



# Guide du *partenaire*

Office de Tourisme du Dévoluy  
**Édition 2023**



## L'OFFICE DE TOURISME S'ENGAGE EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

### Les éco-gestes

#### Les gestes simples au quotidien de chacun :

- Je trie mes déchets
- J'éteins la lumière quand elle n'est pas nécessaire et quand je quitte le bureau
- Je ne laisse pas mes outils informatiques en veille la nuit et le week-end
- Je n'imprime que lorsque c'est strictement nécessaire ou j'utilise du papier brouillon en priorité
- Je préviens immédiatement les services techniques en cas de suspicion de fuite d'eau

### Nos actions

#### Ce que l'Office de tourisme met en œuvre :

- Politique 0 papier : limitation des éditions destinées à la clientèle
- Utilisation de vaisselle réutilisable (écocup, travelscup, gourdes...)
- Mise en place d'une journée de télétravail par semaine selon les services
- Priorisation des réunions en visio conférence
- Politique d'achat privilégiant les fournisseurs locaux et/ou écoresponsables
- Rester en veille et à l'écoute d'actions ou process en faveur de l'environnement
- Intégrer la RSE dans les campagnes de communication portées par l'Office de Tourisme
- Adopter des gestes d'éco-conception pour ledevoluy.com, vitrine officielle de la destination

# MIEUX NOUS connaître

L'Office de Tourisme du Dévoluy (classé catégorie I) est une association de Loi 1901. Créé en 1995, il intervient pour la commune du Dévoluy et sa mise en avant auprès des différents publics. Le conseil d'administration se réunit 4 fois par an et l'Assemblée Générale 1 fois par an, pour valider les missions stratégiques et les projets opérationnels de l'Office de Tourisme.

L'Office de Tourisme du Dévoluy est actuellement présidé par **Germain Butel**.



**Muriel BUFFIERE**  
Directrice

04 92 58 30 61  
[direction@ledevoluy.com](mailto:direction@ledevoluy.com)



**Gontran ISNARD**  
Community manager

04 92 58 30 65  
[communication@ledevoluy.com](mailto:communication@ledevoluy.com)



**Armelle DAMY**  
Secrétaire de direction

04 92 58 30 60  
[armelle.damy@ledevoluy.com](mailto:armelle.damy@ledevoluy.com)



**Julie ROGISSARD**  
Chargée de communication et relations presse

04 92 58 30 63  
[relationpresse@ledevoluy.com](mailto:relationpresse@ledevoluy.com)



**Alice BOMPARD**  
Responsable accueil, centrale de réservation et qualité

04 92 58 91 91  
[ot@ledevoluy.com](mailto:ot@ledevoluy.com)



**Robin MALGAT**  
Chargé de promotion et marketing

04 92 58 30 64  
[marketing@ledevoluy.com](mailto:marketing@ledevoluy.com)



**Clément MONNOT**  
Responsable animations

04 92 58 30 62  
[animation@ledevoluy.com](mailto:animation@ledevoluy.com)

# POUR VOUS accueillir . . .



## Saint Etienne en Dévoluy

Ouvert toute l'année  
Hiver

Du lundi au samedi :  
9h-12h et 14h-18h

Été

Tous les jours : 9h-12h et 14h-18h

Printemps / Automne

Du lundi au vendredi :  
9h-12h et 14h-18h

## Superdévoluy

Ouvert en saison  
Hiver

Tous les jours : 9h-12h et 14h-18h  
Dimanches de vacances scolaires :

9h-18h

Été

Tous les jours :

9h30-12h30 et 14h30-18h30  
Les dim. d'affluence : 9h30-18h30

## La Joue du Loup

Ouvert en saison  
Hiver

Tous les jours : 9h-12h et 14h-18h  
Dimanches de vacances scolaires :

9h-18h

Été

Tous les jours :

9h30-12h30 et 14h30-18h30  
Les dim. d'affluence : 9h30-18h30



### L'accueil des familles, une priorité !

Les stations du Dévoluy ont obtenu le label Famille Plus en 2011, récompensant ainsi la qualité de l'accueil et de l'offre proposée aux familles et aux enfants (animations adaptées, espace jeux, brochures à destination des enfants...).



### Garantir la qualité du service

L'Office de Tourisme du Dévoluy détient la marque Qualité Tourisme : il s'engage pour la satisfaction de ses visiteurs et de ses partenaires.

## Nos missions

### OBJECTIFS

- Accroître la fréquentation touristique du territoire
- Améliorer la satisfaction des clients
- Fédérer les acteurs locaux et piloter la destination
- Développer la notoriété du territoire auprès des publics cibles

### Accueillir & informer

- > Accueil et conseil des visiteurs français et étrangers.
- > Diffusion de la documentation touristique des partenaires, des territoires voisins, des topos.
- > Réponse aux demandes d'informations par téléphone, email, courrier, chatlive.

### Promouvoir & commercialiser

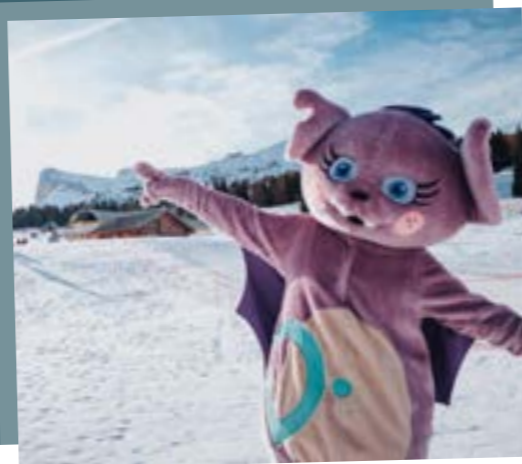
- > Edition de supports de communication pour promouvoir Le Dévoluy, puis pour faciliter le séjour une fois sur place.
- > Webmarketing : site web, référencement, réseaux sociaux.
- > Opérations de promotion : présence sur plusieurs salons, achats d'espaces publicitaires dans la presse, en radio, à la TV, en affichage urbain, en digital.
- > Relations presse : accueils et voyages de presse, communiqués et dossiers de presse.
- > Vente en ligne et par téléphone de prestations d'activités, d'hébergements et de produits packagés.

### Développer le territoire

- > Accompagnement technique des partenaires : visibilité sur le web, commercialisation.
- > Label Famille Plus, démarche qualité.
- > Collaboration avec l'Agence Départementale de Développement Economique et Touristique.

### Activités, animations & événements

- > Programme d'animation en saison (près de 600 animations !).
- > Organisation d'événements.
- > Soutien aux associations pour l'organisation de leurs propres événements.



## Nos outils de promotion

### SUPPORTS NUMÉRIQUES

> Site internet

[www.ledevoluy.com](http://www.ledevoluy.com)

1 000 000 de pages vues par an  
180 000 visiteurs uniques par an

Site développé en responsive design (adapté aux formats mobiles, tablette et ordinateur), avec toutes les informations pratiques destinées à faciliter la préparation du séjour des vacanciers.

> Centrale de réservation

[www.ledevoluy.com](http://www.ledevoluy.com)

Numéro unique : 04 92 58 91 91

> Newsletter - 54 000 contacts

Plusieurs newsletters sont adressées à notre base de données clients en fonction de leur zone géographique ou centres d'intérêts. Celles-ci promeuvent des produits, des actus, des temps forts, etc.

> Réseaux sociaux

Outils de promotion incontournables, les réseaux sociaux véhiculent l'image de notre destination grâce à une animation quotidienne.



### ÉDITIONS

> Magazine destination

Ce magazine invite à la découverte du massif du Dévoluy au travers de sa géologie, des activités proposées et de ses habitants.

> Brochures bi-annuelles

Impression à la demande et téléchargeable en ligne

Brochures d'appel qui comprennent le guide des hébergements et le guide pratique (activités et commerces). L'information se veut pratique dans ces deux supports.

> Dossier de presse - version hiver et été

À destination des journalistes pour présenter la destination et les nouveautés en amont des saisons.

> Carte touristique

Carte recensant les activités, les principaux sites touristiques du Dévoluy et ses alentours.

> Plan des stations - uniquement téléchargeable en ligne.

> Guide Famille - D-Izzy Guide

Brochure ludique à destination des familles.

> Magazine Le Dévoluy & Nous

Magazine trimestriel à destination de la population locale et à un fichier d'abonnés.

### QUELQUES CHIFFRES

Année 2022

305 jours d'ouverture par an  
37 000 fans sur Facebook  
12 500 sur Instagram  
1 000 000 pages ledevoluy.com vues par an  
123 adhérents sur le territoire  
+ de 60 000 personnes ont assisté aux animations/événements

### MAIS AUSSI :

- > Programmes d'animations
- > Fiches thématiques
- > Topos randos, VTT, trail, Via Ferrata et escalade
- > Flyers et affiches des événements

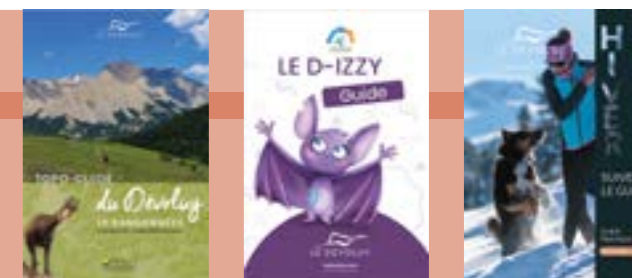
### Temps forts

HIVER - Le Derby du Dévoluy, Open de Snow

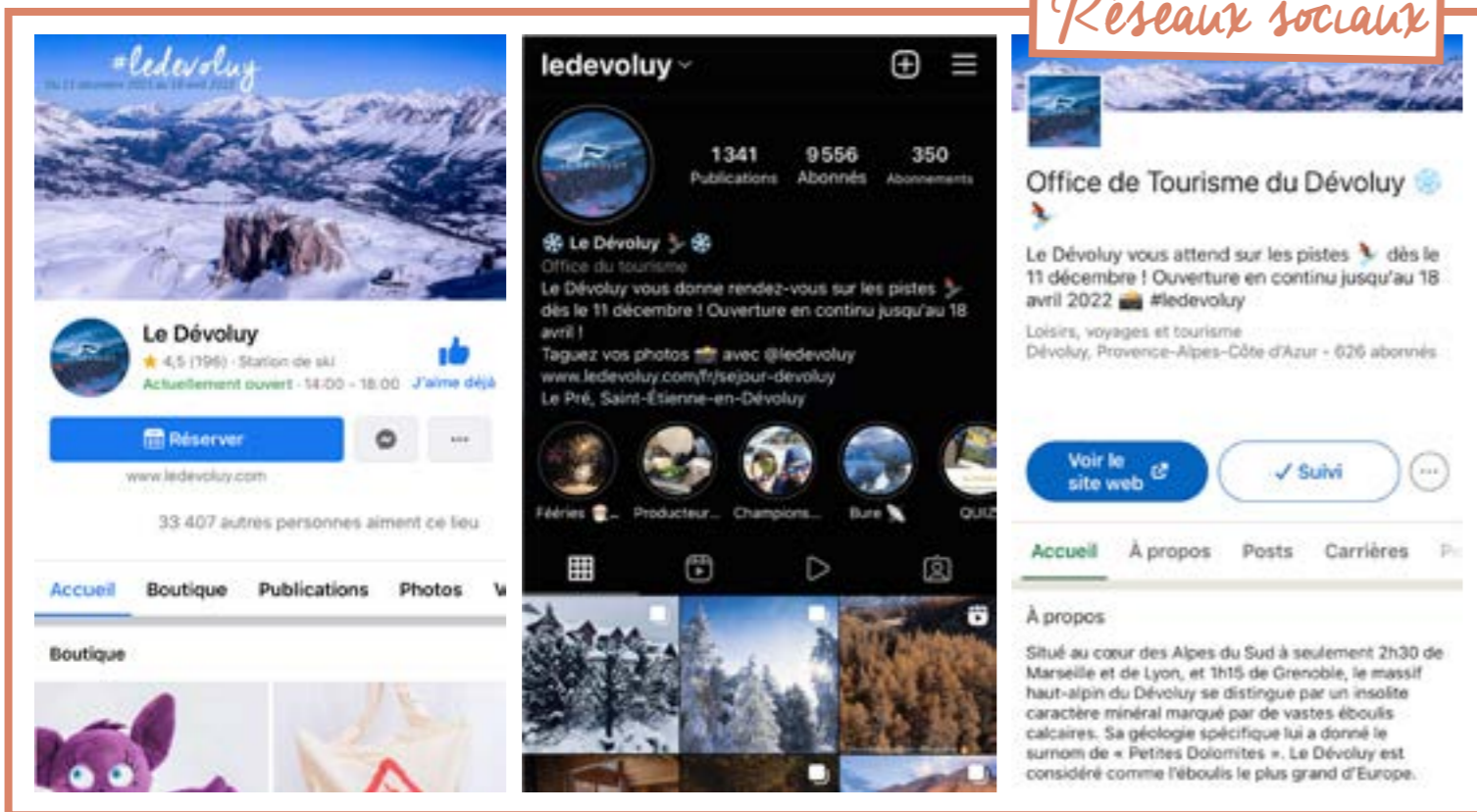
Volley, Les Givrés de la BD, Dévol'ice trail...

ÉTÉ - Rando VTT l'Eterlou, Zen Agritude,

Festival de l'image, La Grande Trace...

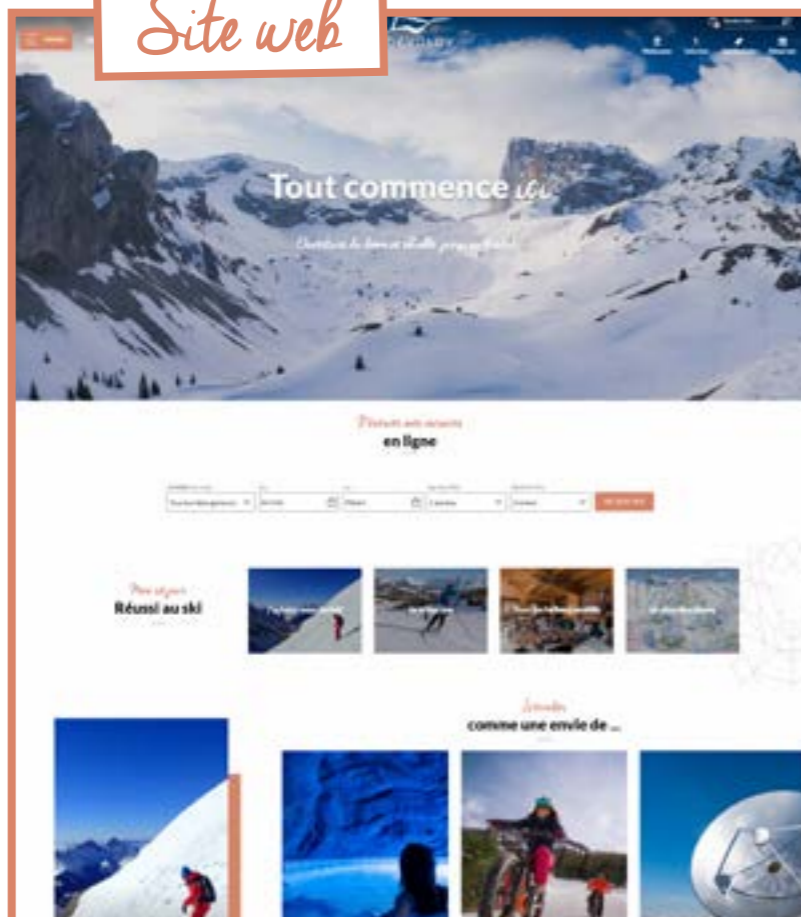


# NOS MOYENS DE COMMUNICATION *digitaux*



## Réseaux sociaux

## Site web



# DEVENEZ *partenaires*

## 123 adhérents

### Acteurs du Tourisme, vous souhaitez...

- Développer votre activité et accroître votre notoriété et votre visibilité.
- Vous implanter dans la vie locale.
- Être accompagné et conseillé dans vos démarches.
- Intégrer un réseau et participer activement au développement touristique du Dévoluy.

## Des services pour vous

### PROMOTION GRAND PUBLIC

> **Promotion de votre établissement** ou de votre activité grâce à un encart sur :

- *le guide hébergement / le guide pratique* : nom de votre structure + coordonnées + descriptif + visuel
- *sur le www.ledevoluy.com* : nom + descriptif détaillé + lien vers votre site internet + coordonnées + visuels + géolocalisation + vidéo + vente en ligne.

> **Des conseillers en séjour qui orientent les clients** en fonction de leurs attentes précises et qui vendent vos produits.

> **Diffusion de votre documentation** dans nos locaux

> **Mise à disposition** de notre documentation pour vos clients (déposée tous les vendredis en saison, auprès des hébergeurs).

> Utilisation de notre **charte graphique**.

> Mise à disposition de notre **photothèque**.

### ACCOMPAGNEMENT ET COMMERCIALISATION

> **Assistance à la commercialisation** de votre offre :

- *Accompagnement numérique* : création de site internet, visibilité, e-réputation.
- *Intégration à la Centrale de Réservation (pour les hébergeurs)* : plateforme de vente en ligne, commission de 10%, visibilité accrue, paramétrage personnalisé, être intégré dans des formules packagées.
- *Accès à la place de marché (outils Alliance Réseaux)* : une plateforme qui agrège l'ensemble des offres

du territoire. Cela permet au client d'accéder aux disponibilités en temps réel et de réserver en ligne, que ce soit depuis votre propre site, depuis notre site, ou depuis [www.hautes-alpes.net](http://www.hautes-alpes.net). Un outil adapté à vos besoins pour commercialiser vos activités et augmenter votre visibilité.

- **Accès à Addock** : place de marché dédiée aux activités. Service de réservation des activités en ligne. Commission de 6%. Formation gratuite. Vente à l'accueil des Offices de Tourisme.

> **Transmission des disponibilités** des hébergeurs aux visiteurs.

> **Participation aux opérations de promotion** : relations presse, salons, événements.

> Présence de votre structure ou activité dans la base de données **APIDAE**.

> **Service billetterie** pour vos concerts, spectacles et autres manifestations.

### PARTICIPATION AU RÉSEAU LOCAL DU TOURISME

- > **Invitations à différents événements** proposés par l'Office de Tourisme (réunion des partenaires,...).
- > **Envoi des newsletters professionnelles** de l'Office de Tourisme qui vous informent de l'actualité et des arrivées.
- > **Invitation à l'Assemblée Générale** et participation à la vie de l'association.

## Nos échanges

### RESTEZ INFORMÉS

- > Espace PRO [www.ledevoluy.com/menu-footer/pro/](http://www.ledevoluy.com/menu-footer/pro/) (mot de passe : adherentdevoluy) conçu spécialement pour vous, retrouvez-y des outils et des informations utiles à votre activité. Le bulletin d'information, envoyé une fois par semaine par mail en saison, pour connaître les animations, les événements et le nombre d'arrivées chaque semaine (aussi utilisé le reste de l'année pour communiquer avec vous).

### Ne manquez pas nos rendez-vous :

- Lancement de saison
- Challenge des saisonniers
- Groupe de travail qualité
- Assemblée Générale

## Être partenaire, un engagement réciproque

- > Être ambassadeur de la destination auprès de vos clients (promouvoir Le Dévoluy, mettre à disposition de vos clients les brochures et guides pratiques de l'Office de Tourisme, faire un lien sur votre site vers le site de l'Office de Tourisme, utiliser le logo Le Dévoluy).
- > Communiquer les informations concernant votre activité (nouveautés, disponibilités, dates d'ouverture et fermeture, changement d'activité, reprise d'activité...) pour que nous diffusions vos informations à jour.
- > Un engagement réciproque en faveur de la **QUALITÉ** :
  - Faire remonter les suggestions et remarques de vos clients afin d'optimiser la qualité de la destination.
  - Répondre aux éventuelles réclamations / avis de clients que nous vous transmettons dans les 3 jours.
  - Participer à notre enquête de satisfaction et à nos sondages.
  - Mettre en place des actions correctives ou d'amélioration.
- > Pour les hébergeurs, nous faire parvenir vos disponibilités.
- > L'Office de Tourisme a mis en place une charte de l'adhérent reprenant ces principaux points.

## Devenir partenaire MODE D'EMPLOI

- 1 Prenez contact avec Armelle Damy : [armelle.damy@ledevoluy.com](mailto:armelle.damy@ledevoluy.com)
- 2 Prenez connaissance des tarifs d'adhésion annuelle
- 3 Validez vos renseignements.
- 4 Accédez à tous nos services.

## Vous êtes déjà partenaire ?

Optimisons notre façon de travailler ensemble, pensez « Office de Tourisme »

- Informez-nous par mail de toutes les informations relatives à votre activité : disponibilité des hébergements, changement d'adresse, fermeture exceptionnelle, nouveautés... afin d'améliorer ensemble la qualité des renseignements rendus aux visiteurs (connectez-vous avec votre compte APIDAE et mettez vous-même à jour vos périodes d'ouverture).
- Faites-nous part de l'organisation ponctuelle d'un événement, d'une offre promotionnelle...
- Vous vous interrogez sur la gestion ou la mise en valeur de votre structure (promotion, place de marché, classement...), n'hésitez pas à nous contacter.

### Partenaires, vous êtes représentés au sein de l'Office de Tourisme

En devenant partenaire, vous intégrez un collège d'adhérents (hébergeurs, membres actifs), représenté par un.e administrateur.trice.

Être adhérent vous donne la possibilité d'être élu.e pour 2 ans au sein de votre collège et de devenir administrateur.trice.

Le Conseil d'Administration exerce les pouvoirs les plus étendus pour assurer le fonctionnement de l'Office de Tourisme du Dévoluy : il vote les orientations stratégiques, décide des actions à mettre en oeuvre, etc.

Les administrateurs ont aussi pour rôle de relayer les décisions et informations décidées en Conseil d'Administration aux membres des collèges qu'ils représentent.

# LES PACKS d'adhésion 2023

## QUI PEUT ADHÉRER ?

- Les structures ayant leur siège social sur la commune du Dévoluy > options 1 à 4 du formulaire d'adhésion
- Les structures ayant leur siège social sur le territoire de la Communauté de Communes Buëch Dévoluy > une majoration de 100% est appliquée pour tous les packs. (Options 5 à 8 du formulaire d'adhésion)
- Les structures ayant un siège à l'extérieur du territoire du Dévoluy et de la Communauté de Communes Buëch Dévoluy > la demande d'adhésion devra être approuvée par un vote du conseil d'administration, demande à formuler par mail. Une majoration de 100% est appliquée pour tous les packs. (Options 5 à 8 du formulaire d'adhésion)
- Les meublés lorsqu'ils portent le label Dévoluy ou sont classés à minima 1 étoile

## Les offres 2023

### 1/ ADHÉSION DE BASE : 155€

- Dépôt et affichage de flyers dans les 3 OT du Dévoluy
- Accès à l'espace pro
- Information de l'actualité via les newsletters de l'OT
- AG et réunions diverses
- Droit de vote et de candidature
- Accompagnement à la labélisation Famille Plus et Qualité (ou accueil vélo ou trail, etc.)
- Encart détaillé (photo, coordonnées, descriptif) dans les guides pratiques et d'hébergements de l'OT (été et hiver) consultables ou téléchargeables en ligne ou sur les bornes tactiles des OT ou disponible papier à la demande dans les OT
- Insertion sur le web de sa fiche professionnelle sur ledevoluy.com et les 3 bornes tactiles des OT. Celle-ci sera traduite en GB et NL et pourra inclure un descriptif, 1 contact et des fichiers multimédias.
- Formation à l'outil Apidaé pour la mise à jour de façon autonome des périodes et horaires d'ouverture (remontée sur ledevoluy.com et sur les bornes tactiles)
- Affichage d'une animation gratuite dans le programme d'animations papier, dans la limite de la place disponible.

> Dans le cas de multiples commerces, 1 commerce = 1 adhésion

> Pour les prestataires d'activités qui proposeraient différentes activités, 1 seule adhésion.

### 3/ PACK FERRAND : 975€ (adhésion de base + Pack Bure + services ci-dessous)

- Conception d'une vidéo clé en main de 30' (prise d'images et sons - 2 A/R)
- Accès à la photothèque et vidéothèque de l'OT
- Accompagnement dans la publication d'une sponsorship sur les réseaux sociaux
- Conseil sur les outils digitaux (site web, gestion de CRM, etc.)
- Diffusion d'un spot radio sur radio imagine (7 spots/jour pendant 7 jours)

### 2/ PACK BURE : 260€ (adhésion de base + services ci-dessous)

- Formation à un outil de commercialisation pour vendre en ligne sur le site de l'OT ou sur son propre site (via un widget) une activité ou un produit
- Possibilité de participer à des salons ou rdv grand public sur lesquels se rend l'Office de Tourisme et dans la limite des places disponibles
- Mise en ligne de séjours packagés sur ledevoluy.com (rubrique bons plans séjours)
- Affichage dans l'agenda en ligne d'activités ou animations périodiques (sans limite)
- Affichage d'une animation/activité payante et d'une animation/activité gratuite dans le programme d'animations papier, dans la limite de la place disponible.

### 4/ PACK OBIOU : 4 100€ (adhésion de base + Pack Bure + Pack Ferrand + services ci-dessous)

- Communication web, print et dans les zones de départ et d'arrivée sur l'ensemble des événements hiver et été organisés par l'Office de Tourisme (Derby du Dévoluy, Les Givrés de la BD, le festival de l'image, l'Eterlou et La Grande Trace)

# Office de Tourisme du Dévoluy

92 Route des Stations - Le Pré

05250 LE DÉVOLUY

Tel. 04 92 58 91 91

[ot@ledevoluy.com](mailto:ot@ledevoluy.com) - [www.ledevoluy.com](http://www.ledevoluy.com)

