

PAYS DE **DESTINATION**
DOUARNENEZ

BRETAGNE®

DOUARNENEZ - KERLAZ - LE JUCH - POULDERGAT - POUILLAN-SUR-MER

OFFICE DE TOURISME

LES CHIFFRES CLÉS,
NOS MISSIONS

DEVENEZ PARTENAIRE

SERVICES ET TARIFS

**UN ACCOMPAGNEMENT
PERSONNALISÉ**



Guide du partenariat

2024

L'OFFICE DE TOURISME

Qui sommes-nous ?

L'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez est une structure associative de loi 1901.

Douarnenez Communauté délègue la compétence tourisme à l'Office de Tourisme. Il est géré par un Conseil d'Administration et un bureau réunissant des élus et des membres (prestataires touristiques, commerçants, hébergeurs).

L'Office de Tourisme est classé catégorie 1 et marqué Marque Qualité Tourisme™

ACCUEIL

- ~ Informer les visiteurs et habitants
- ~ Valoriser l'offre touristique
- ~ Être des ambassadeurs du territoire
- ~ Distribuer les brochures touristiques
- ~ Animer le site www.douarnenez-tourisme.com

COMMERCIALISATION

- Un service groupes ouvert toute l'année
- ~ Conception et Organisation de visites guidées pour individuels et groupes
 - ~ Commercialisation de produits touristiques
 - ~ Edition d'un catalogue groupes

COMMUNICATION

- ~ Concevoir les brochures de l'OT
- ~ Faire évoluer le site Internet
- ~ Animer les réseaux sociaux
- ~ Accueillir et informer la presse / les médias
- ~ Mutualiser les actions entre services
- ~ Participer aux salons

DÉVELOPPER ET STRUCTURER

- ~ Créer des outils de découverte du territoire
- ~ Participer aux projets de développement touristique menés sur le territoire en collaboration avec Douarnenez Communauté et la destination Quimper Cornouaille
- ~ Animer la Semaine du Tourisme Économique et des Savoir-Faire



PARTENARIATS

- ~ Une relation de confiance
- ~ Une écoute active
- ~ Relais d'informations
- ~ Eductour Pros
- ~ Mettre en réseau
- ~ Atelier e.tourisme

L'Office de Tourisme, un gage de qualité

Un véritable relais de diffusion de votre information (publications papier, site Internet, site mobile, page Facebook...)

- ~ Des conseils et un accompagnement personnalisés : lors des visites de locations, lors des ateliers e.tourisme
- ~ Des actions diverses permettant de fédérer les réseaux de professionnels
- ~ Organisation d'Eductours au printemps pour nos adhérents
- ~ 3 à 4 newsletters afin de suivre notre actualité et la veille tourisme tout au long de l'année
- ~ Un site internet innovant et performant traduit en deux langues étrangères : anglais et allemand
- ~ Un agenda des manifestations sur le Pays de Douarnenez mis à jour régulièrement et envoyé par mail chaque vendredi soir
- ~ Des visites régulières de vos équipements par le personnel pour une meilleure connaissance de l'offre touristique
- ~ 4 jours de distribution de la documentation, au printemps, chez les prestataires
- ~ Des visites guidées gratuites pour vous et votre personnel, pour une meilleure connaissance de notre territoire
- ~ Une gestion optimisée du stock de vos documents
- ~ Accueil de journalistes
- ~ Ateliers e-tourisme (référencement, Google My Business, gestion des avis clients...)

LES CHIFFRES CLÉS 2022



92 445
Visiteurs ont fréquenté l'Office de Tourisme.
2021 : 71 840
Année de référence (2019) : 104 618



34 543
Demande (guichet, tél, mail)



28 319
2019 : 36 914 - 2021 : 25 142



5 317
2019 : 5 112 - 2021 : 4 768



907
2019 : 1 439 - 2021 : 988

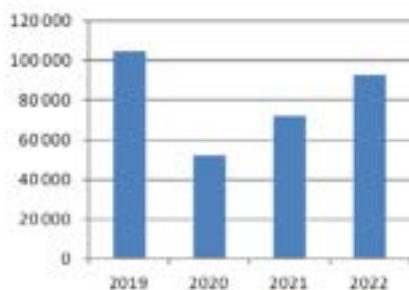


Focus mois par mois (enregistrant le facteur météo)

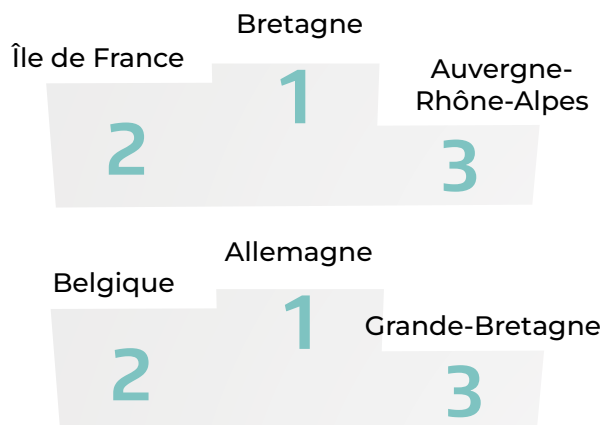


Comparatif 2019>2021>2022

Fréquentation du bureau (passages porte)



Provenance par région et par pays (hors France)



Le top des demandes des visiteurs

Loisirs & découverte

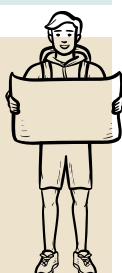
1. Patrimoine naturel et culturel
2. Promenades et randonnées
3. Fêtes, spectacles et manifestations
4. Sorties en mer et traversées vers les îles
5. Visites guidées

Hébergements

1. Meublés et gîtes
2. Hôtellerie
3. Hôtellerie de plein air
4. Camping-car
5. Chambre d'hôtes

Informations pratiques

1. Le plan de ville
2. Les transports
3. La boutique et billetterie
4. La restauration
5. Les commerces



Focus Pays de Douarnenez

1. L'île Tristan
2. Le Port-musée
3. Les fêtes maritimes
4. Le chemin de la sardine
5. La gastronomie

LA COMMUNICATION DIGITALE

DESTINATION DOUARNENEZ

6 338 (Nombre de followers au 20/09/23)

3 752 (Nombre de followers au 20/09/23)

- ~ Les écrans à l'accueil : diffusion de vos clips promotionnels
- ~ La borne interactive, accessible 24h /24
- ~ Le site internet www.douarnenez-tourisme.com

Visiteurs uniques : 115 319 en 2022 (+27%)
Pages vues : 471 953 en 2022 (+20%)

LA COMMUNICATION PRINT

Le Magazine (loisirs et découvertes, commerces, événements...)
14 000 ex



Le guide des restaurants
6 000 ex



Le plan de Douarnenez Communauté avec index des rues
18 000 ex

Le guide des hébergements
Guide numérique, impression à la demande



Le plan A3, recto plan de la ville / verso carte de la Cornouaille (distribué au printemps chez les hébergeurs) - 36 000 ex

LES ACTIONS DE COMMUNICATION

L'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez est partenaire du Comité Régional du Tourisme sur plusieurs actions de communication.

~ **Le Parisien Week-end** (magazine - page éditoriale) : Média d'information n°1 chez les 25/49 ans et n°2 chez les foyers avec enfant (après Le Monde) 1 page éditoriale sur le Pays de Douarnenez + Relais web
Diffusion : 223K exemplaires / Audience : 2,3M lecteurs / Web : 11 086 visites

~ **Campagne digitale «Voyage Family»** : Conception et rédaction de 4 articles sponsorisés + promotion sur les réseaux sociaux, newsletter mensuelle + forum. Bonus : Réalisation d'un guide Bretagne à télécharger 9 637 visites sur le site / 202 582 personnes touchées sur les réseaux sociaux

~ **Insertion de publicités dans Côté Quimper**
Action en partenariat avec la ville de Douarnenez et Douarnenez Communauté. 10 insertions dans l'année dans le journal hebdomadaire ou les éditions spéciales. www.actu.fr/cote-quimper



L'OFFICE DE TOURISME VOUS ACCOMPAGNE

ACCUEIL VÉLO

Accueil Vélo est une marque nationale qui garantit un **accueil et des services de qualité le long des itinéraires cyclables** pour les cyclistes en itinérance.

Pourquoi rejoindre Accueil Vélo ?

- Améliorez votre visibilité auprès des touristes à vélo et des agences de voyages
 - Bénéficiez des supports de communication (web et dépliants touristiques) de l'itinéraire et du territoire
 - Devenez acteurs d'une dynamique en pleine croissance en proposant aux clientèles cyclistes une marque unique simple et lisible sur l'ensemble du territoire national.
 - Entrez dans un réseau local et national de prestataires privilégiés (6 000 offres en 2020).
- Plus d'information sur www.francevelotourisme.com



i Vous souhaitez être accompagné ? Vous pouvez bénéficier d'un accompagnement avec Stéphane Allain, chargé de mission au sein de l'agence Quimper Cornouaille Développement (02 98 10 34 51 - stephane.allain@qcd.bzh).

LA MARQUE QUALITÉ TOURISME



Cette marque sélectionne et fédère sous un même symbole les démarches qualité engagées par vous, professionnels du tourisme, en vue d'améliorer continuellement votre activité et la satisfaction de vos clientèles touristiques.

Qualité Tourisme™ couvre toute la chaîne d'accueil touristique : l'hôtellerie, les résidences de tourisme, les villages de vacances, les campings, la restauration, les cafés et brasseries, les agences de locations saisonnières, les offices de tourisme, les lieux de visite, les activités sportives et de loisirs...

Qualité Tourisme™ représente pour vous un signe de reconnaissance national qui valorise votre accueil et vos prestations de qualité, et qui permet aux touristes de choisir en toute confiance votre établissement. L'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez est marqué Qualité Tourisme™ depuis 2014. Plus d'information sur www.qualite-tourisme.gouv.fr.

i Vous souhaitez être accompagné ? Vous pouvez bénéficier de conseils personnalisés avec l'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez.

TOURISME & HANDICAP

La marque Tourisme et Handicap est la seule marque d'Etat attribuée aux professionnels du tourisme qui s'engagent dans l'accessibilité de leurs prestations aux personnes en situation de handicap. Ce label permet aux visiteurs d'avoir une information fiable sur la qualité de l'accessibilité du lieu de séjour ou de visite.

i Vous souhaitez être accompagné ? Vous pouvez bénéficier d'un audit conseil (gratuit) avec Aude Carette, directrice de l'Office de Tourisme (02 98 92 10 38 - direction@douarnenez-tourisme.com).



COMMERCIALISATION, SE VENDRE EN LIGNE...



Vous cherchez à augmenter vos ventes ?

Vous souhaitez proposer vos prestations à la vente en ligne sur votre site Internet et pourquoi pas sur le site de l'Office de Tourisme ?

Les clients souhaitent pouvoir réserver et acheter en ligne leur hébergement et désormais leur activité ou leur restaurant. Un outil de réservation en ligne est en place sur plusieurs territoires bretons dont la Cornouaille. Vous pouvez en bénéficier avec un **abonnement à tarif négocié** et sans engagement.

L'Office de Tourisme a intégré un **module de réservation** sur le site www.douarnenez-tourisme.com pour ses prestations de visites guidées...

i Vous souhaitez vous lancer dans la vente en ligne ? Vous pouvez bénéficier d'un accompagnement et d'une formation gratuite avec Aude Carette, directrice de l'Office de Tourisme (02 98 92 10 38 - direction@douarnenez-tourisme.com).

STRATÉGIE TRIENNALE 2022-2024

Axe 1	L'Office de Tourisme : un organe majeur du développement touristique et économique
Axe 2	Le tourisme durable au cœur de la stratégie : intégration des trois piliers du développement durable (l'économie, le social et l'environnement)
Axe 3	La mobilité : un atout majeur de la destination : informer et conseiller les visiteurs et les socioprofessionnels
Axe 4	Maintenir la qualité d'accueil à l'Office de Tourisme en application de la Marque Qualité Tourisme
Axe 5	Faire évoluer l'offre de circuits à pied ou à vélo sur le territoire et structurer l'offre touristique pour les itinérants
Axe 6	Favoriser et renforcer la coopération entre les professionnels du tourisme et les partenaires de l'Office de Tourisme
Axe 7	Renforcer le service commercialisation
Axe 8	Mener une réflexion autour du développement d'une boutique à l'Office de Tourisme
Axe 9	Poursuivre les actions en corrélation avec la stratégie de la destination Quimper Cornouaille

Les objectifs sont définis dans un plan d'actions annuel. Les actions mises en œuvre font l'objet d'un rapport annuel d'activité présenté au Conseil d'Administration et à l'Assemblée Générale.

VALIDÉ EN CONSEIL D'ADMINISTRATION LE 14 DÉCEMBRE 2021 À L'UNANIMITÉ.

LA CHARTE DU VOYAGEUR

≡ Ici, destination durable ≡



Voyageons ensemble

Charte du voyageur



**En Bretagne,
sur ce territoire marin, urbain, paysan,
on murmure que...**



*Les voyageurs ne comptent pas pour du beurre.
La côte se montre plus sauvage que les habitants.
On reçoit des vagues d'émotions, même en pleine tempête.
On grave chaque instant dans sa mémoire, pas sur les pierres.
On ramasse ses déchets parce que c'est pas la mer à boire.
On retourne la terre des champs, pas le sable fin de l'estran.
On consomme local aussi naturellement que l'on savoure une crêpe.
On pose volontiers la bolée pour danser au fest-noz.
On contemple les ballets d'aigrettes sur la pointe des pieds.
On retrouve sa liberté sans s'échapper des sentiers de randonnée.
Les guides enchantent les visiteurs et ce n'est pas une légende.
La rencontre avec la Bretagne se partage avec fierté.*







Les Offices de Tourisme de Bretagne vous souhaitent la bienvenue.
Degemer mat !

Projet soutenu par :

Partagez et signez la charte du voyageur :
www.charte-du-voyageur.bzh



1^{ÈRE} CHARTE DU VOYAGEUR À L'ÉCHELLE RÉGIONALE

Les Offices de Tourisme de Bretagne, acteurs essentiels de la relation aux visiteurs et aux professionnels du tourisme se sont réunis autour de la charte du voyageur. Cette charte, créée en 2019 par l'Office de Tourisme Golfe du Morbihan Vannes Tourisme lors des Hippocampes est aujourd'hui partagée par le réseau des Offices de Tourisme bretons.

POURQUOI UNE CHARTE DU VOYAGEUR ?

Cette nouvelle charte fut travaillée et adaptée à l'échelle régionale avec l'ensemble des Offices de Tourisme bretons afin de développer une pratique durable et responsable sur les territoires, et ainsi développer une charte éthique du voyageur.

Tous les voyageurs, les organismes de gestion de destination et tous les professionnels du tourisme sont invités à partager la charte du voyageur. Véritable outil fédérateur autour de l'accueil des visiteurs, cette charte se veut être un miroir de l'identité de la Bretagne au travers de ses valeurs.

UNE DÉMARCHE EN LIEN AVEC D'AUTRES INITIATIVES

Pour sensibiliser les visiteurs et les inciter à passer des vacances responsables et respectueuses sans rien sacrifier au plaisir de leur séjour, le CRT Bretagne et l'ADEME mettent à votre disposition 13 outils dédiés et simples d'utilisation (affiches, stickers, accroches-portes,...).

Par des messages bienveillants et pédagogiques, le kit interpelle le vacancier et le sensibilise aux éco-gestes comme la réduction de leur consommation d'eau, de leur production de déchets ou encore aux choix d'une mobilité douce.



POUR QUI ?

- ~ Pour tous les hébergeurs (campings, hôtels, chambres d'hôtes, gîtes...)
- ~ Les structures de loisirs
- ~ Les sites de visites
- ~ Les restaurateurs
- ~ Les gares, aéroports
- ~ Les institutionnels

LES AVANTAGES POUR VOTRE ENTREPRISE

- ~ Valoriser votre engagement et vos actions en matière de développement durable
- ~ Positionner votre établissement comme structure engagée en écotourisme
- ~ Répondre aux attentes des visiteurs
- ~ Réaliser des économies d'eau et d'énergie

MODALITÉS

- ~ Des supports à installer dans votre établissement seront adressés par courrier
- ~ Des supports à personnaliser selon votre charte graphique seront envoyés par mail
- ~ Valeur des packs entre 10€ et 40€.

Plus d'informations sur 
www.charte-du-voyageur.bzh

DEVENEZ PARTENAIRE

	BASIC	PARTENAIRE +	PARTENAIRE ++
Encart de présentation de votre structure sur le site www.douarnenez-tourisme.com	✓	✓	✓
Encart de présentation de votre structure dans la brochure correspondant à votre offre	✓	✓	✓
Pour les hébergements : affichage et mise à jour de vos disponibilités en saison	✓	✓	✓
Dépôt de la documentation à l'accueil de l'Office de Tourisme	✓	✓	✓
Réception hebdomadaire du programme des animations	✓	✓	✓
Mise à disposition d'un kit de communication de la destination	✓	✓	✓
Participation aux ateliers E.tourisme	✓	✓	✓
Intégration de votre vidéo sur votre fiche personnalisée sur le site www.douarnenez-tourisme.com	✓	✓	✓
Insertion d'une publicité 1/8 de page ou 1/4 de page suivant votre catégorie		✓	
Insertion d'une publicité 1/4 de page ou 1/2 page suivant votre catégorie Pleine page : nous consulter			✓
Activation d'une rubrique bons plans sur votre page détaillée sur le site www.douarnenez-tourisme.com			✓
Réalisation d'un reportage photos et d'un petit clip vidéo par une personne formée de l'équipe			✓
Diffusion de votre vidéo sur l'écran d'accueil			✓



Devenez partenaire de l'Office de Tourisme, rejoignez le réseau de 320 partenaires qui font déjà confiance à l'Office de Tourisme.

Vous disposez d'une année de visibilité au sein de nos différents supports de communication (brochures, site internet, écrans à l'accueil...) suivant le pack choisi.

Les conseillers en séjour personnalisent les propositions de prestations en fonction des profils clients.

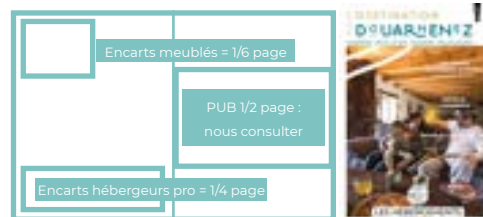
LES GRILLES TARIFAIRES 2024

L'adhésion à l'association Office de Tourisme du Pays de Douarnenez est obligatoire, 25 €.

~ HÉBERGEMENTS ~

	BASIC	PARTENAIRE **
HÔTELS, CAMPINGS, RÉSIDENCES, VILLAGES VACANCES		
Pays de Douarnenez	335 € / 27,92€ par mois	558 € / 46,40€ par mois
Extérieur du Pays de Douarnenez	372 € / 31€ par mois	558 € / 46,40€ par mois
CHAMBRE D'HÔTES		
Pays de Douarnenez	1 chambre : 160 € / 13,33€ par mois 2 chambres et + : 185 € / 15,42€ par mois	Nous consulter
Extérieur du Pays de Douarnenez	1 chambre : 185 € / 15,42€ par mois 2 chambres et + : 205 € / 17,08€ par mois	Nous consulter
LOCATIONS DE MEUBLÉS		
Pays de Douarnenez	Studio : 160 € / 13,33€ par mois 1 location : 185 € / 15,42€ par mois 2 locations : 215 € / 17,92€ par mois 3 locations : 245 € / 20,42€ par mois	Nous consulter
Extérieur du Pays de Douarnenez	Studio : 180 € / 15€ par mois 1 location : 205 € / 17,08€ par mois 2 locations : 235 € / 19,58€ par mois 3 locations : 265 € / 22,08€ par mois	Nous consulter

Les tarifs sont indiqués en HT, sauf chambre d'hôtes et meublés de tourisme. Le montant correspond à une année complète d'avril N1 à avril N+1



Insertion d'un encart dans la brochure numérique interactive

Une réponse personnalisée en fonction de la demande du client

Envoi par courrier par type d'hébergement

Disponibilités des hébergements

Un quota de brochures et de plans offerts

~ LOISIRS - RESTAURANTS COMMERCES - TRANSPORTS ~

	BASIC	PARTENAIRE +	PARTENAIRE **
Loisirs, compagnies maritimes	130 € / 10,83€ par mois	372 € / 31€ par mois	540 € / 45€ par mois
Compagnies maritimes + 3 bateaux	254 € / 21,17€ par mois	522 € / 43,50€ par mois	870 € / 72,50€ par mois
Commerces, associations, taxis, locations	95 € / 7,92€ par mois	372 € / 31€ par mois	540 € / 45€ par mois
Restaurants	130 € / 10,83€ par mois	372 € / 31€ par mois	540 € / 45€ par mois
Transport en commun	125 € / 10,42€ par mois	497 € / 41,42€ par mois	684 € / 57€ par mois
Grandes entreprises	125 € / 10,42€ par mois	684 € / 57€ par mois	870 € / 72,50€ par mois

Les tarifs sont indiqués en HT, Le montant correspond à une année complète d'avril N1 à mars N+1

Titre

Photo Texte

Coordonnées

PUB - 1/8 - 1/4 - 1/2 page - page entière : nous consulter

~ Montage de votre publicité sous forme d'article, d'expérience ou coup de coeur

~ Accompagnement de l'Office de Tourisme pour l'éditorial et la prise de photo

~ Une meilleure visibilité, focus sur la prestation



Etre partenaire c'est...

~ Participer à la mise en valeur de notre territoire et communiquer auprès des visiteurs sur ses spécificités touristiques, patrimoniales, culturelles et environnementales.

~ Participer à l'accroissement des activités et des produits touristiques proposés par l'Office de Tourisme. (autorisation : IM 02911 0011)

~ Améliorer ensemble la qualité du service rendu aux professionnels et aux visiteurs en répondant rapidement aux demandes de mises à jour et transmettant, dès que nécessaire, les modifications et nouveautés liées à votre structure : animations, nouveautés, disponibilités...

~ Répondre aux éventuels courriers de réclamations que nous vous transmettons afin d'apporter ensemble une réponse pertinente aux touristes mécontents.

~ Participer au développement des réseaux sociaux, **partager vos actualités**.

~ Insérer sur votre site Internet, un lien de renvoi vers l'Office de Tourisme et les institutionnels du tourisme.

~ Devenir ambassadeur du territoire

~ Participer à des groupes de travail, faire partie d'un réseau.

UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE

Au-delà de l'accueil touristique, chacun est en charge de missions spécifiques

VOS CONTACTS PRIVILÉGIÉS



Aude Carette
Directrice
direction@douarnenez-tourisme.com
☎ 02 98 92 10 38



Chantal Le Saos
Conseillère en séjour -
Pôle Hébergements - Comptabilité
info@douarnenez-tourisme.com
☎ 02 98 92 13 35



Fabrice Le Bellec
Guide - Animateur Web
animateurweb@douarnenez-tourisme.com
☎ 07 83 08 65 20



Eric Dell'Agnola
Conseiller en séjour
info@douarnenez-tourisme.com
☎ 02 98 92 13 35



Jérôme Danet
Référént Qualité - Responsable Accueil
receptif@douarnenez-tourisme.com
☎ 02 98 92 88 64



Gaëtan Le Moignier
Conseillère en séjour - Partenariat
info@douarnenez-tourisme.com
☎ 02 98 92 13 35



Robin Majorel
Communication - Partenariat
communication@douarnenez-tourisme.com
☎ 07 66 29 22 24

OFFICE DE TOURISME OUVERT TOUTE L'ANNÉE

- ~ Juillet-Août : 7 jours/7 - 10h-18h30
- ~ Avril à Octobre : lundi au samedi 10h-12h30 et 14h-18h
- ~ Dimanche et jours fériés : 10h30-12h30 (mi-avril à mi-septembre)
- ~ Novembre à Mars : lundi au samedi 10h-12h30 et 14h-17h30

NOS SERVICES

- ~ Borne info 24h/24
- ~ WIFI public gratuit 24h/24
- ~ Billetterie transport urbain et départemental
- ~ Billetterie transport maritime vers les îles
- ~ Boutique Topo guides et fiches de randonnées

NOS LABELS



TRAVAUX À VENIR



En vue d'améliorer la **qualité d'accueil**, l'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez va être **intégralement rénové**.

L'espace accueil va être **agrandi, réaménagé et disposera de nouveaux équipements** afin de s'adapter aux nouvelles attentes et comportements des visiteurs. Ces travaux seront également l'occasion d'améliorer la **performance énergétique du bâtiment** et le confort de travail du personnel.

La rénovation débutera courant février 2024 pour une durée de 10 mois.

Pendant la durée des travaux, l'Office de Tourisme sera **déplacé à une nouvelle adresse éphémère au centre-ville**.