

Fécamp

Côte d'Albâtre
Normandie

Guide du
Partenariat
2023



Crédit : Tournage été 2022 avec nos partenaires comme figurants

Fécamp **Tourisme**

Un **réseau** de plus de
300 partenaires
pour une **destination**
de **qualité**





Le mot du président

L'Office, engagé avec vous, pour des services de qualité

Madame, Monsieur,

Quelle année exceptionnelle pour le tourisme sur notre destination ! Comparativement à 2019, notre année de référence, cette saison a permis aux hébergeurs et aux restaurateurs de faire le plein de touristes, Français et Étrangers. Le printemps avait déjà posé les bases, avec une affluence très importante sur le littoral et dans l'arrière-pays. Fécamp Grand Escale, première édition de ce rassemblement festif de bateaux du patrimoine, a amorcé une très belle fréquentation estivale, avec plus de 120 000 visiteurs sur quatre jours. Nos voisins des pays limitrophes sont également revenus en nombre, et des touristes subissant la canicule en Europe trouvaient refuge en Normandie.

Nous avons profité de ces beaux jours, propices à toutes les activités de plein-air et particulièrement les activités nautiques, pour terminer les tournages enclenchés l'an passé, et produire des films courts qui seront diffusés au printemps prochain sur tous nos médias, dont notre nouveau site web. Le tourisme technique, présentant la diversification énergétique de notre territoire, a connu un beau succès avec les visites des abords du chantier des fondations des éoliennes en mer et avec les circuits verts de l'énergie, ce qui nous permet d'offrir une nouvelle offre à notre palette.

Avec l'engagement de l'Office dans la Responsabilité Sociétale des Entreprises, nous franchissons un nouveau cap vers un tourisme respectueux des lieux, des pratiques, des ressources locales et des individus.

Nous comptons sur votre engagement à nos côtés pour confirmer la place de notre destination dans le paysage normand. C'est pourquoi je vous invite à nous rejoindre, en devenant vous aussi partenaire de la dynamique touristique de Fécamp et de son agglomération.

Laurent VASSET,

Président de l'Office de Tourisme et de l'Agglomération Fécamp Caux Littoral,
Maire d'Angerville-la-Martel.

L'équipe de Fécamp Tourisme à votre service



L'équipe d'accueil



Marlène BARUS
Conseillère en séjours
Tél : 02 35 28 51 01
mbarus@fecamptourisme.com



Mary-Lou CHATELAIN
Conseillère en séjours
Tél : 02 35 28 51 01
mlchatelain@fecamptourisme.com



Sophie PRAUD
Conseillère en séjours
Tél : 02 35 28 51 01
spraud@fecamptourisme.com



Aurore CULOT
Conseillère en séjours
Référente Qualité Tourisme & RSE
Tél : 02 35 28 51 01
aculot@fecamptourisme.com



Uli ROHSAINT
Conseillère en séjours
Service Communication
Tél : 02 35 28 88 29
urohsaint@fecamptourisme.com

Dans les coulisses



Christophe CUSSEAU
Directeur
Tél : 02 35 28 89 10
ccusseau@fecamptourisme.com



Magalie BALLANDONNE
Assistante de Direction
Tél : 02 35 28 88 22
mballandonne@fecamptourisme.com



Kévin DUBOCAGE
Responsable service réceptif
Tél : 02 35 28 84 62
groupes@fecamptourisme.com



Michelle MERRY
Assistante Service Réceptif
Tél : 02 35 28 86 62
mmerry@fecamptourisme.com



Laetitia AUBÉ
Chargée de missions loisirs de plein-air
Tél : 02 35 28 51 01
laube@fecamptourisme.com



Aurélie ADRIEN
Responsable communication
Tél : 02 35 28 88 83
aadrien@fecamptourisme.com



Nathalie SAVOURAY
Responsable des relations prestataires
Tél : 02 35 28 88 30
nsavouray@fecamptourisme.com



L'Office de Tourisme c'est :



ACCUEILLIR ET INFORMER LES TOURISTES

Les conseiller pour un séjour réussi, **diffuser votre documentation touristique**, réserver les hébergements des partenaires, gérer l'aire de service des camping-cars, prendre les réservations pour les sorties en mer.

Nos bureaux sont renforcés en saison par ceux du Palais Bénédictine, l'accueil en mobilité, le point d'information du front de mer de Fécamp.

L'équipe des conseillères en séjours profite de la basse saison pour aller découvrir tous les sites et les hébergements durant les éductours pour avoir connaissance des offres de notre destination.



PROMOUVOIR LE TERRITOIRE

Promouvoir les manifestations des communes et des associations, alimenter la photothèque (photos & vidéos), réaliser les différents documents touristiques, collecter et analyser les chiffres clés pour la production des statistiques.

Accompagner les professionnels locaux pour accroître leur visibilité sur internet, renforcer leur e-réputation, gérer le site de l'Office de Tourisme, les réseaux sociaux et les applications de l'Office, «Fécamp Discovery» & «Carte d'hôtes Fécamp».

Organiser la présence active de l'Office sur les salons touristiques des clientèles cibles, accueillir les journalistes, et **entretenir un lien constant avec les médias** (presses, télévision et radios).



DÉVELOPPER LA DESTINATION

Créer des produits touristiques, **organiser les séjours de groupes**, réaliser des éditions par segments de clientèles, et représenter les prestataires partenaires sur les salons réservés aux professionnels du tourisme.

Depuis janvier 2010, par convention, **organiser, promouvoir et commercialiser** les sorties en mer sur les vieux gréements de Fécamp Vieux Gréements - Afdam & les sorties en Tuk-Tuk électrique.

Soutenir toute action de développement de l'offre : réserver des visites du patrimoine, des randonnées, des spectacles locaux, des chasses au trésor. Gérer et promouvoir le Labyrinthe des Dalles.



ACCOMPAGNER LES PARTENAIRES

Développer et gérer les relations avec les partenaires, traiter toutes les réclamations et suggestions des touristes dans le cadre de la **marque Qualité Tourisme**, organiser la mise en place et la collecte de la taxe de séjour, **proposer les avantages «Carte d'Hôtes»**, conseiller et informer les porteurs de projets des démarches et formations utiles à suivre. L'Office accompagne et conseille les partenaires à chaque étape de leur développement.



Un Office de Tourisme mobile

L'Office de Tourisme Intercommunal de Fécamp **mobile & connecté**.

Durant la saison touristique vous avez aperçu notre véhicule qui a sillonné notre territoire pour être encore au plus près des touristes. Aurèle était là pour rencontrer et apporter aux touristes des conseils et astuces sur les différentes sorties de notre territoire.

Aurèle a également effectué un sondage auprès de nos vacanciers et locaux passant par ses points d'informations.



En devenant partenaire...

○○○ Je suis visible sur :

| les supports numériques...



Sur 3 sites internet

multilingues et disponibles sur smartphones et tablettes :
 - www.fecamp-tourisme.com
 - www.seine-maritime-tourisme.com
 - www.normandie-tourisme.fr



Sur les réseaux sociaux :

Facebook, Instagram, Youtube, Twitter...



Dans des vidéos promotionnelles de la destination :

Vidéo 2021 : Fécamp, créateur de souvenirs.

| les différentes brochures...



Les Guides touristiques de l'Office

Supports multilingues édités par l'Office de Tourisme.

La Brochure groupe :

Où je commercialise mon offre pour les professionnels et les groupes.

| Nos applis mobiles

Je fais bénéficier

ma clientèle de réductions et de nombreux avantages aux touristes qui passent au moins une nuit dans mon établissement avec l'application mobile «**Carte d'Hôte - Fécamp Tourisme**»



Je peux proposer

à ma clientèle un guide numérique de visite de la destination
 l'application «**Fécamp Discovery**»

| et également...

• Avec les RDV Plein-Air

Une activité, une rencontre, une dégustation.
 De mai à octobre, le service réceptifs organise une cinquantaine d'animations pour les touristes mettant en avant notre destination et vos activités

• À l'Office de Tourisme

et ses différents points-infos, fixes et mobiles.

• Sur les salons

auxquels participe l'Office de Tourisme (Fêtes Normandes, Armada...).

• Auprès des journalistes et médias

accueillis.
 • **Au niveau national via la communication du Comité Régional du Tourisme** déclinée aux couleurs de notre destination.

| NOUVEAUTÉ 2022/23

Boutique en ligne :

L'Office de Tourisme vend les produits de sa boutique ainsi que des billets pour des activités touristiques, des animations et des spectacles occasionnels.

Un nouveau site internet !

D'ici la fin 2022, début 2023 le site internet de l'Office de Tourisme fait peau neuve ! Il deviendra le magazine et la mise en avant de notre destination et de vos activités !



Silence ça tourne !

Afin de continuer la déclinaison de notre première vidéo en 2021 «Fécamp, créateur de souvenirs», 4 capsules vidéos ont été tournées cet été pour promouvoir la destination et ses activités. Elles seront **disponibles au printemps 2023 !**

○○○ Je bénéficie :



D'un accompagnement

- **Par l'Office de Tourisme**, pour me conseiller dans mes projets, dans l'aménagement de mon hébergement ou de ma structure d'animation, ou pour une formation touristique adaptée à mes besoins.
- **Je qualifie** ma structure grâce aux conseils de l'Office de Tourisme pour l'obtention du classement ou des différents labels.
- **Par les spécialistes de la promotion**, je bénéficie des actions marketing de l'Office, sur des salons, lors de workshops, par l'accueil de journalistes et d'équipes de télévision.
- **Par le pôle commercialisation** pour construire mes produits touristiques, pour gérer l'organisation de séjours, séminaires, visites de groupes. Une simple convention vous permet de bénéficier de son savoir-faire et d'accueillir ses clients.
- **Par la connaissance** de données utiles à mon activité : baromètre, newsletters, bilan de saison, études...



Je fais bénéficier à ma clientèle des services et des compétences de l'équipe de l'Office de Tourisme

• Les conseillers en séjours

(travel planners) multilingues apportent une réponse personnalisée aux touristes en quête d'un séjour (présentation des lieux touristiques, réservation des sorties en mer, réservation d'hébergements, restauration, animations/manifestations, commerces...).

• Les espaces détente

sont à disposition pour se reposer ou regarder les films de promotion de la destination.

• Les enfants

ont à disposition un espace d'attente.

• **Des chasses au trésor** pour découvrir la ville de manière ludique.

• La boutique

pour se faire plaisir ou faire des cadeaux en achetant des cartes postales, des t-shirts et des objets régionaux (Fécamp, Yport et Sassetot). Depuis 2022, mise à disposition de la vente en ligne.

• Les touristes

ont également à leur disposition une large présentation en libre-service : information touristique locale, départementale, régionale ainsi que votre documentation qui mettra en valeur votre activité ou établissement.

• **Des tablettes tactiles iPad** pour pianoter gratuitement sur les sites web, consulter la météo, ses mails ou les disponibilités des hébergements.

• **Le Wi-Fi gratuit** pour accéder à internet ou à ses mails sans consommer son forfait (avantageux pour les étrangers).

• **Des consignes à bagages en libre-service à Fécamp** pour visiter la ville et la région sans être encombré de ses bagages.

○○○ Je m'engage à :



Participer

• **Au bilan de saison 2023** pour connaître la fréquentation et l'origine des clientèles, faire part de mes remarques, suggestions ou critiques pour l'amélioration de nos prestations et le développement de la station. Je peux aussi mieux connaître l'équipe de l'Office de Tourisme, les prestataires et les élus présents.

• **À l'opération Carte d'Hôte** pour connaître le bilan 2022, pour découvrir les avantages de la Carte d'Hôte 2023 et à la présentation des documents sur la taxe de séjour.

• **Au lancement de saison** pour connaître les nouveautés (manifestations, visites guidées, sorties en mer...) et les communiquer auprès de mes visiteurs.

• **Au speed meeting et aux éducteurs** avec les partenaires de l'Office de Tourisme pour promouvoir les sites et loisirs de la destination auprès de ma clientèle.

• **Aux commissions de réflexion et de travail** mises en place par l'Office.



• **Fournir une prestation de qualité** pour la satisfaction de la clientèle et la renommée de la destination.

• **Transmettre mes informations sur ma prestation, mes organisations d'évènements, mes promotions, mes chiffres de fréquentation et nouveautés** afin de garantir une information fiable pour les visiteurs.

• **Répondre aux éventuelles plaintes et réclamations**, et le cas échéant, mettre en place des actions d'amélioration.

• **Devenir un véritable ambassadeur** de la destination.

• **Créer un lien vers le site fecamptourisme.com** complétant ainsi mon site par des informations sur les loisirs et l'agenda.

• **Transmettre mes disponibilités** auprès de l'Office de Tourisme (pour les hébergeurs).

• **Alimenter l'espace qui m'est réservé** dans l'Office de Tourisme avec ma documentation.

• **Participer au développement touristique de la destination** en reversant la taxe de séjour à l'Agglomération Fécamp Caux Littoral (pour les hébergeurs).

Un Office de Tourisme engagé



• Dans la marque Qualité Tourisme

La marque Qualité Tourisme est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour **la qualité de leur accueil et de leurs prestations**.



• Label Tourisme et Handicap

Il consiste à aménager l'espace pour des publics présentant un handicap.

Le bureau de Fécamp a obtenu le label pour les quatre handicaps.

Le bureau d'Yport a obtenu le label pour les handicaps auditif, moteur et visuel.



• Office de Tourisme classé

L'Office de Tourisme a reconduit le classement en catégorie I en octobre 2021 (classement le plus élevé, seulement 370 offices classés dans cette catégorie dans toute la France) pour **nos bureaux**.



• Le label «Accueil Vélo»

L'Office de Tourisme est désormais labellisé «Accueil Vélo». Nous proposons aux cyclotouristes l'information sur les circuits, un service de gonflage, un kit de réparation, les hébergements ayant ce label, un loueur de vélos et des sites de visites.



• Fécamp Tourisme engagé dans la démarche RSE :

Conscient des enjeux environnementaux, économiques et sociaux, actuels et à venir, l'Office a souhaité s'engager dans **une démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises)**.

Après avoir participé en 2021 à un groupement de travail, mis en place par OTN (Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie), aux côtés de 8 autres Offices de Tourisme pilotes, nous avons **défini un plan d'actions sur 3 ans pour tendre vers un développement harmonieux de notre structure**.

Notre raison d'être :

« Offrir à chacun les informations et les conseils avisés qui lui permettront de vivre la destination dans toute son authenticité et sa diversité, sur terre et en mer, entre nature et traditions. Tisser des liens durables avec les acteurs locaux, valoriser leurs savoir-faire et développer l'attractivité du territoire en préservant son équilibre naturel et humain »

C'est décidé, je deviens partenaire de Fécamp Tourisme



COMMENT DEVENIR PARTENAIRE ?

• Renouvellement de partenariat

Si vous êtes déjà partenaire de l'Office de Tourisme, vous recevrez un questionnaire pré-rempli. Complétez-le afin que l'Office de Tourisme puisse mettre à jour les différentes éditions et le site web et renvoyez-le.

• Devenir partenaire

Si vous souhaitez conclure un partenariat avec l'Office de Tourisme pour la première fois, voici la marche à suivre : complétez le questionnaire, joignez-y les pièces demandées et retournez le tout en le déposant ou par courrier à l'Office de Tourisme, Quai Sadi Carnot, 76400 Fécamp.

Le paiement s'effectuera à réception de l'avis de règlement du TRÉSOR PUBLIC.

Aucun règlement ne pourra s'effectuer au sein de l'Office de Tourisme.

Pour toute information complémentaire ou aide, n'hésitez pas à contacter le service partenariat de l'Office de Tourisme, par téléphone (02 35 28 88 30) ou par mail (nsavouray@fecamptourisme.com).



Les témoignages de nos partenaires



“ Le partenariat avec l'Office du Tourisme de Fécamp, ce n'est pas seulement apparaître sur leurs outils de communication et être référencé. C'est aussi un accompagnement, la réponse à nos questions, la discussion de problématiques et le conseil. Ce partenariat est un vrai atout pour notre site se situant en périphérie de la ville de Fécamp. C'est faire partie d'un réseau, obtenir de nouvelles opportunités, une visibilité accrue et participer à des échanges sur notre activité et son développement. Merci à toute l'équipe de l'Office Intercommunal de la ville de Fécamp. ”
Clémence - Domaine du Grand Daubeuf

“ L'équipe de l'Office de Tourisme de Fécamp est dynamique, professionnelle, innovante, sympathique et très à l'écoute de ses partenaires. C'est un réel plaisir de travailler en partenariat avec des personnes aussi professionnelles, disponibles et répondant à nos attentes. Nous souhaitons renouveler notre partenariat pour 2023. ”
Mme FAVREAU - Chambre d'hôte

“ En ce qui concerne notre partenariat, rien à dire au niveau de la qualité des échanges que nous avons régulièrement et de la mise en ligne du gîte qui est très qualitative. Malheureusement le seul reproche que je peux avoir c'est que j'ai eu très peu de demandes directes provenant de l'Office, si ce n'est pour 1 nuitée en période très chargée ou quelques demandes pour de longs séjours par mail mais qui en fait s'avéraient être des "arnaques". ”
Anne TRANCHARD - Meublé

“ Depuis mon partenariat avec l'Office de Tourisme de Fécamp, mon atelier, mes cours et ma démarche artistique ont pu être partagés avec de nouveaux partenaires et ainsi mettre en avant mon travail. L'équipe est formidable et j'apprécie énormément le soutien que cela m'apporte. Donc merci, merci, merci... et encore beaucoup d'années à partager avec vous. ”
Sophie J. - Atelier d'art

Les projets de l'année 2023...



ACCUEIL : UNE DESTINATION PILOTE

La convivialité de notre accueil approuvée par nos visiteurs, le succès de nos nouvelles offres de loisirs de plein-air, tous ces éléments nous distinguent de stations hyper-fréquentées. C'est pourquoi **nous sommes maintenant engagés à prendre en compte la RSE dans le tourisme**, dans un premier temps, appliquée à l'Office, puis à la destination.



PROMOTION : UNE DESTINATION DYNAMIQUE

Notre site internet est en phase de refonte, avec pour objectif une présentation plus fluide et instinctive de notre destination. Sortie prévue cet hiver !
Des capsules vidéo ont été tournées cet été, pour être diffusées dès le printemps sur tous nos médias.



COMMERCIALISATION : UNE DESTINATION POUR TOUS

Deuxième saison des **Rendez-vous plein air**, construits avec nos partenaires. Une sélection et des nouveautés en 2023. Développement de **nouvelles offres pour petits groupes et individuels**, mise en réseau de nos prestataires, **billetterie des mobilités douces (Tuk-tuks)**, **objets boutique durables**.

ANIMATION : UNE DESTINATION ANIMÉE

Nous serons présents à l'**Armada**, sur les quais de Rouen, en 2023, pour présenter Fécamp, la Fête du Hareng et Fécamp Grande Escale 2024. À la demande des partenaires, nous reprendrons en 2023 **les rencontres thématiques du tourisme**.

2023



Informer

Assurer toutes les missions d'accueil et d'information des visiteurs.



Structurer

Concevoir et mettre en œuvre une politique touristique.



Fédérer

Contribuer et assurer la coordination des divers partenaires économiques.



Promouvoir

Assurer la promotion de la destination en France et sur les marchés internationaux.



Communiquer

Promouvoir l'offre touristique sur les différents supports de communication (web, presse, éditions, réseaux, salons...).



Commercialiser

Commercialiser des prestations de services touristiques et de séjours.

Office Intercommunal de Tourisme de Fécamp

Bureau principal - ouverture toute l'année

Quai Sadi Carnot - 76400 FECAMP
Tél : 02 35 28 51 01 - Fax : 02 35 27 07 77
info@fecamptourisme.com
www.fecamptourisme.com

Fécamp Tourisme :



Bureau d'Yport

Ouverture toute l'année
Rue Alfred Nunès - 76111 YPORT
Tél : 02 35 29 77 31
yport@fecamptourisme.com

Bureau de Sassetot-le-Mauconduit

Ouverture saisonnière
10, rue des Fusillés - 76540 SASSETOT-LE-MAUCONDUIT
Tél : 02 27 30 08 51
sassetot@fecamptourisme.com

Organisme immatriculé par Atout France
au Registre National des Opérateurs de Voyages et de Séjours IMO 076100001