

Soyons partenaires **HAUT-BUGEY** TOURISME



MAIS QU'EST-CE QU'UN OFFICE DE TOURISME ET À QUOI SERT-IL ?



REPRENONS LES BASES...

Un office de tourisme exerce des missions de service public obligatoires :

- l'accueil,
- l'information,
- la promotion touristique,
- la coordination des acteurs locaux du tourisme.

Il peut également, et c'est le cas pour le Haut-Bugey, commercialiser des produits touristiques, organiser des événements et participer à la conception, la mise en œuvre de la politique locale du tourisme et des programmes d'actions touristiques.

Il est la vitrine du territoire touristique et joue un rôle important dans l'attractivité et la compétitivité de la destination.



NOS MISSIONS ENVERS LES VISITEURS

Informers, conseiller, accueillir, commercialiser...

Depuis de nombreuses années, les offices de tourisme ne cessent de s'adapter à l'évolution des comportements du client, ultra connecté, et à la mutation de ses envies en matière de loisirs et vacances. C'est pourquoi, les **conseillers en séjour** s'engagent à donner une information qualifiée et vérifiée pour répondre à la demande avec le plus d'objectivité.

Leur grande connaissance du territoire et des prestataires qui le composent leur permet ainsi de conseiller, de renseigner et d'accompagner le client potentiel dans son choix de vacances ou de court séjour. Cette mission se réalise au comptoir mais aussi en amont par téléphone, par courrier et surtout sur Internet.



Rôle des conseillers en séjour,

chevilles ouvrières de l'office de tourisme

- Cibler au mieux la demande du visiteur
- Orienter le client, selon ses attentes, à la découverte du territoire
- Susciter l'acte d'achat ou de réservation (direct ou indirect)

NOS MISSIONS ENVERS NOS PARTENAIRES

Animer, fédérer, développer, promouvoir...

Les offices de tourisme ont pour objectif de mettre en valeur leur territoire.

En collaboration avec les acteurs touristiques locaux, l'office de tourisme Haut-Bugey participe à la promotion du territoire

Les outils Internet sont aujourd'hui privilégiés et permettent aux visiteurs un plus large éventail d'informations touristiques.

L'office de tourisme accompagne les professionnels, porteurs de projets et les renseigne sur les démarches à effectuer pour les demandes de classement et de labellisation.

Afin de mieux informer nos partenaires sur les services et les activités de l'office de tourisme, nous avons créé ce guide du partenaire qui permet d'avoir une vision globale de nos principales actions.



ET CONCRÈTEMENT, ÇA SE PASSE COMMENT DANS LE HAUT-BUGEY?



La parole à Geoffroy De Fenoyl, directeur de l'office de tourisme ...

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE HAUT-BUGEY TOURISME

Créé en 2014, l'office de tourisme Haut-Bugey est un Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC) depuis le 1er octobre 2017. Son siège est à Nantua et il dispose de deux bureaux d'information touristique (BIT) permanents à Oyonnax et Plateau d'Hauteville. Il propose un accueil en mobilité en période estivale sur le lac Genin, le lac de Nantua, Champdor-Corcelles, Terre Ronde et La Praille. L'office de tourisme est rattaché à Haut-Bugey Agglomération par une convention d'objectifs annuelle.

L'office de tourisme est administré par un **Comité de Direction**.

Président : Philippe Emin,
maire de Plateau d'Hauteville et
vice-président au tourisme à Haut-Bugey Agglomération.

Vice-présidente : Arlette BERGER,
maire de Nurieux-Volognat.

Le Comité de direction comprend 12 membres titulaires et autant de suppléants répartis en deux collèges :

- Les élus (9 membres titulaires)
- Les socioprofessionnels (3 membres titulaires)



Philippe Emin



Arlette Berger

LES MISSIONS DE L'OFFICE DE TOURISME

- Accueil et l'information des touristes sur le Haut-Bugey
- Communication et marketing touristique du territoire en coordination avec les acteurs touristiques départementaux, régionaux et nationaux
- Coordination des acteurs touristiques locaux et animation du réseau des partenaires
- Elaboration et la mise en œuvre de la politique locale du tourisme dans les domaines des services touristiques, de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, des études, de l'animation des loisirs, de l'organisation de fêtes et de manifestations culturelles
- Accompagnement et conseil des acteurs locaux du tourisme, animation d'ateliers de professionnalisation
- Commercialisation de prestations de services touristiques et de produits packagés
- Vente de produits en boutique valorisant le territoire

ÊTRE PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ EN 2023,

c'est intégrer notre réseau et participer activement au développement touristique de notre territoire Haut-Bugey au bénéfice de votre activité.

En tant que partenaire de Haut-Bugey Tourisme, nous sommes à vos côtés pour :

- Promouvoir vos produits et activités
- Accroître votre visibilité auprès de vos clients et partenaires
- Partager notre connaissance de l'offre du territoire et de ses événements
- Vous conseiller et vous accompagner dans le développement de votre activité
- Bénéficier d'une mise en réseau des acteurs touristiques

Vous êtes l'interlocuteur prioritaire de l'office de tourisme dans ses actions :

- > de développement,
- > de commercialisation de prestations, de journées et de séjours packagés,
- > d'animation

DÉCOUVREZ L'ENSEMBLE DE NOS SERVICES DANS CE GUIDE ...

UNE ÉQUIPE ET ...



L'OFFICE DE TOURISME COMPREND
9 SALARIÉS PERMANENTS,
3 SALARIÉS EN APPRENTISSAGE
ET JUSQU'À 3 SAISONNIERS EN ÉTÉ



Direction

Geoffroy De Fenoyl
g.defenoyl@hautbugey-tourisme.com
tél 06 41 88 48 28

Accueil-événementiel-commercialisation



Christophe Kaderabek
c.kaderabek@hautbugey-tourisme.com
tél 09 82 81 49 82

Kevin Kichenassamy
kevin@hautbugey-tourisme.com
tél 09 82 81 49 80



Valéria Mermet
v.mermet@hautbugey-tourisme.com
tél 09 82 81 49 81



Laura Podeur
l.podeur@hautbugey-tourisme.com
tél 06 41 88 87 90



Mélanie Poirson
m.poirson@hautbugey-tourisme.com
tél 06 41 88 82 39

Lien aux hébergeurs

Service administratif

Catherine Wattebled
c.wattebled@hautbugey-tourisme.com
tél 04 74 12 19 60



Christelle Lombard
c.lombard@hautbugey-tourisme.com
tél 06 44 81 83 69

Communication-Marketing



Maxime Michel
m.michel@hautbugey-tourisme.com
tél 04 74 12 19 62

Bérengère Morel
b.morel@hautbugey-tourisme.com
tél 06 41 88 87 61



Sara Pellegrinelli
s.pellegrinelli@hautbugey-tourisme.com
tél 04 74 12 19 62



Nathalie Quesney
n.quesney@hautbugey-tourisme.com
tél 06 41 88 07 93

... DES COMPÉTENCES À VOTRE SERVICE



NOUS METTONS TOUT EN ŒUVRE POUR VOUS ACCOMPAGNER AU MIEUX

Laura Podeur

*Conseil en séjour bureau de Nantua
Événementiel*

Valéria Mermet

Conseil en séjour bureau d'Oyonnax

Christophe Kaderabek

Conseil en séjour bureau d'Hauteville

Kevin Kichenassamy

Conseil en séjour (apprentissage)

Vos interlocuteurs spécialistes de l'accueil du client

- => prescription de votre activité auprès du client
- => gestion de votre documentation dans les accueils
- => gestion de l'information de votre activité (sur Apidae)
- => vos meilleurs conseillers pour toute question générale
- => Valéria, votre interlocutrice pour l'organisation d'expositions
- => Laura, votre référente pour l'organisation d'événements
- => Christophe, spécialiste des activités de pleine nature

Mélanie Poirson

Commercialisation-Gestion accueil

- => responsable accueil
- => responsable commercialisation (billetteries, offres groupes, boutiques...)
- => votre interlocutrice pour la conception de produits touristiques

Christelle Lombard

Lien aux hébergeurs

- => responsable lien aux hébergeurs
- => gestion de la taxe de séjour
- => conseil et accompagnement classement /labels/porteurs de projet
- => référente labélisation Accueil Vélo et Chambres d'Hôtes Référence

Catherine Wattebled

Comptabilité

- => votre interlocutrice privilégiée pour toute question financière
- => en charge du lien avec les fournisseurs et le Centre des Finances Publiques

Bérengère Morel

Digital et marketing

- => webmarketing, référente Apidae, RGPD, Dispo'lits
- => responsable communication web et réseaux sociaux
- => animatrice numérique : accompagnement collectif ou individuel
- => numérisation de l'offre outdoor

Sara Pellegrinelli

Maxime Michel

Chargés web (apprentissage)

Nathalie Quesney

Communication print et relations presse

- => responsable éditions et communication print
- => en charge des opérations de promotion
- => liens avec la presse
- => votre interlocutrice pour photos, vidéos, logos, ...





PACK ESSENTIEL

VOS AVANTAGES PARTENAIRES EN 2023 7

TOUS PARTENAIRES

PROMOUVOIR VOTRE OFFRE 7

Apidae : base de données d'informations touristiques
Site Internet de l'office de tourisme
Réseaux sociaux
Editions
Diffusion de votre documentation

COMMERCIALISER VOTRE OFFRE 8

Place de marché

VOUS DONNER ACCÈS À DES RESSOURCES 8

Widget Apidae
Ateliers numériques
Identité visuelle

VOUS INFORMER 8

Site Internet «pro» et newsletter «pro»
Newsletter événementielle
Rencontres du tourisme

VOS AVANTAGES PARTENAIRES EN 2023 9

SPÉCIAL HÉBERGEURS 9

Dispolits
Accompagnement dédié

SPÉCIAL RESTAURATEURS, PRODUCTEURS-ARTISANS ET PRESTATAIRES D'ACTIVITÉ 9

Intégrer l'offre groupes

SPÉCIAL PRODUCTEURS-ARTISANS ET PRESTATAIRES D'ACTIVITÉ 9

Intégrer la programmation estivale des Instants Haut-Bugey

SPÉCIAL PRODUCTEURS-ARTISANS 9

Animations dédiées
Vos produits en vente dans nos boutiques

SPÉCIAL ORGANISATEURS D'ÉVÉNEMENTS 9

Outil de réservation et paiement en ligne

PACK ESSENTIEL

SERVICES +

VOS AVANTAGES PARTENAIRES EN 2023 10

RENFORCER LA VISIBILITÉ DE VOTRE OFFRE 10

VOUS APPORTER NOTRE EXPERTISE 10

VOUS PROPOSER UN SERVICE PERSONNALISÉ 10

COMMENT SOUSCRIRE UN PARTENARIAT ? 11

VOS AVANTAGES PARTENAIRES EN 2023

PACK ESSENTIEL TOUS PARTENAIRES

PROMOUVOIR VOTRE OFFRE

- **1^{er} réseau national d'informations touristiques**

La puissance d'une plateforme pour gérer, exploiter, enrichir, lier, croiser, diffuser vos données et les mettre au service de la stratégie touristique du Haut-Bugey. Apidae permet de garder la maîtrise de ses données touristiques, de les enrichir et de les mettre au service de ses stratégies et de ses usages.

Pour Haut-Bugey Tourisme, Apidae est **LA** source d'information pour :

- > renseigner les clients
- > alimenter tous supports de communication
- > diffuser l'information touristique de son territoire au niveau départemental, régional et national

- **www.hautbugey-tourisme.com**

Le site Internet de la destination Haut-Bugey présente l'offre de tous les partenaires de l'office de tourisme. Il est alimenté en grande majorité par Apidae et traduit en anglais et allemand.

Sa fréquentation ne cesse d'augmenter.

268 307 visiteurs uniques du 1er janvier au 30 septembre 2022

- **@hautbugeytourisme**

Les offres de nos partenaires sont relayées sur les réseaux sociaux par le biais de photos et vidéos.

6 800 abonnés Facebook

2 058 abonnés Instagram

+ Nouveauté compte Tik Tok

- **Les éditions**

Nos partenaires sont mentionnés dans nos différentes éditions en fonction de leur activité. Ces guides sont diffusés auprès des prospects et clients sur les opérations de promotion et dans nos bureaux d'accueil.

6 000 guides touristiques

2 500 guides des hébergements

5 500 agendas des animations estivales + Nouveauté guide hiver

- **La publicité de nos partenaires en libre diffusion**

Vos guides et flyers sont mis à disposition de la clientèle dans nos trois bureaux d'accueil d'Oyonnax, Nantua et Plateau d'Hauteville.

L'affichage de l'activité de nos partenaires est prioritaire.

7 505 visiteurs renseignés en juin, juillet et août 2022

+ 12%
par rapport à 2021



Près de 400 fiches partenaires mises à jour en permanence par l'office de tourisme.

Une information Apidae est utilisée en moyenne sur 10 applications web.



VOS AVANTAGES PARTENAIRES EN 2023

PACK ESSENTIEL TOUS PARTENAIRES

COMMERCIALISER VOTRE OFFRE

- **Place de marché**

Nous mettons à votre disposition un outil de vente en ligne permettant de commercialiser vos produits et activités sur votre site Internet, sur votre page Facebook, mais aussi sur les sites Internet de Haut-Bugey Tourisme, Aintourisme, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme ...

X partenaires présents - X € de CA



VOUS DONNER ACCÈS À DES RESSOURCES

- **Widgets**

Directement lié au système d'informations touristiques Apidae mis à jour en temps réel, le widget est intégré à votre site Internet et vient enrichir son contenu. Le widget peut présenter les animations, une liste d'hébergements, de restaurants, d'activités, ... sur tout le Haut-Bugey ou une zone géographique plus restreinte.

Ex de partenaire bénéficiant de widget



- **Ateliers numériques**

6 ateliers numériques annuels sont proposés à nos partenaires. Ils abordent des thèmes divers tels que la visibilité de votre offre sur Internet, la maîtrise des réseaux sociaux, la réalisation de photos/vidéos, ... à l'écoute de vos besoins.

X participants en 2021



- **Identité visuelle**

Plus d'un millier de photos et une dizaine de vidéos touristiques sont à votre disposition pour alimenter tous vos supports de communication. Logo et charte graphique de l'office de tourisme peuvent être utilisés pour renforcer l'identité visuelle du Haut-Bugey.

Photothèque en ligne : <https://pro.hautbugey-tourisme.com/boite-a-outils/phototheque/>



VOUS INFORMER

- **Un site Internet et une newsletter «pro» dédiés**

Boîte à outils, chiffres clés, documents en téléchargement, actualité professionnelle du réseau d'acteurs, actions de votre office de tourisme, ...

- **Une newsletter mensuelle**

Pour vous informer et informer vos clients sur les animations du Haut-Bugey.

- **Invitation aux rencontres du tourisme**

Organisées deux fois par an, ces rencontres sont l'occasion de faire les bilans saisonniers été/hiver et d'échanger sur les actions à mener ensemble.

+ Nouveau compte LinkedIn «pro»
@Office de Tourisme Haut-Bugey



VOS AVANTAGES PARTENAIRES EN 2023

PACK ESSENTIEL SPÉCIAL HÉBERGEURS

- **Dispolits**

Dispolits est un outil de gestion des disponibilités de votre hébergement pendant toutes les vacances scolaires des trois zones. Il est également déployé lors de certains événements du Haut-Bugey. Il permet d'orienter la clientèle vers les hébergements disponibles du Haut-Bugey avant qu'elle ne s'oriente vers les territoires voisins

- **Accompagnement via notre service dédié**

- > conseils, informations sur le classement des meublés de tourisme, les labels, les aides, les obligations de l'hébergeur...
- > procédures, référentiels, contacts / organismes identifiés, mise à disposition de documents
- > taxe de séjour : aide à la déclaration et au paiement sur la plateforme en ligne
- > organisation de réunions d'information et d'ateliers pratiques professionnalisants
- > visites terrain pour mieux connaître votre offre
- > organisation de deux éducteurs par an



PACK ESSENTIEL SPÉCIAL RESTAURATEURS PRODUCTEURS - ARTISANS PRESTATAIRES D'ACTIVITÉ

- **Intégrer l'offre groupes**

Votre offre est commercialisée auprès des autocaristes et associations grâce à notre immatriculation Atout France indispensable pour la vente de produits packagés

X groupes accueillis en 2021



PACK ESSENTIEL SPÉCIAL PRODUCTEURS - ARTISANS PRESTATAIRES D'ACTIVITÉ

- **Intégrer le programme des Instants Haut-Bugey**

Proposez votre offre dans le cadre de la programmation estivale et bénéficiez du plan de communication dédié ainsi que de la gestion de votre billetterie.

114 dates d'activités en 2022 et une fréquentation en hausse de 17% par rapport à 2021



PACK ESSENTIEL SPÉCIAL PRODUCTEURS - ARTISANS

- **Animations organisées pour vous**

L'office de tourisme organise les marchés d'été, des instants terroir et artisanat.

- **Vos produits en vente dans nos boutiques**

X partenaires sur les marchés

X partenaires dans nos boutiques

PACK ESSENTIEL SPÉCIAL ORGANISATEURS D'ÉVÉNEMENTS

- **Billetterie** : outil de réservation et de paiement en ligne mis à disposition



VOS AVANTAGES PARTENAIRES EN 2023

NOS SERVICES + À LA CARTE

RENFORCER LA VISIBILITÉ DE VOTRE OFFRE

- **Votre publicité sur notre site Internet**

Une pop-up qui s'affiche sur toutes les pages du site pour communiquer sur un produit, une opération spéciale, une nouveauté, un bon plan, une promotion, ...

- **Votre publicité sur écrans d'accueil**

Nos trois bureaux d'accueil sont équipés d'écrans qui diffusent des vidéos touristiques à thèmes et en fonction des saisons. Ces écrans sont disponible pour afficher la publicité de votre choix.



VOUS APPORTER NOTRE EXPERTISE

- **Accompagnement numérique individuel**

Aide à la gestion de votre page Facebook, conseils techniques sur le référencement de votre site Internet... nous nous adaptons à vos besoins.

- **Appui à l'organisation d'événements**

Nous mettons à disposition des organisateurs d'événements la solution numérique Dispolits (gestion des disponibilités d'hébergements) et apportons un soutien à la communication de l'événement (page sur site Internet, publication Facebook, newsletter mensuelle)



VOUS PROPOSER UN SERVICE PERSONNALISÉ

- **Livraison de guides**

En début de saisons, estivale ou hivernale, nous vous proposons de vous livrer nos différentes publications en fonction de vos propres besoins et des besoins de votre clientèle : guide touristique, guide des hébergements, guide hiver, agenda des animations estivales...



**RETROUVEZ LES TARIFS DE PARTENARIAT
SUR LES BONS DE COMMANDE EN LIGNE**

COMMENT SOUSCRIRE UN PARTENARIAT ?



SE CONNECTER AU SITE INTERNET PRO
[HTTPS://PRO.HAUTBUGEY-TOURISME.COM/](https://pro.hautbugey-tourisme.com/)

OU FLASHER CE CODE :



- 1 JE CHOISIS MES PRESTATIONS ET SERVICES DANS LA GRILLE TARIFAIRE**
- 2 JE PRENDS CONNAISSANCE DE LA CHARTE DU PARTENAIRE CI-DESSOUS**
- 3 JE REMPLIS MON BON DE COMMANDE EN LIGNE**
- 4 JE RECEVRAI ULTÉRIEUREMENT UN AVIS DES SOMMES À PAYER**

CHARTRE DU PARTENAIRE

Haut-Bugey Tourisme communique sur mes nouveautés, mes actualités et toute indication concernant mon activité. **Je transmets les éléments le plus tôt possible pour garantir une information fiable et actualisée.**

Haut-Bugey Tourisme diffuse la documentation sur mon activité aux visiteurs dans les bureaux d'information. **Je veille à la qualité du document et le transmets en nombre.**

Je pense faire figurer sur ma documentation promotionnelle le logo « Haut-Bugey Tourisme », la vignette « Venez Bouger Osez Buller », le hashtag #MYHAUTBUGEY ainsi que le logo de la marque « Montagnes du Jura » pour marquer l'identité du territoire (logos disponibles sur demande à n.quesney@hautbugey-tourisme.com) et donner un impact plus fort à la communication du Haut-Bugey.

Haut-Bugey Tourisme m'aide à améliorer le référencement naturel de mon site et augmenter la visibilité de la destination sur la toile en me donnant la possibilité d'insérer l'URL du site Haut-Bugey Tourisme www.hautbugey-tourisme.com sur mon site internet..

Haut-Bugey Tourisme me conseille, si besoin, sur la diffusion de **photos attractives, de qualité et valorisantes pour mon offre et le territoire** à apposer sur mes supports promotionnels ainsi que sur le web.

En tant qu'hébergeur, Haut-Bugey Tourisme met à ma disposition un outil permettant d'informer de mes disponibilités. **Je complète les disponibilités de mon établissement sur DISPO'LITS** lors des sollicitations de Haut-Bugey Tourisme pour communiquer une information claire et juste.

Haut-Bugey Tourisme me transmet des informations, des demandes de renseignements et des invitations aux événements touristiques marquants du territoire. **J'y réponds dans les meilleurs délais afin d'en faciliter l'organisation et d'amplifier le temps de la promotion.**

Haut-Bugey Tourisme édite des brochures annuelles mettant en valeur le territoire et ses partenaires. **Je les diffuse dans mon établissement pour promouvoir les activités et les animations du Haut-Bugey.**

Haut-Bugey Tourisme m'accompagne dans la **montée en gamme de mes prestations.**



OFFICE DE TOURISME HAUT-BUGEY

Immatriculation Atout France : IM001180001

Tél. +33 (0)4 74 12 11 57
info@hautbugey-tourisme.com
www.hautbugey-tourisme.com

Bureaux d'information

NANTUA

01130 - 14 rue du Docteur Mercier

> Horaires d'ouverture hiver :

Décembre, janvier et mars :

Mardi → samedi : 10h-12h30 et 14h-17h

Février :

Mardi → samedi : 9h-12h30 et 14h-17h

PLATEAU D'HAUTEVILLE

01110 - 15 rue Nationale

> Horaires d'ouverture hiver :

Décembre, janvier et mars :

Mardi → samedi : 10h-12h30 et 14h-17h

Février :

Lundi → samedi : 9h-12h30 et 14h-17h

Dimanche : 9h-12h30

OYONNAX

01100 - 1 rue Bichat

> Horaires d'ouverture hiver :

Mardi → vendredi : 10h-12h30 et 14h-17h

de 10h à 12h30 et de 14h à 17h