

DÉPARTEMENT DES
ARDENNES

ARRONDISSEMENT
DE
CHARLEVILLE-MÉZIÈRES

Délibération n°

N°46CD/06/2026

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

ETABLISSEMENT PUBLIC
INDUSTRIEL ET COMMERCIAL
OFFICE DE TOURISME
ARDENNE RIVES DE MEUSE

Place du Château
08320 VIREUX-WALLERAND

EXTRAIT DU REGISTRE DES
DÉLIBÉRATIONS DU COMITÉ
DE DIRECTION

SÉANCE DU 25 JUIN 2026

OBJET : Adoption d'une nouvelle stratégie commerciale pour la boutique de l'office de tourisme intercommunal

L'an deux mille VINGT-SIX, vingt-cinq juin à dix-huit heures, le Comité de Direction de l'Établissement Public Industriel et Commercial Office de Tourisme Ardenne rives de Meuse, légalement convoqué, s'est réuni au siège de l'office de tourisme, rue du château, à Vireux-Wallerand sous la Présidence de Monsieur Pascal GILLAUD.

Membres en exercice : 13

Membres présents : 8

Suffrages exprimés : 8

N'ayant pas pris part au vote : 0

Convocation faite le : 10 juin 2026

Etaient présent(e)s :

Mesdames Isabelle BODART, Evelyne DEVOUGE-AUDART (jusqu'au point 50), Messieurs Dominique BERNIER, Slimane CHIBANE, Pascal GILLAUD, Frédéric LORIETTE, Maël PION, Frédéric PIERANGELI et Michaël WALTER.

Étaient excusé(e)s :

Mmes Marion JACQUEMIN, Isabelle COQUET, Evelyne DEVOUGE-AUDART (à partir du point 51) et Monsieur Olivier DIEUDONNE.

Secrétaire de séance :

Madame Isabelle BODART.

Objet : Adoption d'une nouvelle stratégie commerciale pour la boutique de l'office de tourisme intercommunal	Délibération avec incidence financière	Délibération n° N°46CD/06/2026
		Date : 25 JUIN 2026

Vu l'exposé présenté par la directrice de l'office de tourisme communautaire (OTC) ;
Vu le bilan de la boutique (chiffre d'affaires, nombre et qualité des références, évolution récente, pertes constatées, temps d'agent consacré, constat de l'absence de stratégie commerciale dédiée...) ;
Vu les missions statutaires de l'office de tourisme et la convention d'objectifs et de moyens conclue avec la communauté de communes ;
Considérant l'analyse des ventes réalisées en ligne ainsi que dans les deux bureaux d'information touristique (BIT) ;
Considérant la valorisation actuelle de l'espace boutique et la promotion des producteurs du territoire de compétence de l'OTC ;
Considérant la volonté de non-concurrence envers le secteur privé et notamment les commerces de proximité locaux ;

Le Comité de direction, après en avoir délibéré, à l'unanimité,

DÉFINIT les objectifs de la boutique de l'OTC comme suit :

- Faire rayonner la destination, son histoire, ses savoir-faire et sa gastronomie,
- Mettre en avant les produits locaux, artisanaux ou emblématiques,
- Faire de la boutique un outil de marketing territorial pour renforcer l'image du territoire,
- Donner envie aux visiteurs de découvrir davantage la destination,
- Prolonger le séjour grâce à des souvenirs ou expériences liées au lieu,
- Offrir un service complémentaire de qualité aux touristes,
- Soutenir les producteurs locaux via un canal de vente direct,
- Générer de l'autofinancement pour l'office de tourisme.

EXIGE notamment :

- de prioriser l'approvisionnement auprès des producteurs implantés sur le territoire de compétence de l'OTC et, le cas échéant, sur l'ensemble du massif ardennais,
- de rationaliser le catalogue de références afin d'optimiser la gestion des stocks et de favoriser les articles affichant le meilleur taux de rotation,
- de réévaluer les conventions et partenariats en cours (examen rigoureux des commissions, rétrocessions, rotation des ventes et modalités contractuelles),
- d'instaurer un suivi rigoureux et de restreindre la vente des denrées soumises à une date limite de consommation (DLC),
- de maintenir le principe du dépôt-vente pour certaines catégories de produits tout en formalisant les autres approvisionnements par une convention d'achat explicite (conditions de reprise, marges, livraisons, etc.),
- d'orienter l'offre d'objets souvenirs vers la fabrication française et idéalement ardennaise,
- de soumettre toute nouvelle référence à l'accord préalable de la direction avant son intégration,
- de renouveler l'aménagement visuel et la scénographie des boutiques au moins deux fois par an dans chaque bureau d'information touristique (BIT),
- de faire valider la solution informatique de gestion (caisses et vente en ligne) par la trésorerie publique,
- de suspendre temporairement l'activité de la boutique en ligne dans l'attente d'une feuille de route repensée et du déploiement de gammes de produits exclusives.

EXIGE l'arrêt immédiat des prestations et ventes suivantes :

- Le service de dépôt et de retrait de colis au BIT de Givet ;
- La distribution de cartes de pêche au sein des deux BIT ;
- La commercialisation de produits frais dans l'ensemble des BIT ;
- Le partenariat engagé avec l'application Too Good To Go.

DEMANDE en outre :

- La non-participation de l'office de tourisme aux opérations commerciales nationales ou internationales contraires aux valeurs fondamentales de la boutique (notamment les soldes, le Black Friday...) ;
- La rédaction obligatoire par la salariée référente d'un bilan annuel assorti de préconisations opérationnelles, transmis à la direction, synthétisé dans le rapport d'activité et mis à la disposition des membres du comité de direction ;
- La fixation annuelle d'objectifs chiffrés par la direction, de concert avec la personne référente.

AUTORISE le développement et l'extension de la gamme de produits à travers les actions suivantes :

- La création d'une gamme exclusive assurant un rayonnement optimal de la destination dans le respect de la nouvelle charte graphique de la structure ;
- La distribution via une boutique "mobile" lors de manifestations sur lesquelles l'OTC tient un stand et la revente sur les sites partenaires (ex : Maison de la randonnée de Haybes, capitaineries, équipements de la SPL Rives de Meuse, musées, etc.) ;
- La conception d'articles aux couleurs de *La Meuse à Vélo – EuroVelo 19* ;
- La commercialisation de produits dérivés valorisant Hierges, classé "Plus beaux villages de France"® (ex : guides, cartes, ...) ;
- La réalisation de sacs réutilisables promotionnels ainsi que l'élaboration d'une ligne textile dédiée ;
- La frappe d'une médaille souvenir Monnaie de Paris représentant le bateau "Le Charlemagne".

VALIDE le plan d'actions 2026-2027 fixant les orientations stratégiques suivantes :

- Renforcer la notoriété et le rayonnement de la boutique auprès des habitants locaux ;
- Développer une offre de produits saisonniers adaptés ;
- Accroître le chiffre d'affaires issu de l'activité billetterie ;
- Optimiser l'impact de la communication sur la boutique en l'intégrant pleinement dans la nouvelle stratégie globale de communication de l'OTC (mettant fin à la communication distincte actuelle) ;
- Mettre en place un dispositif de fidélisation et de parrainage à destination de la clientèle.

DEMANDE, en application de la délibération n° 20CD/02/2026 du 17 février 2026, que l'agent référent de la boutique bénéficie d'une formation adaptée dès sa prise de poste lors du déploiement de la régie dédiée.

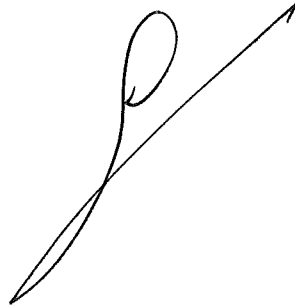
*Fait et délibéré en séance les jours, mois et an
susdits et ont signé les membres présents.*

Pour extrait conforme,

Certifié Exécutoire,

Le Président de l'EPIC
Office de Tourisme Ardenne rives de Meuse.

Pascal GILLAUD.



Transmis au représentant de l'État le :

Affiché le :

