



DESTINATION
**Cœur de
Flandre**

GUIDE DU PARTENAIRE DE LA DESTINATION 2023

**DÉVELOPPONS ENSEMBLE DESTINATION CŒUR DE FLANDRE :
UNE ÉQUIPE ENGAGÉE AU SERVICE DE LA DESTINATION !**



SOMMAIRE

GUIDE DU PARTENAIRE

3
LA DESTINATION CŒUR DE FLANDRE

5
L'ÉQUIPE
DESTINATION CŒUR DE FLANDRE

8
POUR ACCROÎTRE VOTRE
VISIBILITÉ

12
POUR ÊTRE ACCOMPAGNÉ,
CONSEILLÉ ET INFORMÉ

14
LA BOUTIQUE
DESTINATION CŒUR DE FLANDRE

16
LES FORMULES DE PARTENARIAT

4
2022 EN CHIFFRES

6
POURQUOI ÊTRE PARTENAIRE ?

10
POUR DÉVELOPPER VOTRE
CHIFFRE D'AFFAIRES

13
POUR RESTER EN
CONTACT PERMANENT

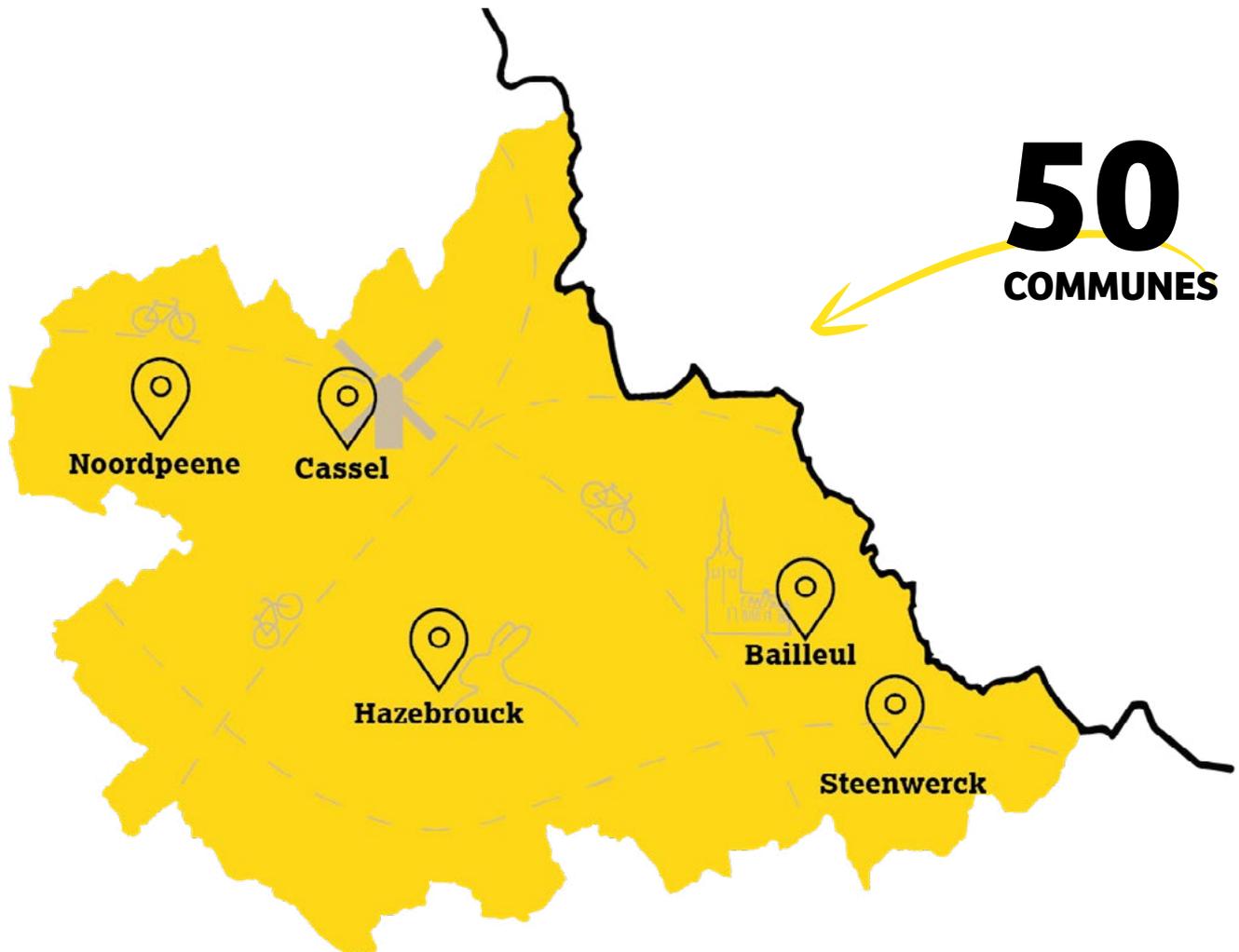
15
COMMENT DEVENIR PARTENAIRE ?

20
LES CONTACTS



DESTINATION

CŒUR DE FLANDRE



50
COMMUNES

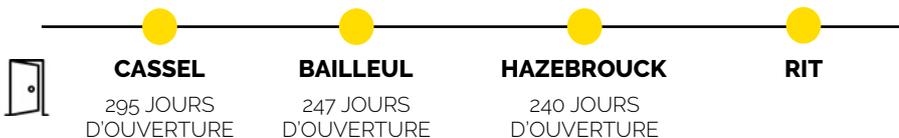


L'accueil : au contact direct des visiteurs...vos futurs clients !

Le +

Le pôle Accueil vise l'objectif ambitieux d'un accueil professionnel en favorisant le conseil avisé, les recommandations et les retombées économiques sur la Destination.

STATISTIQUES DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE EN 2022





L'ANNÉE 2022

EN QUELQUES CHIFFRES

GROUPES

3 578

clients pour **116** groupes

ACCUEIL

29 973

visiteurs à l'accueil



HÉBERGEMENTS

125 000

Nombres de nuitées

ÉQUIPE

14 Salariés permanents

10 Guides



BILLETTERIE



4 700

Ventes en billetterie

RÉSEAUX SOCIAUX

12 800

followers
(Facebook & insta)

SITE INTERNET

93 170

visiteurs sur
www.coeurdeflandre.fr



NOS 175 PARTENAIRES

68

Hébergements

54

Restaurateurs

31

Loisirs

22

Commerces et
entreprises



L'ÉQUIPE

DESTINATION CŒUR DE FLANDRE



Fabien JANSEN

Directeur
fjansen@cc-flandreinterieure.fr



Fabienne PAULET

Directrice adjointe
fabienne.paulet@coeurdeflandre.fr



Stéphanie COLART

Responsable pôle
commercialisation et
accompagnement
stephanie.colart@coeurdeflandre.fr



Stéphanie GODFROY

Pôle prestataires
Chargée des Réseaux
et Labels
stephanie.godfroy@coeurdeflandre.fr



Marie-Laure PICQUE

Chargée de projets
Développement
touristique
marie-laure.picque@coeurdeflandre.fr



Lydie LOGIÉ

Pôle commercialisation
groupes enfants
et séminaires
lydie.logie@coeurdeflandre.fr



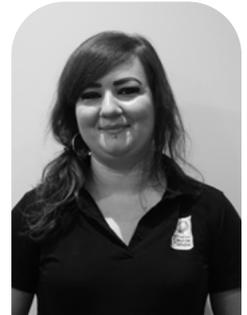
Pascal VERDRU

Pôle commercialisation
groupes adultes
Boutique
pascal.verdrü@coeurdeflandre.fr



Hélène ELLEBOUDT

Conseillère en séjour
Pôle prestataires
helene.elleboudt@coeurdeflandre.fr



Elodie MEIRLAND

Conseillère en séjour
Boutique
elodie.meirland@coeurdeflandre.fr



Floriane LAMAIRE

Conseillère en séjour
Photographies
floriane.lamaire@coeurdeflandre.fr



Léonie BOULOIS

Conseillère en séjour
Agenda
leonie.boulois@coeurdeflandre.fr



Valérie GOSSART

Assistante administratif
et comptable
Taxe de séjour
valerie.gossart@coeurdeflandre.fr



Céline DEBERDT

Pôle promotion
celine.deberdt@coeurdeflandre.fr



Mathilde VANDERBEKEN

Pôle promotion
mathilde.vanderbeken
@coeurdeflandre.fr



POURQUOI ÊTRE **PARTENAIRE ?**

● **POUR ACCROÎTRE VOTRE VISIBILITÉ**

Assurer votre promotion toute l'année sur les éditions et le site web de la Destination.

Promouvoir votre activité par notre équipe.

Diffuser votre documentation dans les espaces d'accueil.

Mettre en ligne vos informations sur la **base de données touristique régionale** partagée.

Relayer vos événements.

● **POUR DÉVELOPPER VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES ET UN APPORT DE MARCHÉS COMPLÉMENTAIRES**

Commercialiser votre offre dans les séjours packagés (selon conditions).

Intégrer votre prestation dans le catalogue de billetterie de la Destination (selon conditions de l'offre commerciale).

Obtenir les données clés du territoire (observatoire).

Bénéficier de services utiles à tarifs préférentiels (programmation réservée au club des partenaires Destination Cœur de Flandre).

● **POUR ÊTRE ACCOMPAGNÉ, CONSEILLÉ ET INFORMÉ**

Qualifier votre activité dans les démarches qualité, qualifications et labels adaptés.

Vous **informer** grâce à nos différents outils de communication.

Accéder à une **boîte à outils** complète.

● **POUR APPARTENIR ET BÉNÉFICIER DE LA MISE EN RELATION ENTRE ACTEURS DE LA DESTINATION**

Participer aux **rencontres professionnelles** destinées aux partenaires.

Échanges via des outils partagés.

Participer au **développement touristique**.

Partager votre **expérience**.



Atelier Communication
Mars 2022
Bailleul



POUR ACCROÎTRE **VOTRE VISIBILITÉ**

● **PROMOUVOIR LA DESTINATION**

L'Office de Tourisme Cœur de Flandre est partenaire des campagnes de communication et de promotion des Hauts-de-France et intègre la Destination au cœur des médias nationaux et de l'Union Européenne.

Réalisation de **reportages** photos sur l'ensemble du territoire, de films et vidéos promotionnels.

Une communication **partagée** avec une mise à disposition d'outils graphiques et matériels pour vos supports et événements.

Vos **supports** de communication dans nos points d'accueil fixes et en événementiel.

Des **opérations** de communications événementielles : relation presse écrite, magazine Esprit Hauts-de-France, télévision et radio.



Notre chaîne Youtube



NOUVEAU !

2023 marquera le lancement de plusieurs opérations marketing ayant pour but de renforcer l'itinérance au sein du territoire et chez l'ensemble des partenaires (inclus dans les formules 1,2 et 3).

La Chasse aux Trésors itinérante et les Bons Plans Flamands permettront de valoriser de manière ludique la découverte des établissements partenaires de la Destination.



POUR ACCROÎTRE VOTRE VISIBILITÉ

● À PARTIR DE LA FORMULE 1

Votre établissement est valorisé et apparaît en bonne place dans nos cartes touristiques, sur le site internet, agrémenté de plusieurs photos. Renforcez votre visibilité avec les insertions publicitaires* ou commandez un reportage photos*

- Newsletter Grand Public :

Chaque mois la Destination envoie à 1114 futurs clients et visiteurs une sélection de découvertes inspirantes de la Destination Cœur de Flandre.

- Site internet :

Depuis le 4 juillet 2022, l'Office de Tourisme est doté d'un nouveau site de Destination offrant une meilleure visibilité de l'offre des partenaires de la Destination avec un référencement intelligent et correspondant aux différents segments de clientèles.

- Agenda Mensuel :

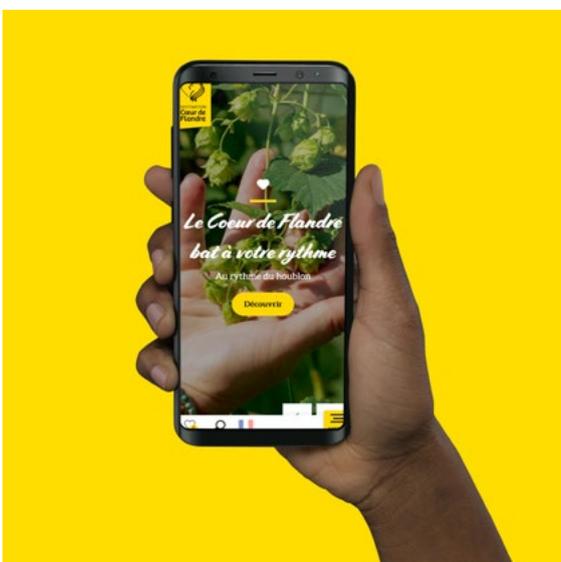
Un agenda des événements à potentiel touristique et culturel est disponible en ligne et dans les différents BIT. Ce dernier est envoyé à chaque partenaire afin que vous puissiez le mettre à disposition de vos clients et visiteurs.

- Réseaux Sociaux :

Des réseaux sociaux forts d'une communauté de plus de 12 000 personnes, partageant les contenus de la Destination, pour susciter l'envie de découvrir le territoire.

- Atelier numérique personnalisé* :

Vous offrir la possibilité d'être accompagné par un spécialiste afin d'optimiser et d'améliorer votre visibilité et d'élargir celle-ci via les différents canaux numériques (site web, réseaux sociaux, plateformes...)



*option de partenariat payante



POUR DÉVELOPPER

VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES

Destination Cœur de Flandre, au contact direct des visiteurs, vos futurs clients.

L'agence réceptive Destination Cœur de Flandre est un service commercial soucieux de vous apporter des marchés complémentaires à votre activité. Véritable agence de voyages du territoire spécialisée dans l'offre touristique des 50 communes de Flandre Intérieure, notre objectif : **générer des retombées économiques chez nos partenaires.**

● LES CIBLES QUE NOUS DÉMARCHONS RÉPONDENT À UNE SEGMENTATION CLIENTÈLE

- Groupes, regroupement familiaux, mini groupes, associations, collectivités, scolaires et juniors, affaires, séminaires, entreprises ou tout simplement particuliers et individuels.
- Les formules sont essentiellement créées en **sur-mesure** pour le client sans aucune restriction allant d'une simple visite au séjour complet d'une ou plusieurs semaines en passant par les journées et week-end ou courts séjours packagés.



Notre objectif : commercialiser une offre en corrélation avec la demande des clients, faciliter l'organisation pour le client et pour le partenaire avec un seul interlocuteur privilégié et professionnel au plus proche du terrain.

Votre atout :

Être identifié et gagner en visibilité auprès des organisateurs de voyages (tour-operators, autocaristes,...) et élargir sa saison

● MON ÉTABLISSEMENT DANS LES PASSEPORTS FLAMANDS

Destination Cœur de Flandre valorise par le biais d'**itinéraires thématiques packagés** l'offre et les atouts du territoire. Des circuits de découverte en autonomie permettent aux clients de visiter et accéder aux établissements commercialisés via Destination Cœur de Flandre.

Exemple : Food Tour, packages itinérants Vélo et Fromage, package itinérant Destination Houblon...





POUR DÉVELOPPER

VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES

● VENDRE MA BILLETTERIE EN LIGNE SUR LE SITE DE DESTINATION ET DANS LES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

L'Office de Tourisme propose un **service de billetterie** aux visiteurs. La billetterie peut concerner tout type d'activités, visites, animations et prestations de loisirs (visites de brasseries, d'entreprises, de musées, jardins, ateliers, initiation au tir à l'arc ou activités artisanales, location de vélos, balade à cheval ou à dos d'âne...)

En plus des billetteries proposées par les conseillers en séjours directement dans les bureaux d'accueil de Cassel, Bailleul et Hazebrouck, vos futurs clients peuvent réserver directement via **la billetterie en ligne disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24** sur le site web de la Destination. Lors de la vente un e-billet est généré. Nous commercialisons également des prestations datées avec la jauge que vous nous communiquez.

Un extranet vous permet de voir en temps réel le nombre de places vendues.

● LES DÉMARCHES

L'équipe du Pôle commercialisation est à votre disposition pour **vous accompagner** et étudier la faisabilité actée par une **convention de commercialisation** incluant le reversement d'une commission de 10%.



Les avantages : plus de visibilité, un accès continu aux réservations et pour vos visiteurs la possibilité d'organiser leur séjour en réservant directement leurs prestations et activités.

Les atouts :

Notre équipe d'experts gère déjà la billetterie d'événements d'envergure : les 100 ans de la Brasserie 3 Monts, concerts et événements culturels, départs de balades en calèches, visites des brasseries du Pays Flamand et Bellenaert, visites du site de la laiterie de Bailleul DANONE et bien d'autres.





POUR ÊTRE **ACCOMPAGNÉ, CONSEILLÉ ET INFORMÉ**

Le pôle Relations prestataires est une équipe de professionnels au service des prestataires pour favoriser le développement d'un réseau d'acteurs forts en les accompagnant dans :

1. La réalisation des projets
2. Les financements et subventions
3. Les classements et labellisation
4. Le développement
5. La communication
6. La commercialisation
7. Les aides techniques et organisationnelles

● **LES ATOUTS**

- **La Boîte à Outils de l'Espace Partenaires**, véritable espace professionnel. Elle vous apporte en temps réel les différentes informations, actualités, documents officiels et techniques.

- **Les tables rondes**, organisées régulièrement ces rencontres vous impliquent dans le développement touristique de la destination et de sa stratégie.

● **LA PLATEFORME RÉSEAU TOURINSOFT**

NOUVEAU !

Cet outil est une base de données, partagée et régionale. Elle permet d'alimenter le site coeurdeflandre.fr mais également les autres sites partenaires de l'outil.

Vous avez accès à vos données et vous pouvez les mettre à jour en quelques clics.

Comment faire ? Consultez la vidéo ci-dessous :

<https://youtu.be/t7P8g6eptko>





RESTER EN

CONTACT PERMANENT

● PAR QUELS MOYENS ?

- La Newsletter Pro, envoyée trimestriellement vous donne les actus de la Destination.
- Les temps forts : lancement de saison, les cafés partenaires et les grands événements du réseau et de la Destination sont des occasions pour partager des moments de convivialité entre pros



NOUVEAU !

● DES AVANTAGES PRO (RÉSERVÉS AUX FORMULES 1, 2 ET 3)

- Accès au groupe privé sur Facebook, communauté privée des partenaires animée par le Service Relations Pro
- Pass Partenaire : En 2023 l'Office de Tourisme Cœur de Flandre vous réserve une programmation complète de découvertes, de conférences et d'ateliers en lien avec votre activité.
- Tourinsoft : Nouvel outil de gestion et Système d'Information Touristique pour la mise à jour en temps réel de vos données et photos.



L'équipe du Pôle Relations Pro est à votre disposition pour vous apporter les conseils les plus adaptés à votre activité.

STÉPHANIE GODFROY

stephanie.godfroy@coeurdeflandre.fr
03 28 50 90 35

STÉPHANIE COLART

stephanie.colart@coeurdeflandre.fr
07 86 57 67 73

HÉLÈNE ELLEBOUDT

helene.elleboudt@coeurdeflandre.fr

PARTENAIRES@COEURDEFLANDRE.FR



LA BOUTIQUE

DE LA DESTINATION

Développer votre visibilité, déployer la notoriété de votre structure et faire rayonner le territoire ses emblèmes et spécialités. La boutique de l'Office de tourisme regroupe une sélection d'articles de producteurs, de créateurs locaux et de souvenirs qui reflètent l'identité.

Présente dans les 3 bureaux d'information touristique, lors des grands événements et sur le site web de Destination Cœur de Flandre, elle contribue à faire découvrir et consommer les richesses du territoire, elle apporte une visibilité complémentaire à vos produits et créations.

● VOS PRODUITS EN BOUTIQUE

Valorisez et vendez votre savoir-faire par le biais de notre boutique et permettez ainsi aux voyageurs et clients en quête de souvenirs d'emporter un peu de Flandre avec eux !

Notre équipe vous conseille sur les options les plus adaptées à vos attentes et vos besoins.

● VITRINE SHOWROOM

Nous vous donnons la possibilité de réserver un espace dans nos vitrines (visibles de l'extérieur) pour mettre en avant vos produits et permettre ainsi aux clients de passer commande directement via nos services. (sous condition)



Destination Cœur de Flandre La Boutique, CHEZ VOUS !

Un large éventail de produits s'offre à vous : en étant partenaire vous pouvez créer un espace boutique de Destination Cœur de Flandre dans votre établissement grâce aux tarifs préférentiels et ainsi apporter un nouveau service à vos clients. ex: vous êtes hébergeur, séduisez vos clients avec les mugs qu'ils peuvent emporter, vos clients n'ont pas le temps de repasser par l'office de tourisme, proposez leur directement la carte de randonnée.



LES FORMULES

DE PARTENARIAT

FORMULE 0 Présence sans photo sur le site www.coeurdeflandre.fr
Commercialisation par le service Groupes et Individuels

0 €
POUR RESTER LIÉ

FORMULE 1

- Présence avec 6 photos sur le site www.coeurdeflandre.fr
- Vitrophanie et présentoir Destination Cœur de Flandre pour les nouveaux partenaires
- Diagnostic Numérique et Atelier Yes Wifi
- Publication sur la carte touristique Destination Cœur de Flandre
- Accès à l'espace partenaires en ligne
- Commercialisation par le service Groupes et Individuels (avec commissionnement)
- Billetterie via le site de l'Office de Tourisme Cœur de Flandre

95 €
POUR DÉVELOPPER VOTRE ACTIVITÉ



Des Avantages Pro :

-Accès au groupe privé sur Facebook, communauté privée des partenaires animée par le Service Relations Pro

- Pass Partenaire :

En 2023 l'Office de Tourisme Cœur de Flandre développe l'agenda des Partenaires et vous réserve une programmation complète de découvertes, de conférences et d'ateliers en lien avec votre activité.

- 2023 marquera le lancement de plusieurs opérations Marketing ayant pour but de renforcer l'itinérance au sein du territoire et chez l'ensemble des partenaires:

La Chasse aux Trésors itinérante et les Bons Plans Flamands permettront de valoriser de manière ludique la découverte des établissements partenaires de la Destination.

FORMULE 2 La formule 1 +
Une séance photo Reportage de 20 photos numériques HD. Vous pouvez utiliser ces photos librement.

170 €
POUR SUBLIMER VOS SUPPORTS DE COMMUNICATION

FORMULE 3 La formule 2 +
Un publireportage (reportage publicitaire d'une page, qui se présente comme un article) dans l'un des magazines Destination Cœur de Flandre

370 €
POUR BOOSTER VOTRE NOTORIÉTÉ



LES FORMULES DE PARTENARIAT



MULTIACTIVITÉS

Vous avez **plusieurs activités domiciliées à la même adresse** postale ? Dans ce cas, vous pouvez opter pour une formule par activité, mais une seule vous sera facturée.

Dans l'outil Tourinsoft, pensez à cocher « **Activité supplémentaire** » dans l'onglet **Gestion OT** pour vos offres touristiques qui complètent votre offre principale.

INSERTIONS PUBLICITAIRES

DANS LES MAGAZINES DE L'OFFICE DE TOURISME

1/2 page <i>(format 199x138 mm)</i>	Édition Printemps-Eté 200 €	Édition Automne-Hiver 150 €
1 page <i>(format 285x199 mm)</i>	Édition Printemps-Eté 275 €	Édition Automne-Hiver 225 €
4^e de couverture <i>(format 210x297 mm)</i>	Édition Printemps-Eté 750 €	Édition Automne-Hiver 675 €

ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE INDIVIDUEL

**Les outils Google, Facebook et Instagram,
et Gérer sa e-reputation**
Forfait 3h - 150 €



PROGRAMME 2023

PASS PRO TOURISME

Conseils et Accompagnement

Réservé aux Partenaires Destination Cœur de Flandre
Formules 1,2 et 3

JANVIER

Pensez à confirmer votre partenariat avec Destination Cœur de Flandre

FÉVRIER

Commercialiser votre offre via Destination Cœur de Flandre : renforcez vos ventes : En répondant à la convention de commercialisation, travaillez en collaboration avec nos services groupes et séminaires pour figurer dans ces offres (visites guidées, circuits demi-journée, séjours). Une billetterie en ligne est également assurée pour les individuels offrant des prestations de loisirs et de découvertes tout au long de l'année.

📍 VISITE VIP DU MOIS : MUSÉE DE FLANDRE ET MOULIN DE CASSEL

MARS

Maîtriser vos informations sur la base de données touristiques : Tourinsoft : nouvel outil qui vous donne la possibilité de modifier les informations concernant votre activité utilisées par les réseaux du tourisme et notre Destination. **La Taxe de Séjour facile**.

📍 VISITE VIP DU MOIS : DANONE

AVRIL

Votre visibilité en ligne, nos animateurs numériques vous donnent toutes les clefs pour **optimiser votre présence web et réseaux sociaux**.

📍 VISITE VIP DU MOIS : BALADE ET LA FROMAGERIE EECKE

MAI

Adapter et qualifier votre offre aux différentes cibles clientèles : comment valoriser votre structure au vue d'une clientèle spécifique ? Nous vous accompagnons dans les démarches pour la qualification de votre établissement (Accueil Vélo, Café rando, Qualité tourisme, Estaminets Flamands...) mais aussi par des conseils améliorant l'accueil des touristes étrangers.

📍 VISITE VIP DU MOIS : BALADE CAPPELLOISE, PARC MARGUERITE YOURCENAR, ASINERIE OSSON, ETANG DES 3 FONTAINES

JUIN

Coaching Communication visuelle, attractivité visuelle de l'entrée de votre établissement : comment valoriser et renforcer votre visibilité.

📍 VISITE VIP DU MOIS : BRASSERIE 3 MONTS

JUILLET ET AOÛT

La saison touristique battant son plein, les activités reprennent en septembre.

📍 TOUTEFOIS DÉCOUVREZ LA BRASSERIE DU PAYS FLAMAND

SEPTEMBRE

Améliorez votre accessibilité et l'accueil de la clientèle en situation de handicap : Nous vous proposons l'adaptation de cette offre grâce au label Tourisme et handicap. Cette conférence vous présentera les démarches et aménagements pour l'obtention du label.

📍 VISITE VIP DU MOIS : MUSÉE DE LA VIE RURALE

OCTOBRE

Relooquez votre établissement avec un professionnel : Déco et design d'intérieur : sous les conseils avisés d'un professionnel de la décoration, relookez et boostez votre intérieur.

📍 VISITE VIP DU MOIS : MUSÉE DES AUGUSTINS, MAISON ABBÉ LEMIRE ET ÉGLISE SAINT ELOI

NOVEMBRE

Accueillir et proposer des prestations Familles : bénéficiez de conseils adaptés à la cible Famille.

📍 VISITE VIP DU MOIS : MAISON DE LA BATAILLE

DÉCEMBRE

📍 VISITE VIP DU MOIS : MUSÉE BENOÎT DEPUYDT, L'ÉCOLE DE DENTELLE ET LE BEFFROI

Certaines de ces conférences vous seront proposées sous réserve d'une participation financière en fonction du nombre de participants.



À VOS

AGENDAS !



COMMENT DEVENIR **PARTENAIRE ?**

- 1.** Se connecter sur l'extranet avec les identifiants fournis par mail
- 2.** Mettre à jour ses données
- 3.** Choisir son partenariat dans l'onglet **Gestion OT**
- 4.** Mettre son choix et ses options dans le panier sur
reservation.coeurdeflandre.fr/formules-partenariat.html
- 5.** Procéder au paiement en ligne
- 6.** Votre adhésion est effective pour l'année 2023 !



DES QUESTIONS ?

CONTACTEZ LE SERVICE PARTENAIRES

07.86.57.67.73

PARTENAIRES@COEURDEFLANDRE.FR



LES

CONTACTS

LE SERVICE PRESTATAIRES

Stéphanie Colart
Stéphanie Godfroy
Hélène Elleboudt



partenaires@coeurdeflandre.fr



07 86 57 67 73

03 28 44 20 04



**Bureau d'Information
Touristique de Cassel**
20 Grand'Place

03 74 54 00 77
cassel@coeurdeflandre.fr



**Bureau d'Information
Touristique de Bailleul**
3 place Charles de Gaulle

03 28 49 23 79
bailleul@coeurdeflandre.fr



**Bureau d'Information
Touristique de
Hazebrouck**

*Hôtel de Ville,
Place du Général de Gaulle*

03 74 54 00 76
hazebrouck@coeurdeflandre.fr