



RAPPORT D'ACTIVITE 2021

Ce rapport d'activité est une photographie de l'année 2021 ; il alterne des données factuelles liées au fonctionnement des différents pôles et à l'activité restée très chaotique ; et des informations synthétiques pour avoir une vision globale de l'activité de l'office de Tourisme

Les données chiffrées sont volontairement synthétisées ; l'ensemble des tableaux de bords à partir desquels sont extraits ces chiffres est disponible.

POLE ACCUEIL & INFORMATION

Ressources humaines

L'année 2021 a été marquée par des changements de personnel, avec le **remplacement du responsable du pôle en septembre**, et **l'arrivée de 2 conseillères en séjour permanentes en décembre**.

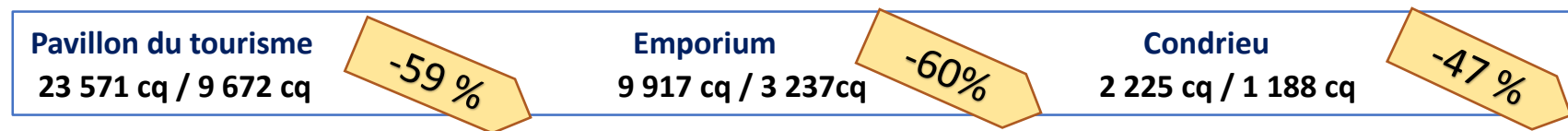
En 2021, l'équipe était composée de 4 conseillers en séjour permanents, renforcés d'1 poste week-end de mai à juin, puis de 6 saisonniers pendant la saison estivale.

L'équipe d'accueil a assuré l'accueil sur 3 sites principaux (Vienne - St-Romain-en-Gal et Condrieu) ainsi que hors les murs les week-ends de mai à juin, puis tous les jours pendant la saison estivale.

Comme en 2020, la conjoncture nous a amené à conserver la **fermeture méridienne du Pavillon** afin de limiter nos embauches de saisonniers, en nombre et en durée de contrat.

EVOLUTION DES CQ = CONTACTS QUALIFIES ENTRE 2019 et 2021

>> Personnes ayant eu un contact avec le service accueil et non simplement celles entrées dans le lieu



2019 : 1 TOURISTE SUR 4
EST ETRANGER

2020 : 1 TOURISTE SUR 10
EST ETRANGER

2021 : 1 TOURISTE SUR 7
EST ETRANGER

Inauguré en 2020 : L'information en ligne via notre « live chat ». Outil qui nécessite pour les conseillers en séjour de porter une même attention aux réponses en « ligne » que celle qu'ils portent lors de l'accueil physique.

Nouveauté 2021 : « Mon Séjours sur Mesure ». Montée en puissance progressive de ce nouveau service lié à notre nouveau site Web

Ces deux outils « d'accueil digital » représentent +/- 1 000 contacts sur 2021

Evolution entre 2021 et 2019 des types de Clientèles accueillies

PAVILLON VIENNE	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL 2021
NON TOURISTES	-65,61%	-65,01%	-71,86%	-58,41%	-66,62%
TOURISTE	-54,77%	-77,32%	-45,81%	-39,53%	-54,95%
TOTAL	-60,49%	-73,41%	-53,40%	-47,01%	-58,97%

EMPORIUM	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL 2021
NON TOURISTES	-100,00%	-96,23%	0,26%	+ 46,94%	-64,67%
TOURISTE	-100,00%	-93,67%	-25,39%	+ 8,16%	-59,00%
TOTAL	-100,00%	-94,32%	-21,71%	+ 13,50%	-60,16%

2021 idem 2019 =>
2/3 DE TOURISTES
+ 1/3 DE LOCAUX
TOURISTES DE
PROXIMITE PLUS QUE
JAMAIS PRESENTS
7 clients français sur 10
restent issus
d'Auvergne Rhône-Alpes

Evolution de la fréquentation des musées

-55% entre
2019 et 2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Total Musées de Vienne	50 150	54 036	52 269	19 656	23 624
Musée GR de SRG-Vienne	71 773	74 657	73 721	24 238	32 131
Total Musées SRG + Vienne	121 923	128 693	125 990	43 894	55 755
% / N-1	0	5,55%	-2,10%	-65,16%	27,02%

ACCUEIL HORS LES MURS & ÉVÉNEMENTIEL

Accueil Hors les Murs

Malgré une expérience positive en mobilité sur la ViaRhôna en 2020, le bilan est cette fois mitigé en 2021. Il peut s'expliquer notamment par les conditions météo défavorables, et, par ailleurs, l'expérimentation de l'accueil centre-ville n'a pas rencontré son public.

Accueil événementiel :

Pour la 1^{ère} année, développement de l'accueil sur les événements avec environ 0,5 ETP sur les animations estivales

Mais aussi une présence de lors des événements suivants :

Fêtes historiques / Journées du Patrimoine / Course des garçons de café / Trail en côte rôtie

POLE BOUTIQUES

2019

123,6 K€ HT

2020

30 K€ HT



2021

69 K€ HT



- 54 600 € en 2021 par rapport à 2019 => une perte de marge par rapport à 2019 de +/- 25 K€

Pour rappel:

L'Emporium à Saint-Romain en Gal, dont les ventes représentaient en 2019, 60% du volume global, a été impacté par 5 mois de fermeture du Musée Gallo-Romain.

Nous n'avons pas assuré de Merchandising au Théâtre Antique pour Jazz Vienne pour la seconde année consécutive, correspondant un manque à gagner de 30 K€.

Pavillon du tourisme

-34%

Emporium

-53%

Théâtre Antique

-100 %

En revanche le panier moyen du client progresse de 16% à celui de 2019 et se situe autour de 14.45 €.

Le taux de marge de l'Emporium (TM = 46%) reste identique sur les ventes à celui de 2019,

Il est en baisse de - 6% (TM = 47%) au Pavillon du Tourisme, privé de nouveaux articles, à marge élevée, en lien avec Jazz à Vienne.

Le Top 5 des secteurs des ventes, proportionnel au CA reste identique en 2021 à celui de 2019, à savoir par ordre d'importance la librairie (1/3 du CA), les articles JAV, les jeux/jouets, l'épicerie et les souvenirs.

POLE COMMERCIALISATION

Un service RECEPTIF « qui pleure »

Ce volet du rapport d'activité sera une nouvelle fois très court.

Un premier semestre sinistré,

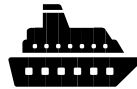
Un été en petite forme,

Une reprise à l'automne avéré (+15% en octobre pour les groupes) **anéantie par le vague Covid de fin d'année.**



Vienne City Tram

- 56 %



Croisiéristes

- 76 %



Groupe Adultes

- 65%



Entreprises

- 78%

Un service VENTE EN LIGNE « qui rit »

Expérimentée en 2019 nous disposons désormais d'un outil performant, **pour nos propres ventes** mais aussi **celles des partenaires** qui le souhaitent et que nous encourageons, accompagnons pour rejoindre cette dynamique collective.

Que peut-on en retenir :

Alors que l'activité était en repli, ce mode de réservation est devenu essentiel pour non seulement faciliter les transactions, valoriser l'ensemble des offres mais également pour contribuer à la réassurance attendue par nos clients.

+ de 2000 transactions en 2021
+ 108% /2020

Pour 3900 réservations
+ 82 % /2020

FAIRE DE L'ÉVÉNEMENTIEL L'AXE MAJEUR DE COMMUNICATION ET DE MARKETING, EN PARTICULIER SUR LE DIGITAL.

*Comme en 2020 le plan d'action prévu en mars n'a pas pu être mené tel que prévu !
Annulation de la quasi-totalité de l'offre événementielle sur laquelle nous avions prévu de nous appuyer ... !*

Stratégie WEB :

Depuis mars 2021 => mise en œuvre opérationnelle de ce nouveau site + internet de séjour.

A noter, 2/3 des internautes se connectent via un smartphone d'où l'importance d'avoir créé ce site pour cet usage.

Catégorie d'appareil :

1 : Mobiles : 86 019 (63,44%) / 2 : Ordinateurs : 43 324 (31,95%) / 3 : Tablettes : 6 248 (4,61%)

	visiteurs uniques	taux de rebond	visiteurs corrigé du Tx de rebond
2019	134 549	65%	47 420
2020	114 236	63%	43 840
2021	145 988	34%	105 254

En 2021, le site web a gagné fortement en visibilité en termes de fréquentation par rapport à 2020.

On constate que le taux de rebond (taux de visiteurs quittant le site sans avoir parcouru de pages) s'est nettement amélioré tout au long de l'année.

Il est également constaté que la fréquentation du site web est plus consulté de juin à octobre avec une hausse notable sur les mois de juillet et août,

Nombre de pages vues en 2021 : 470 968

Top 5 des pages les plus consultées :

1 : Agenda (manifestations)

2 : Est-ce que tu Vienne pour les vacances ? (Page entonnoir avec les animations estivales)

3 : Fête Historique de Vienne (Page rubrique incontournables)

4 : Activités de loisirs (Page à onglet)

5 : Restauration (Page à onglet)

Réseaux Sociaux :



La stratégie réseaux sociaux plus musclée et offensive récolte depuis 2021 de bons résultats. Le choix assumé de l'OT n'est pas de mener une course « aux likes », mais de développer la viralité des publications.

Cela passe notamment par un **maillage de relais** qui s'approprient nos « prises de parole » sans pour autant que celles-ci soient clairement identifiées Office de Tourisme. L'offre et les expériences proposées sont au cœur de cette prise de parole.

Illustration de cette démarche :

une même publication qui sera présente sur notre site sera aussi et essentiellement présente sur des sites ciblés en lien avec la thématique de la publication :

- Site de là où se déroulera l'événement,
- Site de certains média ciblé tels que DL, Lyon City Crunch, le Bonbon, etc.
- Site plus institutionnels tels que ceux de AURA Tourisme ou des CDT des départements
- Enfin publication visible via la sponsorship sur des cibles CSP et géographique

Exemple d'une campagne mixte avec *le Bonbon*

Article Publiédactionnel : teasing / lancement
1 relais Facebook + 1 push App + 1 relais Newsletter
+ 1 story Instagram

Semaine du 12/07/2021 parution le 15/07

Vienne, la destination touristique parfaite des épicuriens à 40 minutes de Lyon

Antoine Lebrun | Loisirs | Publié le 15 Juillet 2021 à 11h40



OT-Théâtre Antique-Henry Landeau

Cet été, l'agglomération de Vienne Condrieu, à 30 km de Lyon, met les petits plats dans les grands pour attirer les curieux. Entre festivités culturelles, richesses historiques, gastronomie et oenotourisme, la voisine de Lyon a de sérieux arguments à faire valoir.

le Bonbon

Pourquoi faire des heures de route quand on a l'une des villes les plus charmantes et hyper-active tout près de chez nous ? Pour pimper l'été et vous donner envie d'aller vous y balader, la région de Vienne-Condrieu a concocté un programme aux petits oignons nommé "Est-ce que tu Vienne pour les vacances" qui a de quoi ravir aussi bien les épicuriens que les aventuriers et les fêtards. Et autant vous dire que si vous ne faites pas partie de l'une de ces catégories, vous devez vraiment vous ennuyer dans la vie (et vous ne devez donc pas lire nos articles)...



© OT-Condrieu-MTPilat

Pour commencer à vous charmer, Vienne dégage du très lourd avec **Les Bosonades**. Du mardi au samedi durant tout l'été, c'est une programmation culturelle variée et festive qui sera proposée dans un tiers lieu audacieux aux allures de guinguette branchée en plein cœur de la ville. Entre histoire revisitée, accords vins et arts, pièces de théâtre et autres concerts de musique, la Cour du roi Boson va vous transporter hors du temps dans une lointaine époque de fête sans vergogne ni jugement.



Réseaux Sociaux :

Ce cocktail (qui évolue en fonction de thèmes et de cibles) participe à la viralité de l'information

La couverture des publications, qui correspond au nombre de fois où des personnes ont vu du contenu issu de notre page, a été très forte pendant l'été grâce aux campagnes de sponsorship qui ont été menées et à ce maillage :

En 2021 cette couverture a représenté
947 250 vues
pour **196 publications**
soit une moyenne de **4 800 vues**
par publication.

Le nombre de clics sur une publication a doublé entre 2020 et 2021, ce qui contribue à l'augmentation de trafic sur notre site internet



188.000 (40%)
de **471.000 pages vues**
l'ont été grâce à Facebook.

Exemple d'une campagne avec **CityCrunch**

3 activités bien cool à découvrir à Vienne pendant l'été

20 juillet 2021 | Aucun commentaire | 1.7K vues | Elodie



Vienne, c'est un peu l'endroit dont tout le monde a déjà entendu parler, mais combien d'entre vous ont déjà franchi les portes de la ville ?

GRC ... Gestion de la Relation Client

Depuis 2020 nous disposons d'un outil (AVIZI) qui, interconnecté avec nos différents dispositifs en ligne (WEB – Place de Marché) mais également à notre logiciel de réservation et notre logiciel de caisse, nous permet de QUALIFIER l'ensemble de nos contacts et ainsi disposer d'une base de données de plusieurs milliers de personnes qui ont été au cœur de nos actions ciblées en 2021.

Cet outil nous permet de non seulement de connaître avec beaucoup plus de précision qui sont nos clients (données factuelles) mais également de mesurer leur satisfaction (données qualitatives). Deux données majeures pour évaluer et adapter nos offres et celles du territoire ; et travailler à la fidélisation de certaines clientèles.

La solution technique adoptée en 2020 : AVIZI, nous permet désormais de qualifier l'ensemble des clientèles passant par la place de marché ou l'accueil de l'office de Tourisme.

A l'issue d'une prestation achetée les clients sont désormais interrogés dans les 48 à 72 heures.

- **Objectif 1 : évaluer le niveau de satisfaction et leur taux de recommandation**
- **Objectif 2 : mieux les connaître : groupes – couples – amis - ..., en séjour, en WE, etc...**

La qualification de cette base de données permet d'enrichir la connaissance de nos clientèles et de leur proposer d'autres produits en lien avec leurs profils, voire de les informer en avant première de certaines offres et les mettre en situation de prescripteurs / ambassadeurs

En 2021 nous avons mené 38 campagnes « ultra ciblées » soit au total près de 27.000 envois pour un taux d'ouverture moyen de 50% (entre 42 % pour le plus bas à 65% pour le meilleur taux)

EXEMPLE DE CAMPAGNE :

**VIENNE
CONDRIEU
TOURISME**

Les coups de coeur !

Un mois de septembre à Vienne

C'est la rentrée ! On retrouve les cartables, l'air frais du matin et le petit pull en soirée. Mais ce n'est pas une raison pour rentrer dans la routine ! Car septembre vous réserve de belles surprises, pour prolonger l'été et vivre un automne tout en douceur...

QUE FAIRE EN SEPTEMBRE ?

Coup de coeur n°1 : Se balader en forêt

L'association Naturama vous propose une **balade accompagnée** dans les balmes viennoises pour découvrir les **différentes espèces d'arbres** et profiter du calme ressourçant de la **forêt**...

Où : Départ du parking d'Intermarché Malissoi/Vienne
Quand : Dimanche 19 septembre à 8h30

Réservation obligatoire.

Je veux y aller

Coup de coeur n°2 : Swinger en afterwork

Allier danse et vin, c'est le pari audacieux de cette soirée inédite ! Après un spectacle mêlant **rock, salsa, swing, hip-hop et jazz**, participez à une **initiation de danses**, soigneusement choisies pour s'accorder avec les vins qui seront ensuite présentés. La **dégustation des vins** des domaines Gaillard et Pichon clôturera l'événement.

Où : Cours du roi Boson - 44 rue Bonson - Vienne
Quand : Jeudi 8 septembre à 18h30

Je réserve ma soirée

Communication et Relations médias

La collaboration avec notre agence spécialisée, MCP s'est poursuivie et continuera en 2022. Cette collaboration est complétée par des actions en partenariat avec Atout France (presse internationale), Auvergne-Rhône-Alpes tourisme (presse internationale ou thématique ViaRhôna et art de Vivre), et Isère Attractivité (presse Belge et UK)

Plusieurs dizaines de journalistes ont été rencontrés au cours de l'année 2021 dont une cinquantaine sont venus sur le territoire. [Cf : Top 10 des retombées presse en annexe](#)

Ce seul top 10 représente un CVP (Contre Valeur Publicitaire) de l'ordre de 200 K€ (valeur officielle 375 K€)

Communication et éditions : Un double objectif :

- Adapter nos éditions à leurs cibles en résonance avec le positionnement « EpiCurieux »
- Réduire le volume d'impression afin de minimiser les coûts et amorcer une démarche de limitation de l'impact environnemental de la production et de la diffusion de brochures.



Séquence 1

Edition du N°2 d'un magazine de destination : L'épiCurieux édité à 30.000 exemplaires et diffusé essentiellement sur l'aire métropolitaine via des partenariats avec d'autres supports dont Lyon Capitale

Séquence 2

Deux supports pour l'offre estivale déclinant l'idée retenue de « Est-ce que VIENNE pour les Vacances » >> *page suivante*

Est-ce que tu VIENNE pour les Vacances

En complément des offres plus traditionnelles : visites guidées, city-Tram, etc.. Nous avons proposé sous ce chapeau : « Est-ce que tu Vienne pour les Vacances » deux types d'offres :

- Les Rendez-Wine organisés dans le cadre de Vignobles & Découverte,
- Les « Bosonades » organisées à Vienne,

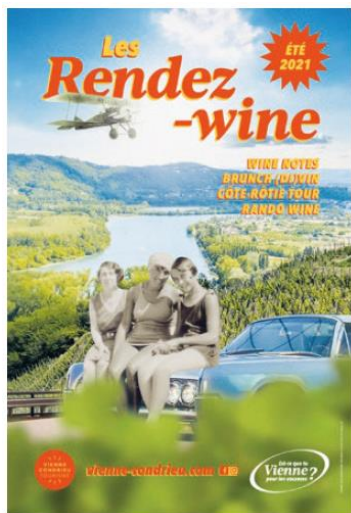
Ces deux familles d'offres ont été enrichies par d'autres rendez-vous, notamment sur la ViaRhôna, et par l'accueil dans l'espace de « la cour du Roi Boson » de certains autres événements :

Lettre sur Cour – Pop'Science – 2 spectacles du théâtre St-Martin,

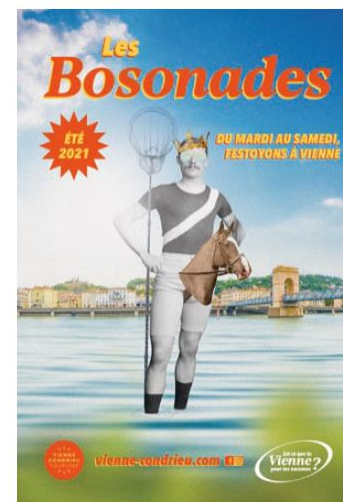


Est-ce que tu VIENNE pour les Vacances


⇒ Près de 5 500 personnes accueillies dans le cadre de ces actions



dont 1 530 personnes
pour les Rendez-Wine



dont 1 780 personnes
pour les Bosonades

<p>CHÈQUE DES épiCurieux DE TOUT !</p> <p>2021</p> <p>10€</p> <p>VIENNE CONDRIEU TOURISME</p> <p>CHÈQUE DES épiCurieux DE TOUT !</p> <p>Chèque N° <input type="text"/></p>	<p>CHÈQUE DES épiCurieux DE TOUT !</p> <p>2021</p> <p>10€</p> <p>Chèque valable jusqu'au 31/10/2021 dans les établissements partenaires de l'opération présentés sur le site www.vienne-condrieu.com et consultable via</p>  <p>Opération solidaire organisée par Vienne Condrieu Tourisme Cous Brillier 38200 Vienne Informations sur demande par courriel à contact@vienne-condrieu.com et sur le site www.vienne-condrieu.com</p> <p>Chèque N° <input type="text"/></p>
--	--

Le dispositif « chèque solidaire » a été reconduit en été 2021.

C'est quoi ?

Pour tout achat d'une prestation il a été remis à l'acheteur un ou des « chèques » d'une valeur de 10 € par tranche de 15 € d'achats,

Ces chèques étaient à dépenser impérativement avant le 31/10/2021 dans les restaurants du territoire, partenaire de l'opération.

POLE DEVELOPPEMENT & AMO

Ce pôle a pour mission d'assurer une prestation de services (Assistance à Maitre d'Ouvrage, marchande ou non) pour accompagner le développement de groupement de partenaires territoriaux, de démarches collectives, ...

2021 = reconduction des AMO 2020



LABEL

Vignobles & Découvertes

0.3 ETP

Animation du label
(+/-100 structures labellisées)
– plan d'action – événements –
promotion et communication -
formation - ...

VITIS VIENNA

0.4 ETP

Accompagnement Promotion
et Communication, démarche
AOP, Étude d'impact
environnemental, évènements
...

AOP CONDRIEU ET CÔTE-RÔTIE

0.3 ETP

Accompagnement sur l'histoire
du vignoble.
Ateliers professionnels dans les
formations œnologiques -
Évènements hors territoire- ...

INSTITUTION ROBIN
Accompagnement du
volet tourisme de la
formation œnotourisme
& mise en place et
accompagnement du
nouveau Bachelor Thierry
Marx

POLE METROPOLITAIN

0.5 ETP

Mise en œuvre des
actions Promo-Com
menées par le Pôle
Métropolitain dans les
domaines Culture,
Patrimoine et Tourisme



classé en catégorie 1, l'office de tourisme se doit de garder l'usage de la marque Qualité Tourisme™ pour rester classé.

Ce classement permettant par rebond d'autres classements et notamment celui de la ville de Vienne, de Condrieu et Chasse sur Rhône en commune touristique.

Suite à l'audit réalisé en 2020, notre taux de conformité étant supérieur aux 85% demandés, l'Office de Tourisme garde l'usage de la marque Qualité Tourisme™ pour 5 ans et pourra procéder en 2022 au renouvellement de son classement en catégorie 1.

Présence du directeur dans certaines instances :

- Il siège au Conseil d'Administration de la fédération départementale des Offices de Tourisme de l'Isère en qualité de vice-président en charge de l'innovation et de la prospective, et au comité de direction de l'EPIC Rhône Tourisme.
- Il participe aux groupes de travail de la Vallée de la Gastronomie & a rejoint OTL (Open Tourisme Lab).



Retours qualité* sur un panel représentant 18 % des clients. Questionnaires envoyés automatiquement J+2 / J+3 après le jour de la prestation.

le taux de satisfaction (Très satisfaits + Satisfaits) est > à 87%

2/3 des clients donnent une note de 9/10 ou 10/10 et peuvent être considérés comme de « vrais prescripteurs »

SATISFACTION	
Très satisfaits	65,64%
Satisfaits	22,03%
Moyennement satisfaits	6,17%
Pas satisfaits	6,17%

REPUTATION – notes de 0 à 10	
Recommanderiez-vous cette prestation à votre entourage	
Prescripteurs >> 9 & 10	66,08%
Neutres >> 7 & 8	19,82%
Détracteurs >> de 0 à 6	14,10%

LES PARTENAIRES DE VIENNE CONDRIEU TOURISME

Ce qu'a fait l'Office de Tourisme en 2021

Visibilité

En tant que partenaire, mise en avant en priorité par notre équipe d'accueil, sur nos supports de communication et dans nos actions de promotion (salons, accueils de presse).

Mise en réseau

Les événements organisés par l'Office de tourisme permettent d'échanger avec d'autres partenaires du territoire.

L'Office de tourisme peut également conseiller les partenaires pour l'organisation de leurs activités.

Newsletter mensuelle

Chaque mois, Vienne Condrieu Tourisme envoie des informations sur le territoire, les actions de l'Office et les initiatives qui peuvent les intéresser.

Accompagnement

L'équipe est à leur disposition pour les aider dans leur communication et commercialisation en ligne

Ateliers et rencontres

Tout au long de l'année, des ateliers thématiques (créer sa page Facebook, mise à niveau en Anglais, commercialiser son offre en ligne, etc.) et des rencontres du réseau, par typologie de partenaire ou tous ensemble.

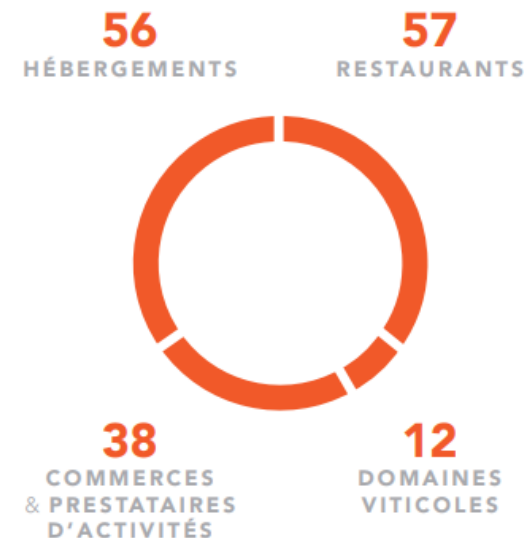
NOMBRE DE PARTENAIRES PAR TYPOLOGIE

En 2021, nous sommes heureux d'avoir compté parmi nos partenaires

106 partenaires classiques

57 partenaires ambassadeurs

RÉPARTIS EN





Vienne Condrieu Tourisme

Pavillon du tourisme, Cours Brillier - CS 700
38217 Vienne Cedex
contact@vienne-codrieu.com
www.vienne-condrieu.com

