



# GUIDE DU PARTENAIRE

Dynamiser · Fédérer · Fidéliser



*Honfleur*  
comme nul port ailleurs

---

Office de Tourisme Communautaire  
Honfleur · Beuzeville · Honfleur Normandy Outlet

# L'OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE DE HONFLEUR

L'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur est un EPIC (Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial) classé Catégorie 1 et rassemblant déjà plus de 250 partenaires.

Il est labellisé Qualité Tourisme depuis novembre 2010 et labellisé Tourisme et Handicap depuis mai 2013 (au titre des quatre types de handicap).

Le Bureau d'Informations Touristiques de Beuzeville est labellisé Qualité Tourisme depuis janvier 2016 et Tourisme et Handicap depuis 2012.

Depuis novembre 2017, un Bureau d'Informations Touristiques a été ouvert au Village de Marques Honfleur Normandy Outlet.

Le périmètre de compétence de l'Office de Tourisme Communautaire s'étend sur le territoire de la nouvelle Communauté de Communes de Honfleur-Beuzeville créée en 2017 et comprenant 23 communes.

Si Honfleur est classée Station Balnéaire et Commune Touristique depuis 2009, Beuzeville et ses alentours offrent pour leur part un terroir très riche, où tourisme de nature et découverte des produits régionaux se conjuguent à loisir.

Chaque année, Honfleur est fréquentée en moyenne par 3,5 millions de visiteurs, se plaçant ainsi au sixième rang des villes touristiques de France. La destination est par ailleurs labellisée Plus Beaux Détours de France.

Cette alliance entre Honfleur et Beuzeville unit la mer à la terre, en partageant en amont et en aval du Pont de Normandie un bien commun qu'est l'estuaire de la Seine.

## QUELQUES CHIFFRES DE L'ANNÉE 2018

- ▶ Une équipe de 18 permanents et le renfort de saisonniers et de stagiaires
- ▶ 228 250 visiteurs accueillis
- ▶ 818 visites guidées de groupes
- ▶ 15 890 appels téléphoniques reçus
- ▶ 1 485 envois de documentation
- ▶ 70 000 plans distribués
- ▶ 384 787 connexions sur les sites web de l'Office de Tourisme
- ▶ 55 paquebots accueillis au Terminal Croisière de Honfleur
- ▶ 127 escales de paquebots fluviaux
- ▶ 332 partenaires
- ▶ Près de 30 000 fans sur les réseaux sociaux



## SES MISSIONS

---

- ▶ Accueil, Conseil et Animation
  - ▶ Promotion, Communication et Relations presse
  - ▶ Commercialisation de prestations et de produits touristiques
  - ▶ Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique touristique définie par le Comité de Direction
  - ▶ Coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local
  - ▶ Qualité: écoute clientèle, traitement des réclamations et animation du Groupe de Travail Local
- ▶ Services: locations de vélos et de tennis, wi-fi, billetterie, boutique

## LES NOUVEAUTÉS 2019

---

- ▶ Mise en ligne du nouveau site internet de la destination « Honfleur, Terre d'Estuaire » visant à promouvoir le nouveau territoire touristique
- ▶ Commercialisation de e-billetterie via le nouveau site internet
- ▶ Obtention de la licence d'agent de voyages pour commercialiser des forfaits touristiques
- ▶ Création d'un poste dédié à l'animation numérique et d'un poste d'assistant commercial pour l'accueil et la programmation des groupes
- ▶ Nouveau film de promotion de la destination de 4 minutes et de son teaser (version courte) de 40 secondes
- ▶ Reportage photos pour la valorisation des thématiques touristiques du territoire: patrimoine, nature, événementiel

## LES GRANDS PROJETS POUR 2020

---

- ▶ Création d'un Magazine de destination qui se veut plus moderne et « haut-de-gamme » en remplacement du Guide Touristique
- ▶ Création de nouveaux teasers thématiques sur la gastronomie et les événements

# POURQUOI DEVENIR PARTENAIRE DE L'OFFICE DE TOURISME ?

## POUR ÊTRE VISIBLE

### Une diffusion continue de votre documentation à l'Office de Tourisme

L'accueil de l'Office de Tourisme évolue. Conseils, informations, documentations, boutique... afin de répondre à l'ensemble des demandes touristiques.

Votre documentation est mise en avant dans notre espace dédié aux partenaires et est à disposition de tous les visiteurs.



Présentoir en libre accès à l'accueil de l'Office de Tourisme

### Votre établissement sur les éditions de l'année

Chaque année, l'Office de Tourisme conçoit et publie notamment un Plan de ville (110 000 exemplaires), un Guide Hébergement (13 000 exemplaires) et un Guide Restauration (20 000 exemplaires), traduits en trois langues.

Cette documentation est gratuitement mise à la disposition des visiteurs, à la demande à l'accueil de l'Office de Tourisme et téléchargeable sur le site internet de l'Office de Tourisme. En devenant partenaire, vous vous assurez ainsi une bonne visibilité sur tous ces supports de communication, avec, entre autre, des photos de votre établissement et tous les liens utiles pour être contacté par les touristes.



Documentation proposée par l'Office de Tourisme lors du Salon des Vacances

### Être visible de tous, sans frontière

La documentation dans laquelle vous choisissez de figurer est proposée sur les salons internationaux auxquels participe l'Office de Tourisme.

En 2019, l'Office de Tourisme était présent au Salon des Vacances de Bruxelles, aux Fêtes Normandes d'Evreux (grand public), ainsi qu'au Seatrade Cruise Global de Miami (USA) et au Seatrade Europe de Hambourg (Allemagne). Ces derniers sont les plus grands salons professionnels du marché de la croisière. L'Office de Tourisme a également participé à un workshop au Canada, à un workshop à Nîmes à destination de la clientèle du bassin méditerranéen, à un workshop Allemagne et à un workshop à destination des comités d'entreprises. Enfin, l'Office de Tourisme a participé aux Rendez-Vous France (le plus grand salon professionnel à destination des prescripteurs de voyages étrangers) et a participé à l'accueil de ces professionnels, à Honfleur, en amont du salon.



Accueil de voyageurs et de journalistes étrangers pour les Rendez-vous France

### Des outils innovants facilitant votre promotion

Notre nouveau site internet (mutualisé depuis le 15 avril avec le site internet du Bureau d'Informations Touristiques de Beuzeville), entièrement trilingue et en responsive design permet de promouvoir la destination et vos établissements sans limite, avec des outils innovants, tels que la Centrale de disponibilités. Pour être toujours à la pointe de la technologie, il fait l'objet d'une refonte complète cette année.

D'autres outils numériques sont également à disposition des visiteurs: iPad dans l'espace accueil à Beuzeville, borne tactile d'informations accessible 24h/24 depuis l'extérieur à Honfleur, Marque Guide iMobile et Point iMobile à Beuzeville.

## En allant encore plus loin

Les réseaux sociaux, en perpétuel développement, ont un fort impact sur les internautes. Facebook, Twitter, Instagram sont incontournables pour la promotion et l'e-réputation de la destination sur internet. Nous vous offrons la possibilité de bénéficier de la notoriété des réseaux sociaux de l'Office de Tourisme pour promouvoir notre destination touristique.

## POUR ÊTRE ACCOMPAGNÉ

---

### Expertise pour vous accompagner dans vos démarches

- Labellisation et Classement
- Obtention de la marque « Chambre d'Hôtes de Référence »
- Accessibilité Tourisme et Handicap
- Taxe de Séjour
- Loi RGPD



Réunion d'information sur l'accueil des PMR organisée pour nos partenaires

## POUR ÊTRE INFORMÉ

---

### Une information permanente

L'Office de Tourisme vous tient régulièrement informé des actions menées et à venir et des informations réglementaires, notamment par le biais de nos newsletters (6 fois par an).

L'équipe est par ailleurs à votre entière disposition pour un rendez-vous, une visite ou un conseil sur un sujet précis.

### Un espace sur notre site internet qui vous est dédié

En tant que partenaire, vous bénéficiez d'un espace dédié :

- pour nous contacter
- pour connaître vos interlocuteurs par le biais de l'organigramme de l'équipe
- pour accéder aux chiffres-clés de l'Office de Tourisme via le Rapport d'Activité annuel
- pour télécharger les éditions de l'Office de Tourisme
- pour vous tenir informé des actualités réglementaires

### Des actions qui vous sont entièrement destinées

- Petit-déjeuner des Partenaires (avec une bourse d'échange de documentation touristique)
- Eductours (Beuzeville, Pont-l'Évêque, Le Havre)
- Visites de vos établissements sur votre demande ou sur notre initiative
- Envoi de questionnaires de satisfaction pour recueillir vos avis et suggestions, afin de nous améliorer perpétuellement
- Un Groupe de Travail Qualité composé d'élus et de socioprofessionnels pour parfaire l'image de la destination



Visite guidée de Beuzeville lors d'un eductour organisé pour nos partenaires

# L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME

L'équipe est composée de 18 salariés : 13 à Honfleur, 3 à Beuzeville et 2 au Village de Marques.

## À HONFLEUR



**Ségolène Chesnel**  
*Directrice Générale*



**Jérôme Radanovic**  
*Adjoint de Direction*



**Jennifer Saint-Denis**  
*Secrétaire Comptable*



**Clémence Frémont**  
*Resp. Communication*



**Mathilde Leroux**  
*Régisseuse*



**Johanna Duflos**  
*Responsable Groupes*



**Quentin Marie**  
*Assistant Groupes*



**Frédéric Lecomte**  
*Responsable Qualité*



**Anaïs Leménager**  
*Responsable Accueil*



**Véronique Fesquet**  
*Conseillère en séjour*



**Sophie Valette**  
*Conseillère en séjour*



**Anthony Bry**  
*Conseiller en séjour*



**Nicolas Devaux**  
*Conseiller en séjour*

## À BEUZEVILLE



**Nathalie Froger**  
*Responsable*



**Camille Deshayes**  
*Community Manager*



**Clémentine Lenormand**  
*Conseillère en séjour*

## AU VILLAGES DE MARQUES

---



Pauline Demeulle  
Conseillère en séjour



Adeline Bias  
Conseillère en séjour

## VOS CONTACTS PRIVILÉGIÉS

---

### **Vous êtes un porteur de projet à vocation touristique ?**

- ▶ Ségolène Chesnel : [s.chesnel@ot-honfleur.fr](mailto:s.chesnel@ot-honfleur.fr)

### **Vous souhaitez figurer dans les brochures de l'Office de Tourisme ?**

- ▶ Jennifer Saint-Denis (région Honfleur): [administration@ot-honfleur.fr](mailto:administration@ot-honfleur.fr)
- ▶ Nathalie Froger (région Beuzeville): [n.froger@ot-honfleur.fr](mailto:n.froger@ot-honfleur.fr)

### **Vous souhaitez obtenir des informations sur la croisière ?**

### **Vous souhaitez obtenir des données sur la fréquentation touristique ?**

- ▶ Jérôme Radanovic: [j.radanovic@ot-honfleur.fr](mailto:j.radanovic@ot-honfleur.fr)

### **Vous souhaitez obtenir des informations sur votre facture ?**

- ▶ Jennifer Saint-Denis: [administration@ot-honfleur.fr](mailto:administration@ot-honfleur.fr)

### **Vous souhaitez mettre à jour votre page personnelle sur notre site internet ?**

### **Vous souhaitez communiquer sur une opération que vous mettez en place ?**

- ▶ Camille Deshayes: [communitymanager@ot-honfleur.fr](mailto:communitymanager@ot-honfleur.fr)
- ▶ Clémence Frémont: [communication@ot-honfleur.fr](mailto:communication@ot-honfleur.fr)

### **Vous souhaitez développer votre activité en lien avec l'accueil de groupes ?**

- ▶ Johanna Duflos: [groupe@ot-honfleur.fr](mailto:groupe@ot-honfleur.fr)

### **Vous souhaitez faire classer ou labelliser votre établissement ?**

### **Vous souhaitez des informations sur l'accueil du public handicapé ?**

- ▶ Frédéric Lecomte (région Honfleur): [f.lecomte@ot-honfleur.fr](mailto:f.lecomte@ot-honfleur.fr)
- ▶ Nathalie Froger (région Beuzeville): [n.froger@ot-honfleur.fr](mailto:n.froger@ot-honfleur.fr)

### **Vous souhaitez obtenir des informations sur les animations de l'Office de Tourisme ?**

### **Vous souhaitez proposer la billetterie de votre événement à l'Office de Tourisme ?**

- ▶ Anaïs Leménager (région Honfleur): [animation@ot-honfleur.fr](mailto:animation@ot-honfleur.fr)
- ▶ Nathalie Froger (région Beuzeville): [n.froger@ot-honfleur.fr](mailto:n.froger@ot-honfleur.fr)

### **Vous souhaitez obtenir des informations sur la Taxe de Séjour ?**

- ▶ Nathalie Froger: [cdcpaysdehonfleurbeuzeville@taxesejour.fr](mailto:cdcpaysdehonfleurbeuzeville@taxesejour.fr)

### **Vous souhaitez obtenir des informations sur le BIT de Beuzeville ?**

- ▶ Nathalie Froger: [n.froger@ot-honfleur.fr](mailto:n.froger@ot-honfleur.fr)

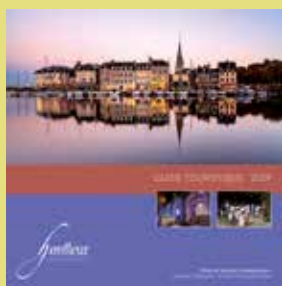
### **Vous souhaitez obtenir des informations sur le BIT du Village de Marques ?**

- ▶ Pauline Demeulle: [outlet@ot-honfleur.fr](mailto:outlet@ot-honfleur.fr)

# LES SUPPORTS DE COMMUNICATION DE L'OFFICE DE TOURISME

Chaque année, l'Office de Tourisme édite et diffuse près de 145 000 brochures. Certaines ont vocation à présenter le patrimoine de la ville et de sa région. D'autres, plus spécialisées, mettent en avant nos partenaires (hébergeurs, restaurateurs, etc.).

## LES BROCHURES



### Guide Touristique

Édité à 36 000 exemplaires, présente l'histoire, le patrimoine de la ville et de sa région, ainsi que des informations utiles aux visiteurs comme aux habitants



### Guide Hébergement

Édité à 13 000 exemplaires, promeut l'offre de nos partenaires hébergeurs (hôtels, résidences, chambres d'hôtes, locations meublées et campings)



### Guide Restauration

Édité à 20 000 exemplaires, promeut l'offre de nos partenaires restaurateurs (restaurants, pizzerias, crêperies, bars, etc.)



### Plan de ville

Édité à 90 000 exemplaires, propose notamment trois promenades pédestres à la découverte du patrimoine historique et architectural de la ville



### Guide Croisière

Édité à 5 000 exemplaires, donne des informations pratiques pour que les croisiéristes profitent au mieux de leur escale à Honfleur (visites, shopping, etc.)



### Carnet Enfants

Édité à 4 000 exemplaires, fait découvrir Honfleur aux enfants et à leur famille de manière ludique et adaptée (visites, activités, shopping, etc.)

## ATTENTION AUX DÉMARCHAGES FRAUDULEUX

Nous vous rappelons que l'Office de Tourisme gère sa régie publicitaire en interne, sans faire appel à des sociétés extérieures.

Nous vous recommandons donc la plus grande prudence si jamais vous étiez approchés par l'une de ces sociétés.

Sachez qu'elle ne représente pas l'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur et n'est pas mandatée par nous.



L'Office de Tourisme est également très présent sur le web et est suivi par des milliers de personnes sur les principaux réseaux sociaux (Facebook 20 547 fans, Twitter 2 215 abonnés, Instagram 7 736 abonnés).

## LE NUMÉRIQUE



Le site internet de l'Office de Tourisme

Avec près de 385 000 connexions par an, ce site est la vitrine de l'Office de Tourisme, du patrimoine de Honfleur et de sa région, ainsi qu'une source d'informations sur les partenaires de l'Office de Tourisme (hébergeurs, restaurateurs, prestataires d'activité, etc.)



La page Facebook de l'Office de Tourisme  
18 941 fans



La page Facebook du BIT de Beuzeville  
1 606 fans

# LA MARCHE À SUIVRE POUR DEVENIR PARTENAIRE DE L'OFFICE DE TOURISME

## UNE INSCRIPTION EN 3 ÉTAPES

---

- ▶ Contactez Jennifer Saint-Denis (tél. 02 31 89 18 10 - [administration@ot-honfleur.fr](mailto:administration@ot-honfleur.fr)) ou Nathalie Froger (tél. 02 32 57 72 10 - [n.froger@ot-honfleur.fr](mailto:n.froger@ot-honfleur.fr)) pour recevoir votre formulaire d'inscription et connaître les différents éléments à fournir (photos, textes de présentation, etc.)
- ▶ Retournez tous ces éléments par courrier (Quai Lepaulmier, BP20070, 14602 Honfleur cedex), par courriel ou directement sur place (à Honfleur ou à Beuzeville)
- ▶ Vous n'aurez pas à régler au moment de votre inscription ; une facture vous sera adressée par courrier à la parution de la brochure (ou à la mise en ligne sur notre site internet)

## POUR LES CHAMBRES D'HÔTES ET LES LOCATIONS MEUBLÉES

---

Avant toute chose, votre bien doit être déclaré à la mairie de votre commune.

- ▶ Votre bien doit se situer sur le territoire de la Communauté de Communes du Pays de Honfleur - Beuzeville (s'il ne l'est pas, il doit être inscrit auprès de l'Office de Tourisme de votre propre territoire)
- ▶ Si votre bien n'est pas classé (en étoiles) ou labellisé (Gîtes de France, CléVacances, etc.), contactez Frédéric Lecomte (tél. 02 52 37 01 52 - [f.lecomte@ot-honfleur.fr](mailto:f.lecomte@ot-honfleur.fr)) ou Nathalie Froger (tél. 02 32 57 72 10 - [n.froger@ot-honfleur.fr](mailto:n.froger@ot-honfleur.fr)), afin de fixer un rendez-vous sur place pour effectuer une visite

À noter que faire classer sa location meublée présente certains avantages :

- Les établissements classés sont mis en tête de liste sur nos supports de promotion
- Le loueur non professionnel dont la location meublée est classée bénéficie d'un abattement forfaitaire de 71% sur son bénéfice, s'il réalise un chiffre d'affaires inférieur à 80 300€ par an

Si vous souhaitez faire classer ou labelliser votre location, contactez un des organismes habilités (tableau ci-contre)

- ▶ Si votre bien répond aux critères de qualité, et en fonction de votre commune, vous serez mis en contact avec Jennifer Saint-Denis (tél. 02 31 89 18 10 - [administration@ot-honfleur.fr](mailto:administration@ot-honfleur.fr)) ou Nathalie Froger (tél. 02 32 57 72 10 - [n.froger@ot-honfleur.fr](mailto:n.froger@ot-honfleur.fr)) pour finaliser votre inscription
- ▶ Une fois votre inscription validée, vous recevrez les codes vous permettant de vous connecter à votre espace sur le site internet de l'Office de Tourisme et mettre à jour régulièrement vos disponibilités

## LES ORGANISMES DE CLASSEMENT POUR LES LOCATIONS MEUBLÉES:

### ► **2B&G QUALITÉ**

Classement des Hébergements Touristiques - 380 rue Clément Ader L14, 27930 Le Vieil Évreux  
tél. 06 60 30 54 39 - contact@2bgqualite.fr - www.2bgqualite.fr

### ► **ADTR**

Campus Effiscience - 9 rue Léopold Sédar Senghor, CS70450, 14461 Colombelles cedex  
tél. 02 31 70 25 50 - info@gites-de-france-calvados.fr - www.gites-de-france-calvados.fr

### ► **Agence de Développement Touristique de l'Eure**

3 bis rue de Verdun, 27000 Évreux - tél. 02 32 62 04 27 - info@eure-tourisme.fr

### ► **Calvados Attractivité**

8 rue Renoir, 14054 Caen cedex 4 - contact: Marie-Christine Lecapitaine  
tél. 02 31 27 90 30 - tourisme@calvados.fr

### ► **ConformExpertise**

4-12 boulevard des Belges, 76000 Rouen - contact: Franck Lesueur  
tél. 06 15 23 43 54 - flesueur@conformexpertise.com

## LES ORGANISMES DE LABELLISATION POUR LES CHAMBRES D'HÔTES:

### ► **BedBreak France**

12 rue des Tulipes, 85100 Les Sables d'Olonne - bab@bedbreak.com

### ► **CléVacances Calvados**

8 rue Renoir, 14000 Caen - tél. 07 72 66 44 94 - clevacancescalvados@gmail.com

### ► **CléVacances (Eure) - Agence de Développement Touristique de l'Eure**

3 bis rue de Verdun, 27000 Évreux - tél. 02 32 62 04 27 - info@eure-tourisme.fr

### ► **Fleurs de Soleil**

BP76332, 22106 Dinan cedex - Siège social: 25 chemin du Santon, 06130 Grasse  
tél. 09 51 67 79 80 - 06 68 56 40 73 - info@fleursdesoleil.fr - www.fleursdesoleil.fr

### ► **Gîtes de France Calvados**

Campus Effiscience - 9 rue Léopold Sédar Senghor, CS70450, 14461 Colombelles cedex  
tél. 02 31 70 25 50 - info@gites-de-france-calvados.fr - www.gites-de-france-calvados.fr

### ► **Gîtes de France Eure**

9 rue de la Petite Cité, 27008 Évreux  
tél. 02 32 39 53 38

## LES ORGANISMES DE LABELLISATION POUR LES LOCATIONS MEUBLÉES:

### ► **Gîtes de France Calvados**

Campus Effiscience - 9 rue Léopold Sédar Senghor, CS70450, 14461 Colombelles cedex  
tél. 02 31 70 25 50 - info@gites-de-france-calvados.fr - www.gites-de-france-calvados.fr

### ► **Gîtes de France Eure**

9 rue de la Petite Cité, 27008 Évreux  
tél. 02 32 39 53 38

### ► **CléVacances Calvados**

8 rue Renoir, 14000 Caen - tél. 07 72 66 44 94 - clevacancescalvados@gmail.com

### ► **CléVacances (Eure) - Agence de Développement Touristique de l'Eure**

3 bis rue de Verdun, 27000 Évreux - tél. 02 32 62 04 27 - info@eure-tourisme.fr

## LES ORGANISMES DE RÉFÉRENCIEMENT POUR LES CHAMBRES D'HÔTES:

### ► **Chambre d'Hôtes Référence**

Office de Tourisme Communautaire de Honfleur - Quai Lepaulmier, BP20070, 14602 Honfleur cedex  
Pour la région de Honfleur: tél. 02 52 37 01 52 - f.lecomte@ot-honfleur.fr  
Pour la région de Beuzeville: tél. 02 32 57 72 10 - n.froger@ot-honfleur.fr

## OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE DE HONFLEUR

Quai Lepaulmier, 14600 Honfleur - tél. 02 31 89 23 30

contact@ot-honfleur.fr

HORAIRES D'OUVERTURE	Du lundi au samedi	Dimanche et jour férié
De Pâques à juin et septembre	9:30 - 12:30 14:00 - 18:30	10:00 - 12:30 14:00 - 17:00
Juillet et août	9:30 - 19:00	10:00 - 17:00
D'octobre à Pâques	9:30 - 12:30 14:00 - 18:00	9:30 - 13:30 en octobre et pendant les vacances scolaires

## BUREAU D'INFORMATIONS TOURISTIQUES DE BEUZEVILLE

52 rue Constant Fouché, 27210 Beuzeville - tél. 02 32 57 72 10

contact@beuzeville-tourisme.com

HORAIRES D'OUVERTURE	Du lundi au samedi	Dimanche et jour férié
Hors saison	9:30 - 12:30 14:00 - 18:00	10:00 - 12:30 de Pâques à mi-septembre
Juillet et août	9:30 - 12:30 14:00 - 19:00	10:00 - 12:30

## BUREAU D'INFORMATIONS TOURISTIQUES DE HONFLEUR NORMANDY OUTLET

Honfleur Normandy Outlet, 14600 Honfleur - tél. 02 31 88 42 82

outlet@ot-honfleur.fr

HORAIRES D'OUVERTURE	Du dimanche au vendredi	Samedi
Toute l'année	10:00 - 19:00	10:00 - 20:00

[www.ot-honfleur.fr](http://www.ot-honfleur.fr)

