

OFFICE DE TOURISME** DE MELUN

Présentation de l'office de tourisme

1. Les missions de l'office de tourisme
2. Statuts et fonctionnement
3. Groupes et individuels
4. Promotion du territoire
5. Commercialisation



OFFICE DE TOURISME DE MELUN
18 rue Paul Doumer
77000 MELUN

Tél. : 01 64 52 64 52 – Fax : 01 64 52 97 97

Email : office.tourisme@ville-melun.fr

www.ville-melun.fr



1. Les missions de l'office de tourisme

L'accueil et l'information sont les premiers métiers de l'office de tourisme avec la promotion locale. La loi le prévoit ainsi : *la collectivité institue un office de tourisme qui a pour mission d'assurer l'accueil, l'information et la promotion locale* (loi du 13 août 2004).

C'est d'ailleurs ce métier, celui de l'accueil, qui est le plus connu par les différents clients de l'office de tourisme, que ce soient les visiteurs, les élus ou les partenaires.

Le point « i », avec le logo officiel de la FNOTSI, constitue un élément d'identification des clientèles. Le « i » est en effet internationalement reconnu.



L'office de tourisme de Melun a pour mission :

- D'accueillir des touristes étrangers, nationaux et les habitants de Melun et de son agglomération. Les hôtes d'accueil ont donc affaire tant à un public lointain que de proximité.
- De promouvoir la ville de Melun et son patrimoine en diffusant les informations relatives aux manifestations et animations ponctuelles.
- De diffuser la documentation des sites touristiques du département et de la région.
- Accueil téléphonique, physique, par courrier et par mail, tenue de statistiques.
- D'envoyer de la documentation aux personnes qui en font la demande ainsi qu'aux organismes de tourisme partenaires : Comité Régional et Départemental du Tourisme (CRT et CDT) et l'Union Départemental des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative (UDOTSI).
- De renforcer l'attractivité de la ville en organisant des visites pour des groupes désirant découvrir Melun et sa région.

2. Statuts et fonctionnement

L'office de tourisme de Melun est classé deux étoiles. Cela veut dire qu'il doit ouvrir 6 jours sur 7 en fonction de l'ouverture du principal moteur touristique voisin, le château de Vaux-le-Vicomte.

De plus, parmi ses agents bilingues, il doit y avoir impérativement des diplômés « tourisme » (BTS, licence, etc.).

Le statut juridique de l'office est celui d'un **Service Public à caractère Industriel et Commercial (SPIC)**. Les opérations de recettes et dépenses, dans le cadre d'une régie dotée de l'autonomie financière, font l'objet d'un budget propre d'un montant de 87 500 € (hors salaires).

Cependant il s'agit d'une gestion intégrée à celle de la ville. En effet, l'office perçoit une subvention municipale de l'ordre de 60 000 € et son personnel est, soit détaché par la Ville de Melun, soit des emplois contractuels alignés sur du droit public. Tous sont, pour l'instant, payés par la Ville de Melun.

L'office fonctionne avec un **conseil d'exploitation**, instance de réflexion qui émet des avis et fait des propositions. Le conseil d'exploitation se compose de 17 membres. En plus du **maire, membre de droit et président de l'office**, il y a 9 conseillers municipaux en exercice. Les 7 autres membres sont des personnalités ayant une compétence particulière dans les domaines culturels, touristiques et économiques.

Ce conseil se réunit au moins deux fois par an pour définir les objectifs de l'office de tourisme et préparer le budget.

Le directeur de l'office de tourisme a été nommé après avis favorable du conseil d'exploitation. C'est le directeur qui détient l'autorisation de commercialisation délivrée par la Préfecture de région. Cette autorisation est absolument nécessaire pour organiser des séjours et « commercialiser » des produits liés au territoire de Melun.

Cette autorisation est liée à une garantie financière souscrite auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité (APS).

3. Groupes et individuels

Les groupes

Afin de développer le tourisme à Melun, l'office a édité une brochure groupes pour l'année 2008 intitulée *Melun, entre Seine et Forêt*. Cette brochure présente toute l'offre touristique de la ville et de son territoire de commercialisation.

L'autorisation de commercialisation permet d'organiser des visites guidées de la ville, ainsi que des visites en partenariat avec le château de Vaux-le-Vicomte, le musée aéronautique SAFRAN (ex SNECMA) ou encore le bateau *Ville de Melun*.

L'offre est ainsi diversifiée puisque sont proposées :

- des visites historiques de la ville et du patrimoine
- des visites libres ou guidées du château de Vaux-le-Vicomte
- des croisières sur la Seine
- des visites à caractère technique au musée SAFRAN

Pour compléter cette offre, un partenariat a été mis en place avec trois restaurants de la ville ayant la capacité d'accueillir des groupes.

Le « service groupes », qui renoue avec cette activité cette année, a déjà enregistré un nombre certain de demandes, dont la moitié se sont confirmées.

Les individuels

Pendant la saison touristique des visites historiques de la ville, destinées au individuels, sont organisées au rythme d'un samedi par mois. Ces visites sont payantes (5 € en tarif plein, 3 € pour les plus de 59 ans, gratuits pour les moins de 27 ans, les chômeurs et les bénéficiaires du RMI).

De plus, l'office de tourisme a réédité la brochure du parcours historique de la ville (parcours libre en 29 étapes matérialisées dans les rues par des plaques explicatives en lave émaillée). Cette brochure est pour le moment disponible en versions française et anglaise au prix de 0.50 €.

Il est prévu qu'elle soit traduite en allemand, italien et espagnol.

4. Promotion du territoire

Pour promouvoir le territoire, l'office de tourisme de Melun dispose de plusieurs outils :

Tout d'abord, l'office de tourisme fonctionne en réseau avec, outre Vaux-le-Vicomte, les principaux offices de tourisme de la Seine-et-Marne (Provins, Meaux, Fontainebleau, Barbizon, Moret-sur-Loing, Montereau, etc.).

Ce réseau a pour objectif de faire connaître le département et ses principaux sites, en France et à l'étranger. Pour cela, l'office de tourisme participe régulièrement à des salons touristiques tels que ceux de Bruxelles, Barcelone, La Défense, Villiers-en-Bière ...

De plus, une borne d'information tactile située dans la vitrine de l'office est accessible au public 7 jours sur 7 et 24h sur 24.

Elle contient des informations pratiques, touristiques et historiques sur la ville de Melun et ses événements, et est mise à jour régulièrement. A l'heure actuelle, elle est disponible en français et en anglais. D'autres traductions sont prévues.

L'office de tourisme communique régulièrement sur ses animations et événements par le biais du mailing et celui de la presse locale.

5. Commercialisation

L'office de tourisme commercialise un certain nombre de produits touristiques :

- Les billets d'entrée au château de Vaux-le-Vicomte, qui sont vendus à un tarif préférentiel et présentent l'avantage d'être « coupe-file ».
- Des livres relatifs à Melun, à la forêt de Fontainebleau et au musée de la Gendarmerie.
- Un CD-ROM sur la ville et son histoire.
- Des cartes postales.
- Des porte-clés à l'effigie du clou du parcours historique, des dragées des « Reine Blanches ».

La fréquentation de l'office de tourisme est en constante augmentation. En 2007, 12 386 visiteurs ont fréquenté l'office de tourisme contre 10 660 en 2006 et le nombre de demandes touristiques est lui aussi en forte hausse.