

Bulletin officiel

TROYES LA CHAMPAGNE

TOURISME

Siège social :
16 rue Aristide Briand
10 000 Troyes

Prochaine parution : 2059
ABONNEMENT :
5 TRIENS

UNE PUBLICATION ORIGINALE DE LA FÉDÉRATION DES GENTILS AMBASSADEURS DE TROYES LA CHAMPAGNE



L'OFFICE DE TOURISME, UN LEVIER FONDAMENTAL

Notre structure est **née d'une volonté citoyenne** de participer à la promotion de notre territoire. La réponse à un sentiment naturel de **fierté** de notre cadre de vie, le **désir de bien accueillir** et d'**aider les premiers visiteurs dans leur découverte**, a été à l'origine de la création de notre organisme en... **1909 !**

L'accueil des premiers touristes était partie intégrante de l'originalité du voyage et a justifié la culture du dépliant touristique.

Toutefois, nos missions, redéfinies par différentes lois ont profondément évolué et sont passées d'une mission d'accueil et d'information à une démarche de **développement local**.

L'Office de Tourisme globalise l'ensemble de ses actions dans une optique de développement touristique de son territoire. Il est passé de la fonction d'agent d'accueil à la dynamique du **conseiller en séjour**, et de l'information à une **culture de prescription**.

Ainsi, l'Office de Tourisme s'est attaché depuis plusieurs

années à **professionnaliser** sa force de vente afin que chaque membre de l'équipe soit reconnu comme un véritable **créateur de ressources**. Aujourd'hui, la masse salariale (ETP) est constituée d'environ **15 personnes** (guides permanents et saisonniers inclus) avec un **point d'information unique** situé au **cœur des flux touristiques** permettant d'effectuer une économie d'échelle substantielle et de redistribuer les moyens dans des **actions de promotion ou de développement**.

Du Soleil Levant à Troyes La Champagne Tourisme

C'est réellement en **1909** que le **1^{er} syndicat d'initiative**, précurseur de notre office de tourisme actuel, fut officiellement institué, même si c'est en **1904** que « **le Soleil Levant** », société qui présida aux destinées et au devenir de notre organisme fut créée. Son siège initial fut installé à l'**Hôtel de l'Élection**, rue de la Monnaie, avant de prendre place à l'**Hôtel de Vauluisant**.

Le Soleil Levant ne prétendait constituer, à son origine, qu'une société d'excursions, de fêtes champêtres et de soirées récréatives. Mais vint un jour où nos concitoyens, au nom des richesses artistiques de la ville de Troyes et du département de l'Aube, lui demandèrent de se constituer en **Syndicat d'Initiative (S.I.) de l'Aube** et d'inviter les touristes français et étrangers à la visite. Son bureau fut alors installé en 1909 à la Librairie Thibault-Noblat, 99 rue Thiers (actuelle rue Général de Gaulle).

Dès le départ une question difficile se pose : celle de la création d'un **bureau d'accueil** à l'intention des touristes. Le S.I. trouve alors asile à la **Chambre de Commerce**, dans un bureau situé au 2^e étage et pratiquement inaccessible aux intéressés.

C'est le **20 avril 1939** que la décision est prise d'affecter au S.I. la salle occupée jusqu'alors par le Conseil Municipal à la place de l'ancien **bureau de l'État-Civil de l'Hôtel de Ville**. Hélas, la guerre survient... L'activité du S.I. est pratiquement suspendue et l'installation deviendra effective uniquement en septembre 1946. Mais trois ans vont encore s'écouler avant que le S.I. ne s'y installe...

Le **28 mars 1949**, le Conseil Municipal ayant décidé d'abandonner son projet de créer un Office Municipal de Tourisme, va renforcer et améliorer l'action du S.I. en mettant une employée municipale à sa disposition gratuitement pour assurer des permanences. L'Assemblée générale adopte alors de nouveaux statuts : l'association portera désormais le titre de « **Syndicat d'Initiative de Troyes** ».

En **août 1956**, un local au rez-de-chaussée d'un important immeuble

à construire, **16 boulevard Carnot** lui est dévolu (des extensions seront réalisées au 1^{er} étage en 1986 et au n°16 en 1993).

Le **22 mars 1977**, le Syndicat d'Initiative peut désormais porter le titre d'**Office de Tourisme - Première catégorie**. Ce classement est fonction de l'importance des prestations offertes et répond à des critères techniques précis, tant au niveau du personnel que de ses équipements.

Le nouveau sigle « **O.T.-S.I.** » apparaît.

Le **1^{er} avril 1979**, l'O.T.-S.I. se dote d'un directeur à part entière en la personne de **M^{me} Josette Richard**.

Le **13 juin 1981**, l'ancienne « **Maison du Préposé aux Ponts Tournants** », située au n°24 du quai Dampierre, est entièrement restaurée et mise à disposition de l'Office de Tourisme par la Ville de Troyes. Celle-ci va devenir son **bureau annexe saisonnier**.



Le dépliant du S.I. de l'Aube en 1929

Plusieurs points d'accueil

supplémentaires vont ensuite être mis en place en saison touristique ou lors des périodes d'affluences particulières :

- 1983 : églises Saint-Urbain et Sainte-Madeleine
- 1984 : port de Mesnil-Saint-Père, églises Saint-Jean et Saint-Pantaléon
- 1987 : camping de Troyes, église Saint-Nizier, Maison du Parc de la Forêt d'Orient
- 1988 : église Saint-Rémy
- 1993 : Marques Avenue

Le **18 juillet 1994**, un nouveau bureau saisonnier est inauguré. Il vient remplacer celui du quai Dampierre, devenu trop exigu et mal positionné quant au flux touristique, et se situe face à l'église Saint-Jean [rue Mignard] en plein cœur du secteur piétonnier. Il sera couramment appelé « **bureau Mignard** ».

Dans le même temps, et pour la première fois, l'O.T. se voit confier la gestion du **point d'accueil à la Cathédrale**, ouvert toute l'année.

Une grande **halte d'accueil**, avec un bureau d'information ouvert cette fois-ci 6j/7, voit le jour en **1995 à Marques Avenue**, puis en **1997 à McArthurGlen/ Marques City**.



Ces haltes fermeront en 2001 et les points d'accueil (devenus permanents) installés dans les églises du centre-ville passeront sous la gestion des « Amis des Églises » en 2002 (le point « information » de la Cathédrale sera rétrocédé à la Ville de Troyes en 2009).

Pour des questions de terminologie, et dans un souci de cohérence par rapport à sa zone géographique d'intervention, l'O.T. devient officiellement « **Office de Tourisme de Troyes et sa Région** » le **25 novembre 1996**.

Le **3 avril 2001**, M^{me} Josette Richard prend une retraite bien méritée, et **M. Nicolas Villiers** lui succède à la tête de l'Office de Tourisme.

Depuis **2013**, la **Maison du Tourisme** située à proximité de l'Hôtel de Ville regroupe les deux anciens bureaux de l'Office de Tourisme auparavant situés boulevard Carnot et rue Mignard.

Le **1^{er} décembre 2014**, l'Office de Tourisme de Troyes et sa Région quitte le statut associatif pour devenir un **Etablissement Public Administratif** sous la dénomination « **Office de Tourisme du Grand Troyes** ». Le **1^{er} janvier 2017**, suite à la loi NOTRE, le territoire de compétence de notre structure passe de 19 à 81 communes. Celle-ci devient alors **Troyes Champagne Tourisme**, puis **Troyes La Champagne Tourisme**, déclinaison de la nouvelle marque territoriale lancée en 2018.



La rue Thiers en 1900 et la Librairie Thibault-Noblat (actuelle rue Gal de Gaulle)

110 ANNÉES DE PRÉSIDENTICE

FERNAND DORE
1909 - 1925



ALFRED PLOYE
1925 - 1949



LUCIEN MOREL-PAYEN
1949 - 1950



HENRI TERRE
1951 - 1978



PIERRE LABBE
1978 - 1995



MARC SEBEYRAN
1995 - 2013



LISE PATELLI
DEPUIS 2013



De l'Hôtel de l'Élection à la Maison du Tourisme

**AU COMMENCEMENT :
L'HÔTEL DE L'ÉLECTION**



La rue de la Monnaie et le Soleil Levant en 1910

**À PARTIR DE 1909 JUSQU'EN
1925 : HÔTEL DE VAULUISANT**



L'Hôtel de Vuluisant en 1905

**JUSQU'EN 1949 : CHAMBRE
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE**



La Chambre de Commerce et le Crédit Lyonnais en 1910

**À PARTIR DE 1949 : REZ DE
CHAUSSÉE DE L'HÔTEL DE VILLE**



L'Hôtel de Ville en 1950

**À PARTIR DE 1956
JUSQU'EN 2013 :
16, BOULEVARD CARNOT**



Le boulevard Carnot en 1960



La vitrine du bureau Carnot en 2003

**À PARTIR DE 1981 : MAISON DU
PRÉPOSÉ AUX PONTS TOURNANTS**



La Maison du Préposé aux Ponts Tournants en 1989

**BUREAUX ANNEXES SAISONNIERS
DE 1994 À 2012 :
BUREAU MIGNARD**



Radio Club dans les années 60



Bureau Mignard en 2005

**ET ENFIN DEPUIS JUILLET 2013 :
MAISON DU TOURISME 16, RUE ARISTIDE BRIAND**



Quelques faits marquants...

2001 : 1^{ère} certification Afnor

La **qualité de l'accueil** est un des éléments de **différenciation** et de **reconnaissance** dans le choix d'une destination mais également dans une logique de **fidélisation** des clientèles. L'Office de Tourisme l'a bien compris et met tout son savoir-faire en œuvre afin de se positionner comme un **véritable acteur de développement du tourisme local**.

C'est dans ce contexte que l'Office de Tourisme a obtenu tous les 2 ans, depuis 2001, son **certificat de renouvellement** garantissant que l'activité de son service a été évaluée et jugée **conforme aux exigences des règles de la marque NF Service**.

Un véritable atout pour l'Office de Tourisme qui peut valoriser la qualité de son service auprès des institutionnels, des élus, des professionnels du tourisme et de la population.



1998 : passage à l'ère du virtuel

L'Office de Tourisme se dote de son tout premier site internet www.ot-troyes.fr en juin 1998. Depuis sa création, le site s'est éminemment étoffé. La mise à jour régulière et l'enrichissement de l'ensemble des données font désormais du site web la 1^{ère} porte d'entrée du territoire avec plus de **900 000 visiteurs uniques par an** (et plus de 2 millions de pages consultées) avec **5 versions** (française, anglaise, allemande, néerlandaise et espagnole). Devenu www.tourisme-troyes.com en 2001, nous vous donnons RDV en 2020 pour une version relookée sous l'url : **www.troyeslachampagne.com**

2003 : création d'un espace Boutique et d'une gamme de produits pour enfants

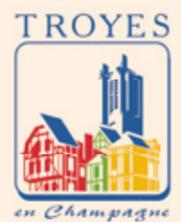
Une **boutique plus étoffée** est mise en place pour satisfaire une fréquentation touristique avide de souvenirs. Aujourd'hui, plus de **250 références** sont proposées et se répartissent dans 3 secteurs distincts : librairie, souvenirs et produits du terroir.

Livrets « A kid'jouer » : le but de la gamme de ces livrets était de séduire une clientèle curieuse et avide de découverte, située dans les tranches d'âge de 4 à 7 ans et de 8 à 12 ans (et désormais juniors) accompagnée de parents et grands-parents. Ces livrets se sont au fil des années intégrés dans une collection (1 livret 4/7 ans, 3 livrets 8/12 ans et 1 junior/adulte) et ont été approuvés par près de **30 000 enfants**. **RDV en 2020 pour un opus supplémentaire pour les 4/7 ans avec pour thématique les animaux.**

L'ÉVOLUTION DES LOGOS



OFFICE DE TOURISME
SYNDICAT D'INITIATIVE
DE TROYES



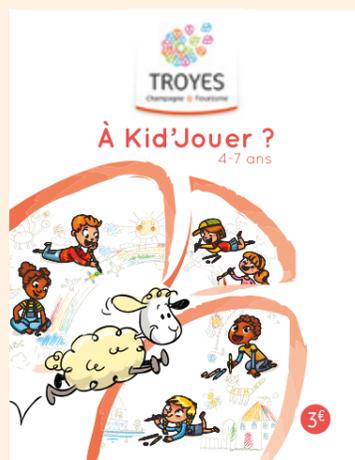
2006 : l'arrivée des bornes interactives

Une borne interactive est un système automatique, sans accompagnement humain, qui permet d'accéder, par une consultation individuelle et autonome, à des contenus adaptés sur un écran.

En 2006, soucieux d'accroître son service à destination de sa clientèle, l'OT a choisi d'offrir un accès à une information touristique riche et

mise à jour en temps réel, accessible 24H/24, 7J/7 grâce à **2 points de consultation** et d'information permanents.

En 2014, l'Office de Tourisme installe **25 bornes** dans différents sites fréquentés par les touristes (bornes qui seront relookées en 2017). Près de **850 000 pages** sont consultées annuellement sur ces relais d'information.



2007 : création du concept « TOUTOURISME »

Ce concept unique **personnalise et valorise l'accueil et l'information de propriétaires d'animaux de compagnie**. Il favorise la **cohabitation** entre les propriétaires d'animaux de compagnie et la population en préconisant le maintien d'une ville propre.

Depuis sa création le 4 juillet 2007 (marque déposée par notre structure), où l'Office de Tourisme de Troyes est devenu le premier « **Office du Toutourisme** » de France, l'opération continue à connaître un grand succès.

Dans le cadre de cette opération, un **pack d'accueil gratuit** est remis aux visiteurs accompagnés de leurs animaux à 4 pattes. Une **écuelle d'eau** (ou « toutou-bar ») est mise à sa disposition à l'Office de Tourisme mais également dans différents lieux d'accueil (hébergements, restaurants...) pour permettre aux animaux de se désaltérer.

Pour donner plus d'amplitude à cette belle entreprise et effectuer un travail en synergie avec d'autres Offices de Tourisme, la phase de labellisation a vu le jour en 2011. L'association « Office du Toutourisme » est née le 20 septembre 2011. Elle rassemble désormais 15 offices de Tourisme autour d'un club : Sedan/Charleville, Reims, Longwy, Lac du Der, Cœur de Lorraine, Marne et Gondoire, Gap, Istres, la Tranche-sur-Mer, Sud Vendée Littoral, les Sables d'Olonne, Coutances, Berck-sur-Mer et Lisieux...



Marathon du Patrimoine®

Depuis 2011, Troyes La Champagne Tourisme propose une formule de visite insolite avec le **Marathon du Patrimoine®** (le premier au monde!), un **parcours** touristique de 42.195 kms de routes et de chemins blancs à travers Troyes Champagne Métropole, encadré par des meneurs d'allure (env. 8-9km/h) et agrémenté de nombreuses **visites commentées de sites originaux et inédits**. Suite au succès rencontré par cette 1^{ère} édition, l'évènement fut reconduit en 2012, puis à nouveau en 2017, 2018 et 2019 suscitant toujours autant d'enthousiasme.

Rendez-vous le samedi 13 juin 2020 pour la prochaine édition !



2018 : adhésion à la marque territoriale partagée Troyes La Champagne

Dans un contexte toujours plus concurrentiel, la création d'une **marque d'attractivité touristique** était nécessaire pour porter notre désir d'agir ensemble pour développer notre territoire, sa notoriété et son image.

Créée en 2018 par Troyes Champagne Métropole, la marque « Troyes La Champagne » permet de véhiculer l'identité de notre territoire : **la convivialité, l'accueil, le partage.**

Se fédérer autour de mêmes valeurs va permettre d'offrir aux visiteurs la « promesse » d'une expérience.

Ainsi, Troyes Champagne Tourisme est devenu **Troyes La Champagne Tourisme** en 2019 et a réadapté l'ensemble de sa charte graphique (logo, brochures... et bientôt site internet) aux couleurs de la marque afin de créer une uniformité dans



la communication et de contribuer à instaurer une réelle dynamique de territoire.

Les accueils presse et éducteurs à destination des professionnels du tourisme

L'évolution de la société a remis en cause les méthodologies qu'utilisaient les O.T. pour promouvoir leurs destinations. D'une promotion classique sur **salons**, les structures se sont dotées de véritables centres de ressources chargés de démarcher et de répondre à toutes les demandes de **journalistes/influenceurs** susceptibles d'écrire un article sur la destination.

De quelques minutes à plusieurs jours, tout est mis en œuvre pour rendre le territoire **séduisant, envoûtant et magique** à la fois pour le rédacteur mais

aussi pour le futur lecteur.

Les moyens technologiques désormais en notre possession permettent un traitement de plus en plus optimisé, et sont devenus un des moyens les plus directs pour **démarcher** objectivement des clients potentiels.

Cette méthodologie est désormais également appliquée aux **prospects professionnels**. Chaque action doit être créative pour scénariser l'offre et présenter le territoire sous ses atours les plus « aguicheurs ».

2019 : du Pass'Troyes au City Pass dématérialisé

Depuis sa création en 2003, ce produit novateur a connu un vif succès. Il se révèle à la fois **complet, attractif et d'une simplicité d'utilisation.**

En 2019, le Pass' Troyes s'est métamorphosé pour devenir le **City Pass de Troyes La Champagne**. Fini le chèque à coupons détachables, place à un fonctionnement **dématérialisé** grâce à une carte à présenter chez les prestataires partenaires de ce concept.

À l'instar de grandes villes touristiques françaises, le CITY PASS Troyes La Champagne se décline désormais en **3 formules de durées différentes : 24h, 48h, et 72h !**



Le réseau « Ambassadeur »

Depuis **2010**, Troyes La Champagne Tourisme s'inscrit dans une logique de « **Tourisme participatif** » avec la création d'un réseau d'Ambassadeurs.

Ce concept comprend une **implication des habitants du territoire** dans la mise en valeur des clés touristiques de celui-ci, via des **invitations et découvertes exclusives**. Des partenaires se sont également associés à ce projet en proposant des **offres privilégiées**.

Cet enthousiasme suscité chez ces volontaires est

l'opportunité d'une nouvelle valorisation des richesses et du patrimoine du territoire de Troyes Champagne Métropole. À ce jour, **plus de 2000 personnes sont titulaires de la carte Ambassadeur** et nous comptons sur leur dynamisme pour devenir les **relais de notre structure sur le terrain** et être les **meilleurs prescripteurs du territoire** auprès des touristes !



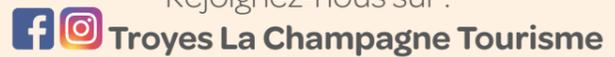
L'O.T. ET LES RÉSEAUX SOCIAUX

L'utilisation d'un réseau social renforce les échanges et l'image de ses utilisateurs.

La présence de l'Office de Tourisme sur **Facebook, Instagram, Pinterest et YouTube** conforte sa renommée et sa motivation à utiliser les nouveaux moyens mis à sa disposition.

Aujourd'hui, notre page Facebook est suivie par presque **20 000 abonnés** et notre compte Instagram (ouvert en 2018) atteint déjà les **7 000 inscrits**.

Rejoignez-nous sur :



Découverte de la ville : visites guidées et film « Les Secrets de Troyes »

Le service Groupes de Troyes La Champagne Tourisme propose une compétence et une expérience de qualité dans l'**organisation de visites guidées pour groupes constitués et scolaires**, en français, anglais, allemand, italien, néerlandais, espagnol, chinois et japonais. Un calendrier de visites à destination de la **clientèle individuelle** est également programmé tous les ans, incluant des **visites générales** de la ville telles que « Troyes, la magnifique » ou « la Cathédrale et son quartier » mais également des **visites thématiques** : Troyes insolite, le patrimoine industriel et bonnetier au XIX^e siècle, Troyes berceau des Templiers, Troyes la romantique...

Au total, **15 guides conférenciers** assurent ces prestations guidées. En 2019, **644 visites** ont été réalisées pour un total de plus de **14 000 participants**.

Un **film d'animation** de 14 minutes « **Les secrets de Troyes** » a été réalisé en 2013 en version française et anglaise. Il vient parfaire la découverte de la ville et du territoire pour la clientèle groupe mais également individuelle.

RDV en 2020 pour la sortie de la version 2 qui mettra en scène les richesses de Troyes mais également des alentours !

Souvenirs, souvenirs

22 juillet 1995. Esplanade du Bd de Belgique. François Baroin, ministre-maire, en compagnie de Pierre Labbé, Josette Richard et Laurence Pujol dans le cadre de la Campagne « Bonjour »



Plaquette de l'Office de Tourisme en 1983



Le stand de l'Union des Syndicats d'Initiative de l'Aube en 1950, à la Foire de Champagne



La Maison de l'Office de Tourisme en juin 1986 à la Foire de Champagne



Troyes au Festival Médiéval de Sedan en 2006



L'équipe permanente à votre service !



16 rue Aristide Briand
10000 Troyes
☎ +33 (0)3 25 82 62 70
www.troyeslachampagne.com
contact@troyeslachampagne.com



OFFICE DE TOURISME
Pour les activités d'accueil, d'information, de promotion/communication, de la boutique, de création et de gestion d'événements.
Délivré par AFNOR Certification • www.marque-nf.com