



LE GUIDE DU PARTENAIRE

2022

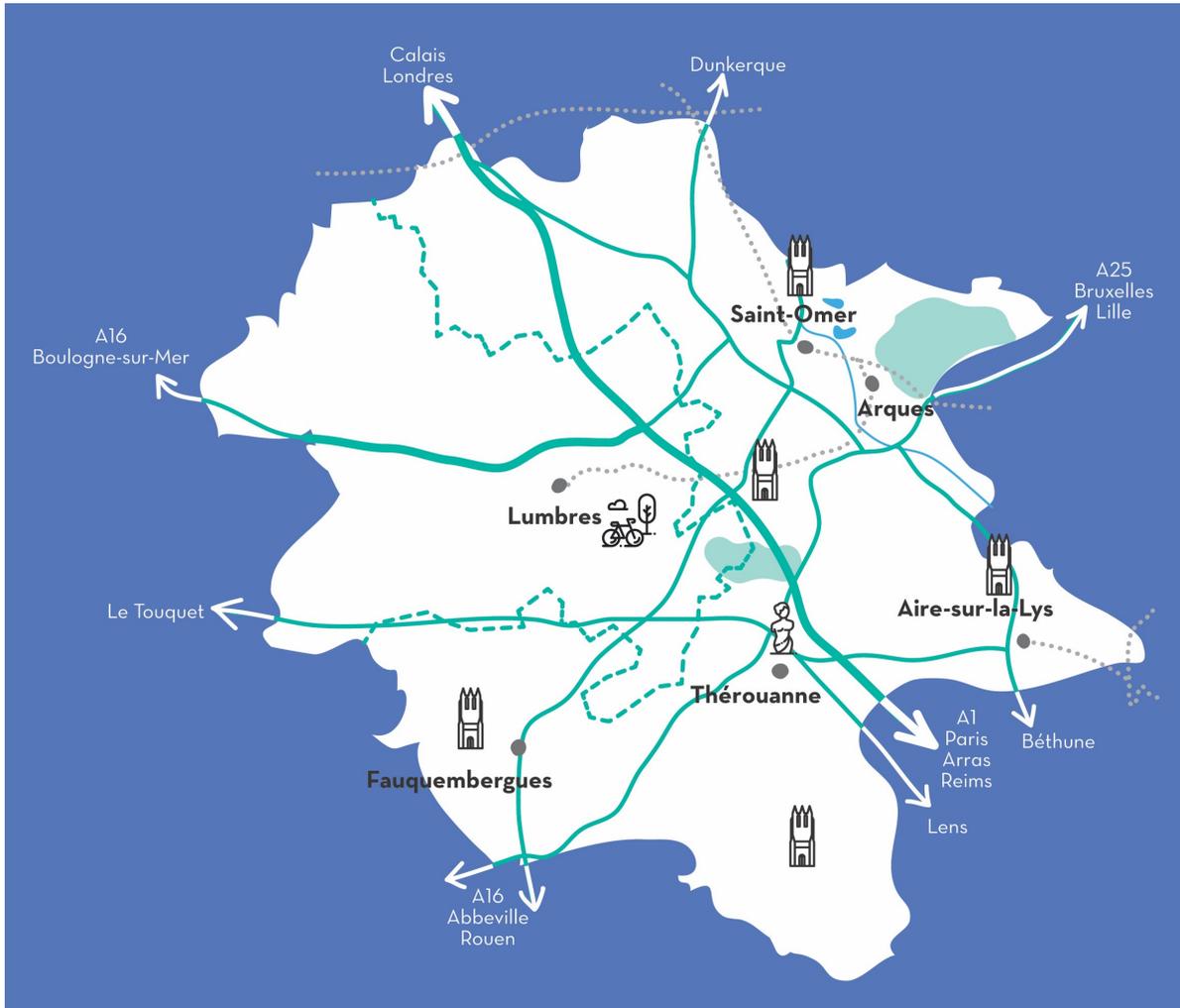
Tout seul on va plus vite, ensemble on va plus loin



PAYS DE
Saint-Omer
Office de Tourisme et des Congrès

LA DESTINATION PAYS DE SAINT-OMER

les chiffres clés



920 990
Visiteurs



155 114
Nuitées



52,6 %
Taux d'occupation



- **25 salariés**
- **6 Saisonniers**
- **12 Guides conférenciers**



- **3 Bureaux d'information**
- **2 Escape game**
- **1 Salon de Thé**

L'ÉQUIPE

Est engagée au service de la destination toute l'année pour répondre aux nombreux défis du tourisme.

L'Office de Tourisme s'est constitué de **5 PÔLES** afin d'assurer l'ensemble des missions confiées.

*Responsable :
Dorothee Lengagne*



*Responsable :
Celine Raekelboom*



*Responsable :
Cyrille Delattre*

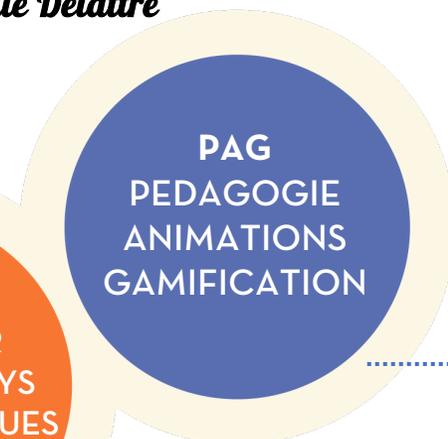


*Responsable :
Benoît Krzekotowski*



Julien Duquenne

*Responsable :
Anne-Sandra Caron*





NOS MISSIONS

Accueillir, informer & conseiller

- *3 Bureaux d'accueils*
- *30 288 Visiteurs*
- *29 896 demandes d'information traitées par l'équipe*
- **Un numéro unique** pour renseigner les visiteurs : **03.21.98.08.51**
(7/7 en saison, 6/7 hors saison)
- **Un accueil et une information PERSONNALISÉS** par téléphone, par mail ou sur RENDEZ-VOUS.



Aller au-delà de l'accueil... Nos outils GRC

La SPL s'est lancée en 2020, avec l'appui d'une agence spécialisée, dans une stratégie opérationnelle de Gestion de la Relation Client (GRC), dans le but de développer le nombre de visiteurs et de la fidéliser.

Commercialiser l'offre du territoire

GROUPES :

- **254 Visites guidées ou circuits organisés**
- **8335 Personnes concernées**

INDIVIDUELS :

- **187 Visites guidées**
- **1994 Personnes concernées**
- **3419 Billets vendus en ligne sur www.tourisme-saintomer.com**

SÉMINAIRES :

- **57 Dossiers traités**
- **1487 Participants**

*Collaboration avec
environ 50 prestataires
sur le territoire*



Tourisme en Pays de Saint-Omer a pour mission la
**COMMERCIALISATION DE PRODUITS ET
PRESTATIONS TOURISTIQUES**

À ce titre, elle conçoit et met en marché différents
produits :

- **Circuits et séjours pour clientèles individuelles,
groupes et séminaires.**

(en partenariat avec les prestataires du territoire :
hébergement, restaurants et activités de loisirs)

Promouvoir la destination

#LA COMMUNICATION DIGITALE

WWW.TOURISME-SAINTOMER.COM

- 145 291 *Utilisateurs*
- 520 705 *pages consultées*



24000 *Abonnés*



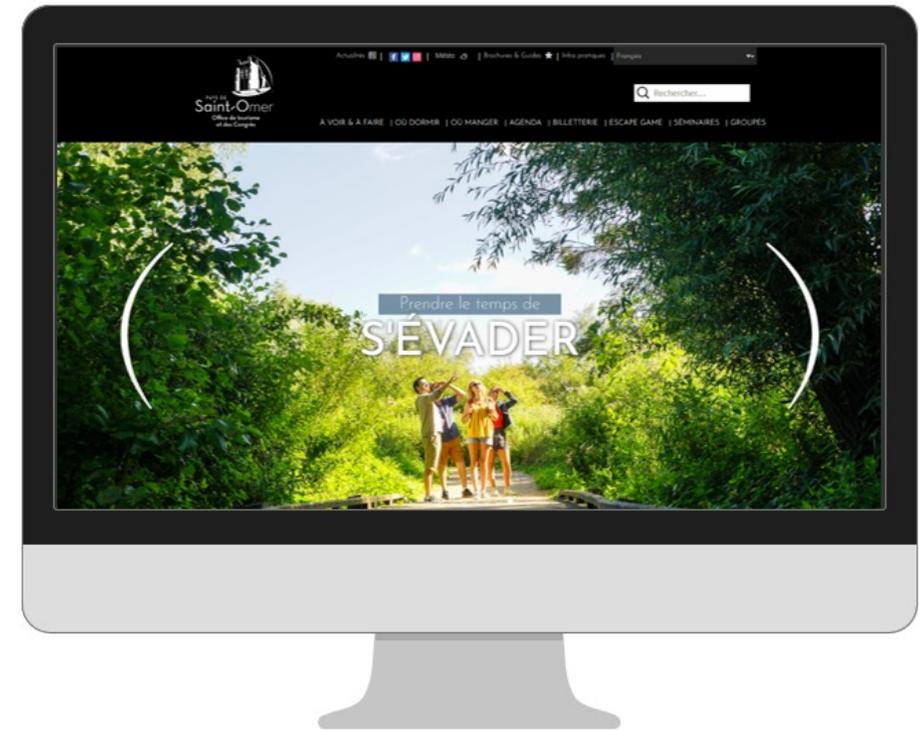
3000 *Abonnés*

#LES ÉDITIONS...

- *Magazine Touristique* « MARIE GROËT » FR/NL ET FR/GB
- *Brochure groupes* FR ET NL
- *Brochure tourisme d'Affaire*
- *Plan de Saint-Omer et Aire/Lys*
- *Livrets activités vacances scolaires*
- *Dépliants, Flyers...*

#Les autres actions de promotion... :

- RELATIONS PRESSE ET BLOGUEURS
- CAMPAGNE D'AFFICHAGE
- SALONS SPECIALISÉS EN France ET A L'ÉTRANGER
- ANNONCES ET INSERTIONS PRESSE



TOURISME EN PAYS DE SAINT-OMER

le partenaire idéal de votre activité

Tarif 2022 : 90€ TTC

Pourquoi être partenaire ?

- +** *Augmenter votre visibilité*
- +** *Développer votre chiffre d'affaires*
- +** *Participer au développement du tourisme avec un réseau de professionnels*
- +** *Bénéficier de conseils et prestations personnalisés*

« Tout seul on va plus vite, ensemble on va plus loin »

TOURISME EN PAYS DE SAINT-OMER

Nos missions au quotidien

- ✓ ***Votre référencement sur nos outils numériques***
(site internet Office de Tourisme, roadbook, application Saint-Omer Tour)
- ✓ ***Votre référencement sur nos supports papiers***
(guide touristique, magazine)
- ✓ ***Visibilité accrue de votre documentation et présentation de vos activités dans les points Accueil du territoire***
- ✓ ***Visibilité de vos événements touristiques dans l'agenda en ligne et sur les réseaux sociaux*** (selon calendrier)
- ✓ ***Mise à disposition de documentation touristique***
- ✓ ***Accès, mise à dispo et prise en main de votre espace pro dans notre base de données TOURINSOFT***
- ✓ ***Valorisation auprès des médias*** (radio, presse écrite, TV, blogueurs, éductour) (selon demande)
- ✓ ***Mise à disposition de photos et vidéos pour promouvoir vos supports*** (sur demande).
- ✓ ***Possibilité d'intégrer votre prestation dans notre catalogue de billetterie en ligne*** (selon possibilité technique)
- ✓ ***Mise à disposition et aide à la prise en main de l'espace pro***
- ✓ ***Accès PASS LOISIRS***
- ✓ ***Représentation des prestations groupes*** (brochure groupe, séminaires, salons, démarchage et prospection)

TOURISME EN PAYS DE SAINT-OMER

le partenaire idéal de votre activité

Tarif 2022 : 90€ TTC

Notre partenariat :

- ✓ **« Cadeau de bienvenue » offert pour vos clients (sur demande) :** Accès gratuit aux parcours ludiques "Balad'Enigm" dédiés à la découverte de Saint-Omer et d'Aire-sur-la-Lys. (roadbook).
- ✓ **Visibilité de votre équipement sur nos écrans** de promotion dans nos accueils. Dès la mise en place.
- ✓ **Accès à « nos offres à la carte »** (reportage photo, vidéos, formations...)
- ✓ **Présence en Salon du Tourisme aux côtés de l'Office**
(1 journée / partenaire / an, sous réserve de frais complémentaires).
- ✓ **Quelques « Visites Merveilleuses »** seront réservées pour une réalisation en co-production avec des partenaires du Club.
- ✓ **Invitation aux « rencontres de professionnels »**
(vœux, bilan de saison, préparation éductours...)
- ✓ **Intégrer différents groupes de travail*** (afterworks, visites VIP...)
- ✓ **Spot Promo d'une durée de 30 à 40 secondes diffusé sur nos réseaux ou shooting photos de votre établissement (5 photos) publiés sur notre instagram**

Nos « offres à la carte »

Pack photos

- 10 photos (100€) ou 25 photos (200€)

Pack Vidéo

- Prestation tournage et montage de clip promotionnel à destination de vos réseaux (2H de tournage) / (4H de montage) (300€)
- Pack spécial bars/restos : Réalisation d'un B-roll recette (ex: série tournée des bars sur Facebook).
Vidéo promotionnelle (3 à 4 minutes) (1/2 journée de tournage) (10 à 12 H de montage). (800€)

Pack Gamification (sur devis)

- Accompagnement sur les projets de gamification
- Aide à l'adaptation d'une activité aux principes de la gamification
- Création/Co-création d'une activité ludique

Pack Évènementiel (sur devis)

- Accompagnement sur projet évènementiel
- Gestion de la billetterie de votre évènement sur le site de l'Office de Tourisme (commissionnement de 10%)

Nos « offres à la carte »

Pack « Formation Réseaux Sociaux » (50€/personne)



- Facebook - 2 niveaux (débutant et confirmé) - 2 séances
 - Instagram initiation (1 niveau débutant) - 1 séance
- Sur inscription, selon calendrier.

Pack « Formation et traduction Néerlandais » (50€/personne)

- 2 niveaux (débutant et confirmé) - minimum 5 séances
 - Traduction de 600 mots du français au néerlandais.
- Sur inscription, selon calendrier.

Pack « Formation et traduction Anglais » (50€/personne)

- 2 niveaux (débutant et confirmé) - minimum 5 séances
 - Traduction de 600 mots du français à l'anglais.
- Sur inscription, selon calendrier.



Rejoignez-nous

- 1 - *Complétez votre bulletin d'adhésion et signez la charte du « club partenaire ».*
- 2 - *Complétez vos informations sur votre espace pro en ligne.*
- 3 - *Choisissez vos prestations supplémentaires.*
- 4 - *Renvoyez vos éléments (bulletin adhésion + règlement)*
- 5 - *Réceptionnez votre facture*

Adresse de réception :

TOURISME EN PAYS DE SAINT-OMER
7, Place Victor Hugo
62500 SAINT-OMER

OU
relationspro@tourisme-saintomer.com

Tarif 2022 : 90€ TTC

Vous avez une question ?

Contactez l'équipe

Par mail : relationspro@tourisme-saintomer.com

Bulletin d'adhésion

À retourner dûment complété et accompagné du règlement de l'adhésion.

Enseigne :

Nom-Prénom :

Adresse :

CP-ville :

Tél. :

E-mail :

Je souhaite adhérer au pack partenaire pour l'année 2022 au prix de 90€.

Je souhaite ajouter une ou des prestations supplémentaires :

Pack photos pack vidéo pack événementiel

pack gamification formation réseaux sociaux

Chèque (à libeller à l'ordre de la SPL Tourisme en Pays de Saint-Omer)

Virement (RIB sur demande)

Date :

Signature :

N'oubliez pas de compléter vos informations sur votre espace pro en ligne sur :

Paysdesaintomer.espacepro.tourinsoft.com

Votre adhésion prendra effet à la réception du bulletin d'adhésion et du règlement.



PAYS DE
Saint-Omer
Office de Tourisme et des Congrès

Charte du « Club Partenaire »

En tant que partenaire, vous vous engagez dans un partenariat actif pour soutenir nos actions en faveur d'un tourisme de qualité : une collaboration dynamique.

- *Travailler ensemble dans un objectif commun de satisfaction de la clientèle pour le développement touristique de notre territoire.*
- *Promouvoir et valoriser les activités de la destination, être notre relai d'information, faire connaître les suggestions de visites, activités, spectacles proposées par l'office de Tourisme.*
- *Consulter les outils mis gratuitement à votre disposition par l'office de Tourisme (sites web et mobile, réseaux sociaux,...) pour communiquer à votre clientèle des informations fiables, et les inviter à s'y référer.*
- *Communiquer régulièrement vos disponibilités et mise à jour à l'office de tourisme via l'espace pro à votre disposition.*
- *Présenter les brochures fournies par l'Office de Tourisme dans votre espace de réception.*
- *Faire partie activement d'un réseau de professionnels du tourisme.*

.....
Date et Signature

Conditions générales de vente

ARTICLE 1 : CADRE GENERAL

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités et conditions de ventes de contrats de partenariat entre l'Office de Tourisme et des Congrès de Saint-Omer (7 place Victor Hugo à Saint-Omer 62500) et une personne morale ou physique sus nommée " le prestataire ".

Elles sont applicables du 1 er janvier au 31 décembre 2022, soit sur la durée du Guide du Partenariat 2022.

ARTICLE 2 : CONDITIONS GENERALES DE PARTENARIATS

Tout prestataire qui passe commande d'un pack de services devient partenaire de l'Office de Tourisme et des Congrès de Saint-Omer (ci-après nommé OTC) à la condition expresse d'avoir retourné le contrat de partenariat rempli, signé accompagné du règlement.

Les informations communiquées par le partenaire lors de la signature du contrat engagent le responsable de la structure.

En aucun cas l'OTC ne sera tenu pour responsable des erreurs, fausses déclarations ou omissions déclarées.

Dans des cas exceptionnels, l'OTC se réserve le droit de refuser un partenariat ou de promouvoir un partenaire. Dans ce cas, le ou les motifs de relus sont transmis par écrit au partenaire concerné.

À défaut d'avoir des données mises à jour par un partenaire, l'OTC se réserve le droit de retirer de ses supports de communication le partenaire concerné.

L'OTC peut mettre un terme ou suspendre l'adhésion à tout moment en cas de non-respect du contrat ou de tout manquement à la politique de qualité exigée.

L OTC assure la promotion des partenaires sur l 'ensemble des supports mais ne peut garantir en aucun cas une affluence touristique ou un taux de remplissage.

ARTICLE 3 : TARIFICATIONS

Les tarifs 2022 sont mentionnés en euros TTC.

Le partenaire bénéficiera des prestations incluses dans le pack acheté, à l'exception de celles déjà pourvues en amont de la signature de son contrat. Des options sont proposées. Elles sont souscrivables indépendamment les unes des autres et indépendamment des packs.

Conditions générales de vente

ARTICLE 4 : CONTENU DES PACKS DE PRESTATIONS DE SERVICES

1 La promotion

Elle est assurée sur les supports de communication de l'OTC : éditions papier, site internet, réseaux sociaux.

Les éditions et supports de communication numériques de l'OTC sont consacrés aux partenaires hébergeurs, restaurateurs, prestataires d'activités de loisirs et producteurs du terroir. En fonction du type de structure, le partenaire apparaît dans une ou plusieurs rubriques définies par l'OTC.

Le partenaire s'engage à fournir un ou plusieurs visuels pour lequel il possède le crédit photo et autorise l'OTC à les diffuser sur ses supports de communication.

2. La mise à disposition de la documentation de l'OTC

La documentation de l'OTC est accessible à tous les partenaires à l'accueil de l'OTC sous réserve de stock disponible.

Les quantités fournies sont laissées à la libre expression de l'OTC qui ne pourra être tenu responsable en cas de rupture de stock.

3. L'accès à la banque image de l'OTC

Chaque partenaire aura accès aux photos (version numérique) de la banque image de l'OTC. Pour se faire, il faudra effectuer une demande écrite à laquelle l'OTC répondra en transmettant une sélection de photographies correspondante à la demande. Les images seront à utiliser sur les supports de communication propres aux partenaires en précisant pour chaque image le crédit sous forme de copyright.

4. L'espace Pro et le VIT

Un espace Pro est disponible sur le site Paysdesaintomer.espacepro.tourinsoft.com.

L'inscription est gratuite. L'OTC ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la mise en place d'une tarification de l'outil « Tourinsoft » et des applications/fonctionnalités qui lui sont liées. Cette tarification ne pourrait être prise en charge par l'OTC.

Conditions générales de vente

5. Les rencontres des pros, visites VIP, éductours

Les rencontres des pros s'adressent à tous les partenaires qui souhaitent mettre en pratique ou approfondir les connaissances indispensables au fonctionnement de leurs établissements et d'échanger sur les problématiques touristiques du territoire, l'OTC organise de manière pluriannuelle des éductours ou des visites dites VIP c'est-à-dire réservées exclusivement aux partenaires.

La participation à ces rendez-vous se fait sur inscription après réception d'une invitation envoyée par mail (nombre de places limité).

6. Les visites annuelles

L'OTC se rend disponible sur demande pour toute « visite annuelle » des partenaires. Ces visites consisteront en un état des lieux des nouveautés proposées ou en un point sur l'activité de l'année en cours.

7. La participation aux afterworks

Ces afterworks sont organisés une à deux fois par an. Ils ont pour objectif de permettre l'échange autour de sujets ou de problématiques d'actualité, le tout dans un cadre convivial.

La participation à ces afterworks se fait sur inscription après réception d'une invitation envoyée par mail,

(Nombre de places limité).

8. Formations réseaux Sociaux

Elles ont pour but de former aux nouvelles pratiques ou exigences en vigueur. Elles sont effectuées par des salariés de l'OTC (dans la limite d'une inscription par an incluse dans le pack). Tout partenaire ne souhaitant pas souscrire à un des packs pourra s'inscrire à ces formations moyennant leur règlement.

FACEBOOK - Débutant : Création d'un compte, d'une page, d'une publication, d'un groupe...

Intermédiaire : Animer efficacement sa page, créer de l'engouement sur sa page, création d'événement...

INSTAGRAM - Débutant : Création d'un compte, d'une publication. Conseils photo, abonnement...

La priorité sera donnée aux partenaires ayant souscrit à un pack. (Nombre de places limité)

Conditions générales de vente

9. Production photo et vidéo

Figurants non fournis par la SPL. À la livraison du contenu, 1 seule demande de modification peut être émise pour la vidéo. Utilisation SPL comprise pour tous ses supports.

10. Gamification

A. Accompagnement sur les projets de gamification. Rencontre de 2h pour évaluation du projet et conseils pour la mise en place de celui-ci + suivi du projet jusqu'à finalisation. (1 rdv / mois).

B. Aide à l'adaptation d'une activité aux principes de la gamification. Aide à l'adaptation d'une activité aux principes de la gamification. Une séance par trimestre / ouvert (à définir) personne / durée : à définir.

C. Création/Co-création d'une activité ludique. 1er rdv gratuit (évocation du projet et prise d'information / évaluation des besoins pour construction d'un devis). Réalisation du contrat par suite d'acceptation du devis ; (service ++ : autre pack / billetterie EG / autre).

11. Un encart publicitaire sur l'écran d'accueil de l'OTC (sous réserve de mise en place)

Le partenaire ayant souscrit à un « pack partenaire » pourra demander à apparaître sous forme de bandeau sur l'écran situé à l'accueil de l'OTC (diffusion pendant 60 jours).

Le bandeau sera réalisé par l'OTC à partir des éléments fournis par le partenaire. L'OTC se réserve le droit de refuser tout encart publicitaire si celui-ci, de par sa nature, son contenu, son texte ou sa présentation se révèle être contraire à la politique de qualité exigée et si celle-ci était susceptible de provoquer des contestations de la part d'un tiers.

12. Présence en salon

Il peut être proposé aux partenaires ayant souscrit au Pack d'accompagner l'équipe de l'OTC sur certains salons. Ce choix sera soumis à l'appréciation de l'OTC. Des frais supplémentaires de location de stand, hébergement... pourront être demandés.

ARTICLE 4 : RESILIATION DU CONTRAT ET REGLEMENT DES LITIGES

Les deux parties se réservent la possibilité de résilier de manière anticipée et unilatérale le présent contrat à tout moment sans motif et ce par courrier en respectant un délai de 30 jours. Les deux parties s'engagent à toujours se comporter l'un envers l'autre comme des partenaires loyaux et de bonne loi et notamment à s'informer mutuellement de toute difficulté qu'elles pourraient rencontrer. En cas de litige, après avoir saisi la direction de l'OTC et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site <https://www.mtv.voyage/>. Tout litige n'ayant pas trouvé d'accord à l'amiable relèvera de la compétence des tribunaux car le présent contrat est régi et interprété par les lois Françaises.