

RÉFÉRENCIEMENT & PARTENARIAT

GUIDE DU PARTENAIRE

20
24



LA ROCHELLE
tourisme &
événements

OFFICE DE TOURISME

QUI SOMMES-NOUS ?

La SEM La Rochelle Tourisme & Événements gère **l'Office de Tourisme et les Espaces de Congrès de l'Encan et du Forum des Pertuis**, et regroupe 46 collaborateurs. Elle lie ainsi deux secteurs complémentaires, qui font vivre notre destination et acteurs du tourisme toute l'année.

À l'Office de Tourisme, notre rôle est **d'accueillir** et **d'informer** les visiteurs. Mais nous avons également des missions de **promotion**, de **développement** et de **commercialisation** des prestations touristiques. Notre rôle est aussi de vous accompagner, y compris, si nécessaire pour vous, dans votre professionnalisation.

Coté espaces de congrès, nous supervisons la gestion et l'exploitation de nos deux espaces de congrès : **l'Espace Encan** et **le Forum des Pertuis**. Nous proposons à nos clients la location de ces espaces et toutes prestations utiles à l'organisation de leur événement. Nous y organisons également nos propres **salons et festivals**.



UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE

DES QUESTIONS SUR NOS OFFRES, NOTRE ACCOMPAGNEMENT,
LA CAMPAGNE D'ADHÉSION... ?



Contactez **Ariane Lefevre**
Attachée d'accompagnement aux partenaires
partenairespro@larochelle-tourisme-evenements.com - 05 46 45 65 91

POUR TOUTE AUTRE QUESTION ?



Contactez **Solenne Baud**
Responsable du Service Partenariat & Commercialisation
s.baud@larochelle-tourisme-evenements.com - 07 61 16 97 32

NOS MISSIONS EN TANT QU'OFFICE DE TOURISME

ACCUEILLIR, PROMOUVOIR & COMMERCIALISER

ACCUEILLIR ET GÉRER L'INFORMATION TOURISTIQUE

- Accueillir physiquement, par téléphone ou par e-mail les demandes de nos visiteurs et locaux
- Prodiger des conseils éclairés et personnalisés
- Diffuser notre offre touristique via des outils d'informations (ex : site internet)

PROMOUVOIR ET VALORISER LES ATOUTS DE NOTRE TERRITOIRE

- Organiser et participer à des éductours, accueils presse et salons
- Développer une stratégie de promotion et de communication sur les réseaux sociaux, auprès des médias et autres prescripteurs.
- Animer la destination par les actions initiées, notamment autour de l'axe du tourisme durable afin de s'engager ensemble pour La Rochelle Zéro Carbone

COMMERCIALISER LA DESTINATION

- Organiser des séjours individuels et groupés
- Développer des prestations de services : vente de produits en boutique, billetteries et visites guidées

LE RÔLE DU SERVICE PARTENARIAT

COORDONNER, COLLECTER & ACCOMPAGNER

COORDONNER LES PROFESSIONNELS

et acteurs du tourisme local avec pour objectifs de :

- Vous fédérer autour d'une identité commune ;
- Valoriser vos offres à l'aide de nos différents outils et supports ;
- Vous accompagner dans votre développement et vos labellisations avec un programme local de professionnalisation, notamment sur les démarches de qualité et développement durable de vos filières.

OBSERVER, COLLECTER, ANALYSER et restituer les données touristiques du territoire (ex : taux de fréquentation des établissements)

VOUS ACCOMPAGNER dans votre développement et vos labellisations avec un programme local de professionnalisation (*Ateliers des pros*)

SOMMAIRE

2

QUI SOMMES-NOUS ?

Le service partenariat,
une équipe à votre écoute

3

NOS MISSIONS

en tant qu'Office de Tourisme

5

NOS CHIFFRES CLÉS

Événements et actions phares 2023

6-7

LE PARTENARIAT

2024

8

DÉTAILS DES TARIFS

du partenariat 2024

9

LES OPTIONS

à la carte

10

COMMENT ADHÉRER ?

11

PARTENAIRE DE L'OFFICE DE TOURISME

Vos engagements

12

NOTRE POLITIQUE

Qualité & RSE

13

CHARENTES TOURISME

Les offres d'accompagnements

CHIFFRES CLÉS

DE JANVIER À JUILLET

392

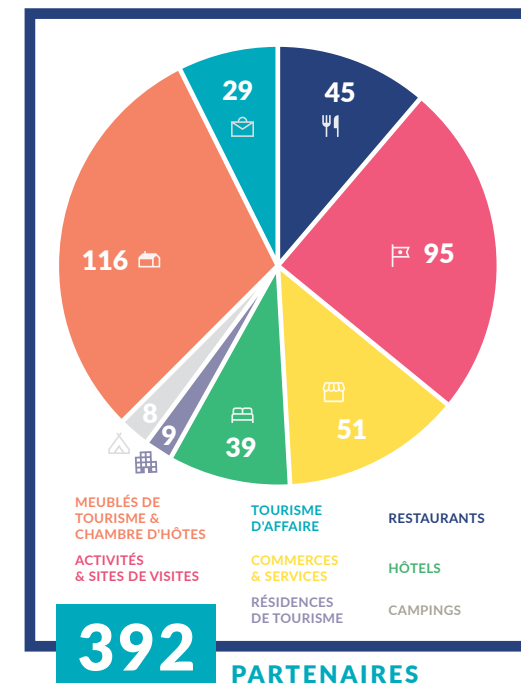
nombre de partenaires

118 279

demandes et accueils enregistrés
à l'Office de Tourisme

1 473 846

nombre de pages uniques vues
sur le site

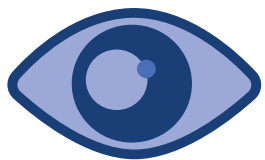


NOS ÉVÉNEMENTS & ACTIONS PHARES DE 2023

- Création du La Rochelle Océan VAN
- Création de la newsletter grand public "L'R du large"
- 1^{ères} éditions de "La Criée de l'Encan" et des "Végés de l'Encan"

LE PARTENARIAT POURQUOI ÊTRE PARTENAIRE ?

VISIBILITÉ



SUR NOS SUPPORTS NUMÉRIQUES

- Votre annonce détaillée sur notre site Internet www.larochelle-tourisme.com (descriptif, coordonnées, photos, tarifs, etc.)
- Votre annonce détaillée sur le site internet de Charentes

Tourisme* www.infiniment-charentes.com

*Cela concerne les hôtels, campings, résidences de tourisme, gîtes et chambres d'hôtes classés et/ou labellisés, prestataires d'activité, sites de visite, restaurants, locations de vélo. Critères d'apparition et de visibilité gérés par Charentes Tourisme.

AU CONTACT DES VISITEURS SUR PLACE ET À VENIR

- Un référencement sur le RoadBook, outil interne à l'Office de Tourisme d'envoi de carnets de voyages personnalisés par mails
- Dépôt de vos flyers dans notre espace de documentation en libre-service (format A5 – 148 x 210 mm maximum)
- Une visibilité au format annuaire (adresse et coordonnées) au verso du plan de ville dépliant distribué aux visiteurs (uniquement pour les sites de visites et prestataires d'activités de la CDA de La Rochelle, valable pour toute adhésion avant le 10 janvier 2024).

DYNAMIQUE DE RÉSEAU



L'ACCÈS À UN PROGRAMME DE FORMATIONS

Les Ateliers des pros, un programme gratuit d'une quinzaine de formations sur les thématiques du numérique, du développement durable et de la découverte du territoire.

L'ACCÈS À L'INFORMATION DU TERRITOIRE

Avec les "Flash Infos", pour rester informé des nouveautés de l'Office de Tourisme et de la destination.

ACCÈS À NOS OUTILS & SERVICES



L'ACCÈS À UN ESPACE NUMÉRIQUE DÉDIÉ À NOS PARTENAIRES

Avec l'Espace pro, accessible avec un mot de passe depuis notre site internet www.larochelle-tourisme.com, vous y trouverez notamment :

- Une photothèque libre de droits
- Des supports de communication
- Les agendas événementiel et grand public
- Nos brochures à destination des professionnels

L'ACCÈS À DE LA DOCUMENTATION POUR VOS CLIENTS ET VISITEURS

Un kit de communication comprenant des plans du centre-ville et le Guide Pratique été 2024, remis sur demande avant la saison à tous les partenaires passant le récupérer à l'Office de Tourisme.

L'ACCÈS À VOS STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION EN LIGNE

Sur demande le nombre de vues et de clics de votre annonce sur notre site internet www.larochelle-tourisme.com.



DÉTAILS DES TARIFS

LES OPTIONS À LA CARTE

PRESTATAIRES DANS LE PÉRIMÈTRE DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DE LA ROCHELLE

MEUBLÉS DE TOURISME & CHAMBRES D'HÔTES	
Classés et/ou labellisés 100€ HT / 120€ TTC	Non classés et non labellisés 150€ HT / 180€ TTC

HÔTELS, HÉBERGEMENTS COLLECTIFS, RÉSIDENCE DE TOURISME ET HÉBERGEMENTS DE PLEIN AIR	
1 étoile	100€ HT / 120€ TTC
2 étoiles	150€ HT / 180€ TTC
3 étoiles	200€ HT / 240€ TTC
4 étoiles	250€ HT / 300€ TTC
5 étoiles	300€ HT / 360€ TTC +1€ HT / 1,2€ TTC par chambre et/ou emplacement
NON CLASSÉS	200€ HT / 240€ TTC +1€ HT / 1,2€ TTC par chambre et/ou emplacement

PRESTATAIRES D'ACTIVITÉS	
300€ HT / 360€ TTC	

SITES DE VISITE	
Moins de 50 000 visiteurs / an	200€ HT / 240€ TTC
Entre 50 000 et 100 000 visiteurs / an	350€ HT / 420€ TTC
Plus de 100 000 visiteurs / an	500€ HT / 600€ TTC

COMMERCE & SERVICES	
150€ HT / 180€ TTC	

RESTAURANTS	
150€ HT / 180€ TTC	

Réduction de 10% à partir de deux établissements de la même activité, appliquée sur le(s) moins cher(s).

Prestataires en dehors de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle
Majoration de 30% (Pour les prestataires d'activités et sites de visite, majoration appliquée après une déduction de 50€ sur le HT).

VOUS SOUHAITEZ ALLER PLUS LOIN ET OBTENIR PLUS DE VISIBILITÉ ?

DÉPÔT D'UN DEUXIÈME FLYER

Pour les établissements ayant deux documentations différentes, ou ceux dont le flyer possède deux faces à mettre en avant.
(format A5 - 148 x 210 mm maximum / de janvier à décembre)

150 € HT / 180 € TTC



DIFFUSION D'UN SPOT PUBLICITAIRE

Diffusion dans l'Office de Tourisme pendant 1 mois. La vidéo doit être fournie par vos soins, d'une durée maximum de 2 min, sans son et au format MP4 avant le 15 du mois précédent la diffusion. Roulement de 5 spots publicitaires max par mois.

Hors saison 100 € HT / 120 € TTC

Juillet-août 150 € HT / 180 € TTC



ENCART DANS LE GUIDE PRATIQUE ÉTÉ 2024*

Brochure papier et/ou numérique, distribuée à l'ensemble de nos partenaires, contenant les éléments de réponse aux questions fréquentes des voyageurs : jours de marché, grands événements de l'été, mobilité, visites guidées, etc. Encart fourni par vos soins au format A6 horizontal, dans la limite d'un encart par prestataire et des disponibilités.

*Option non disponible pour les hébergeurs

100 € HT / 120 € TTC

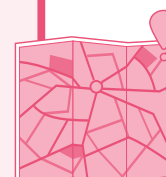


ENCART DANS LE PLAN GÉNÉRAL DE VILLE

Plan de La Rochelle utilisé et distribué aux visiteurs de l'Office de Tourisme. Téléchargeable également sur notre site. Il est multilingue et incontournable pour tout voyageur. Plusieurs dimensions disponibles, à partir de 95 x 95 mm.

*Option disponible uniquement pour les prestataires d'activités et sites de visite de La CDA de La Rochelle, adhérents avant le 15 janvier 2024.

À partir de 990 € HT / 1188 € TTC



Prestataires en dehors de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle
Majoration de 30%

COMMENT ADHÉRER ?

1

POUR COMMENCER

J'ai reçu un mail contenant le lien d'accès à mon espace partenaire. Si je ne l'ai pas reçu, j'envoie un mail sur partenairespro@larochelle-tourisme-evenements.com

2

QUE FAIRE SUR MON ESPACE PARTENAIRE ?

Je remplis en ligne le bon de commande 2024

Je sélectionne mon mode de règlement.
La facture me sera ensuite envoyée sur mon adresse mail

J'ÉTAIS ADHÉRENT EN 2023

Je mets à jour
mes informations touristiques

JE SUIS NOUVEL ADHÉRENT EN 2024

Je complète le formulaire
de création de mon/mes
annonce/s

3

JUSQU'À QUAND PUIS-JE RENVoyer MON DOSSIER ?

Sans retour de ma part,
au 08 janvier 2023 mon/mes
annonce.s seront supprimée.s
du site www.larochelle-tourisme.com, et mes flyers retirés de
l'espace en libre-service

Je peux renvoyer mon dossier
de partenariat tout au long de
l'année, toutefois celui-ci sera
toujours valable jusqu'au
31 décembre 2024

4

**À RÉCEPTION DE VOTRE DOSSIER COMPLET, NOTRE ÉQUIPE
VOUS CONFIRMERA VOTRE ADHÉSION, VALABLE JUSQU'AU
31 DÉCEMBRE 2024.**



*Bienvenue dans le réseau des partenaires de l'Office
de Tourisme de l'Agglomération de La Rochelle*

Des questions ? Un problème ? Contactez Ariane LEFEUVRE au 05 46 45 65 91
ou sur partenairespro@larochelle-tourisme-evenements.com

NEW!

JE SUIS PARTENAIRE JE M'ENGAGE À

1 FOURNIR UNE OFFRE DE QUALITÉ RESPECTANT LA LÉGISLATION EN VIGUEUR

Afin de rester l'une des destinations
préférées des français, il est capital
d'être toujours plus exigeant sur la
qualité de vos prestations.

2 METTRE NOS SITES INTERNET EN RELATION

Parce qu'un travail collectif est
toujours plus efficace, nous vous
invitons à mettre sur votre site
un lien vers le nôtre : www.larochelle-tourisme.com. Ainsi, votre futur
client peut juger de votre implication
dans la destination.

3 RÉPONDRE À DES CRITÈRES DE QUALITÉ ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En me sensibilisant notamment
aux démarches qualité et de
développement durable de ma filière,
en répondant aux enquêtes satisfaction
de l'OT afin de transmettre mes
besoins et attentes, et en répondant
aux insatisfactions des visiteurs ainsi
ou à mettre en place des axes
d'amélioration le cas échéant.

4 SOIGNER MON ANNONCE

Il est essentiel de mettre en valeur
votre fiche, de soigner vos descriptifs
et visuels pour rendre votre offre plus
attractive mais aussi de garantir une
harmonie sur notre site internet.

5 VOUS TRANSMETTRE NOS NOUVEAUTÉS

Dans l'objectif d'être une source
d'information fiable, toujours
actualisée et ne pas remettre
en cause votre crédibilité et la
nôtre, nous vous remercions de nous
transmettre toutes vos nouveautés :
changement d'horaires, nouveau
produit, nouveau site internet, etc.

6 METTRE À JOUR MES DISPONIBILITÉS (Pour les hébergeurs uniquement)

Car notre mission est également
de diriger nos visiteurs vers vos
hébergements, vos disponibilités
sont essentielles pour ne pas créer
de frustration chez le client ni
surcharger vos lignes téléphoniques
si vous affichez complet. N'hésitez
pas à nous contacter pour obtenir
la procédure de mise à jour de votre
calendrier de disponibilités.

NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ & ENVIRONNEMENT

MISSION

— **RÉPONDRE AUX ÉVOLUTIONS DE NOTRE CONTEXTE ÉCONOMIQUE, SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL** afin d'activer des leviers d'actions à court, moyen ou long terme.

— **DONNER UNE COHÉRENCE** et du sens à l'ensemble de notre plan d'action.

— **FÉDÉRER** l'équipe autour d'un projet partagé.

VALEURS

■ AUDACE ■ BIENVEILLANCE ■ IMPLICATION

ENGAGEMENTS

— **L'ÉCOUTE ET LA DÉMARCHE QUALITÉ** : l'écoute des besoins et attentes des parties prenantes, la remise en question et l'adaptabilité, l'évaluation et la prise en compte de la satisfaction de nos interlocuteurs : salariés, clients, prestataires, fournisseurs, partenaires, visiteurs...

— **L'AMÉLIORATION CONTINUE** : par la prise en compte des problématiques de nos écosystèmes, la pérennisation de nos actions via des certifications reconnues, la professionnalisation et l'accompagnement de nos partenaires touristiques de loisirs et d'affaires et le développement d'actions communes.

— **LE DEVOIR D'AGIR ET DE SATISFAIRE AUX EXIGENCES LÉGALES** : agir en respectant les exigences applicables à nos activités et à notre structure, par **le devoir d'inclusion** de nos interlocuteurs, par **le devoir de vigilance** envers nos activités et celles qui gravitent autour de nous, par **le devoir d'intégrité** dans nos engagements et projets que nous mettons en oeuvre et par **le devoir de transparence** dans notre communication et nos échanges privés et publics.

LES OFFRES DE Charentes tourisme

MONTÉE EN GAMME DE L'OFFRE

OFFRES	CIBLES	DESCRIPTION	TARIFS	VAL.
Classement de meublé touristique	Locations de vacances	- Développez et fidélisez votre clientèle en garantissant un niveau de qualité et de confort de votre hébergement conforme à leurs attentes - Bénéficiez d'un abattement fiscal majoré - Bénéficiez de l'adhésion aux Chèques Vacances ANCV	à partir de 180 €	5 ans
Marque Chambre d'hôtes référence	Chambres d'hôtes	développez votre clientèle en garantissant et valorisant un niveau de qualité de votre prestation	70 €	5 ans
Accompagnement vers la marque Tourisme & Handicap	Tous types	profitez d'un avantage concurrentiel en privilégiant des clientèles en situation de handicap	90€ pour les non ERP* 120€ pour les ERP*	5 ans
Marque Accueil Vélo	Tous types	- diversifiez votre clientèle - augmentez la fréquentation de votre établissement grâce à la puissance d'une marque nationale reconnue - bénéficiez d'une valorisation de votre structure dans les outils de communication des itinéraires vélo	200 €	3 ans
Label Qualité Tourisme	Campings, sites de visites et activités sportives de loisirs	- valorisez votre site et développez votre fréquentation - optimisez la gestion de votre structure par la mise en place de procédures qui ont fait leurs preuves	520€ pour les sites de visite et prestataires d'activité 700€ pour les campings 490€ pour les adhérents à la FDHPA	5 ans

TRANSFORMATION DURABLE

Audit de durabilité	Hébergements et restaurants	Bénéficiez d'un pré-diagnostic, de préconisations d'actions prioritaires ou encore l'élaboration d'un plan d'action	Gratuit	-
Ecolabel Européen		Bénéficiez d'un accompagnement pour obtenir l'Ecolabel Européen qui permet aux consommateurs d'identifier les produits les plus respectueux de l'environnement	Sur devis	-
Clef Verte		Bénéficiez d'un accompagnement pour obtenir le premier label environnemental international pour l'hébergement et la restauration	Sur devis	1 an

TRANSFORMATION DIGITALE

Site internet essentiel	Tous types	Augmentez la visibilité de votre hébergement grâce à la conception d'un site internet	132€ / an ou 11€ / mois	-
Vente en ligne ELLOHA		Vous souhaitez vous abonner à Elloha et vous avez besoin d'aide pour démarrer ? Nous avons la solution avec cet accompagnement	Tarifs préférentiels en tant que partenaires de LRTE	-

*ERP = Établissement recevant du public

Bénéficiez de **15% DE RÉDUCTION** sur la création d'un site essentiel avec le code **OTPARTENAIRES2024**

STEFAN LANDRY
s.landry@charentestourisme.com
05 46 31 71 24 / 06 98 45 30 84



GUIDE DU PARTENAIRE 2024

CHARENTES
TOURISME
Booster d'activité

Communauté
d'Agglomération de
La Rochelle



Offices de
Tourisme
de France

**A TOU
FRANCE**
Agence de développement
touristique de la France

OFFICE DE TOURISME

2 Quai Georges Simenon
17000 La Rochelle
05 46 41 14 68



ENCAN

Espace des Congrès - Quai Louis Prunier
17000 La Rochelle
05 46 45 90 90



Imprimé par L'Imprimerie Rochelaise, imprimeur labellisé Imprim'vert, certifié ISO 14001 (Intertek 0109712). Leurs imprimés peuvent être certifiés PEFC (10-31-1240). L'Imprimerie Rochelaise a obtenu la labellisation Print'ethic premier niveau (0721-016).

Soucieux de la préservation de l'environnement, La Rochelle Tourisme & Événements sélectionne des fournisseurs engagés dans une démarche environnementale.




LA ROCHELLE
tourisme &
événements