

Office de Tourisme de Notre Dame de Monts

# Le guide <sup>2013</sup> DU PARTENAIRE

[www.notre-dame-de-monts.fr](http://www.notre-dame-de-monts.fr)



Agences  
immobilières



Associations



Restaurateurs



Activités de loisirs



Artisans et commerçants



Hébergeurs

GUIDE DU PARTENAIRE de l'Office de Tourisme de Notre Dame de Monts

## Qui sommes nous ?

Office de Tourisme de Notre Dame de Monts



L'Office de Tourisme de Notre Dame de Monts est une structure associative de loi 1901. Classé 2 étoiles, sa création remonte aux années 1930. Son siège est situé dans le centre bourg de Notre Dame de Monts, à l'emplacement de l'ancienne gare.

La commune délègue la compétence tourisme à l'Office de Tourisme. Il est géré bénévolement par un Conseil d'Administration et un bureau réunissant des élus et des membres de la société civile (prestataires touristiques, commerçants, particuliers).  
En 2012, on compte 120 adhérents à l'association.

### Les chiffres clés 2011

- 320** jours d'ouverture dans l'année
- 48 003** visiteurs accueillis dans nos locaux
- 33 712** demandes d'informations au comptoir
- 125 950** internautes ont visité notre site Internet (+ 110 % depuis 2008)
- 497 117** pages vues dont :
  - Hébergements : 104 642
  - Accueil : 60 638
  - Webcam : 45 001
  - Animations : 8 670
  - Services : 3 927
  - Restaurants : 3 158

### Horaires d'ouverture

- **Hors saison (octobre à décembre)**  
Du mardi au samedi : 9h00 - 12h30 et 14h - 17h30  
Le Jeudi de 10h à 12h30 et 14h - 17h30
- **(janvier à mars)**  
Du lundi au samedi : 9h00 - 12h30 et 14h - 17h30  
Le Jeudi de 10h à 12h30 et 14h - 17h30
- **Mi-saison (avril, mai, juin et septembre)**  
Du lundi au samedi : 9h00 - 12h30 et 14h - 17h30  
Le Jeudi de 10h à 12h30 et 14h - 17h30  
Dimanches et jours fériés à partir des vacances de Pâques, de 10h à 12h30
- **Saison (juillet et août)**  
Du lundi au samedi : 9h30 à 19h00  
Dimanches et jours fériés : 10h à 12h30

#### Contact

Office de Tourisme\*\*  
6 Rue de La Barre - 85690 Notre Dame de Monts  
Tél. : 02 51 58 84 97 / Fax : 02 51 58 15 56  
tourisme@notre-dame-de-monts.fr

### L'équipe



#### ► Céline Rondier Directrice

- Direction et animation de la structure
- Gestion des ressources humaines et budgétaires
- Référent de la démarche qualité
- Editions touristiques
- Développement touristique de la commune



#### ► Isabelle François Responsable service accueil

- Conseil en séjour
- Gestion du service accueil, suivi des stagiaires et saisonniers
- Référent du label Famille Plus
- Comptabilité et billetterie
- Commercialisation des séjours groupes



#### ► Christine Charrier Chargée de clientèle

- Conseil en séjour
- Référent de la centrale de réservation en ligne
- Evaluatrice des meublés : classement
- Guide accompagnatrice
- Commercialisation des offres journée
- Collecte des animations pour diffusion



#### ► Florian Peroud Webmaster

- Gestion du site Internet et du site mobile
- Community Manager : animation des réseaux Facebook et Twitter
- Création de la newsletter mensuelle
- Maintenance informatique et suivi du matériel

Durant les vacances scolaires, nous avons recours à l'emploi de saisonniers diplômés du tourisme afin d'informer au mieux les visiteurs sur le territoire.



GUIDE DU PARTENAIRE de l'Office de Tourisme de Notre Dame de Monts

# Nos missions

informer, conseiller, accueillir,  
commercialiser, animer, fédérer,  
développer, promouvoir...

## Les pratiques touristiques évoluent, l'Office de Tourisme de Notre Dame de Monts s'adapte !

Les habitudes de consommation des touristes ont particulièrement évolué ces dernières années : plus exigeants, ils savent aller chercher l'information (notamment sur la Toile), ils négocient et sont souvent plus difficiles à fidéliser. Face à ces nouveaux comportements, les missions de l'Office de tourisme se développent ainsi pour pouvoir répondre aux attentes de la clientèle actuelle.

1

### Nous accueillons et informons

L'information touristique reste une de nos principales missions. Les conseillers en séjour ont pour objectif de cibler au mieux la demande du touriste afin de l'orienter selon ses attentes à la découverte de Notre Dame de Monts. Leur grande connaissance du territoire, et des prestataires qui le composent, leur permet ainsi de conseiller et d'accompagner le client potentiel dans son choix de vacances ou de court séjour. Cette mission se réalise au comptoir de l'Office de Tourisme mais aussi en amont par téléphone, par courrier et surtout sur Internet.



2

### Nous participons à la promotion de notre territoire

L'objectif premier de l'Office de Tourisme consiste en la mise en valeur de la destination. Pour cela, nous concevons, en collaboration avec des entreprises spécialisées, différents outils permettant d'accroître la visibilité de l'offre touristique de Notre Dame de Monts, et par la même de votre activité.

Phénomène national, le tirage des éditions papier tend à s'amenuiser pour des raisons économiques, sociétales et environnementales. Les outils Internet sont aujourd'hui privilégiés et permettent aux visiteurs un plus large éventail d'informations touristiques.

Si Notre Dame de Monts est une destination touristique à part entière, elle a tout intérêt à collaborer à une plus large échelle pour profiter des atouts que proposent ses voisins en terme d'image. Ainsi, nous travaillons de manière étroite avec nos partenaires touristiques (le Pôle Touristique Vendée des Iles, Vendée Tourisme, etc.) dans une logique de mutualisation des moyens et d'une meilleure visibilité à l'échelle nationale et internationale. Cette collaboration se matérialise par des brochures communes mais aussi des accueils de presse, des salons touristiques, etc.



3

### Nous participons activement à l'organisation de manifestations

L'Office de Tourisme se veut être le relais d'information des manifestations qui ont lieu sur notre territoire toute l'année. De plus, il endosse ponctuellement le costume d'organisateur de certaines animations (par exemple : animations enfants dans le cadre du label Famille Plus). Enfin, il vient aussi en appui technique des associations montoises avec d'autres services communaux pour l'organisation de certains événements : Festival A Tout Vent, vide greniers, etc.

En 2012,

**40 000 visiteurs** à A Tout Vent  
et **plus de 300 personnes**

accueillies dans le cadre du Challenge Académie



4

### Nous contribuons au développement de la fréquentation de la station

Un comptage journalier des flux de visiteurs à l'Office ainsi que le suivi des chiffres de fréquentation des sites, hébergements et activités de Notre Dame de Monts nous permet d'obtenir la vision la plus juste possible de l'activité touristique sur notre territoire. Nous sommes également à l'écoute de toutes les remarques des touristes et de la population locale qui seraient susceptibles d'améliorer la qualité de l'accueil de la station ; la satisfaction des uns étant intimement liée à celle des autres.

Ainsi, compte tenu de notre position privilégiée sur le territoire, de notre connaissance de l'offre et du suivi constant de l'évolution des attentes de la clientèle touristique, nous sommes un interlocuteur privilégié pour la mise en place de séjours et la garantie de leur qualité. Déterminer ce que le touriste recherche, ce que nos prestataires proposent et faire en sorte que les deux se conjuguent au mieux est l'essence de notre métier. Nous proposons ainsi des séjours clefs en main et une centrale de réservation en ligne. Les chiffres très prometteurs de notre Centrale sont bien le signe d'une adéquation avec la demande de la clientèle touristique.

**17 hébergeurs et  
7 prestataires d'activités**  
sont adhérents à l'outil,

**67 dossiers** ont été traités en 2012  
(hausse de 86% par rapport à 2011)



**LES VALEURS QUI NOUS ANIMENT :  
UNE DESTINATION POUR TOUS ET UN ENGAGEMENT QUALITÉ**

**Tourisme et Handicap**

Afin de favoriser les vacances pour tous, l'Office de Tourisme est labellisé "Tourisme et handicap" pour les handicaps moteur, mental et auditif. Cette reconnaissance nous incite à penser chaque action selon ces différents publics, à former nos personnels et à faire l'acquisition de matériel adapté (ex : casque amplificateur).



**Tout pour les pitchouns**

Par délégation de la commune, l'Office de Tourisme de Notre Dame de Monts conduit le label Famille Plus depuis 2008. Il anime le réseau des professionnels labellisés en proposant un plan d'actions annuel leur permettant de mieux communiquer et de mieux accueillir les visiteurs. L'Office de Tourisme s'engage aussi à satisfaire la curiosité des petits comme des plus grands grâce à son jeu de piste (enquête policière type Cluedo) et à son guide officiel des petits moussaillons. Un rapprochement de destination touristique avec Arêches Beaufort s'est également concrétisé dans le cadre de ce label, en offrant une visibilité aux touristes montagnards, de notre station.



**La démarche qualité**

L'Office de Tourisme de Notre Dame de Monts s'est engagé dans une démarche qualité afin de satisfaire au mieux les attentes de ses clients (visiteurs, prestataires touristiques, salariés...). Différents outils ont été mis en place (fiches de procédures, manuel qualité, questionnaires de satisfaction, fiches de réclamations, de suggestions...). Cette démarche nous amène ainsi à acquérir année après année un degré de professionnalisation encore plus élevé.



**Le développement du réseau des prestataires partenaires**

L'Office de Tourisme travaille à la coordination des acteurs touristiques du territoire et au développement des relations avec ses partenaires en organisant des moments d'échanges, des rencontres sur un thème d'actualité, en organisant des ateliers téléphoniques ou encore des éducteurs. Parce que vous êtes les premiers ambassadeurs de notre destination touristique, nous nous devons de travailler, ensemble, dans un objectif commun de satisfaction de la clientèle pour le développement touristique de notre territoire.



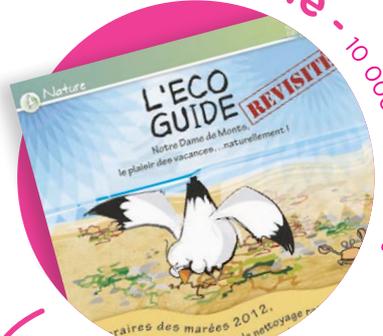
## Nos supports de communication classiques

**le guide touristique**  
12 000 exemplaires



**Un outil à votre service**  
Chaque année, le guide touristique reste notre principal support de communication envers les visiteurs. Il a pour rôle de mettre en valeur les atouts de notre station et de permettre aux visiteurs d'obtenir toutes les informations touristiques indispensables pour profiter de leur séjour à Notre Dame de Monts. Y sont recensés des hébergements (campings, hôtels, hébergements collectifs, meublés de tourisme, agences immobilières), des restaurants, des sites d'activités et de loisirs, les grands événements et les autres partenaires touristiques (commerçants et artisans) ainsi que des informations pratiques et un plan aidant à la localisation.

**Ecoguide - 10 000 exemplaires**



Il présente les règles de bonne conduite dans les milieux fragiles, le nettoyage raisonné des plages et les horaires de marées afin de sensibiliser les visiteurs lors de leur séjour et ainsi de préserver la beauté de nos paysages.

**Carte touristique**  
15 000 exemplaires



Cette carte répond à une double demande : se repérer au sein de la station au recto et découvrir le plan des pistes cyclables et randonnées pédestres à l'échelle du Pôle Touristique Vendée des Iles au verso.

### Les fiches animations Ma semaine à Notre Dame de Monts

6 000 exemplaires en 2011

Editées chaque semaine au printemps, en été et durant les vacances scolaires hors saison, elles recensent l'ensemble des manifestations de la station. Ainsi, durant leur séjour, les visiteurs disposent de toutes les animations qui leur sont proposées, chaque jour de la semaine.

**PASS culture découverte**  
ÉDITION 2012  
Vendée des Iles  
21 sites d'exception à visiter en famille  
TARIF RÉDUIT à partir de la 2<sup>e</sup> VISITE



**Les mardis gourmands**  
Des entreprises vous accueillent le mardi, sur inscription  
www.vendee...  
 Venez découvrir de qualité...  
 Dégustez...



### Guide Gastronomie

20 000 exemplaires par le Pôle Touristique Vendée des Iles

Il propose des visites de découverte du savoir-faire des producteurs locaux dans leur entreprise.

### Pass Culture et Découverte

120 000 exemplaires par le Pôle Touristique Vendée des Iles

Il présente 21 sites de visites en Vendée des Iles et propose un tarif réduit aux visiteurs à partir de la seconde visite.

## Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication au service du tourisme



### Notre site Internet

Internet est devenu un outil incontournable dans la promotion touristique d'un territoire. Visité par 126 000 internautes en 2011, il a fait l'objet d'une refonte complète en 2012. Plus intuitif, multifonctions, il permet aujourd'hui aux vacanciers d'appréhender l'offre touristique du territoire tout en effectuant des réservations d'hébergement ou d'activité. Il permet aussi à la population locale de suivre l'actualité de Notre Dame de Monts. Il sera prochainement traduit en anglais pour une meilleure prise en main par la clientèle anglophone.

**58%** des personnes parties en vacances en 2011 ont préparé leurs séjours en ligne.

**54%** des vacanciers ont consulté des sites Internet d'offices de tourisme.



### Le site mobile

Destiné à s'adapter (aussi bien dans les contenus que sur le plan ergonomique), le site mobile mis en ligne au printemps permet aux visiteurs présents sur la station de consulter des informations pratiques, mais également aux mobinautes urbains d'organiser leurs vacances. Arrivé en début de soirée, le visiteur consultera alors notre site Internet sur son Smartphone pour trouver un restaurant qui lui convient par exemple.

### Un prix de l'innovation pour la visite audio-guidée de la ville "Monts Histoire" !



"Monts Histoire", c'est son nom, devient désormais une visite audio-guidée. C'est un bon exemple pour montrer la capacité de l'équipe de l'Office à s'adapter aux nouvelles technologies tout en répondant aux attentes de la clientèle actuelle. Cet outil remplace la traditionnelle visite guidée. Les commentaires sont enregistrés à l'avance et diffusés par le biais d'un lecteur MP3 muni d'un haut-parleur.

Une délégation a été reçue au Sénat pour recevoir le prix Territoria d'argent dans la catégorie Valorisation du patrimoine.

Nous en profitons d'ailleurs pour remercier toutes les personnes ayant participé à ce projet.

Une fois n'est pas coutume, lorsque nous travaillons dans un objectif commun, le résultat n'en est que meilleur !



### La newsletter et les réseaux sociaux



En complément du site Internet, une newsletter mensuelle est envoyée à 7 000 abonnés. Des pages ont également été créées sur les principaux réseaux sociaux (Facebook et Twitter) ainsi qu'une présence renforcée de visuels sur Youtube et Flickr permettant ainsi de montrer de manière dynamique les événements ayant lieu sur le territoire.

**(585 amis et 6 500 J'aime sur Facebook, 7 000 abonnés à la Newsletter)**

### L'Animation Numérique de Territoire (ANT)

Proposée par le Pôle Touristique Vendée des Iles, en collaboration étroite avec nos services, cette nouvelle animation permettra un travail en profondeur sur les NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) : veille, études e-réputation, QR codes (Flashcode), accompagnement des prestataires dans leur stratégie web... Suivre les évolutions des nouvelles technologies en matière de tourisme en mutualisant nos connaissances et notre énergie est un challenge passionnant mais aussi incontournable !

## Devenir partenaire

# Ça signifie ?

(selon la formule choisie)

### Nous communiquons pour vous :

- Vous profitez d'un **espace publicitaire** sur notre site Internet et notre site mobile
- Votre offre touristique figure dans notre **guide papier**
- Vos disponibilités sont **transmises à nos visiteurs** en saison
- Vous êtes présents dans **les bases de données locales** (Office de Tourisme et Pôle Touristique), Comité Départemental du Tourisme (CDT) et Comité Régional du Tourisme (CRT).
- Vous êtes présents par le biais de nos éditions sur les **opérations de micromarchés** (salons Vendée Tour, actions Pôle Touristique...)

### Nous commercialisons pour vous :

- Vous pouvez intégrer la **centrale de réservation en ligne**
- Votre offre touristique peut être insérée dans la **commercialisation de séjours** clefs en main
- Nous faisons remonter **vos bons plans sur notre site Internet**

### Nous sommes à votre disposition pour vous aider à devenir de véritables relais d'informations auprès de vos clientèles :

- Nous vous diffusons notre **fiche hebdomadaire des animations**
- Nous vous transmettons de la **documentation touristique locale et régionale** sur simple demande
- Nous vous accompagnons dans votre **politique web**
- Vous accédez à une **base de données de photographies** de qualité

### Nous sommes votre interlocuteur pour vous représenter auprès des instances plus hautes :

- Nous sommes présents au sein **des institutions locales, départementales et régionales**
- Nous sommes engagés dans **diverses démarches** : Qualité tourisme, Famille Plus, Classement des meublés de tourisme, Animation Numérique du Territoire...
- Nous sommes à votre écoute et mettons à disposition **notre savoir faire et nos conseils**
- Nous vous conseillons dans **vos démarches qualité** (Famille Plus, Gestion des réclamations...)

### UNE PROPOSITION DE SERVICES ADAPTÉS À VOTRE ACTIVITÉ ET À VOS BESOINS

Nous devons être un pilote du développement de notre territoire et fédérer nos forces vives dans un objectif commun : le développement de la destination. Ce constat a été fait par de nombreuses instances touristiques à l'échelon national. A l'image de l'ensemble des Offices de Tourisme du Pôle Touristique Vendée des Îles, nous vous proposons aujourd'hui un catalogue de prestations de services adaptées à notre territoire et à votre activité. Aussi, trois niveaux de partenariat vous sont proposés, ainsi que des services à la carte.

**Un Grand Merci pour votre implication dans le développement touristique de notre destination. Sans vous, rien ne serait possible !**

### RAPPEL

L'adhésion à l'Office de Tourisme donne droit à participer à la vie de l'association (bénévolat). Elle permet d'assister à l'Assemblée Générale et d'être éligible au Conseil d'Administration et au Bureau de l'association. Il est important de la déconnecter des prestations de service proposées. Nous conserverons cependant un tarif "préférentiel" à destination de nos adhérents.