

LE GUIDE DU PARTENAIRE

spirit of
Dunkerque
TOURISME & CONGRÈS





ENSEMBLE, SOYONS ACTEURS DE L'ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE

Forte d'une offre riche et diversifiée, la destination dispose de tous les atouts pour plaire au plus grand nombre.

Tourisme de mémoire, balnéaire, tourisme d'affaires, tourisme de proximité, l'Office de Tourisme et des Congrès Communautaire met en avant les atouts de ces différentes filières pour développer l'attractivité du territoire. Avec un patrimoine maritime riche et des musées d'Art de grande qualité, le territoire offre des activités pour les petits et les grands.

Depuis quelques années, l'Office de Tourisme accentue également la promotion de l'offre nautique et de plaisance. Les nouvelles infrastructures, comme la nouvelle digue de Malo-Les-Bains, participent au renouveau de l'image du territoire et nous permettent aujourd'hui de nous positionner comme une véritable destination touristique. A terme, ce sera l'ensemble de la côte qui en bénéficiera avec la poursuite de la rénovation des digues de l'agglomération (Grand Fort Philippe, Gravelines, Leffrinckoucke, Zuydcoote et Bray-Dunes).

Aidés par une stratégie événementielle ayant vocation à faire rayonner le territoire en augmentant les saisonnalités, nous accompagnons ces manifestations en proposant des produits complémentaires et sur mesure afin de prolonger le séjour du touriste.

Toute l'agglomération est dans une dynamique économique positive qui se poursuit et qui s'accompagne de grands projets à venir comme la nouvelle salle dédiée aux spectacles et rencontres sportives « le Boréal », le Casino en centre-ville, le futur quartier de la Pointe des alliés et le développement des ports de plaisance.

La filière Tourisme d'Affaires, ancrée depuis de nombreuses années sur notre territoire, est un autre axe fort. Elle représente la plus forte valeur ajoutée en termes de retombées économiques locales. Sa lisibilité sera encore renforcée avec la reprise du Kursaal - Palais des Congrès par l'Office de Tourisme.

Nous travaillons en collaboration avec l'ensemble des professionnels du tourisme. Nous nous basons sur une offre hôtelière qualitative, d'hébergements de tout type (meublés, gîtes et chambres d'hôtes, campings), de commerces, d'activités de loisirs. Les touristes peuvent profiter de moments seul ou en famille dans un de nos restaurants mettant à l'honneur la gastronomie locale.

En œuvrant tous ensemble à offrir des prestations de qualité, chacun dans son domaine d'activités et de compétence, c'est tout le territoire qui brille en attirant de plus en plus de voyageurs.



5 RAISONS DE DEVENIR PARTENAIRE

1 | POUR AUGMENTER VOTRE VISIBILITÉ

Sur notre site internet - www.dunkerque-tourisme.fr

Un site internet intuitif répondant aux besoins et attentes des visiteurs. Il est également disponible en versions étrangères : anglais, néerlandais et allemand.

1 503 509
pages vues
(En 2023)

Dans nos éditions papiers et numériques

Disponibles dans nos accueils touristiques, distribuées lors de grands événements et salons, diffusées chez nos partenaires locaux et régionaux (partenaires, Offices de Tourisme, structures culturelles et de loisirs).

Le guide de destination représentant l'offre globale du territoire pour des touristes séjournant plusieurs jours.

La Z-card et sa carte de territoire, pratique, tenant dans une poche, rappelant la plupart des incontournables.

Les plaquettes thématiques (visites guidées, carnaval, circuits pédestres...) et celles à destination des professionnels (groupes, tourisme d'affaires).

Dans nos 6 accueils conviviaux

Nos conseillères en séjour, spécialistes de la destination, après avoir ciblé les besoins des touristes, valorisent vos activités et équipements.

En étant présent « Hors les murs »

Nous allons à la rencontre du public en installant des points d'informations temporaires en étant présents sur des salons, des manifestations et événements et également dans certains campings sur l'ensemble du territoire.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Ont été distribués en 2023 :

- 20 000 guides de destination en français
- 5 000 guides de destination en anglais
- 5 000 guides de destination en néerlandais
- 5 000 guides de destination en allemand
- 20 000 plans sous-main
- 18 000 circuits nature

2 | POUR PARTICIPER À NOS ACTIONS DE PROMOTION ET DE COMMUNICATION

Nos réseaux sociaux - #VISITDUNKERQUE

On vient chez vous ! On parle de vous ! On communique sur vous ! Bénéficiez d'un rayonnement médiatique grâce à nos community managers.



37 108 ABONNÉS
Communication grand public locale

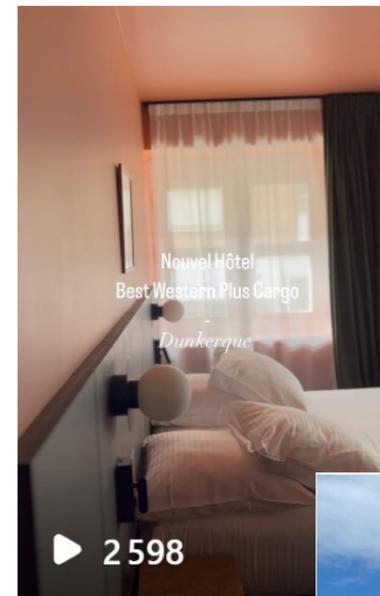


8 113 ABONNÉS
Communication d'image du territoire

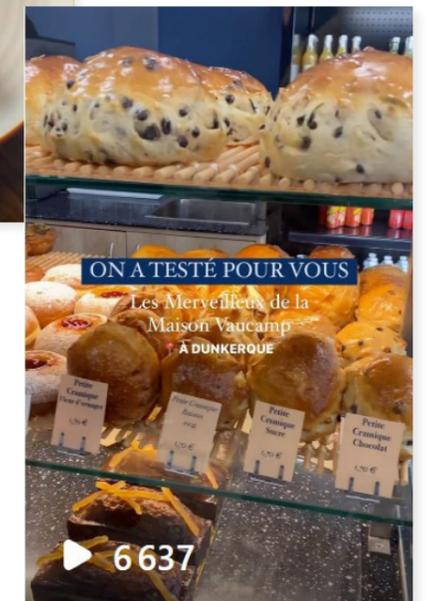


1 128 ABONNÉS
Communication d'entreprise (B2B)

De nombreux posts sur différents réseaux afin de toucher le plus grand nombre et de les informer sur l'actualité touristique, nos actions sur la destination et la mise en avant des acteurs du tourisme.



« On a testé pour vous... » sur Instagram



Relations Presse

Des campagnes presse et influence sont organisées tout au long de l'année afin d'accroître la notoriété de la destination.

**142 RETOMBÉES
PRESSE EN 2023**

(presse régionale, nationale, grand public et spécialisée tourisme)

**M6, France 3, Le Figaro,
Radio France, Europe 1, Delta FM,
La Voix du Nord, Ouest France...**

A travers la presse, l'accent est mis sur les idées de sorties et les commerces, la gastronomie locale et la qualité de l'offre hôtelière.



Lu dans le Petit Futé

Vacances de la Toussaint : les idées sorties

WEO Publié : 27/10/2023 à 16h24

Partager sur :    

À l'occasion des vacances de la Toussaint, nous vous proposons de belles idées de sorties dans la région avec nos invitées : Adeline, du Petit futé, et Emilie Douhi, responsable communication de l'office de tourisme de Dunkerque.

Entendu sur Europe 1

«Notre hôtel est complet» : à Dunkerque, la douceur attire les touristes en masse

Des températures douces, un soleil radieux... L'été joue les prolongations en France. À Dunkerque, les touristes se bousculent pour profiter des derniers rayons du soleil, pour le plus grand plaisir des professionnels du tourisme, qui voient leurs hôtels et les restaurants battre des records de fréquentation.

Europe 1

3 | POUR RESTER INFORMÉ

La mise à disposition de documents touristiques et d'outils de communication pour vous aider à offrir un accueil de qualité.

L'espace pros

www.dunkerque-tourisme.fr/espace-pros/

L'accès à l'espace professionnel est entièrement dédié aux acteurs du territoire partenaires de l'Office de Tourisme.

Cet espace met à disposition des outils pratiques et des informations afin de faciliter le quotidien (observatoire du tourisme, taxe de séjour, classements et labels, actualités).

La mise à disposition de documents touristiques et d'outils de communication

Toute la documentation éditée par l'Office de Tourisme est mise à votre disposition selon les options de partenariat choisies pour vous aider à offrir un accueil de qualité à vos clients. Des documents plastifiés et outils QR-codes complètent l'offre pour limiter les documents papiers.

En complément des bourses de documentation, des rendez-vous de livraison de documentation peuvent être programmés avec le service Communication selon votre niveau d'adhésion (Option Plus Communication).

L'observatoire partenarial du Tourisme

L'Observatoire du Tourisme est cogéré par la CUD, l'AGUR et l'Office de Tourisme. Il a pour mission de collecter les données de l'économie touristique, de dresser les profils des visiteurs et d'évaluer les retombées économiques liées au tourisme ; des informations essentielles aux porteurs de projets et aux socio-professionnels souhaitant booster leur activité.

L'accompagnement et les conseils de professionnels du tourisme

Vous souhaitez louer un meublé de tourisme ?

Notre équipe vous accompagne à chaque étape de votre projet : diagnostic de votre activité, mise en relation avec les bons interlocuteurs, préparation de l'audit de classement...

Notre référent au label « Accueil Vélo » peut également vous accompagner tout au long du processus d'obtention de ce label.

“ Depuis 2013, date de notre première adhésion, la qualité de l'accompagnement de l'OT Dunkerque a fait une progression très appréciable. ”

Témoignage de Marc et Mimi,
Hébergeurs en meublé de tourisme "Le Buisson" et "La Buissonnière"





4 | POUR DÉVELOPPER VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES

2 SERVICES PRESCRIPTEURS POUR VOUS AIDER À CONFORTER VOS MARGES

Le service Commercial produit des offres packagées sur mesure (hébergement, restauration, activités, visites guidées) à destination des groupes.

Il propose également des visites thématiques et des week-ends expérientiels pour le public individuel en valorisant vos équipements et vos activités.

Les conseils avisés des spécialistes de la destination permettront aux touristes, que ce soit des familles, des groupes de retraités, d'amis ou encore des scolaires, de vivre une expérience qui correspond parfaitement à leurs attentes.

Il propose une gamme très variée de produits autour :

- Du patrimoine maritime,
- De tourisme de mémoire,
- De l'art contemporain,
- Des espaces naturels,
- Le sport et le nautisme.

Des actions de prospection et de démarchage sont menées tout au long de l'année, **en France et à l'international**, afin de promouvoir l'offre de la destination et de proposer les différents produits touristiques adaptés à la clientèle ciblée.

Les partenaires sont également valorisés sur les pages dédiées aux produits de notre site web ainsi qu'à travers les actions d'e-marketing.

LES VISITES GUIDÉES ET LES ACTIVITÉS POUR LES INDIVIDUELS

Le service commercial propose une offre diversifiée de visites guidées et d'activités. Ces propositions complètent l'offre des partenaires touristiques et permettent aux touristes de vivre un séjour riche en expériences.

Les partenaires qui le souhaitent peuvent nous confier la commercialisation de leur offre et ainsi augmenter leurs retombées économiques.

Le service Tourisme d'Affaires construit des événements professionnels sur-mesure en collaboration avec les partenaires locaux et les acteurs économiques de la destination.

De la journée team-building pour une dizaine de personnes au congrès de trois jours accueillant 1500 personnes, les événements professionnels sont en augmentation constante.

Notre équipe y joue le rôle de facilitateur en mettant en relation les clients avec les partenaires locaux de l'hôtellerie à la restauration en passant par les structures culturelles, sportives ou de loisirs.

Tous les socio-professionnels peuvent être sollicités par nos soins et donc participer activement à l'évolution du tourisme d'affaires dès maintenant et encore plus pour les années à venir avec un objectif commun : mettre en lumière notre convivialité et notre qualité de service.

LE CLUB MICE

Avec l'augmentation des événements et des manifestations se produisant sur le territoire, il était judicieux de créer le Club MICE (Meetings/ réunions – Incentives – Conférences – Exhibitions Events/Événements professionnels).

Ce comité de travail, qui se réunit trois à quatre fois par an, s'est fixé l'objectif d'établir une stratégie collective avec les acteurs locaux (socio-professionnels, Office de Tourisme et Collectivité Locale).

Ces rendez-vous donnent lieu à une mise en commun des moyens humains et des outils de communication afin de collaborer au mieux tous ensemble dans la sphère du Grand Dunkerque, terre de Tourisme(s).



DEUX NOUVELLES FILIÈRES EN FORTE ÉVOLUTION.

Le nautisme et la plaisance

Ils représentent des axes forts de développement de l'attractivité touristique du territoire pour les années à venir.

La création d'un poste de chargé de promotion nautisme et plaisance a déjà permis de fédérer les acteurs du territoire et de valoriser leur offre auprès des touristes.



© Olivier Lhopez / FFVoile

5 | POUR DÉVELOPPER SON RÉSEAU

Pour être acteur de votre territoire et développer votre activité en intégrant un réseau de plus de 200 acteurs engagés qui nous font confiance chaque année.

Les Eductours

Au rythme de 2 par mois, en avant et après saison, les eductours permettent de découvrir ou de redécouvrir la destination et de rencontrer les différents acteurs du tourisme.

Véritables moments de convivialité, ils permettent de renforcer l'esprit de réseau et constituent un temps d'échanges entre professionnels ayant les mêmes problématiques.

Cette programmation annuelle est très diversifiée et couvre l'ensemble du territoire. Nous entrons par exemple dans les coulisses d'un musée en plein montage d'exposition ou dans les vestiaires d'un équipement sportif. Nous vous invitons à déguster des douceurs locales en contemplant une vue époustouflante en période de Noël !

Le Comité des partenaires

Depuis 2022, le Comité des Partenaires se réunit 2 à 3 fois par an en toute convivialité. Il est composé d'un panel représentatif de chaque branche afin d'échanger et travailler conjointement sur des actions et des outils communs.

En tant qu'interlocuteur privilégié de la clientèle touristique, la participation de chaque professionnel est précieuse au sein du groupe afin d'échanger sur les besoins clients et ainsi faire monter en gamme l'offre touristique de la destination.



Le Tourisme Industriel

Ce secteur connaît un développement important dans la France entière et particulièrement dans les Hauts-de-France. Il permet de :

- Valoriser le savoir-faire déployé par nos industriels
- Favoriser la diversification de l'offre touristique
- Attirer une nouvelle cible de clientèle



L'OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRÈS COMMUNAUTAIRE

L'Office de Tourisme et des Congrès Communautaire est chargé de la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie de développement touristique de la Communauté Urbaine de Dunkerque à travers les missions suivantes :

- La promotion touristique de la destination au niveau régional, national et international
- L'accueil des visiteurs (particuliers, groupes, entreprises)
- La diffusion de l'information
- La coordination des acteurs locaux du tourisme
- Le développement de l'attractivité du territoire

Les labels de l'office de tourisme certifiant nos engagements



OFFICE DE TOURISME DE FRANCE

Classé en catégorie 1, l'Office de Tourisme appartient au Réseau National des Offices de Tourisme de France.



ACCUEILS VÉLO

La marque Accueil Vélo garantit un accueil, des services et des équipements spécifiques adaptés aux besoins des touristes à vélo à moins de 5 km des itinéraires cyclables.



DESTINATION POUR TOUS

Notre destination s'efforce de rendre ses séjours accessibles pour les personnes en situation de handicap mais aussi pour le confort de tous.

La marque « Destination Pour Tous. » mention OR a été attribuée à notre territoire pour une durée de 5 ans.



PLUS BEAUX DÉTOURS DE FRANCE

La ville de Gravelines détient le label « Les Plus Beaux Détours de France » décerné aux petites villes touristiques où l'on est toujours sûr de trouver un patrimoine intéressant, une identité artisanale et gastronomique, un hébergement et un accueil de qualité. Ce sont des villes où il fait bon flâner.

UN ENGAGEMENT COMMUN POUR LA QUALITÉ



Dans le cadre de notre démarche Qualité « **Marque Qualité Tourisme TM** », nous demandons à chacun de nos partenaires de partager une vision commune de qualité de services.

C'est en s'engageant tous ensemble sur la qualité de nos services que nous contribuons à faire rayonner le territoire et le rendre encore plus attractif.

Le taux de satisfaction obtenu est de

94.23%

ce qui garantit à tous nos clients des prestations de qualité.

Ce contrat vous engage sur plusieurs critères de qualité :

- **Réglementation** : le Partenaire s'engage avant tout à respecter la réglementation en termes de législation, de sécurité et d'hygiène.
- **Qualité d'Accueil** : le Partenaire s'engage à offrir une prestation optimale à chaque étape du parcours client. Il participe qualitativement à l'accueil des touristes sur le territoire : attitude souriante et efficace, accueil dans un cadre agréable, respect des horaires et des tarifs affichés dans l'établissement, conseil et respect du choix de son client.
- **Qualité de l'Information** : le Partenaire joue un rôle d'AMBASSADEUR de notre destination. Le Partenaire s'engage à communiquer un descriptif à jour de son activité et de partager toute modification et nouveauté de son entreprise. Il informera en temps réel l'Office de Tourisme. Il est aussi le relais des informations, remarques et suggestions des clients et remonte ces données à l'Office de Tourisme afin d'améliorer la qualité de services. Le Partenaire s'engage à mettre à disposition de sa clientèle les brochures de l'Office de Tourisme.

L'objectif de cette démarche est de développer l'attractivité du territoire, d'élaborer et de commercialiser les produits et services dans une vision qualitative. Cela permet d'accroître nos performances et de valoriser la dynamique commerciale et touristique de notre destination.

La recherche d'une meilleure satisfaction du client par la qualité de services est au cœur de la politique engagée auprès de la clientèle et est un élément essentiel de réussite.

L'Office de Tourisme peut mettre un terme au partenariat ou le suspendre à tout moment en cas de non-respect du contrat ou de tout manquement aux exigences de qualité.

L'équipe de l'Office de Tourisme reste à vos côtés pour la bonne mise en place de cette démarche.

UN PARTENARIAT GAGNANT GAGNANT

Ensemble, partageons la passion pour notre destination !

La force du réseau des «Partenaires de l'Office de Tourisme» réside dans le partage de valeurs communes et la volonté d'accroître nos compétences respectives afin d'améliorer l'offre touristique et la qualité de l'accueil sur notre territoire.

Discuter, partager et vibrer ensemble pour un succès commun. Votre réussite sera la nôtre !

Vous êtes écouté et représenté !

Nous travaillons en étroite collaboration, grâce à une convention tripartite qui nous lie avec le Club Hôtelier Flandre Littoral, représentant la plupart de l'offre hôtelière du territoire, et avec l'UMIH Nord Flandres Littoral, le syndicat des hôteliers, restaurateurs, cafés et traiteurs. Nous décidons ensemble des actions à mener pour augmenter l'attractivité du Territoire et les retombées économiques locales et nous nous engageons sur une qualité de services.

“ On mutualise les moyens privés et public en travaillant ensemble avec l'Office et le Club Hôtelier. Ça bénéficie à chacun ! ”

Témoignage d'Eric Dubois,
Gérant du Restaurant Le Grand Morien, Président de L'UMIH



REJOIGNEZ-NOUS !

Comment devenir partenaire ?

► **Contactez-nous ou téléchargez le contrat de partenariat.**

Vous trouverez un exemplaire du contrat de partenariat correspondant à votre activité via ce lien : www.dunkerque-tourisme.fr/espace-pros/devenir-partenaire/

► Remplissez-le et renvoyez-le nous par mail à l'adresse suivante : remy.dehondt@dunkerque-tourisme.fr

Pour le paiement de la cotisation, vous ne réglez rien en direct auprès de l'Office de Tourisme.

Un « avis de somme à payer » vous sera adressé par le Trésor public. Cet avis fera office de facture.

Si vous rencontrez des difficultés, faites appel à nos deux experts pour vous accompagner et vous aiguiller au mieux dans ce partenariat.



Remy DEHONDT

Responsable Service Socio-professionnels

remy.dehondt@dunkerque-tourisme.fr

03 28 26 27 83



Caroline LEMAITRE

Chargée Réseau Socio-professionnels

caroline.lemaitre@dunkerque-tourisme.fr

03 28 26 26 70

spirit of
Dunkerque
TOURISME & CONGRÈS

+33 (0)3 28 26 27 28

CONTACT@DUNKERQUE-TOURISME.FR

.....

  #VISITDUNKERQUE

WWW.DUNKERQUE-TOURISME.FR