actions de promotion de la destination EBER

L'accueil dans les deux Bureaux d'information touristique :  
**1 874 demandes traitées**



L'OT « hors les murs » :  
**540 rencontres**  
Lors des 11 opérations d'accueil de terrain



Le **plan média** de promotion de la saison : achats de presse, radio, affichages bus..

MAGAZINE DES DÉCOUVERTES

## BARRE À BÂBORD !

DESTINATION ENTRE BIEVRE ET RHÔNE

tourisme.entre-bievreethhone.fr

ENTRE BIEVRE ET RHÔNE 100% VALLÉE DU RHÔNE

ENTRE BIEVRE ET RHÔNE 100% VALLÉE DU RHÔNE

Offices de Tourisme de France

f t i y





# #1- Les services aux acteurs touristiques

## La réservation des hébergements en ligne (déploiement 2023)

Pour les hébergements partenaires de l'OT :

**faciliter la diffusion de leur offre et développer les ventes en direct.**

-soit l'hébergeur possède déjà une réservation en ligne

> création d'une passerelle depuis le site de l'OT, une porte d'accès supplémentaire.

-soit l'hébergeur n'a pas de système de réservation en ligne

> mise à disposition d'un **module de gestion et réservation sur son site** et sur celui de l'OT.

les avantages pour l'hébergeur :

**-gratuité**

(l'outil et l'accompagnement)

**-compatibilité** avec les plateformes existantes (un seul calendrier des disponibilités)

**-indépendance** et maîtrise de sa commercialisation sans frais.



# #1- Les services aux acteurs touristiques

La démarche qualité, l'enregistrement de la satisfaction clients

## Un processus d'amélioration continue.

Les 3 sources d'enregistrement de la satisfaction :

- L'enquête mystère annuelle à l'OT et sur ses outils (Fédération des OT de l'Isère)
- Les questionnaires de satisfaction client dans les deux BIT
- Les remarques client enregistrées [sur la destination EBER et ses services touristiques](#) (positives comme négatives)



## L'intérêt de participer au recueil des remarques clients :

- Enrichir par la vision professionnelle des acteurs touristiques au plus près des clients,
- Contribuer aux actions d'amélioration de la destination,
  - Participer personnellement

En quelques clics !  
[tourisme.entrebievretrhone.fr/espace-professionnel/qualite](http://tourisme.entrebievretrhone.fr/espace-professionnel/qualite)

## Une équipe à votre service



**Cyrille**

Responsable de  
l'Office de Tourisme

Gestionnaire de la  
taxe de séjour



**Mathilde**

Conseillère en séjour

Référente du  
bureau de  
Beaurepaire

Référente billetterie



**Lise**

Chargée de la valorisation  
auprès du public

Référente "animations"



**Hélène**

Chargée de la valorisation  
auprès du public

Référente  
"socioprofessionnels"

Référente bureau de  
Saint-Maurice-l'Exil

**Des questions ? Besoin de plus d'informations ?**

tourisme@entre-bievreerhone.fr  
Saint-Maurice-l'Exil : 04 74 86 72 07  
Beaurepaire : 04 74 84 68 84

