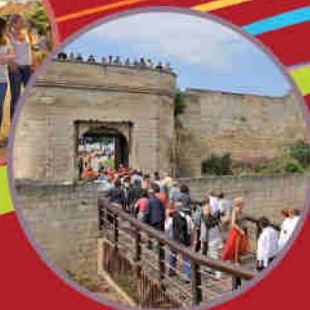


# Guide de l'Adhérent 2016

Caen  
NORMANDIE  
OFFICE DE TOURISME



---

Caen, une destination touristique	p.2
L'Office de Tourisme de Caen	p.3
Pourquoi devenir Adhérent ?	
Services inclus dans votre adhésion	p.4
Options à la carte	p.5
Votre compte Adhérent en ligne	p.6
Les conditions d'Adhésion	p.7
Tarification 2016	p.8

[www.caen-tourisme.fr](http://www.caen-tourisme.fr)

# Caen, une destination touristique

## Destination Caen

Caen est une destination à part entière alliant une offre de visites et de loisirs étendue, de nombreux hébergements, une gastronomie de qualité et de multiples commerces aux enseignes prestigieuses.

Son cadre de vie combine la douceur maritime du port de plaisance et de vastes espaces verts. Caen bénéficie d'une situation géographique exceptionnelle pour découvrir la Normandie.

## Chiffres clés

Les musées et sites touristiques caennais (Mémorial, abbayes, musée des Beaux-arts, musée de Normandie, musée de la Nature et parc Festyland) reçoivent chaque année près de 800 000 visiteurs.

En 2014, année du 70<sup>e</sup> anniversaire du Débarquement, 440 000 personnes ont visité le Mémorial de Caen.

## Caen « Commune touristique »

Preuve de son dynamisme et de la qualité de son accueil, Caen a obtenu ce label en 2011.

La commune touristique doit se doter d'une politique locale du tourisme et offrir des capacités d'hébergements pour les touristes. A ce titre elle doit :

- Disposer d'un Office de Tourisme classé.
- Organiser des animations culturelles, artistiques, gastronomiques ou sportives.
- Disposer d'une proportion minimale d'hébergements touristiques variés.

## Caen « Station classée de Tourisme »

► Demande de classement en cours.

Ce label répond à des critères sélectifs et exigeants sur la diversité des modes d'hébergements, la qualité de l'animation, les facilités de transports et d'accès ainsi que la qualité environnementale.

## Événements 2016

### • 1066 - 2016 : Normandie Médiévale

La Normandie célèbre le 950<sup>e</sup> anniversaire de la bataille d'Hastings : la victoire de Guillaume le fera couronner Roi d'Angleterre.

Fêtes médiévales, visites thématiques, animations : la Normandie sera médiévale en 2016.

### • Normandie Impressionniste

La 3<sup>e</sup> édition de ce festival normand aura lieu du 16 avril au 26 septembre.

Thématique 2016 : *Portraits impressionnistes*.

## Qui fréquente l'Office de Tourisme de Caen ?

- 141 000 visiteurs en 2014
  - 42 % de touristes étrangers
  - 41 % de touristes français
  - 17 % de résidents du Calvados dont 8% de Caennais
- dont 82 000 touristes étrangers :
  - 22 % Grande Bretagne/Irlande
  - 17 % Etats-Unis d'Amérique
  - 11 % Espagne
  - 10 % Belgique
  - 9 % Pays-Bas
  - 8 % Canada
  - 3 % Italie
  - 3 % Allemagne
  - 3 % Scandinavie
- 67 000 visiteurs en juin-juillet-août
  - 52 % de touristes étrangers
  - 44 % de touristes français :
    - Normandie 32%
    - Ile-de-France 20%
  - 4 % de Caennais
- 230 000 visites sur le site internet

**Bilan 2014** : Une fréquentation en hausse de 30% en été (juin-juillet-août).

**Tendance 2015** : 6% de visiteurs en plus par rapport à 2013 (au 31 août 2015).

# L'OFFICE DE TOURISME DE CAEN

L'Office de Tourisme de Caen est une association à but non lucratif. Son action s'étend à Caen et sa proche région, à l'exception des communes où existe un Office de Tourisme ou un Syndicat d'Initiative (voir p.7).

## Nos missions

- Accueillir et conseiller les visiteurs.
- Promouvoir la destination Caen-Normandie.
- Animer et mettre en valeur le patrimoine.
- Coordonner l'action touristique locale.

## Notre engagement Qualité

Afin d'assurer un service optimal, de répondre au mieux aux attentes et besoins de ses visiteurs et partenaires, l'Office de Tourisme s'est engagé dans une démarche qualité et a obtenu en 2015 les marques « Qualité Tourisme » et « Accueil Vélo ».

## Nos Adhérents

Ils représentent les professions liées à l'activité touristique locale. Ils s'acquittent d'une adhésion annuelle pour assurer la promotion de leur activité et intégrer un réseau professionnel (tarifs p.8).

En tant que membre actif de l'Office de Tourisme, chacun dispose d'un droit de vote à l'assemblée générale annuelle. Le Conseil d'administration y est élu tous les 3 ans.

### Le Service Adhérents a pour mission de :

- promouvoir l'offre de ses adhérents
- leur proposer des supports et des actions visant à développer leur activité
- favoriser les échanges entre professionnels

**Plus de 230 adhérents** soutiennent nos actions et bénéficient de nos services.

**Contact : Karen Pinel**  
Tel : 02 31 27 97 55  
kpinel@caen-tourisme.fr

## Notre équipe



# POURQUOI DEVENIR ADHERENT ?

## ► Les services inclus dans votre adhésion

### Référencement sur les principaux supports de communication

#### Le Guide d'Accueil

- **Tirage** : 90 000 exemplaires
- **Pagination** : 84 pages
- **6 éditions unilingues** : français, anglais, allemand, néerlandais, espagnol et italien.
- **Diffusion** : Office de Tourisme de Caen et ses adhérents.

#### ...ou le Guide des hébergements

- **Tirage** : 30 000 exemplaires
- **Pagination** : 16 pages
- **Trilingue** : français-anglais-espagnol
- **Diffusion** : Offices de Tourisme, salons, envoi par courrier.

**Ces 2 guides sont les documents de référence pour la clientèle individuelle.** Ils sont remis à tous nos visiteurs pour leur donner les clés de découverte de la ville : patrimoine, loisirs, shopping, restaurants et hébergements...

- **Parution** : Janvier 2016.
- **Inscription** : Jusqu'au 15 novembre 2015.

#### Le site internet

- Nous créons une page pour votre activité.
- Lien direct vers votre site.
- 1 à 3 photos d'illustration.
- Votre géolocalisation sur Google Maps.
- Intégration de votre visite virtuelle Google.
- Vos événements sur l'agenda en ligne.
- **Fréquentation** : 230 000 visites en 2014.

#### Du nouveau pour 2016

- Nouvelle identité visuelle pour 3 ans.
- Refonte du Guide Touristique et création d'un Guide Hébergement indépendant.
- Création d'un dépliant d'appel
- Diffusion plus ciblée de chaque support.
- Refonte du site internet au printemps.

### Les autres services et avantages liés à votre adhésion

#### Visibilité à l'Office de Tourisme

- Diffusion de vos flyers et affiches.
- Mise à disposition de nos vitrines intérieures pour vos produits (L70xH50xP35).
- Mise à disposition de notre espace d'exposition au rez-de-chaussée.
- Billetterie possible pour vos événements.

#### Recommandation à nos interlocuteurs

- grand public : touristes et Caennais.
- presse locale, nationale ou internationale.
- professionnels du Tourisme.

#### De l'information professionnelle

- La newsletter hebdomadaire «Agenda» vous indique les rendez-vous à ne pas manquer.
- L'Assemblée générale présente l'activité de l'Office de Tourisme et son plan d'actions.
- Conseil et accompagnement toute l'année.

#### Des réductions chez nos partenaires

- 10% sur votre adhésion Vitrines de Caen. Claire Bachelier : 02 31 50 21 21.
- 15% sur votre visite virtuelle Google. Fabien Mahaut : 06 41 68 27 80.
- Abonnement offert à l'application mobile le Pass Incity (Conditions page suivante).

#### Des Invitations Exclusives

- Avant-premières de nos visites estivales : Balade musicale et Visite théâtralisée.
- Soirée annuelle de lancement de saison. Elle réunit + de 200 professionnels. En partenariat avec Caen Event, le Bureau des Congrès, les Vitrines de Caen et le Club Hôtelier.
- A nos conférences de presse.
- Inauguration de la Foire Internationale de Caen. En partenariat avec Caen Event.

#### Autocollant «Adhérent» millésimé

Affichez votre adhésion et votre engagement ! Le visuel peut vous être envoyé au format JPEG.

# POURQUOI DEVENIR ADHERENT ?

## ► Les options à la carte

En complément de votre référencement sur le Guide et sur le site internet, vous pouvez sélectionner les supports sur lesquels vous souhaitez communiquer.

Vous renforcez ainsi votre visibilité, en fonction de la clientèle que vous ciblez ou selon la période qui vous convient.

La parution est réservée à nos adhérents et partenaires. Retrouvez les tarifs page 7.

### Publicité sur le Guide d'Accueil

- 1 page ou 1/2 page de publicité en complément de votre référencement.
- À réserver avant le 15 novembre.
- **Parution** : janvier.
- **Tirage** : 90 000 exemplaires.
- **Cible** : touristes et Caennais.
- **Diffusion** : Office de Tourisme de Caen et ses adhérents.

### Publicité sur le Plan de ville

- Edité en collaboration avec la Mairie.
- **Parution** : tous les 2 ans.
- Prochaine parution en 2017 (printemps).
- **Tirage** : 130 000 exemplaires en 2015.
- **Cible** : touristes, Caennais et nouveaux résidents, professionnels en déplacement.
- **Diffusion** : Office de Tourisme de Caen, Hôtel de Ville et mairies de quartier, hébergements de l'agglomération, salons et congrès locaux, nationaux et internationaux.

① Le seul contact pour le plan officiel de Caen est Karen Pinel. Soyez vigilant et contactez-nous en cas de doute.

### Publicité sur le site internet

- **Durée** : par créneaux de 2 semaines
  - **Emplacement** : rubriques « adhérents ».
  - **Taille** : 300 x 250 pixels
  - **Format** : gif animé ou non
- **230 000 visites sur le site en 2014**

### La Brochure Spécial Groupes

- Un document destiné aux professionnels qui organisent des voyages pour groupes français et étrangers : Tour Opérateurs, autocaristes, associations, scolaires...
- Le document de référence de notre Service groupes qui gère plus de 460 groupes chaque année, soit 15 000 personnes.
- **Parution** : Septembre (inscription juillet)
- **Tirage** : 900 ex. français et 500 ex. anglais
- **Diffusion** : fichier de plus de 500 clients, diffusion sur des salons et workshops.

### Bon plan sur LE PASS

LE PASS est un document remis gratuitement à nos visiteurs, qui leur offre des réductions chez les adhérents partenaires : lieux de visites, restaurants, commerces, loisirs, transport... Chaque année, 9 000 personnes utilisent LE PASS.

L'Office de Tourisme étudie la possibilité de le faire évoluer. Plus d'infos début 2016 !

#### ► LE PLUS DU PASS :

Pour toute inscription sur LE PASS votre abonnement d'un an au Pass Incity vous est offert \*!

\* Au lieu de 159,89€ pour une première acquisition ou de 99,90€ pour un renouvellement.

#### Le Pass Incity c'est quoi ?

C'est l'appli mobile dédiée au shopping et au tourisme à Caen la mer. Elle recense et géolocalise 3000 points d'intérêts sur l'agglomération : lieux de visite, commerces, restaurants, loisirs...

**Pour les professionnels** : les abonnés peuvent publier des bons plans en temps réel et aussi modifier leur fiche.

**A savoir** : le Pass Incity reprend le contenu de votre page du site de l'Office de Tourisme : vous bénéficiez ainsi d'une visibilité complète sur l'appli - avec texte de présentation et photo - sans intervenir !



## VOTRE COMPTE ADHERENT EN LIGNE



### Astuces

- ▶ Enregistrez le site [www.caen-tourisme.fr](http://www.caen-tourisme.fr) dans vos favoris pour le retrouver facilement !
- ▶ Pensez à bien conserver vos identifiants de connexion, ils vous serviront régulièrement !
- ▶ D'une édition à l'autre vos informations sont conservées sur votre fiche établissement !
- ▶ Des questions ? En cas de difficultés contactez le Service Adhérents :  
Karen Pinel : 02 31 27 97 55 ou [kpinel@caen-tourisme.fr](mailto:kpinel@caen-tourisme.fr)

### Mon compte adhérent, c'est quoi ?

Lors de votre première adhésion, l'Office de tourisme vous crée un compte sur son site internet [www.caen-tourisme.fr](http://www.caen-tourisme.fr) et vous communique des identifiants de connexion :

- un **nom d'utilisateur** (généralement le nom public de votre établissement ou activité)
- un **mot de passe** que vous pourrez modifier.

Ainsi, en toute autonomie, vous pouvez :

- Actualiser vos informations en temps réel.
- Renouveler votre adhésion et commander vos parutions sur les éditions.
- Payer votre commande en ligne.

### Étape 1 : Me connecter à mon compte

- Connectez-vous au site internet de l'Office de Tourisme : [www.caen-tourisme.fr](http://www.caen-tourisme.fr)
- L'Espace Adhérent se situe en bas à gauche de la page d'accueil



- Saisissez vos identifiants :
  - nom d'utilisateur : ligne 1
  - mot de passe : ligne 2

> Vous avez oublié votre mot de passe ? Cliquez sur « *Mot de passe oublié?* » pour en définir un nouveau. Indiquez votre nom d'utilisateur ou votre adresse e-mail et cliquez sur « Envoyer nouveau ». Des instructions détaillées vous seront envoyées par e-mail.

### Étape 2 : Editer ma fiche établissement

Une fois connecté à votre compte, cliquez sur le bouton rouge « *Editer ma fiche établissement* » pour mettre à jour vos informations.

- Elles sont répertoriées dans différents onglets, selon les supports sur lesquels elles sont utilisées : Coordonnées, Informations générales, Site internet, Guide Touristique, Le Pass, Plan de ville ou Brochure Groupes.
- Cliquez sur chaque onglet pour y vérifier ou modifier vos informations : textes, tarifs, ouverture, photos...
- Pensez à enregistrer vos changements !

### Étape 3 : Passer ma commande

Après vous être assuré que vos informations sont à jour, passez votre commande en ligne.

Selon la période de l'année et les éditions en cours de préparation, le bouton s'appellera « *Renouveler mon adhésion* » ou « *Commander ma parution* ».

- Sélectionnez vos options et acceptez les Conditions générales de vente.
- Relisez une dernière fois les informations qui seront utilisées sur l'édition.
- Validez le récapitulatif de votre commande.
- Vous basculez alors sur un serveur sécurisé pour procéder au paiement en ligne (*cette étape pourra être supprimée si vous n'avez pas de carte bancaire*).
- Vous recevez aussitôt par mail la facture correspondant à votre commande.

## LES CONDITIONS D'ADHESION

### Charte de l'Adhérent

Adhérer à l'Office de Tourisme, c'est vous engager avec nous dans un partenariat actif en participant au développement et à la promotion de la destination Caen-Normandie. Vous prenez les engagements suivants :

- ▶ **Assurer un accueil de qualité** à vos clients : La satisfaction constitue un préalable indispensable à la fidélisation d'un client.
- ▶ **Nous transmettre votre actualité** régulièrement : plus nous en savons sur vous, mieux nous ferons votre promotion !
- ▶ **Veiller à respecter les délais de réponse** : votre réactivité nous fait gagner en efficacité !
- ▶ **Assurer le réassort de votre documentation** à l'Office de Tourisme afin d'éviter l'interruption de la diffusion de vos dépliants et flyers.
- ▶ **Assurer le suivi de la satisfaction client** en traitant les courriers de plaintes de visiteurs mécontents : « Un client satisfait en parle à 3 personnes, un client insatisfait en parle à 11 »!

### Hébergement

Chambres d'hôtes et meublés de tourisme doivent être déclarés en mairie. **Les chambres d'hôtes** non labellisées doivent être classées «Chambres d'Hôtes référence» par l'Office de Tourisme. **Les meublés de tourisme** doivent être labellisés ou classés par la préfecture.

#### Contact pour le classement préfectoral :

- Calvados Tourisme (Caen) :  
02 31 27 90 30 / tourisme@calvados.fr

#### Contacts pour la labellisation :

- **Gîtes de France Calvados** (Colombelles)  
Tél : 02 31 82 71 65  
label@gites-de-France-calvados.fr
- **Clévacances** - Calvados Tourisme (Caen)  
02 31 27 90 30 / tourisme@calvados.fr

### Organismes multi-activités

L'adhésion vaut pour un établissement et comprend son référencement sur le Guide Touristique ou Guide des hébergements (si inscription avant le 15/11) et sur le site internet dans la rubrique correspondant à l'activité principale. Le référencement dans une rubrique supplémentaire est possible (153€ HT).

### Territoire de compétence

**Les adhérents exercent nécessairement leur activité sur la zone de compétence** de l'Office de Tourisme. Elle s'étend à Caen et sa proche région, à l'exception des communes où existe un Office de Tourisme ou Syndicat d'Initiative.

#### Elle comprend les communes suivantes :

Amaye-sur-Orne, Anguerny, Anisy, Authie, Avenay, Barbery, Baron-sur-Odon, Basly, Bénouville, Biéville-Beuville, Blainville-sur-Orne, Bougy, Boulon, Bourguebus, Bretteville-le-Rabet, Bretteville-l'Orgueilleuse, Bretteville-sur-Laize, Bretteville-sur-Odon, Brouay, Caen, Cairon, Cambes-en-Plaine, Carpiquet, Cauvicourt, Cheux, Cintheaux, Clinchamps-sur-Orne, Colombelles, Colomby-sur-Thaon, Cormelles-le-Royal, Cresserons, Cuverville, Démouville, Epron, Esquay-Notre-Dame, Estrées-la-Campagne, Eterville, Evrecy, Feuguerolles-Bully, Fleury-sur-Orne, Fontaine-Etoupefour, Fontenay-le-Marmion, Fresney-le-Puceux, Fresney-le-Vieux, Garcelles-Secqueville, Gavrus, Giberville, Gouvix, Grainville-Langannerie, Grainville-sur-Odon, Grentheville, Hérouville-Saint-Clair, Hubert-Folie, Ifs, La Caine, Laize-la-Ville, Lasson, Le Fresne-Camilly, Le Mesnil-Patry, Le-Bû-sur-Rouvres, Louvigny, Maizet, Maltot, Mathieu, May-sur-Orne, Monderville, Mondrainville, Montigny, Mouen, Moulines, Periers-sur-le-Dan, Plumetot, Préaux-Bocage, Putot-en-Bessin, Rocquancourt, Rosel, Rots, St-Aignan-de-Crasmesnil, St-André-sur-Orne, St-Aubin-d'Arquenay, St-Contest, Ste-Croix-Grand-Tonne, Ste-Honorine-du-Fay, St-Germain-la-Blanche-Herbe, St-Germain-le-Vasson, St-Manvieu-Norrey, St-Martin-de-Fontenay, St-Sylvain, Sannerville, Secqueville-en-Bessin, Soignolles, Soliers, Tilly-la-Campagne, Tourville-sur-Odon, Urville, Vaconges-Neuilly, Verson, Vieux, Villons-les-Buissons.

**Les organismes du Calvados** (hors hébergements) exerçant une activité hors de cette zone peuvent communiquer sur certaines éditions et sur le site internet sous la forme d'insertions publicitaires sans être adhérents.

> Voir Guide du Partenaire.

# TARIFICATION ADHERENTS 2016

## ▶ ADHESION A L'OFFICE DE TOURISME

L'adhésion comprend le référencement sur le Guide Touristique ou Guide des Hébergements 2016 (si inscription avant le 15/11/15) et sur le site internet. Elle vaut pour une année civile (jusqu'au 31 décembre).

- Restaurants, loisirs, commerces, services, transports ..... 306,00€ HT
- Associations (*pour le référencement dans cette rubrique*) ..... 127,00€ HT
- Référencement dans une rubrique supplémentaire ..... 153,00€ HT

## HEBERGEMENTS

- Hôtels et Résidences de Tourisme 5\* (*tarif par chambre-appartement*) ..... 12,50€ HT
- Hôtels et Résidences de Tourisme 4\* (*tarif par chambre-appartement*) ..... 11,20€ HT
- Hôtels et Résidences de Tourisme 3\* (*tarif par chambre-appartement*) ..... 9,40€ HT
- Hôtels et Résidences de Tourisme 2\* (*tarif par chambre-appartement*) ..... 8,60€ HT
- Hôtels et Résidences de Tourisme 1\*/NC (*tarif par chambre-appartement*) ..... 6,60€ HT
- Résidences hôtelières non classées (*tarif par appartement*) ..... 9,20€ HT

**Pour les hôtels et résidences, aucune adhésion ne peut être inférieure à ..... 255€ HT**

- Chambres d'hôtes et meublés de tourisme labellisés ..... 255,00€ HT
- Chambres d'hôtes et meublés de tourisme non labellisés ..... 306,00€ HT
- Autres hébergements (campings, FJT, auberges de jeunesse, etc.) ..... 306,00€ HT

## SITES & MUSEES

- Sites-musées <100 000 visiteurs par an ..... 816,00€ HT
- Sites-musées ≥ 100 000 visiteurs par an ..... 1530,00€ HT
- Sites-musées ≥ 200 000 visiteurs par an ..... 3060,00€ HT

## CENTRES COMMERCIAUX

- Centres commerciaux de 1 à 25 enseignes ..... 816,00€ HT
- Centres commerciaux de 26 à 50 enseignes ..... 1530,00€ HT
- Centres commerciaux de + de 50 enseignes ..... 3060,00€ HT
- Référencement d'une enseigne d'un centre commercial adhérent ..... 153,00€ HT

## ▶ PUBLICITE SUR LE GUIDE TOURISTIQUE

- publicité ½ page (L 13.85 x H 9.5 cm) ..... 510,00€ HT
- publicité page complète (L 13.85 x H 20 cm) ..... 1020,00€ HT

▶ **REFERENCEMENT SUR LE PASS** (abonnement au Pass Incity inclus) ..... 153,00€ HT

▶ **REFERENCEMENT SUR LA BROCHURE SPECIAL GROUPES** ..... 122,00€ HT

## ▶ PUBLICITE SUR LE SITE INTERNET

- Diffusion d'un visuel 300x250 pixels par créneau de 2 semaines ..... 122,00€ HT

## ▶ PUBLICITE SUR LE PLAN OFFICIEL (prochaine parution en 2017)

- L 9 x H 4 cm / L 9 x H 7 cm / L 10 x H 21 cm ..... 510 / 816 / 1530 € HT