



## L'OFFICE DE TOURISME ODYSSEA

Les nouveaux Comptoirs Culturels d'Information  
Les projets exemplaires de  
Gruissan et Sanary-sur-Mer

## Présentation de l'opération

*« Parce que tout a commencé par la mer, la navigation, les ports, l'organisation territoriale de la cité, les mythes, les religions, les découvertes, les arts, les échanges culturels et commerciaux... ODYSSEA inscrit la ville-port au sein d'un grand itinéraire culturel européen dont les escales de l'histoire trouvent écho dans chacune des destinations portuaires ODYSSEA. Il favorise, avec ses interconnexions au sein de l'espace maritime et fluvial européen, la prise de conscience d'une identité européenne portée par des valeurs et des cultures communes. »*

Dans chaque cité portuaire structurant son offre touristique selon le modèle Odyssea, l'objectif est de formaliser les Offices de Tourisme comme des espaces d'accueil et d'information, des hauts lieux modernes d'accueil, de promotion des nouveaux services, de valorisation et d'interprétation de l'itinéraire mer et terre de l'ensemble des escales, étapes du territoire, en référence à l'histoire et l'identité du territoire.

### 1. L'Office de Tourisme, l'esprit du Comptoir Culturel d'Information Odyssea

L'Office de Tourisme - Comptoir culturel d'information est un point d'ancrage, un point de fixation à l'échelle communale, locale et régionale. Par leurs nouvelles fonctionnalités et les contenus historiques, culturels, environnementaux qu'ils développent, les Comptoirs culturels d'Information Odyssea doivent permettre à chacune des cités de rationaliser les fonctionnalités urbaines et de mettre en lumière les potentialités touristiques de l'ensemble des zones de la commune.

### 2. L'Office de Tourisme, un équipement attractif à l'échelle locale et régionale

Conformément au concept Odyssea, la zone concernée par cet équipement dépasse les limites communales. Cette zone est qualifiée dans la phase initiale de territoire de projet. C'est la zone dans laquelle des relations physiques (une vallée, un cirque naturel...), historiques (un ancien fief, une frontière...) ou encore économiques (des mines, une production agricole spécifique...) ont été ou sont encore privilégiées. Les comptoirs culturels et d'Information doivent devenir des points d'information et de découverte privilégiés du littoral, vers l'Hinterland et de tout le terroir environnant.

### 3. Moderniser l'office de Tourisme, un concept novateur et un équipement nouveau pour la commune.

Le Comptoir culturel est un concept, une nouvelle forme d'envisager la valorisation touristique d'un lieu en lien avec l'entité territoriale qui l'entoure et la concrétisation de cette idée dans un cadre défini.

### 4. Le numérique au service des offices de Tourisme « Comptoir culturel d'accueil et d'information Odyssea »

Le Comptoir culturel est un espace multimédia d'information, de connaissance, de découverte, de réservation. C'est un mélange entre l'office de tourisme traditionnel et le musée du XXI<sup>e</sup> siècle. L'accès aux informations doit être ludique, pédagogique, interactif, innovant dans sa présentation et ses fonctionnalités. Le concept développé dans le cadre d'Odyssea permettra d'accroître les potentialités de l'espace communal en y intégrant l'utilisation des nouvelles technologies et les moyens de communication les plus innovants.

### 5. Les fonctionnalités du Comptoir Culturel d'information, l'Office de Tourisme du XXI<sup>e</sup> siècle

Le Comptoir culturel sert prioritairement de lieu d'accueil et d'information pour les vacanciers, les plaisanciers, les habitants, et toutes les clientèles qui fréquentent la cité portuaire. Il permet d'optimiser l'accueil des voyageurs et leur itinérance en les orientant vers des itinéraires de découverte des sites par mer ou par voie terrestre avec comme objectif la valorisation des richesses culturelles, patrimoniales, paysagères et les savoir-

faire de tout le territoire. Il favorise l'utilisation de nouvelles technologies de l'image, de l'information, de la communication et facilite l'accessibilité de l'ensemble du territoire au plus grand nombre : bornes internet de téléchargement des itinéraires, GPS en location libre-service, écrans tactiles à disposition.... sont également pensés pour diffuser toutes les informations touristiques et pratiques et donc répondre aux attentes des visiteurs.

Le Comptoir culturel est une « vitrine » pour la valorisation du patrimoine culturel par la mise en place d'espaces muséographiques traditionnels revisités et théâtralisés, la tenue d'expositions temporaires ou permanentes, la présentation ou la vente de produits locaux.

Le Comptoir culturel crée des services spécifiques pour la population locale : espace numérique, billetterie, visites adaptées, évènements...

## **6. Engagements et objectifs généraux – norme « Office de Tourisme de France » : les engagements de l'office de tourisme :**

La relation avec la clientèle touristique qui exprime la promesse de qualité de service qui s'attache à la catégorie de classement à laquelle appartient l'office de tourisme reflétée par les critères décrivant l'accès à l'information, l'ambiance des lieux et la compétence des agents affectés notamment aux fonctions d'accueil et d'information.

## **7. L'accueil est accessible par tous et de qualité.**

L'office de tourisme propose un service d'information touristique intégrant les différentes technologies de l'information et de la communication, notamment les réseaux sociaux, la téléphonie mobile, la géolocalisation. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose.

L'office de tourisme est organisé pour rendre possible la production ou la vente de forfaits touristiques individuels ou de groupe.

L'office de tourisme dispose d'un système de gestion de l'information organisé et informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser une information maîtrisée et validée sur l'offre touristique locale. L'office de tourisme développe une démarche de qualification de l'offre par thématique affinitaire, par centre d'intérêt ou par concept, ou par période, ou par prix, ou par localisation ou par type d'hébergement ou par cible.

L'office de tourisme met en place des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux, notamment la tenue de réunions de restitution avec les socio-professionnels. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à la fréquentation du ou des sites internet et la fréquentation des hébergements touristiques marchands classés de sa zone géographique d'intervention. L'office de tourisme gère et met à disposition des données économiques et marketing sur l'activité touristique développée dans zone géographique d'intervention.

L'office de tourisme réalise des actions internes basées sur les principes du développement durable.

L'office de tourisme met en oeuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux en matière de protection de l'environnement.

## **8. Engagements spécifiques des Comptoirs Culturels d'Information Odyssea.**

### **Culturels**

- Développer un tourisme et des équipements structurants qui soient d'abord au service de la qualité de vie des habitants de la zone.
- Faire émerger le caractère spécifique identitaire de la commune au regard des communes environnantes.
- Appuyer le développement de l'activité touristique sur l'attractivité des sites et patrimoines naturels, des paysages, des savoir-faire locaux.

### **Environnementaux**

- Respecter dans son projet d'aménagement une logique de Haute Qualité environnementale.
- Organiser un rapport plus respectueux de l'environnement et éviter les conflits d'usage.
- Développer les itinéraires cyclables en cohérence avec le maillage départemental et régional.
- S'appuyer sur les chartes et plans qualité existant sur le territoire.

## **Économiques**

- Faciliter la découverte de l'Hinterland en améliorant la lisibilité de l'offre par la mise en place d'un itinéraire culturel autour des thématiques d'escales/étapes à l'échelon du territoire de projet (intercommunal, aggro, département...).
- Favoriser l'attractivité de la cité portuaire et l'ensemble de la destination tout au long de l'année par le développement de la fréquentation en moyenne et basse saison (courts séjours, escales...).
- Coupler la mise en œuvre du projet de comptoir culturel avec une offre marketing territoriale renouvelée et adaptée à la population locale, aux différentes clientèles selon les saisons.

## **Innovation**

- Communiquer différemment et utiliser les nouvelles technologies de guidage et d'information à disposition : GPs, MP3, Pda smartphone, applications iPhone et smartphones, réalité augmentée, écrans tactiles... au service d'une offre culturelle et touristique renouvelée.

## **9. Equipements, nouveaux services et métiers de demain.**

### **Équipements de valorisation du patrimoine**

- Totems de promotion des escales/étapes et l'itinéraire culturel de la cité
- Carte des sites et de l'itinéraire culturel, POI « escales culture et patrimoine »
- Outils de promotion (meuble carte, bâche, totems, l'e-tourisme sur mobile)

### **Outils au service d'un tourisme responsable et durable**

- Eco-gare : mobilité douce
- Campagne éco-geste : totems d'éducation à l'environnement.

### **Accessibilité**

- Equipements dédiés aux publics à mobilité réduite et publics sensibles
- Les TIC – services innovants aux plaisanciers et voyageurs
- Points GPs itinéraire Terre & Mer, identification et tracé : itinéraire, escales, mouillages, étapes, cabotages, services, offres...
- Postes web d'information en libre-service
- Ordinateur & TV pour diffusion des supports multimédias
- Borne Touch de promotion et d'information 24h/24h
- PLV High-Tech promotion, itinéraire, escales « solution Odyssea iPad »

### **accueil – animations**

- Guide d'accueil papier et numérique
- Comptoir-banque d'accueil équipé en outils numériques d'information
- Offres thématiques d'animation autour des escales par saison : concept « Pass'ports escales Odyssea » (nautique – saveurs – culture – art de vivre, nature et découvertes...)

### **Offres, services & mise en réseau**

- Poteau directionnel signalant les cités Odyssea de proximité : « effet réseau »
- Espace enfant et ludique
- Multimédia pour itinéraire culturel, offres et services : applications Iphone, smartphone...
- Espace vente de livres, cartes, produits aux vacanciers
- Signalétique accueil et directionnelle
- Boutique des terroirs et achat web ou commande
- Formation et équipements des agents d'accueil
- Conseiller multimedia (Création d'emploi) : Création de postes au sein des Offices de Tourisme pour assister le choix des publics à l'aide des outils multimédias développés dans le cadre du programme Odyssea : tables et écrans tactiles (sélectionner les escales/étapes de l'itinéraire culturel, construire un itinéraire, réserver une activité, télécharger des commentaires...), écrans Touch (faciliter l'accès autonome aux offres et services de la cité).

## **Contact :**

Sandrine MAZZIOTTA-BASTIEN

Chargée de mission Coordination et Communication GEC Odyssea

+ 33 6 42 05 48 17

[mazziotta.odyssea@gmail.com](mailto:mazziotta.odyssea@gmail.com)

**Adresse :**

GEC Odyssea Port Maritima – BP 218  
13698 Martigues Cedex





## UNE DECOUVERTE TIC DE DIFFUSION MULTI-CANAUX

1

Téléphone mobile

2

Internet

3

Internet mobile (Iphone,...)

4

GPS

document

patrimoine

ITINERAIRE CULTUREL ODYSSEA  
CULTURAL ROUTE ODYSSEA

## UNE DECOUVERTE TIC DE DIFFUSION MULTI-CANAUX

L'ODYSSEE DE GRUISSAN EN VERSION ORIGINALE