

NOTE DE PRESENTATION

CONSEIL DU 21 NOVEMBRE 2022

Service : Éducation

Instructeur : Frédéric DUHAMEL

Rapporteur : Madame Nathalie TILLIER

Délibération n° 7:

Participation financière des familles
Classe de neige 2023

Exposé :

Pour faire suite à l'appel d'offres lancé le 21 septembre 2022 avec une date limite de réception au 14 octobre, 2 organismes ont répondu.

Après l'analyse des offres, l'organisme Oxyjeunes de Arras a été retenu.

Le séjour se déroulera au Centre "Les Cyclamens" à 74390 CHÂTEL - HAUTE SAVOIE

Date : séjour sur place du 17 au 24 mars 2023 – Départ le Jeudi 16 Mars 2023 soir – Retour le Samedi 25 mars matin - 8 Jours sur place

Le chalet est situé à 100 mètres du télésiège de Barbossine, à 1500 mètres d'altitude et 800 mètres du centre de la station et du domaine de SUPER CHÂTEL.

Capacité du chalet : 185 lits - chalet sur 3 niveaux avec ascenseur- chambres de 4-5 et 8 lits avec sanitaires complets dans chaque chambre (WC douches et lavabo), chambres individuelles avec sanitaires complets au même étage que les enfants pour les enseignants.

Le tarif demandé comprend : hébergement enfants enseignants et accompagnateurs mairie, restauration, encadrement par les animateurs sur site et au voyage aller-retour, cours de ski (6 séances) forfait remontée mécanique, location de matériel de ski, insignes, visite d'une fromagerie, sorties raquettes, visite musée de la vieille douane, intervention d'un sculpteur sur bois, jeux de neige, luge construction d'igloo.

Les montants des participations des familles pour le séjour en classe de neige seront payables en 5 échéances mensuelles au Service Éducation-Jeunesse à compter du mois de décembre 2022.

Il est proposé à l'Assemblée d'autoriser l'encaissement de la participation des familles.



Délibération n° 7

Conseil Municipal du Lundi 21 novembre 2022

Service Éducation

Domaine de compétence :
7.10 – Finances divers

Le Lundi Vingt et Un Novembre deux mille vingt deux à 18 h 30, le Conseil Municipal dûment convoqué s'est réuni en réunion publique, à la salle de la Corderie, sous la présidence du Maire, Monsieur Franck TINDILLER.

Date de convocation :
14/11/2022
Membres présents : 28
Membres ayant donné pouvoir : 3
Membre(s) excusé(s) : 0
Membre(s) non excusé(s) : 2
Nombre de votants : 31

Affiché le 24/11/2022

Présents : Monsieur Franck TINDILLER, Madame Maryse MAILLART, Madame Nathalie TILLIER, Monsieur Bernard GHESELLE, Monsieur Charles LANQUETIN, Monsieur Bernard WAUQUIER, Monsieur Sébastien BAILLET, Madame Dominique DELSAUX, **Adjoint**, Madame Marine NEMPONT, Madame Marie-Antoinette LISIK, Monsieur René BONVOISIN, Monsieur Gérard ANDRE, Madame Aurore WACOGNE, Monsieur Adrien BACLET, Monsieur Philippe RAMET, Madame Lyliane DUFOUR, Madame Josiane BOUTOILLE, Monsieur Frédéric CADET, Monsieur Jean-Michel GOSELIN, Madame Coralie PREUVOST, Madame Sophie DENEUX, Madame Caroline ROSSIGNOL, Madame Andréa ÉLYSÉ, Monsieur Maxime GUERVILLE, Monsieur Robert BAILLET, Monsieur Jean-Pierre BOUVILLE, Monsieur Jean-Pierre LAMOUR, Monsieur Jean-Paul HAGNERE, **Conseillers municipaux**.

Absents excusés ayant donné pouvoir : Madame Christelle BEURAIN à Madame Josiane BOUTOILLE, Monsieur Grégory HURTREL à Monsieur Adrien BACLET, Madame Anne-Marie GOLDTEIN à Monsieur Jean-Pierre LAMOUR.

Absent (s) excusé (s) : 0

Absent (s) non excusé(s) : Madame Justine GOSELIN et Monsieur Xavier BRASSART

Votants : 31

Secrétaire de séance : Monsieur Adrien BACLET

Objet : Participation financière des familles pour le séjour en classe de neige 2023

Rapporteur : Madame Nathalie TILLIER, Adjointe.

Synthèse de la délibération :

Fixation des tarifs et périodicité des paiements

Vu l'article 2121-29 du Code Général des Collectivités Territoriales et notamment les dispositions relatives aux compétences du conseil municipal.

Considérant que l'organisme OXY JEUNES de Arras a été retenu dans le cadre de l'appel d'offre et que le séjour se déroulera du **17 au 24 mars 2023** au Centre « Les Cyclamens » à CHÂTEL – HAUTE-SAVOIE (départ le 16 au soir et retour le 25 au matin)

Considérant que sur proposition de la Commission N°1 « Grandir, réussir et bien-vivre à

Étaples-sur-mer », il est demandé au Conseil Municipal d'approuver les montants des participations des familles pour le séjour en classe de neige, payables en 5 échéances mensuelles au Service Education-Jeunesse à compter du mois de décembre 2022.

Tarifs du séjour par famille :

- **375 € par enfant Étaplois,**
- **250 € par enfant Étaplois dont les parents ont des ressources équivalentes au RSA socle,**
- **724 € par enfant extérieur.**

Après en avoir délibéré, le Conseil Municipal décide d'autoriser l'encaissement de la participation des familles.

Les recettes en résultant sont inscrites au BP 2022 et 2023.

Discussion

Madame TILLIER précise que 145 enfants de CM2 des 5 écoles de la commune sont concernés.

Les transports sont pris en charge par la Municipalité et représentent un montant de 18 180 €.

Monsieur WAUQUIER précise que les tarifs ont vraiment été négociés dans de très bonnes conditions. Un gros travail a été réalisé. Il félicite l'équipe qui s'est impliquée dans ce dossier. On a défendu les intérêts financiers de la Municipalité.

Vote

La délibération est adoptée par 31 voix pour.

NOTE DE PRESENTATION

CONSEIL DU 21 NOVEMBRE 2022

<p>Service : OMT</p> <p>Instructeur : RAMET Anne Sophie</p> <p>Rapporteur : Monsieur Le Maire</p>	<p>Délibération n° 8 :</p> <p>Demande de classement de l'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer en catégorie I</p>
--	---

Exposé :

L'Office de Tourisme a été classé en catégorie I une première fois du 27 novembre 2017 au 27 novembre 2022 pour une validité de 5 ans.

Le classement arrive à échéance, un nouveau dossier de demande de classement de l'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer pour une durée de 5 ans en catégorie I doit être adressé au Préfet.

Le dossier est préparé par rapport au guide méthodologique « Procédure relative au classement des Offices de Tourisme » et devant répondre à 19 critères, traduisant certaines orientations fortes :

- un accueil physique de qualité, notamment pour la clientèle étrangère ;
- renforcement aux nouvelles technologies (site internet multilingue, réseaux sociaux) pour l'information du public (avant et pendant le séjour) et le traitement de la satisfaction de la clientèle (après le séjour) ;
- les périodes et horaires d'ouverture ;
- l'information touristique et les supports d'informations ;
- information accessible à la clientèle étrangère ;
- la stratégie touristique locale.

Un Office de Tourisme classé en catégorie I permet le classement de la commune en station de tourisme, ce qui correspond à l'excellence en termes d'accueil de la clientèle touristique. Cette correspondance entre le classement de l'Office de Tourisme et le statut de la commune rend plus intelligible la réglementation.

Les membres du Conseil municipal sont invités à :

- Approuver le dossier de demande de classement en catégorie I présenté par l'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer tel qu'annexé à la présente délibération.
- Autoriser Monsieur Le Maire, Président du Conseil d'Exploitation de l'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer à adresser ce dossier au préfet en application de l'article D.133-22 du code de tourisme.



Délibération n° 8

Conseil Municipal du Lundi 21 novembre 2022

Office Municipal de Tourisme

Domaine de compétence :

9.1 – Autres domaines de compétences des Communes

Le Lundi Vingt et Un Novembre deux mille vingt deux à 18 h 30, le Conseil Municipal dûment convoqué s'est réuni en réunion publique, à la salle de la Corderie, sous la présidence du Maire, Monsieur Franck TINDILLER.

Date de convocation :
14/11/2022
Membres présents : 28
Membres ayant donné pouvoir : 3
Membre(s) excusé(s) : 0
Membre(s) non excusé(s) : 2
Nombre de votants : 31

Affiché le 24/11/2022

Présents : Monsieur Franck TINDILLER, Madame Maryse MAILLART, Madame Nathalie TILLIER, Monsieur Bernard GHESELLE, Monsieur Charles LANQUETIN, Monsieur Bernard WAUQUIER, Monsieur Sébastien BAILLET, Madame Dominique DELSAUX, **Adjoints,** Madame Marine NEMPONT, Madame Marie-Antoinette LISIK, Monsieur René BONVOISIN, Monsieur Gérard ANDRE, Madame Aurore WACOGNE, Monsieur Adrien BACLET, Monsieur Philippe RAMET, Madame Lyliane DUFOUR, Madame Josiane BOUTOILLE, Monsieur Frédéric CADET, Monsieur Jean-Michel GOSSELIN, , Madame Coralie PREUVOST, Madame Sophie DENEUX, Madame Caroline ROSSIGNOL, Madame Andréa ÉLYSÉ, Monsieur Maxime GUERVILLE, Monsieur Robert BAILLET, Monsieur Jean-Pierre BOUVILLE, Monsieur Jean-Pierre LAMOUR, Monsieur Jean-Paul HAGNERE, **Conseillers municipaux.**

Absents excusés ayant donné pouvoir : Madame Christelle BEURAIN à Madame Josiane BOUTOILLE, Monsieur Grégory HURTREL à Monsieur Adrien BACLET, Madame Anne-Marie GOLDTEIN à Monsieur Jean-Pierre LAMOUR.

Absent (s) excusé (s) : 0

Absent (s) non excusé(s) : Madame Justine GOSSELIN et Monsieur Xavier BRASSART

Votants : 31

Secrétaire de séance : Monsieur Adrien BACLET

Objet : Demande de classement de l'Office Municipal de Tourisme d'Étapes-sur-mer en catégorie I

Rapporteur : Monsieur le Maire.

Synthèse de la délibération :

Demande de classement de l'Office Municipal de Tourisme d'Étapes-sur-mer en catégorie I

Vu le code général des collectivités territoriales,

Vu le code du tourisme, notamment ses articles L. 133-10-1, D.133-20 et suivants,

Vu l'arrêté du 16 avril 2019 fixant les critères de classement des offices de tourisme,

Vu la commission n° 3 «Rayonnement de la ville d'Étaples-sur-mer» du 3 mai 2022,

Après en avoir délibéré, le conseil municipal décide :

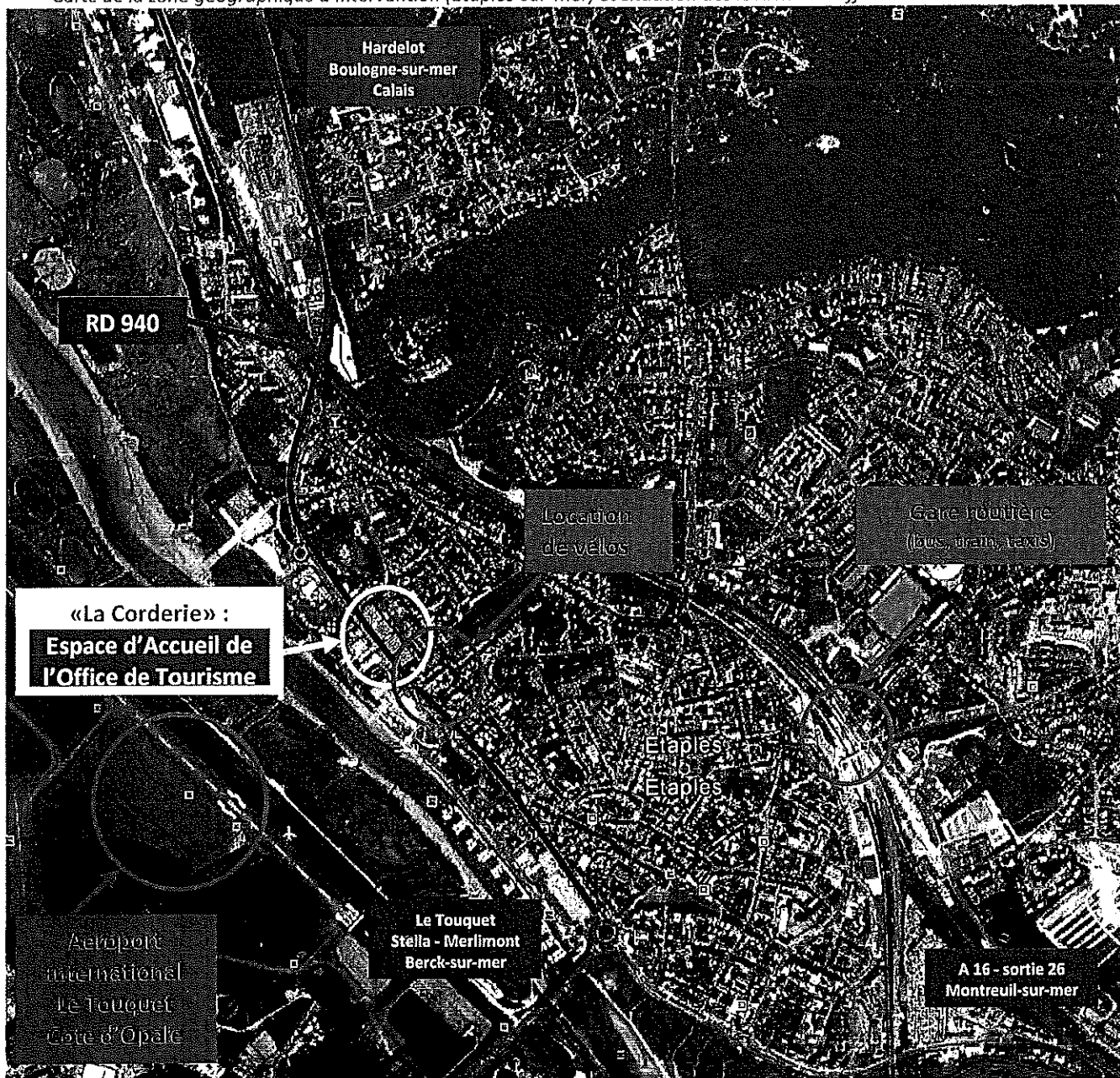
- D'approuver le dossier de demande de classement en catégorie I présenté par l'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer tel qu'annexé à la présente délibération.
- D'autoriser Monsieur Le Maire, Président du Conseil d'Exploitation de l'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer à adresser ce dossier au préfet en application de l'article D.133-22 du code du tourisme.

La délibération est adoptée par 28 voix pour et 3 abstentions.

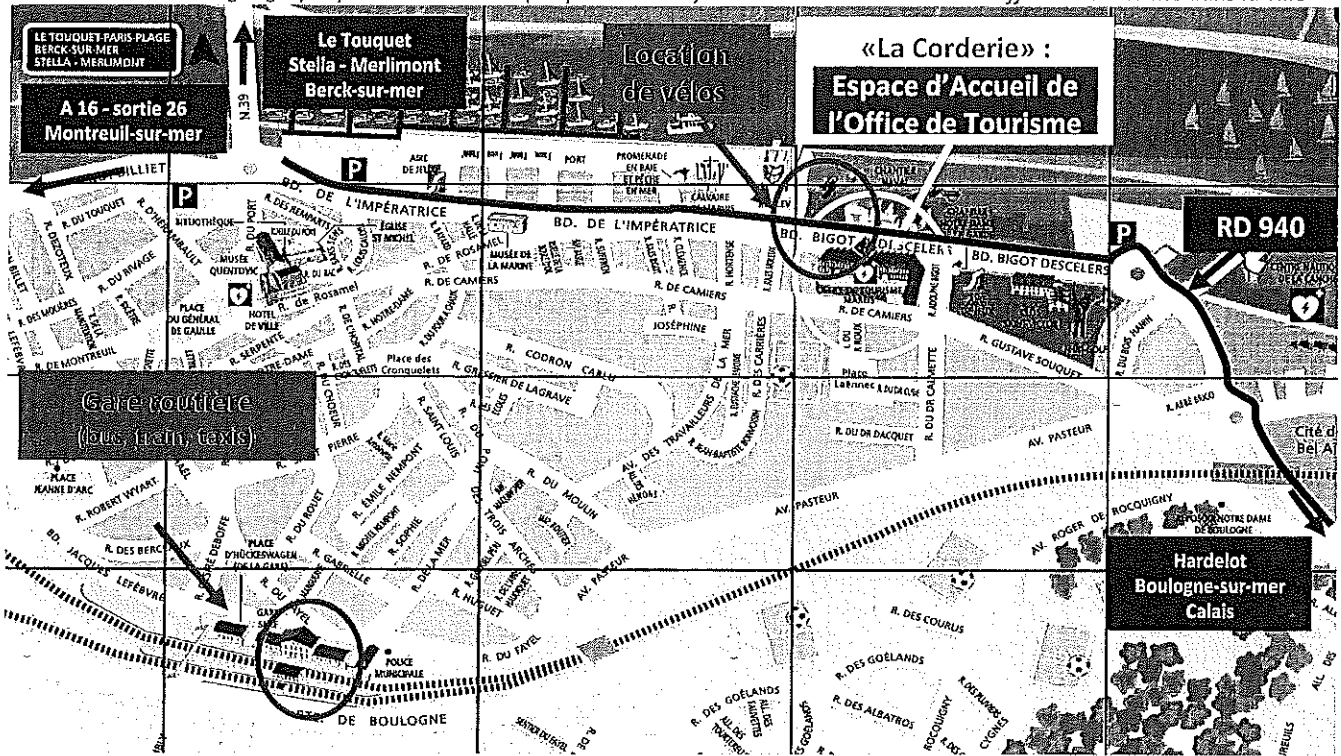
rallier Le Touquet. Passage face à l'Office de Tourisme de la Vélomaritime, partie française de l'EuroVélo4 , 1 500 km de la Manche à la Mer du Nord.

Depuis juin 2022, l'Office de Tourisme obtient la marque « Accueil Vélo », ayant répondu à tous les critères, l'Office de Tourisme se distingue en particulier en mettant en place différents équipements pour accueillir au mieux les touristes à vélo désireux de prendre une « pause nature » pendant leur trajet.

Carte de la zone géographique d'intervention (Étaples-sur-mer) et situation des locaux de l'Office de Tourisme dans la ville

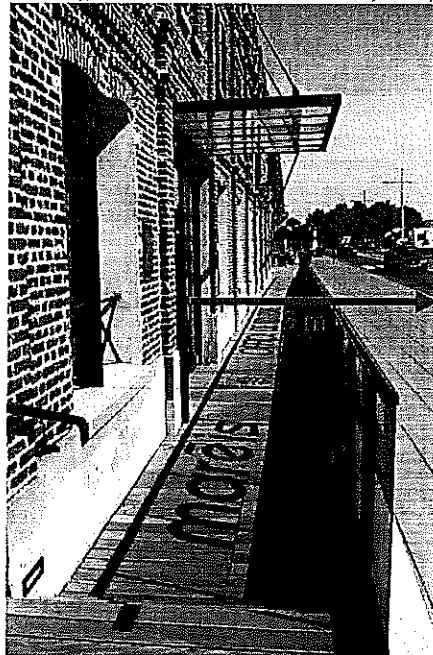


Plan de la zone géographique d'intervention (Étaples-sur-mer) et Situation des locaux de l'Office de Tourisme dans la ville



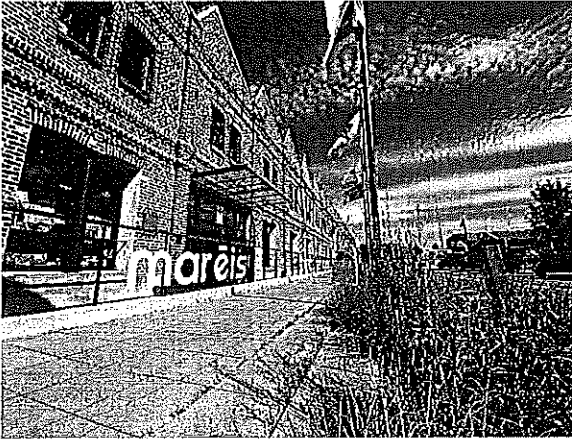
Six mètres séparent l'entrée de l'Office de Tourisme de l'axe principal le plus proche (le boulevard Bigot Descelers, sur la route départementale 940).

Photo de l'entrée de l'Office de Tourisme et de l'axe principal le plus proche

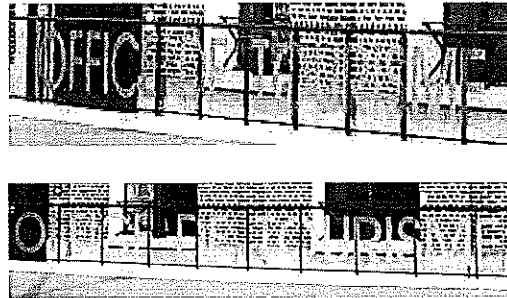


Depuis la voie publique, l'identification de l'Office de Tourisme est facilitée par trois enseignes visibles :

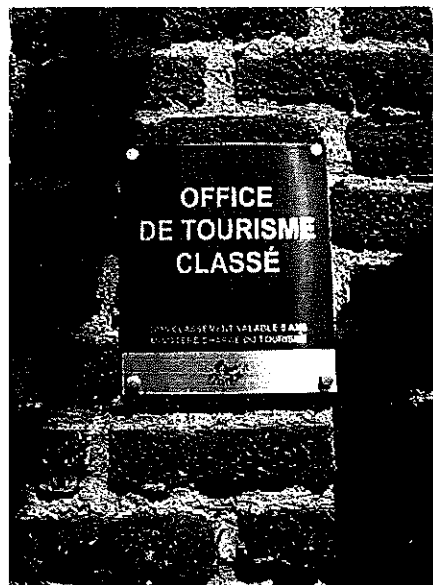
① D'abord sur le trottoir, en haut d'un mât à 5 mètres flotte un pavillon d'1 mètre sur 1 mètre 50 (acheté à Offices de Tourisme de France®), imprimé (recto/verso) du point «i» signalant la présence d'un point d'informations touristiques :



② Puis, sur le garde-corps en verre du bâtiment a été inscrite largement la dénomination «OFFICE DE TOURISME» :

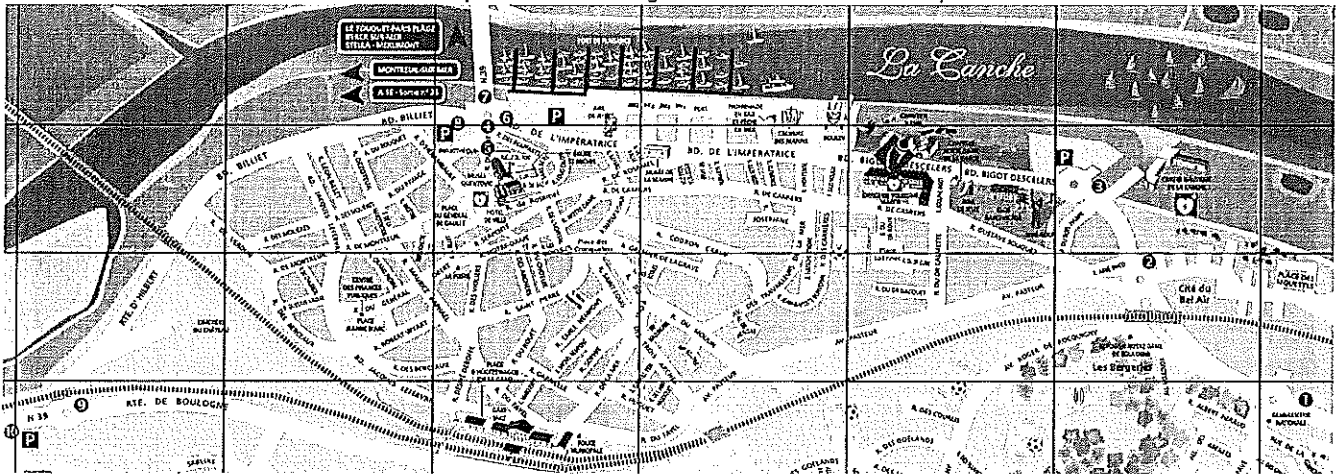


③ Enfin, sur la façade du bâtiment une plaque désigne ici la présence d'un Office de Tourisme classé :



Aux 3 entrées principales de la ville, aux carrefours et ronds-points stratégiques à la vue de tous, des panneaux informant sur la direction à suivre pour rejoindre l'Office de Tourisme.

Plan d'implantation de la signalisation d'intérêt touristique

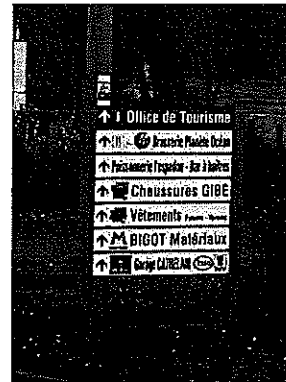


Visuels des panneaux de signalisation directionnelle dans la ville

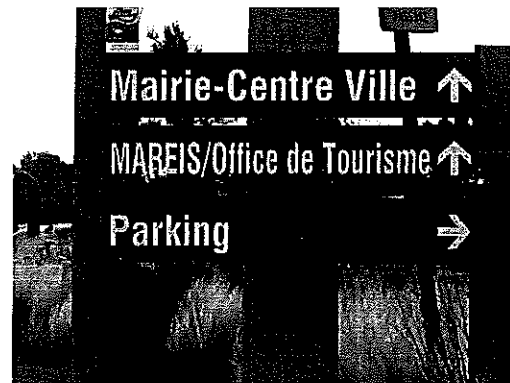
1 →



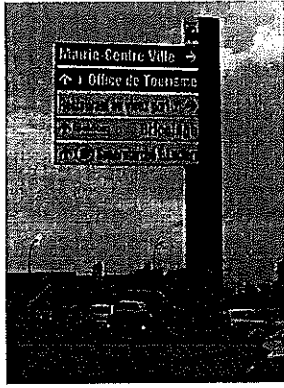
2 →



3 →



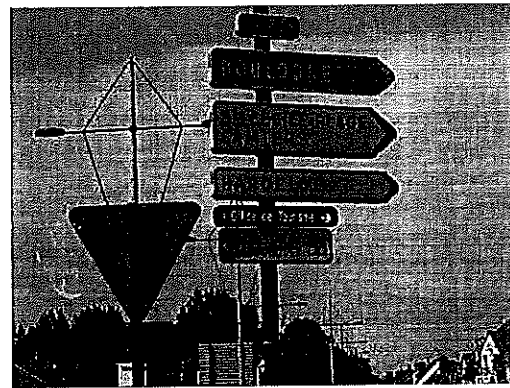
4 →



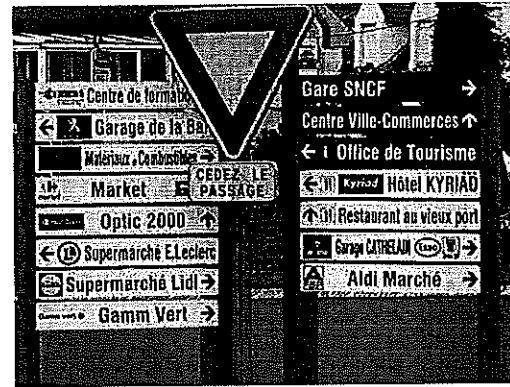
5 →



6 →



7 →



Observer le jeu des flèches de signalisation et décrire la situation de la ville de Toulon.

8 →



9 →



10 →



2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

L'Office de Tourisme constitue un lieu ouvert au public et une vitrine pour notre territoire.

Il est aisément repérable et identifiable pour ceux qui souhaitent faire appel à ses services. Les bâtiments qui l'abritent (qui appartiennent à la Ville d'Étaples-sur-mer) sont cohérents avec les composantes du projet touristique de la commune dont il constitue la vitrine. L'Office de Tourisme se positionne effectivement dans le bâtiment «La Corderie», ancienne Usine Saint-Frères dont le destin a toujours été lié à la pêche. Construite en 1921, des centaines d'Étaplois y ont confectionné des filets. Après 66 ans de bons et loyaux services, à la cessation d'activité de l'entreprise Saint-Frères, le bâtiment a été racheté légitimement par la commune d'Étaples et réhabilité, en conformité avec les caractéristiques architecturales propres au dispositif juridique du patrimoine ZPPAU.

Photo de «La Corderie» (vue globale)

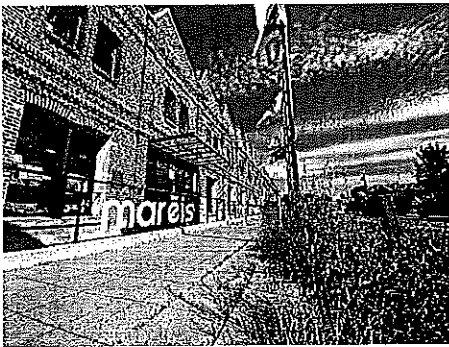


Photo de «La Corderie» (vue globale)



Qui plus est, l'Office de Tourisme partage son aménagement avec Maréis, Musée-Aquarium inauguré en 2001, pilier du tourisme à Étaples et porte d'entrée sur le territoire (site culturel le plus visité du Montreuillois).

De ce fait, l'intégration de l'Office de Tourisme dans le contexte physique et urbain, mais aussi historique, culturel, économique et social est parfaitement réussie.

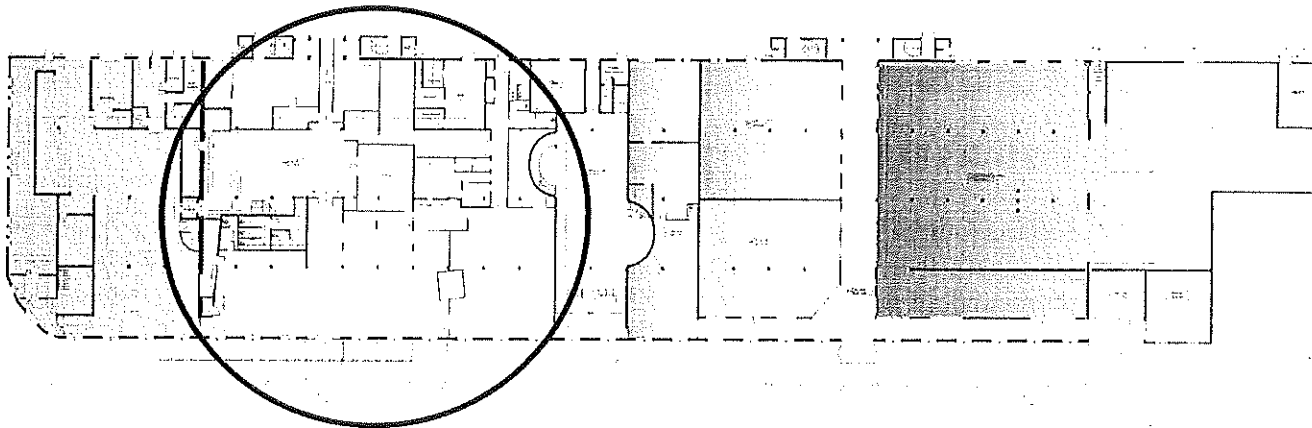
Photo de la façade de l'Office Municipal de Tourisme et du Musée-Aquarium Maréis



Photo de l'entrée de l'Office Municipal de Tourisme et du Musée-Aquarium Maréis

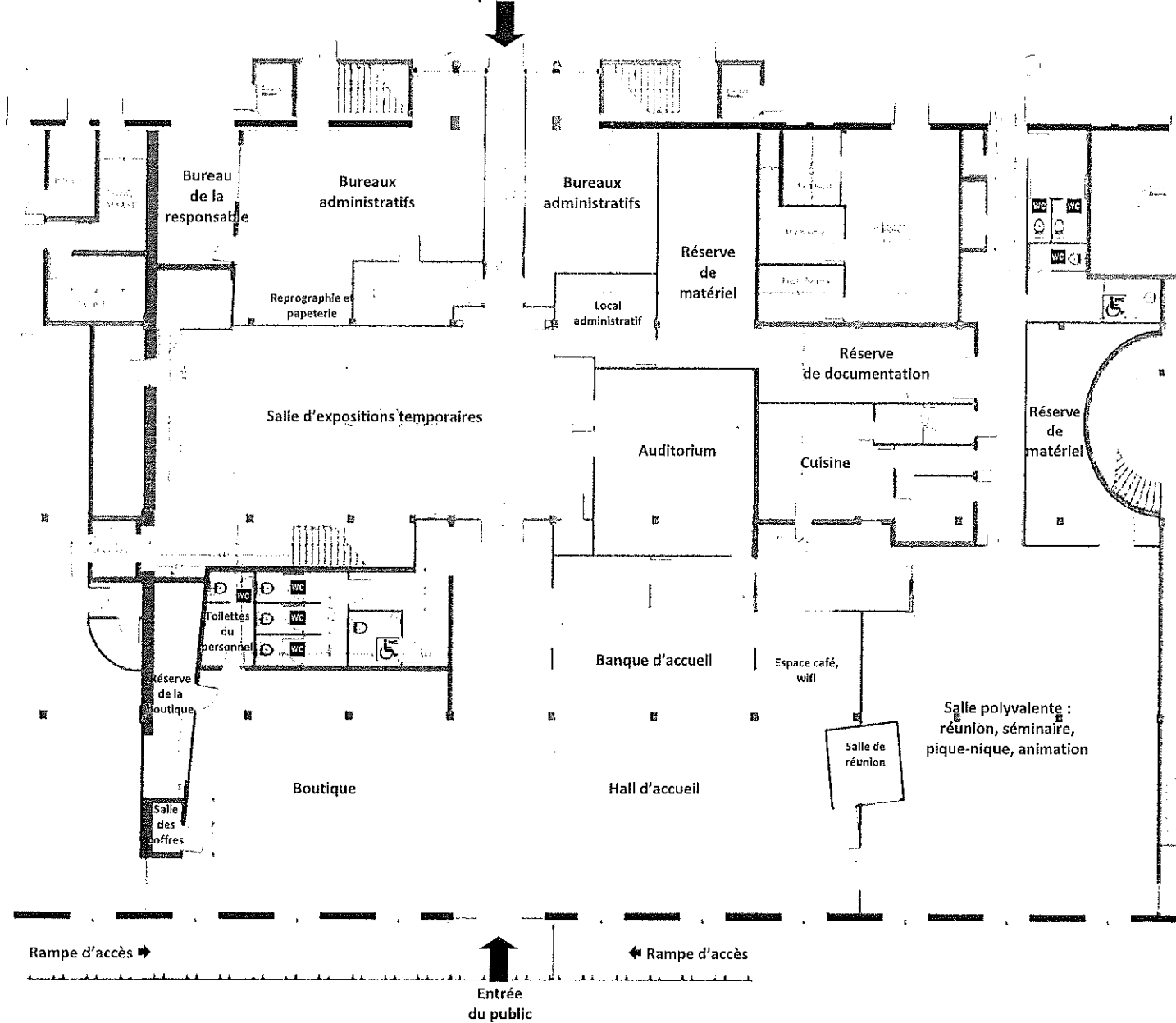


Plan de vue d'ensemble de «La Corderie» (rez-de-chaussée) et localisation du Pôle Tourisme



Plan du Pôle Tourisme

Entrée réservée
au personnel



Si l'accès au site «Office de Tourisme» est facilité par une **signalétique adaptée** et son aménagement de façade, il est aussi favorisé par l'usage des transports en communs et des transports doux. Un parc de **stationnement gratuit** (voitures, bus, vélos, camping-cars) est proposé devant et à l'arrière du bâtiment.

À 50 m enfin un autre parking non payant pour 120 véhicules légers + 5 bus sont disponibles.

Photo du stationnement en face de «La Corderie»



Photo du stationnement en face de «La Corderie»



Photo du stationnement pour 120 véhicules légers à 50 m de «La Corderie» : parking Maréis

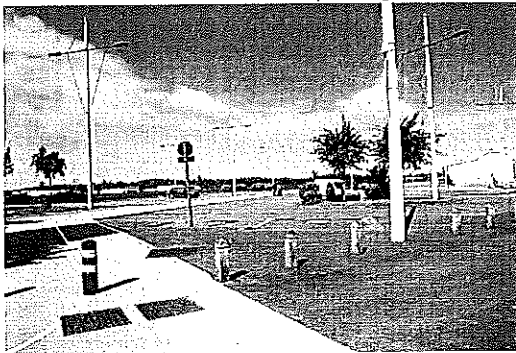


Photo du stationnement pour 5 bus à 50 m de «La Corderie» : parking Maréis



Photo du stationnement à l'arrière de «La Corderie»



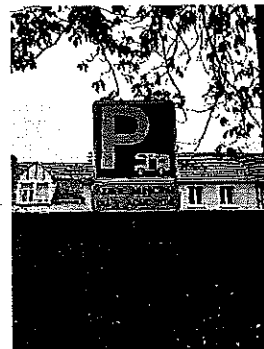
Photo du stationnement à l'arrière de «La Corderie»



Photo du stationnement pour 5 camping-cars à l'arrière de «La Corderie»



Panneau de stationnement pour 5 camping-cars à l'arrière de «La Corderie»



Un rack peut accueillir confortablement 6 vélos qui sont maintenus debout efficacement.

Photo du rack pour vélos à l'entrée du Pôle Tourisme



Photo du rack pour vélos à l'entrée du Pôle Tourisme



Étaples-sur-mer favorise aussi l'**accessibilité** de l'Office de Tourisme **aux personnes en situation de handicap**. Plusieurs places de stationnement sont adaptées et réservées à leur usage : proches de l'entrée, marquées au sol et signalées (panneau), reliées au bâtiment par un cheminement accessible (cheminement usuel). Ce cheminement est sans ressauts et plat : trottoirs rabaissés, bande podotactile. Un plan incliné à faible déclivité, avec présence de mains courantes (rampes d'accessibilité) a été mis en place. Les portes extérieures du bâtiment sont enfin facilement repérables et permettent le passage des personnes en situation de handicap.

Photo du stationnement réservé aux personnes handicapées ou à mobilité réduite

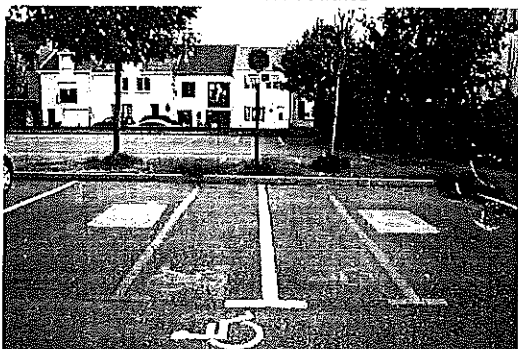


Photo du stationnement réservé aux personnes handicapées ou à mobilité réduite

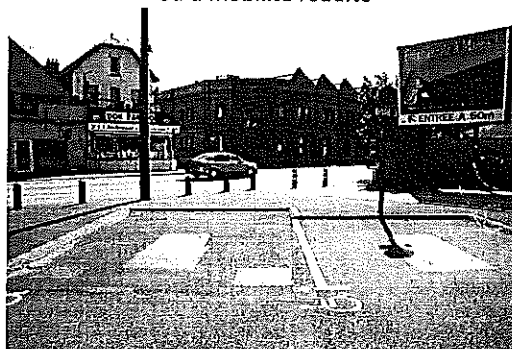


Photo du trottoir rabaissé et de la bande podotactile pour que chacun ait accès à «La Corderie»

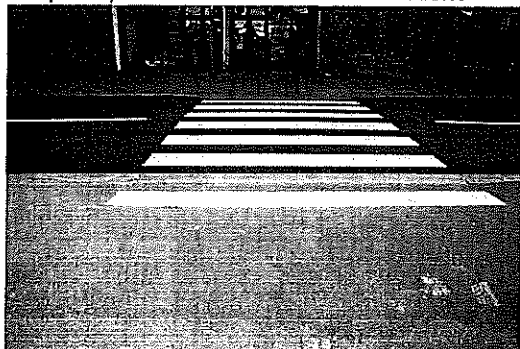


Photo du trottoir rabaissé pour que chacun ait accès à «La Corderie»



Photo de la rampe d'accès à «La Corderie»



Photo de la sonnette d'accès à «La Corderie»

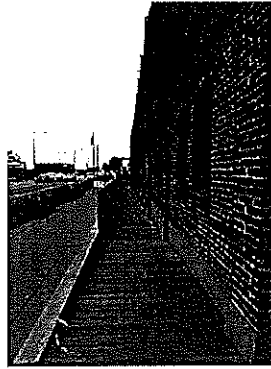
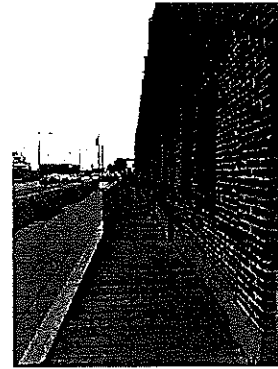


Photo de la rampe d'accès à «La Corderie»



La vitrine de l'Office de Tourisme, premier élément que voit le visiteur avant même d'en franchir les portes doit contribuer à lui **donner envie d'y entrer** et doit être en phase avec l'univers proposé dans l'espace d'accueil. Une grande importance est donc apportée à sa mise en valeur.

À Étaples-sur-mer, la vitrine est semi-ouverte : le client se trouve déjà dans l'Office en la contemplant et cette architecture permet de laisser la lumière pénétrer tout en cloisonnant les espaces.

Sa ligne horizontale donne une image de stabilité et de calme.

Le scotchage d'affichettes a été proscrit parce qu'elles rendent une vitrine disgracieuse.

Son nettoyage hebdomadaire la garde propre.

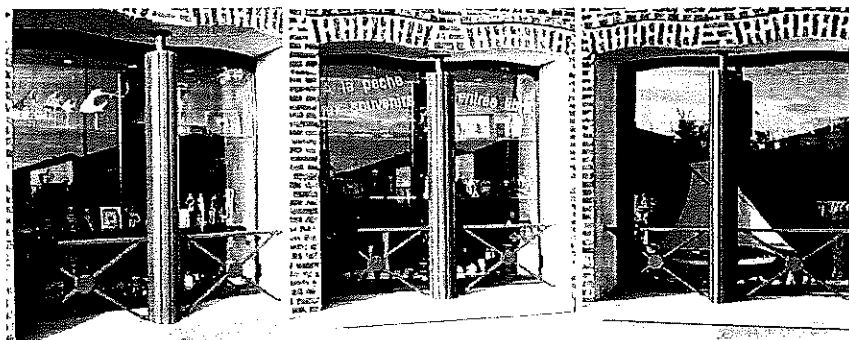
Pour jouer avec l'éclairage, des spots ont été mis pour éclairer la profondeur d'implantation des décors intérieurs (pas trop, à économie d'énergie et avec une minuterie).

Par-dessus tout, 6 mètres de vitrine sont consacrés au thème de la boutique de l'Office, linéaire cohérent avec l'ambiance marine de l'intérieur de l'Office, évitant un trop grand décalage qui pourrait décevoir le visiteur. Le changement de décor des rayonnages est régulier et l'implantation des produits est soignée : exposition par univers thématiques, indication de leurs prix de vente sur des étiquettes de même format, valorisation des produits du territoire, option pour la simplicité, espace aéré...

Photos des 6 mètres de vitrine...



...consacrés au thème de la boutique



L'Office de Tourisme a été conçu à partir de sa fonction principale d'accueil et de service au public : la perception générale, les abords, l'entrée, les espaces intérieurs... les circulations... contribuent à accueillir l'utilisateur et à le guider. Tout type de visiteurs peut accéder et utiliser les services offerts, dans les meilleures conditions de confort (personnes francophones ou de langue étrangère, familles avec ou sans enfant, femmes enceintes, personnes âgées, souffrant d'une déficience motrice : fauteuil roulant, déambulateur, canne, béquilles ou être mal marchant...).

Photos du hall clair et lumineux de 245 m² pour accueillir les visiteurs



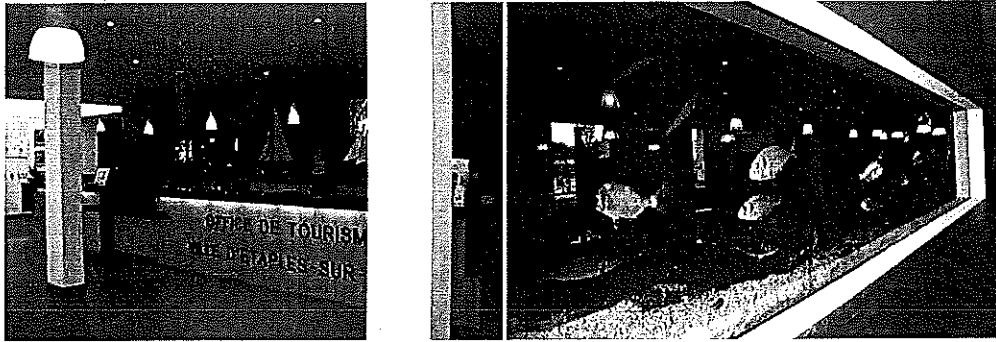
L'aménagement de l'espace intérieur de l'Office de Tourisme répond aux 4 besoins identifiés par l'équipe : Accueillir, Échanger, Renseigner, Proposer un espace d'attente et de repos... en termes de fonctionnalité mais aussi de qualité.

L'espace est chaleureux : cohérence et convivialité se conjuguent sagement, en liaison avec le choix du mobilier, la plupart mobile. Le tout valorise l'identité du territoire, dans une ambiance marine agréable et harmonieuse.

Photos des objets de décoration installés çà et là qui créent une ambiance marine...



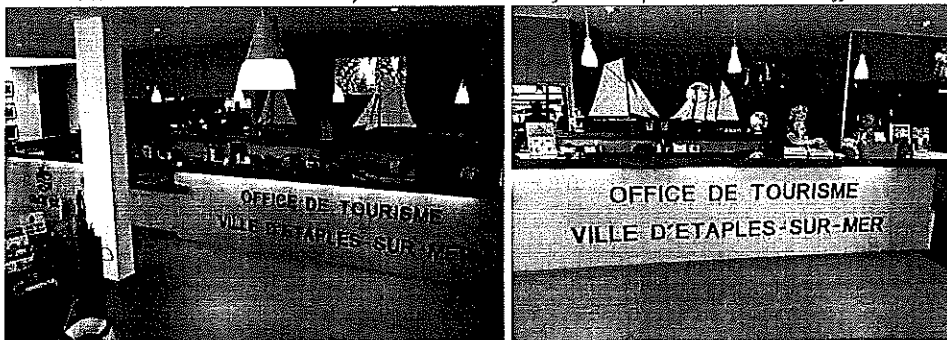
Photos de l'aquarium de 2 m³ derrière le comptoir-accueil qui révèle aussi l'identité maritime du territoire



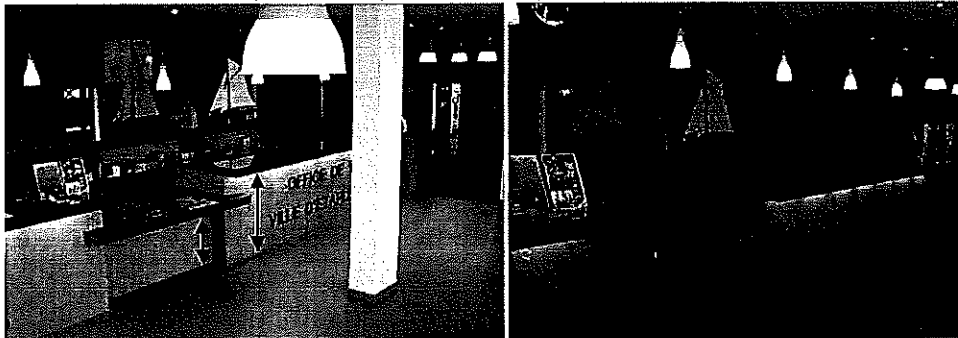
L'éclairage de l'intérieur est uniforme et couvre les moindres recoins de la pièce d'accueil.

Parmi nos espaces clairement identifiés, séparés physiquement et accessibles à tous : l'espace d'accueil et de renseignements. Il n'a pas été créé de cheminement préétabli et la disposition des éléments du mobilier est proposée de telle sorte que le visiteur ne soit pas obligé de suivre un itinéraire précis. L'agencement du comptoir facilite l'approche, l'écoute et le contact.

Photos de la zone d'accueil, directement identifiable depuis l'entrée de l'Office



Photos du bureau d'accueil comportant une partie évidée, afin de permettre l'approche d'un fauteuil roulant



Des espaces de consultation libre sont offerts : documentation papier (présentoirs par univers thématiques et changés régulièrement). Une connexion internet sécurisée est accessible sans fil et gratuitement. Grâce à un ipad sur pied en libre consultation, notre hall d'accueil reflète une image de modernité ; ce support met en avant notre site internet, améliore notre image de marque et gère le temps d'attente.

Aussi, sur demande très spécifique, un poste informatique avec accompagnement peut être mis à la disposition du visiteur : réservation en ligne de ferries vers l'Angleterre, consultation de voyages-sncf.com, etc.

Photos de l'agencement thématique des documents en libre consultation :

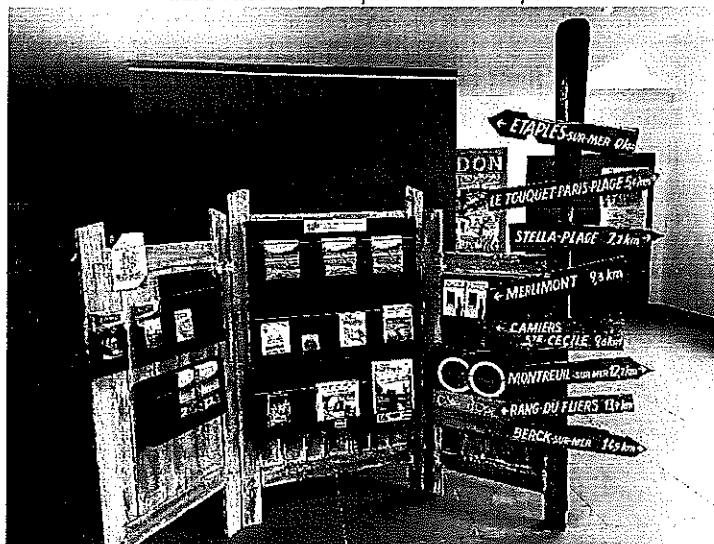
*les animations dans l'îlot thématique «Ambiance de fêtes»
et son écran affichage dynamique de l'événementiel local, territorial, régional*



les activités nature dans l'îlot thématique «Grandeur Nature»



*les guides touristiques des Offices de Tourisme
de la Communauté d'Agglomération des Deux Baies en Montreuillois
dans l'îlot thématique CO Côte d'Opale*



l'artisanat dans l'îlot thématique «artisanat à portée de main !»

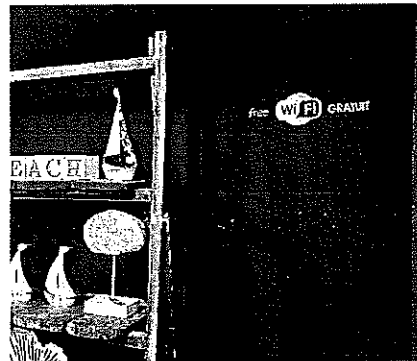


manger dormir dans l'îlot thématique «qui dort dîne !»



Le hall d'accueil dispose d'espaces de repos avec machine à boissons chaudes (café, thé, chocolat, potage).

Photos des espaces de repos avec machine à boissons



Un distributeur de boissons rafraîchissantes est installé à la boutique : eau, Coca-Cola, Perrier, Fanta, Oasis, Nestea, Orangina, Sprite... :



Dans un petit salon réservé aux enfants sont proposées des activités papier : coloriages, mots mystères, jeu des différences... toutes conçues sur le thème de la mer par l'équipe de l'Office de Tourisme en quadrilingue.

Photos du petit salon réservé aux enfants



Activités papier proposées dans le petit salon réservé aux enfants : Je cherche les mots mystères

étaples sur mer
CITÉ DES PÊCHEURS - COCOTOUR

Je cherche les mots mystères...

1) Réplique chaque mot dans les cases correspondantes, et trouve le nom d'un accessoire de mer.

1) Réplique chaque mot dans les cases correspondantes, et trouve le nom d'un animal.

1) Réplique chaque mot dans les cases correspondantes, et trouve le nom d'un animal marin.

Activités papier proposées dans le petit salon réservé aux enfants : Je colorie la pêche

étaples sur mer
CITE DES PÊCHEURS - COTE D'OR

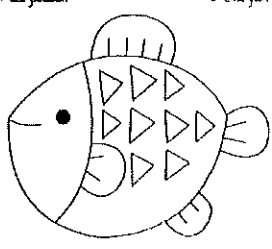
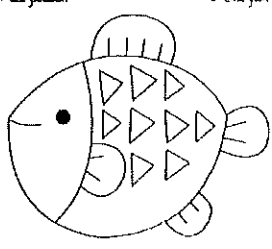
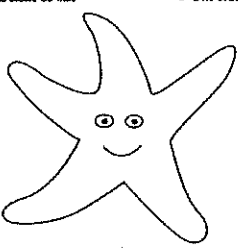
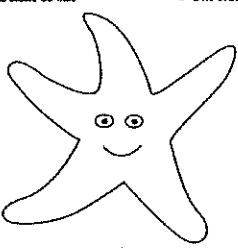
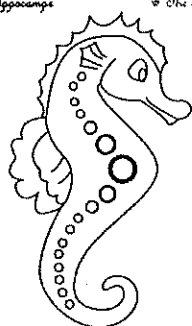
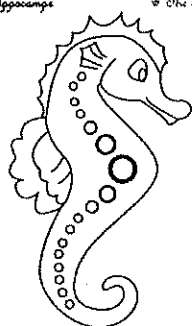
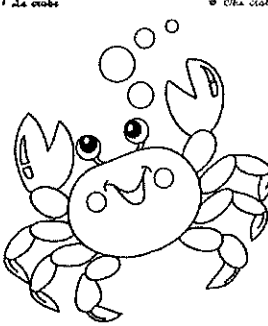
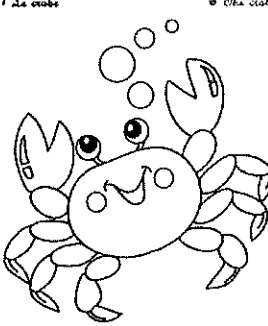
Je colorie la pêche... / **I color the fishing**
Ich male die Fischerzeit aus... / **Ik kleur de vissertijd**

<p>1) La chalutier</p>  <p>2) Die Fischerboot</p>	<p>3) The trawler</p>  <p>4) De vissersboot</p>	<p>1) La phare</p>  <p>2) Die Leuchttoren</p>	<p>3) The lighthouse</p>  <p>4) De vuurtoren</p>
<p>1) Le pêcheur</p>  <p>2) Der Fischer</p>	<p>3) The fisherman</p>  <p>4) De visser</p>	<p>1) La poissonnerie</p>  <p>2) Der Fischmarkt</p>	<p>3) The fish shop</p>  <p>4) De viswinkel</p>

Activités papier proposées dans le petit salon réservé aux enfants : Je colorie les animaux de la mer

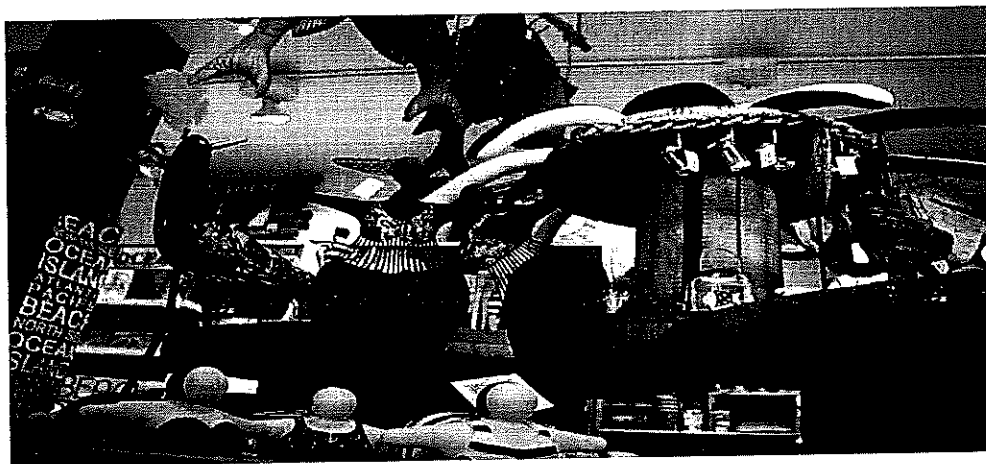
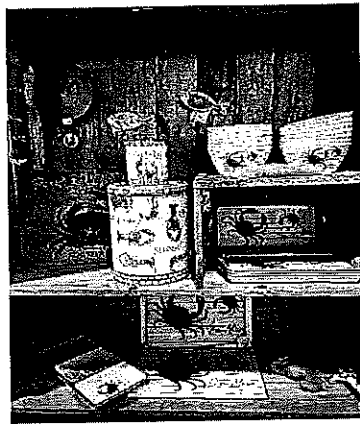
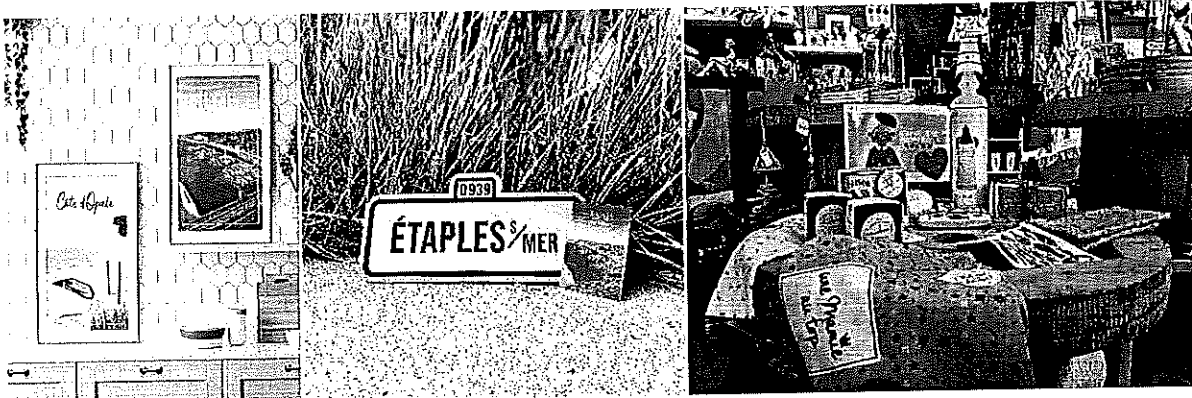
étaples sur mer
CITE DES PÊCHEURS - COTE D'OR

Je colorie les animaux de la mer... / **I color the sea animals**
Ich male die Meereslebewesen aus... / **Ik kleur de zeedieren**

<p>1) Le poisson</p>  <p>2) Der Fisch</p>	<p>3) The fish</p>  <p>4) De vis</p>	<p>1) L'étoile de mer</p>  <p>2) Der Seeaster</p>	<p>3) The sea star</p>  <p>4) De zeester</p>
<p>1) L'hippocampe</p>  <p>2) Das Seepferdchen</p>	<p>3) The seahorse</p>  <p>4) Het zeepaardje</p>	<p>1) Le crabe</p>  <p>2) Der Krabbe</p>	<p>3) The crab</p>  <p>4) De krab</p>

Une boutique de 100 m² présente et met en valeur l'offre locale : produits gastronomiques, produits du terroir et produits manufacturiers...

Photos de la boutique du Pôle Tourisme (100 m²)



5. L'Office de Tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal, ainsi que ceux présents dans les stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.

L'Office de Tourisme d'Étaples-sur-mer est ouvert :

	d'avril à septembre		d'octobre à mars	
	matin	après-midi	matin	après-midi
lundi	de 9 h 30 à 13 h	de 14 à 18 h 00	de 10 à 12 h 30	de 14 à 17 h 30
mardi	de 9 h 30 à 13 h	de 14 à 18 h 00	de 10 à 12 h 30	de 14 à 17 h 30
mercredi	de 9 h 30 à 13 h	de 14 à 18 h 00	de 10 à 12 h 30	de 14 à 17 h 30
jeudi	de 9 h 30 à 13 h	de 14 à 18 h 00	de 10 à 12 h 30	de 14 à 17 h 30
vendredi	de 9 h 30 à 13 h	de 14 à 18 h 00	de 10 à 12 h 30	de 14 à 17 h 30
samedi	de 9 h 30 à 13 h	de 14 à 18 h 00	de 10 à 12 h 30	de 14 à 17 h 30
dimanche	de 9 h 30 à 13 h	de 14 à 18 h 00		de 14 à 17 h 30
jours fériés	de 9 h 30 à 13 h	de 14 à 18 h 00		de 14 à 17 h 30

		janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
lundi	matin	10h/12h30	10h/12h30	10h/12h30	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	10h/12h30	10h/12h30	10h/12h30
	après-midi	14h/17h30	14h/17h30	14h/17h30	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/17h30	14h/17h30	14h/17h30
mardi	matin	10h/12h30	10h/12h30	10h/12h30	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	10h/12h30	10h/12h30	10h/12h30
	après-midi	14h/17h30	14h/17h30	14h/17h30	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/17h30	14h/17h30	14h/17h30
mercredi	matin	10h/12h30	10h/12h30	10h/12h30	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	10h/12h30	10h/12h30	10h/12h30
	après-midi	14h/17h30	14h/17h30	14h/17h30	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/17h30	14h/17h30	14h/17h30
jeudi	matin	10h/12h30	10h/12h30	10h/12h30	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	10h/12h30	10h/12h30	10h/12h30
	après-midi	14h/17h30	14h/17h30	14h/17h30	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/17h30	14h/17h30	14h/17h30
vendredi	matin	10h/12h30	10h/12h30	10h/12h30	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	10h/12h30	10h/12h30	10h/12h30
	après-midi	14h/17h30	14h/17h30	14h/17h30	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/17h30	14h/17h30	14h/17h30
samedi	matin	10h/12h30	10h/12h30	10h/12h30	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	10h/12h30	10h/12h30	10h/12h30
	après-midi	14h/17h30	14h/17h30	14h/17h30	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/17h30	14h/17h30	14h/17h30
dimanche	matin				9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h			
	après-midi	14h/17h30	14h/17h30	14h/17h30	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/17h30	14h/17h30	14h/17h30
jours fériés	matin				9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h	9h30/13h			
	après-midi	14h/17h30	14h/17h30	14h/17h30	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/18h00	14h/17h30	14h/17h30	14h/17h30

N'étant fermé que les 25 décembre et 1^{er} janvier, son **amplitude d'ouverture au public à l'année est donc de 363 jours.**














D'avril à septembre, son amplitude d'ouverture au public est de **7 h 30 par jour** ; d'octobre à mars du lundi au samedi, de **6 h par jour**, les dimanches et jours fériés 3 h 30.

► Document joint : Annexe 2 :

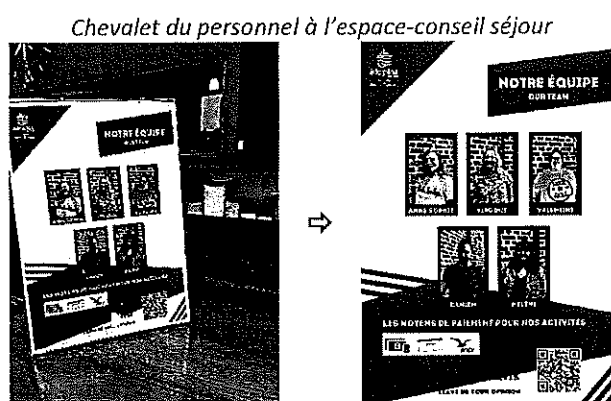
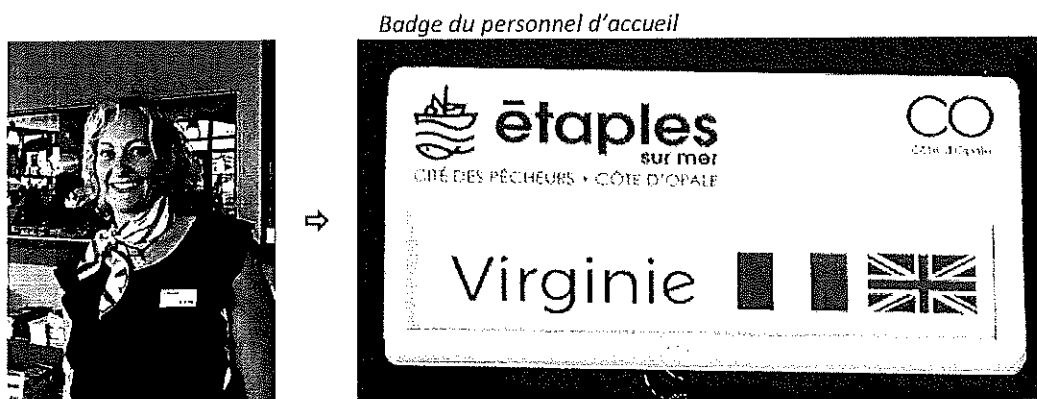
• Attestation du Maire d'Étaples-sur-mer (Président de l'Office Municipal de Tourisme), exprimant son engagement à respecter les périodes d'ouverture de l'Office Municipal de Tourisme

7. Il existe un service permanent d'accueil en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux d'information touristique des stations classées de tourisme du ressort de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées par le personnel sont identifiées sur un badge.



L'Office Municipal de Tourisme et le Musée-Aquarium régional de la pêche en mer Marais partageant le même bâtiment, leur accueil est commun et assuré par 5 agents tous bilingues, voire trilingues :

- ◆ Virginie BYHET  
- ◆ Damien CALOIN  
- ◆ Valentine HOSTIOU  
- ◆ Hélène DARQUE    
- ◆ Anne-Sophie RAMET   

Les cinq agents sont porteurs à l'accueil d'un badge nominatif et précisant les langues parlées qu'ils perfectionnent aussi à l'occasion des formations. Un chevalet à l'espace-conseil séjour permet aussi aux clients d'identifier les langues parlées.



Notre accueil en direct (vis-à-vis) est adapté aux besoins spécifiques des clientèles étrangères :

-  Les principales informations locales sont traduites en trois langues étrangères (anglais, néerlandais, allemand).
-  Un petit lexique de traduction à la banque d'accueil permet d'accueillir en toute situation.

► Document joint : Annexe 3 :
• Petit lexique de traduction

► Document joint : Annexe 4 :
• Copie du Brevet de technicien tourisme de Virginie BYHET

▶ Document joint : Annexe 5 :

- Copie du diplôme du Baccalauréat professionnel Comptabilité de Damien CALOIN

▶ Document joint : Annexe 6 :

- Copie du diplôme de technicien supérieur de tourisme de DARQUES Héléne

▶ Document joint : Annexe 7 :

- Copie du diplôme du Baccalauréat professionnel Bureautique - Comptabilité d'Anne-Sophie RAMET

▶ Document joint : Annexe 8 :

- Copie des diplômes de la licence, maîtrise et master de HOSTIOU_Valentine

▶ Document joint : Annexe 9 :

- Tableaux de bord de 2017 à 2022 des formations et éducateurs du personnel du Pôle Tourisme, dont les formations en langue étrangère

8. L'Office du Tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative :

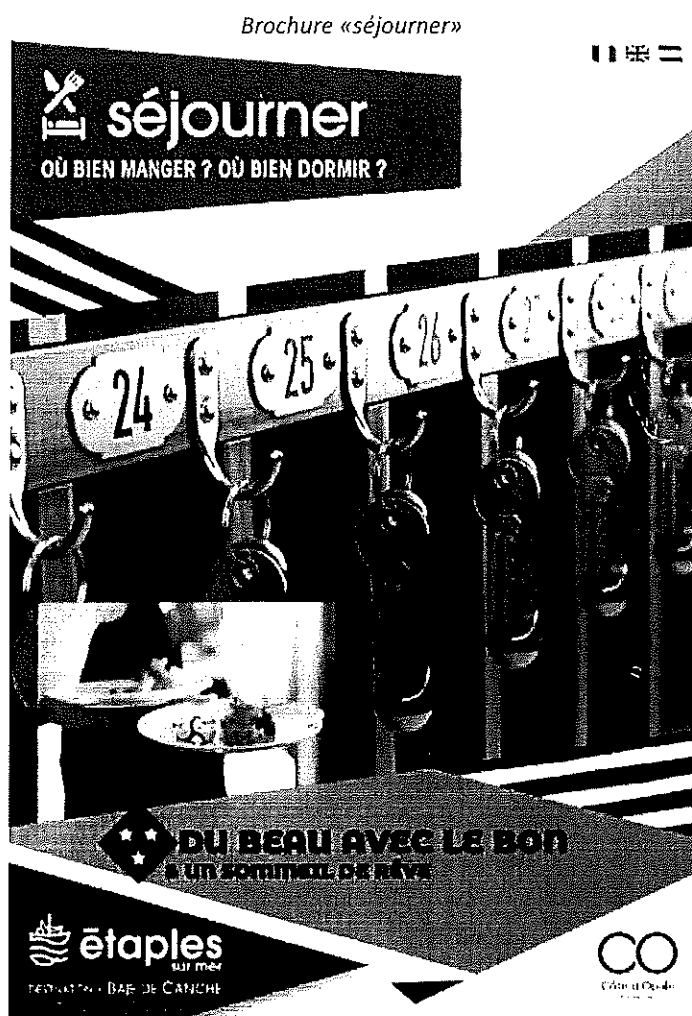
- à l'offre d'hébergement ;
- aux sites touristiques ;
- aux événements et animations ;
- aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ;
- à tout autre service utile aux touristes.

L'Office de Tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale.






Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'Office de Tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.

Notre brochure « séjourner » fournit la liste précise des hébergements touristiques étaplois.

- Document joint : Annexe 10 :
 - Brochure « séjourner » 2022











Encart d'un hébergement touristique dans la brochure «séjourner» : rubrique Hôtels-Restaurants

HÔTELS-RESTAURANTS HOTELS-RESTAURANTS	HÔTELS
<p>KYRIAD*** 15, Chemin Départemental 949  Tél. 03 21 89 99 99 letouquet@kyriad.fr www.hotel-letouquet-etaples.fr</p> <p>50 chambres - 60/128 € Petit-déjeuner : 10 €</p>	<p>HÔTEL CÔTE D'OPALE** 19, rue d'Héroubauld  Tél. 03 21 09 00 44 hotel-etaples@wanadoo.fr www.hotel-etaples.com</p> <p>23 chambres - 54/99 € Petit-déjeuner : 9 €</p>
<p>LES VOYAGEURS 11, place de la Gare (à l'Écluse)  Tél. 03 21 94 32 70 hotel@magnus-etaples.com</p> <p>31 chambres - 50,60 € Petit-déjeuner : 6,80 €</p>	<p>ESCAL HÔTEL** 7 et 9, rue du Ritège  Tél. 03 21 91 73 88 Fax 03 21 81 60 50 mail.hotel@orange.fr www.escal-hotel.com</p> <p>23 chambres - 67 € Petit-déjeuner : 0,50 €</p>
	<p>HÔTEL CHEZ GINO 22, rue du Ritège  Tél. 03 21 09 21 64 Tél. 06 99 20 90 18 booking.chezgino@gmail.com www.hotel-letouquet-etaples.com</p> <p>11 chambres - 50/100 € Petit-déjeuner : 10 €</p>

Les tarifs indiqués sont sur la base d'une nuitée en chambre double.

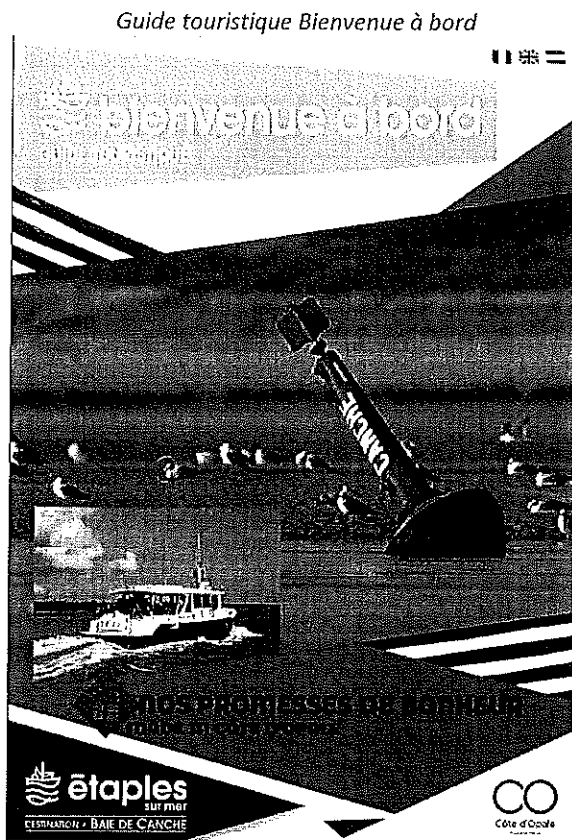
Encart d'un hébergement touristique dans la brochure «séjourner» : rubrique Locations de vacances

LOCATIONS DE VACANCES VACATION RENTAL \ VAKANTIEVERHUUR	
<p>MORGANE ET JULIEN PETIT*** 26, rue du Four à Chaux  Tél. 06 19 56 74 57 Tél. 06 30 71 28 01 rigneromorgane@gmail.com</p> <p>Maison 6 pers. - du 01/01 au 31/12 Week-end 180/200 €, Semaine 550/570 €</p>	<p>CAP CANCHE** 7, rue d'Héroubauld  Tél. 06 09 14 45 45 capcanche@gmail.com www.cap-canche.fr</p> <p>3 appartements 4, 5 et 8 pers. - du 01/01 au 31/12 Week-end 160/320 €, Semaine 400/800 €</p>
<p>SEA YOU*** 39, rue des Archers  sea.you.etaples@gmail.com www.seayouetaplesletouquet.business.site</p> <p>Maison 6 pers. - du 01/01 au 31/12 Nuitée 150/200 €</p>	<p>ROLAND HYVART** Les Embarras - 1, rue du Ronet  Tél. 03 20 25 05 49 Tél. 06 79 88 92 67 roland.hyvart@orange.fr</p> <p>Maison 6 pers. - du 01/01 au 31/12 Nuitée 100 €, Week-end 190 €, Semaine 350/495 €</p>
<p>AURÉLIE ET SAMUEL VANNIER*** Les Puits Quéquins - 21, rue Huguet  Tél. 06 49 74 77 89 lilskreu@gmail.com</p> <p>Maison 4 pers. - du 01/01 au 31/10 Week-end 250 €, Semaine 600 €</p>	<p>STÉPHANIE KLEIN** 8, rue des Carrières  Tél. 06 44 19 67 49 Tél. 06 16 76 65 68 titibuis.etaples@gmail.com</p> <p>Maison 4 pers. - du 01/01 au 31/12 Nuitée 110 €, Semaine 440/480 €</p>
<p>JEAN-CLAUDE BILLIET** La Maison Bleue - 2, rue Désiré Deboffe  Tél. 06 07 89 23 27 jean-claude-billet01@orange.fr</p> <p>Maison 8 pers. - du 3 au 15/07 au 15/08 Semaine 1200 €</p>	<p>JOCELYNE ET DANIEL PERRON** Les Coquillages Bleus - 3, rue du Ronet  Tél. 03 21 91 91 91 Tél. 06 64 19 67 80 danielperron2@gmail.com</p> <p>Gîte 4 pers. + 1 enfant - du 01/01 au 31/12 Nuitée 95 €, Week-end 170 €, Semaine 290/410 €</p>

Toujours dans le guide touristique grand public **Bienvenue à bord** sont présentés dans le détail les monuments, sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs d'Étaples-sur-mer.

► Document joint : Annexe 11 :

• Guide touristique « Bienvenue à bord » 2022



UNE BAIE, DES LOISIRS, UN RA FraîCHISSEMENT !

■ CROISIÈRE EN BAIE

■ À BORD DU BATTEAU ÉCOLE DE CANOË
Régalez vos sens et votre bien-être en voguant sur les estuaires de la baie de Canche pour déguster tout simplement le meilleur de notre région au large de l'étang.

■ BAÏ CRUISE Un croisière en baie de Canche pour profiter de la vue sur les falaises de Canche et de la baie de Canche.

■ CRUISE IN DE BAIE Faites un tour en croisière en baie de Canche pour profiter de la vue sur les falaises de Canche et de la baie de Canche.

② 02 32 91 82 02 / 03 21 02 16 44
contact@baie-de-canche.com
www.baie-de-canche.com

■ À BORD DU BATTEAU ÉCOLE DE CANOË
Régalez vos sens et votre bien-être en voguant sur les estuaires de la baie de Canche pour déguster tout simplement le meilleur de notre région au large de l'étang.

■ BAÏ CRUISE Un croisière en baie de Canche pour profiter de la vue sur les falaises de Canche et de la baie de Canche.

■ CRUISE IN DE BAIE Faites un tour en croisière en baie de Canche pour profiter de la vue sur les falaises de Canche et de la baie de Canche.

② 02 32 91 82 02 / 03 21 02 16 44
contact@baie-de-canche.com
www.baie-de-canche.com

L'ESTUAIRE DE LA CANCHE EN KAYAK

■ CROISIÈRE EN BAIE
Régalez vos sens et votre bien-être en voguant sur les estuaires de la baie de Canche pour déguster tout simplement le meilleur de notre région au large de l'étang.

■ BAÏ CRUISE Un croisière en baie de Canche pour profiter de la vue sur les falaises de Canche et de la baie de Canche.

■ CRUISE IN DE BAIE Faites un tour en croisière en baie de Canche pour profiter de la vue sur les falaises de Canche et de la baie de Canche.

② 02 32 91 82 02 / 03 21 02 16 44
contact@baie-de-canche.com
www.baie-de-canche.com

TOUJOURS PLUS ! Une promenade touristique le long et en bord de Canche

■ FLEURS DE MER
Une promenade touristique le long et en bord de Canche.

■ LE MOULIN À PAIN DE POULX
Une promenade touristique le long et en bord de Canche.

■ LE MOULIN À PAIN DE POULX
Une promenade touristique le long et en bord de Canche.

**Prenez son temps
EN VÉLO
Les Balades de Raymond**

② 02 32 91 82 02 / 03 21 02 16 44
contact@baie-de-canche.com
www.baie-de-canche.com

Dans l'agenda des animations, expositions et festivals d'Étaples-sur-mer «52 semaines, 52 étapes sur l'animation», pour chaque événement sont annoncés les dates, intitulé de l'animation, descriptif, lieu et heures, droit d'entrée, coordonnées du contact public et un visuel y est associé.

► Document joint : Annexe 12 :

- Agenda 52 semaines, 52 étapes sur l'animation (numéro de janvier à juin)
- Agenda 52 semaines, 52 étapes sur l'animation (numéro de juillet à décembre)

Agenda «52 semaines, 52 étapes sur l'animation» : une page de décembre 2022

<p>Cercles jeunes qualitatifs <i>(Groupement de France)</i> Par le club de la Réserve Étapeles Samedi 19 novembre de 13h45 à 16h Salle du 11 à Farc Organisation: Association Sportive de la Réserve Étapeles A.S. 11 Recherches: H.J. CARON 06 80 87 80 01</p> <p>Concert de la Salute Cécile Par le Service Musique Dimanche 20 novembre - Eglise St Michel 14 h 30 Renseignements: L. Friere 06 10 04 12 75</p> <p>Repas bouillottes nouveaux Par le club de la Réserve - Agedes et Groupements Dimanche 20 novembre - Salle de la Cordelle Renseignements: M. CIVON 06 16 39 10 43</p> <p>Pati-dîner littéraire Par la Médiathèque Mercredi 23 novembre à partir de 9h30 Médiathèque Marie-Madeleine Gauffery Lecteur: M. CIVON 06 16 39 10 43 Renseignements: Médiathèque 03 21 94 29 31</p> <p>Atelier culinaire: carbonade flamande de la mer Par Marie Samedi 26 novembre à 9h30 - Cuisine pédagogique de Marais (jusqu'à 20 places)  Renseignements et inscriptions: Service Nature 03 21 84 13 93</p>	<p>Conférence autour de la mécanique qualitative Par les associations Passion Culture Samedi 26 novembre à 15h Salle Abbé Delattre Renseignements: P. FLOURE 06 61 15 40 11</p> <p>Télithon Par le Service Scolaire Vendredi 2 et samedi 3 décembre - Salle de la Cordelle et place du Général de Gaulle Renseignements: Service Scolaire 03 21 89 62 80</p> <p>Atelier culinaire: cappuccino de moule-coco-curry, chaudière au sévère Par Marie Samedi 3 décembre à 9h30 - Cuisine pédagogique de Marais (jusqu'à 20 places) Renseignements: L. CATHÉ 06 34 25 05 73</p> <p>Défilé de Saint Nicolas Par les associations Amicale du Pastel Tacti Samedi 3 décembre - À travers la ville Départ: Centre commercial de la Réserve (jusqu'à 20 places) Renseignements: L. CATHÉ 06 34 25 05 73</p> <p>Concert d'automne Par le Service Musique Dimanche 4 décembre Salle de la Cordelle 14h30 Renseignements: L. Friere 06 10 04 12 75</p> <p>Cercles qualitatifs des Champions de France Par le club de la Réserve Étapeles Samedi 3 et dimanche 4 décembre Salle de la Réserve Organisation: Association Sportive de la Réserve Étapeles A.S. 11 Recherches: H.J. CARON 06 80 87 80 01</p> <p>Fête au profit du Télithon Par le CASJ d'Étaples-sur-mer Mercredi 7 décembre à 19h30 Foyer restaurant «Les croquette» Renseignements et inscriptions: J. LEPIÈRE 06 77 42 21 11 / 03 21 80 95 72</p>
--	---

Sous réserve de disponibilité des lieux et de l'organisation
du 7 décembre 2022 19

Notre Annuaire a été créé pour y trouver tous les renseignements pratiques que peut rechercher le visiteur (touriste ou local) : commerces, artisanat, santé, urgences, vie quotidienne, etc.

► Document joint : Annexe 13 :

• L'annuaire

Annuaire : page des services...

SERVICES	CIVILIA
<p>ASSISTANCE ET CONSEILS Associations: Association Sportive de la Réserve Étapeles A.S. 11, Association des Commerçants et Industriels de la Région Étapeles, Association des Parents d'Élèves de l'École de la Réserve Étapeles, Association des Parents d'Élèves de l'École de St Michel, Association des Parents d'Élèves de l'École de St Pierre, Association des Parents d'Élèves de l'École de St Julien, Association des Parents d'Élèves de l'École de St Léger, Association des Parents d'Élèves de l'École de St Martin, Association des Parents d'Élèves de l'École de St Nicolas, Association des Parents d'Élèves de l'École de St Pierre et St Paul, Association des Parents d'Élèves de l'École de St Vincent.</p> <p>AUTOMOBILE Associations: Association des Automobileurs de la Région Étapeles, Association des Motocyclistes de la Région Étapeles.</p> <p>CENTRE D'ÉTUDES ET D'ÉVALUATION Centre d'Études et d'Évaluation de la Région Étapeles.</p> <p>ÉCONOMIQUE, SYNDICALISME Associations: Association des Employés de la Région Étapeles, Association des Indépendants de la Région Étapeles, Association des Unions de Commerçants et Industriels de la Région Étapeles.</p> <p>FOCUS - LOGEMENT Associations: Association des Locataires de la Région Étapeles, Association des Propriétaires de la Région Étapeles.</p> <p>DIAMANT - JEWELRY Associations: Association des Diamantiers de la Région Étapeles, Association des Joyailliers de la Région Étapeles.</p> <p>CONSTRUCTION Associations: Association des Constructeurs de la Région Étapeles, Association des Architectes de la Région Étapeles.</p> <p>MÉTÉOROLOGIE Associations: Association des Météorologues de la Région Étapeles.</p> <p>NETTOYAGE Associations: Association des Nettoyants de la Région Étapeles.</p> <p>RECREATION Associations: Association des Amateurs de la Région Étapeles, Association des Artistes de la Région Étapeles.</p>	<p>ASSISTANCE Associations: Association des Assistants de la Région Étapeles.</p> <p>CHASSE Associations: Association des Chasseurs de la Région Étapeles.</p> <p>CIVILIA Associations: Association des Civilians de la Région Étapeles.</p> <p>CLUBS Associations: Association des Clubs de la Région Étapeles.</p> <p>COMMERCE Associations: Association des Commerçants de la Région Étapeles.</p> <p>CORRECTIONNEL Associations: Association des Correctionnels de la Région Étapeles.</p> <p>CRÉDIT Associations: Association des Créditeurs de la Région Étapeles.</p> <p>DÉPENDANCE Associations: Association des Dépendants de la Région Étapeles.</p> <p>DÉTACHÉ Associations: Association des Détachés de la Région Étapeles.</p> <p>ÉCONOMIQUE Associations: Association des Économistes de la Région Étapeles.</p> <p>ÉCOLOGIE Associations: Association des Écologistes de la Région Étapeles.</p> <p>ÉLECTRICITÉ Associations: Association des Électriciens de la Région Étapeles.</p> <p>ÉLEVAGE Associations: Association des Éleveurs de la Région Étapeles.</p> <p>ÉMERGENCE Associations: Association des Émergents de la Région Étapeles.</p> <p>ÉNERGIE Associations: Association des Énergéticiens de la Région Étapeles.</p> <p>ÉQUIN Associations: Association des Équins de la Région Étapeles.</p> <p>ÉVALUATION Associations: Association des Évaluateurs de la Région Étapeles.</p> <p>ÉVALUATION Associations: Association des Évaluateurs de la Région Étapeles.</p> <p>ÉVALUATION Associations: Association des Évaluateurs de la Région Étapeles.</p>

Dans le plan de ville sont repris les équipements, les numéros utiles, l'accès et les transports.

► Document joint : Annexe 14 :
• Plan de ville

Annuaire : page des services...

ÉQUIPEMENTS

Balade en forêt, la Forestière ☎ 03 21 09 56 94	CO	Malson du port départemental ☎ 03 21 21 50 46	A1
Balade sur pilotis en bord de Canche ☎ 03 21 09 56 94	AG	Maréls, centre de découverte de la pêche en mer ☎ 03 21 09 04 09	B3
Centre nautique de la Canche ☎ 03 21 94 74 26	B6	Musée de la Marine ☎ 03 21 09 77 21	B4
Chantier de construction navale traditionnelle ☎ 03 21 94 23 27	B5	Pêche en mer ☎ 03 21 09 56 94	B5
Cimetière militaire ☎ 03 21 09 56 94	DS	Piscine ☎ 03 21 94 75 02	F4
Croisière en bale ☎ 03 21 09 56 94	AL	Poney-club du bois de Rombly ☎ 06 15 92 80 93	F4
Malson de la miniature ☎ 06 70 78 27 66	BS	Réserve naturelle nationale de la baie de Canche ☎ 03 21 84 13 93	EB

NUMÉROS UTILES

Appels d'urgence ☎ 112	Office de Tourisme ☎ 03 21 09 56 94
Gendarmerie nationale ☎ 03 21 94 00 17	Police secours ☎ 17
Mairie ☎ 03 21 89 62 62	Pompiers ☎ 18
Médecin de garde ☎ 06 07 81 38 66 et 03 21 71 33 33	SAMU ☎ 15

ACCÈS & TRANSPORTS

Étaples-sur-mer étoffe son réseau de transports, combinez-les, soyez écomobile !

SE GARER À ÉTAPLES-SUR-MER
Aucun stationnement payant mais plusieurs emplacements sont réglementés en zone bleue en cœur de ville.

CAMPING-CAR
Derrière l'Office de Tourisme (La Corderie), rue de Camiers (places 1 milées)

TAXIS
Taxi Fusion : ☎ 06 07 72 04 04

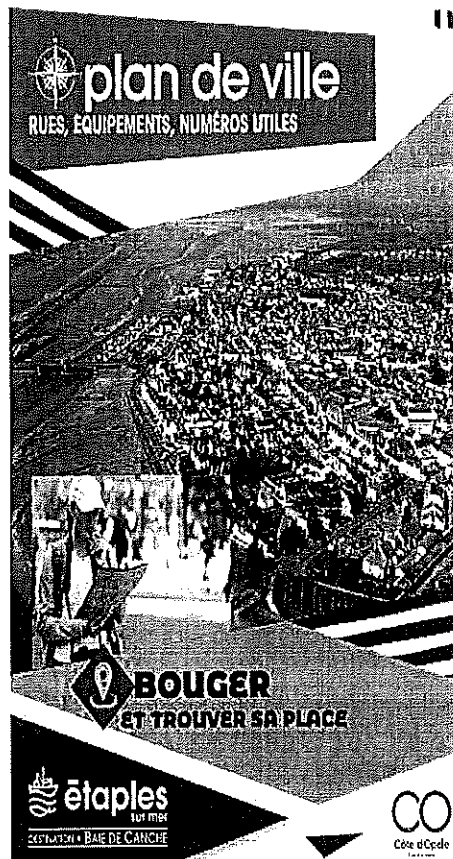
LOCATION DE VOITURES
• Ada, 93 route d'Hébert : ☎ 03 21 09 71 03
• Carrefour Market, route de Boulogne : ☎ 03 21 84 19 20
• E. Leclerc, CD 940 : ☎ 03 21 94 73 54

LOCATION DE VÉLOS
• Bike R, 11 rue Suffren : ☎ 03 21 09 97 21
• Garage de la Baie, 9012 boulevard Bigot Desceliers : ☎ 03 21 81 35 62

LA NAVETTE
Accès au Touquet-Paris-Plage depuis la gare SNCF d'Étaples-sur-mer et inversement. Un arrêt après le Pont Rose dessert le centre-ville d'Étaples-sur-mer. www.lelouquet.com

BUS
Pour vous déplacer sur toute la Côte d'Opale !
Lignes de bus Caron Voyages :
Ligne 513 : direction Le Touquet, Merlimont, Berck et inversement
Ligne 512 : direction Camiers, Hardelot, Boulogne et inversement
Région Hauts-de-France : services de transport interurbains, couverts à tous. <https://transports.hautsdefrance.fr/>

TRAIN
Gare SNCF d'Étaples-sur-mer, place de la Gare (place d'Hückeswagen) : ☎ 36 35



www.etaples-sur-mer.fr > Vie pratique > Carte : emplacements des distributeurs

Sur le site web de l'Office de Tourisme sont diffusées au quotidien des informations relatives à la **météo d'Étaples-sur-mer**, consultables par le visiteur sur la borne ipad sur pied mise à disposition dans le hall.

Capture d'écran de la page d'accueil du site web www.etaples-tourisme.com et mise en évidence de la rubrique météo



Enfin, l'Office de Tourisme diffuse tout support de communication touristique édité et déposé par des tiers locaux (flyer du Musée-Aquarium Marais, leaflet du Musée de La Marine, prospectus d'hébergeurs ou restaurateurs, etc.).

En conformité avec la procédure qualité «Gestion de l'information/documentation», l'information touristique est mise à jour au minimum une fois par an :

- Les informations relatives à l'activité touristique d'Étaples-sur-mer destinées notamment au **GUIDE TOURISTIQUE BIENVENUE A BORD** sont gérées dans des fichiers et bases de données administrées sous Word et Excel. L'ensemble des éléments est actualisé **au minimum 1 fois par an** ; les acteurs du tourisme étant **consultés en octobre de l'année n-1** sur leurs informations de l'année n. Cette mission est assurée par le responsable administratif, via un questionnaire envoyé à toute l'industrie touristique étaploise : aux services d'hébergement, aux services de restauration, aux services culturels, aux services sportifs et récréatifs et aux services caractéristiques du tourisme, propre à notre territoire.
Le «Guide touristique Bienvenue à Bord» paraît au plus tard le 30 janvier.
Les questionnaires complétés sont archivés jusqu'à la parution du «Guide touristique Bienvenue à Bord» de l'année n+1 puis détruits.
- La révision des **INFORMATIONS PRATIQUES** d'Étaples (services, artisanat, commerce, administrations, santé, associations et clubs... qui représentent près de 700 adresses) est faite **annuellement** par un conseiller en séjour (sous couvert du responsable administratif) par le biais de l'annuaire des pages blanches et celui des pages jaunes, directement sur le document d'origine. Elles sont **aussi** modifiées **en temps réel** dès que l'Office de Tourisme en est informé.
La première version du guide pratique paraît au plus tard le 30 janvier ; il est réactualisé en temps réel et édité sur demande par le service accueil.

- Le **PROGRAMME D'ANIMATION «52 SEMAINES, 52 ÉTAPES SUR L'ANIMATION»** est complètement géré (mise-à-jour, impression et diffusion) par le service communication et événementiel de la commune.
- Comme pour le guide touristique Bienvenue à Bord, les informations relatives à l'activité touristique d'Étaples-sur-mer sont actualisées sur **INTERNET ET «DATA TOURISME 62»** par un conseiller en séjour **au minimum 1 fois par an** à partir des questionnaires envoyés par le responsable administratif à toute l'industrie touristique.

► Document joint : Annexe 15 :

- Procédure Qualité «Gestion de l'information documentation»
- Document opérationnel Qualité «Mise-à-jour des supports d'information de l'OT - planification et classement»
- Document opérationnel Qualité «Liste des domaines d'information à gérer»
- Document opérationnel Qualité «Questionnaire envoyé à l'industrie touristique - Exemple pour les locations de vacances»

L'Office de Tourisme dispose d'un système de gestion de l'information organisé et informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser une information maîtrisée et validée sur l'offre touristique locale.

Une procédure qualité décrit les composantes et les exigences qui s'appliquent à la gestion de l'information :

► Document joint : Annexe 16 :

- Procédure qualité «Gestion de l'information/documentation»

Pour fournir des informations actualisées et sûres dans un cadre légal, des bases de données sont gérées et mises à jour régulièrement selon une planification établie.

► Document joint : Annexe 17 :

- Document qualité «Mise-à-jour des supports d'information de l'OT : planification et classement»

La mise à jour et le classement des listes des domaines d'information font l'objet d'une procédure établie permettant un contrôle fiable. L'information est exhaustive sur la zone de compétence statutaire de l'Office de Tourisme et régulièrement mise à jour (au minimum une fois par an).

► Document joint : Annexe 18 :

- Document qualité «Liste des domaines d'information à gérer»

Une **revue de presse locale** est réalisée quotidiennement avec mise à jour et diffusion des informations auprès des services concernés.

Aussi, un **cahier de liaison** disponible sur le bureau de l'accueil permet au quotidien, à l'ensemble du personnel accueil d'enregistrer et de consulter les informations ou modifications relatives à l'entité touristique, aux manifestations, à la vie de l'Office de Tourisme, et de faire part des remarques ou incidents... il permet également de noter les informations de dernière minute.

Concernant la gestion des données et informations sur internet et leur mise à jour, les informations ainsi que les documents en ligne téléchargeables font l'objet d'un contrôle planifié pour leur mise à jour (au minimum une fois par an).

► Document joint : Annexe 17 :

- Document qualité «Mise-à-jour des supports d'information de l'OT : planification et classement»

Quant à assurer l'approvisionnement en documentation des services d'accueil, les approvisionnements ainsi que la gestion du stock documentaire des services d'accueil font l'objet d'un contrôle planifié.

► Document joint : Annexe 19 :

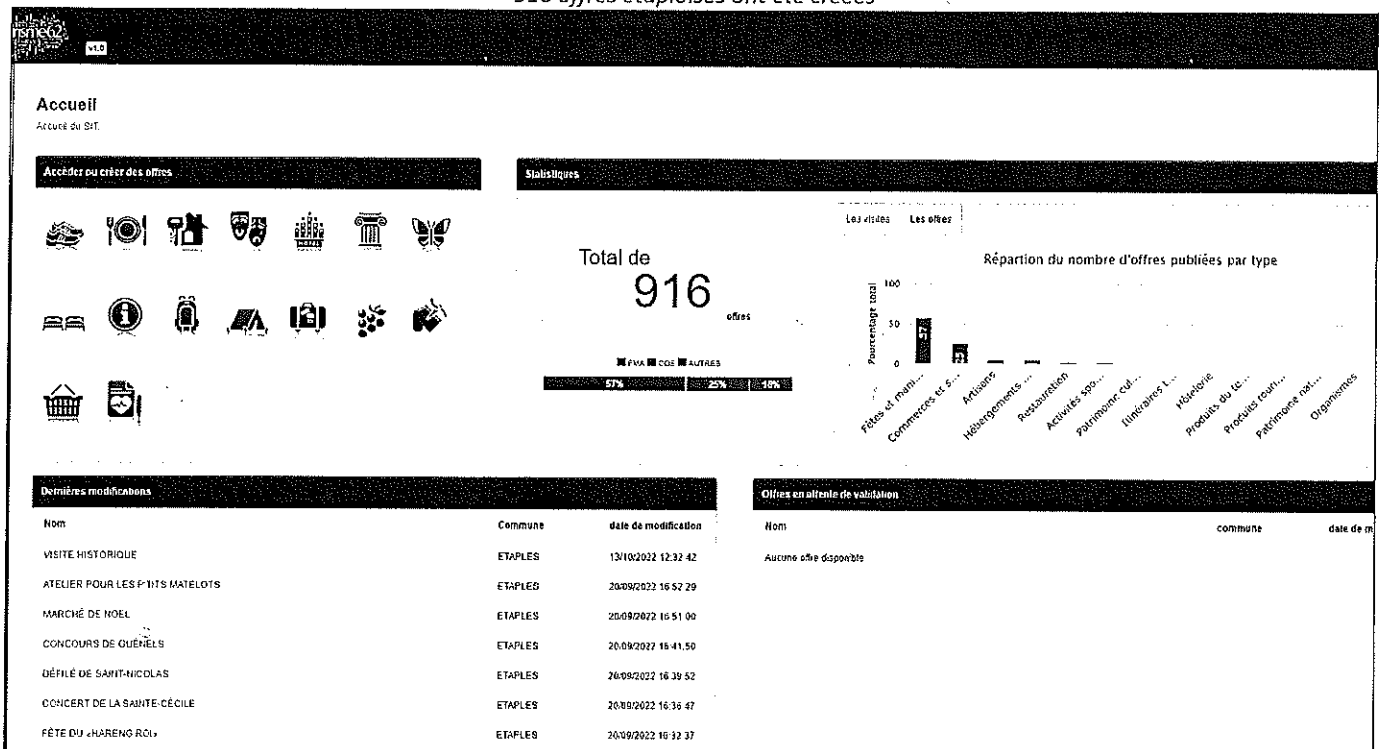
- Procédure qualité «Approvisionnement et gestion du stock documentaire»

① Enfin, pour faire de la qualité de l'accueil une attractivité touristique supplémentaire pour sa destination, l'Office de Tourisme d'Étaples a adhéré au projet «Data Tourisme 62» développée par Pas de Calais Tourisme en 2013 et qui met à disposition de tous les usagers des milliers d'informations touristiques sur l'ensemble du département, via la **plateforme open data**. Particuliers, entreprises, porteurs de projet, structures et prestataires touristiques peuvent ainsi consulter, télécharger ou réutiliser l'ensemble ou une partie des jeux de données disponibles pour leurs besoins propres ou le développement d'usages à valeur ajoutée (sites web, applications mobiles, cartographies...).

► Document joint : Annexe 20 :

- Convention de collaboration liée au système d'information «Data Tourisme 62»
- Facture 2021 «Data Tourisme 62»

Capture d'écran de la page d'accueil de l'Office de Tourisme d'Étaples sur <https://datatourisme62.kap-tourisme.fr> ;
916 offres étaploises ont été créées

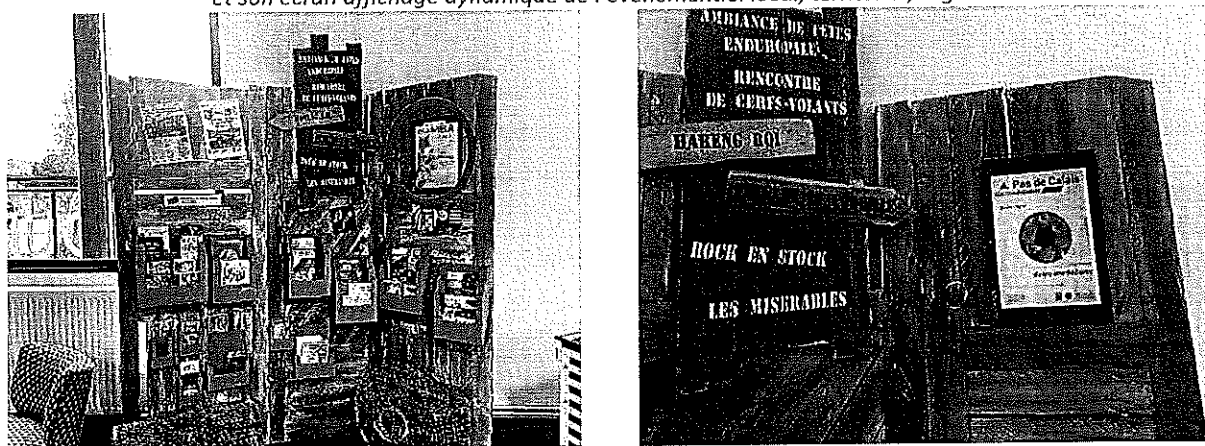


9. L'Office de Tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.

Chargé de l'accueil et de l'information des visiteurs (public local, touristes français et étrangers), l'Office de Tourisme fournit une information gratuite complète et actualisée (communale, départementale, régionale) : carte touristique, plan, guide pratique, loisirs et activités, hébergement touristique et restauration, événements et animations...

Photos de l'agencement thématique des documents en libre consultation :

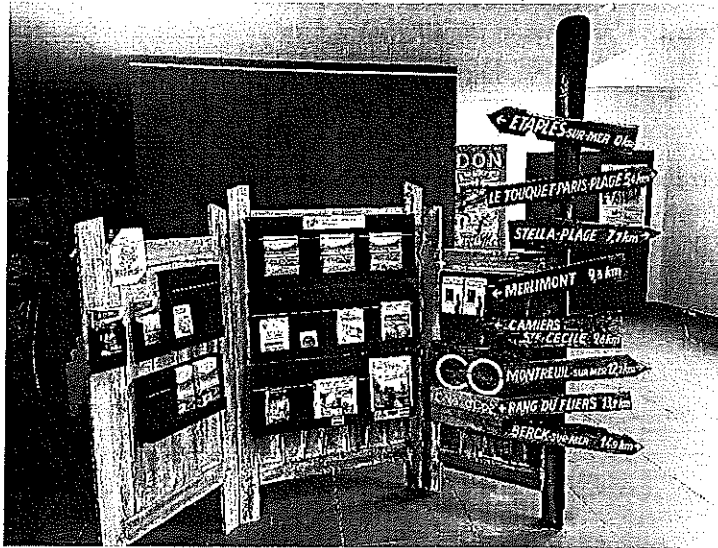
*les animations dans l'îlot thématique «Ambiance de fêtes»
et son écran affichage dynamique de l'événementiel local, territorial, régional*



les activités nature dans l'îlot thématique «Grandeur Nature»



*les guides touristiques des Offices de Tourisme
de la Communauté d'Agglomération des Deux Baies en Montreuillois
dans l'îlot thématique CO Côte d'Opale*



l'artisanat dans l'îlot thématique «artisanat à portée de main !»



manger dormir dans l'îlot thématique «qui dort dîne !»



Photos des autres documents en libre consultation :
présentoir propriété et réapprovisionnement FHS Promotion & Tourisme



Derrière la banque d'accueil principale, parmi les **12 ÉTAGÈRES** :

① est agencée et étiquetée la documentation incontournable :

1. «**ÉTAPLES**» : pour la documentation locale.
2. «**OT CA2BM**» : pour les Offices de Tourisme de la Communauté d'Agglomération des Deux Baies en Montreuillois : Berck-sur-mer, Camiers/Sainte-Cécile, Le Touquet-Paris-Plage, Merlimont, Montreuil-sur-mer, Rang-du-Fliers, Stella-Plage, Hucqueliers.
3. «**AAOCA**» : pour Agence d'Attractivité OPALE&CO.
4. «**ADRT PdC**» : pour Agence de Développement et de Réservation Touristique du Pas de Calais.
5. «**CRT HdF**» : pour Comité Régional de Tourisme des Hauts-de-France.

② Puis, un espace est destiné au reste du Pas de Calais, nommé «**Reste PdC**» (classé alphabétiquement).

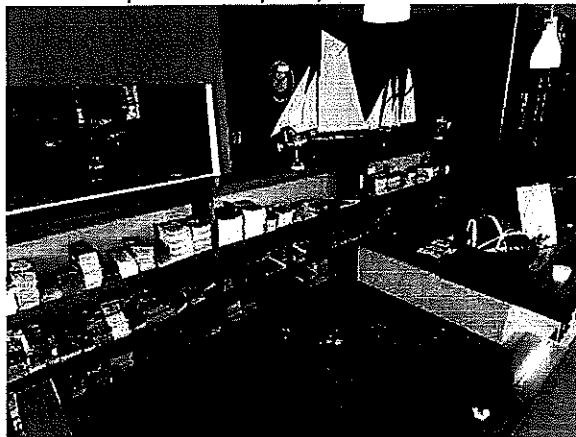
③ Un autre emplacement est réservé au reste des Hauts-de-France (notamment la Somme) appelé «**Reste HdF**» (classé alphabétiquement).

④ Figure à un autre endroit l'événementiel (animations), appelé «**MANIFS.**».

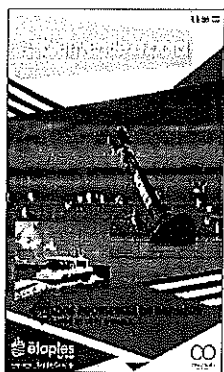
⑤ Les documents de Marais (dépliant, plan, etc.) sont disposés sur une étagère juste derrière la caisse-billetterie, baptisée «**MARÉIS**».

⑥ Enfin, l'étagère «**ACTU**» reçoit de la documentation propre à l'actualité du moment.

Photos de la documentation stockée derrière la banque d'accueil principale



Les éditions de l'Office de Tourisme :



Une brochure Grand Public **Bienvenue à Bord** est annuellement créée par l'Office de Tourisme et éditée en imprimerie.

Ce guide suggère aux visiteurs les loisirs d'Étaples-sur-mer : les 2 musées étaplois, le patrimoine maritime, les activités nautiques, les balades...

La brochure est également téléchargeable sur le site internet www.etaples-tourisme.com.

10 000 exemplaires ont été imprimés pour 2022.

La brochure ne comporte pas de publicité.

► Document joint : Annexe 11 :

- Guide touristique Bienvenue à Bord 2022



Brochure : **séjourner**, où bien manger, où dormir

La brochure est également téléchargeable sur le site internet www.etaples-tourisme.com.

3 000 exemplaires ont été imprimés pour 2022.

La brochure ne comporte pas de publicité.

► Document joint : Annexe 10 :

- Brochure séjourner 2022



Étaples, depuis plus de 15 ans, démarché les autocaristes, services jeunesse et centres de loisirs, CCAS et clubs d'ânés, Comités d'Entreprises, etc. (à l'échelle Nord-Pas-de Calais, Picardie, Haute-Normandie et Belgique).

Ce catalogue suggère aux groupes (scolaires, centres de loisirs, adultes et seniors) les loisirs du territoire et des courts séjours «clé en main»...

La brochure est également téléchargeable sur le site internet www.etaples-tourisme.com.

La brochure ne comporte pas de publicité.

1 500 exemplaires ont été publiés pour fin 2022/2023.

► Document joint : Annexe 21 :

- Brochure groupes fin 2022/2023



Dépliant Grand Public **Maréis**

Cette brochure, tirée à 30 000 exemplaires en 2022 présente le Centre étaplois de Découverte de la Pêche en Mer : scénographie, tarifs, horaires d'ouverture, programme d'activités... Y figurent également deux plans très sommaires localisant Étaples et l'emplacement de Maréis.

La brochure est également téléchargeable sur le site internet www.etaples-tourisme.com

La brochure ne comporte pas de publicité.

► Document joint : Annexe 22 :

- Dépliant Grand Public Maréis 2022



Brochure Croisières en Baie, naviguer au cœur de la Baie de Canche.

La brochure est également téléchargeable sur le site internet www.etaples-tourisme.com.
20 000 exemplaires ont été imprimés pour 2022.

La brochure ne comporte pas de publicité.

- Document joint : Annexe 23 :
• Brochure Croisières en Baie 2022



Brochure Centre Nautique de la Canche : initiation, perfectionnement et sorties.

La brochure est également téléchargeable sur le site internet www.etaples-tourisme.com.
1 000 exemplaires ont été imprimés pour 2022.

La brochure ne comporte pas de publicité.

- Document joint : Annexe 24 :
• Brochure Centre nautique de la canche 2022



Brochure Déambuler : patrimoine, histoire et street art

La brochure est également téléchargeable sur le site internet www.etaples-tourisme.com.
3 000 exemplaires ont été imprimés pour 2021/2022.

La brochure ne comporte pas de publicité.

- Document joint : Annexe 25 :
• Brochure Déambuler 2021/2022



Brochure Randos autour de la baie de canche et en forêt

La brochure est également téléchargeable sur le site internet www.etaples-tourisme.com.
5 000 exemplaires ont été imprimés pour 2022.

La brochure ne comporte pas de publicité.

- Document joint : Annexe 26 :
• Brochure Randos 2022



Plan de ville : rues, équipements, numéros utiles, accès et transports

La brochure est également téléchargeable sur le site internet www.etaples-tourisme.com.
10 000 exemplaires ont été imprimés pour 2021/2022.

La brochure ne comporte pas de publicité.

- Document joint : Annexe 14 :
• Plan de ville 2021/2022



L'annuaire d'Étaples-sur-mer (À l'interne est conçu et imprimé autant que nécessaire)

Ce petit guide a été imaginé pour y trouver tous les renseignements pratiques que peut rechercher le visiteur ou local.

La brochure est également téléchargeable sur le site internet www.etaples-tourisme.com.
La brochure ne comporte pas de publicité.

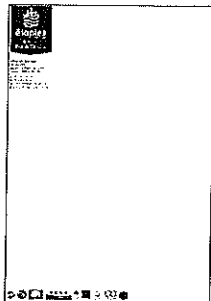
- Document joint : Annexe 13 :
• L'annuaire



Sac kraft personnalisé : Office de Tourisme

Remis aux visiteurs de l'Office Municipal de Tourisme et à la clientèle de la boutique. Y est imprimé le logo de l'Office de Tourisme

- Document joint : Annexe 27 :
• Sac kraft personnalisé



Papier à lettre du Pôle Tourisme Corderie

Ce papier à lettre, vitrine d'Étaples-sur-mer est utilisé par l'ensemble des structures du Pôle Tourisme (Office Municipal de Tourisme, Maréis, Chantier municipal de construction navale traditionnelle).

- Document joint : Annexe 28 :
• Papier à lettre du Pôle Tourisme

Le service communication municipal d'Étaples gère deux fois par an la sortie de :



Agenda 52 semaines, 52 étapes sur l'animation

Cet agenda répertorie toutes les animations, expositions et festivals d'Étaples-sur-mer. Pour chaque événement sont annoncés les dates, intitulé de l'animation, descriptif, lieu et heures, droit d'entrée, coordonnées du contact public et un visuel y est associé.

La brochure est également téléchargeable sur le site internet www.etaples-tourisme.com.
La brochure comporte de la publicité.

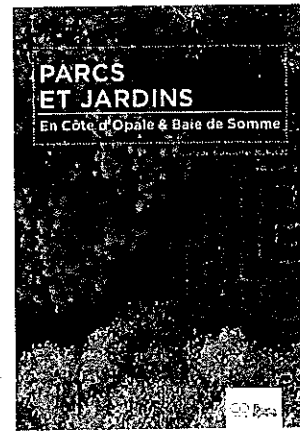
- Document joint : Annexe 12 :
• Agenda 52 semaines, 52 étapes sur l'animation (numéro de janvier à juin)
• Agenda 52 semaines, 52 étapes sur l'animation (numéro de juillet à décembre)

Au 12 février 2022, signature d'une convention triennale multi-parties d'objectifs et de moyens entre l'Office de Tourisme et l'Agence d'attractivité Opale & Co.

Le nouvel objectif assigné à l'Agence d'attractivité Opale & Co de promouvoir la Côte d'Opale en tant que destination par la création et la diffusion de tous supports de communication, notamment :

- sur le site www.destinationcotedopale.com,
- dans les magazines de destination Côte d'Opale,
- dans d'autres éditions thématiques (carte de territoire, table des marées, brochure hébergements, guide saveurs & savoir-faire, rendez-vous en Côte d'Opale,
- par l'animation du réseau des ambassadeurs,
- par les relations média,
- et une promotion sur les salons.

Quelques éditions



Campagne affichages numériques



11. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie ; les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées.

Le site internet de l'Office de Tourisme, avec un **nom de domaine dédié (www.etaples-tourisme.com)** est **trilingue** ; il est en ligne en version **française, anglaise et néerlandaise**. Ses informations sont très **régulièrement mises-à-jour**. Le gestionnaire du contenu du site web étant un agent de l'Office de Tourisme ayant fait ses études à l'étranger.

Concernant la version anglaise et néerlandaise, une relecture est faite par nos associations de jumelage ainsi que par le personnel de Pas de Calais Tourisme.

Associations de jumelage visible sur le site internet de la ville d'Étaples-sur-mer



WordPress, notre back-office constitue l'interface de travail, non visible par les visiteurs, et qui lui permet d'intervenir sur le front-office (l'interface de notre site visible par tous les visiteurs) et ainsi modifier notre site internet.

Aussi, la nouvelle version de notre site web a été conçue en **responsive webdesign** pour que son contenu s'adapte automatiquement à la résolution écran du terminal qui est utilisé pour le visionner. Il est donc **pleinement compatible à une consultation sur smartphone ou tablette**.

Nous avons privilégié la création de notre site en responsive design également :

- 🔗 parce que la création et la maintenance sont plus rapides et plus faciles (un seul fichier qui gère l'ensemble des affichages) ;
- 🔗 pour un référencement naturel optimal puisqu'il n'existe qu'un seul site internet qui regroupe toutes les versions ;
- 🔗 puis, une seule adresse web (URL) est utilisée (pas de sous domaines ou redirection vers un répertoire «mobile»).

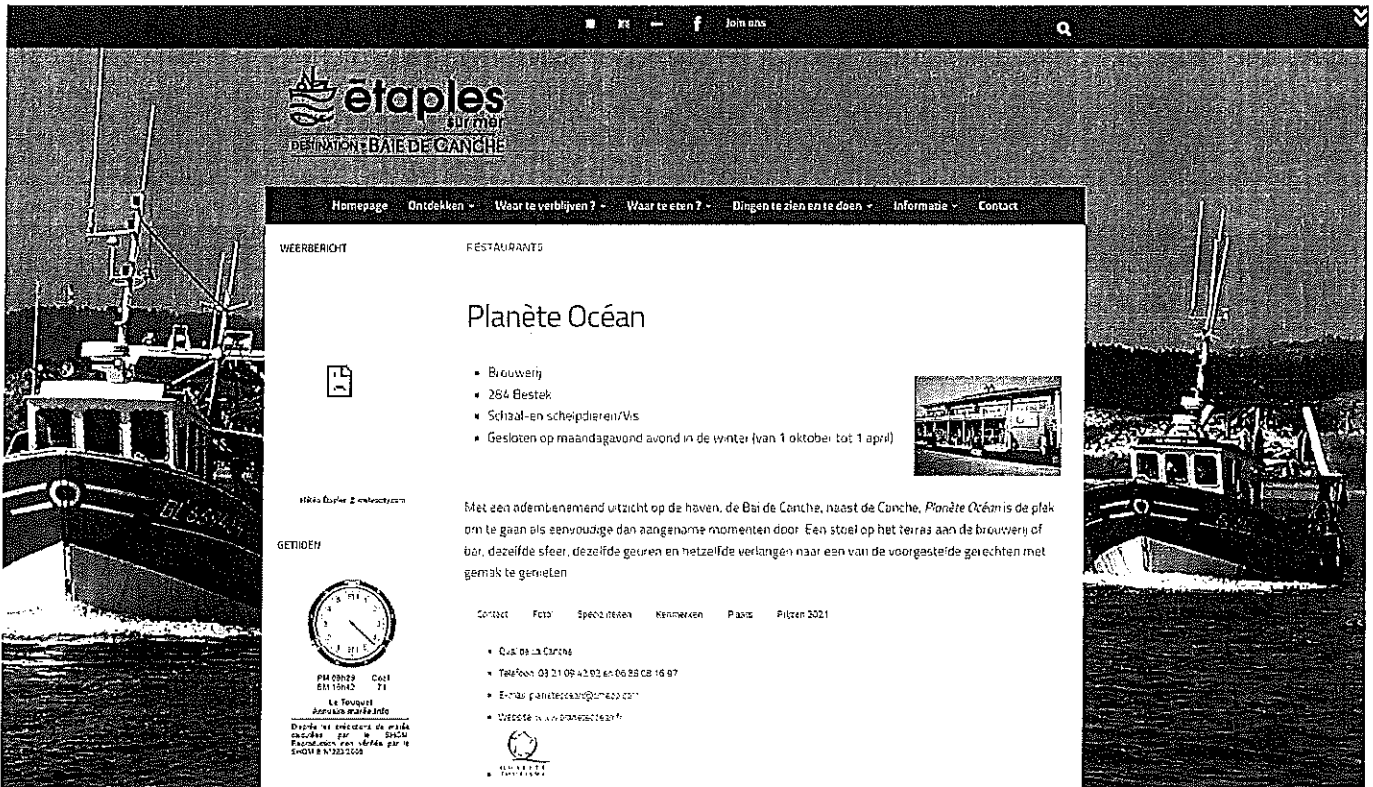
Capture d'écran de la page d'accueil du site web www.etaples-tourisme.com, version française



Exemple de la capture d'écran de la page du Musée-Aquarium Marais sur le site web www.etaples-tourisme.com, version anglaise



Exemple de la capture d'écran de la page du restaurant *Planète Océan* sur le site web www.etaples-tourisme.com, version néerlandaise



Exemple de la capture d'écran de la page «Croisière en baie» sur le back-office WordPress permettant au chargé de promotion d'intervenir sur le front-office et modifier le contenu



12. L'Office de Tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.

Deux procédures qualité définissent les modalités de traitement des réclamations, remarques, suggestions et les dispositions pour mesurer la satisfaction client.

► Document joint : Annexe 29 :

- Procédure Qualité «Gestion des réclamations, remarques et suggestions clients»

► Document joint : Annexe 30 :

- Procédure qualité «Évaluation de la qualité perçue par le client»

⇒ L'Office de Tourisme enregistre les **RÉCLAMATIONS, REMARQUES, SUGGESTIONS** relatives à l'Office de Tourisme ou à la destination et les traite.

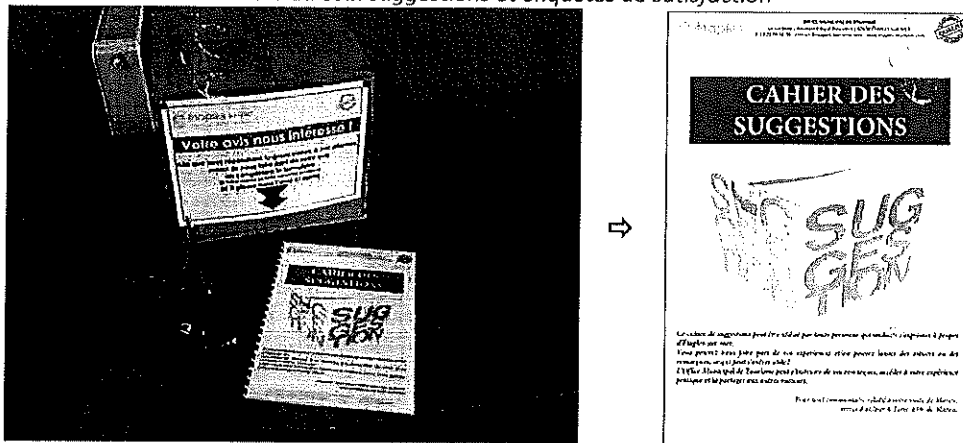
Ont été mis en place dans son espace de conseil en séjour deux outils stratégiques et tactiques lui permettant de manager la réclamation client :

- un cahier des suggestions, des remarques et des incidents (en libre service à côté de l'urne pour les enquêtes de satisfaction) ;
- une fiche de réclamation (sur demande du visiteur et/ou sur proposition du conseiller en séjour), le recto de la fiche étant à compléter par le réclamant, le verso par le conseiller en séjour.

► Document joint : Annexe 31 :

- Document opérationnel Qualité «Cahier des suggestions»
- Document opérationnel Qualité «Fiche de réclamation»

Photos du coin suggestions et enquêtes de satisfaction



Quel que soit le mode de réception des réclamations, remarques, suggestions, le personnel de l'Office les enregistre et les transmet au correspondant qualité, chargé de les traiter sous 24 heures ouvrées.

► Document joint : Annexe 32 :

- Document opérationnel Qualité «Tableau de suivi des réclamations, remarques, suggestions»

Lorsque ces réclamations, remarques, suggestions concernent les services de l'Office de Tourisme, elles sont analysées et si besoin sont mises en place les actions correctives nécessaires. Les réclamations font l'objet d'une réponse au client sous 3 jours ouvrés.

► Document joint : Annexe 33 :

- Document opérationnel Qualité «Office de Tourisme impliqué - Réponse client sur l'action corrective»

Concernant les réclamations relatives aux partenaires/prestataires, l'Office de Tourisme leur adresse une copie de la réclamation client dans les 3 jours ouvrés. L'Office de Tourisme informe le client de l'envoi de sa réclamation au partenaire/prestataire concerné. Un suivi de cette réclamation est assuré.

► Document joint : Annexe 34 :

- Document opérationnel Qualité «Prestaire - Copie de la réclamation client»
- Document opérationnel Qualité «Réponse au client - Envoi de sa réclamation au prestataire concerné»

L'Office de Tourisme effectue enfin un bilan des réclamations au minimum une fois par an puis présenté en conseil d'exploitation.

➤ Depuis 2013 l'Office de Tourisme évalue la **SATISFACTION DES CLIENTS** suite aux enseignements d'une formation de l'ADRT : «Les techniques d'enquêtes et d'évaluation» animée par Françoise CLERMONT, CoManaging de Paris.

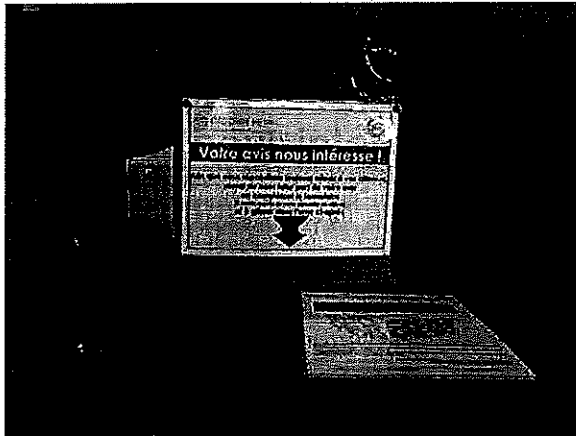
La satisfaction clients de l'Office de Tourisme s'évalue à partir d'une enquête papier (en versions française, anglaise, néerlandaise et allemande) remise à chaque visiteur au comptoir. Le client (à qui est remis un crayon si nécessaire) est invité à la remplir dans les salons dans le hall et à la déposer dans l'urne (sur la grande table en bois, à côté de l'espace «Pause Café»). L'Office de Tourisme dispose également sur son site internet d'une rubrique satisfaction client : «Votre avis nous intéresse !».

Cette évaluation porte sur la localisation, les locaux de l'Office de Tourisme et ses services.

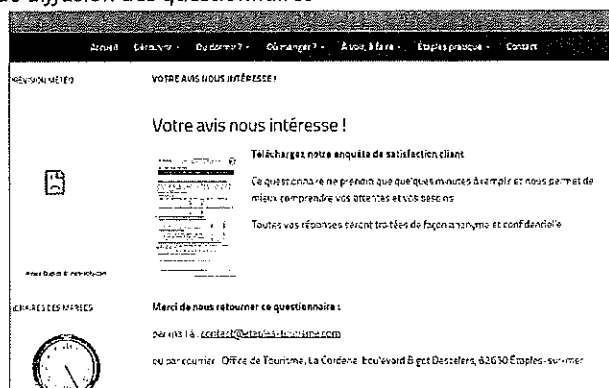
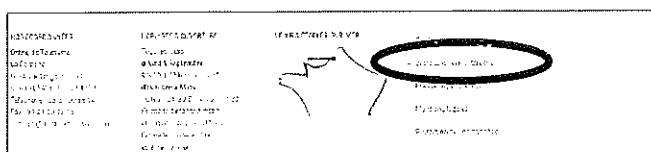
► Document joint : Annexe 35 :

- Document opérationnel Qualité «Enquête de satisfaction client - version française»
- Document opérationnel Qualité «Enquête de satisfaction client - version anglaise»
- Document opérationnel Qualité «Enquête de satisfaction client - version néerlandaise»
- Document opérationnel Qualité «Enquête de satisfaction client - version allemande»

Photo de l'urne dans l'espace de conseil en séjour recevant les enquêtes complétées par les clients



Capture d'écran du bas de la page d'accueil du site web www.etaples-tourisme.com et mise en évidence d'un deuxième mode de diffusion des questionnaires



Ces questionnaires font l'objet d'un contrôle continu permettant de déclencher les actions correctives immédiates. Un conseiller en séjour (identifié) récupère une fois par semaine les questionnaires dans l'urne. Il les traite tous les deux mois (pour le moins) dans un tableau Excel ; cet enregistrement bimestriel permet de déclencher effectivement si besoin par le correspondant qualité des actions correctives immédiates.

La consolidation des résultats des enquêtes est réalisée au minimum annuellement et si besoin des actions correctives sont mises en place. Tous les ans, le rapport d'analyse est communiqué aux conseillers en séjour et est présenté en réunion annuelle du personnel et en conseil d'exploitation. Si nécessaire, sont dégagées les priorités d'action et sont fixés les objectifs de progrès ; leur évolution est suivie par le référent qualité qui, s'il y a lieu décide des ajustements nécessaires.

► Document joint : Annexe 36 :

- Analyse de l'enquête d'évaluation de la satisfaction client à l'Office Municipal de Tourisme en 2021

Le manuel qualité est un document clé qui décrit de manière synthétique l'organisation de l'Office de Tourisme et a pour vocation de présenter le système de management de la qualité que l'Office de Tourisme met en place pour assurer la qualité de ses activités et missions.

Simple et efficace, le manuel qualité est aussi un support de communication :

En interne, il nous sensibilise et peut servir à sensibiliser les nouveaux entrants sur l'organisation de l'Office de Tourisme, ses engagements qualités, ses procédures... ;

En externe, auprès des élus, socio-pros, etc. et auditeurs pour leur présenter l'organisation générale et donner confiance quant à notre maîtrise de nos activités.

Tout au long de l'année, la responsable alimente avec le référent qualité le plan d'actions Qualité qui doit améliorer résolument les performances Qualité de l'Office de Tourisme.

Le plan global d'actions d'amélioration de la Qualité est une méthode pour mettre en œuvre des solutions au travers d'un déploiement cohérent avec à la fois la politique Qualité exprimée par la responsable et plus globalement la stratégie de l'Office de Tourisme.

Exécuter une multitude d'actions ne suffit pas, il faut les déployer de manière coordonnée et priorisée afin de supprimer les dysfonctionnements de façon efficace et pérenne.

Ce plan est partagé aux personnels et affiché dans les locaux.

► Document joint : Annexe 37 :

- Manuel qualité tourisme
- Mode opératoire qualité : Plan d'actions d'amélioration qualité
- Plan d'actions d'amélioration qualité n° 5 - 2021

13. L'Office de Tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international relatif à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance par une tierce partie.

Dans l'objectif de progrès continu dans le fonctionnement de l'Office de Tourisme (qualité interne) et la satisfaction de ses clients (qualité externe), depuis 15 ans, l'Office de Tourisme a entrepris, poursuivi et intensifié ses efforts en matière de démarche d'assurance qualité de ses pratiques professionnelles.

Aujourd'hui, la performance de son système de management (avec pour principales composantes la démarche qualité, le système qualité, le contrôle et l'audit qualité) a été mis à l'honneur.

De 2017 à 2020, l'Office de Tourisme était certifié AFNOR sur la base de la norme AFNOR NF X 50-730 relative aux activités des Offices de Tourisme, aux caractéristiques des engagements de services des Offices de Tourisme.

L'Office de Tourisme est marqué maintenant QUALITÉ TOURISME™ suite à son audit du 01/08/21 et à son examen par la Direction Générale des Entreprises le 08/12/21.

C'est aussi la reconnaissance de la démarche d'amélioration continue de la qualité de services mise en place par l'Office de Tourisme.

► [Document joint : Annexe 38 :](#)

- Notification du droit d'usage de la marque qualité tourisme™

Capture d'écran de notre portail Qualité Tourisme

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE

Établissements - Mon compte

QUALITÉ TOURISME

Office Municipal de Tourisme D'Etaples-Sur-Mer (n°115660)

Office de tourisme
62630 - Pas-de-Calais - Hauts de France
DARCOUE Hélène - administration@etaples-tourisme.com

Moyenne nationale de la filière (QT) : 91,61%

Moyenne régionale de la filière (QT) : 88,72%

Créer une nouvelle évaluation

☑	Date de réévaluation	Type	Résultat	Cahiers d'audit QT	Évaluateur	Modifiable
☑	01/08/2021	Renouvellement	90,69%	ADONED CONSEIL	Bernard COLLALON	<input type="checkbox"/>
☑	09/04/2021	Auto-évaluation	93,32%		RAMET Anne Sophie	<input type="checkbox"/>
☑	12/12/2020	Auto-évaluation	90,68%		RAMET Anne Sophie	<input type="checkbox"/>
☑	30/07/2020	Renouvellement	90,66%	Afnor Ceratycabon	Pierre PERRIN	<input type="checkbox"/>

© Direction générale des entreprises (DGE) 2022 | Mentions légales | CGU application des marques nationales du tourisme | Données Personnelles
FAQ de la Marque Tourisme & Handicap | FAQ de la Marque Qualité Tourisme

14. L'Office de Tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.

L'Office de Tourisme d'Étaples-sur-mer utilise les nouvelles technologies de l'information et de la communication (les fameuses NTIC, c'est-à-dire tout ce qui relève du Web), au service de sa destination, son offre, ses produits...

La stratégie digitale fait véritablement partie de la stratégie générale de l'Office de Tourisme. Elle en est complètement dépendante ! Comme pour une stratégie marketing «classique», l'Office de Tourisme a défini les éléments nécessaires pour inviter le Web à tous les niveaux, compte tenues de ses contraintes (moyens financiers, humains, techniques, juridiques...) :

- le service d'information touristique lié à ces nouvelles technologies est géré essentiellement par les agents de l'Office de Tourisme ;
- le Web est un objectif, un moyen, un canal de communication !

Où en sommes-nous dans notre stratégie marketing digitale ?

Pour accroître sa notoriété et sa visibilité, pour augmenter sa performance commerciale, pour élargir sa cible, l'Office de Tourisme a inclus le digital et les NTIC dans :

❶ Son site web www.etaples-tourisme.com qui propose des contenus adaptés à une version mobile.

En 2022, 45 000 internautes ont visité la version trilingue de notre site web.

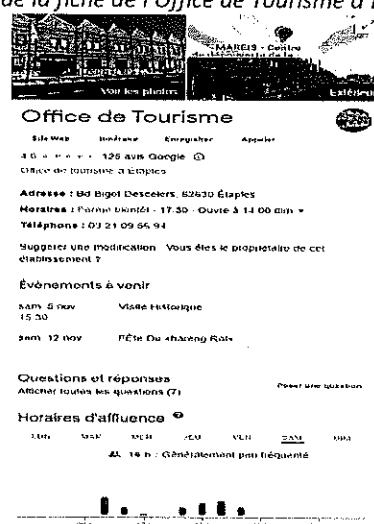
En ayant créé un site mobile grâce à la technique du responsive design,

- nous garantissons aux visiteurs un affichage optimal et homogène de notre site internet sur tous les terminaux ;
- un seul site web est développé, seul son affichage est modifié pour s'adapter aux contraintes des principaux smartphones ;
- les mises à jour sur notre site internet sont répercutées immédiatement sur notre site mobile ;
- notre site mobile apporte potentiellement plus d'utilisateurs.

❷ Pour son référencement géolocalisé, l'Office de Tourisme utilise **Google My Business** qui offre à l'Office de Tourisme une gestion simplifiée de sa présence sur le moteur de recherche Google. Ainsi depuis le 1^{er} janvier 2022 au 30 octobre 2022 :

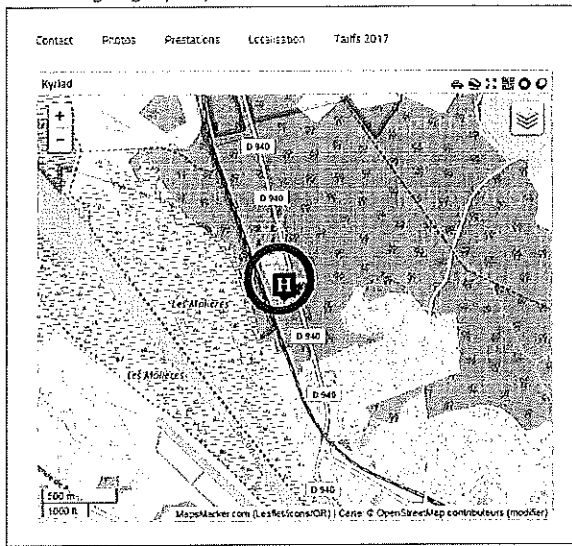
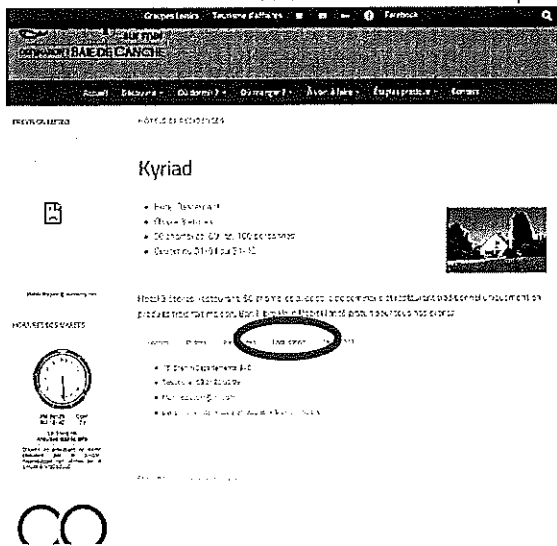
- 30 000 personnes ont trouvé l'Office de Tourisme sur Google ;
- 352 personnes ont demandé l'itinéraire pour accéder à l'Office de Tourisme ;
- et enfin 529 personnes ont trouvé le numéro de téléphone de l'Office de Tourisme sur Google et l'ont appelé.

Capture d'écran de la fiche de l'Office de Tourisme d'Étaples sur Google



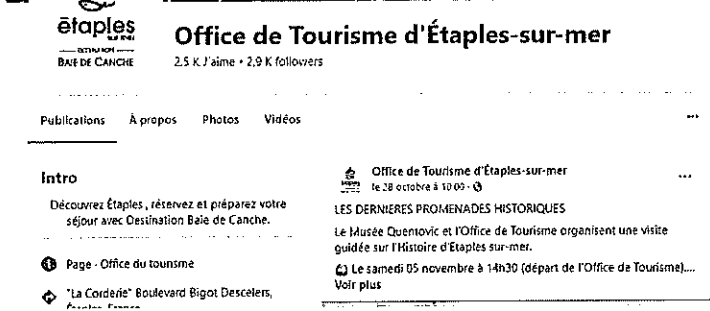
Aussi, sur le site web www.etaples-tourisme.com a été intégrée la géolocalisation de toute l'offre touristique étaploise (loisirs et activités, hébergement, restauration).

Exemple de capture d'écran sur le site web www.etaples-tourisme.com de la page de l'Hôtel Kyriad et mise en évidence de la possibilité de le localiser géographiquement

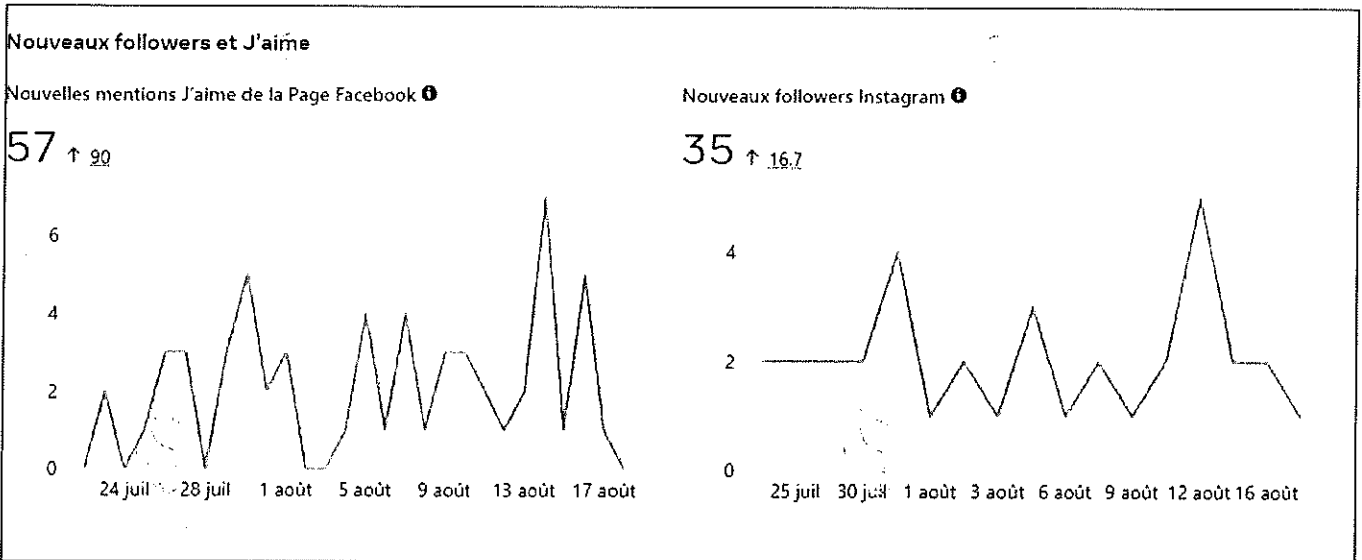
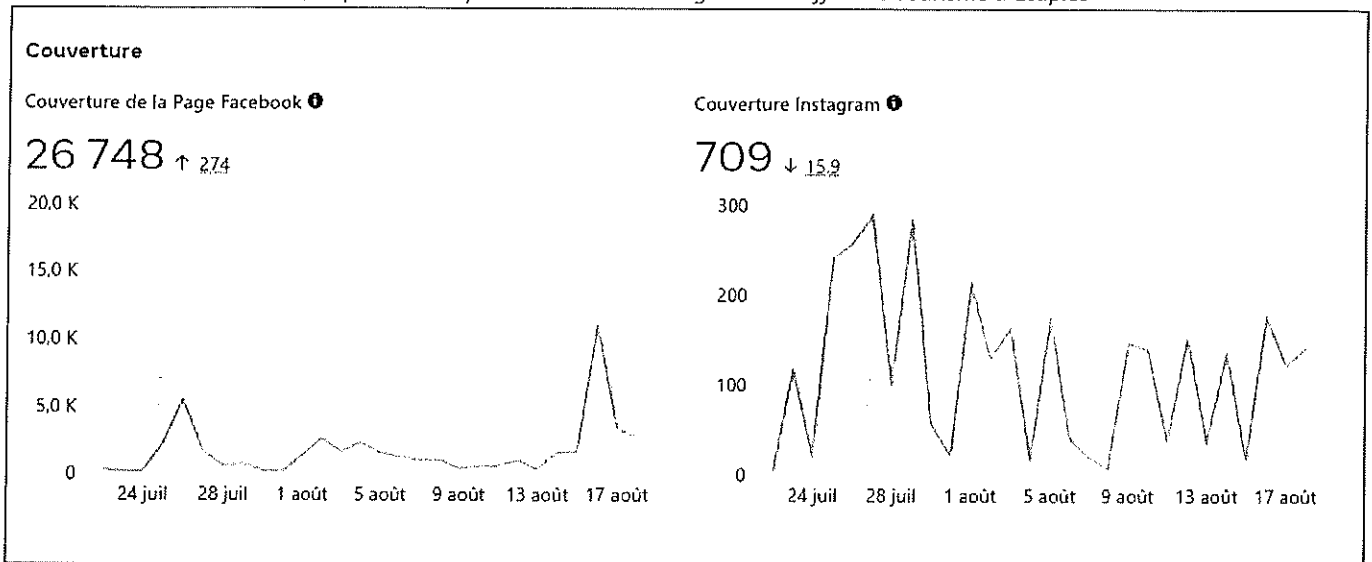


③ L'Office de Tourisme est présent sur Facebook et Instagram. Nos conseillers en séjour publient très régulièrement des images, des photos, des vidéos, des publications..., échange des informations et interagit avec les utilisateurs.

Capture d'écran de la page Facebook et Instagram de l'Office de Tourisme d'Étaples



Quelques statistiques Facebook et Instagram de l'Office de Tourisme d'Étaples



④ L'Office de Tourisme prend connaissance des avis des visiteurs et apporte des réponses à tous les avis positifs ou négatifs sur les réseaux sociaux, les avis Google... Les réponses se doivent d'être utiles dans la durée et communiquer les informations pertinentes de notre offre aux prochains visiteurs.

Quelques avis sur les réseaux sociaux

Office de Tourisme
Bd Bigot Descelers - Étaples

4,5 ★★★★★ 125 avis
Les avis récents ne sont pas validés

Vu récemment en septembre 2021

Réponse du propriétaire 3 jours en un an
Bonjour yveline merci. Merci beaucoup pour votre note ! Au plaisir de vous accueillir de nouveau dans notre Office de Tourisme !

Chantal Elion
Local Guide 141 avis 59 photos

J'aime ce lieu
Bon accueil large programme à l'école
Rendez-vous visite riche en découverte Étaples vraiment une ville où il faut s'y arrêter
Admirablement expos sur le port à voir profiter aussi de la promenade le long du port découvrir visiter toutes les ailes
Bateaux en rénovation visite guidée
Les incontournables sont en mer
Châlièz votre marée... à voir en ramon
Sans oublier le port...стал de poissons tous les matins allez y
Vu récemment en septembre 2021

Marcel Carlier
Local Guide 210 avis 12 photos

Office de Tourisme d'Étaples-sur-mer

Intro
Découvrez Étaples, réservez et préparez votre séjour avec Destination Baie de Canche.

Page - Office de tourisme
"La Cordone" Boulevard Bigot Descelers, Étaples, France
03 21 09 56 94
contact@etaples-tourisme.com
etaples-tourisme.com
Ferme bientôt
Évaluation : 4.4 (13 avis)

Voyages Cuisine Marche
All

Photos toutes les photos

Clémence Jorger
Très jolie j'aime beaucoup
5 jours

Alex Dèveze
C'est combien ?
2 semaines

Office de Tourisme d'Étaples-sur-mer
Tout dépend du produit qui vous intéresse
1 semaine

Office de Tourisme d'Étaples-sur-mer
Les assiettes sont au prix de 9,90 € l'unité et le pichet d'eau est à 28,00 €
1 semaine

Alex Dèveze
Les assiettes et les pichets d'eau

Quelques avis sur les réseaux sociaux

Office de Tourisme
Etaples - France

4,5 ★★★★★ 125 avis

Amadine THERIN
7 avis 6 photos

Quel de meser que d'être en vacances et de profiter des beaux paysages qui nous entourent le long de la mer. Vous avez donc peut-être dîné sur la table de canche de mar. Très bon moment en famille qui se passe très bien.

Réponse du propriétaire 4, 1 à 7 jours
Bonjour madame THERIN Amadine, l'équipe de l'Office du Tourisme d'Etaples-sur-Mer vous remercie de nous avoir fait part de votre expérience. Dans la continuité de votre passé déjeuner, nous vous proposons d'embarquer à bord de notre croisière et de profiter d'un dîner au coucher de soleil, un délice pour les yeux et un régal pour les papilles. Au plaisir de vous retrouver et de pouvoir vous renseigner. A très bientôt à Etaples-sur-Mer.

Alice Fall
Local Guide 53 avis

Personnel toujours agréable et souriant !

Réponse du propriétaire 4, 1 à 2 mois
Bonjour madame Alice Fall, Merci beaucoup pour votre avis ! Au plaisir de vous accueillir de nouveau.

Tripadvisor

Avis Voyages Alertes Connecter-vous

Office de Tourisme d'Etaples-sur-Mer
Boulevard Bigot Descoules, 62630 Etaples, France

Derniers avis sur cette attraction

Alpina ★★★★★ "ça vaut le détour"
meser très bien, on ne parle en face sans problème. l'office est très propre, beaucoup de documents, l'aire service, on attend pas, un charmant jeune homme nous répond à toutes nos questions et avec professionnalisme (DAVID) même au delà de nos demandes, ne changez rien pour l'accueil, vous pouvez même demander des conseils et cours à votre venue (pour tout office d'une station "prestigieuse") pour l'accueil très agréable et les réponses vous faites (DAVID) et les beaucoup de choses à voir dans cet office, et c'est également l'entrée de l'île de Marais.

Quint ★★★★★ "tres agreable"
dans le cadre local que MARAIS très pratique, toujours très propres et documentés, un touriste de qualité.

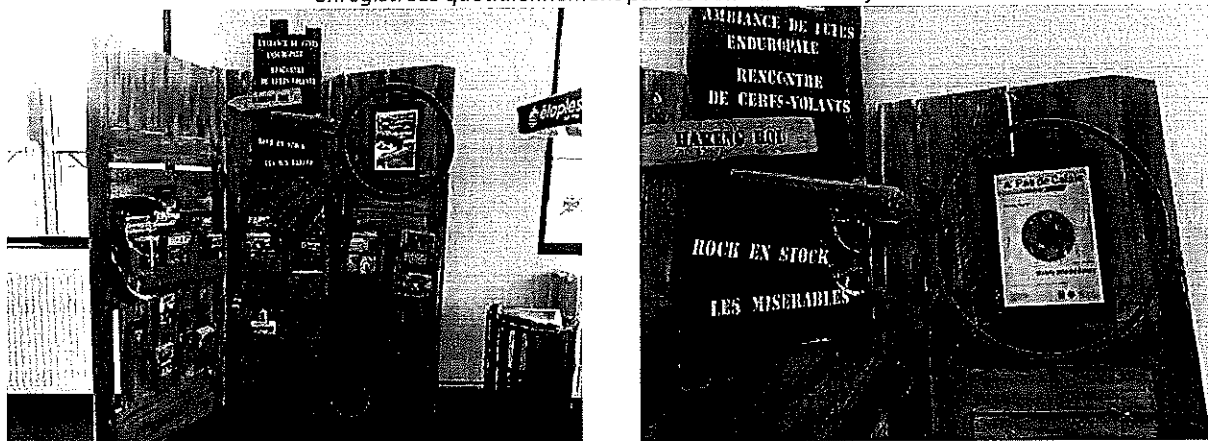
Thierry ★★★★★ "Accueil très satisfaisant"
Vous y trouvez les réponses à toutes les questions concernant votre passage à Etaples et tous les documents nécessaires à vos vacances.

50 contributeurs enregistrés

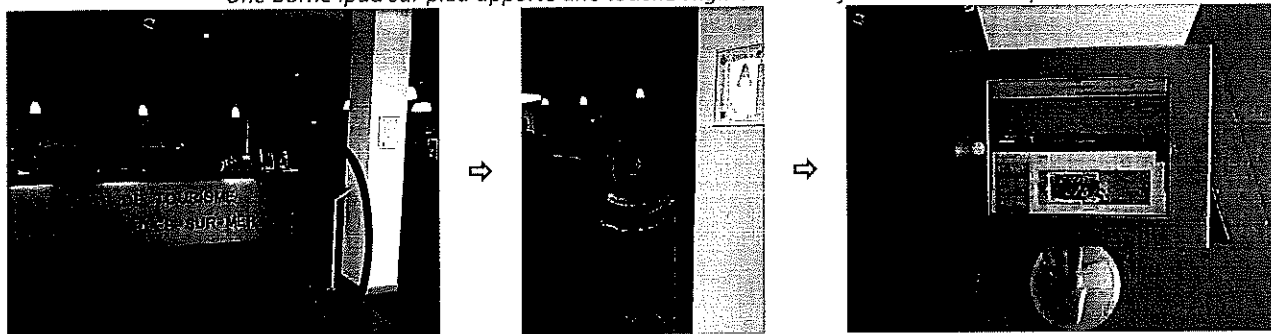
Donnez un titre à votre avis (obligatoire)

➊ Aussi, dans le hall d'accueil de l'Office de Tourisme, une part belle est faite à la communication via les tablettes :

Dans l'îlot thématique «Ambiance de fêtes», sur une tablette défilent les affiches de l'événementiel enregistrées quotidiennement par les conseillers en séjour



Une borne ipad sur pied apporte une touche High-tech à l'information touristique



16. L'Office de Tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 6 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 5 équivalents temps plein travaillé.

En 1993, Anne-Sophie RAMET entre, par un concours particulier de circonstances dans le secteur professionnel du tourisme. Elle occupe le poste de conseiller en séjour à l'Office de Tourisme.

Début 2006, elle se voit confier la responsabilité du service Accueil avec l'encadrement d'une équipe de 4 agents.

Juillet 2006, l'association Office de Tourisme se transforme en régie communale administrative dotée de la seule autonomie financière. Contractuellement, Anne-Sophie RAMET est nommée agent non titulaire de la fonction publique territoriale.

Suite au décret encadrant les titularisations d'agents contractuels dans la fonction publique territoriale, en application de la loi n° 2012-347 du 12 mars 2012, Anne-Sophie RAMET est convoquée à une commission de sélection professionnelle le mardi 24 novembre 2015, qui après étude d'un dossier constitué par l'intéressée et son audition, la déclare apte à être intégrée au grade de Rédactrice territoriale.

En mars 2021, elle s'est vue confier le poste de directrice de l'Office de Tourisme.

► Document joint : Annexe 39 :

- Curriculum vitae de Anne-Sophie RAMET, Responsable Office de Tourisme

► Document joint : Annexe 40 :

- Copie du procès-verbal de la commission de sélection professionnelle au grade de Rédacteur Territorial

► Document joint : Annexe 41 :

- Arrêté municipal portant nomination en qualité de fonctionnaire titulaire

► Document joint : Annexe 42 :

- Fiche descriptive de l'emploi occupé par Anne-Sophie RAMET, Directrice de l'Office de Tourisme visée par le DGA et le Maire d'Étaples-sur-mer

► Document joint : Annexe 43 :

- Organigramme du Pôle Tourisme municipal «Corderie»

- ▶ Document joint : Annexe 44 :
 - Fiche de poste de Virginie BYHET

- ▶ Document joint : Annexe 45 :
 - Fiche de poste de Damien CALOIN

- ▶ Document joint : Annexe 46 :
 - Fiche de poste de DARCQUE Hélène

- ▶ Document joint : Annexe 47 :
 - Fiche de poste d'Anne-Sophie RAMET

- ▶ Document joint : Annexe 48 :
 - Fiche de poste de HOSTIOU Valentine

L'Office de Tourisme continue à gérer des outils et supports de **PROMOTION/COMMUNICATION**, la stratégie de promotion et de communication est partagée avec le service spécialisé de l'Agence Opale&CO (dans le cadre de son axe tourisme) et où l'Office de Tourisme d'Étaples participe à la stratégie marketing.

Effectivement, l'article 69 de la loi Montagne permet certes de conserver l'exercice de la compétence «promotion du tourisme, dont la création d'Offices de Tourisme». Néanmoins, pour une cohérence de la politique touristique sur le territoire intercommunal, des méthodes de travail et des actions communes doivent être mises en place entre les Offices de Tourisme des stations classées, demeurés communaux, et l'organisation touristique mise en place par l'EPCI.

Ainsi, ce service territorial de promotion a pour but de coordonner les actions qui permettent de faire connaître la destination «Côte d'Opale». Pour cela, il s'appuie sur une équipe d'agents compétents en la matière des Offices de Tourisme du territoire, des directeurs des Offices de Tourisme et de l'Agence d'attractivité ; l'Office de Tourisme d'Étaples est bien entendu engagé.

Le 12 février 2022, a été signée une convention triennale multi-parties d'objectifs et de moyens entre l'Office de Tourisme et l'Agence d'attractivité Opale & Co ; elle prévoit d'œuvrer ensemble pour exercer les missions générales d'accueil, d'information des clientèles touristiques et locales, de promotion touristique de la «Destination Côte d'Opale», la coordination et l'animation des réseaux touristiques, l'observation et la veille touristique.

- ▶ Document joint : Annexe 49 :
 - Conventions d'objectifs et de moyens

Mais parallèlement, l'Office de Tourisme d'Étaples-sur-mer continue à développer avec le Service Communication de la Commune, la notoriété de la Cité des Pêcheurs sur le marché français. Les actions de ces deux services publics ont pour objet en priorité, le développement économique de la Ville par le tourisme sans oublier le maintien du travail sur l'image de la destination.

Concernant le marché étranger, considérant que des moyens importants doivent être mobilisés et que la reconnaissance de la destination se fait plutôt au niveau de la marque «Côte d'Opale», l'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer ne déploie pas de moyens pour la promotion à l'étranger, qui est réalisée par l'Agence d'attractivité Opale&CO et/ou l'Agence de Développement et de Réservation Touristique Pas de Calais Tourisme (ADRT), dans le cadre de leurs compétences. Au cas par cas, l'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer accompagne ces actions de promotion à l'étranger.

Pour le marché de proximité, le Service Communication de la Commune et l'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer réalisent des actions de promotion pour amener cette clientèle à fréquenter la Cité des Pêcheurs. Les actions s'appuient sur l'actualité (événements, animations et nouveautés) et concernent l'ensemble de l'offre culturelle et touristique d'Étaples-sur-mer.

C'est le Conseil Municipal qui détermine la répartition des moyens alloués à la communication, afin que le Chargé de Communication de la Commune puisse mettre en place les actions.

Enfin, concernant les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication, elles sont un point essentiel de la promotion et de l'économie touristique. L'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer (appuyé par le service communication, promotion et relations presse de l'Agence Opale&CO) travaille à la présence forte de la destination d'Étaples sur le web, les réseaux sociaux...

Dans ce cadre, le site Internet www.etaples-tourisme.com est à jour. La version actuelle du site web trilingue étaplois est complète.

En plus de ses rendez-vous professionnels de démarchage, Corine FOURNIER, commerciale **CHARGÉE DE LA CLIENTÈLE** est présente sur les salons :

- avec les Offices de Tourisme berckois, montreuillois et touquettois, aux salons Grand Public : Salon des Vacances à Bruxelles et Tendence Nature à Reims ;
- aux bourses d'échanges ;
- aux rendez-vous des voyageurs organisé les autocaristes.

Corine, commerciale chargée de la clientèle en salons du tourisme



Aussi, Corine a démarché dans le cadre de son marché-groupes courant 2021/2022 dans le Nord-Pas de Calais, la Picardie, l'Oise, l'Aisne, la Seine-Maritime, l'Eure et les Yvelines : • 57 autocaristes, • 118 accueils de loisirs, • 417 clubs d'aînés, • 104 centres sociaux (pour des séjours familiaux), • 20 IME , • 28 écoles soit 744 rendez-vous commerciaux concrets au-cours desquels avec passion, son speech met toutes les chances de notre côté pour y faire connaître Étaples et le Montreuillois et vendre leur offre.

Toutefois, comme au Service Communication de la Commune, il est toujours demandé à l'Office de Tourisme aussi d'être toujours actif dans le cadre des relations presse afin de déclencher de bons reportages sur sa destination. Les actions doivent tenir compte des sujets souhaités par les journalistes et mettre en avant les prestations les plus qualitatives et les innovations du territoire.

Une attention toute particulière est portée sur la presse magazine nationale et sur les émissions TV nationales de reportages.

La presse quotidienne locale ou régionale est informée régulièrement des animations, événements, actualités et nouveautés.

Concernant la presse nationale et étrangère, considérant que des moyens importants doivent être mobilisés, la prospection est réalisé par l'Agence Opale&CO et l'Agence de Développement et de Réservation Touristique Pas de Calais Tourisme (ADRT), dans le cadre de leurs compétences. Au cas par cas, l'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer traite, en collaboration avec les agences des accueils-presse suivant le potentiel de la ville en terme de retombées de séjour et de l'intérêt du support.

Photo de l'auditorium

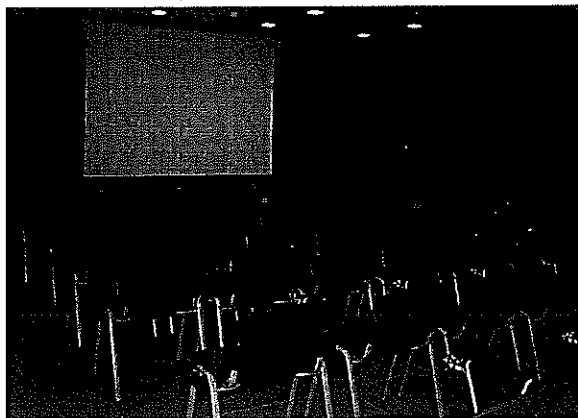
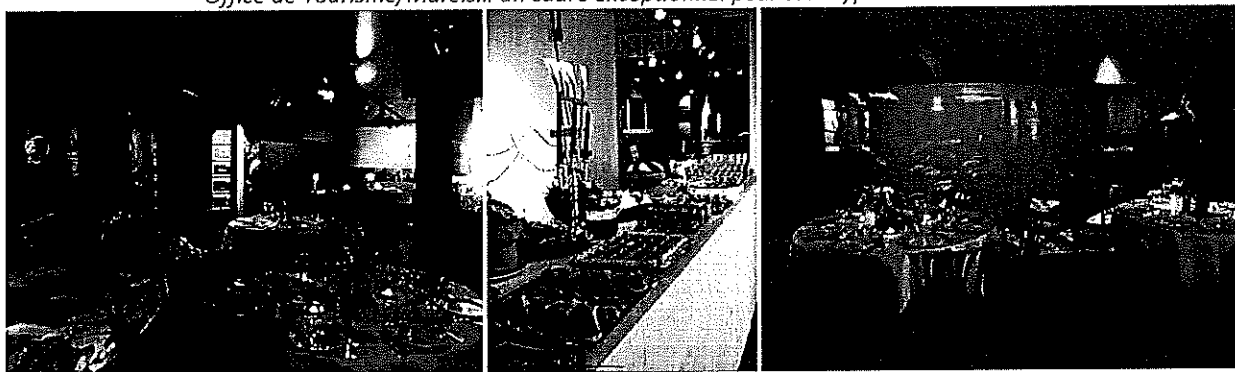


Photo de la salle de réunion-Séminaire



Photos de privatisation de l'Office de Tourisme/Maréis...

Office de Tourisme/Maréis... un cadre exceptionnel pour tout type d'événement...



⑦ Dans l'objectif de progrès continu dans le fonctionnement de l'Office de Tourisme (qualité interne) et la satisfaction de ses clients (qualité externe), l'Office de Tourisme poursuit et intensifie ses efforts en matière de démarche d'assurance qualité de ses pratiques professionnelles.

Pour ce faire, Hélène DARCQUE est désignée au sein de l'Office de Tourisme **REFERENTE QUALITÉ**. Elle a la responsabilité de suivre les critères de la marque Qualité Tourisme.

► Document joint : Annexe 46 :

- Fiche de poste de DARCQUE Hélène

17. L'Office de Tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'Office de Tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.

Depuis la formation à l'ADRT «*Mise en place d'un observatoire local du tourisme*» qu'ont suivie Vincent THEETEN et Ludovic GUERVILLE au cours de laquelle pendant ces 5 jours y ont été détaillées plusieurs catégories d'indicateurs, tout au long de l'année à l'Office de Tourisme un tableau de bord des indicateurs de l'activité touristique d'Étaples-sur-mer est complété. L'utilisation de cette vue d'ensemble, régulièrement mise à jour par la direction est essentielle pour le suivi du tourisme du territoire, son activité économique. Non seulement ils délivrent de précieux indicateurs mais ils permettent aussi d'anticiper et de corriger.

Parmi les nombreux indicateurs utilisés, on retrouve :

➤ **LE PARC D'HÉBERGEMENT** : Tableau de bord de l'offre touristique de la zone géographique d'intervention de l'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer

↳ Pour **chaque nature d'hébergement** (hôtellerie, meublés de tourisme, chambres chez l'habitant, hôtellerie de plein air, centre d'hébergement pour groupes, aire d'accueil des gens du voyage, résidences secondaires) :

⇒ nombre de structures ⇒ capacité en personnes ⇒ nombre de lits touristiques.

↳ Calcul de la **capacité d'hébergement** : recensement des hébergements touristiques et calcul de la densité d'hébergements touristiques.

➤ **LA TAXE DE SÉJOUR AU REEL** : Tableau de bord de l'offre touristique de la zone géographique d'intervention de l'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer

➤ **LE PARC DE RESTAURATION** : Tableau de bord de l'offre touristique de la zone géographique d'intervention de l'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer

↳ Pour **chaque nature** (restaurant, brasserie, fish & chips, snack, vente à emporter, friteries, etc.) : ⇒ nombre de structures ⇒ nombre de couverts.

➤ **LA FRÉQUENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME** :

↳ Ses **visiteurs au comptoir-accueil** : ⇒ total visiteurs ⇒ répartition France et Étranger ⇒ origine de la clientèle France (locale, territoriale, nouvelles grandes régions) et Étranger.

↳ Les **visiteurs/Accueil hors les murs** (en juillet et août) : ⇒ sorties effectuées ⇒ total visiteurs.

↳ Les **sollicitations à distance** (téléphone).

↳ Les **demandes de documentation à distance** : ⇒ origines des demandes : par téléphone, par courrier, par télécopie, par courriel, via etaples-tourisme.com, autres ⇒ total.

► **Document joint** : Annexe 50 :

• Tableau de bord des indicateurs de l'activité touristique d'Étaples-sur-mer - Fréquentation de l'Office de Tourisme

↳ Depuis 2013, un **questionnaire d'évaluation de la satisfaction** est remis systématiquement à chaque contact au comptoir en incitant le visiteur à le remplir. S'il permet de noter l'Office de Tourisme, le contact avec les conseillers en séjours, l'image de la Ville et d'inciter à des pistes d'amélioration, ses résultats fournissent aussi de très riches informations sur le profil des enquêtés (touristes ou excursionnistes, modèle familial et âge, origine, lieu et durée moyenne de séjour).

➤ **LA FRÉQUENTATION NUMÉRIQUE** :

↳ **site web** : ⇒ visiteurs ⇒ pages visitées par session.

↳ **compte facebook** : ⇒ nombre de j'aime.

► **Document joint** : Annexe 51 :

• Tableau de bord des indicateurs de l'activité touristique d'Étaples-sur-mer - Fréquentation numérique



➤ L'ACTIVITÉ COMMERCIALE DE L'OFFICE DE TOURISME :

↳ Son service réceptif-groupes : ⇒ nombre de contrats réalisés ⇒ effectifs (adultes, enfants, total visiteurs accueillis) ⇒ recettes ⇒ dépenses ⇒ résultat financier.

↳ Ses visites guidées (parcours de découverte thématiques) : ⇒ clientèle individuels, clientèle groupes ⇒ effectifs (adultes, enfants, total visiteurs accueillis) ⇒ recettes.

↳ Sa boutique, partagée avec le Musée-Aquarium Maréis : ⇒ chiffre d'affaires ⇒ budget annuel d'acquisition ⇒ nombre de clients ⇒ résultat (hors charges d'exploitation) ⇒ panier moyen visiteur ⇒ panier moyen acheteur ⇒ taux de transformation ⇒ articles vendus ⇒ taux de marge ⇒ évaluation des stocks ⇒ pertes.

↳ Ses forfaits découverte pour individuels (Pass'Mer) : ⇒ total et répartition adultes/enfants.

↳ La commercialisation des loisirs et spectacles pour individuels (billetterie en dépôt-vente) : ⇒ tickets vendus ⇒ chiffre d'affaires ⇒ rétribution.

↳ Son distributeur automatique de boissons dans l'espace accueil : ⇒ total boissons ⇒ chiffre d'affaires de la machine ⇒ commissionnement de l'Office de Tourisme.

▶ Document joint : Annexe 52 :

- Tableau de bord des indicateurs de l'activité touristique d'Étaples-sur-mer - Activité commerciale de l'Office de Tourisme

➤ LA FRÉQUENTATION ET LES CHIFFRES CLÉS DES ÉQUIPEMENTS :

Parmi les musées :

↳ Pour le Musée-Aquarium Maréis dont l'Office de Tourisme est partie prenante au développement : ⇒ les visiteurs : clientèle individuels, clientèle groupes, gratuits, fréquentation globale ⇒ les chiffres d'affaires : billetterie, boutique, cumulés, ateliers et cours de cuisine, programmation culturelle enfants, accueil anniversaires, partenariat avec les restaurateurs étaplois, programmation culturelle adultes, visites guidées en langue des signes française, autre programmation ⇒ à l'occasion d'actions commerciales pour des événements particuliers (Journées européennes du patrimoine, Hareng Roi...) : visiteurs ; chiffre d'affaires billetterie ⇒ dans le cadre de sa campagne promotionnelle «1 entrée payante, la 2^{ème} ½ tarif» (Réseau FHS Promotion, lors des tournées de distribution de documentation, autres partenariats) : entrées gratuites, entrées ½ tarif, entrées payantes, cumuls, chiffres d'affaires.

↳ Pour le Musée de La Marine : ⇒ clientèle groupes ⇒ clientèle individuels (payants, gratuits, total) ⇒ fréquentation globale.

Autre : ↳ Pour la Maison du port départemental : ⇒ fréquentation de ses expositions issues du fonds d'œuvres du département du Pas de Calais.

▶ Document joint : Annexe 53 :

- Tableau de bord des indicateurs de l'activité touristique d'Étaples-sur-mer - Musées

Concernant les loisirs-détente :

↳ Pour la réserve naturelle nationale de la Baie de Canche : ⇒ les classes nature : classes, activités extérieures, activités en salle, fréquentation des classes nature ⇒ les autres animations-nature : sorties pour les Étaplois dans le cadre d'un projet nature, Journée nationale de l'arbre, sorties pour des écoles extérieures, sorties groupes adultes ou familles, programme estival pour le grand public, autres sorties, recettes, fréquentation des autres animations-nature.

▶ Document joint : Annexe 54 :

- Tableau de bord des indicateurs de l'activité touristique d'Étaples-sur-mer - Loisirs-détentes

En matière de tourisme fluvial :

↳ Pour le bateau «Ville d'Étaples» exploité par l'Office de Tourisme : ⇒ le chiffre d'affaires ⇒ l'effectif des croisiéristes + pêcheurs ⇒ pour les croisières de 45 minutes : la clientèle individuels, la clientèle groupes, le total croisiéristes, le taux de remplissage ⇒ pour les pêches en mer : le total des pêcheurs, le taux d'occupation, les sorties annulées.

↳ Pour la base nautique : ⇒ les stages sécuriser, enseigner ou animer, cours particuliers, kayak-nature, location bateau, voile junior, voile adulte, voile traditionnelle ⇒ les recettes ⇒ le nombre total de stages.

↳ Pour le port de plaisance : ⇒ les bateaux accueillis dans le port selon leur taille ⇒ le nombre de carénages.

▶ Document joint : Annexe 55 :

- Tableau de bord des indicateurs de l'activité touristique d'Étaples-sur-mer - Tourisme fluvial

Au sujet du tourisme industriel :

↳ Pour le chantier de construction navale traditionnelle géré par l'Office de Tourisme : ⇒ son chiffre d'affaires d'activité de construction et de restauration ⇒ son accès au public (gratuit et payant) ⇒ sa fréquentation globale et son chiffre d'affaires cumulé.

▶ Document joint : Annexe 56 :

- Tableau de bord des indicateurs de l'activité touristique d'Étaples-sur-mer - Tourisme industriel

➤ LA FRÉQUENTATION DES HÉBERGEMENTS :

↳ Pour l'hôtellerie, l'Office de Tourisme extrait des données des résultats de l'enquête mensuelle menée par l'observatoire hôtelier de la Côte d'Opale : ⇒ taux d'occupation par catégorie.

➤ LA FRÉQUENTATION DES ANIMATIONS ET ÉVÉNEMENTIEL :

↳ Pour tous les rendez-vous du Musée-Aquarium Marais dont l'Office de Tourisme est partie prenante au développement : ⇒ la fréquentation ⇒ les retombées médiatiques ⇒ pour chaque opération son coût et ses recettes.

18. L'Office de Tourisme met en place un observatoire sur la satisfaction client à l'échelle de sa destination et une gestion de la relation client.

Depuis 2013 l'Office de Tourisme évalue la **SATISFACTION DES CLIENTS** suite aux enseignements d'une formation de l'ADRT : «Les techniques d'enquêtes et d'évaluation» animée par Françoise CLERMONT, CoManaging de Paris.

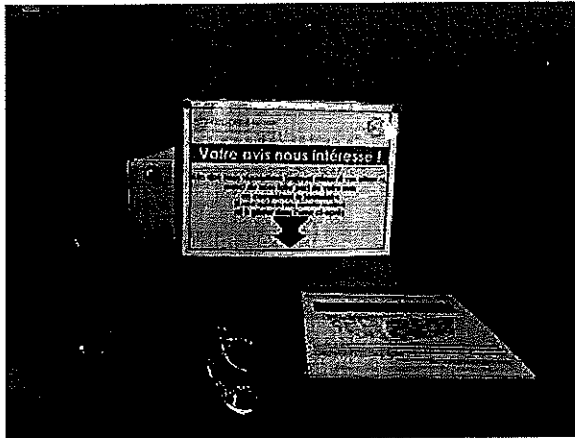
La satisfaction clients de l'Office de Tourisme s'évalue à partir d'une enquête papier (en versions française, anglaise, néerlandaise et allemande) remise à chaque visiteur au comptoir. Le client (à qui est remis un crayon si nécessaire) est invité à la remplir dans les salons dans le hall et à la déposer dans l'urne (sur la grande table en bois, à côté de l'espace «Pause Café»). L'Office de Tourisme dispose également sur son site internet d'une rubrique satisfaction client : «Votre avis nous intéresse !».

Cette évaluation porte sur la localisation, les locaux de l'Office de Tourisme et ses services.

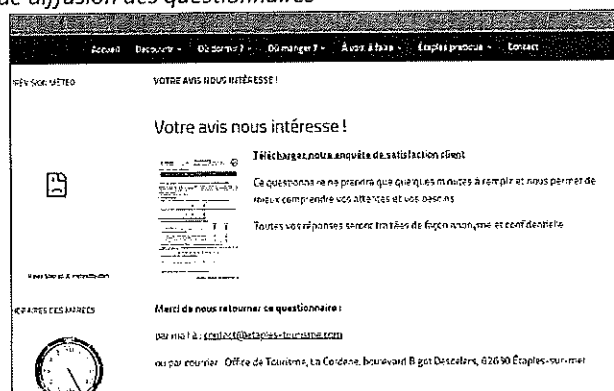
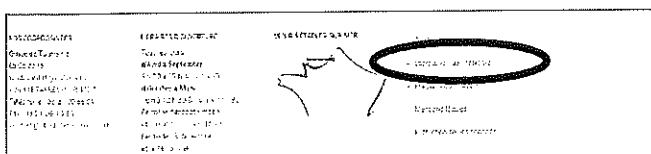
► Document joint : Annexe 35 :

- Document opérationnel Qualité «Enquête de satisfaction client - version française»
- Document opérationnel Qualité «Enquête de satisfaction client - version anglaise»
- Document opérationnel Qualité «Enquête de satisfaction client - version néerlandaise»
- Document opérationnel Qualité «Enquête de satisfaction client - version allemande»

Photo de l'urne dans l'espace de conseil en séjour recevant les enquêtes complétées par les clients



Capture d'écran du bas de la page d'accueil du site web www.etaples-tourisme.com et mise en évidence d'un deuxième mode de diffusion des questionnaires



Ces questionnaires font l'objet d'un contrôle continu permettant de déclencher les actions correctives immédiates. Un conseiller en séjour (identifié) récupère une fois par semaine les questionnaires dans l'urne. Il les traite tous les deux mois (pour le moins) dans un tableau Excel ; cet enregistrement bimestriel permet de déclencher effectivement si besoin par le correspondant qualité des actions correctives immédiates.

La consolidation des résultats des enquêtes est réalisée au minimum annuellement et si besoin des actions correctives sont mises en place. Tous les ans, le rapport d'analyse est communiqué aux conseillers en séjour et est présenté en réunion annuelle du personnel et en conseil d'exploitation. Si nécessaire, sont dégagées les priorités d'action et sont fixés les objectifs de progrès ; leur évolution est suivie par le référent qualité qui, s'il y a lieu décide des ajustements nécessaires.

► Document joint : Annexe 36 :

- Analyse de l'enquête d'évaluation de la satisfaction client à l'Office Municipal de Tourisme en 2021

Tout au long de l'année, la responsable alimente avec le référent qualité le plan d'actions Qualité qui doit améliorer résolument les performances Qualité de l'Office de Tourisme.

Le plan global d'actions d'amélioration de la Qualité est une méthode pour mettre en œuvre des solutions au travers d'un déploiement cohérent avec à la fois la politique Qualité exprimée par la responsable et plus globalement la stratégie de l'Office de Tourisme.

Exécuter une multitude d'actions ne suffit pas, il faut les déployer de manière coordonnée et priorisée afin de supprimer les dysfonctionnements de façon efficace et pérenne.

Ce plan est partagé aux personnels et affiché dans les locaux.

► Document joint : Annexe 58 :

- Manuel qualité tourisme
- Mode opératoire qualité : Plan d'actions d'amélioration qualité
- Plan d'actions d'amélioration qualité n° 5 - 2021

Par ailleurs, en vue d'améliorer en continu l'accueil des visiteurs, mais aussi de contribuer à la qualité de vie de ses habitants, Étaples-sur-mer a créé le Groupe Qualité de Destination (GQD), composé d'élus et agents de la collectivité qui, régulièrement parcourent les artères de la ville pour relever les dysfonctionnements (propreté, mobilier urbain, signalétique, etc.) et développer un plan d'actions d'amélioration qualité-ville.

► Document joint : Annexe 59 :

- GQD n° 10 du 17 10 2022 - Compte-rendu

D'autres dispositifs municipaux obéissent à cette même exigence d'optimisation de l'accueil : élus-référents de quartier, balades urbaines, réunions de trottoir, etc.

Aussi, nous venons de nous engager à l'échelle du Montreuillois dans un SADI : Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information. Y sont associés les Offices de Tourisme d'Étaples-sur-mer, de Camiers-Sainte Cécile, de Berck, l'OTMCO, encadré par Pas de Calais Tourisme.

Un SADI, c'est une façon de repenser la stratégie d'accueil sur la destination touristique.

On parle d'accueil, de connaissance client, d'usages, de communication mais surtout de ...

...RELATION CLIENT :

- dans les murs des Offices de Tourisme ;
- sur les lieux touristiques phares ;
- sur les lieux de rassemblement importants ou d'activités ;
- chez les prestataires touristiques, comme par exemples les hébergeurs ;
- via les services et outils numériques mis à disposition.

Pourquoi un SADI ? :

- l'Office de Tourisme doit devenir l'outil de pilotage de la destination ;

- pour chercher à développer une cohésion territoriale ;
- pour mettre en place une stratégie de développement touristique pour notre territoire ;
- pour mobiliser les prestataires touristiques de notre territoire pour améliorer l'image de la destination ;
- les comportements des clients changent. 80 % des demandes peuvent être traitées par des brochures et internet partout où ils se déplacent. 20 % des demandes nécessitent un conseil éclairé de la part du conseiller en séjour de l'Office de Tourisme.

Le SADI est une réponse à ces problématiques.

- Pour faire de l'Office de Tourisme un véritable organisme pilote de la destination, incarnant l'expérience et l'orientation client.
- Pour renforcer la visibilité de la destination pour le visiteur.

Présentation du SADI aux équipes des Offices de Tourisme



- Document joint : Annexe 60 :
 - Rendu SADI Montreuillois

D'autre part, dans le cadre de sa gestion de la relation client, l'Office de Tourisme présente son offre touristique qualifiée sur tous ces supports, selon des approches affinitaires. L'offre touristique d'Étaples-sur-mer est effectivement présentée sur supports papier selon cette conception :

→ Par centre d'intérêt pour le guide grand public, guide touristique Bienvenue à Bord. Les loisirs et activités sont effectivement répartis en différentes catégories :

- des balades, des décors, un bienfait ! ;
- une baie, des loisirs, un rafraîchissement ! ;
- des musées, des lieux, une culture ! ;
- des passe-temps, des sports, une effervescence ! ;
- des pêches, des recettes, une inspiration !.

- Document joint : Annexe 11 :
 - Guide touristique Bienvenue à Bord 2022

Concernant la partie «séjourner ?», l'offre est décrite → par type d'hébergement : hôtels-restaurants ; hôtels ; chambres d'hôtes ; locations de vacances.

- Document joint : Annexe 10 :
 - Guide « séjourner » 2022

En ce qui concerne le Guide des groupes, l'offre est présentée selon l'approche → **par cible** : clientèle adultes et clientèle.

- Document joint : Annexe 21 :
• Brochure groupes 2022/2023

Pour l'Agenda 52 semaines, 52 étapes sur l'animation, c'est l'ordre chronologique (→ **par période**) qui est appliqué.

- Document joint : Annexe 12 :
• Agenda 52 semaines, 52 étapes sur l'animation (numéro de janvier à juin)
• Agenda 52 semaines, 52 étapes sur l'animation (numéro de juillet à décembre)

Enfin, les informations dans le guide pratique (L'annuaire) sont décrites → **par concept** (répartition catégorielle) : Étaples pratique, alimentation, animaux, auto-moto-vélo, bars-café-pubs, culte, culture et loisirs, enfants-jeunes, hébergement, look, maison, naval, restauration, services, son-image-informatique, sports.

- Document joint : Annexe 13 :
• L'annuaire

Dans le hall d'accueil, les documents en libre consultation ont été aussi agencés → **par thématique** permettant un accès facile à l'information :

- Animations > îlot «Ambiance de fêtes»
- Nature > îlot «Grandeur Nature»
- îlot «CO Côte d'Opale» > Étaples-sur-mer, Le Touquet-Paris-Plage, Stella-Plage, Merlimont, Camiers Ste-Cécile, Montreuil-sur-mer, Rang-du-Fliers, Berck-sur-mer»
- Artisanat > îlot «artisanat à portée de main !»
- Manger Dormir > îlot «qui dort dîne !».

Dans le contexte actuel du marché du tourisme, l'efficacité de l'action commerciale repose de plus en plus sur une segmentation des clientèles et l'approche d'un marketing affinitaire, afin d'identifier ces marchés potentiels et les meilleures façons de les solliciter. L'enjeu est double : accroître leur consommation marchande ainsi que leur fréquentation sur les ailes de saison.

Il s'agit également de pouvoir bénéficier d'études qualitatives et quantitatives sur l'évolution des besoins et facteurs clés de succès auprès des clientèles ciblées. Ici, l'agence d'attractivité Opale&CO comme centre de ressources prend tout son sens.

LES CIBLES

Les cibles sélectionnées et les actions envers ces cibles se veulent être complémentaires de celles de Pas de Calais Tourisme et du CRT des Hauts-de-France.

Les différentes cibles d'Étaples-sur-mer sont :

- Les visiteurs du cimetière militaire.
- Les résidents secondaires.
- Les clientèles de proximité.
- Les grandes métropoles situées à moins de 3 heures.

Nos cibles de clientèles transversales prioritaires sont :

- ① Les familles : avec une offre loisirs optimisée et une offre hébergements répondant à leurs besoins.
- ② Les groupes : scolaires, seniors, séminaires, comités d'entreprises, associations et clubs sportifs.

Les objectifs que nous avons définis :

- **Conquérir** : Capturer une nouvelle clientèle. Renforcer l'image du territoire en renvoyant les images combinées d'une destination dynamique (sports de pleine nature, animations), attrayante où il fait bon vivre (nautisme, sites naturels, sites culturels) et gourmande (produits du terroir).
- **Fidéliser** : Encourager la clientèle de passage à séjourner plus longuement en accentuant l'effort de promotion au niveau local, développer la mise en réseau des territoires (échelle du Montreuillois).
Améliorer la Qualité d'accueil de la Cité des Pêcheurs.

NOS ACTIONS PAR CIBLE

Cible 1 : les familles

La clientèle familiale est la clientèle prioritaire d'Étaples-sur-mer. Il convient de la fidéliser par des actions concrètes à l'échelle du territoire. Tout au long de l'année, Étaples-sur-mer doit être en mesure de proposer des activités et des animations adaptées aux familles (sans oublier les adolescents).

| Objectifs :

- Renforcer l'image de cité familiale.
- Adapter l'accueil touristique aux familles.
- Offrir des services adéquats.
- Proposer des animations spécifiques.

| Partenaires :

- Mairie, Prestataires touristiques.

| Actions :

- Identification des offres adaptées dans les brochures (voir brochure spécifique).
- Édition de flyers activités par tranche d'âge.
- Une entrée famille sur le site internet de l'Office de Tourisme.
- Adhésion au label famille +.
- Communication autour d'un « plan pluie ».

Cible 2 : les visiteurs du site du Cimetière Militaire du Commonwealth

Clients se trouvant sur le territoire mais qui ne séjournent pas sur le territoire ou qui ne font que « consommer » le seul site du Cimetière Militaire d'Étaples-sur-mer.

| Objectifs :

- Faire découvrir Étaples-sur-mer dans son ensemble à ces visiteurs.
- Les inviter à consommer sur le territoire.
- Susciter l'envie de revenir-séjourner à Étaples-sur-mer.

| Partenaires :

- Commonwealth War Graves Commission, Mairie, Prestataires touristiques.

| Actions :

- Développement des thématiques des parcours guidés autour du site.
- Création d'animations, d'événements autour du cimetière.
- Partenariats à consolider avec le CWGC (Commonwealth War Graves Commission).
- Initier et accompagner des projets d'animation liés à la thématique « grande guerre ».
- Pose de signalétique sur site.
- Création d'un support présentant sur site les incontournables d'Étaples-sur-mer afin d'inviter les visiteurs du site à profiter de la Cité des Pêcheurs dans son ensemble.

Cible 3 : les résidents secondaires

Étaples compte environ 262 résidences secondaires soit près de 1 310 lits touristiques, soit plus d'1/3 de son parc de logement touristique. Si la présence de ces résidences a l'inconvénient d'engendrer le phénomène des «volets clos» cela peut aussi avoir l'avantage de limiter les effets de crise : les résidents secondaires continuent à venir en vacances dans leur résidence.

Du point de vue de l'économie touristique, la présence de résidents secondaires présente effectivement de sérieux atouts : ce sont des clientèles touristiques à part entière qui consomment sur le territoire et qui alimentent l'économie locale. Avec un budget de séjour qui atteint pratiquement celle des touristes : les retombées économiques sur le territoire sont donc importantes.

Par ailleurs, les résidences secondaires sont aussi le lieu d'accueil de la famille et des amis (ambassadeurs du tourisme !). Ces clientèles ont davantage le profil de touristes (même consommation). Même s'ils ne contribuent pas à la fréquentation des hébergements marchands de la commune, ils réalisent des dépenses sur le territoire, ce qui contribue au dynamisme économique de la commune.

| Objectifs :

- Augmenter le taux d'occupation des résidences secondaires.
- Stimuler leur activité et leur consommation lors du séjour.

| Partenaires :

- Mairie, Commerçants, Prestataires d'activités.

| Actions :

- Identification des résidents secondaires : création de base de données.
- Production d'une communication spécifique (services, animation, réseau...) : abonnement et Facebook.
- Recensement des besoins et attentes.
- Diffusion par mail et par voie postale de l'actualité d'Étaples-sur-mer : objectif, leur donner envie de venir.
- Rendre plus lisible l'offre de service par la réalisation d'un livret d'accueil.

Cible 4 : les clientèles de proximité

Clients se trouvant en Nord-Pas de Calais et départements voisins.

| Objectifs :

- Développer la fréquentation hors-saison en distinguant des actions spécifiques par segment de clientèle.
- Positionner Étaples-sur-mer comme une destination touristique de proximité aux multiples activités qui permet de renouveler la consommation et de répondre à des publics différents.

| Partenaires :

- ADRT, Opale&CO, Prestataires touristiques.

| Actions :

- Participation aux salons touristiques de proximité.
- Communication spécifique sur des quotidiens régionaux ou leur déclinaison web.
- Promouvoir Étaples-sur-mer comme une destination idéale pour les courts séjours.
- Développement du référencement naturel et payant de notre site Internet.

Cible 5 : les clientèles de la grande métropole Île de France

| Objectifs :

- Maintenir et développer cette part de marché.

- Développer la rentabilité des clientèles touristiques issues de ces marchés en développant leur consommation marchande.
- Développer la fréquentation hors-saison.
- Positionner Étapes-sur-mer comme une destination touristique de proximité (2 h 41 de Paris).

| Partenaires :

- ADRT, Opale&CO, Prestataires touristiques.

| Actions :

- Participation au salon du tourisme.
- Développement du référencement naturel et payant de notre site Internet afin d'augmenter la fréquentation et la notoriété d'Étapes-sur-mer.
- Positionner Étapes-sur-mer comme une destination idéale pour des vacances en famille.
- Communication spécifique sur cette clientèle à fort pouvoir d'achat.

Cible 6 : la clientèle d'affaires

Avec l'arrivée du TER-GV, le tourisme d'affaires peut devenir une réelle plus-value économique pour le territoire. Cet axe permet de soutenir le tourisme à l'année. La structuration de l'offre étaploise permet surtout d'accueillir des séminaires et journées intensives de 50 personnes maximum.

| Objectifs :

- Augmenter la fréquentation touristique en hors saison.
- Être un apporteur d'affaires pour les professionnels du tourisme local.
- Mettre en musique les initiatives locales déjà existantes (dont Maréis) > proposer une offre globale ville.

| Partenaires :

- ADRT, CCI, Maréis, Prestataires touristiques.

| Actions :

- Recenser les professionnels pouvant accueillir des groupes (hébergements, salles ou loisirs).
- Définir avec les principaux acteurs intéressés une stratégie commune.
- Réaliser une plaquette «Étapes-sur-mer, destination affaires».
- Réaliser une section dédiée de notre site pour cette cible.
- Monter des actions de promotion spécifiques : salons, emailing, invitations séjour, relais site internet.

19. L'Office de Tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'Office de Tourisme dans les domaines suivants :

- politique d'accueil ;
- commercialisation ;
- animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ;
- promotion de la destination et communication grand public ;
- actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ;
- amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques.

Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.

↳ Vincent THEETEN, DGA de la ville d'Étaples-sur-mer, a participé à la formation «Mieux collaborer avec ses élus, mise en place d'outils», initiée par l'ADRT Pas de Calais Tourisme et animée par Claude-Hélène PASCO, consultante tourisme.

Cette formation visait à donner aux dirigeants «techniciens» des Offices de Tourisme les clés et outils pour une meilleure collaboration avec leurs élus, avec notamment comme objectif de réaffirmer le rôle de l'Office de Tourisme sur le développement touristique de son territoire. Parmi les outils présentés de collaboration efficace et productive a été surtout détaillée la convention d'objectifs.

Ce document qui définit normalement les attentes et ambitions des différents partis a pour but de dégager une ligne directrice partagée et cohérente afin d'optimiser l'efficacité de l'Office vis-à-vis des missions qui lui sont confiées.

À partir des enseignements de cette formation et de l'expérience de conventions antérieures, la **CONVENTION D'OBJECTIFS PLURIANNUELLE, la dernière en date (révision 4)** a été ébauchée en 2020 et présentée au Maire, au Directeur de l'Office de Tourisme. Ce document, corrigé, et signé le 8 octobre 2020 définit les objectifs, missions et niveaux de performance qu'a fixés le conseil municipal à l'Office Municipal de Tourisme.

La convention précise également les engagements de la Commune pour la réalisation (du 8 octobre 2020 au 8 octobre 2023) des missions décrites de l'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer.

- Document joint : Annexe 61 :
 - Convention d'objectifs 2020/2023

↳ Des indicateurs de performance, dont certains sont rappelés dans la convention d'objectifs font l'objet d'un **COMPTE-RENDU ANNUEL**, présenté le premier trimestre de l'année suivant l'exercice écoulé, au Conseil d'exploitation de l'Office Municipal de Tourisme.

Au cours de cette assemblée, les remarques, observations et questions formulées sont inscrites au document qui est envoyé par la suite, intégralement aux 17 membres siégeant au Conseil d'exploitation, à savoir :

- 9 conseillers municipaux (dont 1 membre de droit Monsieur Le Maire, président du Conseil d'Exploitation)

- et 8 professionnels du tourisme

dont la directrice de l'ADRT Pas de Calais Tourisme, le directeur du Comité Régional des Pêches Maritimes et des Elevages Marins Hauts de France , 1 hôtelier, 1 restaurateur, 1 propriétaire de gîtes ou chambres d'hôtes, 1 représentant du camping, , 1 représentant du Centre de vacances SNCF, le président de l'association des commerçants et artisans étaplois.

Pour son marketing et celui des professionnels, l'Office de Tourisme d'Étaples a besoin et gère donc des données clients et des indicateurs économiques sur l'activité touristique développée dans sa zone géographique d'intervention : Tableau de bord des données clefs du territoire d'Étaples-sur-mer.

Si tous ces indicateurs de performance sont présentés annuellement en Conseil d'exploitation de l'Office municipal de Tourisme et font l'objet d'un compte-rendu annuel, leur collecte, traitement et analyse ont surtout pour aboutissement une publication et une diffusion afin de faire partager ces informations collectées/produites.

Cette publication est certes envoyée aux 17 membres siégeant au Conseil d'exploitation de l'Office de Tourisme mais aussi à tous les professionnels du tourisme du territoire : musées et sites de loisirs, hôteliers, restaurateurs, hébergeurs touristiques, et d'autre part présentée par Anne-Sophie RAMET, Directrice de l'Office de Tourisme et Franck TINDILLER, Maire d'Étaples-sur-mer & Président de l'Office de Tourisme chaque année à l'Assemblée générale de l'association étaploise des commerçants et artisans.

Aussi, à chaque édition du magazine municipal d'information «Escale Mag'», le Maire a mis un point d'honneur à mettre en avant quelques activités de l'Office de Tourisme :

Article paru dans «Escale Mag' n°10 » Edition Février 2022 : «Étaples Patrimoine Maritime»

ESCALE
LE MAGAZINE D'INFORMATION D'ÉTAPLES-SUR-MER

UNE EXPOSITION HORS LES MURS
POUR RENDRE L'ART ACCESSIBLE À TOUS

LES ACTIVITÉS NAUTIQUES À L'HONNEUR

LE BATEAU SAINT MICHEL (UN FIER SYMBOLE)

LE PORT DE PLAISANCE
L'UNIQUE PORT DAMARRAGÉ AU SUD DE LA CÔTE D'OPALE

LES CHIFFRES DE L'ÉTÉ POUR LE TOURISME ÉTAPLOIS

REPRISE DES COURS DE CUISINE À MARÉIS

TROIS AMBASSADEURS ÉTAPLOIS POUR L'AGENCE D'ATTRACTIVITÉ OPALE & CO

DEVENIR AMBASSADEUR EN CÔTE D'OPALE POUR ÊTRE HEUREUX

Article paru dans «Escale Mag' n° 9» Edition Novembre 2021 : «Les chiffres de l'été pour le tourisme Étaplois»

ESCALE
LE MAGAZINE D'INFORMATION D'ÉTAPLES-SUR-MER

COUP DE PROJECTEUR SUR
MARCHÉ D'ÉTAPLES-SUR-MER
PLUS BEAU MARCHÉ DE FRANCE

LES CHIFFRES DE L'ÉTÉ POUR LE TOURISME ÉTAPLOIS

REPRISE DES COURS DE CUISINE À MARÉIS

TROIS AMBASSADEURS ÉTAPLOIS POUR L'AGENCE D'ATTRACTIVITÉ OPALE & CO

DEVENIR AMBASSADEUR EN CÔTE D'OPALE POUR ÊTRE HEUREUX

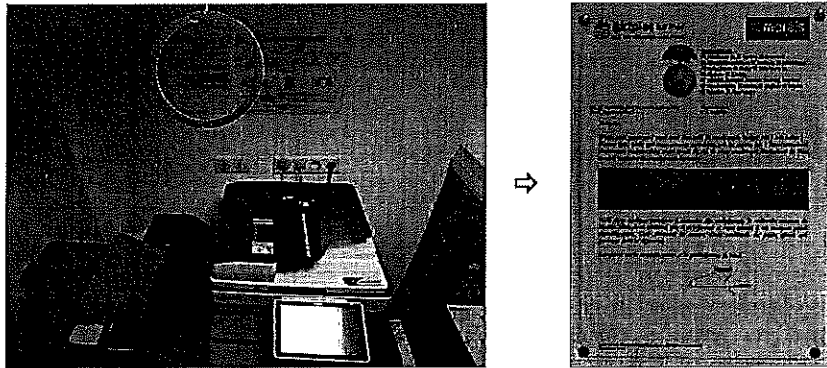
L'Office de Tourisme réalise des actions internes basées sur les principes du **développement durable**.

Réfléchir et agir pour réduire les pressions sur l'environnement des activités de l'Office de Tourisme est pour nos Élus, la direction et l'équipe, essentiel et potentiellement payant. De ce fait, notre démarche environnementale vise à intégrer les aspects environnementaux à tous les niveaux de notre structure et à toutes les étapes de notre activité.

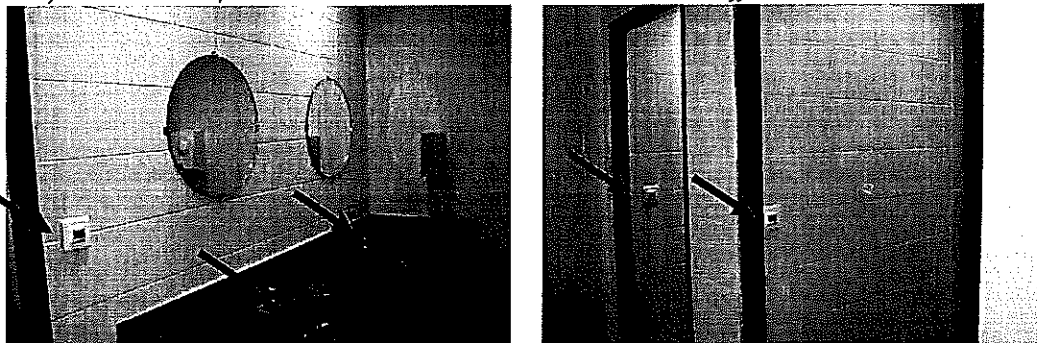
Nous gérons les consommations en papiers, fluides et énergies

- En matière d'impression, nous adoptons les éco-gestes :
 - * Nous imprimons en mode recto/verso pour diviser par 2 notre consommation de papier.
 - * Nous utilisons du papier brouillon : nous recyclons le papier déjà utilisé en l'utilisant comme brouillon.
 - * Par défaut, nous imprimons en noir et blanc pour réduire notre consommation d'encre ou de toner couleur.
 - * Nous arrêtons d'imprimer inutilement nos emails : nous lisons nos mails à l'écran et archivons les pièces jointes pour imprimer plus justement.
- Nous utilisons des produits d'entretien bio ou respectueux de l'environnement.
- Nous adaptons la visibilité de notre bâtiment et l'éclairage de nos vitrines en fonction des saisons et utilisons des ampoules basse consommation (ampoules LED à économie d'énergie).
- Nous paramétrons le mode veille de nos outils de travail (ordinateurs, photocopieurs...) pour réduire notre facture d'électricité. Le soir, tout est éteint.
- Nous avons une gestion maîtrisée des commandes en fourniture.

Le personnel est sensibilisé : photos de l'affichage dans notre local reprographie de la note de service «Stop au gaspillage» qui fixe des cadres de comportements plus écologiques et stimule les dynamiques



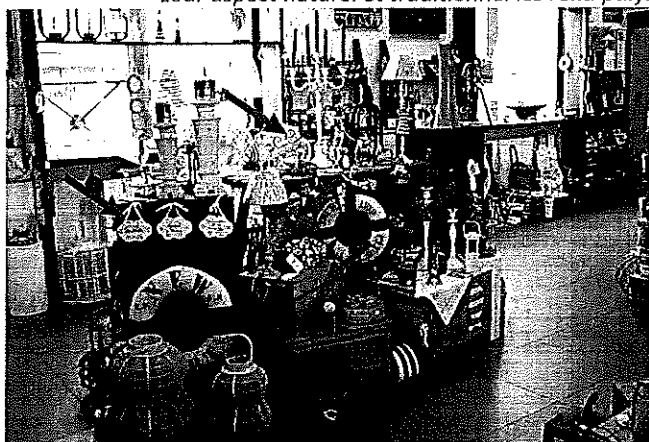
Le public est sensibilisé à la gestion économe de l'eau et de l'énergie : photos dans nos toilettes de détecteurs de présence qui permettent d'obtenir jusqu'à 25 % d'économies d'énergie et de mousseurs hydro-économes qui réduisent la consommation d'eau de manière efficace en limitant le débit de sortie de l'eau.



La vaste verrière dans notre hall offre une luminosité naturelle et une source de chaleur appréciable en hiver grâce aux apports thermiques naturels du soleil.



Dans notre boutique, les rayonnages de commerce ont été remplacés par des rayonnages respectueux de l'environnement. À partir de bois récupéré (traverses, palettes...), ils ont été fabriqués par le charpentier marine de notre chantier de construction navale traditionnelle (régé par l'Office de Tourisme). Leur aspect naturel et traditionnel les rend parfaits pour la mise en valeur de produits du terroir.



Comme pour la boutique, les îlots thématiques des documents en libre consultation dans notre hall d'accueil ont été également fabriqués localement et artisanal.



Nous gérons la conception de nos supports de communication

- Nous réalisons une gestion des stocks de documentation adaptée à la demande réelle.
- Nous faisons appel à des fournisseurs ayant un engagement éco responsable (imprimeur Imprim'Vert).
- Pour le tirage de nos sacs Office de Tourisme, nous privilégierons des sacs en papier (conformément à la loi de transition énergétique pour la croissance verte : décret du 30 mars 2016).
- Nous informatisons au maximum nos supports de travail et limitons nos coûts d'envois.

Nous gérons la diffusion de nos supports de communication

- Nous incitons nos internautes et correspondants à télécharger nos documentations sur notre site internet.
- Nous n'imprimons que ce qui est réellement utile aux visiteurs.
- Nous incitons nos visiteurs à ne pas jeter les documents sur la voie publique.
- Nous envoyons nos courriers en France au tarif «Lettre verte» (plus économique et écologique, moins d'émission de CO², elle est distribuée en 48 h).
- Pour nos échanges avec nos membres du Conseil d'exploitation, partenaires et socio-professionnels, nous optons au maximum pour la dématérialisation.

Nous recyclons les déchets

Nous trions nos déchets en vue de les recycler :

- Papier blanc.
- Brochures, cartons, plastiques, cannettes, papiers couleurs.
- Déchets alimentaires et ordures ménagères.
- Cartouches d'encre.
- Verres.
- Piles.
- Nous incitons nos partenaires à ramener la documentation non utilisée ou périmée pour recyclage.
- Nous calculons le taux de déchet annuel pour chaque brochure éditée et réévaluons nos besoins quantitatifs.

*Modèle d'une poubelle dans notre Office de Tourisme et dans le centre Maréis
(fabrication à l'interne avec du bois de palettes) :*



Nous privilégions les mobilités douces

- Nous incitons nos personnels à pratiquer le covoiturage lors de déplacements professionnels.

En matière d'aspects sociaux de notre politique de développement durable

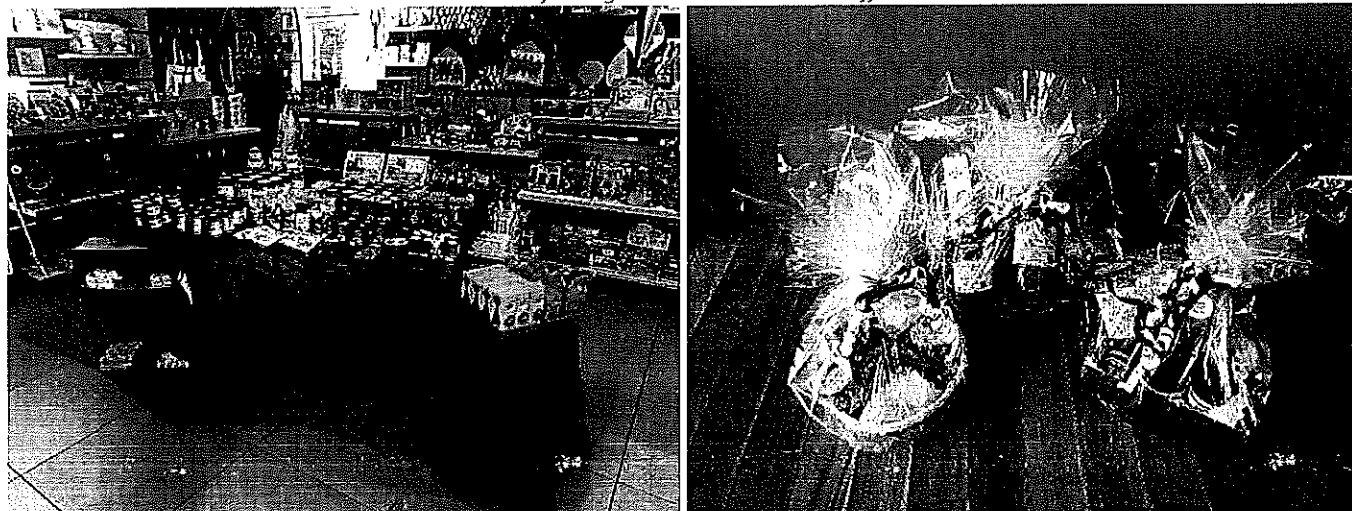
• Maréis adopte des tarifs différenciés pour favoriser l'accès des publics spécifiques (jeunes, chômeurs, etc.). L'Office de Tourisme a quant à lui développé un billet couplé Maréis/Croisière permettant d'offrir un tarif particulièrement attractif.

• L'Office de Tourisme a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap : partie du comptoir-accueil plus bas, accès des documents en libre-service dans les îlots thématiques à une hauteur entre 80 cm et 1 m 30, magazine tourisme imprimé en A3, etc.




• L'Office de Tourisme pour sa boutique de 100 m² privilégie des produits ayant trait au territoire ou bien à la région et tout au mieux dont la fabrication est locale : ♦ Les Chuques du Nord de Lambersart (59) ♦ La Ch'ti gaufrette amusante de Ch'Nord de Lambersart (59) ♦ Les Délices d'Opale (confitures et gelées) de Tubersent (62) ♦ La Véritable Gaufre caramel au beurre salé de Bergues (59) ♦ Les Bêtises de Cambrai (59) ♦ Soleil d'Opale biscuit pur beurre de Boulogne-sur-mer (62) ♦ Les Babelottes du Nord de Marcq-en-Baroeul (59) ♦ Les Bêtises des Ch'tis de Cambrai (59) ♦ les Soupes de poissons, de homard et de crabe de Pérard du Touquet (62) ♦ la Bière Etaploise « Hors Pair », les Gaufres fourrées au spéculoos, les Gaufres fourrées à la vergeoise, le Saucisson sec au Maroilles, le Saucisson sec à la bière Ch'ti de la Maison Noreni à Bayenghem-Les-Eperlecques (62) ♦ etc.

Photos des rayonnages mettant en valeur l'offre locale

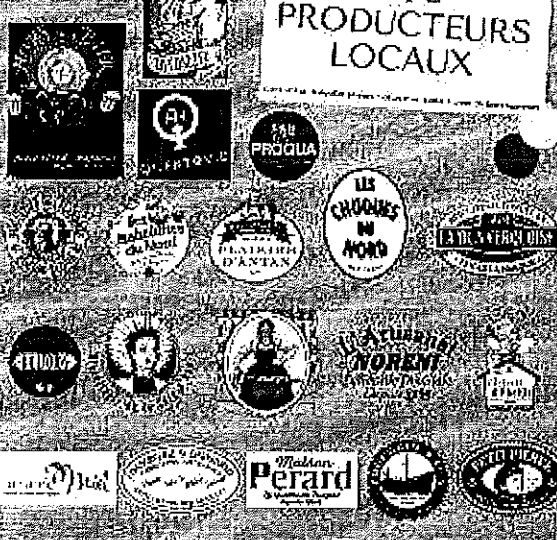


Mise en valeur des produits locaux

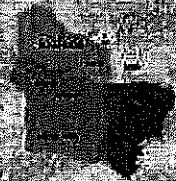



Nos bons produits de notre région

NOS PRODUCTEURS LOCAUX

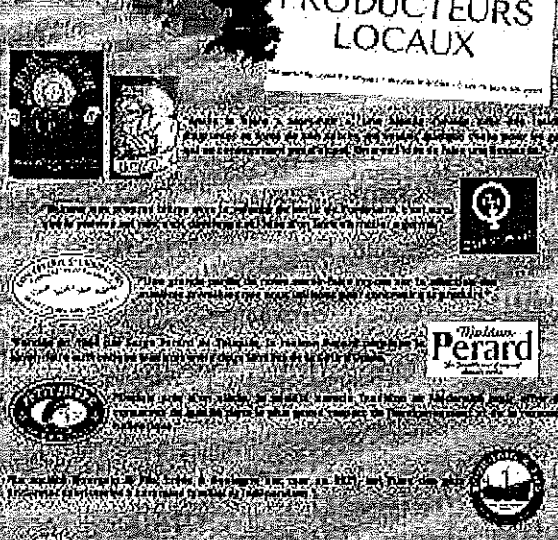


19 produits et producteurs locaux pour vous faire découvrir notre région et notre savoir faire

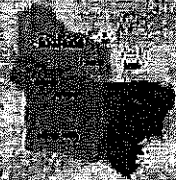



Nos bons produits de notre région

NOS PRODUCTEURS LOCAUX



19 produits et producteurs locaux pour vous faire découvrir notre région et notre savoir faire





🔗 L'Office de Tourisme met en œuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux publics ou privés **EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT.**

Depuis la formation de l'ADRT, animée par Christophe CHEROUTRE du Cabinet Projets et Stratégies Durables : «Concevoir un programme de sensibilisation au développement durable auprès des visiteurs», l'Office de Tourisme s'emploie à mettre à profit les enseignements tirés pour enrichir l'expérience des touristes en matière de protection de l'environnement : activités pédagogiques, sensibilisation et éducation à l'environnement, animations nature... les champs d'actions sont très variés.

• D'abord, dans les espaces de consultation libre dans le hall d'accueil de l'Office de Tourisme, les **randonnées** et la **nature** font partie des **univers thématiques offerts** : balades dans la réserve naturelle, balade la Forestière FFR, balades guidées d'Éden 62, du GDEAM (Groupement de Défense de l'Environnement dans l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer)...

Sur ce même flot «Grandeur Nature», une information à destination des visiteurs invitent à adopter «Les bons gestes écologiques en vacances»





Les bons gestes écologiques en vacances

Pendant vos vacances, n'oubliez pas de respecter les espaces naturels qui vous accueillent et qui sont bien souvent très fragiles et sensibles à la présence humaine. Des touristes en grand nombre peuvent abîmer la flore et déranger la faune.

Les bons gestes en baie de Canche et en forêt étaploise

 **Chemin de randonnée** Ne vous aventurez pas dans les espaces clos et protégés. Certaines zones sont protégées pour laisser se développer la végétation. Si vous pénétrez dans ces espaces, vous risquez de marcher sur de jeunes pousses et d'altérer l'équilibre fragile des milieux.

Partout où vous allez, ne laissez pas traîner vos déchets




- Récupérez vos déchets, tous vos déchets ! Y compris les mégots de cigarettes, les chewing-gums... Pensez à toujours avoir un sac en plastique dans votre sac : il servira à mettre vos déchets de pique-nique ou de goûter. Vous pourrez les trier et les jeter en arrivant à votre hébergement.
- Évitez de laisser traîner des emballages vides (paquets de gâteaux, sachets...) et des sacs plastiques qui pourraient s'envoler et être entraînés vers la mer. Ce sont des dangers mortels pour la faune qui les confond parfois avec de la nourriture. Selon les Nations Unies, les déchets rejetés à la mer, principalement le plastique, seraient à l'origine de la mort, chaque année, d'un million d'oiseaux marins et environ 100 000 mammifères et tortues de mer.

Abandonnez votre voiture pour vous déplacer

Vous avez le temps. C'est l'occasion de lâcher votre voiture au profit des transports en commun, du vélo ou de la marche. Vous réduirez les émissions de gaz à effet de serre.

Étapes et le territoire proposent des infrastructures pour limiter le recours à la voiture durant les séjours : voies vertes, cyclables ou piétonnes, réseaux de bus, navettes... En plus, vous ferez des économies.

Les bons gestes dans votre hébergement

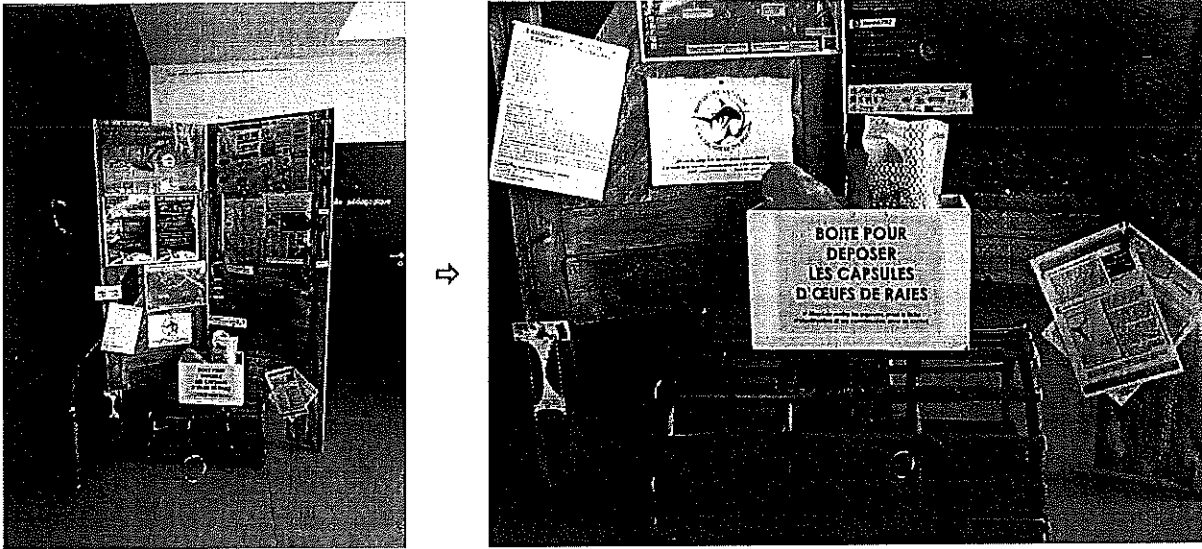


- Ne changez pas de serviette tous les jours. De nombreux hébergeurs vous proposent de mettre vos serviettes par terre ou dans la baignoire pour indiquer que vous souhaitez les changer.
- Ne prenez pas des douches trop longues.
- N'utilisez pas de grandes quantités de savon, shampoing, etc. Ils sont parfois difficiles à éliminer par les systèmes d'épuration. Utilisez au maximum des produits écolabellisés plus facilement biodégradables et plus respectueux de l'environnement.
- Triez bien les déchets. Renseignez-vous auprès de votre hébergeur pour connaître les consignes de tri.

Il faut savoir qu'un tiers de la population mondiale est privé d'accès à l'eau potable. Plus de 2,6 milliards de personnes ne bénéficient pas d'un système d'assainissement basique des eaux usées et de nombreux pays n'ont pas forcément les infrastructures adéquates pour gérer les déchets. Il faut donc rester vigilant si vous ne voulez pas que vos vacances soient un poids supplémentaire pour le territoire que vous visitez.

- D'ailleurs, tout au long de l'année, l'Office de Tourisme est **centre de collecte** de capsules d'œufs de raies ramassées par les touristes sur la plage. Toutes ces capsules d'œufs de raies brunette et bouclée sont réhydratées pour qu'elles reprennent leur forme et leur taille afin de les identifier. Puis, les données sont envoyées à Brest à l'association pour l'étude et la **conservation** des sélaciens.

L'Office de Tourisme d'Étaples, acteur des sciences participatives !



- À l'**agenda écologique du Pôle Tourisme** : depuis 8 ans, l'Office de Tourisme invite en décembre les étudiants de l'Université du Littoral Côte d'Opale, en Master 2 FOGEM (Fonctionnement et Gestion des Écosystèmes Marins) pour une conférence-débat. Le droit d'entrée d'un euro par participant est chaque année entièrement reversé au Téléthon.

- Afin d'accentuer la valorisation des produits de la mer, l'équipe du Pôle Tourisme «Corderie» a entrepris en 2014 et finalisé le projet d'aménager une **cuisine éducative**.

Atelier de cuisine et d'**alimentation durable**, cet espace de 52 m² propose depuis 2015 une approche éducative globale de l'alimentation des produits de la mer : la saisonnalité, les techniques de préparation du poisson par de grands chefs, etc. La Coopérative Maritime L'Étaploise, les associations de pêcheurs de la salicorne, de conchyliculture, de pêcheurs à pied adhèrent déjà pleinement à la vocation pédagogique de cet espace convivial et ludique de 10 postes de travail adulte ou enfant accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Ateliers culinaires dans une ambiance conviviale et avec un matériel mis à disposition



- Enfin, tout ce programme de sensibilisation du public à une **consommation responsable et durable des produits de la mer** est autant que faire se peut mis en valeur à travers les ouvrages vendus dans l'espace librairie de la boutique de 100 m² du Pôle Tourisme.

↳ L'Office de Tourisme est organisé pour rendre possible la **commercialisation** par la production et la vente de forfaits touristiques (individuels et groupes).

❶ À destination de la **CLIENTÈLE INDIVIDUELS**, l'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer réalise des opérations de vente de spectacles, excursions, visites guidées, pass, parcs d'attractions, événements divers. L'Office de Tourisme est doté de l'outil nécessaire au bon fonctionnement de ces ventes, et accepte les moyens de paiement les plus larges possibles (espèce, chèque, carte bancaire, chèque vacances). Sans qu'aucune rentabilité parfaite soit recherchée pour ce service, il n'en demeure pas moins que l'Office de Tourisme est rémunéré par les prestataires vendus sous forme de commission. Ce service se fait sans perception de commission pour les événements ou manifestations organisées par la commune, le coût de cette prestation étant intégré dans le cadre de la subvention annuelle.

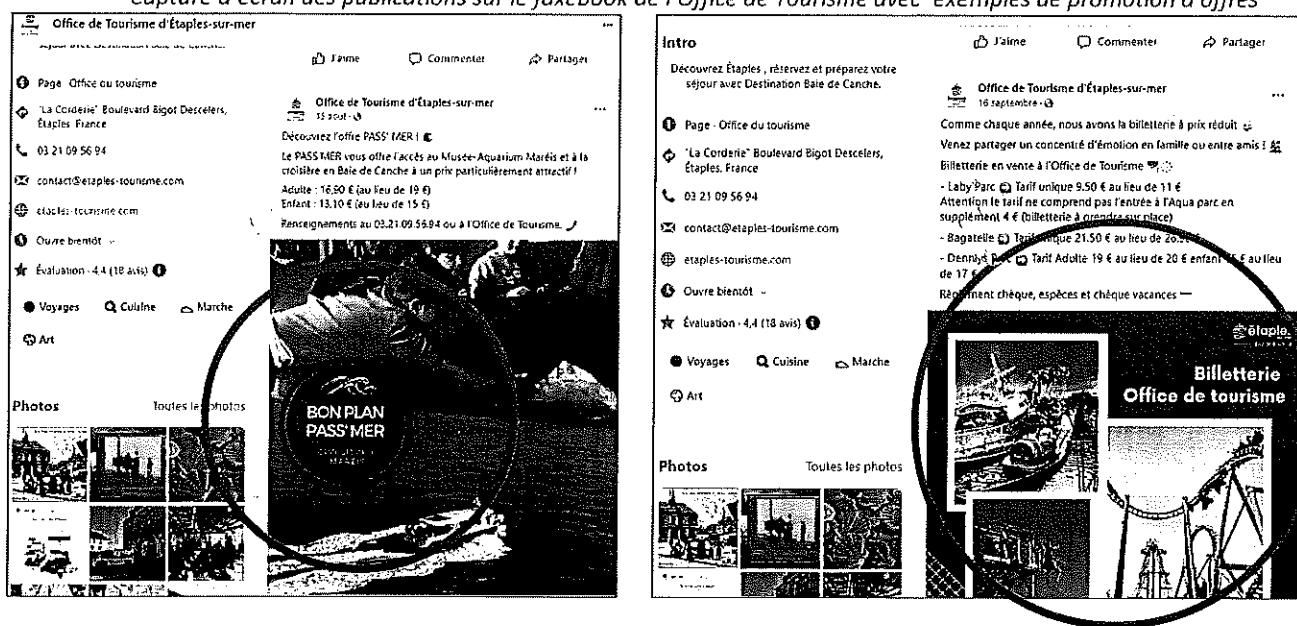
En 2021, l'Office de Tourisme a produit et vendu les forfaits touristiques individuels ci-après :

- 1 000 «Pass'Mer» (billet couplé Maréis + croisière en baie de Canche) pour une recette de 15729,60 € ;
- 400 tickets pour ses visites guidées, parcours de découverte thématiques (parcours historique, École des peintres d'Étaples, «sur le chemin de la première guerre», Street Art) pour 1 299,15 € ;
- 136 places à ses 49 ateliers et cours de cuisine pour 3 625 € ;

auxquels, il faut ajouter :

- 721 tickets du Parc de Bagatelle, de Dennlys Par et Laby Parc pour 13 273,00 € ;
- 649 tickets pour les différentes animations du service événement et des associations pour 6 151 €.

Capture d'écran des publications sur le facebook de l'Office de Tourisme avec exemples de promotion d'offres



❷ Dès 2003, l'Office de Tourisme, immatriculé au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours a entrepris la conquête du **MARCHÉ-GROUPES** qu'il a fallu découvrir, gagner et développer. Chaque année, une brochure exclusivement pour les groupes est conçue et imprimée.

Édité chaque année à 1 500 exemplaires, ce guide propose aux organisateurs de voyages pour adultes et enfants (TO, voyagistes, associations, centres de loisirs, écoles...) des journées et séjours clé en main sur le territoire.

Activités ludiques ou culturelles, visites thématiques ou formules insolites... la clientèle-groupes n'a qu'à se laisser guider, notre centrale de réservation s'occupe de tout pour des séjours «tout compris», des visites guidées à la carte ou des programmes sur mesure.

En matière de publicité, le guide est diffusé aux salons professionnels auxquels nous participons et son PDF est envoyé par e-mailing. Puis, une newsletter régulière (Maréis/centrale de réservation) permet une présence récurrente de notre destination dans le quotidien de nos clients et prospects et crée un lien actif entre eux et nous.

Ces moyens d'action marketing (impression de catalogue, publicité) sont des préalables indispensables à la vente mais ils ne suffisent pas à eux seuls. L'Office de Tourisme s'est également doté d'une force de vente, à savoir deux personnels dont leur fonction principale concernent la vente :

- 1 agent d'accueil, personnel de vente : Stéphane GILLIO qui anime la centrale de réservation.
- 1 personnel mobile, agent commercial : Corine FOURNIER chargée de la prospection, de l'étude du marché du tourisme professionnel, de la gestion de la relation clients/prestataires.

Tous deux contribuent chacun à leur niveau à la vente des produits étaplois.

À noter qu'au 30 septembre 2022, les chiffres de notre service groupes ont explosé, enregistrant 96 contrats effectifs représentant 3 997 clients pour un chiffre d'affaires de 85 805,10 €...

► Document joint : Annexe 21 :
• Brochure groupes fin 2022/2023

► Document joint : Annexe 62 :

- Immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours - Certificat d'immatriculation du 27/07/2021 au 27/07/2024

↳ L'Office de Tourisme met en place des actions d'**ANIMATION DU RÉSEAU DES ACTEURS TOURISTIQUES LOCAUX**.

À côté de ses missions d'accueil, d'information et de conseils, de renforcement de l'attractivité de sa destination et d'encouragement à la consommation touristique, l'Office Municipal de Tourisme d'Étaples-sur-mer coordonne aussi l'offre et **fédère les acteurs du tourisme local**.

Depuis la création de l'Office de Tourisme en 1989, l'Agence de Développement et de Réservation Touristique du Pas de Calais Tourisme a toujours été partie prenante dans l'instance délibérante de la structure (Conseil d'administration jusqu'en 2006 puis Conseil d'exploitation).

En 2012, convaincu de ne plus être le seul spécialiste de la destination et enthousiasmé par **un travail de concert avec tous les acteurs et professionnels du tourisme**, le Conseil d'exploitation puis le Conseil municipal entérinent la prospection par l'OMT de socioprofessionnels.

Pour ces raisons participent dorénavant aux assemblées de l'OMT 9 élus municipaux dont un membre de droit Monsieur le Maire, président du conseil d'exploitation et surtout 8 membres professionnels du tourisme dont :

- 1 hôtelier : Isabelle DEQUIDT, Directrice de l'Hôtel Kyriad*** ;
- 1 représentant du Camping «La Pinède» ;
- 1 propriétaire de gîtes ou locations de vacances : Jean Christophe CROCHET ;
- 1 représentant de la restauration : Etienne DACHICOUR ;
- le président de l'association des commerçants et artisans étaplois : Benoît CAYEUX ;
- 1 représentant du Centre Multi-Activités «Les Bergeries», village vacances de la SNCF : Christine CARON, Directrice ;
- la directrice de l'ADRT du Pas de Calais Tourisme : Diana HOUNSLOW ;
- le directeur du Comité Régional des Pêches : Olivier LEPRETRE.

Tous participent en mars/avril à la présentation des résultats de l'année précédente (résultats d'activité et financier) puis animent le débat d'orientation. À l'issue de cette assemblée, un document en rend compte

⇒ L'Office et Maréis **fédèrent** des producteurs ou autres professionnels et associations à l'occasion d'événements thématiques : «Chasse aux œufs de raies sur la plage», «Journée mondiale de l'océan», « ateliers culinaires »...

Exemple d'opération fédératrice qui rapporte au territoire : la Fête du Hareng Roi : plus 120 000 € de retombées économiques, plus de 1 500 nuitées, plus de 16 000 repas consommés.

⇒ L'Office **encourage** l'aménagement du territoire par ses conseils auprès des collectivités territoriales :

⇒ L'Office de Tourisme est force de proposition pour la municipalité sur ses projets :

→ d'aménagement touristique : l'Office a participé à la réflexion sur l'aménagement de la nouvelle capitainerie du port de plaisance ; à la promenade en bois sur pilotis du port d'Étaples ; à la maison de la baie qui abrite le Centre Nautique de la Canche...

→ dans le cadre du label Villes et Villages Fleuris, l'Office accueille et accompagne le jury ; participe à la réflexion sur l'aménagement et la gestion des espaces paysagers dans le cadre de la stratégie municipale globale et cohérente «qualité de vie des résidents et des visiteurs» ;

→ pour la création d'un pôle muséal regroupant les 3 musées étaplois (Maréis, Musée de La Marine, Musée *Quentovic*).

⇒ L'Office de Tourisme assiste la communauté d'agglomération dans son projet de réaménagement et modernisation du pôle gare, à plus forte raison depuis qu'elle accueille le TER-GV (parking, revalorisation du parvis, circulation, aménagement intérieur, desserte bus).

⇒ L'Office de Tourisme accompagne le conseil départemental dans son schéma d'aménagement durable du port d'Étaples.

⇒ L'Office **coopère** à certains dossiers majeurs :

⇒ L'Office de Tourisme est un partenaire actif de l'Agence d'attractivité Opale&CO pour promouvoir les richesses du territoire et «attirer» le touriste, le futur résident, de nouvelles entreprises/commerces.

⇒ L'Office **contribue** au développement économique et touristique local :

⇒ L'Office a réfléchi en commission à la mise en place d'un passeport touristique. Ce «Pass'Mer» permet de visiter les équipements de la Cité des Pêcheurs pour un prix global forfaitaire et réduit. Aussi, avec son forfait famille, toute la famille peut profiter des offres commercialisées.

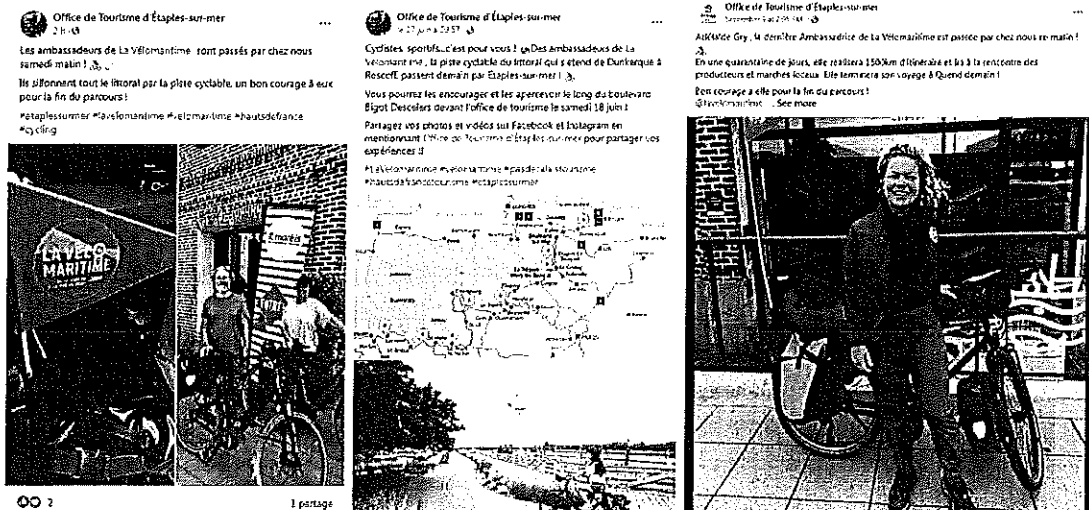
⇒ L'Office existe aussi en tant que représentant officiel dans les réunions hebdomadaires des chefs de services municipaux/élus et est force de proposition y compris sur des actions simples mais efficaces : veille sur la propreté de la ville, l'entretien des voiries, la signalétique directionnelle ou touristique.

⇒ L'Office a créé des services spécifiques pour la population locale (billetterie, visites dédiées et événements adaptés, aide à l'information sur d'autres destinations françaises ou étrangères) et le revendique. D'ailleurs, l'implication de l'Office de Tourisme auprès de la population locale est inscrite dans sa convention avec la collectivité.

⇒ Pour être dans le mouvement des nouvelles stratégies de développement touristique et être toujours à la pointe des tendances et innovations, l'Office **est proche des institutionnels du tourisme** :

⇒ L'Office coopère avec les institutionnels (ADN Tourisme, Comité Régional de Tourisme, Agence de Développement et de Réservation Touristiques...) dans la formulation de projets communs et renforcement de partenariat.

⇒ L'Office accueille les ambassadeurs de la vélomaritime en partenariat avec Pas de Calais Tourisme et visible sur le site de la vélomaritime www.lavelomaritime.fr.



- ⇒ l'Office est en relation avec tous les directeurs d'Offices de Tourisme du territoire par le biais des réunions du comité des directeurs Opale & CO.
- ⇒ l'Office participe aux rendez-vous des partenaires et acteurs du tourisme (assemblées générales, comités de pilotage et autres rencontres).

➔ Enfin, fort de son renouvellement à la marque Qualité Tourisme, **l'Office de Tourisme** se positionne dorénavant comme **réfèrent qualité sur le territoire**. Ses missions sont de placer Étaples-sur-mer comme une destination identifiée de qualité et de mobiliser ses socioprofessionnels (tous types d'activités) autour de la nécessité exigée par le marché du tourisme d'adopter une démarche qualité. Pour ce faire, l'Office de Tourisme s'attache à :

- ⇒ Privilégier systématiquement la qualité à la quantité (exemple : les animations...).
- ⇒ Repérer et identifier les labels valorisants.
- ⇒ Maintenir la marque Qualité Tourisme de l'Office de Tourisme & l'élargir à toutes ses missions.
- ⇒ Communiquer et mettre en valeur les prestations de qualité.
- ⇒ Accompagner les prestataires dans la gestion des avis.

Le manuel qualité est un document clé qui décrit de manière synthétique l'organisation de l'Office de Tourisme et a pour vocation de présenter le système de management de la qualité que l'Office de Tourisme met en place pour assurer la qualité de ses activités et missions.

Simple et efficace, le manuel qualité est aussi un support de communication :

- En interne, il nous sensibilise et peut servir à sensibiliser les nouveaux entrants sur l'organisation de l'Office de Tourisme, ses engagements qualités, ses procédures... ;
- En externe, auprès des élus, socio-pros, etc. et auditeurs pour leur présenter l'organisation générale et donner confiance quant à notre maîtrise de nos activités.

► Document joint : Annexe 58 :
 • Manuel qualité tourisme

NOTE DE PRESENTATION

CONSEIL DU 21 NOVEMBRE 2022

<p><u>Service</u> : MAREIS BOUTIQUE</p> <p><u>Instructeur</u> : RAMET Anne Sophie</p> <p><u>Rapporteur</u> : Monsieur Le Maire</p>	<p><u>Délibération n° 9</u> :</p> <p>Tarifs des articles de la boutique</p>
---	--

Exposé :

Suite à la commande et à la réception des articles de la boutique à compter du 5 octobre 2022, il est demandé aux membres du Conseil municipal d'approuver la grille des tarifs de la boutique MAREIS et suite à la modification des prix de certains articles suite à la hausse des prix.

Les membres du Conseil municipal sont invités à :

D'approuver la grille des tarifs des articles de la boutique MAREIS commandés à partir du 5 octobre 2022 et des modifications des prix de certains articles.



Délibération n° 9

Conseil Municipal du Lundi 21 novembre 2022

Service MAREIS BOUTIQUE

Domaine de compétence :
7.1 – Décisions Budgétaires

Le Lundi Vingt et Un Novembre deux mille vingt deux à 18 h 30, le Conseil Municipal dûment convoqué s'est réuni en réunion publique, à la salle de la Corderie, sous la présidence du Maire, Monsieur Franck TINDILLER.

Date de convocation :
14/11/2022
Membres présents : 28
Membres ayant donné pouvoir : 3
Membre(s) excusé(s) : 0
Membre(s) non excusé(s) : 2
Nombre de votants : 31

Affiché le 24/11/2022

Présents : Monsieur Franck TINDILLER, Madame Maryse MAILLART, Madame Nathalie TILLIER, Monsieur Bernard GHESELLE, Monsieur Charles LANQUETIN, Monsieur Bernard WAUQUIER, Monsieur Sébastien BAILLET, Madame Dominique DELSAUX, **Adjoint**, Madame Marine NEMPONT, Madame Marie-Antoinette LISIK, Monsieur René BONVOISIN, Monsieur Gérard ANDRE, Madame Aurore WACOGNE, Monsieur Adrien BACLET, Monsieur Philippe RAMET, Madame Lyliane DUFOUR, Madame Josiane BOUTOILLE, Monsieur Frédéric CADET, Monsieur Jean-Michel GOSSELIN, Madame Coralie PREUVOST, Madame Sophie DENEUX, Madame Caroline ROSSIGNOL, Madame Andréa ÉLYSÉ, Monsieur Maxime GUERVILLE, Monsieur Robert BAILLET, Monsieur Jean-Pierre BOUVILLE, Monsieur Jean-Pierre LAMOUR, Monsieur Jean-Paul HAGNERE, **Conseillers municipaux**.

Absents excusés ayant donné pouvoir : Madame Christelle BEURAIN à Madame Josiane BOUTOILLE, Monsieur Grégory HURTREL à Monsieur Adrien BACLET, Madame Anne-Marie GOLDTEIN à Monsieur Jean-Pierre LAMOUR.

Absent (s) excusé (s) : 0

Absent (s) non excusé(s) : Madame Justine GOSSELIN et Monsieur Xavier BRASSART

Votants : 31

Secrétaire de séance : Monsieur Adrien BACLET

Objet : Tarifs des articles de la boutique à compter du 5 octobre 2022

Rapporteur : Monsieur le Maire.

Synthèse de la délibération :

Tarifs des articles de la boutique à compter du 5 octobre 2022

Vu la commission n° 3 «Rayonnement de la ville d'Etaples-sur-mer» du mercredi 9 février 2022,

Après en avoir délibéré, le conseil municipal décide d'approuver la grille des tarifs des articles de la boutique MAREIS (ci-jointe), commandés à partir du 5 octobre 2022 et des modifications des prix de certains articles.

La délibération est adoptée par 31 voix pour.

Code	Libellé	CODE_RAYON	CODE_FAMILLE	CODE_LIGNE	PV.HT	PV.TTC
1000000096453	Affiche Étapes-sur-mer	2	222	0	16.67	20.00
20000332	Anneau de dentition baleine	2	208	0	12.92	15.50
1000000082333	BAGUES ARGENTES OVALES ANCRE MARINE	2	204	0	5.00	6.00
1000000082340	BAGUES DOREES OVALES ANCRE MARINE	2	204	0	5.00	6.00
1000000097061	BETISE TRADITION TENDRE 125G	2	218	0	3.79	4.00
1000000097047	BETISES TRADITION FRUITS 150G	2	218	0	3.79	4.00
1000000046236	BISCUIT CARAMEL BEURRE SALE	2	219		5.69	6.00
1000000042375	BOITE BISCUITS SOLEIL D OPALE 180G	2	219		5.69	6.00
1000000096408	BOITE METAL BISCUITS CAFE 150G NOIR	2	219	0	9.00	9.50
1000000077773	BOITES 15 GAUFRES MOELLEUSES VERGEOISE	2	219	0	6.64	7.00
20001803	BRACELET ANCRE ACIER DORE	2	204	0	4.17	5.00
1000000082616	BRACELET ELASTIQUE FILIGRANE IMPRIME ANCRE MARINE	2	204	0	3.33	4.00
20001827	BRACELETS COQUILLAGES PERLES DOREES	2	204	0	3.33	4.00
1000000082579	BRACELETS CORDONS COLORES TORTUE INOX	2	204	0	3.33	4.00
20001674	BRACELETS CORDONS COLORES TORTUES ACIER	2	204	0	3.33	4.00
1000000082517	BRACELETS CUIR ANCRE MARINE	2	204	0	4.17	5.00
1000000082500	BRACELETS CUIR ANCRE MINI	2	204	0	4.17	5.00
1000000082524	BRACELETS ELASTIQUE FILIGRANE	2	204	0	3.33	4.00

	IMPRIME ETOILE DE MER					
1000000082609	BRACELETS ELASTIQUE FILIGRANE IMPRIME HYPPOCAMPE	2	204	0	3.33	4.00
20001681	BRACELETS ELASTIQUE NOIR AVEC ANCRE DOREE	2	204	0	3.33	4.00
1000000082531	BRACELETS ELASTIQUE ROND NACRE ANCRE METAL	2	204	0	3.33	4.00
1000000082548	BRACELETS ELASTIQUE ROND NACRE CRABE METAL	2	204	0	3.33	4.00
1000000090680	BRACELETS ENFANTS RONDELLES FIMO COLOREES ROND ETOILE DE MER	2	204	0	3.33	4.00
20001926	BRACELETS SIRENE DANS UN COQUILLAGE	2	215	0	5.42	6.50
20001933	BULLES DE SAVON	2	210	0	2.08	2.50
1000000096910	Bande Dessinée - Les animaux Marins Tome 1	2	212	0	11.28	11.90
1000000096927	Bande Dessinée - Les animaux Marins Tome 2	2	212	0	11.28	11.90
1000000096941	Bande Dessinée - Les animaux Marins Tome 4	2	212	0	11.28	11.90
1000000096958	Bande Dessinée - Les animaux Marins Tome 5	2	212	0	11.28	11.90
1000000096965	Bande Dessinée - Les animaux Marins Tome 6	2	212	0	11.28	11.90
1000000096934	Bande dessinée - Les animaux Marins Tome 3	2	212	0	11.28	11.90
1000000092813	Bloc porte style Pomme de Touline	2	222	0	16.58	19.90
1000000100631	Bol HELIOS	2	220	0	12.50	15.00
20001759	Bracelet coquillage enfant fils fluo	2	204	0	3.33	4.00
20001773	Bracelet cuir et coquillage	2	204	0	3.33	4.00
20001711	Bracelet perle et étoile de mer	2	204	0	4.17	5.00
20001766	Bracelet perle filmo 3 coquillages	2	204	0	3.33	4.00
20001780	Bracelet perles coco et coquillage	2	204	0	3.33	4.00

20001742	Bracelet piccolo + coquillage	2	204	0	3.33	4.00
1000000090666	Bracelets élastique noir et ancres résine	2	204	0	3.33	4.00
20001650	Bracelets élastiques colorés étoiles de mer	2	204	0	3.33	4.00
20001643	Bracelets élastiques étoile de mer	2	204	0	3.33	4.00
1000000090673	Bracelets rond résine ancre	2	204	0	3.33	4.00
20001629	Bracelets élastiques argentés - rond acier	2	204	0	2.08	2.50
20001865	COLLIER CHAINE ACIER DORE ET ETOILE	2	204	0	9.58	11.50
20001858	COLLIER CHAINE ACIER ET ETOILE	2	204	0	9.58	11.50
20000370	Carte Postale Etaples-sur-mer	2	206	0	1.58	1.90
20000189	Carte postale Etaples	2	206	0	2.08	2.50
20000912	Cartes à gratter - Au fond de la mer	2	212	0	4.17	5.00
20000929	Cartes à gratter - Mes amis de la mer	2	212	0	6.67	8.00
1000000044904	Chalutier Mareis Grand Modèle	2	205		5.42	6.50
1000000049671	Chalutier Mareis Petit Modèle	2	205		3.33	4.00
1000000083231	Chalutier Mareis moyen modèle	2	205	0	4.17	5.00
1000000100853	Coupelle AZUR	2	220	0	20.83	24.99
1000000099959	Crabe en bois - grand modèle	2	222	0	12.42	14.90
1000000080711	Dessous de plat Côte d'Opale	2	220	0	5.75	6.90
1000000100457	Dessous de plat phoque	2	220	0	5.75	6.90
1000000097955	Dessous de verre carrés Bord de mer x 6	2	220	0	5.75	6.90
1000000100563	Echarpe Etaples-sur-mer	2	201	0	16.25	19.50
1000000100235	Essuie Mains Etaples-sur-mer	2	201	0	9.08	10.90
2000002080138	Essuie-Mains Etaples-sur- mer /CORAIL	2	201	0	9.08	10.90
2000002080145	Essuie-Mains Etaples-sur- mer /CREME	2	201	0	9.08	10.90
2000002080091	Essuie-Mains Etaples-sur- mer /GRIS	2	201	0	9.08	10.90
2000002080121	Essuie-Mains Etaples-sur- mer /PARME	2	201	0	9.08	10.90

2000002080190	Essuie-Mains Etaples-sur- mer /TURQUOIS	2	201	0	9.08	10.90
1000000097948	Gobelet Bord de Mer Ancre et Poisson	2	220	0	5.75	6.90
1000000097931	Gobelet Bord de Mer Bateau	2	220	0	5.75	6.90
1000000097924	Gobelet Bord de Mer Bouée	2	220	0	5.75	6.90
1000000097917	Gobelet Bord de Mer Homard	2	220	0	5.75	6.90
20001896	HOMARD AIMENTE	2	214	0	5.00	6.00
1000000099973	Hippocampe décoration bois	2	222	0	15.75	18.90
1000000101171	Jeu - 3 Bateaux Flottants	2	210	0	21.58	25.90
1000000101195	Jeu - 3 Bateaux Flottants Jungle	2	210	0	21.58	25.90
1000000090291	Jeu - 7 Familles Découverte les Bateaux et le Pirates	2	210	0	5.42	6.50
1000000077674	Jeu - 7 Familles découverte les Phares de France	2	210	0	6.16	6.50
1000000077667	Jeu - 7 familles découverte la Mer	2	210	0	6.16	6.50
1000000097733	Jeu - 7 familles découverte phares de France	2	210	0	6.16	6.50
1000000098365	Jeu - Bateau à peindre et à monter	2	210	0	15.42	18.50
1000000090017	Jeu - Mini animaux de la mer 6 figurines	2	208	0	7.42	8.90
1000000090000	Jeu - mini animaux marins 6 figurines	2	208	0	7.42	8.90
1000000097825	Jeu 24 recettes pour enfants gourmands	2	210	0	4.58	5.50
1000000016529	LA CHTI GAUFRETTE VANILLE 175G	2	219		4.74	5.00
1000000096736	LA SALICORNAISE NATURE 200 GR	2	219	0	4.74	5.00
20001919	LANTERNES CARTES A GRATTER	2	210	0	17.50	21.00
1000000097092	LE TRESOR PERDU DES ROTHSCHILD	2	212	0	11.00	11.00
1000000068412	Livre - Cuisine des Ports Carnet N°1	2	212	0	9.48	10.00
1000000087055	Livre - Cuisiner au sel	2	212	0	1.90	2.00
1000000065886	Livre - Emile Notic J'apprends à nager	2	212	0	2.84	3.00

1000000062144	Livre - Emile Notic J'habite au bord de la mer	2	212	0	2.84	3.00
1000000062168	Livre - Emile Notic la pêche à pied	2	212	0	2.84	3.00
1000000075236	Livre - Emile Notic visite le Port	2	212	0	2.84	3.00
1000000062090	Livre - Je m'amuse avec les Phares	2	212	0	1.90	2.00
1000000028355	Livre - La Farce du Pêcheur	2	212		8.53	9.00
1000000034608	Livre - La Joute à Canotes	2	299		8.53	9.00
1000000048650	Livre - La cuisine des Flandres	2	212		4.74	5.00
1000000099690	Livre - La cuisine des coquillages	2	212	0	5.00	6.00
1000000002614	Livre - La cuisine du Poisson et des Fruits de Mer	2	212		4.74	5.00
1000000046212	Livre - La découpe du poisson	2	212		9.48	10.00
1000000099485	Livre - Le cahier vert	2	212	0	20.66	21.80
1000000047837	Livre - Les Blagues de Ti'Mouss	2	212		7.92	9.50
1000000022858	Livre - Les Chants de Marins	2	212		4.74	5.00
9782755806793	Livre - Les Coquilles Saint- Jacques	2	212	0	2.37	2.50
1000000075199	Livre - Les recettes de Moules	2	212	0	4.74	5.00
1000000099683	Livre - Lieux insolites et secrets du Nord- Pas-de-Calais	2	212	0	5.00	6.00
1000000087093	Livre - Lucien et les petites bêtes de la plage	2	212	0	2.84	3.00
1000000027150	Livre - Mémo : Les Plantes du Bord de Mer	2	212		2.84	3.00
1000000021608	Livre - Mémo : Les Poissons de Mer	2	212		2.84	3.00
1000000022810	Livre - Mémo : Les noeuds	2	212		2.84	3.00
1000000068429	Livre - Recettes de l'Océan	2	212	0	2.37	2.50
1000000090307	Livre - Temps de cuisson des produits de la mer	2	212	0	2.37	2.50
1000000093278	Livre - Trucs et astuces écoresponsables	2	212	0	4.74	5.00

	pour Maison et Jardin						
1000000097184	Livre- L'inconnu de la plage des Pauvres	2	212	0	7.58	8.00	
20001148	Loupe en bois - L'hippocampe	2	208	0	4.92	5.90	
1000000096729	MOUTARDE AUX SALICORNES 200 GR	2	219	0	4.74	5.00	
1000000096330	Magnet 3 pêcheurs	2	222	0	2.92	3.50	
1000000095173	Magnet Pancarte Sceau Pelle et Mouette	2	214	0	2.92	3.50	
20000059	Magnet bottes	2	214	0	2.92	3.50	
1000000065435	Magnet bouteille avec sable de couleur	2	214	0	2.50	3.00	
1000000096354	Magnet bouée et accessoires de pêche	2	215	0	2.92	3.50	
1000000026030	Magnet chalutier	2	214		2.92	3.50	
1000000066524	Magnet marinière panier et bottes	2	214	0	2.92	3.50	
20000080	Magnet pancarte pêche, plage, port	2	214	0	2.92	3.50	
1000000095203	Magnet pancarte voilier mouette	2	214	0	2.92	3.50	
20000073	Magnet port, pêche, phare et mouette	2	214	0	2.92	3.50	
1000000089097	Magnet rond bord de mer	2	215	0	3.00	3.60	
20000097	Magnet sac marin	2	214	0	2.92	3.50	
1000000093063	Mug 3 couleurs Étaples-sur-mer	2	220	0	9.08	10.90	
1000000083354	Mug 3 couleurs Mareis	2	220	0	9.08	10.90	
1000000084351	Mug Côte d'Opale	2	220	0	8.25	9.90	
1000000100471	Mug déjeuner phoque	2	220	0	8.25	9.90	
1000000097146	Noeud étoile à suspendre	2	215	0	12.42	14.90	
1000000082364	PAIRE DE BOUCLE D'OREILLE RESINE COULEUR ETOILE DE MER	2	204	0	4.58	5.50	
1000000090574	PAIRE DE BOUCLE D'OREILLE RESINE COULEUR PETIT POISSON	2	204	0	4.58	5.50	
1000000082357	PAIRE DE BOUCLE D'OREILLE	2	204	0	4.58	5.50	

	RESINE COULEUR TORTUE					
1000000046229	PETITE BOITE BISCUIT SOLEIL D'OPALE 90G	2	219		3.32	3.50
1000000073409	POMME DE TOULINE A SUSPENDRE pm	2	222	0	9.92	11.90
1000000082265	PORTE CLEFS ARETE DE POISSON RESINE	2	215	0	2.92	3.50
1000000099331	Pampille à suspendre	2	222	0	3.25	3.90
1000000078978	Pare Battage à suspendre Grand Modèle	2	222	0	11.58	13.90
1000000069433	Peluche Homard rouge	2	208	0	8.25	9.90
1000000079555	Peluche Phoque blanc - Petit modèle	2	208	0	7.08	8.50
1000000079562	Peluche Phoque blanc Petit modèle	2	208	0	10.75	12.90
1000000069419	Peluche Phoque blanc allongé Grand modèle	2	208	0	15.75	18.90
1000000079548	Peluche Phoque blanc grand modèle	2	208	0	13.25	15.90
1000000099782	Peluche crabe - Jacques	2	208	0	12.42	14.90
1000000099799	Peluche oursions capitaines	2	208	0	12.42	14.90
1000000067347	Peluche phoque allongé petit modèle	2	208	0	9.08	10.90
1000000100587	Peluche phoque blanc - Mini modèle	2	208	0	6.58	7.90
1000000098723	Peluche phoque gris	2	208	0	9.92	11.90
1000000098693	Peluche phoque tacheté	2	208	0	9.92	11.90
1000000099829	Peluche pieuvre - pimky	2	208	0	12.42	14.90
20000295	Peluche pieuvre violette	2	208	0	18.33	22.00
1000000098709	Peluche requin aux yeux bleus	2	208	0	9.00	10.80
1000000061086	Peluche requin gris Moyen Modèle	2	208	0	10.75	12.90
1000000061109	Peluche requin gris grand modèle	2	208	0	13.25	15.90
1000000071269	Peluche requin gris petit modèle	2	208	0	6.58	7.90
1000000098716	Peluche requin marteau	2	208	0	9.00	10.80
1000000027099	Peluche requin mini modèle	2	208		4.08	4.90
1000000073416	Petit noeud de	2	222	0	7.42	8.90

	diamant à suspendre						
20001155	Pistolet à eau - Requin	2	208	0	7.42	8.90	
1000000100808	Planche rectangulaire AZUR	2	220	0	20.83	24.99	
1000000100686	Planche rectangulaire HELIOS	2	220	0	32.50	39.00	
1000000100440	Planche à découper phoque	2	220	0	8.25	9.90	
1000000099348	Plaque de porte à suspendre	2	222	0	3.25	3.90	
1000000100518	Plateau phoque	2	220	0	7.42	8.90	
1000000011173	Porte clés arête de poisson	2	215		4.17	5.00	
1000000100211	Porte-clès 3 pêcheurs	2	214	0	4.58	5.50	
1000000098181	Porte-clès Mousaillon	2	214	0	3.75	4.50	
1000000089042	Porte-clès bord de mer Bateau	2	215	0	5.00	6.00	
1000000089011	Porte-clès bord de mer Bouée	2	215	0	5.00	6.00	
1000000089035	Porte-clès bord de mer Homard	2	215	0	5.00	6.00	
1000000089028	Porte-clès bord de mer ancre	2	215	0	5.00	6.00	
1000000092660	Porte-clès bottes jaunes	2	214	0	3.33	4.00	
1000000100280	Porte-clès breloques bouées bottes et marinière	2	214	0	3.75	4.50	
1000000098372	Porte-clès débardeur à rayures	2	214	0	3.75	4.50	
1000000082296	Porte-clès métal - Ancre marine	2	215	0	3.33	4.00	
1000000082289	Porte-clès métal - Hippocampe	2	215	0	3.33	4.00	
1000000082272	Porte-clès métal - Requin	2	215	0	3.33	4.00	
1000000097467	Porte-clès nounou formidable	2	214	0	3.75	4.50	
1000000011128	Porte-clès Barre à roue en laiton	2	215		4.17	5.00	
1000000099379	Porte-clès Hippocampe en laiton	2	214	0	4.17	5.00	
1000000012446	Porte-clès Hélice en laiton	2	215		4.17	5.00	
1000000019810	Porte-clès ancre en laiton	2	207		4.17	5.00	
1000000019759	Porte-clès barre à roue + voilier	2	215		4.17	5.00	
1000000091366	Porte-clès barre à roue nickel	2	207	0	4.17	5.00	
1000000085709	Porte-clès bouée de casier	2	215	0	3.33	4.00	
1000000098068	Porte-clès queue de poisson	2	215	0	7.08	8.50	
1000000099386	Porte-clès	2	214	0	4.17	5.00	

	telescope						
1000000097702	Puzzle 1000 pièces - Les oursins	2	208	0	16.67	20.00	
1000000096712	RAMEAUX DE SALICORNE 150 GR	2	219	0	6.16	6.50	
1000000099133	Repose cuillère Côte d'Opale	2	220	0	8.25	9.90	
1000000083316	Repose cuillère Etaples ou Mareis	2	220	0	9.58	11.50	
1000000100501	Repose cuillère phoque	2	220	0	6.58	7.90	
1000000089059	Repose sachet thé Bord de Mer Homard	2	220	0	2.92	3.50	
1000000089080	Repose sachet thé Bord de mer Ancre et Poisson	2	220	0	2.92	3.50	
1000000100525	Repose éponge phoque	2	220	0	6.58	7.90	
1000000089073	Resposé sachet thé bouée	2	220	0	2.92	3.50	
1000000049961	SACHET BABELUTES NORD 150 G	2	218		5.69	6.00	
1000000016543	SACHET BERLINGOT 200G	2	219		5.83	7.00	
10000000051599	SACHET NOUGAT VANILLE 125GR	2	218		4.58	5.50	
1000000077742	SACHET VIOLETTES 200 G PLAISIR D'ANTAN	2	218	0	6.64	7.00	
1000000022957	SAUCISSON SEC A LA BIERE DU CH'TI	2	219		6.54	6.90	
1000000090116	SEA décoration à poser	2	222	0	20.75	24.90	
1000000071238	SOLEIL DOPALE CAMEL BEURRE SALE 180GR	2	218	0	5.69	6.00	
3770003887065	SOLEIL DOPALE PEPITES DE CHOCOLATS 180GR	2	218	0	5.69	6.00	
1000000022742	SOUPE DE CRABES	2	219		6.16	6.50	
1000000022759	SOUPE DE HOMARDS	2	219		6.16	6.50	
1000000017816	SOUPE DE POISSONS	2	219		6.16	6.50	
1000000059632	SOUPE DE POISSONS+CR	2	219	0	8.53	9.00	
1000000092783	Savon Botte	2	223	0	3.25	3.90	
20001834	Sifflet de boscco moyenne taille a	2	222	0	9.08	10.90	

	suspendre ou poser					
1000000075076	Stylo magnet Etaples-sur-mer	2	211	0	4.08	4.90
1000000088526	Tasse déjeuner Côte d'Opale	2	220	0	6.58	7.90
1000000100464	Tasse phoque	2	220	0	6.58	7.90
1000000099355	Thermomètre	2	215	0	8.25	9.90
1000000097115	UN AMERICAIN SUR LA COTE D'OPALE	2	212	0	10.00	10.00
20001735	bracelet tressé oeil et ancre - argent	2	204	0	4.17	5.00
20001728	bracelet tressé oeil et ancre - or	2	204	0	4.17	5.00
20001841	collier 100% cauris fils beiges	2	204	0	5.00	6.00
20001902	ORIGAMI ANIMAUX DE LA MER	2	210	0	14.58	17.50
20001889	POMME DE TOULINE GROS MODELE	2	215	0	29.08	34.90
20001872	POMME DE TOULINE STANDARD	2	216	0	16.58	19.90

NOTE DE PRESENTATION

CONSEIL DU 21 novembre 2022

Service : Pole Tourisme

Instructeur : Rémy DUBOIS

Rapporteur : Monsieur le Maire

Délibération n° 10 : Approuver l'ajout de tarifs à la grille des tarifs publics du Pôle Tourisme « Corderie » à compter du 1^{er} janvier 2023

Exposé :

Le conseil municipal est invité à approuver l'ajout de tarifs à la grille des tarifs publics du Pôle Tourisme « Corderie » à compter du 1^{er} janvier 2023

Il est proposé au Conseil Municipal :

- D'approuver l'ajout de tarifs complémentaires (cf. annexe 1) à la grille tarifaire existante pour la commercialisation des produits et services du Pôle Tourisme à compter du 1^{er} janvier 2023.



Délibération n° 10

Conseil Municipal du Lundi 21 novembre 2022

Pôle Tourisme «Corderie»

Domaine de compétence :
7.1 – Décisions budgétaires

Le Lundi Vingt et Un Novembre deux mille vingt deux à 18 h 30, le Conseil Municipal dûment convoqué s'est réuni en réunion publique, à la salle de la Corderie, sous la présidence du Maire, Monsieur Franck TINDILLER.

Date de convocation :
14/11/2022
Membres présents : 28
Membres ayant donné pouvoir : 3
Membre(s) excusé(s) : 0
Membre(s) non excusé(s) : 2
Nombre de votants : 31

Affiché le 24/11/2022

Présents : Monsieur Franck TINDILLER, Madame Maryse MAILLART, Madame Nathalie TILLIER, Monsieur Bernard GHESELLE, Monsieur Charles LANQUETIN, Monsieur Bernard WAUQUIER, Monsieur Sébastien BAILLET, Madame Dominique DELSAUX, **Adjoint**, Madame Marine NEMPONT, Madame Marie-Antoinette LISIK, Monsieur René BONVOISIN, Monsieur Gérard ANDRE, Madame Aurore WACOGNE, Monsieur Adrien BACLET, Monsieur Philippe RAMET, Madame Lyliane DUFOUR, Madame Josiane BOUTOILLE, Monsieur Frédéric CADET, Monsieur Jean-Michel GOSSELIN, Madame Coralie PREUVOST, Madame Sophie DENEUX, Madame Caroline ROSSIGNOL, Madame Andréa ÉLYSÉ, Monsieur Maxime GUERVILLE, Monsieur Robert BAILLET, Monsieur Jean-Pierre BOUVILLE, Monsieur Jean-Pierre LAMOUR, Monsieur Jean-Paul HAGNERE, **Conseillers municipaux.**

Absents excusés ayant donné pouvoir : Madame Christelle BEURAIN à Madame Josiane BOUTOILLE, Monsieur Grégory HURTREL à Monsieur Adrien BACLET, Madame Anne-Marie GOLDTEIN à Monsieur Jean-Pierre LAMOUR.

Absent (s) excusé (s) : 0

Absent (s) non excusé(s) : Madame Justine GOSSELIN et Monsieur Xavier BRASSART

Votants : 31

Secrétaire de séance : Monsieur Adrien BACLET

Objet : Ajout de tarifs publics du Pôle Tourisme «Corderie» à la grille des tarifs 2023

Rapporteur : Monsieur le Maire

Synthèse de la délibération :

Approuver l'ajout de tarifs à la grille des tarifs publics du Pôle Tourisme « Corderie » à compter du 1^{er} janvier 2023

Considérant que le Pôle tourisme « Corderie » regroupe les tarifs publics de l'Office de Tourisme et des structures touristiques communales ;

Considérant que l'Office de tourisme d'Étaples-sur-mer est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et séjours sous le n°IM062210001 ;

Considérant que l'Office de tourisme et Maréis vendent des produits et/ou forfaits touristiques mettant en valeur leur territoire géographique d'intervention ;

Considérant que l'Office de tourisme et Maréis développent la mission de commercialisation afin de proposer des produits touristiques aux individuels et aux groupes ;

Considérant la nécessité de fixer le prix de vente des produits créés, d'y appliquer une marge ;

Considérant la nécessité de prendre en compte les professionnels du tourisme en leur proposant un tarif adapté à leur activité ;

Considérant l'avis favorable de la commission « Rayonnement » du 30 août 2022.

Après en avoir délibéré, le Conseil Municipal décide d'approuver l'ajout de tarifs complémentaires (cf. annexe 1) à la grille tarifaire existante pour la commercialisation des produits et services du Pôle Tourisme à compter du 1^{er} janvier 2023.

Discussion

Monsieur le Maire remercie l'ensemble des services pour avoir travaillé sur ces dossiers et de faire avancer tous ces projets.

vote

La délibération est adoptée par 31 voix pour.



Tarifs complémentaires à la grille principale valables au 1er janvier 2023 votés au CM du 21/11/2022

N° de ligne		Tarif 2023
1	MARÉIS	
2	Réduction billet duo "Bateau et Maréis" : sur présentation d'un billet Bateau "Baie de Canche" (par personne)	-1,00 €
3	Animation dans le cadre du Téléthon : prix de l'animation par personne, reversé au Téléthon	1,00 €
4	SERVICE RECEPTIF	
5	STELLA PLAGE	
6	RESTAURANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu adulte complet : tarif par personne : facturé aux groupes en direct	24,00 €
7	RESTAURANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu adulte complet : tarif par personne : TO, voyageurs	22,10 €
8	RESTAURANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu entrée + plat ou plat + dessert adulte : tarif par personne : facturé aux groupes en direct	20,00 €
9	RESTAURANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu entrée + plat ou plat + dessert adulte : tarif par personne : TO, voyageurs	18,40 €
10	RESTAURANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu enfant : tarif par personne : facturé aux groupes en direct	13,00 €
11	RESTAURANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu enfant : tarif par personne : TO, voyageurs	12,00 €
12	RESTAURANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : supplément fromage : tarif par personne : acheté ; facturé aux groupes en direct, TO, Voyageurs	2,00 €
13	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre simple : facturé aux groupes en direct	40,00 €
14	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre simple : TO, Voyageurs	36,80 €
15	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre triple : facturé aux groupes en direct	72,00 €
16	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre triple : TO, Voyageurs	66,30 €
17	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre twin : facturé aux groupes en direct	62,00 €
18	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre twin : TO, Voyageurs	57,10 €
19	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre simple : facturé aux groupes en direct	50,00 €
20	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre simple : TO, Voyageurs	46,00 €
21	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre triple : facturé aux groupes en direct	90,00 €
22	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre triple : TO, Voyageurs	82,80 €
23	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre twin : facturé aux groupes en direct	75,00 €
24	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre twin : TO, Voyageurs	69,00 €
25	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : taxe de séjour	0,70 €
26	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : petit déjeuner	10,00 €
27	REPAS DANSANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Menu adulte : facturé aux groupes en direct	24,00 €
28	REPAS DANSANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Menu adulte : TO, Voyageurs	22,10 €
29	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Prestation dansante jusqu'à 50 personnes	400,00 €
30	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Prestation dansante au delà de 50 personnes	500,00 €
31	ACHAT DE PRESTATION - PRESTATAIRES DE RESTAURATION SOUS CONVENTION	
32	Sous réserve d'une évolution tarifaire à +/- 10%	
33	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu adulte complet (convention n°32)	21,60 €



Tarifs complémentaires à la grille principale valables au 1er janvier 2023 votés au CM du 21/11/2022

N° de ligne		Tarif 2023
34	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu entrée + plat ou plat + dessert adulte (convention n°32)	18,00 €
35	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu enfant (convention n°32)	11,70 €
36	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : supplément fromage (convention n°32)	2,00 €
37	PRESTATAIRES D'HÔTEL SOUS CONVENTION	
38	Sous réserve d'une évolution tarifaire à +/- 10%	
39	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre simple (convention n°32)	36,00 €
40	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre triple (convention n°32)	64,80 €
41	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre twin (convention n°32)	55,80 €
42	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre simple (convention n°32)	45,00 €
43	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre triple (convention n°32)	81,00 €
44	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre twin (convention n°32)	67,50 €
45	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : taxe de séjour (convention n°32)	0,70 €
46	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : petit déjeuner (convention n°32)	10,00 €
47	PRESTATAIRES REPAS DANSANT SOUS CONVENTION	
48	Sous réserve d'une évolution tarifaire à +/- 10%	
49	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Menu adulte (convention n°32 Bis)	21,60 €
50	PRESTATION DANSANTE JUSQU'A 50 PERSONNES (convention n°32 Bis)	400,00 €
51	PRESTATION DANSANTE AU-DELA DE 50 PERSONNES (convention n°32 Bis)	500,00 €



**Tarifs complémentaires à la grille principale
valables au 1er janvier 2023 votés au CM du 21/11/2022**

N° de ligne		Tarif 2023
34	ACHAT DE PRESTATION - PRESTATAIRES DE RESTAURATION SOUS CONVENTION	
35	Sous réserve d'une évolution tarifaire à +/- 10%	
36	RESTAURANT PLANETE OCEAN : supplément fromage formule light	3,00 €
37	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu adulte complet (convention n°32)	21,60 €
38	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu entrée + plat ou plat + dessert adulte (convention n°32)	18,00 €
39	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu enfant (convention n°32)	11,70 €
40	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : supplément fromage (convention n°32)	2,00 €
41	PRESTATAIRES D'HÔTEL SOUS CONVENTION	
42	Sous réserve d'une évolution tarifaire à +/- 10%	
43	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre simple (convention n°32)	36,00 €
44	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre triple (convention n°32)	64,80 €
45	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre twin (convention n°32)	55,80 €
46	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre simple (convention n°32)	45,00 €
47	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre triple (convention n°32)	81,00 €
48	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre twin (convention n°32)	67,50 €
49	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : taxe de séjour (convention n°32)	0,70 €
50	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : petit déjeuner (convention n°32)	10,00 €
51	PRESTATAIRES REPAS DANSANT SOUS CONVENTION	
52	Sous réserve d'une évolution tarifaire à +/- 10%	
53	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Menu adulte (convention n°32 Bis)	21,60 €
54	PRESTATION DANSANTE JUSQU'A 50 PERSONNES (convention n°32 Bis)	400,00 €
55	PRESTATION DANSANTE AU-DELA DE 50 PERSONNES (convention n°32 Bis)	500,00 €



**Tarifs complémentaires à la grille principale
valables au 1er janvier 2023 votés au CM du 21/11/2022**

N° de ligne		Tarif 2023
1	MARÉIS	
2	Réduction billet duo "Bateau et Maréis" : sur présentation d'un billet Bateau "Baie de Canche" (par personne)	-1,00 €
3	Animation dans le cadre du Téléthon : prix de l'animation par personne, reversé au Téléthon	1,00 €
4	SERVICE RECEPTIF	
5	ETAPLES SUR MER	
6	RESTAURANT PLANETE OCEAN : supplément fromage light : tarif par personne facturé aux groupes en direct, TO, Voyageistes	3,00 €
7	SERVICE RECEPTIF	
8	STELLA PLAGE	
9	RESTAURANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu adulte complet : tarif par personne : facturé aux groupes en direct	24,00 €
10	RESTAURANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu adulte complet : tarif par personne : TO, voyageistes	22,10 €
11	RESTAURANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu entrée + plat ou plat + dessert adulte : tarif par personne : facturé aux groupes en direct	20,00 €
12	RESTAURANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu entrée + plat ou plat + dessert adulte : tarif par personne : TO, voyageistes	18,40 €
13	RESTAURANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu enfant : tarif par personne : facturé aux groupes en direct	13,00 €
14	RESTAURANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : menu enfant : tarif par personne : TO, voyageistes	12,00 €
15	RESTAURANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : supplément fromage : tarif par personne : acheté ; facturé aux groupes en direct, TO, Voyageistes	2,00 €
16	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre simple : facturé aux groupes en direct	40,00 €
17	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre simple : TO, Voyageistes	36,80 €
18	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre triple : facturé aux groupes en direct	72,00 €
19	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre triple : TO, Voyageistes	66,30 €
20	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre twin : facturé aux groupes en direct	62,00 €
21	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Basse-saison nuitée en chambre twin : TO, Voyageistes	57,10 €
22	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre simple : facturé aux groupes en direct	50,00 €
23	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre simple : TO, Voyageistes	46,00 €
24	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre triple : facturé aux groupes en direct	90,00 €
25	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre triple : TO, Voyageistes	82,80 €
26	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre twin : facturé aux groupes en direct	75,00 €
27	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Haute-saison nuitée en chambre twin : TO, Voyageistes	69,00 €
28	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : taxe de séjour	0,70 €
29	HÔTEL STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : petit déjeuner	10,00 €
30	REPAS DANSANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Menu adulte : facturé aux groupes en direct	24,00 €
31	REPAS DANSANT STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Menu adulte : TO, Voyageistes	22,10 €
32	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Prestation dansante jusqu'à 50 personnes	400,00 €
33	STELLA MARIS VILLAGE VACANCES : Prestation dansante au delà de 50 personnes	500,00 €