



Guide du Partenaire 2018-2019



dieppe-maritime
TOURISME

L'Office de Tourisme Communautaire

L'Office de Tourisme Dieppe-Maritime est la porte d'entrée du territoire de l'agglomération. Nos métiers n'ont cessé d'évoluer ces dernières années. Nous conservons bien évidemment un espace d'information pour les touristes ou excursionnistes de passage sur le territoire. Mais nos missions ne s'arrêtent pas là...

Aujourd'hui, l'Office de Tourisme est le prescripteur de votre activité, hébergement, restauration, loisir ou site de visite... Notre équipe s'attache à vous apporter conseils, informations, et lisibilité.

Au fil des pages de ce guide, découvrez quels services peuvent vous être apportés si vous devenez notre partenaire.

Bienvenue dans l'espace professionnel de Dieppe-Maritime Tourisme !



L'ÉQUIPE



Mathilde COURROUX

mathilde.courroux@agglodieppe-maritime.com

Conseillère en séjour – référente
filière hôtellerie et hôtellerie de
plein air



Rachel MARTEL

rachel.martel@agglodieppe-maritime.com

Conseillère en séjour – référente
filière gîtes et meublés de
tourisme



Isabelle BOULAIS

isabelle.boulais@agglodieppe-maritime.com

Responsable accueil – référente
filière restaurants



Estelle BUQUET

estelle.buquet@agglodieppe-maritime.com

Chargée de commercialisation –
référente filière loisir



Charlène GUÉROUT

charlene.guerout@agglodieppe-maritime.com

Chargée de promotion – anima-
trice numérique du territoire
– référente filière chambres
d'hôtes



Sarah DUFOUR

sarah.dufour@agglodieppe-maritime.com

Responsable promotion – com-
mercialisation – partenariat –
référente filière sites culturels



Ludovic CARDONA GIL

ludovic.cardona-gil@agglodieppe-maritime.com

Directeur de l'Office de Tourisme Dieppe-Maritime

Nos engagements

Soucieux d'accueillir toutes les clientèles dans des conditions optimales et de rendre le meilleur service possible, Dieppe-Maritime Tourisme a tout fait pour conserver les marques Qualité Tourisme et Tourisme et Handicap. Ces marques nationales sont un gage de la qualité du travail des agents et permettent une lisibilité sur le plan national et international.



Qualité Tourisme



En 2013, Dieppe-Maritime Tourisme a engagé une démarche pour l'obtention de la marque Qualité Tourisme. L'objectif était double, être reconnu comme un établissement offrant des prestations de service de qualité et faire passer l'office de tourisme en 1^{ère} catégorie.

Les engagements principaux sont les suivants :

- Un accueil chaleureux,
- Un personnel attentif,
- La maîtrise des langues étrangères,
- Des prestations personnalisées,
- Des informations claires et précises,
- Une propreté et un confort assuré,
- La découverte d'une destination,
- La prise en compte des avis clients.

En 2017, Dieppe-Maritime Tourisme s'est vu renouveler cette marque, gage de qualité pour les visiteurs mais aussi pour les professionnels qui lui font confiance.

La marque Tourisme et Handicap apporte la garantie d'un accueil efficace et adapté aux besoins indispensables des personnes handicapées.

Tous les types d'handicap sont concernés, qu'ils soient pérennes ou de courte durée. Les outils doivent être adaptés afin de permettre à ces personnes de passer un séjour comme n'importe quel autre visiteur. Guide en braille, guide des sites labellisés, éclairage spécifique, cheminement pour les personnes non-voyantes, accès aux fauteuils roulants...

L'Office de Tourisme a obtenu le renouvellement de la marque en 2017, pour les 4 handicaps : moteur, mental, auditif et visuel. Cela ne signifie pas que le travail est terminé. En effet, sur l'agglomération, seuls 5 sites sont labellisés. Notre nouvel objectif est donc de déployer la marque sur le territoire avec l'aide de la Coordination Handicap Normandie.

Être partenaire de l'Office de Tourisme, c'est partager ces valeurs et proposer des prestations de qualité sur le territoire afin de pouvoir enfin s'affirmer comme une destination, comme des acteurs et des ambassadeurs de l'accueil de tous les publics.

Accueillir, informer, conseiller

.....

L'Office de Tourisme Dieppe-Maritime présente **une grande amplitude d'ouverture**. Il accueille en effet les visiteurs 6 jours sur 7, d'octobre à avril, et 7 jours sur 7, de mai à septembre.

En période de forte affluence, les conseillers en séjour sont en lien direct avec les partenaires de l'Office pour pouvoir proposer rapidement un hébergement aux touristes. L'équipe est parfaitement formée et équipée pour accueillir les clientèles avec des difficultés motrices, visuelles, mentales ou auditives, mais également les clientèles étrangères.

D'ailleurs, en juillet et en août, depuis deux ans maintenant, des agents assurent un accueil des voyageurs directement à la sortie du ferry, sur l'une des rotations, 3 jours par semaine. Cet accueil permet de sensibiliser les anglais sur notre destination et leur donner envie de s'y arrêter ou d'y revenir ultérieurement.





Chiffres 2016

- › **1 366** courriers envoyés
- › **7 752** appels répondus
- › **507** réponses mails
- › **57 000** personnes reçues dans les locaux de l'office de tourisme.

La période la plus intense pour le service accueil est bien évidemment la saison estivale, d'avril à septembre. Cette seule période concentrait, en 2016, **78 %** de la fréquentation annuelle de l'Office de Tourisme. Cela ne signifie pas pour autant que passé le mois de septembre, le service s'éteint. Le travail change et le personnel d'accueil s'active à préparer la saison suivante avec le service promotion en animant les filières, en mettant en place les éditions et les animations à venir.



Commercialisation

La boutique de l'Office de tourisme a un double rôle. Le premier objectif est de financer un certain nombre d'actions de promotion. Le second est de diffuser au maximum la marque de l'office, Dieppe-Maritime Tourisme, pour la faire connaître au plus grand nombre en dehors de notre territoire.

L'Office de Tourisme dispose également d'un service groupes. Celui-ci accueille des centaines de personnes chaque année sur Dieppe mais aussi sur les communes alentours, notamment Varengeville-sur-Mer et Tourville-sur-Arques.

Les éditions

.....

Depuis 2013, Dieppe-Maritime Tourisme a lancé toute une gamme d'éditions au service des clients et des usagers du territoire mais aussi au service de tous les professionnels du tourisme.

→ Escapades

Le magazine des animations a continué sa progression en 2017. Il restera une édition phare en 2018 pour accompagner visiteurs et professionnels.

→ Guide des Jardins

Le Guide des jardins sera réédité en 2018.

→ Guide Dieppe-Normandie

→ Carte touristique

La carte touristique connaît un franc succès. Elle sera donc rééditée.

→ Guide groupe

→ Plaquettes de randonnées

→ Guide pratique à l'attention des personnes avec une déficience visuelle (braille)

→ Guide pratique à l'attention des personnes avec une déficience mentale

Toutefois, il a été décidé de supprimer les éditions Culture/Patrimoine, Loisirs et Hébergement/Restauration. Ces 3 guides vont être réunis en 1 édition exhaustive. Le format va changer pour permettre à l'Office de Tourisme de mettre en place une toute nouvelle publication « **Le Magazine de Territoire** ». Cette édition fera la part belle aux reportages et aux visuels. La première édition devrait sortir pour le mois de mars 2018.

Promotion



LES OUTILS DE PROMOTION DE L'OFFICE DE TOURISME

Le site internet

.....

Conscient des évolutions rapides du secteur du numérique, l'Office de Tourisme poursuit ses actions avec la plus grande attention, notamment grâce à la présence au sein de son équipe d'un **animateur numérique du territoire**. Des moyens supplémentaires vont être attribués pour développer notamment le site internet qui deviendra plus intuitif et responsive. Il deviendra, en 2018 et 2019, votre vecteur de communication essentiel.

Une place de marché sera intégrée au site internet et tous les partenaires qui souhaiteront en profiter le pourront gratuitement.

- 177 952 visites sur www.dieppetourisme.com
- 1 028 806 pages vues

Les réseaux sociaux

.....

L'animation des réseaux sociaux est en plein essor. 2018 verra la création d'un groupe privé des partenaires de l'Office de Tourisme sur Facebook.

- 2 700 fans sur FB
- 1 200 sur Instagram


La presse

.....

L'Office de Tourisme accueille chaque année un certain nombre de journalistes pour faire la promotion des activités des acteurs touristiques ainsi que des événements importants de Dieppe et de son agglomération (Solitaire du Figaro, Festival International des Cerf-Volants, Foire aux Harengs...).

Partenariat
- ce qui change en 2018 -

“ 80% des touristes préparent leurs vacances sur internet !! ”



L'Office de Tourisme change les modalités du partenariat en mettant en place une nouvelle formule. Plus claire et plus lisible, elle met en avant les relations entre tous les acteurs touristiques du territoire qui souhaitent travailler ensemble. L'objectif est de vous proposer des outils plus performants pour accueillir vos clientèles.

La nouveauté la plus importante est la suppression des éditions pratiques déclinées en trois guides thématiques. Ils disparaissent pour laisser la place à **un guide pratique exhaustif et simplifié et à un magazine de territoire** (p. 9). Le magazine ne fera pas partie du partenariat, toutefois les articles ou reportages présentés traiteront prioritairement de nos partenaires.

Le référencement sur notre site internet sera l'un de nos services phares puisque, fin 2017, une place de marché sera mise en place. Ainsi, les clients qui passeront par le site internet de Dieppe-Maritime Tourisme pourront directement réserver leur logement sur le site. De plus, toujours dans la volonté d'investir dans le numérique, le site sera rendu plus responsive et plus intuitif. Cette évolution aura lieu à l'automne 2017 et visera une meilleure navigation des internautes.

Des groupes de travail seront mis en place dans chaque filière avec les professionnels. L'objectif sera de définir les pistes de développement que pourra prendre à sa charge le service des partenariats pour les années à venir.

Des éducteurs plus nombreux seront proposés au sein de notre territoire et, plus généralement, en Seine-Maritime, à la fois pour une meilleure connaissance de l'offre culturelle et touristique mais également pour fédérer les filières touristiques de Dieppe-Maritime Tourisme.

Tous ces services sont détaillés dans les pages suivantes. Pour plus d'informations, chaque partenaire peut s'adresser à son référent selon sa filière touristique (p. 3).

LES SERVICES - Communication

.....

→ Insertion d'un **encart sur le site Internet** (photos, textes, tarifs, coordonnées, liens web).

→ Invitation à la **Bourse d'échange annuelle du Pays Dieppois**, en tant qu'exposants¹ et visiteurs.

En 2017, 25 exposants sur le pays dieppois étaient présents dont 16 étaient des partenaires de Dieppe-Maritime Tourisme. Environ 50 hébergeurs de Dieppe-Maritime mais aussi de Terroir de Caux et des Falaises du Talou sont venus chercher de la documentation auprès des exposants.

→ Invitation ou représentation à la **Bourse d'échange annuelle départementale** comme exposants¹.

En 2017, 5 partenaires nous ont accompagné à Auffay. À cette occasion, des centaines d'hébergeurs ou de sites d'informations touristiques du département et des départements voisins se rencontrent.

→ Participation aux **accueils et voyages de presse** organisés par Dieppe-Maritime Tourisme en fonction des thématiques choisies.

→ Représentation sur **les salons** auxquels participe l'OT (Rendez-Vous France, Workshop annuel).

En 2017 : Les Rendez-Vous France se sont déroulés les 28 et 29 mars à Rouen au Zénith.

→ Représentation et invitation (présentation de la structure, initiation activités, dégustation de produits locaux...) aux **événements locaux** (Tour de France à la Voile, Solitaire du Figaro, Festival International de Cerf-Volant...).

→ Participation aux **éditions thématiques** de l'OT².

→ Tarif réduit pour l'achat d'**espace publicitaire** (site internet ou éditions diverses).*

→ Diffusion des animations/activités des prestataires sur **l'écran TV de l'accueil** de l'OT.

→ Diffusion de **votre documentation** au sein de l'espace d'accueil.

→ Diffusion de **notre documentation** dans votre structure.



* 15% de réduction pour l'achat d'un encart publicitaire et 25% de réduction à partir de 3 encarts achetés dans l'année

¹ Ces services ne concernent pas les hébergements et les restaurants / ² Gratuite ou payante selon le modèle économique choisi

LES SERVICES - Numérique

Ateliers numériques gratuits - exemples :

- › Création d'un site internet
- › Prise de vue numérique et retouches photo
- › Surveiller, gérer et répondre aux avis en ligne
- › Être visible gratuitement sur Google
- › Créer et animer sa page facebook.

Accompagnement personnalisé sur le numérique, séance - 10 €/heure.

Mise en marché de votre activité sur Internet
www.dieppetourisme.com : centrale de réservation en ligne.

Intégration au groupe privé Facebook créé par Dieppe-Maritime Tourisme pour les partenaires.

Photothèque et vidéothèque : accès à la base de données.







LES SERVICES - Animation des filières touristiques

→ **Rendez-Vous Pro :**

‣ Éducteur chez des partenaires (visites de sites culturels, activités, visites d'hébergements...).

En 2017 :

- visite des collections du Château-Musée de Dieppe
- visite du Parc William Farcy et du musée Jacques-Émile Blanche d'Offranville
- visite de la maison du parc du Bois des Moutiers
- visite du Mémorial du 19 août 1942 de Dieppe.

‣ Réunions sur des thématiques spécifiques/filières (e-tourisme, rando, cyclotourisme, taxe de séjour, labels, observatoire, rencontres avec des intervenants extérieurs, formations...). En 2017 :

- rencontre sur les classements et labels
- rencontre sur l'observatoire départemental par Clémence Thomas du CDT 76
- rencontre sur l'E-tourisme avec Ludovic Dublanquet.

→ **Participation aux groupes de travail de l'Office.**

→ **Observatoire mensuel et annuel.**

- À compter de 2018, un observatoire mensuel sera mis à disposition de tous les partenaires.
- Chacun devra faire part de ses chiffres à l'Office dans le but de réaliser une synthèse territoriale de la fréquentation.

→ **Conseils liés aux filières (communication canaux numériques, labels, classements...).**

→ **Soirée annuelle de fin d'année (rencontres, bilan de fin de saison, présentation de la saison à venir...).**

→ **Intégration aux insertions publicitaires financées par l'OT dans le cadre de sa stratégie plurimédia.**

→ **Participation aux montages promotionnels financés par l'OT dans le cadre de sa stratégie promotionnelle (spots vidéos, visites virtuelles...).**

→ **Intégration dans les supports de promotion liés au Tourisme d'affaire ¹.**

→ **Représentation des partenaires au Cluster Tourisme d'Affaire du CRT ¹.**

→ **Participation au guide groupe ¹.**

¹ Ce service concerne les prestataires en capacité de recevoir des groupes, des séminaires ou des groupes de réunion.



Toutes les actions menées pour nos partenaires ne peuvent être citées dans ce document.

Vous pouvez également vous référer au rapport d'activité annuel pour connaître nos actions, années après années.

Comment devenir partenaire ?

.....

Désormais, le partenariat durera sur 2 ans, avec une facturation annuelle.

Ainsi, si vous vous inscrivez en 2018, le partenariat sera reconduit automatiquement en 2019. Toutefois, si vous ne souhaitez pas le reconduire, il vous suffira de nous envoyer un courrier, avec accusé-réception, demandant expressément sa non-reconduction. Vous ne recevrez donc pas de facture pour l'année suivante et vous serez supprimé des bases de données de l'Office de Tourisme.

Cette nouvelle formule a nécessité la mise en place d'une nouvelle grille tarifaire.

- Les sites extérieurs au territoire de Dieppe-Maritime conservent un supplément de 20 €. En effet, l'Office étant subventionné par la taxe de séjour reversée par les hébergeurs du territoire et par une subvention de la Communauté d'agglomération, il nous a paru juste que les sites extérieurs souhaitant travailler avec nous aient un léger supplément à payer.
- Concernant le supplément pour les établissements ni classés ni labélisés, il s'explique par la nécessité pour l'Office de Tourisme de dépêcher un agent sur place afin de vérifier la qualité de la structure.
- De plus, désormais, un hébergeur qui disposerait de plusieurs biens qu'il souhaiterait voir référencé à l'Office de Tourisme, n'aurait qu'à payer 50 € TTC en plus par bien.
- Une nouvelle catégorie a été créée. Elle concerne toute association qui souhaiterait travailler avec l'Office mais dont l'activité est très ponctuelle et pour laquelle il ne serait pas pertinent de mettre en place un référencement. Ces associations pourront donc participer aux activités proposées par l'Office et bénéficier des avantages financiers mis en place dans le cadre d'achats d'espaces publicitaires ou autre.

TARIFS ANNUELS DU PARTENARIAT 2018-2019

À l'année	Supplément			
	Tarifs TTC	TTC	établissement non classé/non labélisé	hors agglo TTC
Hôtels jusqu'à 39 chambres	500 €		60 €	20 €
Hôtels 40 chambres et +	800 €		60 €	20 €
Hôtellerie de plein air jusqu'à 10 structures en dur	300 €		60 €	20 €
Hôtellerie de plein air + 10 structures en dur	600 €		60 €	20 €
Hébergements insolites	200 €		30 €	20 €
Gîtes/Meubles capacité d'accueil entre 1 et 5 personnes	200 €	50 € / établissement sup. inscrit	60 €	20 €
Gîtes/Meubles capacité d'accueil 6 personnes et +	280 €	50 € / établissement sup. inscrit	60 €	20 €
Chambres d'hôtes entre 1 et 2 chambres	200 €		60 €	20 €
Chambres d'hôtes entre 3 et 5 chambres	280 €		60 €	20 €
Loisirs	200 €			20 €
Sites de visites	200 €			20 €
Restaurants	200 €			20 €
Autres (Associations, commerces...)	50 €			20 €



Accédez directement à notre site internet en flashant ce QRcode avec votre mobile.

Office de Tourisme Dieppe-Maritime

Pont Jehan-Ango - Quai du Carénage

76200 Dieppe

Tél : +33 (0)2 32 14 40 60

Fax : +33 (0)2 32 14 40 61

Courriel : dieppetourisme@gmail.com



Horaires d'ouverture

Lundi au samedi :

D'octobre à mars : 9h-13h et 14h-17h

D'avril à juin et septembre : 9h-13h et 14h-18h

Vacances d'été : 9h-19h

Dimanche et Jours fériés :

De mai à septembre : 9h30-13h et 14h-17h30

Jours de fermeture : 1.01, 1.05 et 25.12



www.dieppetourisme.com

Suivez également nos actualités sur les réseaux sociaux

