

## XIII<sup>e</sup> LEGISLATURE

### IV COMMISSION PERMANENTE DU CONSEIL (*Essor économique*)

#### PROCES-VERBAL SOMMAIRE DE LA REUNION N° 154 DU 4 DECEMBRE 2012

EMPEREUR Diego	(Président)	(Présent)
AGOSTINO Salvatore	(Vice-président)	(Présent)
BIELER Mauro	(Secrétaire)	(Remplacé, par délégation, par le Conseiller EMPEREUR)
BENIN Anacleto		(Présent)
CHATRIAN Albert		(Présent)
FONTANA Carmela		(Présente)
ROSSET Andrea		(Présent)

La Conseillère Patrizia MORELLI participe à la réunion.

Mme Sonia GRIECO, dirigeant des Commissions du Conseil et des activités culturelles, assiste à la réunion et Mme Monica BAUDIN assure le secrétariat.

La réunion est ouverte à 15h10, à Aoste, dans la Salle des Commissions de la Présidence du Conseil régional, pour l'examen de l'ordre du jour suivant:

- 1) Communications du Président.
- 2) Audition de Mme M. Detti, Directeur de l'Office régional du tourisme, sur l'activité effectuée par l'Office susmentionné.

\* \* \*

Le Président EMPEREUR, ayant constaté que l'assemblée est légalement constituée, déclare la réunion ouverte pour l'examen des points inscrits à l'ordre du jour, au sens du télégramme n° 8775 du 30 novembre 2012.

#### COMMUNICATIONS DU PRESIDENT

Il Presidente EMPEREUR riferisce di non avere comunicazioni da fare.

La Commission prend acte.

**AUDITION DE MME M. DETTI, DIRECTEUR DE L'OFFICE REGIONAL DU  
TOURISME, SUR L'ACTIVITE EFFECTUEE PAR L'OFFICE SUSMENTIONNE.**

\* \* \*

Le directeur de l'Office régional du tourisme, Mme Miriana DETTI, intègre la réunion à 15h10.

\* \* \*

Il Presidente EMPEREUR introduce l'audizione ricordando che la Commissione, nel corso della riunione di venerdì 30 novembre scorso, dopo aver esaminato ed approvato l'atto amministrativo inerente alla proroga delle direttive dell'Office régional du tourisme, ha ritenuto opportuno, a seguito di una richiesta di alcuni commissari, programmare l'incontro odierno per avere un quadro sulla situazione dell'attività dell'Office.

La dott.ssa DETTI comunica di avere predisposto una relazione riassuntiva sulle attività svolte dall'Office régional du tourisme durante l'anno 2012 e sugli obiettivi per l'anno 2013, di cui deposita copia agli atti della Commissione.

Procede quindi all'esposizione della relazione suddetta, che ha toccato i sei punti cardine attorno ai quali si è sviluppata, nel 2012, l'attività dell'Office e precisamente: la struttura e l'organizzazione degli uffici sul territorio regionale (in particolare la riorganizzazione degli orari di lavoro plurisettimanale del personale), la profilatura dei turisti e il database dei contatti, l'analisi delle manifestazioni e delle attività organizzate dall'Office, i contributi alle manifestazioni dei territori, il materiale editoriale informativo (dépliants tematici e territoriali e il mensile "Vivere la Valle") e il Valle d'Aosta Booking; fornisce inoltre indicazioni in merito all'impegno di incrementare, nel 2013, il fatturato del Valle d'Aosta Booking e la gestione di proposte coordinate di pacchetti vacanza ai turisti.

Il Consigliere AGOSTINO esprime apprezzamento in merito al lavoro di riorganizzazione degli orari di lavoro plurisettimanale che è stata adottata per gli uffici del turismo, in quanto sostiene che gli orari di tali uffici devono essere correlati alle esigenze dei turisti.

Chiede se la riorganizzazione sia stata concordata con le organizzazioni sindacali dei lavoratori e se venga applicata anche al personale addetto alla custodia dei castelli valdostani.

Auspica che gli obiettivi riportati nella relazione della dott.ssa Detti possano trovare realizzazione in tempi brevi ed invita a sfruttare ulteriormente, con pacchetti mirati, le potenzialità della finale della Bataille des Reines che si svolge nel mese di ottobre.

La dott.sa DETTI risponde che i nuovi orari di lavoro del personale degli Offices sono stati concordati con i sindacati.

Aggiunge che gli addetti ai castelli sono dipendenti dell'assessorato dell'istruzione e cultura e quindi non sono gestiti dall'Office régional du tourisme.

La Consigliera FONTANA, appreso che nel corso del 2012 le unità di personale a tempo indeterminato operanti presso gli Office du tourisme, in conseguenza di pensionamenti e di dimissioni, si sono ridotte di 4 unità, chiede se tale riduzione abbia creato eventuali problematiche per l'apertura di alcuni uffici sul territorio.

La dott.ssa DETTI risponde che la riorganizzazione degli orari plurisettimanali, che ha previsto l'incremento delle ore di lavoro degli addetti agli uffici sul territorio nei periodi di alta stagione tale da poter coprire le esigenze degli stessi, ha permesso di superare le criticità dovute alla riduzione di 4 unità di personale e di mantenere una copertura di tutte le sedi sul territorio.

Il Consigliere CHATRIAN ringrazia la dott.ssa Detti per la documentazione messa a disposizione della Commissione.

In considerazione dell'aggiornamento delle direttive della programmazione dell'Office régional du tourisme, approvato dalla Commissione il 30 novembre 2012, chiede una valutazione più dettagliata in merito all'integrazione delle due azioni - riferite a *“Sviluppare il sito turistico regionale”* e *“Collaborare alle attività di promozione di commercializzazione turistica”* - indicate ai punti n. 3 e n. 5 delle direttive suddette.

Ritiene che l'obiettivo di 900.000 euro da raggiungere nel 2013 in termini di fatturato del sistema Valle d'Aosta Booking sia estremamente ridotto, tenuto conto del dato riferito all'anno precedente, che è stato di 750.000 euro.

La dott.ssa DETTI fa presente che è stato fatto un calcolo che tenesse conto del fatturato attuale, a cui si è aggiunta la metà della quota del fatturato dell'anno precedente, ottenendo l'importo di 900.000 euro in più.

Il Consigliere CHATRIAN chiede di avere, prima del dibattito in Aula consiliare previsto nei prossimi giorni sull'atto in questione, i dati relativi ai fatturati e alla loro distribuzione sul territorio.

La dott.ssa DETTI, per quanto concerne la modifica proposta al punto n. 3 delle direttive dell'Office per lo sviluppo del sito turistico regionale, precisa che sia l'informazione turistica regionale sia il Valle d'Aosta Booking poggiano sulla piattaforma del sito regionale [www.lovevda.it](http://www.lovevda.it), che ritiene debba essere implementato rispetto a tutti i servizi disponibili e quindi anche per la vendita on line di biglietti di ingresso ai castelli.

Per quanto riguarda il punto n. 5 delle direttive, inerente all'attività di commercializzazione, fa notare che si tratta di supportare i raggruppamenti degli operatori

e le loro proposte ed offerte a pacchetto - garantendo degli ulteriori canali di commercializzazione e di promo-commercializzazione - e di focalizzare delle proposte di integrazione di servizi attraverso il Valle d'Aosta Booking, il sito [www.lovevda.it](http://www.lovevda.it) e gli uffici del turismo.

Il Consigliere BENIN chiede:

- chiarimenti sulle modalità di vendita dei biglietti e di prenotazione diretta per le varie attività che vengono effettuate dall'Office régional du tourisme;
- informazioni in merito ai contenuti ed alla pubblicazione del giornale "Vivere la Valle";
- conferma dell'esattezza del numero di 43.462 visitatori rilevato per singola struttura ricettiva valdostana sul Valle d'Aosta Booking;
- quali siano le azioni di *web marketing* mirate all'incremento di fatturato del Valle d'Aosta Booking previste fra gli obiettivi per l'anno 2013;
- quali iniziative siano state intraprese dall'Office con riferimento alle proposte di pacchetti turistici e se queste siano prenotabili via *booking*;
- chiarimenti sulle modalità previste per il pagamento, da parte del cliente, del corrispettivo del pacchetto completo dei servizi e, in particolare, se il pagamento avvenga direttamente all'Office;
- come si pensi di strutturare le *newsletter* mirate ad azioni di direct marketing e quale tipo di azione di comunicazione e di promozione viene o verrà svolta in tal senso;
- come venga commercializzata e promossa la struttura ricettiva che non è consorziata o che non rientra in un club di prodotto.

La dott.ssa DETTI risponde che al momento l'Office gestisce direttamente la prenotazione di tutte le attività organizzate dalla struttura nonché quelle organizzate dalla Fondation Grand Paradis e dall'IVAT; rende noto che a breve presso l'Office sarà possibile prenotare anche i biglietti di entrata ai castelli valdostani.

Precisa che il giornale "Vivere la Valle" è un mensile, che non ha un obiettivo di tipo promozionale - attività che compete prettamente all'assessorato al turismo - quanto piuttosto di raccolta e di sistematizzazione delle informazioni relative alle manifestazioni e agli eventi, per proporre attività ed eventi della Valle d'Aosta in senso sistematico e globale.

Conferma che 43.462 è il dato relativo alla media delle visualizzazioni della descrizione della singola struttura ricettiva nel mese di luglio 2012.

Riferisce in merito alle azioni di *Google AdWords*, e alle attività di *Search Engine Optimization* (SEO) e di *affiliation* e *retargeting*, che verranno sviluppate fino al 2013 e monitorate mensilmente dalla società Moca Interactive, incaricata di arrivare a raggiungere l'obiettivo di un incremento di fatturato del Valle d'Aosta Booking, come previsto da apposito bando.

Riferisce in merito alle modalità di prenotazione e di pagamento previste per quanto

riguarda i pacchetti turistici gestiti dall'Office.

Rende noto che il contenuto delle *newsletter* mirate ad azioni di direct marketing dipenderà dal tipo di eventi che si riterrà opportuno spingere, promuovere, puntare.

Fa presente che l'Office non si limita semplicemente ad una comunicazione dei pacchetti e delle proposte dei consorzi, ma promuove anche eventi e manifestazioni che riguardano il territorio, che sono organizzati dai comuni, dallo stesso Office o da altri soggetti.

La Consigliera MORELLI chiede:

- se si stiano prevedendo delle soluzioni alternative alla riattivazione avvenuta nel 2012 - che giudica inappropriata - della sede dell'Office du tourisme attualmente posizionato al Castello di Sarre;
- se vi sia una sinergia strutturata e regolare fra l'Office e le strutture e le manifestazioni promosse dai diversi assessorati regionali per quanto riguarda la distribuzione del materiale informativo negli Office sul territorio;
- chiarimenti in merito al numero ed alle modalità di funzionamento delle Conferenze di ambito organizzate sul territorio;
- se siano stati avviati dei contatti con la società di gestione del Tunnel del Monte Bianco per valutare la possibilità di utilizzare i *guichet* presenti all'entrata del traforo anche quale strumento di distribuzione di materiale promozionale della Valle d'Aosta ai turisti in entrata/uscita dalla Valle;
- chiarimenti sul funzionamento del sito internet che promuove la Valle d'Aosta e sulle azioni di *web marketing* previste.

La dott.ssa DETTI risponde che la riapertura dell'ufficio del turismo di Sarre è stata valutata a seguito di ampi e prolungati incontri, sopralluoghi, analisi e valutazioni di *location* idonee; riconosce che non si tratta della soluzione ottimale e auspica che a breve si trovi un'identificazione condivisa con tutti i sindaci del territorio e gli operatori riuniti nelle Conferenze di ambito, congrua e idonea per il posizionamento di un ufficio nella vallata centrale, nell'area compresa tra Courmayeur e Aosta.

Riferisce in merito all'attività svolta nel 2012 dalle Conferenze di ambito, che sono convocate con una cadenza tri-quadrimestrale e alle quali sono invitati i sindaci dei comuni e tutti i rappresentanti e gli operatori dell'area interessata attraverso i loro rappresentanti di categoria.

Precisa che per quanto riguarda la distribuzione del materiale informativo, l'Office du tourisme si coordina con gli assessorati al turismo, alla cultura, all'agricoltura e alle attività produttive.

Fornisce i chiarimenti richiesti sul funzionamento del sito internet che promuove la Valle d'Aosta e sulle azioni di *web marketing* ipotizzate per il 2013; aggiunge che l'Office ha affidato un incarico ad una società, che si sta occupando di tale attività e che deve garantire il risultato dell'obiettivo (aumento di fatturato) e visibilità del sito.

Rende noto di avere intrapreso dei contatti per quanto riguarda una possibile

sinergia con la società di gestione del Tunnel del Gran San Bernardo per la distribuzione di materiale promozionale della Valle d'Aosta ai turisti in entrata/uscita dalla Valle, ma non esclude un futuro accordo anche sul versante del Monte Bianco, per il quale al momento non è ancora attiva alcuna iniziativa.

Il Consigliere CHATRIAN chiede se sia possibile acquisire i dati relativi ai passaggi nell'estate 2012.

La dott.ssa DETTI fornisce una copia cartacea di quanto richiesto.

La Consiglieria FONTANA chiede se sia possibile conoscere le ricadute degli investimenti - pari a circa 2 milioni di euro - che sono stati fatti per l'organizzazione dei festeggiamenti di Capodanno a Courmayeur in onda su Rai1 e per la permanenza la scorsa estate a Châtillon della squadra di calcio della Juventus.

La dott.ssa DETTI risponde che la domanda in questione deve essere rivolta all'assessore Aurelio Marguerettaz, in quanto eventi organizzati dall'assessorato al turismo.

\* \* \*

A 16h20 Mme DETTI quitte la Salle des Commissions.

\* \* \*

La Commission prend acte des informations reçues au cours de l'audition.

Le Président EMPEREUR clôt la réunion à 16h20.

Lu, approuvé et signé

**LE PRESIDENT**  
(Diego EMPEREUR)

**LE CONSEILLER SECRETAIRE**  
(Albert CHATRIAN)

**LA FONCTIONNAIRE SECRETAIRE**  
(Monica BAUDIN)

---

*Le présent procès-verbal a été approuvé le:*