

## COMPTE RENDU DE RÉUNION DU COMITÉ DIRECTEUR DU 21 JUIN 2018

Le 21 juin 2018, le Comité de Direction de l'Office de Tourisme de Grenoble Alpes Métropole s'est réuni en 126<sup>ème</sup> assemblée, à la Maison du Tourisme, sous la présidence de M. Fabrice Hugelé, en sa qualité de président.

Sur 11 membres à voix délibératives

### Étaient présents :

1. Fabrice HUGELÉ, représentant de Grenoble Alpes Métropole, pouvoir de Claus HABFAST,
2. Antoine BACK, représentant de Grenoble Alpes Métropole,
3. Yannick BELLE, représentant de Grenoble Alpes Métropole,
4. Dominique ESCARON, représentant de Grenoble Alpes Métropole,
5. Christian HOFFMANN, président Label Ville,
6. Pascal BARTHÉLÉMY, représentant la CITHI/UMIH38,
7. Robert AVELINE, représentant de la Chambre de Commerce et de l'Industrie de Grenoble,
8. Michel GUILLOT, représentant de la Chambre des Métiers de de l'Artisanat.

Sur les membres associés :

### Étaient présents également :

9. Fabienne TURPIN, directrice du tourisme et de l'attractivité de la Métropole,
10. Valérie ESBERARD, direction du tourisme et de l'attractivité de la Métropole,
11. Samia BOUKRAA, contrôle de gestion Métropole et Ville de Grenoble,
12. Yves EXBRAYAT, directeur de l'Office de Tourisme métropolitain,
13. Roland MONON, directeur adjoint de l'Office de Tourisme métropolitain,
14. Nadine ROSIER DI BISCEGLIE, secrétaire de séance,

### Excusés

15. Claus HABFAST, représentant de Grenoble Alpes Métropole,
16. Geneviève BALESTRIERI, représentante de Grenoble Alpes Métropole,
17. Hervé THOUMINE, trésorier de Grenoble Municipale,
18. Serge PERRAUD, représentant du Syndicat National des Agents de Voyage,
19. Vincent DELAITRE, directeur Isère Tourisme,
20. François PEYRONNET, directeur général adjoint de la Métropole.

Le déroulé de la séance est modifié et la séance est ouverte avec les questions diverses.

### **3/ QUESTIONS DIVERSES**

#### **1- Retour sur le Cluster Tourisme en Ville**

Intervention de : Yves Exbrayat

Pour rappel, l'Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole adhère au cluster Tourisme en Ville d'Atout-France, depuis janvier 2017.

Ce cluster- qui fédère 24 offices de tourisme des grandes agglomérations françaises est :

- une instance participative qui permet l'élaboration d'une stratégie opérationnelle et d'un plan annuel d'actions,
- un lieu d'échanges d'expériences et de mise en liaison ou en réseau d'offres touristiques,
- un outil partenarial de promotion avec la mise en œuvre d'actions sur les marchés prioritaires.

C'est également :

- une instance de travail en synergie avec d'autres filières et
- un laboratoire qui permet de défricher de nouveaux marchés, en particulier lointains ou émergents, sur lesquels les adhérents n'auraient pas la potentialité d'aller individuellement.

Son objectif est d'accroître la fréquentation des villes et à la fois de réduire le différentiel de taux d'occupation semaine/week-end et de développer l'image, la notoriété des destinations sur les marchés matures et les marchés émergents.

Chaque année, le cluster organise un séminaire dans une destination adhérente. L'Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole a candidaté face à d'autres destinations, notamment Rennes et La Rochelle en short list et sa candidature a été retenue par le bureau du cluster. Le séminaire s'est tenu les mercredi 31 mai et jeudi 1er juillet.

Différentes thématiques telles que la segmentation des villes sur les opérations, l'approche des marchés asiatiques, le e-tourisme, l'avenir des centrales de réservation, des city-cards et des activités commerciales des offices de tourisme ont été abordées.

Retours d'expériences et interventions de consultants étrangers sur les perspectives de l'évolution du tourisme vers un modèle plus durable et plus expérientiel ont nourri les débats. Ce fut également pour Grenoble l'occasion de présenter la démarche de marketing territoriale initiée par la Métropole, avec l'intervention du cabinet Futourism qui a conduit une étude sur le positionnement de la destination. Ce fut surtout une belle occasion de faire découvrir les pépites de Grenoble aux directrices et directeurs d'OT qui pour certain ne connaissaient notre métropole que par le prisme de la presse. De l'atelier Art sciences à l'hôtel des troupes de montagne où se sont tenues les plénières, aux meilleurs tables de la ville, de la Bastille au centre-ville animé, du street-art au musée de Grenoble, ils en sont repartis avec un œil neuf, convaincus que Grenoble a toute sa place dans le top des destinations françaises fédérées dans le cluster.

L'appartenance et la présence de l'Office de Tourisme métropolitain aux réseaux professionnels nationaux se renforce depuis 2016 (OTF, Atout France, AIVFC..) ce qui permet d'asseoir la visibilité de la destination dans le paysage touristique français et d'avoir accès à des leviers en terme de

communication et de promotion à l'international qui seraient inaccessibles sans la force de ces réseaux.

Robert Aveline souhaite savoir si d'autres destinations de la région sont présentes au sein de ce cluster.

Yves Exbrayat confirme qu'Annecy vient d'intégrer ce cluster.

## **2- Retour sur le Workshop du Tourisme d'affaires**

Intervention de : Yves Exbrayat

Organisé par le Bureau des Congrès Grenoble-Alpes Métropole, le Workshop bisannuel du tourisme d'affaires - thématique MICE & Sport pour cette édition 2018 - a réuni 782 participants mardi 5 juin dans une des enceintes emblématiques de la Métropole, le Stade des Alpes.

Ce sont plus de 60 prestataires locaux de la meeting industry et quelques 600 organisateurs, prescripteurs ou porteurs de projets d'événements professionnels (congrès, colloques, séminaires, incentives...) qui ont partagé cette soirée entièrement dédiée au tourisme d'affaires.

L'attractivité du territoire, le Tourisme d'affaires, ses enjeux et son lien avec les grands rendez-vous sportifs programmés dans la métropole en 2018-2019 ont été placés au centre des différentes interventions officielles de la soirée. Une grande soirée de rencontre et de networking, qui aura permis à l'ensemble des acteurs du territoire de porter les forces et les atouts de Grenoble-Alpes.

Intervention de : Amadou Rouillon (je ne crois pas ...)

Le workshop 2018 en quelques chiffres :

- 3 partenaires organisateurs : Bureau des Congrès Grenoble-Alpes Métropole, Stade des Alpes, Grenoble-Alpes Métropole
- 1 sponsor : Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes
- 3 partenaires techniques : Loca réception, Insight Outside, Technical Events
- 3 traiteurs : La Fine Fourchette, Serge Magnier Traiteur et Vinatis Organisation
- 3 partenaires animations : Brûleurs de Loups, FCG Event, Jazz Band New
- 63 exposants :
- 782 inscrits (visiteurs et exposants)
- 1 conférence de presse et 8 médias présents

Yves Exbrayat souligne que le nombre d'inscrit avait été estimé à 350 visiteurs étant donné que cette édition n'était pas rattachée à un événement culturel comme c'était le cas pour la précédente rencontre en 2016 (exposition Kandinsky au Musée de Grenoble). Le chiffre de 782 participants confirme bien l'intérêt des visiteurs pour la thématique affaires et la nécessité d'échanges et de rencontres intra et interprofessionnelles en amont de l'organisation d'événement affaires.

Le niveau de satisfaction estimé à J+7 est significatif avec 86 % de satisfaction et 45 % de business en cours. Une étude détaillée est en cours et sera affinée au cours des mois à venir. Elle fera l'objet d'une présentation en fin d'année, lors d'un prochain comité directeur.

Dominique Escaron suggère que la prochaine édition soit délocalisée en chartreuse ou dans les territoires voisins comme le voironnais afin d'élargir le visitorat et de renforcer les liens avec ces territoires.

Yannick Belle rappelle que la Métropole a fait l'acquisition du « chapiteau d'après match » du club de rugby et que cette structure peut être mise à disposition en fonction des besoins des services de l'Office de Tourisme. D'autre part, il souhaite qu'une rencontre soit organisée entre les acteurs

économiques et les petits clubs sportifs du territoire qui ont du mal à établir des contacts porteurs en termes de partenariat.

Après concertation, il est convenu que cette mission est du ressort de la Direction de l'Économie de la Métropole.

### **3- Présentation des éditions**

Intervention de : Yves Exbrayat

#### **Guide MICE**

Cette édition est un annuaire présentant une offre caractérisée en fonction des besoins et des attentes des organisateurs de congrès, séminaires, salons et réunions d'affaires. Il est disponible auprès du bureau des congrès et en téléchargement sur le site internet. Ce document est un outil de travail indispensable pour les organisateurs d'événement demandeurs qui le réclament régulièrement.

#### **Cartes des territoires**

À la veille de la saison estivale l'Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole déploie sa documentation touristique sur l'ensemble du territoire. Trois nouvelles cartes touristiques vont voir le jour d'ici fin juin et permettront aux visiteurs des Bureaux d'Information Touristique de Vizille, du Sappey en Chartreuse et de Sassenage de disposer d'un document dédié au territoire de ses alentours. Ces brochures ont été élaborées avec les prestataires de chaque territoire et les personnels des Bureaux d'Information Touristique. Une dernière version leur sera présentée pour validation avant l'envoi en fabrication.

#### **Carte des œuvres de Street-art**

La thématique Street-art est largement plébiscitée par le grand public depuis la première édition du Grenoble street-art' Fest en 2015 et elle bénéficie d'un fort engouement. De plus en plus de visiteurs, curieux de découvrir ce nouveau courant, s'adressent à l'Office de Tourisme et sont en recherche d'un moyen qui leur permettrait de découvrir librement les œuvres réalisées dans le cadre du festival. En collaboration avec Spacejunk (organisateur du festival) une carte des œuvres street-art réalisées lors des éditions 2015, 2016 et 2017 du festival, a été éditée. Elle est disponible gratuitement dans tous les BIT du territoire.

#### **Guide des visites guidées**

Dans la suite des éditions précédentes (2 par an) il présente l'ensemble des visites guidées et des balades théâtrales proposées aux visiteurs.

Yves Exbrayat ajoute que le guide des visites et le guide MICE ont été en partie financés via une régie publicitaire

### **4- Présentation de la saison estivale**

Intervention de : Roland Monon

L'offre de visites et les nouveautés ont été une nouvelle fois renforcées pour l'été 2018. Il est à noter qu'une progression de 30% des visites a été enregistrée en 2017. La programmation des balades théâtrales a été revue et fait l'objet de différents changements (concentration de la programmation sur les spectacles porteurs, nouvel horaire des représentations, renforcement du plan de communication) afin de redynamiser une fréquentation en baisse en 2017. L'objectif fixé est de 80 personnes payantes par balade.

Les partenariats ont été renforcés avec :

- les collectivités et notamment le Département de l'Isère (visites dans le cadre du 20<sup>e</sup> anniversaire du musée de l'ancien évêché) et la Ville de Grenoble (Grenoble c'est aussi une histoire de femmes),
- l'aviron grenoblois pour les visites en canoë.

Du 12 juillet au 31 août, une visite du cœur de ville en anglais est proposée trois fois par semaine et les visites gratuites du site de la Bastille sont maintenues sur la même période.

Enfin, le développement des visites des communes de la métropole se poursuit avec Domène, Corenc et Sassenage (visite du château et du bourg).

Dominique Escaron préconise que des visites pourraient être organisées sur des territoires desservis par les transports en commun, compatibles avec leurs horaires.

## **5- Divers**

Christian Hoffmann revient sur l'événement porté par Labelville qui a réuni 8500 personnes sur un week-end. Il s'agissait d'une chasse au trésor réalisée autour d'un parcours construit avec la société Challenge the Room. Le concept, séduisant au regard du nombre de participants est amené à s'étendre sur le Département et la Région. Il sera reconduit l'année prochaine à Grenoble avec le soutien de Labelville.

Yves Exbrayat confirme que l'Office de Tourisme est partenaire de Challenge the Room depuis sa création. Ils ont été sollicités notamment lors des clubs MICE. Il rappelle que Grenoble est la destination en France qui compte le plus de parcours et de structures de type « escape game ».

Le quorum est atteint.

Le Président Fabrice Hugelé ouvre la séance des votes en présence de 9 membres élus.

## **1 / Approbation du compte-rendu de la séance du 24 avril 2018**

Le compte-rendu est approuvé à l'unanimité par 9 voix.

## **2 / Délibérations**

### **Délibération n° 2018. 924**

**Objet : Budget Supplémentaire (BS) 2018 du budget principal de l'Office de Tourisme de Grenoble-Alpes Métropole**

Intervention de Anne Bresson.

Anne Bresson rappelle que ce budget supplémentaire est en lien avec les délibérations votées lors du dernier Comité Directeur concernant les affectations de résultats d'investissement et de fonctionnement.

Elle précise que la présentation des chiffres est soumise aux membres du Comité Directeur sur la base des documents administratifs de la Trésorerie.

La modification du budget porte sur 5 points :

- L'application WIIIDII

Yves Exbrayat précise que WIIIDII est une application de conciergerie numérique qui sera proposée lors des congrès. Elle mixe à la fois des ressources numériques et humaines.

- la traduction sur le site internet agrément [www.grenoble-tourisme.com](http://www.grenoble-tourisme.com)
- la refonte de la home page du site du bureau des congrès [www.grenoble-congres.com](http://www.grenoble-congres.com)
- l'acquisition de petit matériel matériel informatique.
- des frais supplémentaires liés aux travaux actuellement en cours (travaux intégralement pris en charge par la métropole pour rappel).

Robert Aveline souhaite avoir des précisions concernant les 136340 € inscrits en dépenses.

Anne Bresson explique qu'il s'agit de prestations qui sont achetées par l'Office de Tourisme et revendues par le service groupes (restauration, entrées sur les sites touristiques, transports...).

Dans l'ensemble, les membres du Comité directeur demandent que les données soient présentées différemment lors des prochaines séances pour des raisons de lisibilité.

**Après en avoir délibéré, le Comité Directeur décide, à la majorité de 8 voix Pour et 1 abstention d'approuver le budget Supplémentaire (BS) 2018 du budget principal de l'Office de Tourisme de Grenoble-Alpes Métropole.**

#### **Délibération n° 2018. 925**

##### **Objet : indemnité du Trésorier Principal**

Monsieur Thoumine succède à Monsieur Barbier, parti en retraite dans ses fonctions de Trésorier Principal. En 2017, lors du vote de l'indemnité de conseil attribuée au Trésorier Principal, le Comité directeur avait fait part de ses réticences au regard des difficultés rencontrées avec Monsieur Barbier.

Yves Exbrayat rappelle que l'attribution d'une indemnité de conseil destinée au trésorier municipal est à soumettre au vote du Comité. Elle correspond aux conseils prodigués par le trésorier au-service comptable et administratif de l'OTGAM et elle est calculée sur la base du bilan comptable annuel. Elle est calculée en fonction des dépenses et des recettes de l'OTGAM et répond à une réglementation. Il confirme que les premiers rendez-vous et échanges établis avec Monsieur Thoumine sont encourageants et porteurs.

Dominique Escaron demande sur quelle période porte le vote et l'attribution de cette indemnité. Yves Exbrayat précise qu'il s'agit d'une indemnité de 600 euros environ qui sera versée en fin d'année, au prorata des mois d'activité de Monsieur Thoumine sur l'année 2018. Michel Guillot souligne que le Trésorier Principal étaye les services comptables de l'Office de Tourisme et qu'il intervient en qualité de ressource le cas échéant. Le recours à des professionnels privés engendrerait des coûts supérieurs à cette indemnité.

Fabrice Hugelé propose que Monsieur Thoumine intervienne lors d'u prochain Comité Directeur pour apporter sa vision du rôle de conseil, tel qu'il souhaite l'exercer.

**Après en avoir délibéré, le Comité Directeur décide, à la majorité de 8 voix Pour et 1 abstention d'approuver le paiement de l'indemnité du Trésorier Principal.**

### **Calendrier des prochaines réunions de Comité Directeur**

Après proposition de plusieurs créneaux et consultation des membres présents, les dates des prochains CODIR sont fixées comme suit :

- le jeudi 20 septembre 2018 à 12h30
- le jeudi 15 novembre 2018 à 12h30
- le jeudi 20 décembre 2018 à 12h30

Fin de séance.