

DOCUMENT DE BONNES PRATIQUES DE BUREAUX DE TOURISME

Le présent document vise à donner des indications pour commencer une collaboration croissante entre les offices de tourisme du territoire situé entre Borgo San Dalmazzo et Breil sur Roya, territoire dont font partie la vallée de la Vermenagna et la partie supérieure de la vallée de la Roya. Cet document veut fournir quelques hypothèses de modalités opérationnelles de partage de l'information de manière à ce qu'elles soient plus efficaces et efficientes tant dans la gestion touristique des territoires que dans la communication.

Les mesures contenues dans ce document sont purement indicatives et, si les Administrations Territoriales le jugent approprié, peuvent être utilisées pour la création d'un réseau de points d'information touristique Vermenagna-Roya.

1. Etat de fait

Le territoire objet de ce document est représenté par cinq municipalités du côté italien, Borgo San Dalmazzo, Roccavione, Robilante, Vernante et Limone Piemonte, et cinq municipalités du côté français, Tende, Saorge, La Brigue, Fontan et Breil sur Roya. Seules certaines de ces municipalités disposent d'un office de tourisme structuré et opérationnel.

En particulier:

- Borgo San Dalmazzo.

L'office du tourisme est situé dans la zone multifonctionnelle de Palazzo Bertello, rue Vittorio Veneto n. 19.

Les contacts de l'office de tourisme sont:

Téléphone: +39.0171.266080

Site Web: actuellement absent



Programma Interreg V-A Italia-Francia ALCOTRA 2014-2020
Progetto n. 1818 - "Vermenagna-Roya"

Programme Interreg V-A Italie-France ALCOTRA 2014-2020
Projet n. 1818 - "Vermenagna-Roya"

Mail: iatborgo@cuneoholiday.com

Réseau social: Facebook (@ UfficioTuristicoBorgoSanDalmazzo)

– Vernante

L'office du tourisme est situé près du Centre visite du Parc des Alpes Maritimes., Strada Statale 20 n. 12.

Les contacts de l'office de tourisme sont:

Téléphone: +39.0171.920550

Site Web: actuellement absent

Mail: pro.vernante@tiscali.it

Réseau social: Facebook (@ Proloco.Vernante)

– Limone Piemonte

L'office du tourisme est situé sur la place principale de la zone municipale où se trouvent, entre autres, la municipalité et le bureau d'information du domaine skiable, rue Roma n. 30.

Les contacts de l'office de tourisme sont:

Téléphone: +39.0171.925281

Site Web: www.limonepiemonte.it

Mail: iat@limonepiemonte.it

Réseaux sociaux: Facebook (@limonepiemonte), Google+ (Tourisme Limone), Twitter (@limoneturismo), Instagram (Limone Piemonte)

– Tende

L'office de tourisme est situé près du Musée des Merveilles, Avenue du 16 septembre 1947 n. 103.

Les contacts de l'office de tourisme sont:



Programma Interreg V-A Italia-Francia ALCOTRA 2014-2020
Progetto n. 1818 - "Vermenagna-Roya"

Programme Interreg V-A Italie-France ALCOTRA 2014-2020
Projet n. 1818 - "Vermenagna-Roya"

Téléphone: +33.04.93047371

Mail: info@tendemerveilles.com

Site Web: www.tendemerveilles.com

Réseau social: Facebook (@tende.merveilles)

– La Brigue

L'office du tourisme est situé sur la place d'accès au territoire municipal, Place Saint Martin.

Les contacts de l'office de tourisme sont:

Téléphone: +33.04.93790934

Mail: info-labrigue@orange.fr

Site internet: www.labrigue.fr/bureau-tourisme-de-la-brigue

Réseau social: Facebook (@labriguetourisme)

– Breil sur Roya

L'office du tourisme est situé long la route nationale du col de Tende, Place Biancheri n. 17.

Les contacts de l'office de tourisme sont:

Téléphone: +33.04.930.49976

Mail: breil-tourisme@menton-riviera-merveilles.fr

Site web: www.breil-sur-roya.fr

Réseau social: Facebook (@officebreilsurroya)

2. Modes de fonctionnement

Les municipalités qui ne disposent pas actuellement sur leur territoire d'un point de information opérationnel s'engagent à identifier, aux fins de la création du réseau visé

dans le présent document, les organismes de référence - à titre d'exemple représentés par des pro-loco, association ou les services municipaux - et les espaces ouverts au public qui peuvent servir d'espaces pour l'exposition de matériel touristique. Les autorités locales susmentionnées, une fois les sujets délégués et les espaces identifiés, s'engagent à communiquer aux autres opérateurs de réseau les contacts des référents identifiés et l'adresse relative à l'espace identifié.

En vue de créer le réseau, les autorités locales participant à ce réseau s'engagent à identifier une entité coordinatrice du réseau.

Toutes les municipalités membres informeront le sujet coordinateur d'une personne responsable de leur territoire de compétence qui sera la personne déléguée pour représenter l'institution au sein du réseau.

Dans la perspective transfrontalière du réseau, toute communication au sein du réseau doit être faite à la fois en italien et en français.

2. Actions pour démarrer le réseau

En vue de partager les informations, afin de rendre uniformes les communications qui seront données aux touristes potentiels sur le territoire, les sujets visés au paragraphe 1 s'engagent à transmettre les données suivantes à toutes les autres sujets du réseau, en utilisant les modalités suivantes:

- Contacts utiles (Mairies, urgences, santé, services postaux) comprenant les données suivantes:
 - denomination;
 - adresse;
 - contact téléphonique;
 - mail;

- site internet.

- Structure d'hébergement comprenant les données suivantes:
 - denomination;
 - typologie;
 - adresse;
 - contact téléphonique;
 - mail;
 - site internet.

- Restaurant comprenant les données suivantes:
 - denomination;
 - adresse;
 - contact téléphonique;
 - mail;
 - site internet.

- Biens culturels comprenant les données suivantes:
 - denomination;
 - typologie;
 - adresse;
 - horaires;
 - coût;
 - référent;
 - contact téléphonique;
 - mail;
 - site internet.

- Installations sportives comprenant les données suivantes:
 - denomination;
 - typologie;
 - adresse;
 - référent;
 - contact téléphonique;
 - mail;
 - site internet.

- Événements à caractère fixe comprenant les données suivantes:
 - denomination;
 - typologie;
 - lieu;
 - référent;
 - contact téléphonique;
 - mail;
 - site internet.

- Services proposés par l'office de tourisme comprenant les données suivantes:
 - description du service.

3. Mise à jour et partage de données et d'informations en temps réel

Afin de rendre plus précises les informations qui seront fournies par les info-points, les membres s'engagent à transmettre dans les plus brefs délais toute mise à jour relative aux informations préalablement communiquées au réseau.

Il est de la responsabilité de chaque opérateur d'intégrer les modifications et de mettre à jour les bases de données relatives.

Chaque membre du réseau s'engage également à transmettre à les autres opérateurs les informations touristiques concernant leur territoire, telles que, par exemple, événements, cours ou ateliers. Chacune de ces communications doit au moins contenir le nom de l'événement, la date et le lieu de l'événement, une petite description, tout coût, les contacts relatifs à l'organisateur et une image représentative.

4. Analyse des données touristiques

Afin de pouvoir analyser de manière satisfaisante les flux touristiques de la région de Vermenagna-Roya, on créera des fiches d'analyse des flux touristiques à la fois qualitative et quantitative, lesquelles seront mis à la disposition des visiteurs par les membres du réseau. Les fiches seront analysées annuellement afin d'avoir un outil supplémentaire disponible pour améliorer l'utilisation touristique du territoire.

5. Réunions périodiques

Les membres du réseau s'engagent à se réunir au moins quatre fois par an, environ un mois avant le début de chaque saison, afin d'échanger le matériel disponible pour chaque territoire et d'informer les autres membres du réseau d'initiatives prévues.

En tout état de cause, les membres du réseau peuvent proposer d'autres réunions.

6. Identité visuelle et rapports

Les sujets visés au paragraphe 1 s'engagent à inclure le logo du projet "Vermenagna-Roya" Alcotra dans les espaces physiques dans lesquels le logo du projet "Vermenagna-

Roya", un logo distinctif du réseau territorial destiné à être créé et amélioré par le présent document.

En dehors des espaces affectés aux infopoints, les membres s'engagent à installer une signalisation indiquant au moins les heures d'ouverture des autres offices de tourisme et le code qr du site de référence de ceux-ci.

7. Hypothèses d'amélioration

Dans le cadre de ce document, on suppose, en vue d'améliorer les services offerts par le territoire aux touristes, la création des instruments suivants et la mise en œuvre des actions suivantes:

- création d'un site touristique partagé;
- la création d'un programme d'événements partagés, fournissant une plate-forme partagée où les informations peuvent être mises à jour en temps réel, même à travers la simple utilisation de GoogleDrive;
- organisation de réunions transfrontalières de voyageurs;
- organisation d'ouvertures d'espaces d'information touristique de manière coordonnée entre les différentes réalités territoriales;
- organisation d'un calendrier annuel de visites guidées à rotation fixe entre les différentes communes du territoire;
- garantir la présence de personnel familiarisé avec le français et l'italien;
- la création d'un système de billetterie coordonnée pour ce qui concerne les événements qui se déroulent sur le territoire du projet Alcotra.