

Demande de maintien du classement en Catégorie 1

Présentation de notre intercommunalité : Normandie Cabourg Pays d'Auge

Jusqu'en 2016, l'Office de Tourisme de Cabourg faisait partie de la CCED (Communauté de Communes de l'Estuaire de la Dives) qui avait en gestion 6 communes (Auberville, Cabourg, Dives Sur Mer, Gonneville sur Mer, Houlgate et Varaville), mais qui ne portait pas la compétence optionnelle du Tourisme.

Dans le cadre de la loi Notre, notre territoire a connu au 1^{er} janvier 2017 la fusion de trois communautés de communes :

- **CCED**
- **Cabolor** : Amfreville, Bavent, Bréville les Monts, Gonneville en Auge, Hérouvillette, Merville-Franceville, Petiville, Ranville, Sallenelles
- **Copadoz** : Angerville, Annebault, Basseneville, Bourgeauville, Branville, Brucourt, Cresseveuille, Cricqueville en Auge, Danestal, Douville en Auge, Dozulé, Goustranville, Grangues, Heuland, Périers en Auge, Putot en Auge, Saint Jouin, Saint Léger Dubosq, Saint Vaast en Auge
- ainsi que les trois communes de Saint-Samson, Touffréville et Escoville

Cette fusion forme désormais la nouvelle intercommunalité **Normandie Cabourg Pays d'Auge** avec 33 communes et près de 30 000 habitants.





Lors de cette fusion, **l'EPIC de l'Office de Tourisme de Cabourg a été transféré en EPIC intercommunal** avec cinq bureaux d'informations touristiques : Cabourg, Dives-sur-Mer, Houlgate, Dozulé et Merville Franceville.

Conformément à la circulaire du 1^{er} février 2017 relative aux effets de la réforme territoriale sur le classement des Offices de Tourisme dans le contexte du transfert de la compétence en matière de promotion du tourisme, nos BIT seront soumis aux critères suivants :

- Cabourg : critères requis en cas d'élargissement du périmètre d'intervention
- Dives sur Mer et Dozulé : critères requis pour les bureaux d'informations
- Houlgate et Merville-Franceville : critères requis visant le bureau d'information de station classé de Tourisme se substituant à l'Office de Tourisme Communal

A. Office de Tourisme de Cabourg

Suite à l'obtention de la Marque Qualité Tourisme en mars 2013, l'Office de Tourisme de Cabourg a été classé Catégorie 1 en décembre 2013.

1.1.1.2 la signalisation directionnelle est conforme aux normes en vigueur.

L'Office de Tourisme est indiqué par des panneaux de signalisation présents sur les axes principaux.



- En annexe vous trouverez des photos des panneaux de signalisation.

1.2.2.1 L'office de tourisme fournit des cartes touristiques ou des plans pratiques sur support papier.

L'Office de Tourisme édite et met à disposition des visiteurs :

- Plans de Cabourg (45 000 exemplaires)
- Guides touristiques de Cabourg (23 000 exemplaires)
- Guides des locations, chambres d'hôtes et gîtes de Cabourg (5 000 exemplaires)

- Guide de Léo à destination de la clientèle familiale (7 500 exemplaires)
- Brochures groupes & séminaires (impression à la demande)
- Guides Cabourg accessible (pour les personnes en situation de handicap moteur) (impression à la demande)

La Mairie de Cabourg nous apporte également d'autres documents que nous distribuons sur demande :

- Programmes mensuels des animations
- Bulletin municipal « Regard sur Cabourg »
- Programme de la saison culturelle

L'Office de Tourisme fournit également diverses documentations sur la région normande qui sont éditées par le CDT, le CRT et la CCI :

- cartes touristiques
- guide du visiteur
- guide des restaurants
- se loger
- guide des plages du débarquement
- guide comprendre et s'émouvoir
- Le Calvados à vélo
- Les loisirs en Famille



L'Office de Tourisme donne également, sur demande, des brochures touristiques d'autres destinations sur les départements normands.

- **En annexe, vous trouverez la documentation papier de Cabourg dans la pochette jaune.**

1.2.2.3 La documentation touristique sous format papier ou numérique est traduite en deux langues étrangères et mise à jour. Elle couvre la zone géographique d'intervention.

Au regard de notre fréquentation touristique, nous traduisons dans leur intégralité le guide touristique et le plan de ville en anglais et allemand dans les quantités suivantes :

Guide Touristique GB : 600 ex

Guide Touristique D : 300 ex

Plan de ville GB : 1 000 ex

Plan de ville D : 500 ex

- **En annexe, vous trouverez un exemplaire d'un guide et d'un plan de ville en anglais et d'un en allemand (pochette jaune)**

Le guide des locations et chambres d'hôtes est traduit dans ses parties essentielles (titres, sous-titres, légende, pictogrammes, horaires d'ouverture et coordonnées de l'Office de Tourisme, indicatif international).

Dans le cadre de notre stratégie touristique, le guide de Léo à destination des familles est exclusivement en français.

Sur demande, nous donnons également des documentations sur la région en langues étrangères :

- Carte touristique du Calvados : français et anglais
- Guide des sites et monuments de Normandie : français et anglais
- Brochure Plages du débarquement (Bataille de Normandie) : français, anglais et néerlandais
- Documentations diverses en langues étrangères : Arromanches, Lisieux, Caen, Mont Saint Michel, Falaise.

Les brochures touristiques des Offices de Tourisme que nous distribuons sur demande sont généralement traduites dans leurs parties essentielles en anglais (Trouville, Honfleur, Bayeux...).

En annexe vous trouverez :

- **l'explication de la gestion de l'information et de la documentation ainsi que la liste des documentations commandées par l'Office de Tourisme (fiches du manuel qualité):**
 - **FP-ACC-CAB-10 Gestion de la documentation**
 - **MD-ACC-CAB-23 gestion de la documentation touristique**
 - **Bon de commande Journées Rencontres des Professionnels du Tourisme 2017**
 - **Bon de commande de documentation à Loisirs Diffusion**
 - **Bon de commande de documentation au Comité Départemental du Tourisme**

1.2.2.6 Il existe un site internet trilingue avec un nom de domaine dédié à l'office de tourisme, mis à jour et adapté à la consultation via des supports embarqués.

Le nouveau site internet de l'Office de Tourisme www.cabourg-tourisme.fr, disponible depuis le 1^{er} février 2017, est traduit entièrement en anglais et allemand toujours au regard de la fréquentation touristique.

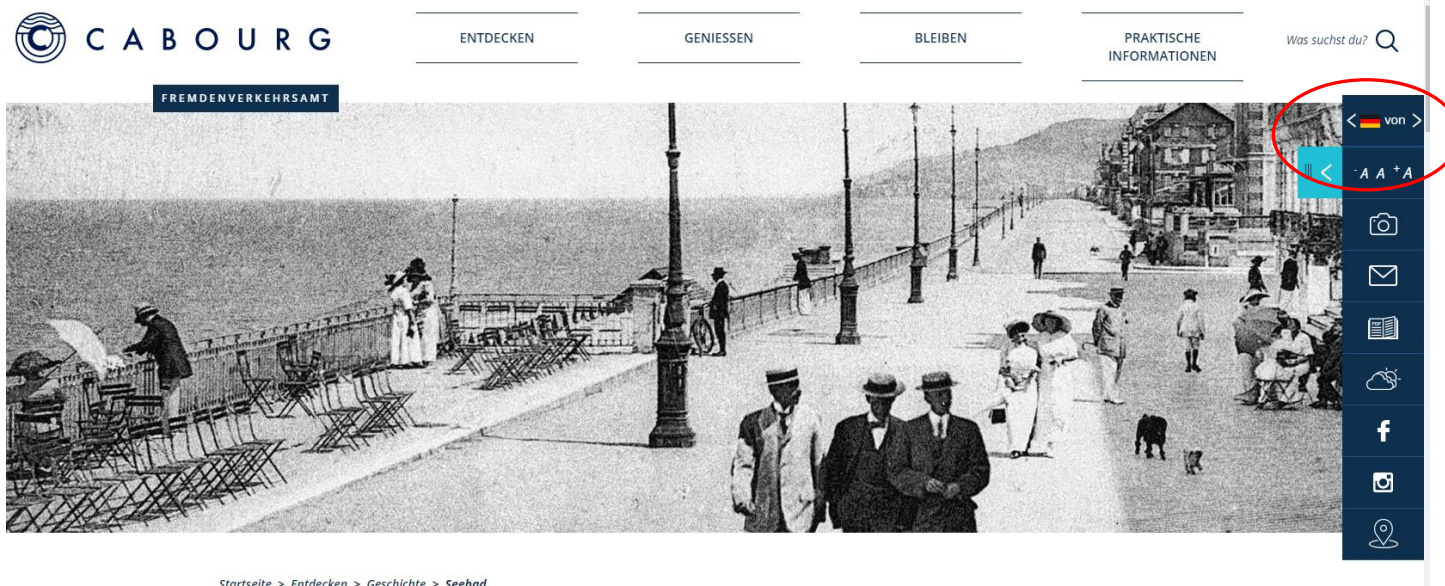
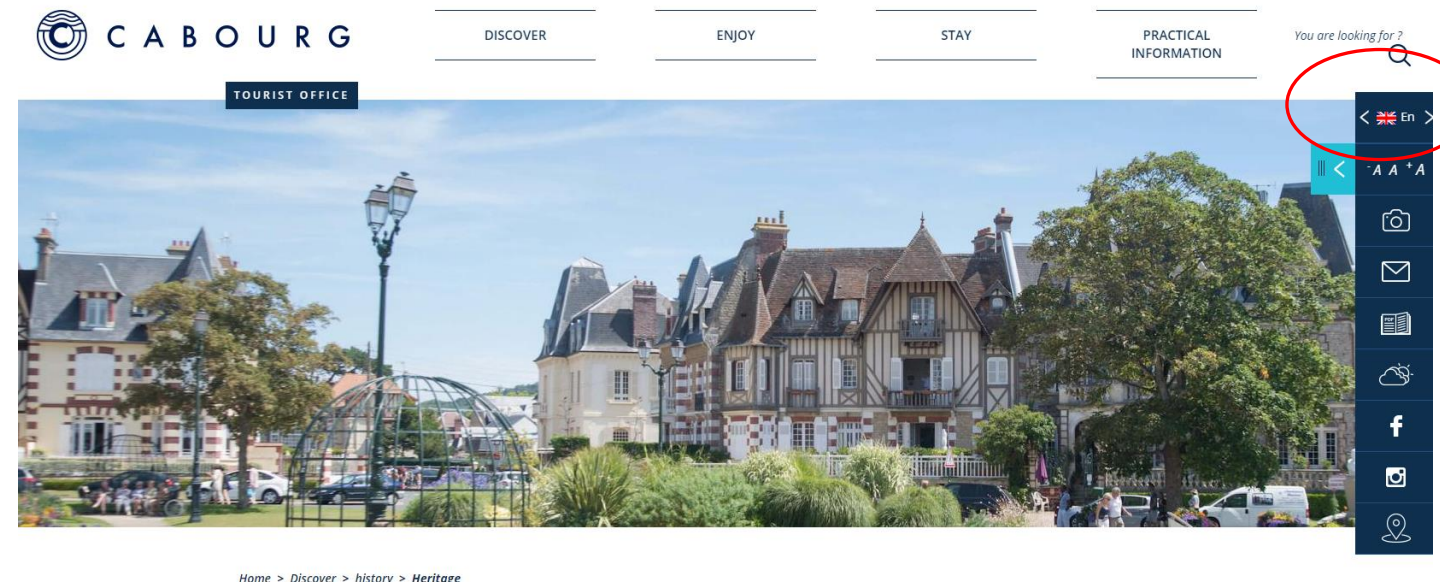
Celui-ci est syndiqué et mis à jour très régulièrement depuis le logiciel Tourinsoft, et répond aux critères du Responsive Design.

Les objectifs principaux de ce nouvel outil s'articulent notamment autour de 3 axes :

- **Promouvoir la destination** : Le site de l'Office de Tourisme place la photo au cœur de sa stratégie de contenu. Le site se veut attractif : fonctionnalités, big menu, raccourcis, la navigation est pensée pour simplifier la vie du visiteur. Pour assurer la promotion touristique de la destination, une grande importance est donnée au suivi de l'e-réputation et au référencement sur les moteurs de recherche.

- **Faciliter le séjour** : Avec des contenus adaptés à différentes clientèles et une ligne éditoriale cohérente, l'Office de Tourisme a pris en compte les usages et exigences des nouveaux internautes. cabourg-tourisme.fr est un véritable lieu de conversation où l'on facilite le séjour du visiteur (avant, pendant et après) tout en diffusant l'offre touristique et commerciale du territoire.

- **Fédérer les professionnels autour d'une identité forte** : Apporteur d'affaires pour les professionnels du tourisme, cabourg-tourisme.fr est une passerelle entre les visiteurs et les acteurs locaux (hébergement, restauration, commerce, loisir, etc.). Outil de promotion et de commercialisation, le site est basé sur la mise en valeur des partenaires. L'Office de tourisme a engagé une démarche auprès des socio-professionnels afin de structurer et qualifier l'offre, via un questionnaire commun avec Calvados Tourisme. Ce dernier permet de faire remonter sur le site, les informations de base ainsi que des photos et un descriptif de chaque offre, éléments essentiels pour un affichage optimal sur le site.



- **Vous trouverez en annexe ou à consulter directement sur www.cabourg-tourisme.fr :**
 - La copie d'une rubrique du site internet en anglais
 - La copie d'une rubrique du site internet en allemand

1.2.3.1 L'office de tourisme doit diffuser des informations <i>a minima</i> sur support papier sur sa zone géographique d'intervention.
--

L'Office de Tourisme de Cabourg fournit :

- **La liste des hôtels-restaurants et des hôtels sans restaurant** classés par catégorie d'étoiles dans le guide touristique, le plan de la ville et sur le site internet. Les informations indiquées sont les suivantes : nom, nombre d'étoiles, coordonnées postales, téléphone, fax, courriel, site internet, période d'ouverture, nombre de chambres, tarifs, labels, informations pratiques (wifi, parking, accès handicapé...).

- **La liste des résidences de tourisme, centre de vacances et campings** classés par nombre d'étoiles, labels et ordre alphabétique dans le guide, le plan et sur le site internet. Les informations indiquées sont les suivantes : nom, nombre d'étoiles, coordonnées postales, téléphone, fax, courriel, site internet, période d'ouverture, labels et pour les campings informations pratiques (piscine, wifi, tentes...).

- **La liste des locations de vacances** présentées selon leur labellisation et le classement préfectoral (du 5 étoiles au non classé) dans la brochure des locations de vacances, des chambres d'hôtes et des gîtes ainsi que sur internet. Les informations indiquées sont les suivantes : coordonnées du propriétaire, téléphone, courriel, site internet, période de location, tarifs, labels, informations pratiques (capacité, nombre de pièces, superficie, parking, jardin, équipement électroménager...).

- **La liste des chambres d'hôtes** présentées selon leur labellisation dans la brochure des locations de vacances, des chambres d'hôtes et des gîtes ainsi que sur internet. Les informations indiquées sont les suivantes : coordonnées du propriétaire, téléphone, courriel, site internet, période de location, tarifs, labels, informations pratiques (capacité, linge de toilette fourni ou non, parking, jardin, équipement électroménager...).

- **La liste des monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs** classés par type d'activités et par ordre alphabétique dans le guide touristique, le plan et sur internet. Les informations indiquées sont les suivantes : nom, coordonnées, courriel, site internet, présentation de l'activité, période d'ouverture, labels.

- **La liste des évènements et animations** du mois d'avril au mois de décembre dans le guide touristique (p 21-29) avec le nom, la date et le lieu de la manifestation, et pour certains évènements, le descriptif de ce dernier. L'agenda complet et annuel des manifestations est également présenté sur le site internet www.cabourg-tourisme.fr. Les manifestations du mois en cours sont en libre distribution à l'accueil.

- **Vous trouverez annexe une copie écran de la rubrique évènements.**

- **Les numéros d'urgence** présentés dans la rubrique « Adresses utiles » du guide touristique (p 61).

Le guide touristique et le plan fournissent également des renseignements utiles comme les transports en commun, les numéros des taxis, les garages automobiles, etc.

L'Office de Tourisme affiche la **météo** à la semaine à l'accueil (affichage extérieur et intérieur).

Le Guide de Léo est un guide destiné aux enfants. Il présente les activités sportives, ludiques et culturelles, les hébergements, les animations et les renseignements utiles qui leur sont destinés. Les informations présentées sont les suivantes : nom, coordonnées, labels (notamment le label Famille Plus), site internet, courriel, tarifs, descriptif, période d'ouverture.

- **Vous trouverez une photo de l'affichage de la météo en annexe. Les documentations touristiques sont consultables en annexe 1.2.2.1**

1.2.3.5 l'office de tourisme offre la possibilité de consultation des disponibilités pour tous les modes d'hébergement classés et référencés par lui et les partenaires du dispositif de mise à jour des disponibilités sur sa zone géographique d'intervention en dehors des horaires et périodes d'ouverture.

L'Office de Tourisme de Cabourg met à disposition des visiteurs les disponibilités des hébergements suivants :

- Disponibilité des hôtels, des résidences de tourisme, du village vacances et des chambres d'hôtes pendant les vacances scolaires et pendant la saison. Mise à jour quotidienne. L'été, les disponibilités sont affichées à 18h45 sur la fenêtre à l'extérieur du bâtiment. Les disponibilités hôtelières sont transmises par mail à nos hébergeurs (sauf chambres d'hôtes) pour rediriger les clients lors des périodes de fermeture de l'Office de Tourisme.
- Disponibilité des locations de vacances. Mise à jour en début de mois de Pâques à la Toussaint et pour chaque période de vacances scolaires. Les propriétaires nous appellent également régulièrement pour nous donner l'évolution de leurs disponibilités. Un tableau récapitulatif est réalisé et mis à jours par Servane LEBAS. Il peut être imprimé ou envoyé par email/fax/courrier sur demande des visiteurs.



L'Office de Tourisme est en cours de réflexion pour développer un tableau des disponibilités par hébergeur sur le nouveau site web www.cabourg-tourisme.fr

Vous trouverez en annexe :

- **Le MD-ACC-CAB-21 du manuel qualité des disponibilités hôtelières pour affichage**
- **Le MD-ACC-CAB-79 du manuel qualité des disponibilités des chambres d'hôtes pour affichage**

- **FP-ACC-CAB-18 point 1 et 2 Tâches administratives sur informations des visiteurs**
- **Le tableau des disponibilités des locations de vacances (en vert : location disponible, en rouge : location non disponible)**

2.2.1.1 Les objectifs et les moyens consacrés aux missions de l'office de tourisme sont définis par une convention d'objectifs, de préférence pluriannuelle, passée avec la collectivité territoriale ayant institué l'office de tourisme. L'office de tourisme met en place des indicateurs de performance relatifs aux résultats atteints et aux moyens déployés qui font l'objet d'une revue annuelle.

Une convention a été signée le 10 mars dernier lors du comité de Direction de l'EPIC OTI, pour définir les objectifs, missions et niveaux de performance que la Communauté de Communes fixe à l'EPIC Office de Tourisme Intercommunal mais aussi son niveau d'accompagnement. La durée de cette convention a été fixée à un an. Cette première année aura pour principaux objectifs la réussite du transfert de la compétence tourisme à la nouvelle communauté de communes dans le cadre de la loi NOTRe.

Les grands objectifs de l'EPIC OTI sont les suivants :

- Objet de la convention
- Réussir le transfert de la compétence tourisme et l'organisation sous forme d'un Office de Tourisme Intercommunal (OTI) et de bureaux d'information touristique (BIT)
- L'accueil du public
- La communication et l'information
- Expert du territoire, interlocuteur privilégié et Observatoire
- Promotion et stratégie marketing en France et à l'étranger
- Commercialisation et boutique
- Animations et visites guidées
- Finalités de la convention

Un plan d'actions est réalisé afin d'atteindre ses objectifs.

Le bilan des outils qualité (suggestions, fiche de réclamation, questionnaire de satisfaction) nous permet d'avoir une meilleure connaissance des besoins de nos clientèles et d'adapter notre stratégie et nos outils touristiques d'une année sur l'autre.

- **En annexe vous trouverez la convention d'objectifs 2017, le plan d'actions, les statuts et l'arrêté stipulant la création de l'Office de Tourisme**
- **vous trouverez également les documents prouvant la mise en place des actions :**

Transfert de la compétence tourisme à l'échelon intercommunal :

- CR du comité de direction
- CR de la réunion qualité pour étendre la MQT au territoire
- Documents explicatifs aux hébergeurs pour la collecte de la taxe de séjour du territoire
- Réflexion sur les portraits des communes de nos territoires

Accueil du public

- Devis du renouvellement du label Famille Plus pour les stations de Cabourg, Houlgate et Merville-Franceville
- Rapport d'audit Qualité Tourisme 2016 Cabourg
- Dossier de demande de labellisation Tourisme et Handicap : moteur, visuel, auditif et mental
- Courrier officiel de validation du label Tourisme et Handicap (4handicaps)
- Photos présentoirs accueil avec brochures des sites et manifestations du territoire
- Formations et visites prestataires du personnel

La communication et l'information

- Communiqué de presse sur les animations enfants du territoire aux vacances de printemps
- Communiqué de presse sur la création de l'OTI
- Communiqué de presse week-end Famille Plus
- Bilan réseaux sociaux Cabourg février 2017 et août 2016
- Retombées presse 2017

Expert de territoire

- Photo et copie d'écran du cahier de bord
- Rapport d'activités 2016
- Voir annexes 2.6.1.1

Promotion et stratégie marketing en France et à l'étranger :

- Communiqué de presse Rendez-vous en France 2017
- Flyer Méridien de l'Amour

Commercialisation et boutique :

- MO-ACC-CAB-10 billetterie et caisse commun aux BIT de Cabourg, Houlgate, Merville-Franceville et Dives sur Mer.

Animations et visites guidées :

- Voir annexes 2.5.1.2
- Flyer de la Fête du Miel de Dozulé

2.2.1.2 L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose.
--

Comme exigé par la Marque Qualité Tourisme, l'OT de Cabourg anime et travaille sur l'évaluation et l'écoute clients grâce à la mise en place d'indicateurs de satisfactions qualité, qui sont :

- Les fiches de suggestions
- Les questionnaires de satisfaction
- Les remarques orales
- Les fiches de réclamation

RÉCLAMATIONS

La réclamation doit être traitée sous trois jours ouvrables. Elle est transmise au Directeur de l'Office de Tourisme, au responsable de la démarche qualité et au service du prestataire concerné. L'ensemble des réclamations est analysé par le Groupe de Travail Local (GTL).

Le Groupe de Travail Local (GTL) est composé du responsable qualité de l'Office de Tourisme, de la Direction et des représentants des partenaires. Le GTL se regroupe une fois par an (critère du référentiel MQT) et étudie la synthèse des résultats des indicateurs qualité :

- questionnaires de satisfaction
- fiches de réclamation
- fiches de suggestion
- cahier des remarques orales
- liste des dysfonctionnements internes

Le GTL se charge d'analyser les indicateurs qualité et d'établir un plan d'actions correctives et/ou préventives portant sur les services de l'Office de Tourisme et sur la destination.

Avec la fusion des Offices de Tourisme, le GTL se transforme en GQD (Groupe Qualité de Destination). Celui-ci sera créé lors de notre prochain comité de direction au mois de septembre.

- **En annexe vous trouverez :**
 - MD-ACC-CAB-10 fiche de réclamation
 - FP-ACC-CAB-19 traitement des réclamations
 - MD-ACC-CAB-18 réponse au client
 - MD-ACC-CAB-11 courrier au prestataire
 - Les bilans GTL 2016

SATISFACTION CLIENTS

Toujours dans le cadre de la Marque Qualité Tourisme, l'Office de Tourisme recueille les suggestions des visiteurs et les remarques orales dans l'optique de toujours améliorer ses prestations et son accueil. Des questionnaires de satisfaction sont également distribués aux visiteurs.

- **En annexe vous trouverez :**
 - MD-ACC-CAB-09 fiche de suggestion
 - MD-ACC-CAB-16 fiche des remarques orales des visiteurs
 - le questionnaire de satisfaction en diverses langues étrangères

2.3.1.1 l'office de tourisme est organisé pour rendre possible la production ou la vente de forfaits touristiques individuels ou de groupe.

L'office de tourisme n'est pas concerné par ce critère car nous ne produisons ni ne vendons de forfaits touristiques. Cependant comme indiqué dans notre convention d'objectifs et de moyens à l'article 7 « Commercialisation et boutique », une véritable réflexion sera menée sur l'opportunité de commercialiser à compter de 2018 des prestations et produits touristiques dans les conditions prévues au chapitre unique du titre 1 du livre II du code du tourisme.

2.4.1.1 l'office de tourisme définit un plan d'action annuel de promotion et de communication : les objectifs sont déterminés, des indicateurs opérationnels sont établis et les actions sont évaluées.

L'équipe de Direction de l'OTI et les services communication et promotion ont élaboré un plan d'action 2017/2018 de leur mission avec un retro planning détaillé. **Ce plan d'action explique par étape la genèse de notre ligne éditoriale et de notre identité visuelle.**

Les objectifs des actions de communication et de promotion sont les suivants :

- Réaliser un diagnostic de l'ensemble des outils de communication "print et digitaux"
- Construire une stratégie de communication à l'échelle du territoire en s'appuyant sur les spécificités de ce dernier :
 - 1) Création d'un univers visuel basé sur le logo de la Communauté de Communes
 - 2) Poursuite de l'édition des guides touristiques de chaque destination. Toutefois ceux-ci auraient une parenté graphique.
 - 3) Réflexion et application sur quelques documents que nous pouvons mutualiser. Ex : le plan de ville avec au recto le plan de la destination et au verso la carte du territoire
 - 4) Réflexion sur la communication digitale et le big data
 - 5) Création d'une photothèque intercommunale pour alimenter nos supports de communication
- Réfléchir à la création d'un site internet unique
- Utiliser les réseaux sociaux pour asseoir et développer la destination et les événements communaux
- Augmenter la présence et la notoriété du territoire dans les médias, locaux régionaux et nationaux

- Fidéliser et proposer de l'information incontournable
- Définition des cibles
- Préparer la stratégie de promotion et son plan d'action 2018/2020, en cohérence avec les actions menées par le CDT et le CRT notamment
- Travailler à la mise en valeur du territoire
- Conquérir de nouvelles clientèles
- Concevoir et diffuser des documents d'appui à la commercialisation d'offres touristiques locales

Chaque action de promotion et de communication fait l'objet d'un bilan chiffré, d'une revue de presse ou d'un communiqué de presse qui est envoyé à la Direction de l'OTI, et, selon l'action, aux sociaux professionnels concernés :

- **Vous trouverez en annexe :**
 - Voir annexes 2.2.1.1

2.5.1.1 L'office de tourisme dispose d'un système de gestion de l'information organisé et informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser une information maîtrisée et validée sur l'offre touristique locale.

Le système de gestion de l'information actuellement à disposition des Offices de Tourisme du Calvados est mis en place et géré par le Comité Régional du Tourisme Normand. Il s'agit de la version 5 de Tourinsoft propriété de la société Faire Savoir.

Les points forts :

- une alimentation contrôlée par les Offices et les CDT des informations touristiques locales.
- une mise à disposition régionale et partenariale de ces informations.
- la possibilité de mettre en place des droits particuliers pour limiter ou permettre l'accès aux informations.
- un système de workflow pour optimiser la validation et maîtriser la mise à jour des informations.

Différents modules sont mis à disposition :

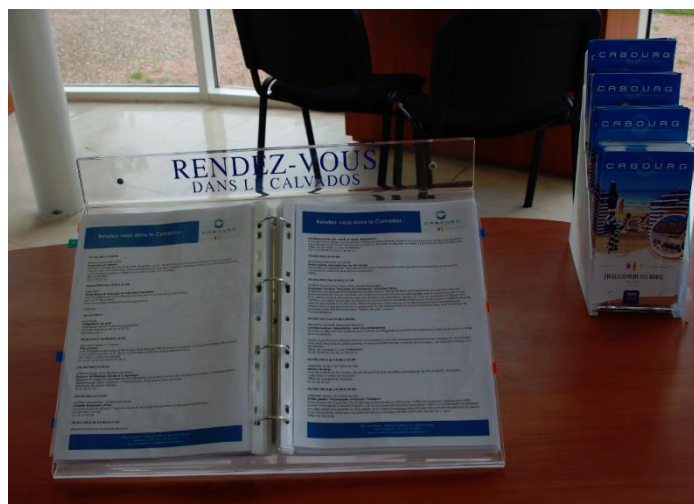
- module de mailing papier et électronique
- module d'export de données sous différents formats (excel, word, pdf, xml, html)
- module d'import de données (csv, tourinsoft, TourinFrance) conforme aux normes TIF 2.2 et 3.1
- module de Gestion de la relation clients
- module de saisie et sélection des données classées par grandes thématiques (hébergement, activité...) conforme à la norme TIF 3.1

Des droits d'utilisation et de gestion spécifique à chaque structure :

- les adresses de prospects collectées via la GRC ne sont pas partagées.

Nous utilisons l'outil Tourinsoft dans sa globalité puisque notre site web est syndiqué depuis ce logiciel :

- Enregistrement de notre agenda annuel dans l'onglet « fêtes et manifestations ». Chaque mois, une liste des fêtes et manifestations de la zone « Côte Fleurie-Pays d'Auge » est imprimée et mise à la disposition des visiteurs à l'accueil de l'Office de Tourisme. Cet outil sert également aux hôtesses d'accueil à trouver une information spécifique (liste des feux d'artifice, programme d'activités enfants sur le week-end de Pâques...)



- Enregistrement de l'offre touristique locale : hébergements, restauration, sports et loisirs, commerces, professions libérales, artisans avec coordonnées, tarifs, horaires d'ouverture, géolocalisation

Grâce à la qualification de ces informations, nous pouvons à tout moment exporter depuis le logiciel l'offre touristique d'une demande précise (exemple : liste des restaurants ouvert en janvier en bord de mer).

- **Vous trouverez en annexe la présentation de l'export « fêtes de manifestations » (exemple du 1^{er} au 31 mars 2017, zone « Côte Fleurie-Pays d'Auge ») ainsi que le MO-TIS-CAB-05 de la démarche qualité qui explique comment enregistrer une manifestation dans Tourinsoft.**

2.5.1.2 L'office de tourisme développe une démarche de qualification de l'offre par thématique affinitaire, par centre d'intérêt ou par concept, ou par période, ou par prix, ou par localisation, ou par type d'hébergement ou par cible.

L'Office de Tourisme sensibilise les socioprofessionnels sur la qualification de **l'offre familiale**. Le rôle de l'Office de Tourisme est d'assurer la communication avec les socioprofessionnels et de développer les actions, les promotions et les offres envers les familles avec des enfants en bas âge afin de répondre aux attentes et besoins de notre clientèle principale.

Engagé dans le label Famille Plus, l'Office de Tourisme de Cabourg pilote la mise en place du **label Famille Plus**. Notre organisme est chargé de sensibiliser les socioprofessionnels et les acteurs touristiques, inciter les prestataires cabourgeais qui répondent aux critères « destination mer » à entrer dans la démarche de labellisation et assurer le suivi du processus de labellisation.

Plusieurs actions sont menées envers et avec les socioprofessionnels pour développer l'offre familiale et pérenniser le label Famille Plus :

- la mise à jour des grilles d'évaluation pour le territoire Mer
- l'envoi de newsletters et de communiqués de presse Famille Plus éditées par l'ANMSCCT*
- la tenue de réunions d'information et de réflexion sur les offres Famille Plus
- le développement d'actions collectives pour la réalisation du Week-end Famille Plus
- la création d'un guide spécial enfants « le Guide de Léo »

Toutes ces actions sont effectuées par Katy RIOU, responsable des animations enfants et chargée de mission Famille Plus au sein de l'Office de Tourisme.

- **En annexe vous trouverez :**

- Quelques exemples de grilles d'évaluation des socioprofessionnels labellisés : 1 location de vacances (Mme Cretté), 1 restaurant (La Table du Garden), 1 prestataire de sport (Circuit de Cabourg), 1 chambre d'hôte (La Clémentine), 1 hôtel (Hôtel du Golf)
- Le compte-rendu de la réunion Famille Plus du 19 janvier 2016
- Bilan des Fêtes Normandes Evreux 2016
- Visuel du roll-up Famille Plus Normandie
- Devis roll-up Famille Plus Normandie
- Un exemple de newsletter Famille Plus
- Le programme des grandes animations mises en place par l'Office de Tourisme : la semaine de la découverte, week-end national Famille Plus, les animations enfants du Club' Cabourg
- Synthèse générale de l'audit Famille Plus de la station en 2014
- Bilan de la Semaine de la Découverte 2016

2.6.1.1 L'office de tourisme met en place des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux, notamment la tenue de réunions de restitution avec les socioprofessionnels.

L'Office de Tourisme de Cabourg met en place des actions envers et avec les socioprofessionnels et les acteurs touristiques de la commune.

Le but est de permettre à ces interlocuteurs et partenaires privilégiés de :

- Mieux connaître l'offre touristique locale
- Se renseigner sur les actions menées par l'Office de Tourisme
- Participer et adhérer aux actions, aux démarches qualité et aux animations organisées par l'Office de Tourisme

Mais aussi d'augmenter la visibilité de notre offre touristique locale grâce notamment aux outils numériques (écrans, site internet).

Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive des actions menées auprès des socioprofessionnels :

- Envoi de la newsletter mensuelle présentant les chiffres de fréquentation et le bilan des animations
- Envoi des « suggestions du jour » à nos partenaires (hébergement et sports et loisirs) pour une communication optimale auprès de notre clientèle. La fiche des « suggestions du jour » met en avant une animation ou une activité de la station qui se déroule dans la matinée, dans l'après-midi et en soirée. Elle est envoyée quotidiennement aux partenaires à chaque période de vacances scolaires et affichée à l'accueil.
- Secret du chef sur notre nouveau site web www.cabourg-tourisme.fr. Cette rubrique est renouvelée tous les 2 à 3 mois, et met en avant un restaurant via une recette, une astuce, un plat préféré ou encore par un petit secret (assaisonnement...).
- Diffusion de la documentation touristique à chaque nouvelle parution (plans de ville, guides touristiques) et pendant la saison estivale. Nous organisons trois distributions en juillet et août pour effectuer une distribution de nos éditions et des programmes de l'été. C'est l'occasion également d'échanger avec nos partenaires pour connaître la tendance et leur ressenti de la fréquentation touristique.
- Pages Tourisme dans le bulletin municipal, où sont repris la rétrospective des animations et l'observatoire du tourisme sur la station
- Jeu- concours facebook avec la participation de nos socios-professionnels

- Réunion d'information auprès des hébergeurs pour l'utilisation de la plateforme de collecte de la taxe de séjour
- Organisation de la Semaine de la Découverte aux vacances de la Toussaint où nous proposons aux enfants de 4 à 16 ans des initiations chez nos prestataires de loisirs

Nous ne reviendrons pas sur les actions mises en place avec les socioprofessionnels engagés dans le label Famille Plus (voir point précédent)

• **En annexe, vous trouverez :**

- Distribution 2016 chez nos partenaires
- Exemple du secret du chef
- Exemple de newsletter mensuelle envoyées aux socioprofessionnels et aux acteurs touristiques (mars)
- Courrier pour la participation à la Semaine de la Découverte 2016
- Exemple de « suggestions du jour »
- Invitation envoyée à l'ensemble de nos partenaires pour la journée rencontre des professionnels du Tourisme
- Invitation à la réunion publique – informations aux hébergeurs- taxe de séjour

2.6.1.2 L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention.

2.6.1.3 L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du ou des sites internet et la fréquentation des hébergements touristiques marchands classés de sa zone géographique d'intervention.

Notre observatoire du Tourisme est géré depuis le logiciel Tourinsoft. C'est un logiciel mis à disposition gratuitement par le Comité Départemental du Tourisme (CDT) (détaillé au critère 2.5.1.1).

Servane LEBAS, en charge des statistiques de l'Office de Tourisme de Cabourg, est chargée de créer chaque mois un tableau de bord regroupant les chiffres de la fréquentation des hôtels de la ville (nuitées, nombres de chambres louées). Ce tableau de bord est ensuite envoyé au CDT qui se charge de faire le bilan de fréquentation annuel de Cabourg et de la Côte Fleurie.

Servane LEBAS produit également une fiche de statistique mensuelle avec le nombre de demandes à l'accueil, au téléphone et par courrier/email (types de documentations données, répartition de la clientèle) ainsi que l'analyse des envois de documentation. Ce document nous permet d'évaluer nos stocks et d'adapter le nombre d'impressions de nos brochures année après année.

Les objectifs de ce service sont de... :

- suivre l'évolution des flux touristiques et de la fréquentation
- connaître l'offre et la demande touristique
- cibler les différentes clientèles

... afin de :

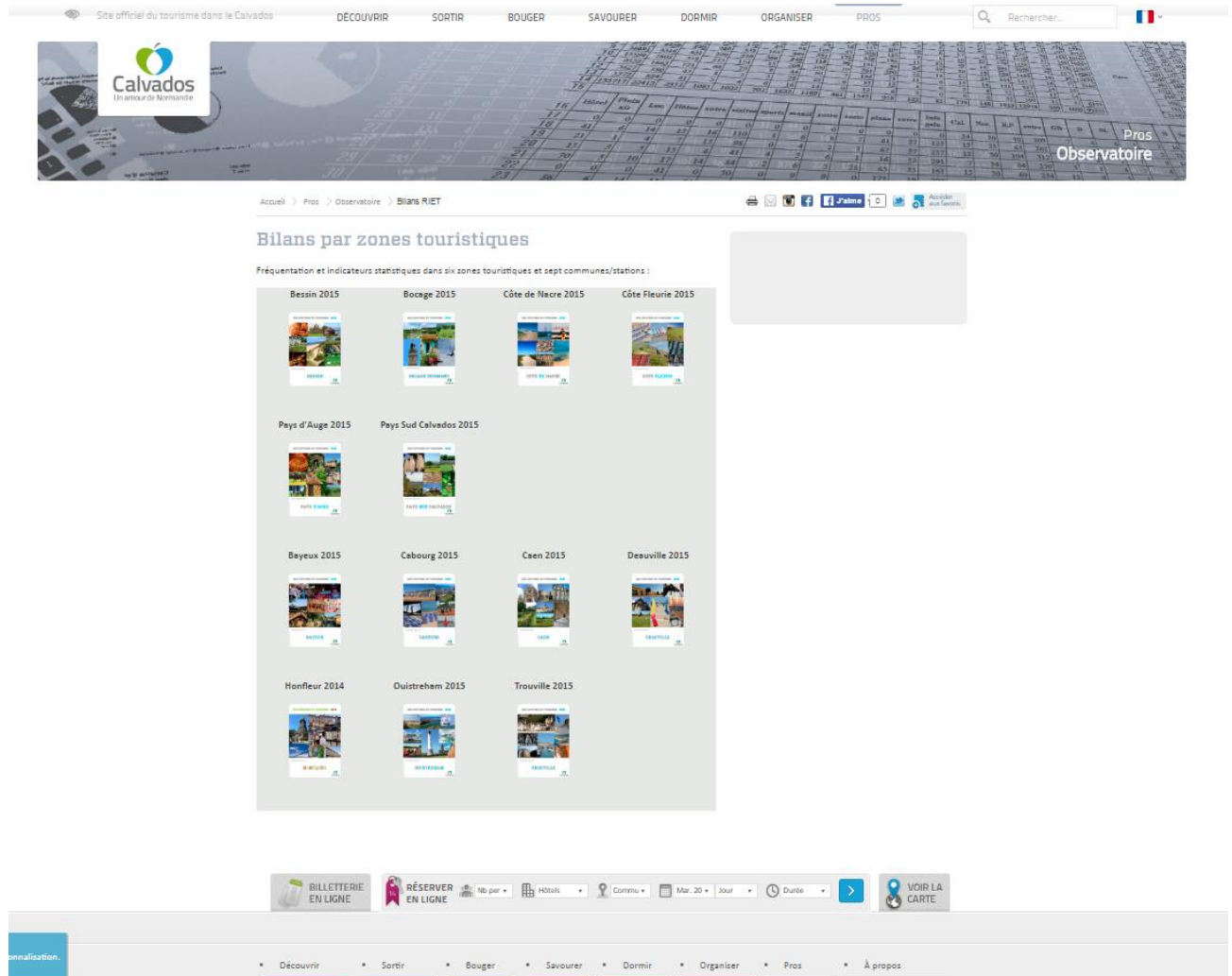
- guider les politiques locales de développement
- créer ou adapter les produits touristiques en fonction de la demande
- évaluer les retombées des différentes actions de promotion sur l'économie et l'emploi

Le Comité Départemental du Tourisme (CDT) dispose d'un service d'observation de l'activité touristique du Calvados, le RIET (Réseau d'Informations Economiques et Touristiques). Actuellement, 13 sites participent à l'observatoire :

- Bayeux, Cabourg, Caen, Deauville, Honfleur, Ouistreham, Trouville pour les villes,

- Bessin, Bocage, Côte de Nacre, Côte Fleurie, Pays d'Auge, Pays Sud Calvados pour les territoires.

Les bilans de l'Observatoire sont disponibles sur le site internet du CDT : <http://www.calvados-tourisme.com/fr/pros/observatoire/bilans-riet.php>



Les données, servant à éditer ces bilans, sont récoltées via le logiciel Tourinsoft.

Un document intitulé « les chiffres du tourisme » est envoyé à chaque office de tourisme tous les ans, ce qui permet d'évaluer année après année l'évolution des flux touristiques, de la fréquentation de la station et le profil de notre clientèle.

- **Vous trouverez en annexe :**
 - MO-TIS-CAB-05 sur l'utilisation du logiciel Tourinsoft (annexe 2.5.1.1)
 - Rapport d'activités 2015
 - Rapport d'activités 2016 (annexe.2.2.1.1)
 - Exemple de statistiques éditées via Tourinsoft
 - Les chiffres du tourisme 2015 (document édité par le CDT)

2.6.1.4 l'office de tourisme gère et met à disposition des données économiques et marketing sur l'activité touristique développée dans sa zone géographique d'intervention.

L'Office de Tourisme produit chaque mois des données économiques et les met à disposition des socioprofessionnels à travers une newsletter mensuelle. Dans ce document envoyé par email apparaît les chiffres de fréquentation de l'Office de Tourisme, une présentation des grands rendez-vous et de l'actualité du mois.

Cette newsletter est transmise à tous les acteurs touristiques de la station :

- Comité de Direction de l'Office de Tourisme
- Professionnels de l'hébergement
- Professionnels de la restauration
- Professionnels des sports et loisirs
- Commerçants
- Associations

L'Office de Tourisme dispose des données marketing de ses partenaires touristiques sur le plan régional et national et peut les fournir sur demande spontanée :

- page pro du CRT <http://www.pro-normandie-tourisme.com>
- page « observatoire » du CDT <http://www.espacepro-calvados.com/fr/733/pages/d/observatoire/les-chiffres-cles-dans-le-calvados/page/0>

- **Vous trouverez en annexe :**
 - un exemple de newsletter envoyée aux socioprofessionnels (annexe 2.6.1.1)
 - un exemple de réponse à une étude marketing

2.7.1.1 L'office de tourisme réalise des actions internes basées sur les principes du développement durable

Depuis l'entrée de l'Office de Tourisme dans la Démarche Qualité, nous adhérons à une démarche de développement durable. Un paragraphe est consacré à ce thème dans le Manuel Qualité en pages 32-33.

L'équipe de l'Office de Tourisme a mis en place plusieurs actions de développement durable : tri des déchets, réduction de l'utilisation de l'énergie et de l'eau, réduction des impressions papiers, mise en place du covoiturage.

Une charte de développement durable a été lue, approuvée et signée par chacun des employés de l'Office de Tourisme. Ce document sensibilise l'équipe aux bons gestes à adopter pour le respect de l'environnement, l'économie de l'énergie, de l'eau et des déchets.

Dans les bureaux de l'Office de Tourisme, des rappels ont été affichés pour permettre aux employés de respecter les règles du développement durable.

La Mairie fournit l'Office de Tourisme en produits ménagers écoresponsables :

- papier toilette en rouleau
- nettoyant vitres
- nettoyant pour sanitaires
- liquide vaisselle main
- lotion pour les mains
- **Vous trouverez en annexe :**
 - La charte de développement durable
 - Des photos qui illustrent les actions de développement durable mises en place au sein de l'Office de Tourisme
 - MO-ACC-CAB-02 Photocopieur et imprimante

- MO-ACC-CAB-03 Climatisation et chauffage
- FP-ACC-CAB-07 E-mail

B. Office de Tourisme de Merville-Franceville Plage

Auparavant Office de Tourisme communautaire de Cabalor, l'Office de Tourisme de Merville-Franceville Plage est depuis le 1^{er} avril 2017 un bureau d'information touristique (B.I.T) de la communauté de commune Normandie Cabourg Pays d'Auge.

1.1.1.1 L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

L'Office de Tourisme de Merville-Franceville Plage est implanté, depuis juillet 2014, dans de nouveaux locaux 1 avenue de Paris au cœur de la station touristique et balnéaire.

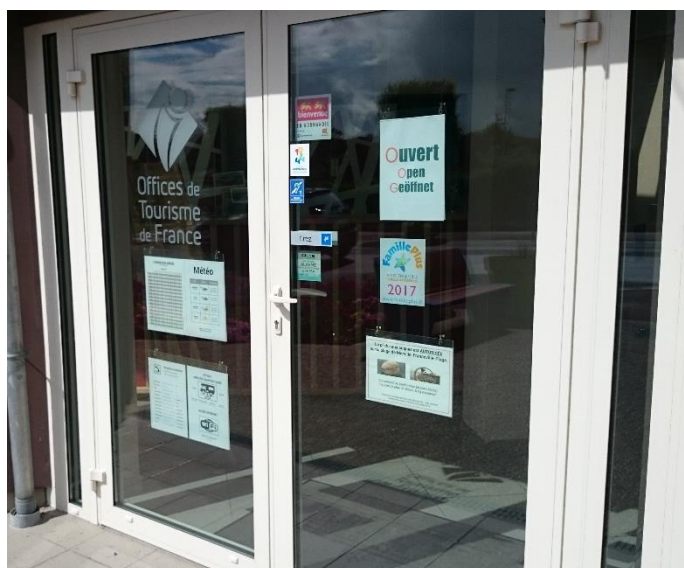
L'emplacement est stratégique car en "porte d'entrée" de la station, il se situe à un carrefour de la D514 Cabourg-Ouistreham / Cabourg-Caen.

L'OT est au centre des atouts touristiques :

- de la D514, de trois stations de bus verts ligne 20 desservant la côte fleurie entre Caen et Honfleur, jusqu'au Havre,
- du musée de la Batterie de Merville, de la forteresse La Redoute, du port de plaisance, du point de départ de la balade numérique...
- des voies vertes et pistes cyclables, de loueurs et réparateurs de vélos,
- de la rue commerçante, de la plage, du mini-golf, des campings...

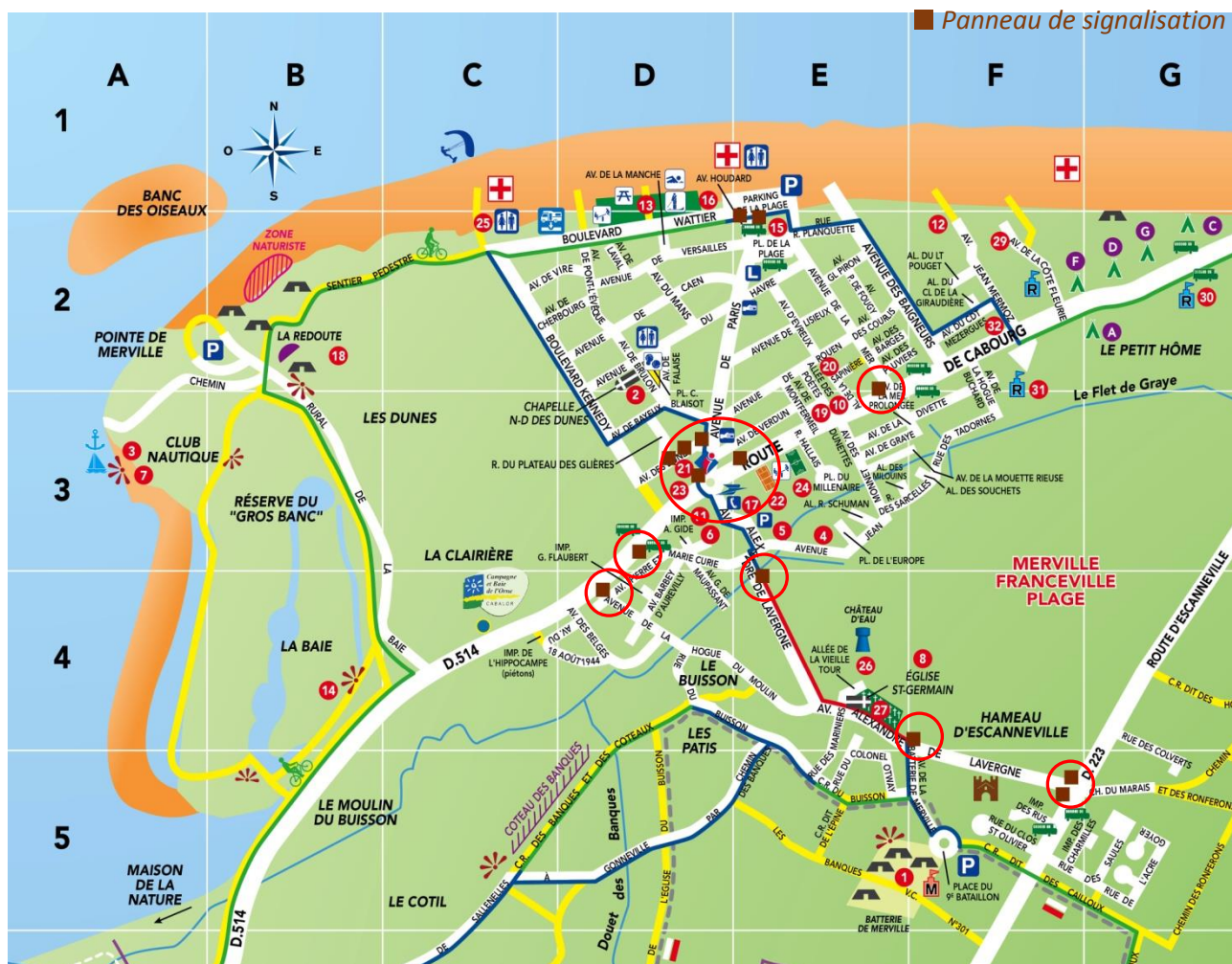


Le bâtiment de l'OT est facilement identifiable, le logo a été utilisé comme élément décoratif et a été apposé sur les baies vitrées. Au-dessus de la porte d'entrée, il est indiqué "office de tourisme". Un grand totem de 2X2m en forme de logo office de tourisme a été installé en juin 2015 à une dizaine de mètres du B.I.T. Visible depuis les 4 entrées du rond-point, celui-ci s'illumine la nuit en même temps que l'éclairage public. Il s'agit d'une pièce unique de fabrication locale.



1.1.1.2 La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur.

Suite au déménagement de l'Office de Tourisme en 2014, la signalétique routière a été repensée totalement sur l'ensemble de la station. Les panneaux reprennent aujourd'hui la nouvelle charte graphique d'Offices de Tourisme de France. Des panneaux sont placés à chaque entrée de la commune (Cabourg, Sallenelles, Gonneville-en-Auge, Le Hôme-Varaville), à la sortie du musée de la Batterie de Merville, du côté de la plage et des campings. Dix nouveaux panneaux routiers ont ainsi été posés en juin 2015.



Le parking de l'OT est également signalé à plusieurs endroits et un grand panneau fléché "office de tourisme - entrée" a été apposé sur la partie arrière de l'OT, côté parking.





La signalisation directionnelle des pistes cyclables sur le territoire de la communauté de communes a été réalisée en 2014-2015, l'Office de Tourisme y a totalement été intégré. Il est également signalisé sur les panneaux de randonnée pédestre.



1.1.1.3 L'office de tourisme adhérant à une fédération nationale représentative des offices de tourisme signale son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié.

L'Office de Tourisme de Merville-Franceville Plage est adhérent à :

- Offices de Tourisme de France (OTF)
- Offices de Tourisme et territoires de Normandie (OTN)
- Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiatives du Calvados (UDOTSI)
- Calvados Accueil (CCI)

Son appartenance au réseau des Offices de Tourisme de France est visible de par l'utilisation :

- de la charte graphique de son enseigne
- le logo OTF sur les vitrines de l'OT
- l'autocollant "Offices de tourisme de France" sur la porte d'entrée

- le logo OTF sur les panneaux directionnels
- le logo OTF sur tous ses supports de communication
- le logo OTF sur le site web <http://www.tourisme-campagnebaieorne.fr/pratique>





Vous trouverez en annexe :

- justificatif d'adhésion 2017 à OTF
- justificatif d'adhésion 2017 à OTN
- appel à cotisations 2017 à l'UDOTSI du Calvados
- justificatif d'adhésion 2017 à Atout France

1.1.2.1 Les locaux ou les espaces d'accueil sont identifiables et directement accessibles à tout public et indépendants de toute activité non touristique.

L'Office de Tourisme de Merville-Franceville Plage est implanté dans l'ancienne bibliothèque municipale mais a subi d'importants travaux d'aménagement extérieur et intérieur en 2014. Une extension avec grandes baies vitrées a été ajoutée permettant un espace accueil plus vaste et une grande vitrine accueillante. Le bâtiment est exclusivement dédié à l'activité touristique.

Le devant du bâtiment :

L'espace extérieur de l'OT a également été réaménagé permettant une meilleure visibilité et un espace très attractif. Une place réservée aux personnes en situation de handicap a été créée à gauche de l'entrée de l'OT. Un nouveau revêtement au sol a été réalisé en mars 2015, trois bancs ont été disposés en avril 2015, un porte-vélos a été installé en juin. L'équipe du service espaces verts a réalisé un projet global de mise en valeur des abords de l'OT. Il a d'ailleurs remporté en 2016 la 1^{ère} place du concours des offices de tourisme fleuris du Calvados. Pour mettre en avant le territoire, et afin que le visiteur prenne conscience qu'il est en bord de mer, une grande photo aérienne de la baie de l'Orne a été placée à l'entrée de l'OT avec une touche d'humour, "Bora- Bora ? Non... Merville-Franceville !".



L'arrière du bâtiment :

Quelques places de stationnement sont disponibles devant l'OT mais un grand parking se situe à l'arrière. L'accès piétonnier se fait très aisément par un chemin longeant le bâtiment. Un grand panneau fléché guidant le touriste est apposé sur son mur arrière. De plus, pour inviter le client à pénétrer dans les locaux, une vitrine nous permettant de mettre en avant des expositions, affiches... est située côté parking. Un porte-vélos est disponible aux abords du parking.

L'Office de Tourisme de Merville-Franceville Plage est facilement identifiable et accessible. Construit de plain-pied, la circulation de tous les publics se fait aisément à l'extérieur et à l'intérieur. Labellisé Famille Plus depuis 2011, l'accueil des familles est une priorité.



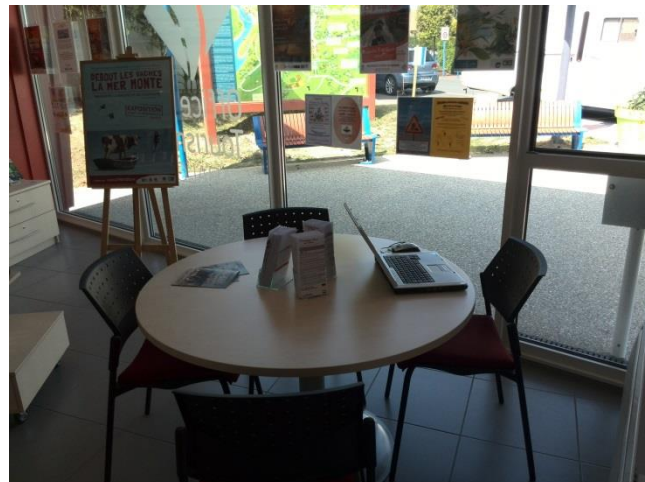
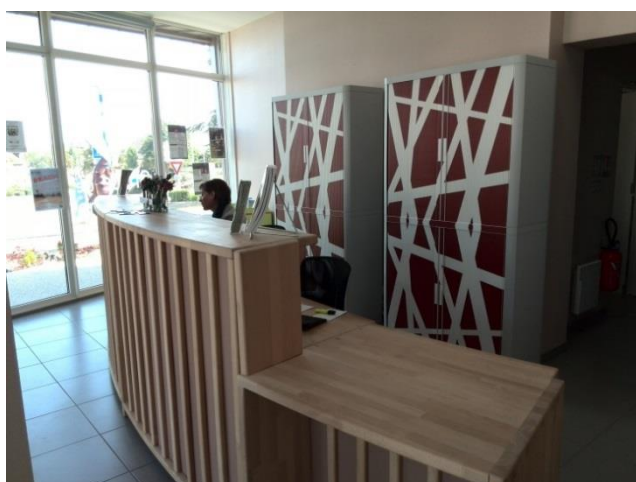
- **Vous trouverez en annexe :**
 - Diplôme concours OT fleuris du Calvados 2016
 - Rapport d'audit Famille Plus 2014

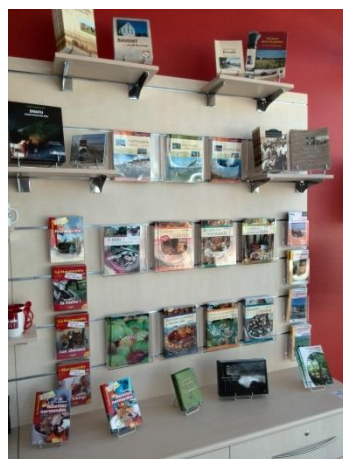
1.1.2.2 Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Nous avons travaillé avec un architecte pour optimiser au maximum l'espace accueil, le rendre accueillant pour les visiteurs et fonctionnel pour le personnel. L'ergonomie a été un élément important lors du choix du mobilier. Le comptoir, par exemple, a été fabriqué sur mesure pour permettre aux conseillers en séjour de travailler dans des conditions optimales.

L'espace accueil est défini en plusieurs pôles :

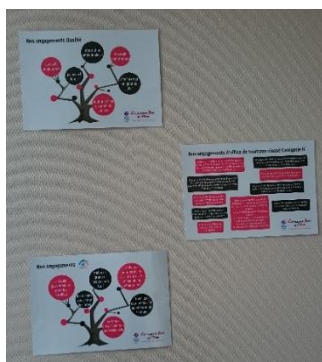
- l'espace accueil avec un comptoir haut, un comptoir bas + un comptoir haut indépendant pour accueillir les associations par exemple.
- l'espace enfants avec du mobilier visible depuis la vitrine extérieure,
- l'espace documentation (identifié par thématique : événementiel, sites à visiter, loisirs...),
- l'espace de consultation (table avec 4 chaises) et un ordinateur pour le public,
- l'espace boutique.

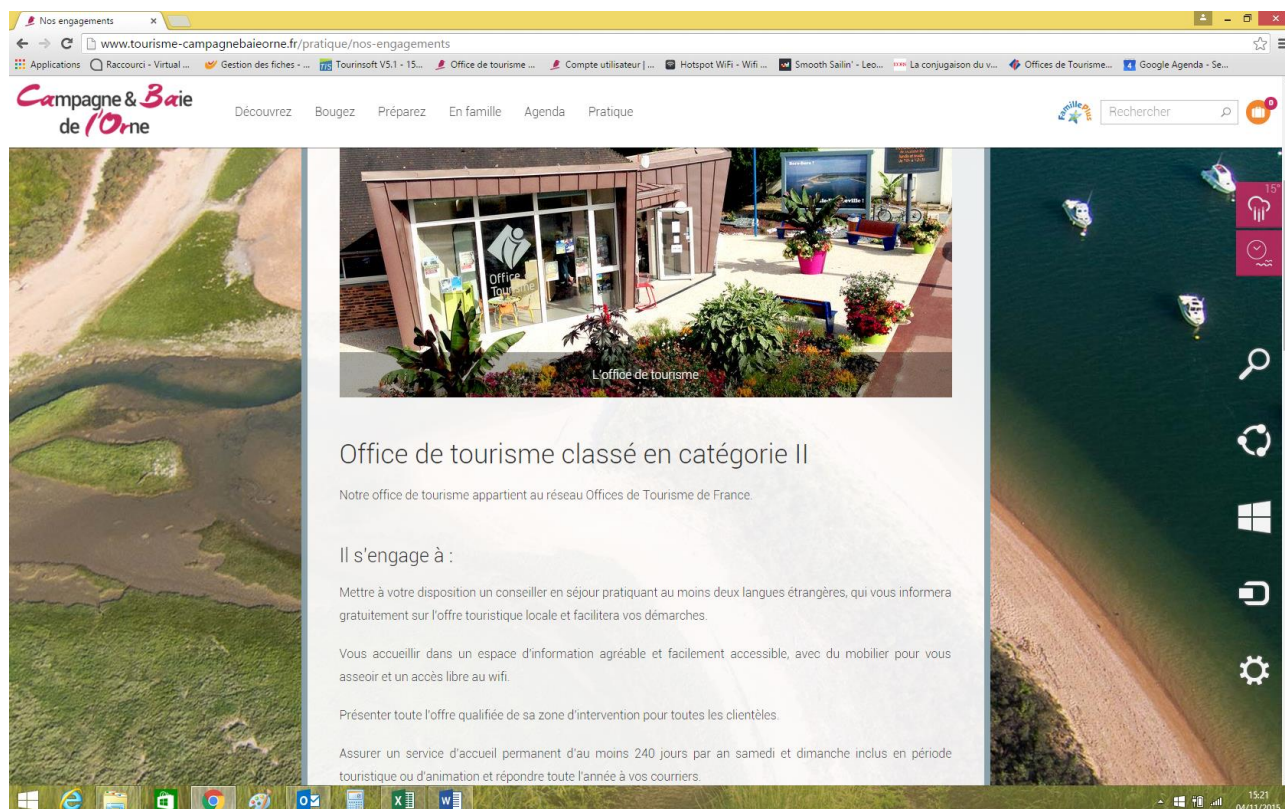




1.1.2.3 L'office de tourisme doit afficher dans ses locaux et publier sur son site Internet les engagements qui correspondent à sa catégorie de classement de manière visible pour la clientèle conformément aux dispositions de l'annexe II.

Les engagements Famille Plus, Marque Qualité Tourisme et Catégorie sont affichés à l'accueil dans un espace dédié, près de la table de consultation. Ils sont également visibles depuis le site Internet www.tourisme-campagnebaieorne.fr dans la rubrique "pratique" puis "nos engagements".





1.1.2.4 L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

L'Office de Tourisme de Merville-Franceville Plage a souscrit un abonnement auprès de la société 2ISR. Leur solution repose sur un équipement permettant de sécuriser l'accès à Internet. Cet équipement branché sur le routeur internet diffuse en wifi un accès à Internet sécurisé et conforme aux législations en vigueur.

L'OT de Merville-Franceville Plage offre à sa clientèle depuis mars 2015 :

- un accès WIFI public gratuit et illimité à l'intérieur.
- un accès WIFI public gratuit et illimité aux abords de l'OT pendant et hors périodes d'ouverture. L'aménagement des extérieurs permet au visiteur de s'installer confortablement pour se connecter (bancs, fleurissement, porte vélos...)
- un accès à internet gratuit depuis l'ordinateur de consultation au sein de l'espace accueil (limitée à 15 minutes par personne en cas d'affluence)
- la possibilité d'imprimer des documents (service payant).

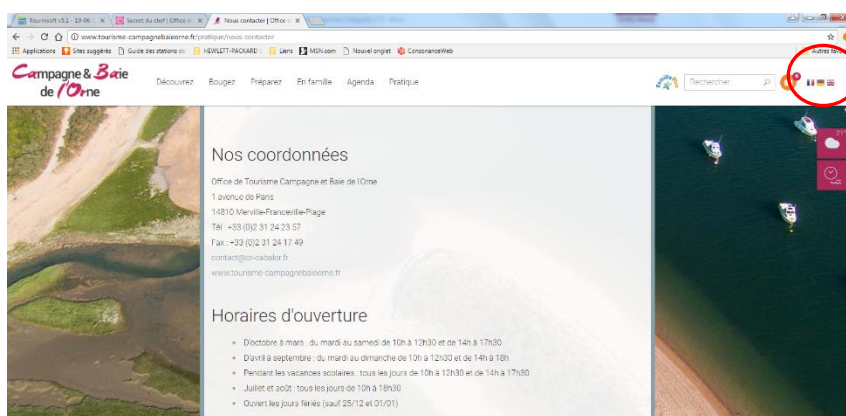
La mention "Wifi public gratuit" est affichée sur la porte d'entrée de l'OT. Le personnel d'accueil remet une notice de connexion, traduite en anglais et allemand, à tous les visiteurs qui le souhaitent.



- Vous trouverez en annexe :
- Le contrat wifipublic Clic & Surf

1.1.3.2 Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondeurs ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins deux langues étrangères.

Les périodes et horaires d'ouverture sont affichés sur la porte d'entrée de l'Office de Tourisme de Merville-Franceville Plage et enregistrés sur le répondeur téléphonique en français, anglais et allemand. Ils sont également diffusés en français, en anglais, en allemand et en néerlandais sur nos éditions. On les retrouve sur les sites Internet de l'OT et de la mairie de Merville-Franceville-Plage, sur les réseaux sociaux, sur Google+ ainsi que sur les signatures électroniques du personnel.



Aouatif HAMDAN
Directrice


Office de tourisme **Campagne et Baie de l'Orne**
1 Avenue de Paris - 14 810 MERVILLE-FRANCEVILLE-PLAGE
Tél. : 02 31 24 23 57 - Fax : 02 31 24 17 49
Ligne directe : 02 31 24 13 03
www.tourisme-campagnebaieorne.fr


Horaires d'ouverture :
Du mardi au dimanche, de 10H00 à 12H30 et de 14H00 à 18H00

**Campagne & Baie
de l'Orne**

TOURISME EN CALVADOS

Rejoignez-nous sur Facebook ou Twitter !





Le guide touristique est traduit intégralement en anglais, allemand et néerlandais.

- **Vous trouverez en annexe :**
- FP-ACC-MER-08- Répondeur téléphonique

1.1.3.5 L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins trois cent cinq jours par an, dont le samedi et le dimanche obligatoirement, en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations événementielles sur sa zone géographique d'intervention.

L'Office de Tourisme de Merville-Franceville Plage ouvre selon les périodes et horaires suivants :

- d'octobre à mars, du mardi au samedi, de 10h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30
- d'avril à septembre, du mardi au dimanche, de 10h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00
- pendant les vacances scolaires, tous les jours, de 10h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30
- juillet et août, tous les jours : de 10h00 à 18h30
- ouvert les jours fériés et ponts (sauf 25/12 et 01/01)

En 2017, l'Office de Tourisme de Merville-Franceville Plage sera ouvert 318 jours soit :

	Janv	Févr	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Jours d'ouverture	21	28	24	30	28	27	31	31	26	25	23	24

Exemples de manifestations événementielles :

- du mercredi 24 au dimanche 28 mai 2017 (5 jours) :

Week-end Famille Plus à Merville-Franceville-Plage

De nombreuses animations pour toute la famille : chasse aux œufs, animation-découverte "Lutins des mers", animations nautiques, mini-golf, chasse à l'intrus, heure du conte, offres spéciales dans les restaurants labellisés... etc.

Ouverture de l'OT: mercredi au dimanche

- du samedi 3 au mercredi juin 2017 (5 jours) :

Commémoration du 70^e anniversaire du Débarquement.

Ouverture de l'OT : Tous les jours.

- Samedi 16 et dimanche 17 septembre 2017 (2 jours) :

6^e Festival Cidre et Dragon à Merville-Franceville-Plage

Marché médiéval, reconstitution, littérature, courts-métrages, conférences, animations de rue, beach trollball, aventure vivante, jeux de rôle, spectacles nocturnes, parade lumineuse, animations enfants... Concerts le samedi soir. Le monde de la Fantasy le temps d'un week-end ! 90 000 festivaliers.

Ouverture de l'OT : samedi et dimanche, ouverture prolongée de l'OT et stand accueil à l'entrée du festival.

1.2.1.3 Il existe un service trilingue permanent d'accueil pendant les horaires et périodes d'ouverture de l'espace d'accueil de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées du personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

Le personnel de l'OT Cabalor, permanent ou saisonnier parle au moins deux langues étrangères dont obligatoirement l'anglais. Les autres langues sont l'allemand, l'espagnol, le néerlandais, le turc, l'italien et l'arabe.

Personnel permanent 2017:

Marie-Laure MOUREZ : français, anglais, allemand, breton

Apolline MORCEL : français, anglais, turc, italien

Anaïs NGUYEN THE : français, anglais, allemand

Aouatif HAMDAN : français, anglais, espagnol, arabe

Personnel CDD ou saisonnier 2017 :

Marion MENARD : français, anglais, allemand

Morgane DUCHATEL : français, anglais, allemand

Evan BAZIRE : français, anglais, espagnol

• **Vous trouverez en annexe :**

CV Marie-Laure MOUREZ

CV Apolline MORCEL

CV Aouatif HAMDAN

CV Anaïs N'GUYEN

CV Marion MENARD

CV Morgane DUCHATEL

CV Evan BAZIRE



1.2.3.1 L'office de tourisme doit diffuser des informations *a minima* sur support papier sur sa zone géographique d'intervention.

L'office de tourisme présente dans son guide touristique :

- **la liste des campings, villages vacances, hôtels, meublés de tourisme, chambres d'hôtes et autres chambres.** Figurent en premier lieu, les hébergements labellisés puis classés et enfin non classés. Pour chaque structure sont indiqués le nom de l'établissement, les coordonnées postales, téléphoniques et web, les services proposés et les périodes d'ouverture (pages 28 à 39).

- **la liste des restaurants.** Pour chaque prestataire, sont présentés le nom de l'établissement, le type de restauration, les services proposés, une fourchette de prix et les coordonnées (page 22 à 25).

- **la liste des commerçants dits touristiques.** Ils sont présentés sous les catégories "côté commerces de bouche", "côté shopping", "côté bien-être" et "côté services".

- **les sites incontournables à découvrir** avec coordonnées et tarif (pages 4 à 11).

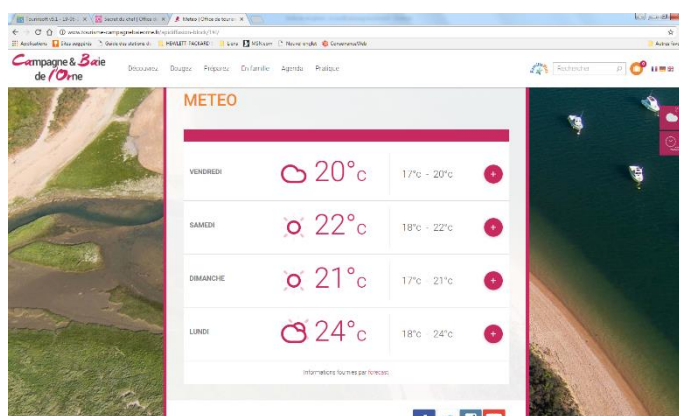
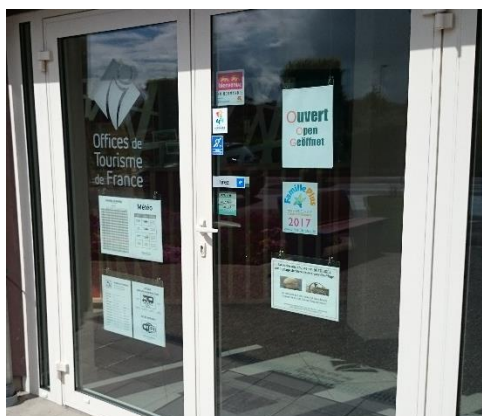
- **les activités à pratiquer.** Elles sont présentées sous les catégories suivantes : Tous à l'eau, randonnées à pied/ à vélo, balades à cheval, sports et loisirs. Pour chaque prestataire, est présenté un descriptif ainsi que les coordonnées (pages 14 à 20).

- **les événements et animations** sous la catégorie "manifestations et flânerie". Il s'agit d'une présentation non exhaustive de l'ensemble des événements proposés. Chaque mois l'office de tourisme édite un programme détaillé de toutes les animations proposées sur le territoire (page 46).

- **les prestataires de services** sous la catégorie "infos pratiques" (pages 43 et 44). Sont listés les distributeurs de billets, les transports en commun et taxis, les locations de vélos, les lieux de cultes, les bibliothèques, les accès Internet, les garages, les services de retouches et laverie.

- **les numéros de téléphone d'urgence** sous la catégorie "santé et urgences" (page 45). Ceux-ci sont également affichés sur la porte d'entrée de l'OT.

La météo est affichée sur quatre jours sur la porte d'entrée et est également disponible en temps réel sur la home page de notre site Internet.



Affichage météo porte d'entrée et site web

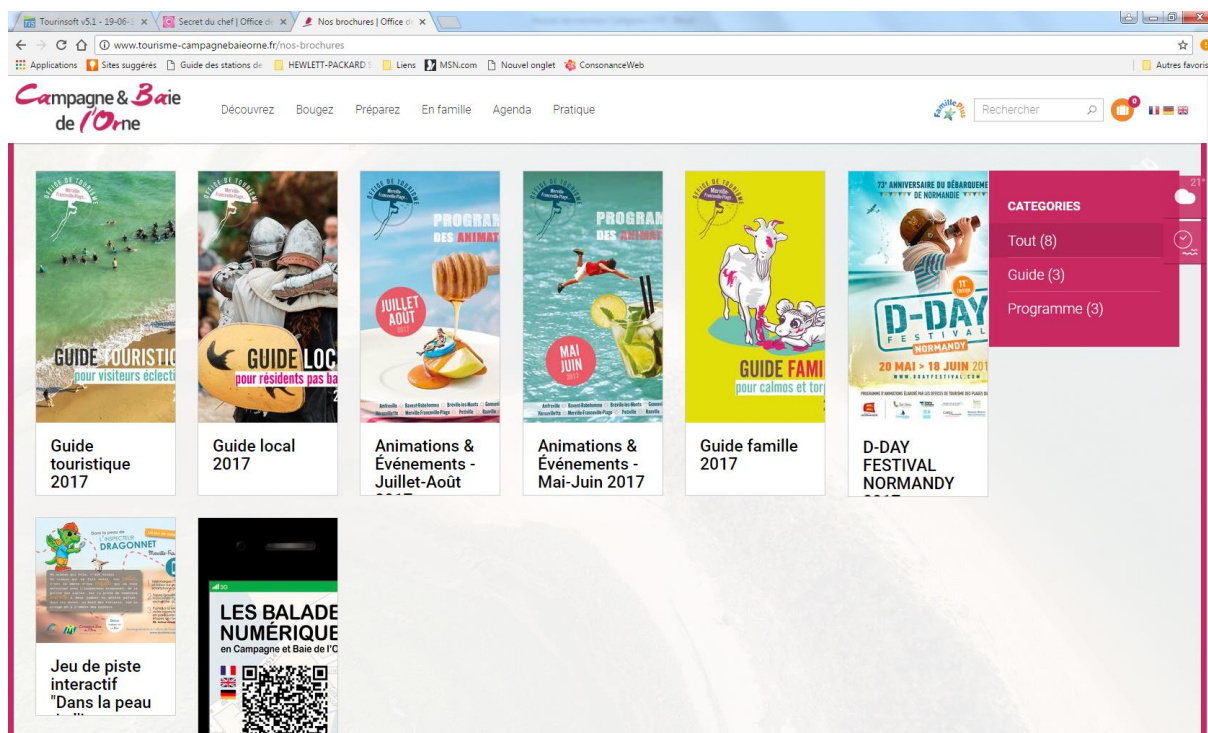
L'office de tourisme édite également :

- **un guide famille** reprenant les activités de loisirs à pratiquer en famille et met en avant les prestataires labellisés Famille Plus. Ce guide comprend des petits conseils et jeux à destination du jeune public.

- **un guide pratique** destiné aux habitants, aux résidents secondaires dans lequel figurent l'ensemble des activités de loisirs, le service jeunesse, les artisans, les commerçants et les services.

- **un programme des animations** détaillé et exhaustif tous les mois.

Tous ces documents sont disponibles en téléchargement sur le site Internet de l'OT et les réseaux sociaux.



- **Vous trouverez en annexe (pochette jaune) :**
 - le guide touristique 2017
 - le programme des animations mai-juin 2017
 - le guide local 2017
 - le guide famille

1.2.3.3. Les numéros de téléphone d'urgence sont affichés et visibles de l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

Les numéros de téléphone d'urgence sont affichés sur la porte d'entrée, visibles de l'intérieur et de l'extérieur. Ils sont également disponibles dans les guides touristique et pratique de l'OT.



2.5.1.1 L'office de tourisme dispose d'un système de gestion de l'information organisé et informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser une information maîtrisée et validée sur l'offre touristique locale.

Comme à Cabourg, l'Office de Tourisme de Merville-Franceville Plage utilise dans ses mêmes fonctionnalités le logiciel Tourinsoft version 5, propriété de la société Faire Savoir, mise à disposition des Offices de Tourisme par le Comité Régional du Tourisme Normandie.

Une enseigne est apposée sur le bâtiment de l'Office de Tourisme, au-dessus de la porte. Cette enseigne de grande taille est encadrée des logos d'Offices de Tourisme de France et de l'Office de Tourisme de Houlgate. Cette enseigne a été installée en mai 2015. Les inscriptions et les logos sont éclairés la nuit : la mise en marche est coordonnée à celle de l'éclairage public.



L'Office de Tourisme est situé dans une ancienne villa, et l'entrée est surélevée par rapport au niveau du sol. L'accès se fait donc soit par un escalier à gauche ou par une rampe à droite pour les personnes ayant des difficultés de déplacement (fauteuil, déambulateur, poussette).

Un totem a aussi été installé dans la rue, le long de la D513 afin de bien indiquer la présence de l'Office de Tourisme aux véhicules passant sur l'axe routier Cabourg / Deauville. Il permet d'identifier l'Office de Tourisme grâce au logo d'Offices de Tourisme de France, le logo de l'Office de Tourisme et la mention « Office de tourisme ». Une flèche indique l'emplacement de l'office de tourisme par rapport à la route.

Cette enseigne est lumineuse et est éclairée la nuit, de façon à être visible. Elle identifie l'Office de Tourisme à distance : elle est visible à partir des derniers panneaux indiquant le « I » de Information et de l'arrêt de bus.





Vous trouverez en annexe :

- Plan d'Houlgate : localisation de l'OT avec les flux touristiques principaux
- L'implantation de l'enseigne
- La portée de l'enseigne

1.1.1.2 La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur.

Des panneaux signalétiques dirigent les automobilistes et les passants vers l'Office de Tourisme.

Sur les panneaux signalétiques de circulation, la direction de l'Office de Tourisme est indiquée avec le « I » de « Information ».



Ils permettent de diriger les automobilistes vers l'OT.

A proximité, des panonceaux mentionnant « Office de Tourisme » sont placés :



Face à la mairie



Après la mairie

• Vous trouverez en annexe :

- Photos de la signalétique
- Implantation de la signalétique dans la station

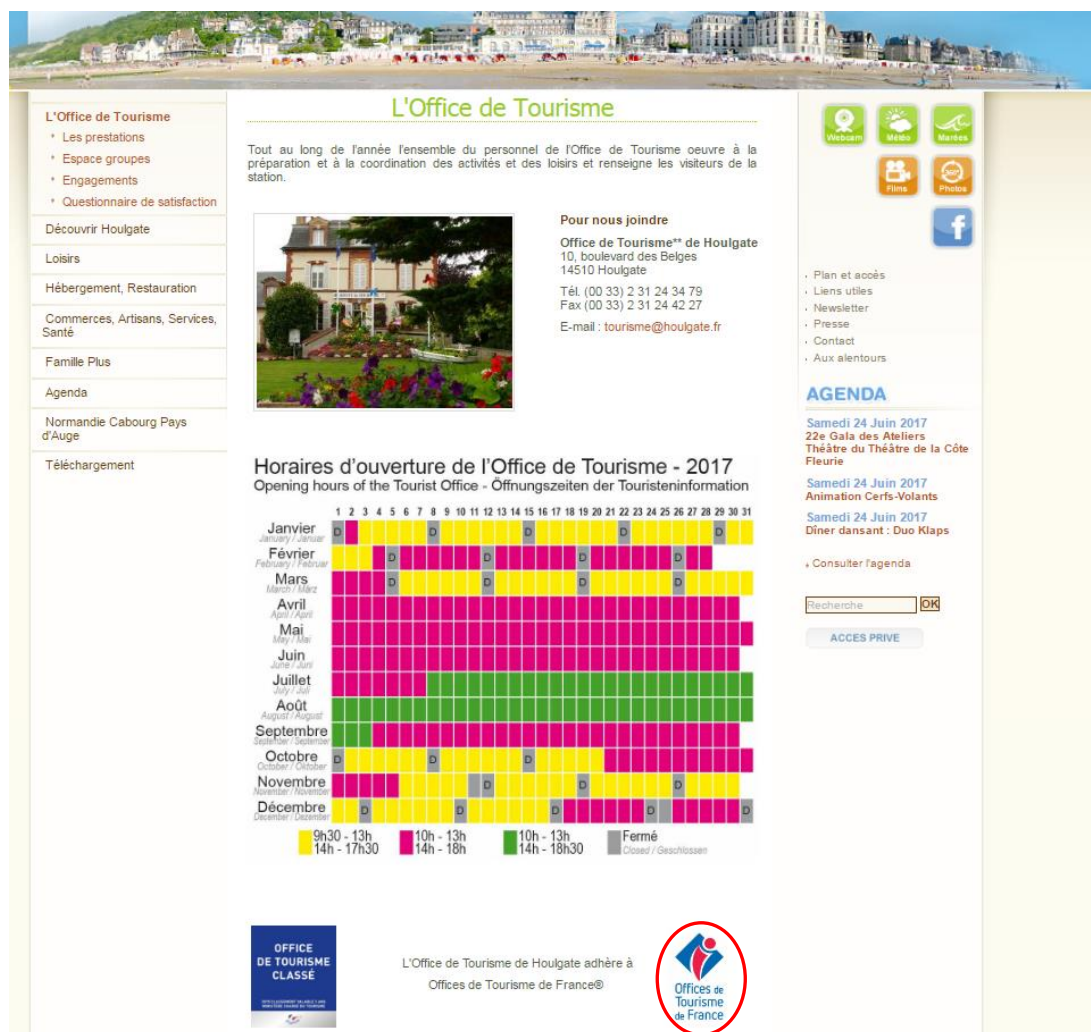
1.1.1.3 L'office de tourisme adhérant à une fédération nationale représentative des offices de tourisme signale son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié.

L'Office de Tourisme d'Houlgate est adhérent à :

- Offices de Tourisme de France (OTF)
- Offices de Tourisme et territoires de Normandie (OTN)
- Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiatives du Calvados (UDOTSI)

Son appartenance au réseau des Offices de Tourisme de France est visible de par l'utilisation :

- de la charte graphique de son enseigne
- le logo OTF sur l'enseigne de l'OT
- le logo OTF sur le totem
- le logo OTF sur les éditions papier
- le logo OTF sur le site internet : <http://www.houlgate-tourisme.fr>



L'Office de Tourisme

Tout au long de l'année l'ensemble du personnel de l'Office de Tourisme oeuvre à la préparation et à la coordination des activités et des loisirs et renseigne les visiteurs de la station.

Pour nous joindre
Office de Tourisme™ de Houlgate
10, boulevard des Belges
14510 Houlgate
Tél. (00 33) 2 31 24 34 79
Fax (00 33) 2 31 24 42 27
E-mail : tourisme@houlgate.fr

Horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme - 2017
Opening hours of the Tourist Office - Öffnungszeiten der Touristeninformation

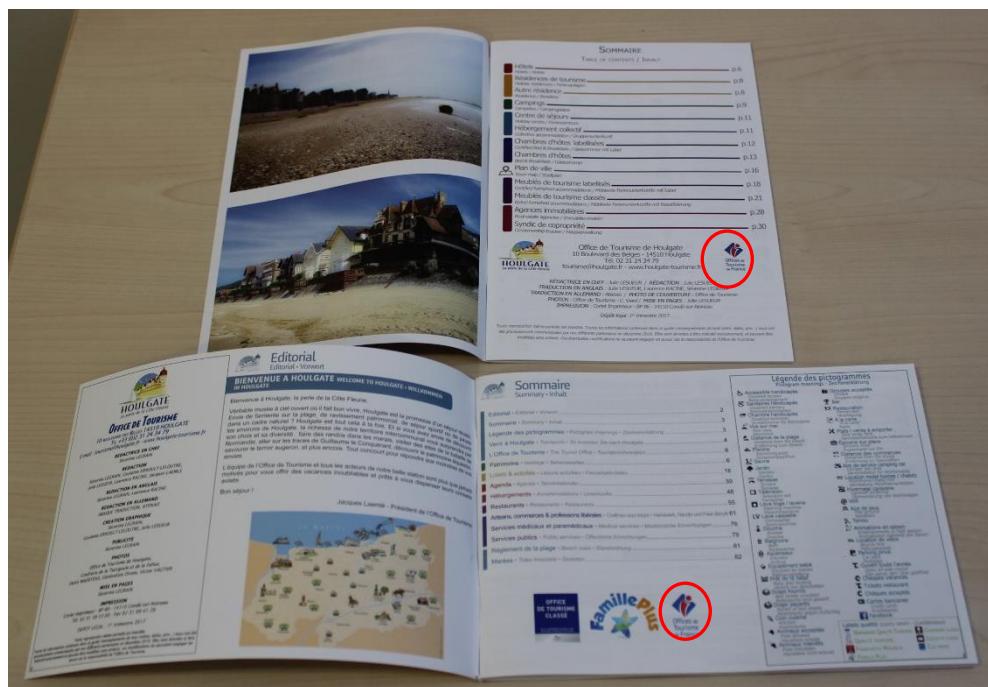
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Janvier / January	D																														
Février / February																															
Mars / March																															
Avril / April																															
Mai / May																															
Juin / June																															
Juillet / July																															
Août / August																															
Septembre / September																															
Octobre / October																															
Novembre / November																															
Décembre / December																															

9h30 - 13h
14h - 17h30
10h - 13h
14h - 18h
10h - 13h
14h - 18h30
Fermé / Closed / Geschlossen

OFFICE DE TOURISME CLASSE

L'Office de Tourisme de Houlgate adhère à
Offices de Tourisme de France®

Offices de Tourisme de France



- **Vous trouverez en annexe au point 1.1.1.3 de Merville-Franceville Plage:**
 - justificatif d'adhésion 2017 à OTF
 - justificatif d'adhésion 2017 à OTN
 - justificatif d'adhésion 2017 à l'UDOTSI du Calvados
 - justificatif d'adhésion 2017 à Atout France

1.1.2.1 Les locaux ou les espaces d'accueil sont identifiables et directement accessibles à tout public et indépendants de toute activité non touristique.

L'Office de tourisme de Houlgate occupe le rez-de-chaussée de l'ancien presbytère de la commune.

Un jardin rond typique des villas Belle Epoque est situé devant le bâtiment. Ce jardin composé de pelouse et de parterres de fleurs entretenus par le service des espaces verts de la ville offrent un cadre magnifique à l'Office de Tourisme et procure un « premier contact » de qualité à nos visiteurs. La qualité de ce cadre est régulièrement récompensée par un prix au concours « Fleurir la France ».



Afin de valoriser les atouts de la ville à nos visiteurs, la commune de Houlgate a installé en 2014 un mur végétal illustré. Les illustrations sont remplacées plusieurs fois par an afin de marquer les différentes facettes de la commune tout au long de l'année. Sont ainsi illustrés le patrimoine architectural, le patrimoine naturel, les événements et manifestations, ainsi que les nombreuses activités de la station.

Une place de stationnement minute est installée à 30 mètres de l'office de tourisme ainsi qu'une place de stationnement pour personnes handicapées, garantissant ainsi l'accès à tout le monde. Un grand parking gratuit est à 200 mètres de l'office de tourisme, sur la place de l'Eglise. De plus, un parc à vélo est installé à proximité immédiate de l'Office de Tourisme et de la mairie.



Les deux allées qui encadrent le jardin face à l'Office de Tourisme mènent à notre espace accueil. L'accès de gauche mène à des escaliers et celui de droite, à une rampe d'accès. Ce qui permet

une accessibilité tout public, les valides, comme les personnes en fauteuil roulant, en déambulateur ou les parents / grands-parents de jeunes enfants en poussette, accès obligatoire dans le référentiel Famille Plus dont la commune d'Houlgate est labellisée.

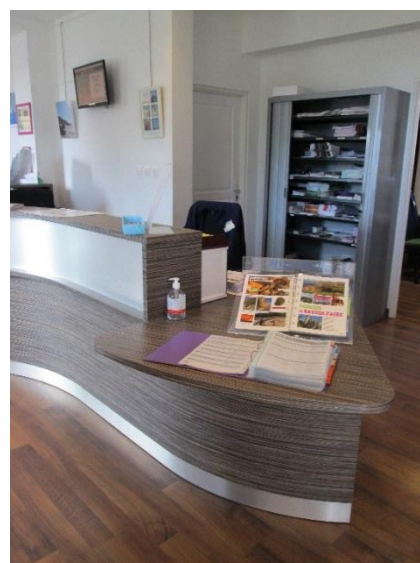


- Vous trouverez en annexe les documents officiels de labellisation de l'Office de Tourisme pour Famille Plus.

1.1.2.2 Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Rénové et agrandi en 2011, le local de l'Office de Tourisme offre désormais un large espace d'accueil tout public. Il est entièrement destiné à l'accueil et à l'information des visiteurs, aucune autre activité n'est proposée. La clientèle de la station de Houlgate étant constituée en grande partie de familles avec enfants (parents / enfants et intergénérationnelle grands-parents / petits enfants) la conception de l'espace accueil a été faite avec soin afin de répondre aux attentes du plus grand nombre.

L'accès aux personnes à mobilité réduite a été pris en compte lors de cette rénovation : la rampe d'accès extérieure existait déjà et la banque d'accueil a été faite sur mesure pour répondre aux besoins des visiteurs, du personnel d'accueil et des personnes en fauteuil roulant : un espace abaissé a été aménagé afin qu'elles puissent consulter de la documentation. Cet espace est situé à côté d'un des deux postes du personnel d'accueil. La personne la plus proche peut donc immédiatement s'approcher afin de répondre aux questions éventuelles des visiteurs en fauteuil.



La porte d'entrée se situant face au poste principal d'accueil (il y a toujours, même en période creuse, un membre du personnel de l'office de tourisme à ce poste) et étant vitrée, si une personne à mobilité réduite éprouve des difficultés à ouvrir cette porte, le personnel le voit immédiatement et va l'ouvrir et maintenir lors de l'entrée de cette personne (ainsi qu'à son départ).

Si certaines brochures touristiques des présentoirs sont situées trop haut pour ces personnes, le personnel leur propose de leur donner.

L'entrée donne directement sur l'espace accueil et la banque du même nom est juste en face de la porte d'entrée. Ce qui permet au personnel d'accueil de saluer toutes les personnes qui pénètrent dans nos locaux. Le premier contact visuel de l'office de tourisme est donc avec le personnel d'accueil signifiant bien aux visiteurs que le personnel est à sa disposition et prêt à leur répondre.

L'espace accueil est organisé en différentes parties afin d'offrir un grand choix de documentation touristique organisé de manières thématique : brochures sur les activités et les manifestations en Normandie, brochures et documents locaux, totem de brochures d'activités et lieux de visites à l'échelle de la région.



L'espace accueil est équipé de fauteuils afin que les visiteurs puissent consulter de la documentation confortablement. Ces fauteuils permettent aussi aux personnes venant bénéficier du service de wifi gratuit de le faire confortablement.



Un espace a été aussi pensé pour que les enfants puissent s'installer et s'occuper pendant que leurs parents / grands-parents consultent la documentation ou le personnel d'accueil. Une table basse ainsi que des chaises adaptées leurs permettent de s'installer pour dessiner, lire ou jouer.

- **Vous trouverez en annexe :**
 - Le plan de l'espace accueil

1.1.2.3 L'office de tourisme doit afficher dans ses locaux et publier sur son site Internet les engagements qui correspondent à sa catégorie de classement de manière visible pour la clientèle conformément aux dispositions de l'annexe II.

Les engagements Famille Plus et Catégorie sont affichés à l'accueil à côté de la banque d'accueil, aux yeux de tous les visiteurs. Ils sont également visibles depuis le site Internet www.houlgate-tourisme.fr dans la rubrique "Office de Tourisme" puis "engagements".



Engagements de l'office de tourisme



The screenshot shows the website of the Houlgate Office of Tourism. At the top, there is a banner with the text "HOULGATE La perle de la Côte Fleurie" and a photo of the town. Below the banner, the page is divided into several sections. On the left, there is a sidebar with a menu: "L'Office de Tourisme" (with sub-items: Les prestations, Espace groupes, Engagements, Questionnaire de satisfaction), "Découvrir Houlgate", "Loisirs", "Hébergement, Restauration", "Commerces, Artisans, Services, Santé", "Famille Plus", "Agenda", "Normandie Cabourg Pays d'Auge", and "Téléchargement". The main content area is titled "Engagements" and lists the commitments of the office, such as providing a welcome space, offering free Wi-Fi, and providing tourist information in multiple languages. On the right, there are social media icons (Google+, Facebook, etc.) and a section titled "AGENDA" listing upcoming events like "Exposition de peintures et sculptures" and "Le ciné Pitchoun".

1.1.2.4 L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

Depuis juin 2013, l'Office de Tourisme a étoffé la gamme des prestations offertes à ses visiteurs en proposant un service de wifi gratuit. Ce service permet d'élargir la palette d'informations touristiques disponibles aux visiteurs.

Ce service est gratuit. Cependant, face à l'engorgement, nous avons dû limiter la durée de connexion à 30 mn.

Pour des raisons de sécurité et de responsabilité, les utilisateurs doivent s'identifier pour bénéficier de ce service.

Les fauteuils disposés dans l'espace accueil permettent à nos visiteurs de s'installer confortablement le temps de leur connexion. De plus, des prises électriques à proximité leur permettent de brancher leur appareil sur secteur le temps de leur consultation.



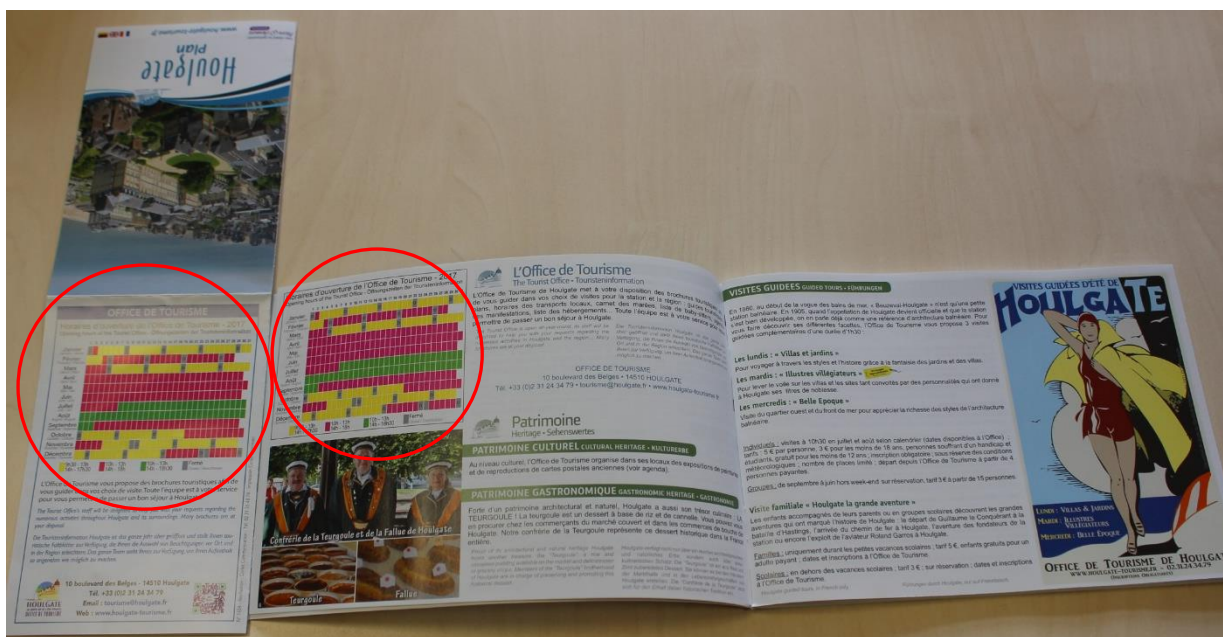
Conditions d'utilisation du Wifi

1.1.3.2 Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondeurs ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins deux langues étrangères.

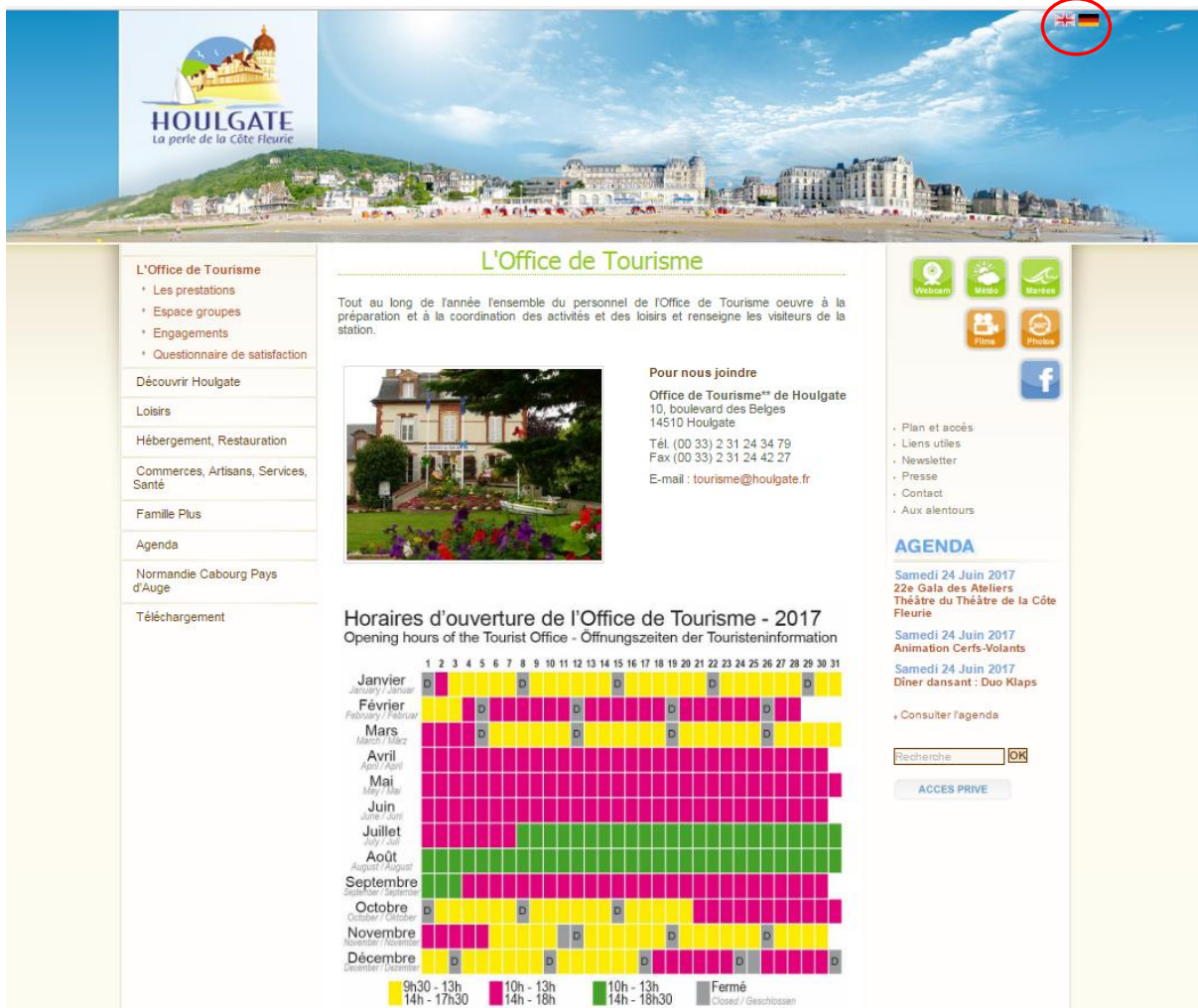
Les horaires sont affichés sur la porte d'entrée de l'Office de Tourisme.



Ils sont également indiqués dans les supports papier suivants : le Guide touristique et le plan de ville.



Ils figurent aussi sur le site internet www.houlgate-tourisme.fr traduit en anglais et allemand.



L'Office de Tourisme

- Les prestations
- Espace groupes
- Engagements
- Questionnaire de satisfaction

Découvrir Houlgate

- Loisirs
- Hébergement, Restauration
- Commerces, Artisans, Services, Santé
- Famille Plus
- Agenda
- Normandie Cabourg Pays d'Auge
- Téléchargement

L'Office de Tourisme

Tout au long de l'année l'ensemble du personnel de l'Office de Tourisme oeuvre à la préparation et à la coordination des activités et des loisirs et renseigne les visiteurs de la station.

Pour nous joindre

Office de Tourisme** de Houlgate
10, boulevard des Belges
14510 Houlgate

Tél. (00 33) 2 31 24 34 79
Fax (00 33) 2 31 24 42 27
E-mail : tourisme@houlgate.fr

Horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme - 2017
Opening hours of the Tourist Office - Öffnungszeiten der Touristeninformation

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Janvier / Januar																															
Février / Februar																															
Mars / März																															
Avril / April																															
Mai / Mai																															
Juin / Juni																															
Juillet / Juli																															
Août / August																															
Septembre / September																															
Octobre / Oktober																															
Novembre / November																															
Décembre / Dezember																															

9h30 - 13h
14h - 17h30
10h - 13h
14h - 18h
10h - 13h
14h - 18h30
Fermé / Geschlossen

AGENDA

Samedi 24 Juin 2017
22e Gala des Ateliers
Théâtre du Théâtre de la Côte Fleurie

Samedi 24 Juin 2017
Animation Cerfs-Volants

Samedi 24 Juin 2017
Dîner d'été - Duo Klaps

Plan et accès
Liens utiles
Newsletter
Presse
Contact
Aux alentours

Recherche OK

ACCES PRIVE

Le message du répondeur téléphonique donne les horaires d'ouverture de la période concernée. Il est modifié à chaque changement de rythme. Il est réalisé en trois langues : français, anglais et espagnol.

- **Vous trouverez en annexe :**
 - MD-ACC-HOU-03 Message répondeur toutes saisons
 - MO-ACC-HOU-03 Standard téléphonique et répondeur

1.1.3.5 L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins trois cent cinq jours par an, dont le samedi et le dimanche obligatoirement, en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations événementielles sur sa zone géographique d'intervention.

L'Office de Tourisme de Houlgate ouvre selon les périodes et horaires suivants :

- d'octobre à mars, du lundi au samedi, de 9h30 à 13h00 et de 14h00 à 17h30
- d'avril à septembre, tous les jours, de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00
- vacances scolaires en février et à Noël, du lundi au samedi, de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00
- juillet et août, tous les jours : de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h30
- ouvert les jours fériés et ponts (sauf 11/11, 25/12 et 01/01)

En 2017, l'Office de Tourisme de Houlgate sera ouvert 339 jours soit :

	Janv	Févr	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Jours d'ouverture	26	24	27	30	31	30	31	31	30	28	26	25

Les grandes manifestations et événementiels de Houlgate ayant lieu pendant les périodes d'ouverture 7 jours sur 7 de l'Office de Tourisme, nous sommes en mesure de renseigner nos visiteurs parallèlement à ces manifestations.

Exemples de manifestations événementielles :

- le samedi 18 et dimanche 19 août 2017 (8 jours) :

Festijazz

2 jours de concerts de jazz gratuits offerts par la ville de Houlgate.

Ouverture de l'OT: ouvert tous les jours

- du mercredi 18 au mercredi 24 octobre 2017 (8 jours) :

16^{ème} festival du film européen

Le rendez-vous des amateurs du 7^{ème} art, qui garantit chaque année de belles découvertes cinématographiques.

Ouverture de l'OT: ouvert tous les jours

1.2.1.3 Il existe un service trilingue permanent d'accueil pendant les horaires et périodes d'ouverture de l'espace d'accueil de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées du personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

Le personnel d'accueil permanent est composé de trois personnes. Il est renforcé en haute saison (du 15 juin au 31 août) d'un personnel saisonnier. La direction intervient aussi à l'accueil en cas de forte demande.

Conformément aux engagements de classement, le personnel est en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.

Sur l'ensemble du personnel permanent (3 personnels d'accueil et la direction), trois langues sont parlées :

- Anglais (par l'ensemble du personnel)
- Espagnol (par trois membres du personnel)
- Italien (par un membre du personnel)

Lors du recrutement du personnel saisonnier, nous faisons en sorte que cette personne parle une quatrième langue.

Cette maîtrise de langues étrangères est portée à la connaissance de nos visiteurs grâce au port d'un badge. Sur ce badge est indiqué le prénom de la personne, sa fonction et les langues parlées par le biais de drapeaux.



Personnel permanent 2017:

Laurence RACINE : français, anglais, espagnol
 Julie LESUEUR : français, anglais, italien
 Guylaine ERNOULT-LELOUTRE : français, anglais, espagnol
 Séverine LEGRAIN : français, anglais, espagnol
 Félicie BELLETRE : français, anglais, italien

Personnel saisonnier 2017 :

Lucie LANGEVIN : français, anglais, espagnol
 Elodie ROBIN : français, anglais, allemand, espagnol, serbe

1.2.3.1 L'office de tourisme doit diffuser des informations *a minima* sur support papier sur sa zone géographique d'intervention.

L'office de tourisme de Houlgate fournit :

- **la liste des campings, aires de camping-car, villages vacances, hôtels, résidences de tourisme, meublés de tourisme, chambres d'hôtes et autres chambres.** Figurent en premier lieu, les hébergements labellisés puis classés et enfin non classés. Pour chaque structure sont indiqués le nom de l'établissement, les coordonnées postales, téléphoniques et web, les services proposés et les périodes d'ouverture.

- **la liste des restaurants.** Pour chaque prestataire, sont présentés le nom de l'établissement, le type de restauration, les horaires d'ouverture, les services proposés et les coordonnées.

- **la liste des commerçants partenaires** avec descriptif, coordonnées et horaires d'ouverture.

- **les sites incontournables à découvrir** dans le guide touristique (pages 6 à 15) et distribution d'un circuit des villas remarquables de la station.

- **les activités à pratiquer** présentes dans le guide touristique (pages 16 à 38) avec descriptifs, horaires d'ouverture et coordonnées.

- **les événements et animations** dans le guide touristique. Il s'agit d'une présentation non exhaustive de l'ensemble des événements proposés. Chaque mois l'office de tourisme édite un programme détaillé de toutes les animations proposées sur le territoire (page 39 à 47).

- **les prestataires de services** dans le guide touristique (pages 79 et 80).

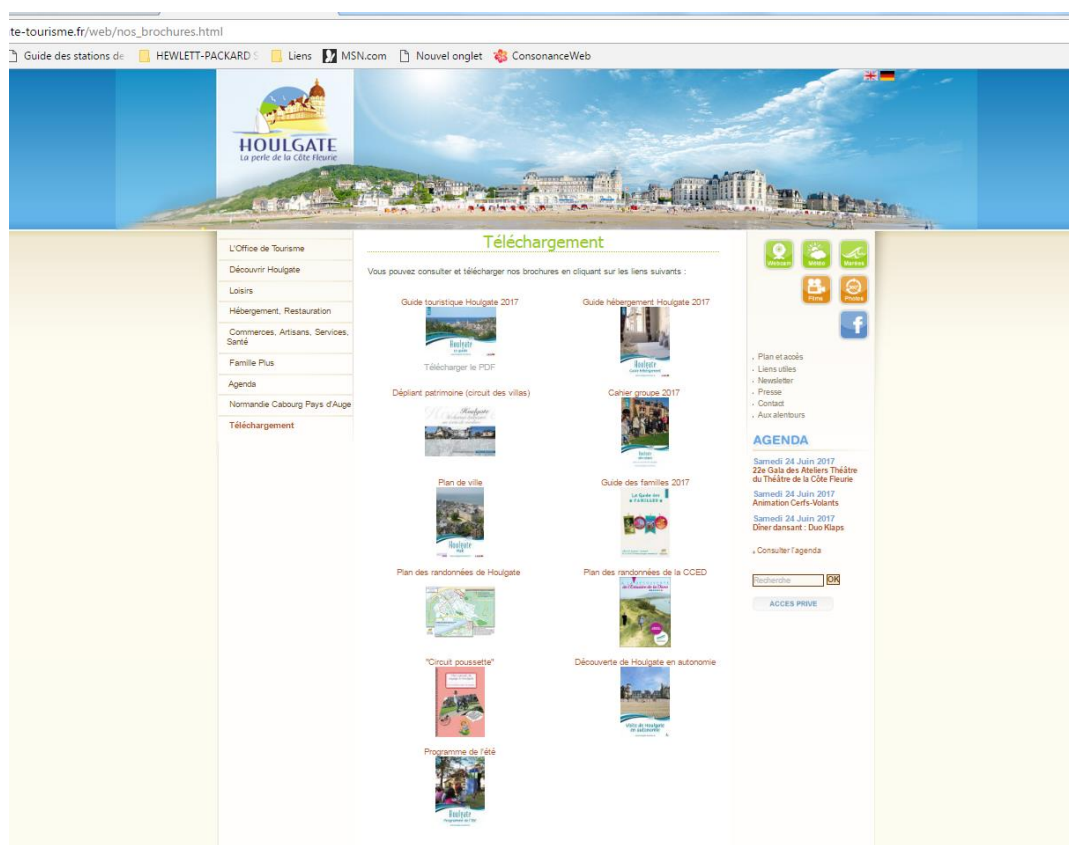
- **les numéros de téléphone d'urgence** sous la catégorie "services médicaux et paramédicaux" (page 76 et 77 du guide touristique).

L'office de tourisme édite également :

- **un guide famille** reprenant les activités de loisirs à pratiquer en famille et met en avant les prestataires labellisés Famille Plus. Ce guide comprend des petits conseils et jeux à destination du jeune public.

- **un programme des animations** détaillé et exhaustif tous les mois.

Tous ces documents sont disponibles en téléchargement sur le site Internet de l'OT.



Autres informations :

Sur le panneau d'affichage situé au pied des escaliers de l'Office de Tourisme, en plus des horaires d'ouverture du bureau, un certain nombre d'informations sont affichées :

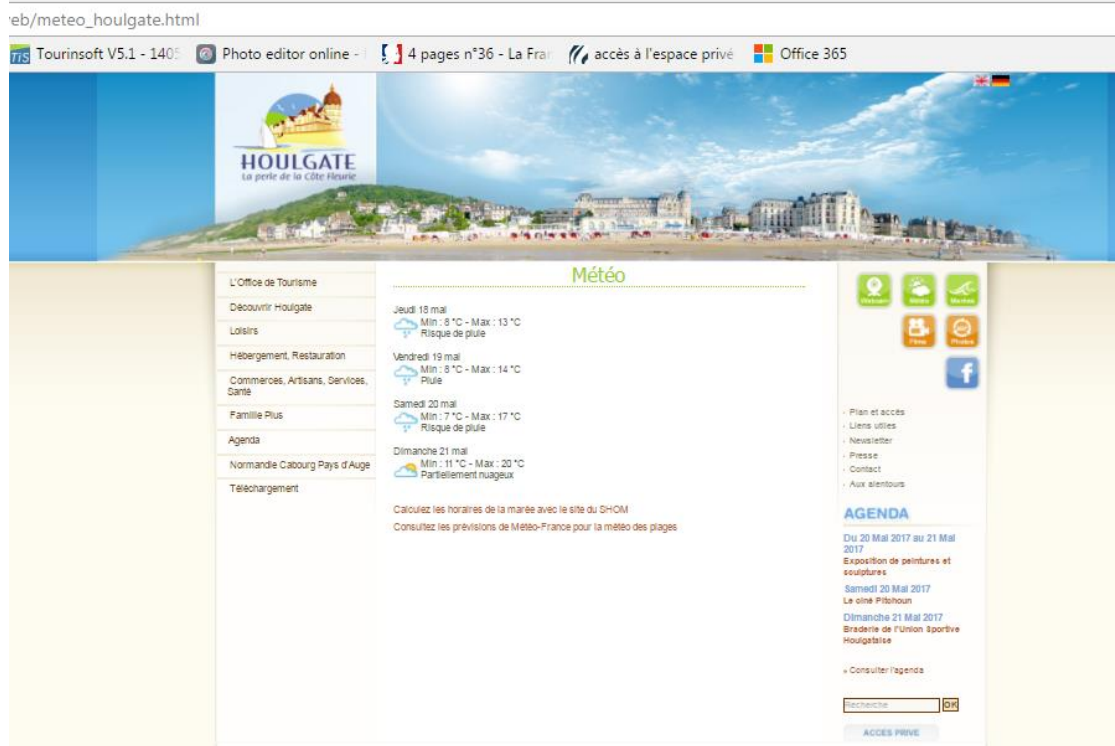
- Le plan de la ville,
- Le circuit des villas,

- Horaires de marées,
- Agenda en cours
- Numéros d'urgence
- Météo des jours à venir (*également affichée sur la home page du site internet*)
- Les conseils de sécurité pour la baignade et l'accès à la plage.



De plus, en été, lorsque les postes de secours de la plage sont ouverts, des données concernant la plage sont affichées sur une ardoise accrochée au mur, à côté de la porte d'entrée de l'Office de Tourisme. Y figurent :

- La date et l'heure à laquelle nous avons reçu les informations,
- La température extérieure,
- La température de l'eau,
- La couleur du drapeau
- Toute autre mention utile : notamment en cas d'interdiction de baignade ou de pêche à pieds.
- Le sens et la force du vent



- **Vous trouverez en annexe :**
- Le guide touristique 2017
- Le plan de ville 2017
- Le guide des hébergements 2017
- Le circuit des villas
- Le programme mensuel de mai

1.2.3.3. Les numéros de téléphone d'urgence sont affichés et visibles de l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

Les numéros de téléphone d'urgence sont affichés sur le panneau d'information extérieur situé au pied des marches de l'Office de Tourisme (cf. annexe 1.2.3.1)

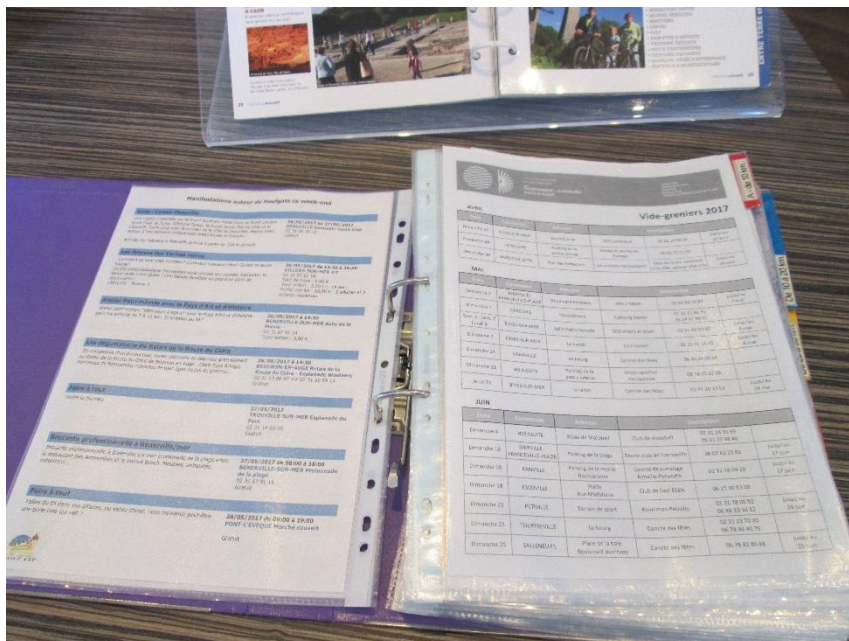
2.5.1.1 L'office de tourisme dispose d'un système de gestion de l'information organisé et informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser une information maîtrisée et validée sur l'offre touristique locale.

L'Office de Tourisme de Houlgate travaille aussi sur le logiciel Tourinsoft.

Contrairement à Cabourg ou Merville-Franceville Plage, l'OT de Houlgate n'utilise pas encore l'outil Tourinsoft dans sa globalité.

En effet à l'heure actuelle, seuls les modules GRC et enregistrement de l'agenda annuel sont renseignés à Houlgate. Cependant dans un souci d'uniformisation des outils dans tous les BIT de l'intercommunalité, l'offre touristique locale de la station y sera enregistrée prochainement. Ainsi nous serons capable de communiquer avec nos prospects et partenaires de l'ensemble du territoire via des newsletters et construire le prochain site web Normandie Cabourg Pays d'Auge depuis l'outil Tourinsoft.

Cependant le personnel d'accueil exporte, chaque mois de l'outil Tourinsoft, la liste des fêtes et manifestations de la zone « Côte Fleurie-Pays d'Auge », l'imprime et la met à disposition du public dans un classeur. Cet outil sert également aux conseillères en séjour à trouver une information spécifique (liste des feux d'artifice, programme d'activités enfants sur le week-end de Pâques...)



Ci-dessous la capture d'écran de tous les utilisateurs du logiciel sur l'intercommunalité.

Saisie et Sélection

Panier x0

Mailing

Export

Import

Stats.

E-marketing

Gen. Web

Média.

Admin.

Tourinsoft v5

Admin. > Utilisateur > Gestion utilisateur > Activés

Utilisateur

Gestion utilisateur

Gestion des groupes d'outils

Gestion structure

Statistiques des traducteurs

Retour

Ajouter

Historique

NOM Prénom	Type	Structure
ACCUEIL1 Cabalor	Utilisateur	OT Cabourg
ACCUEIL2 Cabalor	Utilisateur	OT Cabourg
BELLETRÉ Félicie	Utilisateur	OT Cabourg
Bleau Maureen	Utilisateur	OT Cabourg
CABALOR bureau	Utilisateur	OT Cabourg
Cabourg Office de Tourisme de	Utilisateur	OT Cabourg
Cabourg Office de Tourisme de	Utilisateur	OT Cabourg
Cabourg Office de Tourisme de	Utilisateur	OT Cabourg
Cabourg Office de Tourisme de	Utilisateur	OT Cabourg
COUTANCES Flore-Marie	Utilisateur	OT Cabourg
Dell'Agnola Laurine	Utilisateur	OT Cabourg
Ernault Guylaine	Utilisateur	OT Cabourg
GERARD Solène	Administrateur	OT Cabourg
Godefroy Camille	Administrateur	OT Cabourg
Goret Coline	Utilisateur	OT Cabourg
Gouju Géraldine	Utilisateur	OT Cabourg
Guyon Josselin	Utilisateur	OT Cabourg
Hamdan Aouatif	Administrateur	OT Cabourg
Houlgate Saisonnier	Utilisateur	OT Cabourg
Houllier Léa	Utilisateur	OT Cabourg

D. Bureau d'Information Touristique de Dives-sur-Mer

Avant la fusion, la compétence touristique du syndicat d'initiatives de Dives-sur-Mer se limitait à la ville.

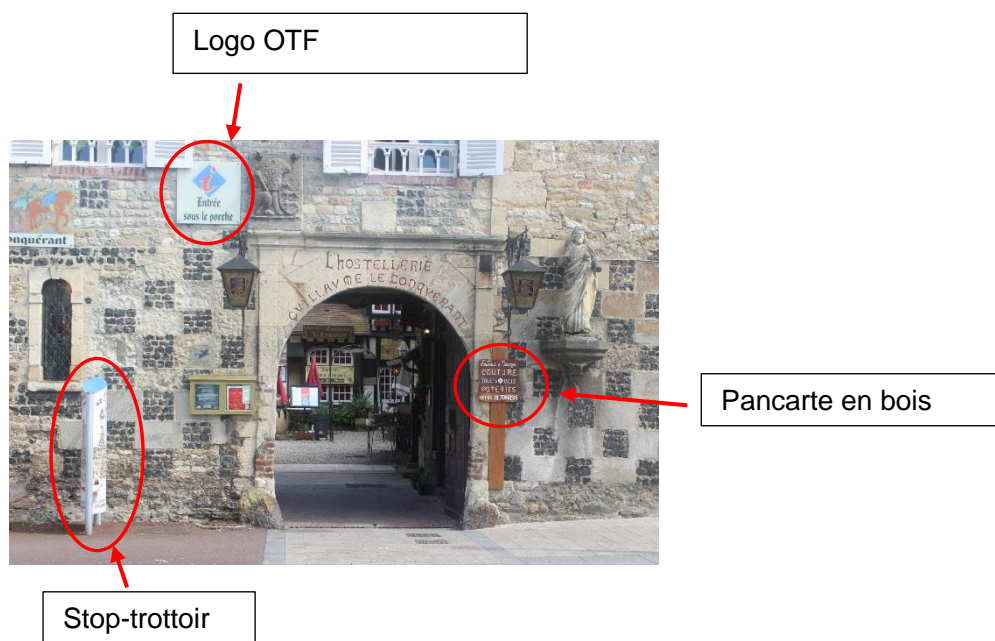
1.1.1.1 L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Le B.I.T de Dives-sur-Mer est situé dans le cœur historique de la ville dans le village d'art Guillaume Le Conquérant, un ancien relais de poste de la fin du XV^{ème} siècle.

Le B.I.T est le point de départ pour la découverte du patrimoine historique de la ville. Situé à l'entrée du village d'art Guillaume Le Conquérant, il est également situé à proximité de :

- La place du marché et ses halles impressionnantes du XV^{ème} siècle
- L'église médiévale abritant la liste des compagnons de Guillaume Le Conquérant
- Le Manoir du Bois Hibout construit au XII^{ème} siècle pour abriter la Lieutenance du port

Le B.I.T est visible depuis la voie publique par le logo OTF sur la façade du Village d'Art Guillaume Le Conquérant, grâce à un stop-trottoir noté « Office de Tourisme » avec le logo de la ville et par une pancarte en bois notée « Office de Tourisme »





De l'autre côté du trottoir, face au Village d'Art, les visiteurs peuvent stationner gratuitement en toute saison.



L'arrêt de bus La Roseraie, empruntant l'axe Deauville – Caen, est situé à 150 mètres du B.I.T.



- Vous trouverez en annexe :
- Le circuit historique de Dives-sur-Mer
- Plan du Village d'Art Guillaume le Conquérant

1.1.1.2 La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur.

Même si le B.I.T de Dives-sur-Mer est légèrement en retrait des axes routiers principaux (Cabourg-Deauville et Lisieux), il est très bien fléché à toutes les entrées de Dives-sur-Mer et en centre-ville

- Vous trouverez en annexe :
- Implantation de la signalétique de Dives-sur-Mer

1.1.1.3 L'office de tourisme adhérant à une fédération nationale représentative des offices de tourisme signale son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié.

Le B.I.T de Dives-sur Mer est adhérent à :

- Offices de Tourisme de France (OTF)
- Offices de Tourisme et territoires de Normandie (OTN)
- Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiatives du Calvados (UDOTSI)

Son appartenance au réseau des Offices de Tourisme de France est visible de par l'utilisation :

- le logo OTF sur la façade du Village d'Art Guillaume Le Conquérant
- le logo OTF sur le guide touristique de la ville
- le logo OTF sur le site internet : <http://www dives-sur-mer.fr>
- le logo OTF sur la porte d'entrée du B.I.T
- le logo OTF sous le porche du Village d'Art Guillaume Le Conquérant



Sorties en mer

Ville

Patrimoine

Les Halles Médiévales

Le Manoir de Bois Hibout

Le Village d'Art

Les Anges Musiciens

La Maison Bleue

Eglise du 11ème siècle

Dives et Guillaume

Guillaume le Conquérant

Grands événements

Fêtes de Guillaume

Fête de la mer

RéciDives

Festival d'Art Actuel

Sur les murs, une reproduction d'une partie de la tapisserie de Bayeux, réalisée à la fin du 19ème siècle, évoque l'épopée de Guillaume-le-Conquérant et son départ de Dives-sur-Mer en 1066 pour la conquête de l'Angleterre. Autre patrimoine remarquable, les vitraux des Anges Musiciens, qui datent du 14ème siècle, viennent d'être installés dans l'Office de Tourisme.

voir village d'Art Guillaume-le-Conquérant

Horaires d'ouverture:

Du 1er novembre au 31 mars:

Du mardi au samedi: 9h30-12h30/14h-18h

Du 1er avril au 30 juin et du 1er septembre au 30 octobre

Du mardi au samedi: 10h-13h/14h-18h

En juillet et août:

Du mardi au samedi: 10h-13h/14h-18h


Le dimanche: 10h-13h30

Les services :

- Pots d'accueil des estivants en Juillet et Août
- Ateliers pour enfants, sorties nature, expositions, conférences...
- Visites commentées du centre ville historique tous les Jueidis à 16h30 en Juillet/Août
- Pour les groupes : visites toute l'année sur demande
- Brochures de découverte du patrimoine de la ville en français et en langues étrangères

Dives-sur-Mer
49.28°N 0.1°O 4m s.n.m.

Mer	Jeu	Ven
21/6	22/6	23/6
31 °C	27 °C	20 °C
19 °C	16 °C	14 °C
10h	15h	23h



OFFICE DE TOURISME
VILLAGE D'ART GUILLAUME-LE-CONQUÉRANT
14160 DIVES-SUR-MER
EMAIL: OFFICETOURISME@DIVES-SUR-MER.FR
Tél: 02 31 91 24 66



Porte d'entrée



Entrée du B.I.T

Sous le porche du Village d'Art



• Vous trouverez en annexe au point 1.1.1.3 de Merville-Franceville Plage:

- justificatif d'adhésion 2017 à OTF
- justificatif d'adhésion 2017 à OTN
- justificatif d'adhésion 2017 à l'UDOTSI du Calvados
- justificatif d'adhésion 2017 à Atout France

1.1.2.1 Les locaux ou les espaces d'accueil sont identifiables et directement accessibles à tout public et indépendants de toute activité non touristique.

Le B.I.T de Dives-sur-Mer est situé dans le Village d'Art Guillaume le Conquérant, un ancien relais de poste de la fin du 15^{ème} siècle.

Son entrée est facilement identifiable par le panneau Office de Tourisme en haut de la porte, avec le logo OTF apposé contre la porte d'entrée pour renforcer son identité.



Malgré son bâtiment historique, la circulation à l'extérieur et à l'intérieur du B.I.T se fait sans encombre et est accessible à tout public dont la clientèle famille, sénior et handicapée, grâce à son accès de plain-pied et à son allée pavée permettant de circuler en poussette, fauteuil roulant ou déambulateur.



Les locaux sont exclusivement dédiés à l'activité touristique.

1.1.2.2 Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Le B.I.T de Dives-sur-Mer est atypique de par son emplacement dans le Village d'Art et offre aux visiteurs une immersion totale dans l'histoire de la ville grâce à l'épopée de Guillaume Le Conquérant.

En effet dès l'entrée dans ses locaux, le visiteur peut admirer, juste derrière la banque d'accueil, une reproduction de la tapisserie de Bayeux, réalisée à la fin du 19^{ème} siècle, les blasons des compagnons de Guillaume le Conquérant. Toutes les informations concernant la ville de Dives-sur-Mer sont à disposition du public sur la banque accessible aux personnes en situation d'handicap moteur.



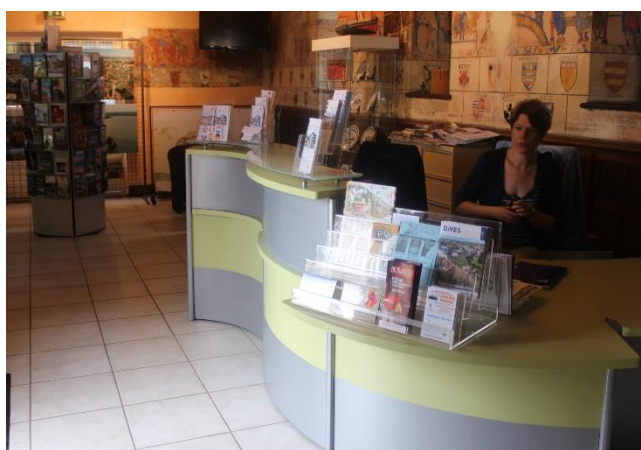
D'autres rappels à Guillaume Le Conquérant et à l'époque médiévale sont présents dans le B.I.T de Dives-sur-Mer :

- Les vitraux des anges musiciens du 14^{ème} siècle
- Un panneau représentant une planche de BD de Guillaume le Conquérant

L'espace d'accueil est organisé de la façon suivante :

Dès l'entrée, le visiteur est accueilli par la conseillère en séjour, installée derrière sa banque d'accueil face à la porte d'entrée vitrée, qui peut ainsi intervenir en cas de difficulté lors de l'ouverture de la porte par une personne en situation d'handicap.

Plusieurs aménagements permettent un accès facilement identifiables aux documentations touristiques sur Dives-sur-Mer et sa région : brochures touristiques de la ville, manifestations de la ville et du Calvados, totem des sites touristiques de la Normandie, brochures d'activités, animations culturelles... Si certaines brochures touristiques sont situées trop haut pour les personnes en fauteuil roulant, la conseillère en séjour est disponible pour leur donner.



Un espace « salon » est à disposition du public avec trois fauteuils et une petite table pour consulter la documentation ou profiter du wifi gratuit sur leurs outils numériques. En complément, un poste informatique est à disposition du public pour 1 € la ½ heure.



Conditions d'utilisation du poste informatique et de la wifi



Le B.I.T vend quelques produits sur la thématique de Guillaume Le Conquérant. Aussi pour exposer ses produits une vitrine est disposée à côté de la banque d'accueil.



1.1.2.3 L'office de tourisme doit afficher dans ses locaux et publier sur son site Internet les engagements qui correspondent à sa catégorie de classement de manière visible pour la clientèle conformément aux dispositions de l'annexe II.

Dès classement du B.I.T de Dives-sur-Mer, nous apposerons les engagements de notre classement au-dessus du présentoir des manifestations de la ville et des alentours, à côté de la carte de la Normandie très consultée par les visiteurs.



Ces engagements seront également visibles sur la page web de l'Office de Tourisme de Dives-sur-Mer : <http://www dives-sur-mer.fr/tourisme/l-office-de-tourisme.html>

1.1.2.4 L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

Le B.I.T de Dives-sur-Mer propose un accès internet wifi gratuit ainsi qu'une borne internet (un poste informatique).

Le coin « salon » permet aux usagers de se connecter sur leurs outils numériques, tout en étant installés confortablement. Une prise électrique à proximité permet le rechargement de leur appareil le temps de leur consultation.

1.1.3.2 Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondeurs ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins deux langues étrangères.

Les périodes et horaires d'ouverture du B.I.T sont affichés sur la porte d'entrée en trois langues : français, anglais et allemand.



Afin d'améliorer notre accueil et notre visibilité, nous travaillons actuellement sur la création d'un autocollant trilingue informant des horaires d'ouverture, des numéros d'urgence et des services proposés aux visiteurs, qui sera apposé sur la porte d'entrée.

Les horaires sont également annoncés sur le guide touristique de la ville et sur le message répondeur du téléphone. Ce dernier est modifié à chaque changement de rythme.



A l'heure actuelle, les horaires d'ouverture du B.I.T sur le guide touristique sont en français, et en français, anglais et italien sur le message du répondeur téléphonique (selon les langues parlées par le personnel d'accueil). Pour la prochaine édition 2018, les horaires d'ouverture du guide touristique seront traduits en anglais et allemand.

Enfin, les horaires d'ouvertures sont affichés sur la page web de l'Office de Tourisme traduit en anglais, allemand et italien.

La Maison Bleue
Eglise du 11ème siècle
Dives et Guillaume
Guillaume le Conquérant
Grands événements
Fêtes de Guillaume
Fête de la mer
Rec'Dives
Festival d'Art Actuel

Horaires d'ouverture:

Du 1er novembre au 31 mars:
Du mardi au samedi: 9h30-12h30/14h-18h

Du 1er avril au 30 juin et du 1er septembre au 30 octobre
Du mardi au samedi: 10h-13h/14h-18h


En juillet et août:
Du mardi au samedi: 10h-13h/14h-18h
Le dimanche: 10h-13h30

Les services :

- Pots d'accueil des estivants en Juillet et Août
- Ateliers pour enfants, sorties nature, expositions, conférences...
- Visites commentées du centre ville historique tous les Jueidis à 16h30 en Juillet/Août
- Pour les groupes, visites toute l'année sur demande
- Brochures de découverte du patrimoine de la ville en français et en langues étrangères

Dives-sur-Mer
49° 23'N 0° 11'0" 4m s.n.m.

Mer	Jeu	Ven
21-18	22-18	23-18
31	27	20
19	16	14
10 kmh	15 kmh	23 kmh



OFFICE DE TOURISME
VILLAGE D'ART GUILLAUME-LE-CONQUÉRANT
14160 DIVES-SUR-MER
EMAIL: OFFICEDETOURLSME@DIVES-SUR-MER.FR

TÉL: 02 31 91 24 66

Office de Tourisme

facebook

Dives-sur-Mer
Tourisme

Foto: 458

Mairie de Dives sur Mer

Contact

Je t'aime Partage

FR EN IT

• Vous trouverez en annexe :

- Le devis de l'autocollant pour affichage des horaires d'ouvertures
- MD-ACC-DIV-03 Message répondeur toutes saisons
- MO-ACC-DIV-03 Standard téléphonique et répondeur

1.2.1.3 Il existe un service trilingue permanent d'accueil pendant les horaires et périodes d'ouverture de l'espace d'accueil de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées du personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

Emilie Lacour est la conseillère en séjour du B.I.T de Dives-Sur Mer. Elle parle anglais et italien. En juillet et août, un saisonnier est recruté pour suppléer Emilie à l'accueil. Le critère de la troisième langue parlée est important lors du recrutement de ce saisonnier. En effet la direction oriente, dans la mesure du possible et à qualification égale, son choix de candidat en fonction de la troisième langue parlée pour compléter les compétences de l'accueil.

Cet été, notre saisonnière Floriane MARTIN parle anglais et allemand.

Le personnel d'accueil porte un badge avec ses langues parlées et sa fonction.



Vous trouverez en annexe :

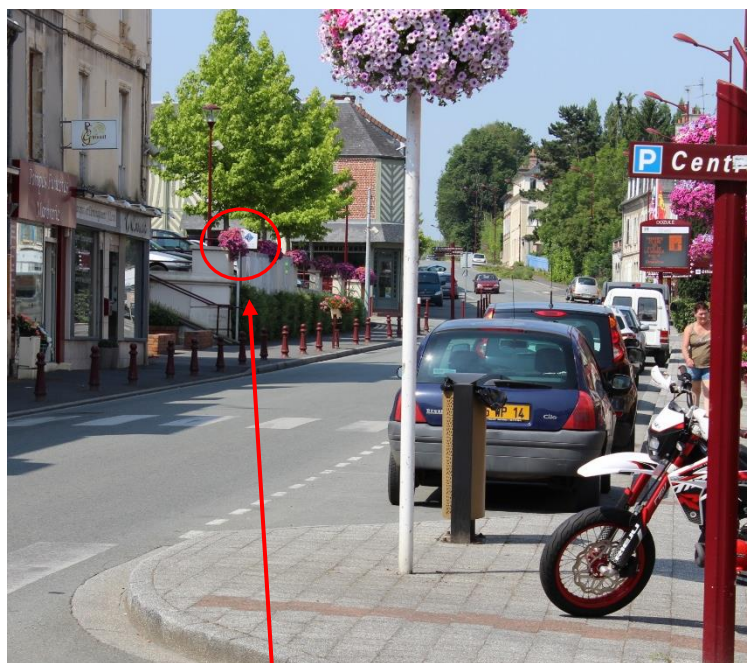
- Le CV de Floriane MARTIN

1.2.3.3. Les numéros de téléphone d'urgence sont affichés et visibles de l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

Les numéros de téléphone d'urgence sont visibles de l'extérieur sur la porte d'entrée du B.I.T :



Comme les horaires d'ouverture, les numéros d'urgence seront notés sur l'autocollant de la porte d'entrée.



Portée de l'enseigne



De plus la mention Office de Tourisme est apposée sur la vitre du B.I.T. Les véhicules ont la possibilité de stationner dans la rue en face du B.I.T. ou sur les deux parkings à proximité : parking de la mairie en haut des escaliers ou le parking du marché en face du B.I.T.



Ces deux parkings sont gratuits à l'année, et un emplacement PMR est situé à l'entrée du parking du marché. Le passage piéton est de ce fait adapté aux personnes en situation d'handicap.



Un porte-vélos est à disposition du public sur le parking du marché.

L'arrêt de bus (ligne 36 bus verts – Pont l'Evêque / Caen) est situé à 150 mètres du B.I.T.



1.1.1.2 La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur.

Le B.I.T de Dozulé est indiqué par des panneaux de signalisation présents sur les axes principaux.

- Vous trouverez en annexe :
- Implantation de la signalétique de Dozulé

1.1.1.3 L'office de tourisme adhérant à une fédération nationale représentative des offices de tourisme signale son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié.

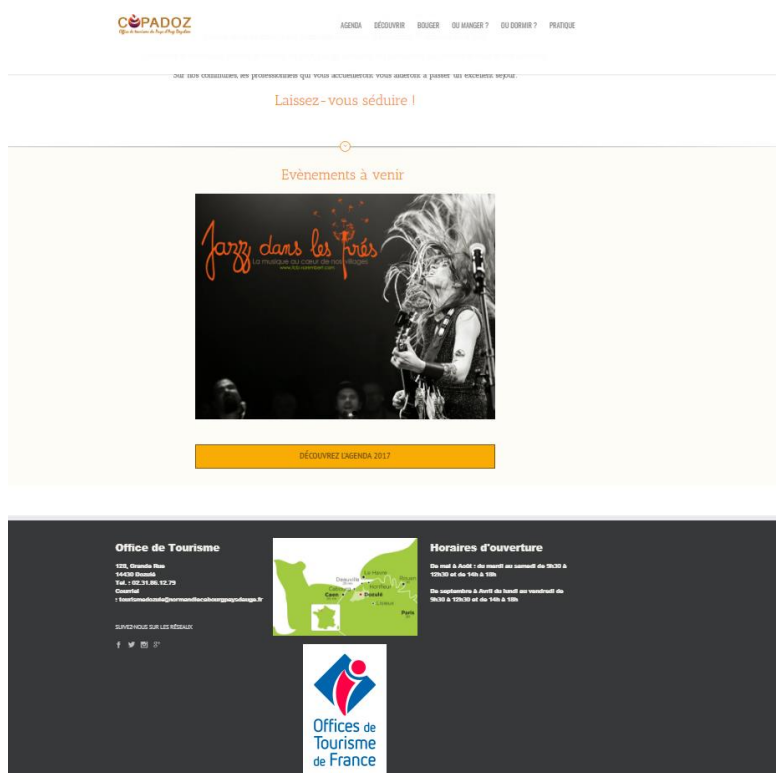
Le B.I.T de Dozulé est adhérent à :

- Offices de Tourisme de France (OTF)
- Offices de Tourisme et territoires de Normandie (OTN)
- Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiatives du Calvados (UDOTSI)

Son appartenance au réseau des Offices de Tourisme de France est visible de par l'utilisation :

- le logo OTF sur le panneau en bord de route
- le logo OTF sur le guide touristique et le plan de ville
- le logo OTF à l'entrée du B.I.T
- le logo OTF sur le site <http://www.tourisme-dozuleen.fr/>





- **Vous trouverez en annexe au point 1.1.1.3 de Merville-Franceville Plage:**
 - justificatif d'adhésion 2017 à OTF
 - justificatif d'adhésion 2017 à OTN
 - justificatif d'adhésion 2017 à l'UDOTSI du Calvados
 - justificatif d'adhésion 2017 à Atout France

1.1.2.1 Les locaux ou les espaces d'accueil sont identifiables et directement accessibles à tout public et indépendants de toute activité non touristique.

Le B.I.T de Dozulé est facilement identifiable avec le logo OTF à l'entrée. Labellisé Tourisme et Handicap, la clientèle famille, sénior et handicapée peuvent accéder aux locaux sans encombre, notamment avec ses portes automatiques et son accès de plain-pied.



Le B.I.T de Dozulé partage désormais, depuis le 16 juin dernier, ses locaux avec deux autres entités non touristiques : le Point Info 14 et le service scolaire de la Communauté de Communes Normandie Cabourg Pays d'Auge.

Cependant, au regard de la faible fréquentation du B.I.T de Dozulé (1 008 visiteurs en 2016), les élus de la Communauté de Communes ont pour volonté de fermer au 31 décembre 2017 ce bureau afin de créer un véritable bureau d'information touristique qui couvrirait notre zone touristique dans le Pays d'Auge avec l'entrée de la commune de Beuvron en Auge dans notre intercommunalité en 2018.

Aussi à l'heure actuelle pour orienter au mieux les visiteurs vers l'information touristique, un premier fléchage au sol a été fait avec d'un côté l'accès au Point Info 14 et de l'autre l'information touristique.



Un second fléchage est en cours de production pour séparer l'information touristique du service scolaire de Normandie Cabourg Pays d'Auge. Un kakémono sera donc posé devant le pilier au centre de l'espace. En attendant cet outil de communication, de simples affichettes sont scotchées sur les bureaux respectifs.



Emplacement du futur kakémono



- **Vous trouverez en annexe :**

Courrier du président de la Communauté de Communes sur la réflexion de la fermeture du BIT de Dozulé

Article de presse du rattachement de Beuvron en Auge à Normandie Cabourg Pays d'Auge : <http://www.ouest-france.fr/normandie/dives-sur-mer-14160/intercommunalite-dozule-la-rurale-rejoint-la-cote-touristique-4720210>

Devis du kakémono pour le fléchage du B.I.T

1.1.2.2 Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Plusieurs aménagements permettent un accès facile aux documentations touristiques sur Dozulé et sa région : sites et lieux de visites, totem Loisirs Diffusion, manifestations, par zone touristique. Si certaines brochures touristiques sont situées trop haut pour les personnes en fauteuil roulant, la conseillère en séjour est disponible pour leur donner.





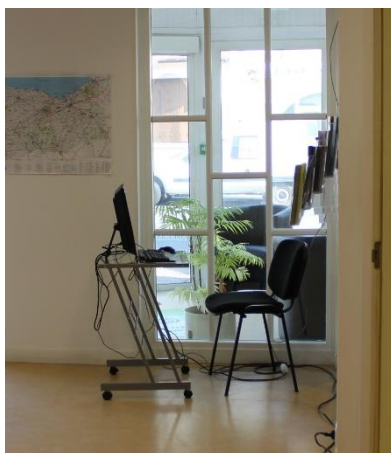
Deux espaces « salon » sont à disposition du public. Le premier est à l'entrée du B.I.T et le second est dans l'espace touristique, avec prise électrique pour le rechargement des appareils numériques en cas de consultation wifi.



Prise électrique



Un poste informatique est accessible gratuitement pour la consultation internet.

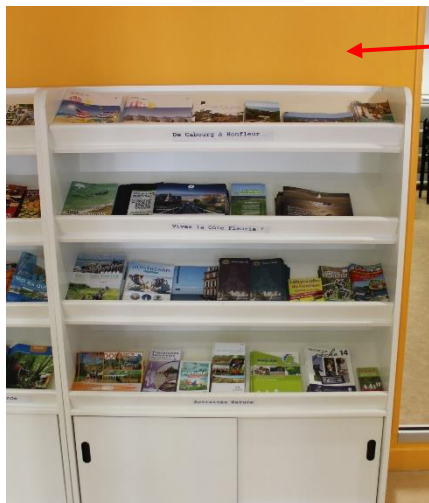


Un double affichage intérieur et extérieur au B.I.T permet d'informer les visiteurs des futures animations sur le territoire.



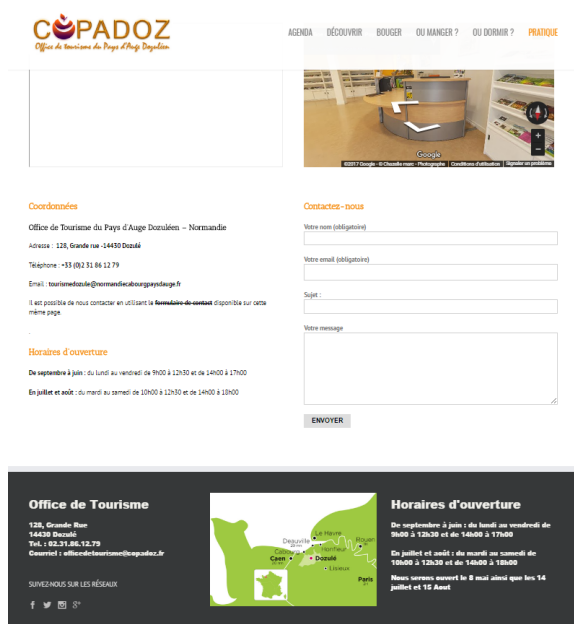
1.1.2.3 L'office de tourisme doit afficher dans ses locaux et publier sur son site Internet les engagements qui correspondent à sa catégorie de classement de manière visible pour la clientèle conformément aux dispositions de l'annexe II.

Dès classement du B.I.T de Dozulé, les engagements liés à notre catégorie de classement seront affichés bien en vue des visiteurs au-dessus du meuble des sites et visites de la Côte Fleurie.



Affichage des engagements liés à la catégorie

De plus ils seront mentionnés sur la page web « Office de Tourisme » : <http://www.tourisme-dozuleen.fr/office-du-tourisme/>



COPADOZ
Office de Tourisme du Pays d'Auge Dozuléen

AGENDA DÉCOUVRIR BOUGER OU MANGER ? OU DORMIR ? PRAIQUE

Coordonnées
Office de Tourisme du Pays d'Auge Dozuléen - Normandie
Adresse : 126, Grande rue - 14430 Dozulé
Téléphone : +33 (0)2 31 86 12 79
Email : tourismedozuleen@normandiecabourgpaysdauge.fr
Il est possible de nous contacter en utilisant le formulaire de contact disponible sur cette même page.

Horaires d'ouverture
Du septembre à juin : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00
En juillet et août : du mardi au samedi de 10h00 à 12h30 et de 14h00 à 19h00

Contactez-nous
Votre nom (obligatoire)
Votre email (obligatoire)
Sujet :
Votre message
ENVOYER

Office de Tourisme
126, Grande Rue
14430 Dozulé
Tel : +33 (0)2 31 86 12 79
Courriel : office@tourismedozuleen.fr
SUIVEZ-NOUS SUR LES RESEAUX

Horaires d'ouverture
Du septembre à juin : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00
En juillet et août : du mardi au samedi de 10h00 à 12h30 et de 14h00 à 19h00
Nous serons absent le 8 mai ainsi que les 14 juillet et 15 Août.

1.1.2.4 L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

L'information touristique est accessible via la wifi gratuite, sans limite de temps d'utilisation, dans l'espace accueil du B.I.T. Les coins « salon » permettent aux visiteurs de consulter confortablement leurs outils numériques. De plus un poste informatique vient compléter ce service pour les usagers dépourvus d'appareils numériques, aux mêmes conditions que la wifi.

1.1.3.2 Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondants ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins deux langues étrangères.

Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil du B.I.T de Dozulé, et sont traduits en anglais et allemand.

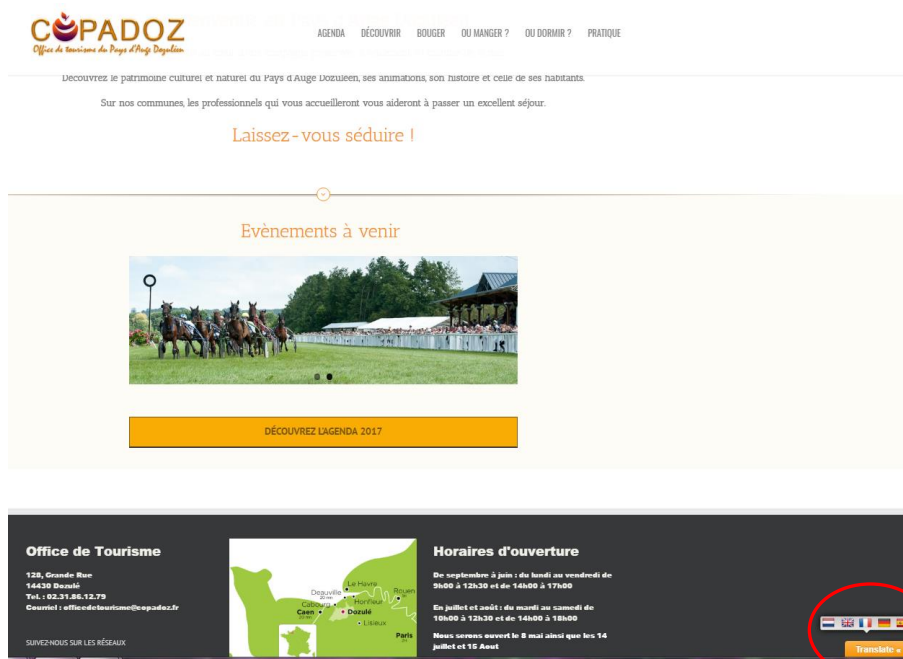


Ils sont également présents :

- sur le guide touristique du Pays Dozuléen en français et anglais.



- sur le site web <http://www.tourisme-dozuleen.fr/> disponible en anglais, allemand, espagnol et néerlandais.



- sur le message répondeur du standard téléphonique, qui est modifié à chaque changement de rythme, en français, anglais et allemand.

1.2.1.3 Il existe un service trilingue permanent d'accueil pendant les horaires et périodes d'ouverture de l'espace d'accueil de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées du personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

Camille Godefroy assure l'accueil touristique au B.I.T de Dozulé. Elle parle anglais et allemand et porte un badge indiquant ses compétences linguistiques et sa fonction au sein de la structure.



1.2.3.3. Les numéros de téléphone d'urgence sont affichés et visibles de l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

Les numéros d'urgence sont affichés à la suite des horaires et périodes d'ouverture sur la vitrophane externe au B.I.T.

