



## DOSSIER DE DEMANDE DE CLASSEMENT EN CATEGORIE 1 DE L'OFFICE DE TOURISME DE DIJON METROPOLE

*Dossier réalisé au 17 août 2023 pour passage de la délibération en conseil métropolitain*

*La présentation reprend les critères indiqués par la DGE. Les numéros correspondent aux critères exigés sur le classement en catégorie 1, les numéros manquants correspondent à des critères moins exigeants pour le classement en catégorie 2.*

### **Dossier réalisé par :**

Isabelle Thomas

Responsable du pôle accueil boutique et qualité

03 80 44 11 58

[ithomas@otdijon.com](mailto:ithomas@otdijon.com)

### **Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON

Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : [info@otdijon.com](mailto:info@otdijon.com)

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



## L'Office de Tourisme est accessible et accueillant

*Critère 1 : L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.*

L'Office de Tourisme dispose de 3 points d'accueil :

- Le point d'accueil rue des Forges, qui est le point d'accueil principal
- Le point d'accueil cour de la gare
- Le point d'accueil du 1204 au sein de la Cité de la gastronomie



### Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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

**Le point d'accueil principal, 11 rue des Forges**, qui est ouvert le plus largement, est en plein cœur du secteur sauvegardé et au sein d'un des plus importants monuments historiques de la ville, le Palais des ducs et des Etats de Bourgogne. L'Office de tourisme gère les visites de la tour Philippe le Bon, point focal du Palais des ducs, qui offre une vue à 360 degrés sur la ville et constitue une des attractions incontournables de la destination. Situé à deux pas de l'église Notre-Dame et du Musée des Beaux-Arts, dans des rues piétonnes très commerçantes, il capte naturellement des flux touristiques importants. C'est notre point d'accueil le plus fréquenté.



Ce point d'accueil est situé en secteur sauvegardé, et les façades sont classées monuments historiques, ce qui interdit d'avoir une enseigne voyante. Nous avons des **enseignes « Office de tourisme » sur fond transparent**, répondant à la charte graphique nationale des Offices de tourisme, ainsi qu'un **panneau mobile** aux couleurs de la charte graphique de l'Office de tourisme de Dijon Métropole – qui est elle-même une déclinaison de la charte de Dijon Métropole.

Comme c'est le point d'accueil ouvert le plus largement à l'année, le choix est fait de **concentrer la signalétique directionnelle urbaine vers ce point d'accueil**, afin d'éviter les déceptions si nous orientations vers des bureaux fermés, ou les effets pervers de panneaux qui se contredisent les uns les autres.

**Ce point d'accueil est situé en secteur piéton.** Une signalétique directionnelle oriente les visiteurs à travers le secteur piéton. Cette signalétique sur fond marron correspond à la signalétique standard de la Ville pour la circulation piétonne.

## Signalétique piétonne



En plus de la signalétique présente en ville, nous indiquons les **parkings recommandés** sur notre site internet : <https://www.destinationdijon.com/pratique/informations-pratiques/office-de-tourisme/>

## Espace d'accueil « Dijon Historique »

En plein cœur de Dijon, dans le Palais des Etats de Bourgogne, notre point d'accueil principal vous propose de répondre à toutes vos interrogations sur votre séjour et de repartir avec un joli souvenir de **notre boutique...**

- 11 rue des Forges – 21000 Dijon
- Tél. : +33 (0)3 80 44 11 44

### Nos horaires

- Lundi au samedi : de 9h30 à 18h30
- Dimanche et jours fériés : de 10h00 à 18h00

*Fermeture exceptionnelle à 16h les 24 et 31 décembre. Fermé le 25 décembre et le 1er janvier.*

**Stationnement recommandé :** parking Trémouille-Marché ou rue de la Préfecture.

### Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : [info@otdijon.com](mailto:info@otdijon.com)

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

**Le point d'accueil cour de la gare** vise les arrivées en train des visiteurs en court-séjour.

La façade est ornée d'une grande enseigne très visible. L'usage du parvis n'est pas libre.



Indication du parking sur site internet :

<https://www.destinationdijon.com/pratique/informations-pratiques/office-de-tourisme/>

## Espace d'accueil « Gare »

- Cour de la Gare – 21000 Dijon
- Tél. : +33 (0)3 80 44 11 44

### Nos horaires

- Du lundi au dimanche : de 9h30 à 18h00

*Fermeture exceptionnelle à 16h les 24 et 31 décembre. Fermé le 25 décembre et le 1er janvier.*

**Stationnement recommandé :** parking Gare de Dijon.

### Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

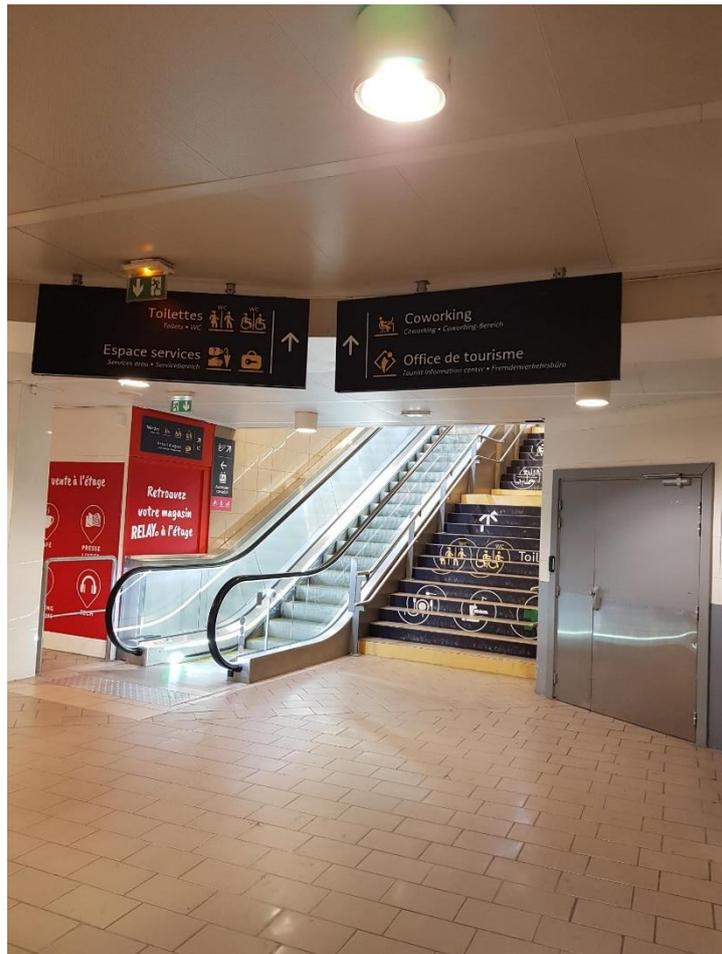
SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : [info@otdijon.com](mailto:info@otdijon.com)

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



Signalétique en Gare de Dijon-Ville



**Office de Tourisme de Dijon Métropole**  
 11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX  
 SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
 Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM21170005  
 Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



**Le point d'accueil du 1204 a ouvert en mai 2022** au sein de la Cité internationale de la gastronomie et du vin, pour renseigner les visiteurs au sein de ce grand équipement touristique structurant, avec l'ambition de diffuser les flux.

Ce service offert aux visiteurs de la Cité est installé dans la première salle du 1204, le Centre d'interprétation de l'architecture et du patrimoine de la Ville de Dijon, lui-même situé au cœur du pôle culturel de la Cité. Ce bureau n'a pas pignon sur rue.

Une signalétique directionnelle interne de la Cité aiguille vers ce site. La vitrophanie du 1204 met en valeur la présence de l'Office de tourisme.



Sa présence est signalée sur notre site internet avec la mention du parking recommandé.

## Espace d'accueil « 1204 »

● Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin – 21000 Dijon  
Tél. : +33 (0)3 80 44 11 44

### Nos horaires

● Mardi au dimanche : de 9h30 à 19h00

### Ouvertures exceptionnelles

● Les lundis, du 10 juillet au 28 août 2023 : de 13h30 à 19h00

**Stationnement recommandé :** parking Monge.

### Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

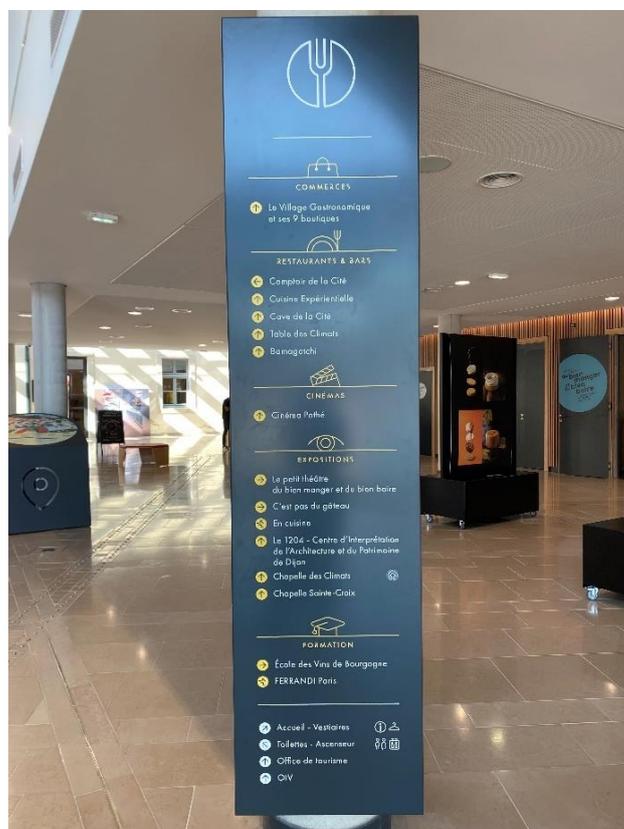
SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



Signalétique interne à la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin



**Office de Tourisme de Dijon Métropole**  
 11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX  
 SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
 Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
 Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



*Critère 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.*

**Le point d'accueil Forges a été rénové en 2019.**



Vue de l'espace d'accueil depuis le sas d'entrée

L'espace d'accueil s'organise en plusieurs espaces. La distribution est soulignée par les bandes à contraste visuel.

- Espace principal d'information avec le comptoir d'accueil au fond,
- Tables tactiles à gauche,
- Boutique à droite,
- Espace documentation et Chapelle des Elus au fond à droit avec du mobilier permettant de s'asseoir. La Chapelle des Elus accueille souvent des expositions.

**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

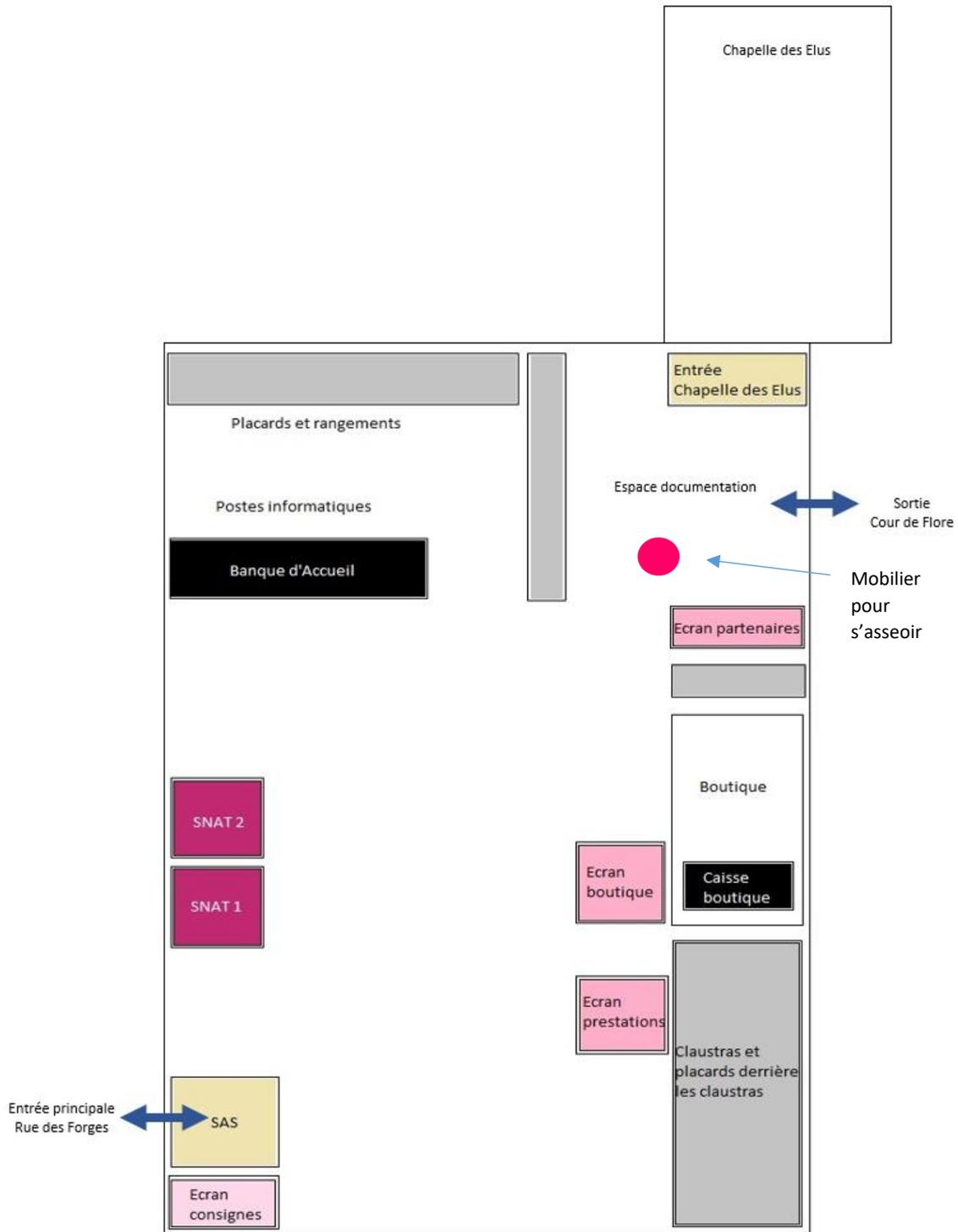
SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON

Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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





Superficie : environ 140 m2 en comptant la boutique et l'espace de la Chapelle des élus

**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
 Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
 Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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





En haut : entrée principale de l'Office de tourisme vue du milieu de l'accueil, avec les claustras cachant les espaces techniques et un des écrans d'information dynamique

A droite : comptoir d'accueil



En bas : claustras cachant les espaces techniques et entrée de la boutique. Le tonneau est sorti dans la rue en fonction des besoins en pré-accueil.



**Office de Tourisme de Dijon Métropole**  
 11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX  
 SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
 Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
 Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



Ci-contre : la boutique

En bas à gauche : l'espace documentation, avec la documentation sur les événements et les partenaires de l'Office de Tourisme, et l'entrée de la Chapelle des Elus avec du mobilier pour s'asseoir.

En bas à droite, la Chapelle des Elus, intégralement classée monument historique, est un chef d'œuvre du XVIIIe siècle. Exposition en cours à l'été 2023 : Ravage with pink granite (after Tommasini), Valentin Carron, prêt du Consortium Museum



**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



Le point d'accueil Forges est **labellisé Tourisme et Handicap** pour les 4 familles de handicap.

Il est accessible de plein pied depuis la rue des Forges. Une rampe permet d'entrer dans l'espace de la Chapelle des Elus. Une partie de la banque d'accueil est dessinée pour permettre l'accueil de personnes en fauteuil. Le personnel est sensibilisé afin d'aider les visiteurs qui seraient en difficulté pour atteindre un produit ou une brochure. Le détail des équipements est expliqué plus bas.



Un pouf invite le visiteur à s'asseoir au sein de l'espace documentation.

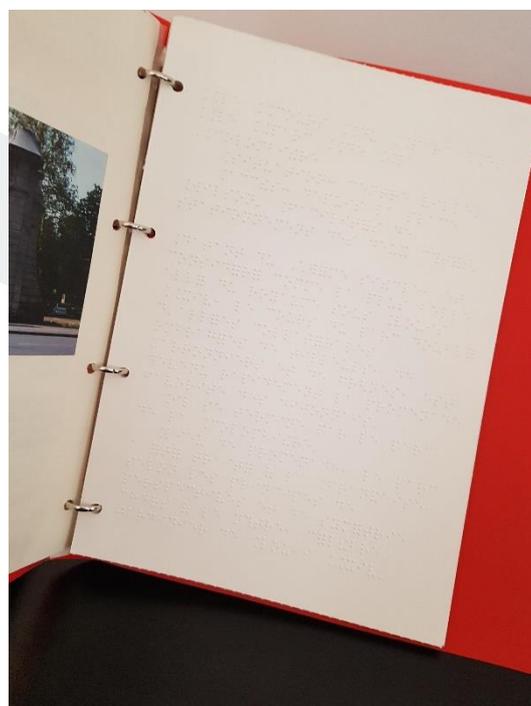
### Accueil des personnes en situation de handicap

Nous disposons des équipements suivants pour accueillir les personnes en situation de handicap **sur nos 3 points d'accueil** :

- boucle magnétique
- ardoise effaçable
- grille de pictogrammes
- monuments principaux en braille et en gros caractères
- kit de sensibilisation du personnel
- possibilité d'imprimer des documents à la demande dans une plus grande taille

Tout notre personnel est sensibilisé à cette problématique, et 5 personnes sur 14 ont suivi la formation officielle de 2 jours de Tourisme et Handicap.

Les conseillers en séjour aident les visiteurs qui seraient en difficulté pour atteindre un produit ou une brochure. Ils tournent entre les 3 points d'accueil et le niveau de service est donc équivalent.



#### Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



Boucle Magnétique permettant aux personnes équipées d'un appareil auditif ou non de parasiter les bruits sourds environnants et se concentrer sur la voix du Conseiller en Séjour.

**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : [info@otdijon.com](mailto:info@otdijon.com)

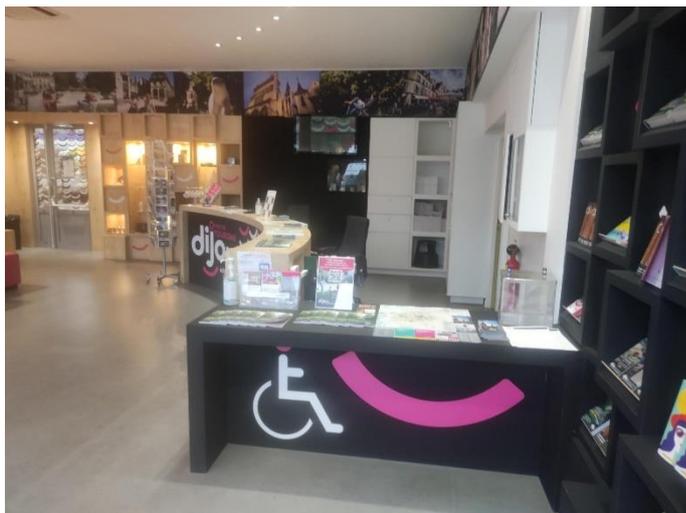
[www.destinationdijon.com](http://www.destinationdijon.com)

**Le point d'accueil Gare a été rénové en 2019**

Superficie : 121 m2 pour accueil

Le point d'accueil Gare est **labellisé Tourisme et Handicaps pour les 4 familles de handicap**. Il est entièrement de plein pied et une partie de la banque d'accueil est dessinée pour les personnes en fauteuil.

Il dispose de poufs près de la documentation.



**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON

Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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

## Le point d'accueil 1204 a ouvert avec la Cité internationale de la gastronomie et du vin en mai 2022.

Superficie : 60m<sup>2</sup>

Le point d'accueil du 1204 est au rez-de-chaussée de la Cité internationale de la gastronomie et du vin et accessible de plein pied. Une partie de la banque d'accueil est baissée pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap. Il dispose de bancs.

Il n'est pas labellisé Tourisme et handicap, car l'Office de tourisme ne pourrait porter la labellisation d'un espace qui est un sas d'entrée vers une exposition, le portage devrait être fait par le gestionnaire de l'exposition, pour toute l'exposition, et suivant un cahier des charges distinct.

Néanmoins, nous nous efforçons d'offrir un service digne des attentes du label Tourisme et Handicap pour un service d'information touristique.



### Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



**Office de Tourisme de Dijon Métropole**  
11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX  
SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

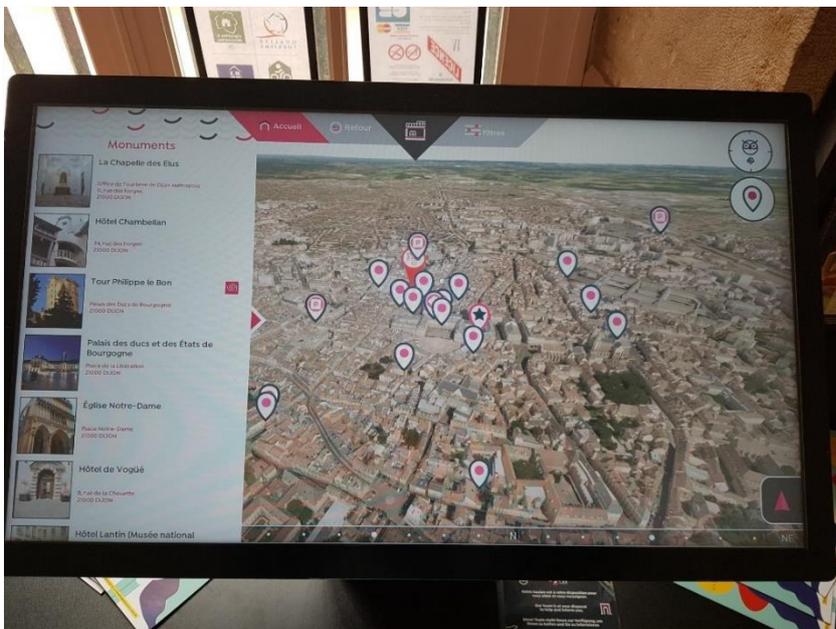
[www.destinationdijon.com](http://www.destinationdijon.com)



*Critère 3 : L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.*

**L'accueil Forges et l'accueil du 1204** disposent de tables tactiles reliées à la base de données touristiques qui alimente également notre site internet (SNAT : Solution Numérique d'Accueil Touristique).

Le **wifi gratuit Dijon Métropole** est disponible sur les 3 points d'accueil. Il s'agit d'une connexion très haut débit (il existe également un wifi gratuit de la SNCF au sein de l'espace gare). Il suffit d'accepter les conditions générales d'utilisation pour se connecter, aucune autre information n'est requise.

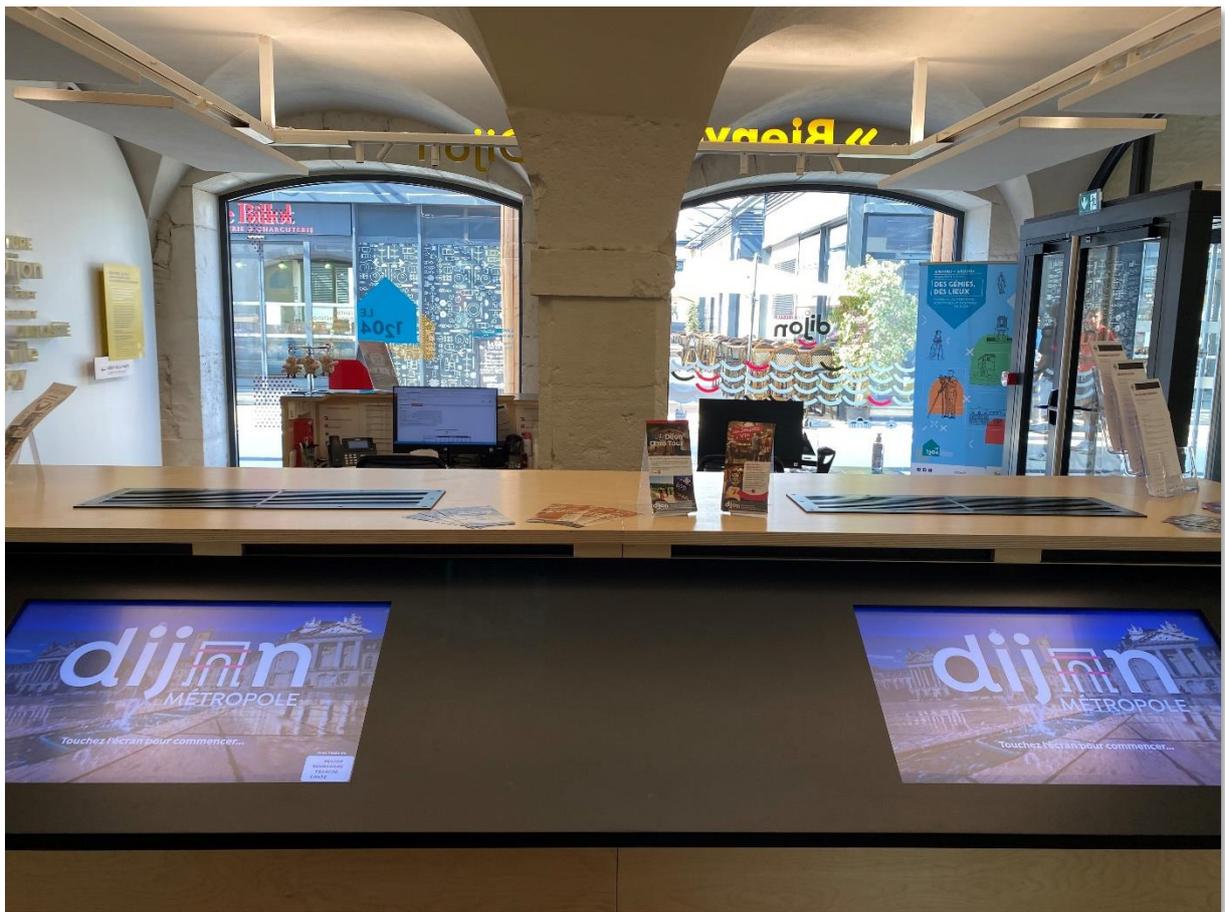


Solution Numérique  
Accueil Touristique à  
l'Accueil Forges

**Office de Tourisme de Dijon Métropole**  
11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX  
SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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





Solution Numérique Accueil Touristique sur le point de l'Office de tourisme à l'entrée du Centre d'Interprétation de l'Architecture et du Patrimoine (CIAP -1204)

**Office de Tourisme de Dijon Métropole**  
11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX  
SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



## Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention

*Critère 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.*

Nombre de jours d'ouverture cumulés, hors chevauchement : 359 jours / an

Nombre d'heures d'ouverture cumulées, hors chevauchement : le point d'accueil rue des Forges est ouvert à lui seul 2 867 heures / an.

**Le point d'information rue des Forges**, situé sur la commune de Dijon, est ouvert le plus largement :

Tous les jours sauf 25 décembre, 1<sup>er</sup> janvier. Les lundis de janvier étaient précédemment fermés pour des raisons de formation du personnel ; une ouverture sera maintenue en 2024 sur des horaires à déterminer.

La saison estivale est la plus intense.

D'octobre à mars : du lundi au samedi 9h30-13h // 14h-18h ; dimanche 10h-13h // 14h-16h (avec parfois des ouvertures exceptionnelles jusqu'à 18h pendant les vacances scolaires de la zone)

D'avril à septembre : du lundi au samedi 9h30-18h30 ; dimanche 10h-18h

**Le point d'accueil cour de la gare**, situé sur la commune de Dijon, vise les arrivées des trains pour les courts-séjours urbains. Il est ouvert les jeudis vendredis samedis de 9h30 à 13h et de 14h à 18h, sauf juillet août où il est tous les jours de 9h30 à 18h sans coupure méridienne.

Suite à la rénovation, nous avons tenté une ouverture sur les vendredis samedis dimanches mais la fréquentation était très faible les dimanches.

**Le point d'accueil 1204**, situé sur la commune de Dijon, suit les horaires d'ouverture des **expositions du pôle culturel de la Cité** internationale de la gastronomie et du vin, et notamment du 1204.

En 2022-2023, ces horaires sont définis comme suit :

De mai à septembre, ouverture du mardi au dimanche de 9h30 à 19h

D'octobre à avril, ouverture du mardi au dimanche de 10h à 18h

Ouverture exceptionnelle certains lundis de vacances scolaires

**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



Nous communiquons sur les horaires d'ouverture pendant la période en cours sur notre site internet et par le biais d'impressions apposées à l'entrée de nos points d'accueil.



**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : [info@otdijon.com](mailto:info@otdijon.com)

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



## L'information est accessible à la clientèle étrangère

*Critère 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 d'accueil sont identifiées sur un badge.*

**La maîtrise de la langue anglaise est exigée pour les travailleurs permanents ainsi que pour les saisonniers et testée à l'écrit et à l'oral lors des recrutements.** L'anglais de la vie quotidienne est exigé pour les stagiaires et testé à l'écrit et à l'oral. La pratique d'autres langues est favorablement appréciée dans les recrutements. Voir en annexe une offre d'emploi pour le poste de conseiller en séjour, lors des derniers recrutements en CDI (janvier 2022).

Exemple de test :

Hi,

I would like to organize a nice seminar in Burgundy for my sales team with some team-building activities. I was wondering which facilities or activities you could propose?

Best regards,

John Keller

ABC Trade Intl

Frankfurt am Main

Dear Mr Keller,

Thanks for your request. You will be pleased to hear that the Dija's Life International Center for Gastronomy and Wine will open next week. This will be the right place to discover the gastronomy and wine. Depending on your choices and budget, we suggest you the following activities =

- Discover of the exhibitions (les climats, terroirs of Burgundy, bakery, gastronomic meal of the french
- Cooking class in our experiential cooking corner
- wine tasting

Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON

Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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

L'Office de Tourisme accueille de nombreux visiteurs en provenance des pays limitrophes, Allemagne, Suisse, **l'allemand** est donc avec le français et l'anglais la 3<sup>e</sup> langue choisie pour accueillir les visiteurs.

Près d'un permanent sur deux (6 sur 14) est capable de renseigner un visiteur en allemand sur les grands atouts touristiques de la destination, et plusieurs autres personnes sont capables de donner des renseignements basiques (indication d'un prix) et d'assurer un accueil de cette langue en permanence.

**D'autres langues** sont pratiquées par les conseillers en séjour. Nous ne communiquons pas sur ces langues dans nos engagements clients, mais elles sont visibles sur les badges portés par l'équipe.



**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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





**Les conseillers en séjour sont bien identifiables** : dress-code noir, T-shirts et vestes logotés, badges mentionnant leur prénom, leur fonction et les langues pratiquées.



## L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour

*Critère 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.*

**Le site internet de l'Office de Tourisme [www.destinationdijon.com](http://www.destinationdijon.com)** comprend deux types de contenu :

- **Des contenus éditoriaux**, textes au style libre, destinés à susciter l'envie de voyage : alimentation par des collaborateurs dédiés en interne.
- **Des fiches informatives** par prestation, qui sont des remontées de la base de données régionales **Décibelles Data** animée par la fédération régionale des Offices de tourisme, la MASCOT.

Les fiches Décibelles Data sont alimentées par les socio-professionnels ainsi que par l'équipe de l'Office de Tourisme. Sont ainsi alimentées entre autres les fiches suivantes :

- Fiches des Socio-professionnels
- Fiches sur les événements
- Sites de visite (musées, monuments, piscines, parcs et jardins)
- Prestations de l'Office de Tourisme.

Le chargé des systèmes d'information de l'Office de Tourisme est un des membres du **Comité technique de Décibelles Data** au niveau régional. Il est à même de former d'autres membres de l'équipe en fonction des besoins.

Les agents d'accueil, qui ont connaissance de nombreuses informations de terrain, font régulièrement remonter des suggestions pour développer de nouveaux contenus. Certaines pages dédiées au cyclotourisme ou au voyage avec son chien ont été développées avec du contenu fourni par le service d'accueil.

L'Office de Tourisme édite également un **Guide pratique** présentant l'offre d'hébergements, de restaurants, de commerces et des activités des partenaires locaux.

<https://www.destinationdijon.com/brochure/guide-pratique/>

Les conseillers en séjour effectuent également régulièrement de nombreuses **recherches complémentaires** en fonction des demandes de chaque visiteur (Google, Pages Jaunes, sites spécialisés...)

**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : [info@otdijon.com](mailto:info@otdijon.com)

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



**Sélection de liens :**

**Hébergements :**

<https://www.destinationdijon.com/pratique/hebergements/>

**Sites touristiques :**

<https://www.destinationdijon.com/destination/patrimoine-histoire/>

<https://www.destinationdijon.com/destination/patrimoine-histoire/musees/>

<https://www.destinationdijon.com/destination/patrimoine-histoire/parcs-jardins/>

<https://www.destinationdijon.com/pratique/autour-du-vin/>

**Evénements et animations :**

<https://www.destinationdijon.com/pratique/sortir/tout-lagenda/>

**Transports :**

<https://www.destinationdijon.com/pratique/informations-pratiques/comment-venir-a-dijon/>

<https://www.destinationdijon.com/pratique/informations-pratiques/se-deplacer-se-stationner/>

**Sélection d'autres informations utiles :**

<https://www.destinationdijon.com/accessibilite/>

<https://www.destinationdijon.com/pratique/faq-a-velo-sur-dijon-et-sa-metropole/>

<https://www.destinationdijon.com/des-toutous-partout/>



**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON

Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



## Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés

Critère 9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.

Le plan de la ville, de même que les autres brochures, sont disponibles au téléchargement sur : <https://www.destinationdijon.com/pratique/informations-pratiques/les-brochures/>

Elles peuvent être commandées en version papier, même si nous encourageons nos visiteurs à consulter notre site internet et à venir les chercher à l'accueil à leurs arrivées plutôt qu'à se les faire envoyer par courrier (réduction du bilan carbone).

**Commandez nos brochures**

Civilité \*

Nom \*

Prénom

Adresse \*

Code postal \*

Ville\*

Pays\*

E-mail \*

Brochures souhaitées \* :

**Expériences & Escapades**

**Guide pratique**

**Dijon City Pass**

**Dijon plan d'accès**

### Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

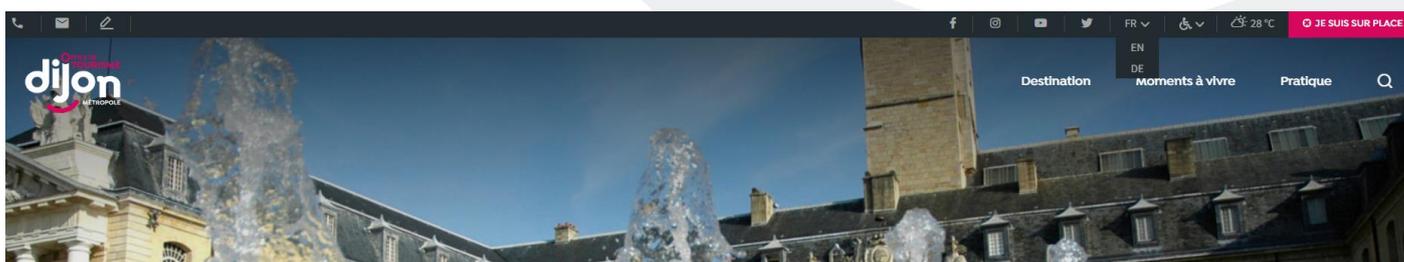
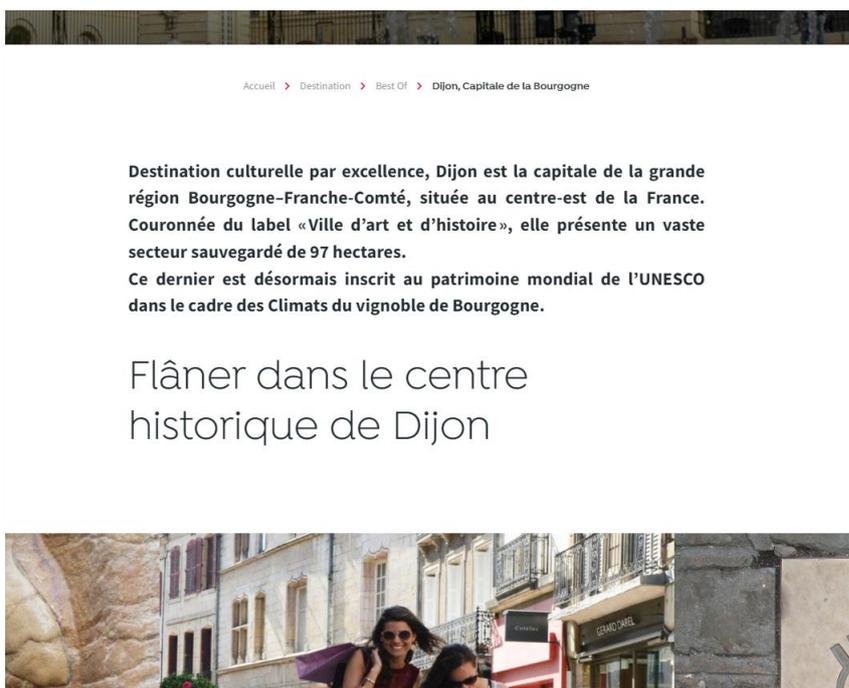
SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : [info@otdijon.com](mailto:info@otdijon.com)

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

*Critère 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, [www.destinationdijon.com](http://www.destinationdijon.com), est conçu suivant les règles du responsive design. Il s'adapte à différents formats de terminal tout comme à différents navigateurs.

La barre de navigation du haut de la page d'accueil permet de trouver les traductions en anglais et en allemand, ainsi que la page dédiée aux activités aux personnes en situation de handicap, la météo et le lien vers les réseaux sociaux les plus importants.



**Office de Tourisme de Dijon Métropole**  
11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX  
SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : [info@otdijon.com](mailto:info@otdijon.com)

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



La traduction en anglais et en allemand est réalisée par des traducteurs professionnels. Très ponctuellement, si une modification de détail est nécessaire, les membres du personnel les plus à l'aise dans la langue concernée sont sollicités.

Home > Destination > Best Of > Dijon, Capital of Burgundy

**Dijon, the capital of the great region of Bourgogne-Franche-Comté in the eastern central part of France, is the ultimate cultural destination. As an officially recognised “Ville d’art et d’histoire”, this “city of art and history” boasts a vast protected area covering 97 hectares. That area is now on the UNESCO World Heritage list with the Climats of Burgundy’s vineyard.**

Chat with Destination Dijon

Hello ! Ask us your questions.

Start chat

Powered by Messenger

to accept our use of cookies. [Learn more](#)

OK No, I leave...

Home > Destination > Best Of > Dijon, Capital of Burgundy

**Dijon ist das ideale Städteziel für eine Kulturreise und Hauptstadt der Region Bourgogne-Franche-Comté. Die Region liegt östlich-mittig in Frankreich. Dijon wurde mit dem französischen Label „Stadt der Kunst und Geschichte“ (frz. Ville d’art et d’histoire) ausgezeichnet und fasst eine weite, 97 ha große denkmalgeschützte Zone. Diese zählt zum UNESCO-Weltkulturerbe der Climats, Weinbaugebiet des Burgund.**

Durch die historische Altstadt von Dijon schlendern

Mit Destination Dijon chatten

Hallo ! Stellen Sie uns Ihre Fragen.

Chat starten

Powered by Messenger

to accept our use of cookies. [Learn more](#)

OK No, I leave...

## L'Office de Tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès

*Critère 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.*

L'Office de Tourisme de Dijon Métropole dispose de plusieurs **labels** qui témoignent de sa volonté d'offrir un service de qualité à tous les visiteurs :

- Qualité Tourisme (voir critère 13)
- Tourisme & Handicaps (points d'information Forges et Gare, la situation du 3<sup>e</sup> point d'accueil au sein d'un site culturel ne permet pas à l'Office de Tourisme de porter une labellisation)
- Accueil vélo (points d'information Forges et Gare, la situation du 3<sup>e</sup> point d'accueil au sein d'un site culturel ne permet pas à l'Office de Tourisme de porter une labellisation)
- Vignoble et découverte

L'Office de tourisme propose aux visiteurs de remplir un **questionnaire de satisfaction**, disponible en 3 langues dans tous ses points d'accueil.

Ce questionnaire est volontairement court pour ne pas rebuter le visiteur. Il invite à parler librement de son expérience à l'Office de tourisme et sur la destination, en partant du principe qu'une personne mécontente saura trouver les mots pour le dire.

En annexe : questionnaire de satisfaction trilingue.

Le questionnaire satisfaction est également disponible en ligne :

<https://www.destinationdijon.com/satisfaction/>

Les sources d'avis les plus importantes sont en réalité le suivi des avis sur les **réseaux sociaux** : Google et Tripadvisor en particulier (voir critère 14).

En cas de **réclamation**, l'Office de Tourisme s'engage à accuser réception dans les 72 heures et à répondre à la réclamation de façon constructive sous 15 jours, conformément au référentiel Qualité Tourisme. Les réclamations qui concernent des prestataires extérieurs leur sont transmises de façon neutre, en demandant à avoir si possible connaissance de la réponse faite au client.

Par ailleurs, l'Office de tourisme collecte, non seulement les réclamations, mais aussi les avis spontanés et les remarques du personnel. Un des points focaux de la démarche qualité à l'Office de tourisme est le **journal des incidents**. Notre objectif est de traquer les sources d'insatisfaction.

Ce journal recense l'ensemble des dysfonctionnements, qu'ils aient donné lieu à une réclamation client ou non, problèmes logistiques, mauvais paramétrages sur internet, malaises des visiteurs, problèmes de sécurité. Une panne informatique brève et ponctuelle ne sera pas référencée, mais ce sera le cas pour une paralysie des services ou une répétition dans le temps.

Plus d'une centaine d'incidents sont recensés par an, ils sont ensuite analysés pour déterminer le plan d'action qualité.

**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



Ci-dessus, extrait du journal des incidents

Site internet OT : page du BDH en allemand	07/08/2023	07/08/2023	07/08/2023	Appel d'une touriste allemande qui ne pouvait pas réserver pour le Brunch sur notre site internet version allemande.		Traduction demandée au service communication et vérification des paramètres
Mme GENAY 10274313 BDH	08/08/2023	06/08/2023	08/08/2023	Mail peu courtois concernant la qualité du BDH du 06/08 : "trop cher pour manger de l'industriel"	Transmission au service organisateur et au restaurant	

L'Office de Tourisme est confronté à des pics d'activité et recourt à des saisonniers. De nombreuses procédures ainsi que des modèles de documents sont mis à leur disposition.

En annexe : Ci-dessus, extrait du journal des incidents

**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON

Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



# QUALITÉ & TOURISME

**SATISFACTION  
CLIENT  
89%**

## | Satisfaction client |

	Avis positifs	Avis négatifs
• Questionnaire satisfaction	31	0
• Avis Tripadvisor	78	5
• Avis Google	73	17

L'Office de Tourisme est classé en catégorie 1 Gage de qualité, ce classement reconnaît un niveau élevé de service, avec une très large amplitude de jours d'ouverture et un service d'information assuré en trois langues, le français, l'anglais, l'allemand.

La satisfaction des visiteurs est une priorité et l'équipe d'accueil répond systématiquement aux avis des plateformes Tripadvisor comme Google, afin d'apporter si possible les réponses aux différentes problématiques des visiteurs.

## | E-Réputation |



• Office de Tourisme (accueil Forges)	4,2
• Office de Tourisme (accueil Gare)	3,9
• Tour Philippe le Bon	4,6
• Parcours de la chouette	4,4
• Puits de Moïse	4,2



tripadvisor®

• Office de Tourisme	4
• Tour Philippe le Bon	4,5
• Parcours de la chouette	4,5
• Puits de Moïse	4,5

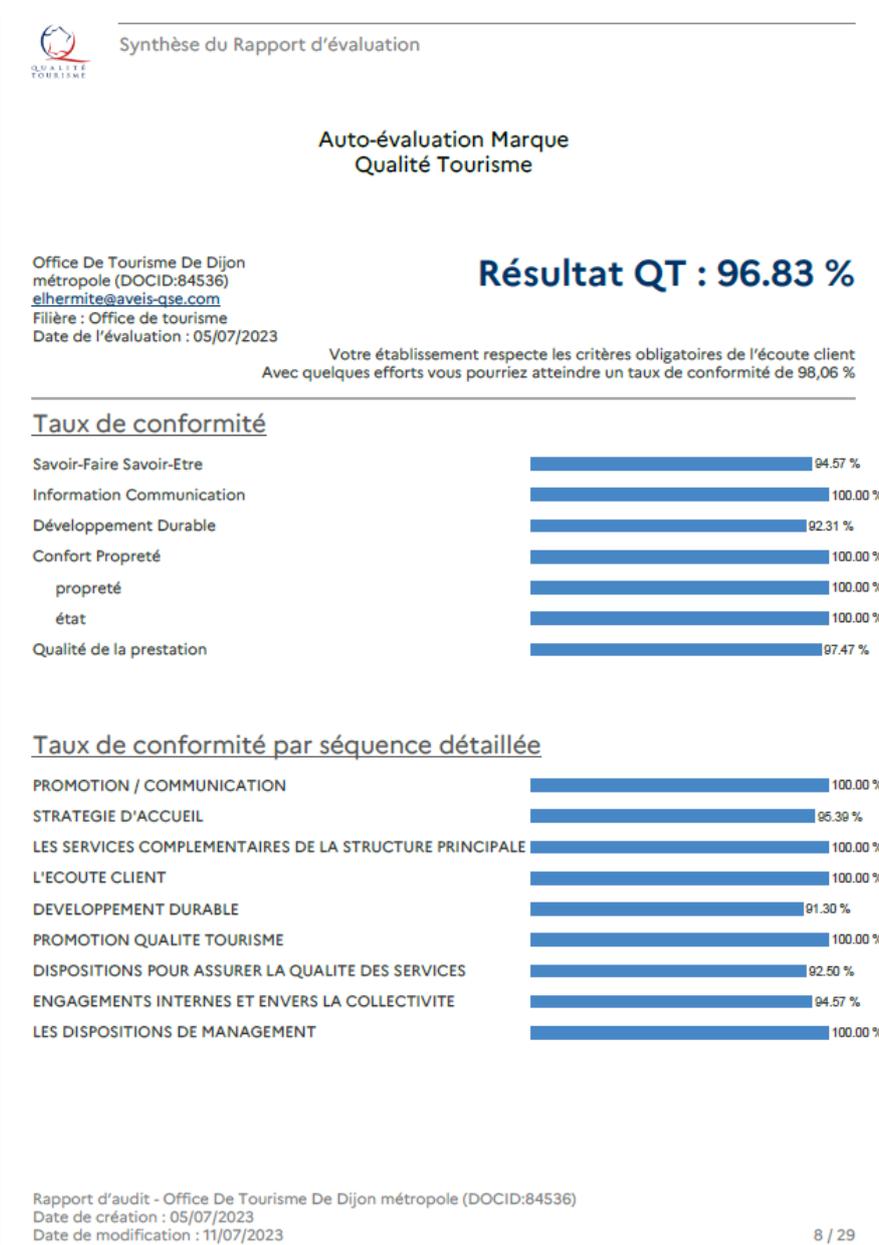
## BILAN QUALITÉ

Globalement, l'Office de Tourisme a enregistré en 2022 :

- Une stabilité de la satisfaction client et des notations sur Google et Tripadvisor
- La bonne organisation d'un audit mystère dédié à l'accueil des groupes
- Un meilleur recensement des incidents (réclamations et sources potentielles d'insatisfaction)
- Quelques incidents internes : problème technique des paiements en ligne, incompréhensions de visiteurs concernant les visites en langues étrangères, stockage des poussettes pendant les montées de la tour Philippe le Bon
- Plusieurs déceptions liées à l'arrêt des ateliers moutarde en fin d'année
- Un fort attrait des visiteurs pour les montées de la Tour Philippe le Bon
- Quelques incidents externes : difficultés liées au rodage de la Cité de la Gastronomie, conditions d'accès au Puits de Moïse
- Plusieurs remarques sur le manque de taxis, de signalétiques urbaines pour les points d'accueil de l'Office de Tourisme et des stationnements pour les autocars

*Critère 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.*

L'Office de Tourisme de Dijon Métropole est labellisé Qualité Tourisme depuis 2018. L'audit complet vient d'être réalisé avec succès.



#### En annexe :

- Diplôme Qualité tourisme – attribution le 4 janvier 2019
- Rapport d'audit de renouvellement – juillet 2023 – en attente du passage en commission pour confirmer le renouvellement du label

*Critère 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 dispose de comptes sur les réseaux sociaux suivants, alimentés régulièrement en contenu :

**Facebook :**

@otdijon

<https://www.facebook.com/otdijon>

**Instagram :**

@destinationdijon

<https://www.instagram.com/destinationdijon/>

**LinkedIn :**

Destination Dijon

<https://www.linkedin.com/company/destination-dijon/>

**Twitter :**

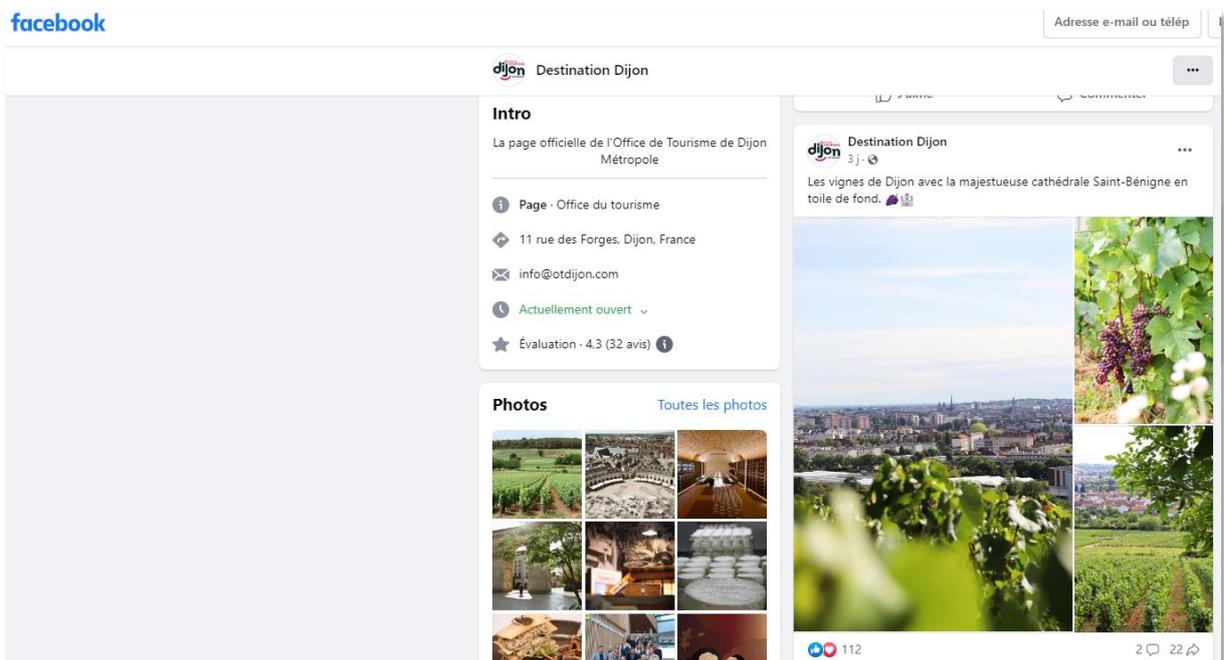
@VisitDijon

<https://twitter.com/VisitDijon>

**TikTok :**

@destinationdijon

<https://www.tiktok.com/@destinationdijon?lang=fr>



**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM21170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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





destinationdijon

Suivre

Contacter

699 publications

13,4 k followers

447 suivi(e)s

Dijon Métropole Tourisme

Office du tourisme

Partagez vos plus belles photos avec le tag #mydijon 📷 🍷

Venez vivre de vraies expériences dans notre cité des Ducs 🍷 🍷

🌐 [www.destinationdijon.com](http://www.destinationdijon.com)



Nouveau 🟡



Exposition



Visites guidées



La Cité 🍷



Boutique 🛍️



Dijon City Pass

PUBLICATIONS

REELS

GUIDES

IDENTIFIÉ(E)



Articles

Personnes

LinkedIn Learning



Destination Dijon

Organisations de voyages

#mydijon



Voir les 20 employés

Voir les offres d'emploi

Suivre

Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON

Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : [info@otdijon.com](mailto:info@otdijon.com)

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



Par ailleurs, l'Office de Tourisme répond aux avis des clients sur plusieurs plateformes d'avis, concernant l'accueil à l'Office de Tourisme ainsi que sur certains produits phares :

### Avis Google Point d'accueil Forges

#### Office de Tourisme de Dijon Métropole (Accueil Forges)

11 Rue des Forges, Dijon

4,2 ★★★★★ 560 avis  
Les avis n'ont pas été validés. ⓘ

24 avis - 65 photos  
★★★★★ il y a 4 semaines

Bon accueil, nous avons pris le Dijon city pass pour 48 h. Ce qui nous a permis d'avoir plusieurs réductions et gratuité. Visite guidée de la ville avec un audio-guide, parfait pour faire le tour de la ville à son rythme.  
Visité en mai



👍 2

**Réponse du propriétaire** il y a 4 semaines  
Chère Deborah,  
merci d'avoir pris le temps de nous laisser un commentaire suite à votre séjour à Dijon. ... Plus

#### Office de Tourisme de Dijon Métropole (Accueil Gare)

15 Cr de la gare, Dijon

4,1 ★★★★★ 10 avis  
Les avis n'ont pas été validés. ⓘ

Avis les plus pertinents Les plus récents Les meilleurs Les moins bons

**Maurice Bergé**  
7 avis  
★★★★★ il y a un mois

Accueil et gentillesse. Hôtesse très professionnelle  
Visité en juillet

👍 J'aime

**Réponse du propriétaire** il y a un mois  
Bonjour Maurice,  
Nous vous remercions pour votre message !  
Nous sommes ravis que vous soyez satisfait de nos services. ... Plus

### Avis Google Point d'accueil gare

### Avis Google – Tour Philippe le Bon

#### Tour Philippe le Bon

Pl. des Ducs de Bourgogne, Dijon

4,6 ★★★★★ 341 avis  
Les avis n'ont pas été validés. ⓘ

**Christophe Guillaumond**  
Local Guide - 25 avis - 9 photos  
★★★★★ il y a 10 mois

Une visite guidée instructive en début de soirée avec apéritif (produits locaux). Très belle vue de Dijon de nuit  
Visité en septembre 2022



👍 J'aime

**Réponse du propriétaire** il y a 10 mois  
Bonjour Christophe,  
Merci beaucoup pour votre message suite à votre participation à l'apéritif de la ... Plus

**Office de Tourisme de Dijon Métropole**  
11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX  
SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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

## Avis Tripadvisor - Office de Tourisme de Dijon Métropole

[https://www.tripadvisor.fr/Attraction\\_Review-g187111-d5207616-Reviews-Office\\_de\\_Tourisme\\_de\\_Dijon\\_Metropole-Dijon\\_Cote\\_d\\_Or\\_Bourgogne\\_Franche\\_Comte.html](https://www.tripadvisor.fr/Attraction_Review-g187111-d5207616-Reviews-Office_de_Tourisme_de_Dijon_Metropole-Dijon_Cote_d_Or_Bourgogne_Franche_Comte.html)

## Avis TripAdvisor - Parcours de la chouette

[https://www.tripadvisor.fr/Attraction\\_Review-g187111-d261423-Reviews-Owl\\_s\\_Trail-Dijon\\_Cote\\_d\\_Or\\_Bourgogne\\_Franche\\_Comte.html](https://www.tripadvisor.fr/Attraction_Review-g187111-d261423-Reviews-Owl_s_Trail-Dijon_Cote_d_Or_Bourgogne_Franche_Comte.html)

## Avis Tripadvisor - Tour Philippe Le Bon

[https://www.tripadvisor.fr/Attraction\\_Review-g187111-d4770537-Reviews-Tour\\_Philippe\\_le\\_Bon-Dijon\\_Cote\\_d\\_Or\\_Bourgogne\\_Franche\\_Comte.html](https://www.tripadvisor.fr/Attraction_Review-g187111-d4770537-Reviews-Tour_Philippe_le_Bon-Dijon_Cote_d_Or_Bourgogne_Franche_Comte.html)



lolotted75006  
Paris, France  
100 69

### Merci et bravo pour tout ce que vous faites

Avis sur Office de Tourisme de Dijon Métropole  
●●●●● Avis publié : 4 août 2022  par mobile

Un Office du Tourisme dynamique qui allie pragmatisme et efficacité, des qualités rares dans votre métier!

Je souhaitais tirer un coup de chapeau général à l'équipe.  
Mentions spéciales à Lucas (atelier moutarde) et Camille (Tour).  
Sites décentralisés dans toute la ville, horaires, accueil, réservations sur internet, paiement en ligne, confirmation par mail, rdv devant l'office du tourisme, durée des visites, gratuité de la majorité des musées et tarifs plus que raisonnables pour ceux qui sont payants, tout était parfait.  
De plus, le fondamental "parcours de la chouette" est intéressant, super bien organisé et très facile à suivre.  
Nous avons été bluffés par votre professionnalisme.  
Bravo, bravo, bravo et merci!

**Date de l'expérience :** août 2022

[Poser une question à lolotted75006 à propos de Office de Tourisme de Dijon Métropole](#)

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de Tripadvisor et non l'avis de Tripadvisor LLC. Les avis sont soumis à des vérifications de la part de Tripadvisor.

DestinationDijon, Conseillère en séjour de Office de Tourisme de Dijon Métropole, a répondu à cet avis  
A répondu le 9 août 2022

Bonjour,

Nous vous remercions beaucoup pour votre retour plus que positif suite à votre passage à notre Office de Tourisme et suite à votre participation à certaines de nos prestations.

Cela nous fait très plaisir et nous encourage vivement à continuer d'offrir le meilleur accueil et les meilleurs services à nos visiteurs, car il nous tient à cœur de vous faire passer un séjour inoubliable !

Nous transmettons vos compliments à l'ensemble de nos équipes et particulièrement à Lucas et Camille.

Au plaisir de vous accueillir de nouveau à Dijon,  
Bien cordialement

### Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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

# L'Office de Tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission

*Critère 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.*

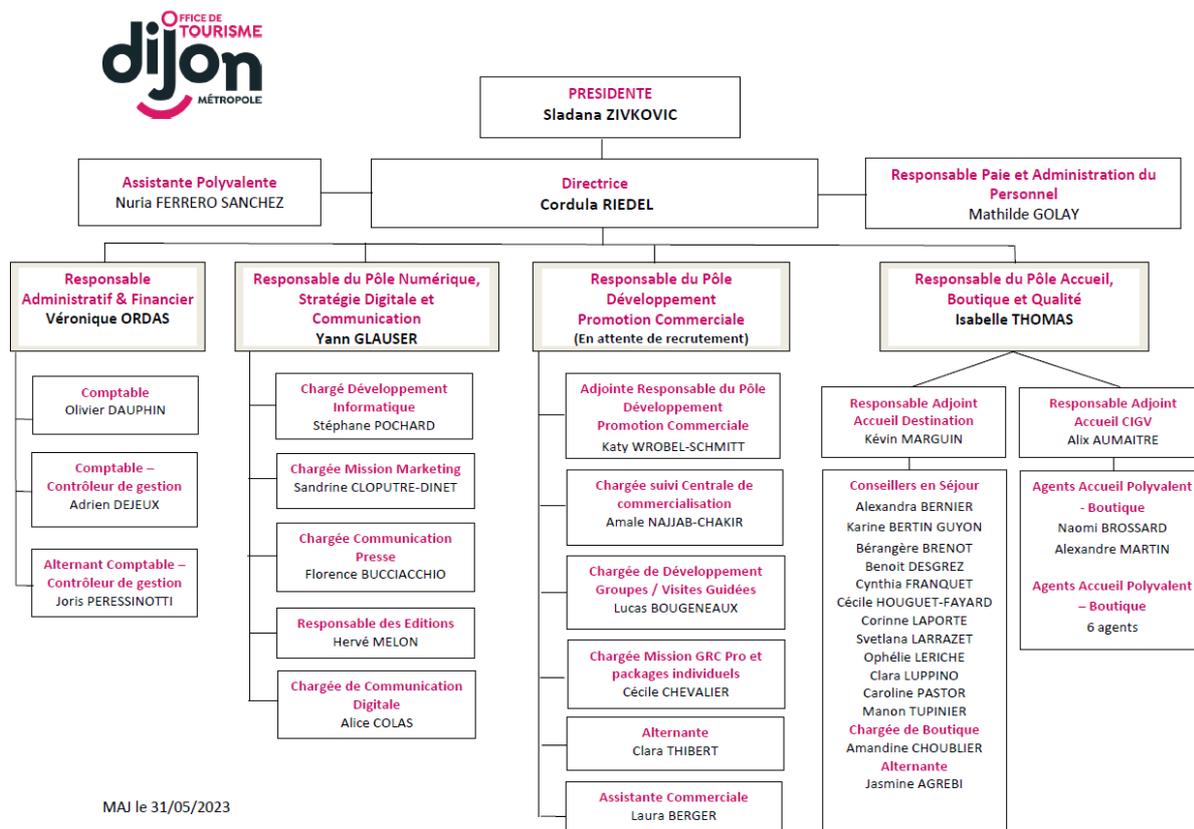
La directrice de l'Office de Tourisme, Mme Cordula Riedel, est titulaire du diplôme de Master de Droit, Economie, Gestion, mention Administration des entreprises. Elle était précédemment directrice de l'Office de Tourisme d'Amiens.

En annexe : diplôme de Mme Riedel

Nombre d'ETPT : 47 ETPT en 2022, et 43 à l'été 2023 en raison de départs qui ne sont pas encore remplacés, et d'une baisse du nombre de saisonniers.

Vous trouverez ci-dessous l'organigramme de l'Office de Tourisme, sans les saisonniers.

L'organigramme évoque deux équipes d'accueil, l'équipe Destination et l'équipe CIGV (Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin). L'équipe Destination correspond à la mission d'accueil touristique, avec des conseillers en séjour qui tournent dans les 3 points d'accueil. L'équipe Cité correspond à une mission de sous-traitance de l'accueil de la Cité de la gastronomie et de sa billetterie pour le compte de la Ville de Dijon. Il ne s'agit pas d'information touristique au sens du Code du tourisme. Cette équipe est en dehors du cadre du classement.



## Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM21170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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

# L'Office de Tourisme assure un recueil statistique

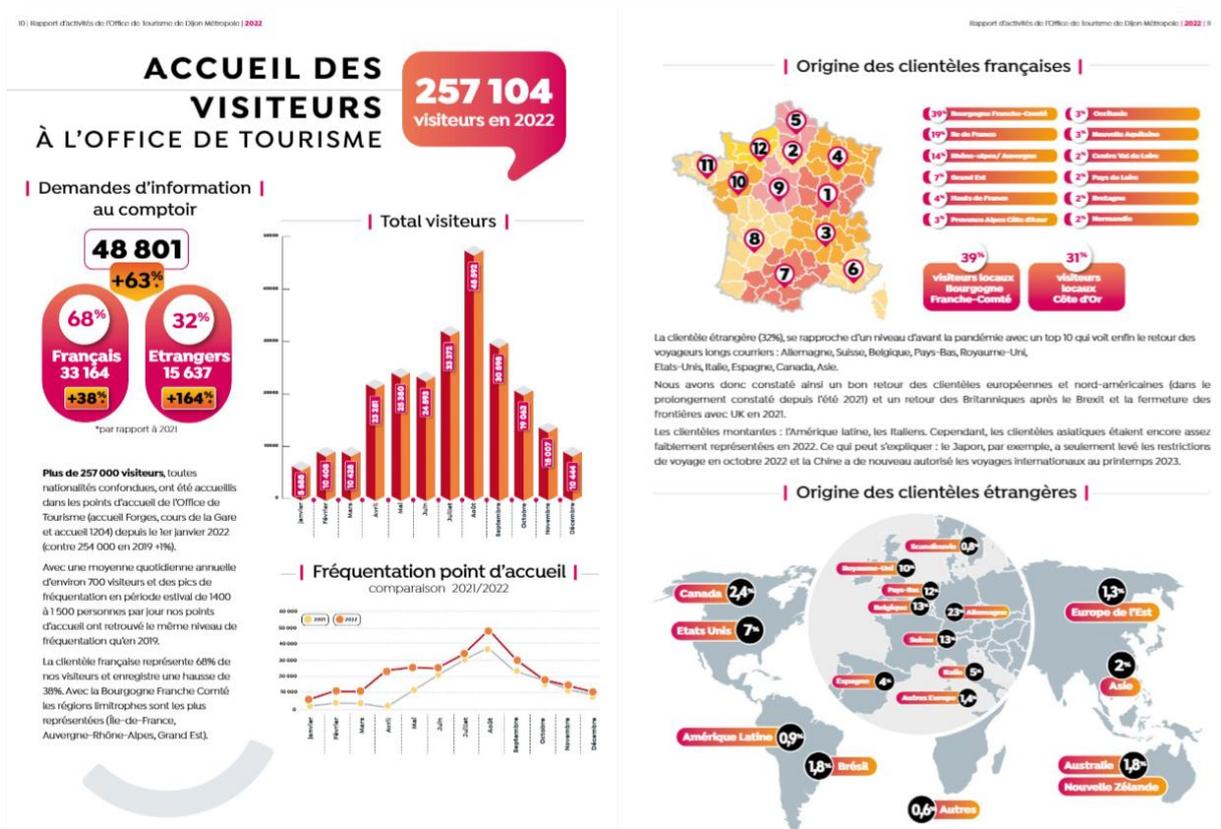
Critère 17. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements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

L'Office de Tourisme effectue un suivi régulier des données suivantes :

- Fréquentation des points d'accueil de l'Office de Tourisme
- Demandes des touristes
- Provenance des visiteurs en fonction des demandes auprès de l'Office de Tourisme
- Provenance des visiteurs en fonction des données téléphoniques collectées par Flux Vision, en partenariat avec Bourgogne Franche-Comté Tourisme
- Statistiques de fréquentation du site internet de l'Office de tourisme
- Nombre de nuitées d'après les statistiques de la taxe de séjour sur le territoire de Dijon Métropole
- Bilan de la fréquentation hôtelière marchande d'après l'UMIH
- Chiffres de l'INSEE
- Chiffres des grands équipements touristiques du territoire

Voir les notes de l'Observatoire Local du Tourisme en annexe

Ci-dessous, extraits du rapport d'activités 2022



# L'OFFRE D'HEBERGEMENT

Nombre de lits touristiques **31 522**

## Offre hôtelière Dijon Métropole

• Nombre d'établissements	76
• Nombre de Chambres	4 146
• Capacité / lits touristiques	9 396

## Meublés de tourisme Gîtes

• Nombre d'établissements	858
• Nombre de Chambres	1 047
• Nombre de lits touristiques	3 008

## Chambres d'hôtes

• Nombre d'établissements	58
• Nombre de Chambres	93
• Nombre de lits touristiques	205

## Campings

• Nombre d'établissements	1
• Nombre d'emplacements	121
• Nombre de lits touristiques	363

## Résidences secondaires (3 710)

• Lits touristiques non marchands	18 550
-----------------------------------	--------

76 Nombre d'hôtels et résidences hôtelières

41% Part des lits marchands



Répartition de la capacité hôtelière (en nombre de lits)

## Classement et répartition des établissements

Classement	Etablissements	Chambres	Capacité	Répartition
• 5 étoiles	1	88	198	1,3 %
• 4 étoiles	10	747	1 808	13,2 %
• 3 étoiles	35	2 025	4 525	46,1 %
• 2 étoiles	14	616	1 424	18,4 %
• 1 étoile	5	345	798	6,6 %
• Non classés / en cours	11	325	647	14,5 %
• Total	76	4 146	9 396	100%

### LITS TOURISTIQUES

• Unité de mesure commune de l'offre d'hébergements touristiques.

• Un lit touristique correspond à une capacité d'accueil d'une personne.

### L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE NON-MARCHAND

• La capacité totale d'accueil touristique d'un territoire s'apprécie en faisant la somme des hébergements marchands et non-marchands. L'hébergement touristique non-marchand désigne toute forme d'hébergement non payant à l'usage en général d'un hébergement chez des particuliers (de famille ou des amis). Les résidences secondaires sont également considérées comme des hébergements touristiques non-marchands. Les ratios habituels à l'échelle des territoires urbains sont de 40 % d'hébergements marchands contre 60 % d'hébergements non-marchands.

Le parc hôtelier de Dijon Métropole propose une offre diversifiée et équilibrée, relativement similaire à celle de 2021.

La catégorie milieu de gamme (3 étoiles) reste majoritaire et représente 46% du parc. La catégorie économique et super économique (1 et 2 étoiles) représente 25% de l'offre, tandis que le haut de gamme (4 et 5 étoiles) représente 14,5% de l'offre. La part des établissements non classés représente 14,5%.

La commune de Dijon concentre la majorité de l'offre avec 50 établissements pour 2 684 chambres. La zone sud avec les communes de Chenôve, Marsannay la Côte, Perrigny lès Dijon, Longvic recense 16 établissements pour 964 chambres.

# HÔTELLERIE HÉBERGEMENTS

1 290 498 Nuitées

## Bilan INSEE pour l'hôtellerie

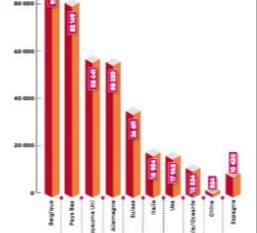
Dijon Métropole	Cumulé janvier à décembre	2022	2019	évol.
• Arrivées		979 492	977 120	-6%
• Nuitées		1 290 498	1 333 338	-3%
• Nuitées françaises		858 064	860 372	-0,3%
• Nuitées étrangères		432 435	470 564	-6%
• Taux d'occupation		64%	67%	-3 points
• % clientèle d'affaires		65%	59%	+6 points
• Durée moyenne de séjour		1,4	1,36	3%

Dijon	Cumulé janvier à décembre	2022	2019	évol.
• Arrivées		570 784	610 753	-7%
• Nuitées		813 758	870 137	-6%
• Nuitées Françaises		552 758	573 897	-4%
• Nuitées étrangères		261 001	296 241	-12%
• Taux d'occupation		65%	70%	-19 points
• % clientèle d'affaires		64%	55%	+11 points
• Durée moyenne de séjour		1,43	1,42	0%

Source Enquête de fréquentation hôtelière - INSEE/Ministère en charge du Tourisme avec le soutien financier de Bourgogne Tourisme

Les chiffres de fréquentation hôtelière ont quasiment retrouvé leurs niveaux de 2019 avec 1 290 498 nuitées (-3% en comparaison avec 2019). Le nombre de nuitées françaises a rattrapé celui de 2019, grâce notamment à la clientèle d'affaires. Au niveau des nuitées étrangères la reprise est bien là (-8% en comparaison avec 2019) grâce aux touristes européens (belges +48% et néerlandais +64%) et au retour progressif de la clientèle nord-américaine. Les clientèles étrangères longs courriers asiatiques n'ont pas pu se déplacer en 2022, car toujours soumises aux restrictions.

## Nuitées Etrangères | Dijon Métropole



## Nuitées hôtelières Dijon Métropole : 1 290 498



## Nombre de nuitées - chiffres issus de la taxe de séjours

	2022	2021	2020	2019	évol. 2022/2019
• Nuitées - Camping 1 à 2 étoiles	43 765	26 274	13 262	31 908	37%
• Nuitées - Chambres d'hôtes	4 940	5 713	4 374	10 841	-54%
• Nuitées - Meublés de tourisme	273 127	375 675	101 525	234 326	17%
• Nuitées - Hôtellerie	1 242 441	856 113	614 027	1 388 185	-6%
<b>Total nuitées</b>	<b>1 564 273</b>	<b>1 263 775</b>	<b>733 188</b>	<b>1 665 260</b>	<b>-3%</b>

14 | Rapport d'activités de l'Office de tourisme de Dijon Métropole | 2022

# COMMUNICATION

## SITE INTERNET

Le site Internet de l'Office de Tourisme de Dijon Métropole s'est étoffé de nombreux contenus en lien avec l'actualité touristique de la destination. A l'image d'une rubrique complète, rédigée à la manière d'un blog touristique et décrivant, sous la forme d'une expérience vécu, ce qu'un visiteur pourrait découvrir à la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin.

sessions **690 770**

utilisateurs **510 960**

pages vues **1 900 000**



Le travail apporté sur le référencement du site Internet destinationdijon.com a porté ses fruits et sa fréquentation a largement dépassé celle de 2019 avec 80% de visiteurs en plus.

### Top 5 villes françaises



### Top 5 nationalités



### Répartition du trafic par type d'appareils



### Top pages d'arrivées

• /page d'accueil/	Sessions
• /moments à vivre/le-fabrique-ma-propre-moutarde-de-dijon/	130 546
• /moments à vivre/le-parcours-de-la-choquette/	51 391
• /pratique/restaurant/	36 281
• /pratique/sortir/tout-legenda/	36 968
• /temps forts/le-brunch-des-halles/	24 362
• /patrimoine culturelle/tour philippe-le-bon/	19 187
• /pratique/activités-de-loisirs/	15 898
• /pratique/activités-de-loisirs/	14 176

### Ventilation du trafic



## RÉSEAUX SOCIAUX

Au fil de l'année 2022, les communautés sur les réseaux sociaux ont connu une croissance progressive. L'Office de Tourisme met continuellement à jour son approche pour créer des contenus adaptés à chaque réseau, permettant ainsi d'atteindre avec précision les divers publics cibles. Les taux d'engagement sont excellents, avec une moyenne de 6,5% sur Facebook et de 8% sur Instagram.



Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON

Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

www.destinationdijon.com

Ce dispositif d'observation est complété par des enquêtes ponctuelles :

- Automne 2022, enquête réalisée par la Junior School de BSB
- Juillet 2023-juin 2024 : enquête de clientèle avec un focus sur la sensibilité au développement durable confiée au cabinet spécialisé GECE.

**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



*Critère 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.*

L'Office de Tourisme recueille et suit les avis sur l'ensemble des prestations touristiques de son territoire de compétences, c'est-à-dire Dijon métropole.

Le questionnaire satisfaction inclut une question sur la satisfaction générale quant au séjour, distincte de celle sur les services de l'Office de Tourisme et invite le visiteur à faire part de ses remarques.

## VOTRE AVIS COMPTE POUR NOUS !

Etes-vous satisfait de votre séjour à Dijon ?

Très satisfait /  Satisfait /  Peu satisfait /  Pas du tout satisfait /  Ne se prononce pas

Avez-vous des remarques sur la ville de Dijon ?

.....

.....

.....

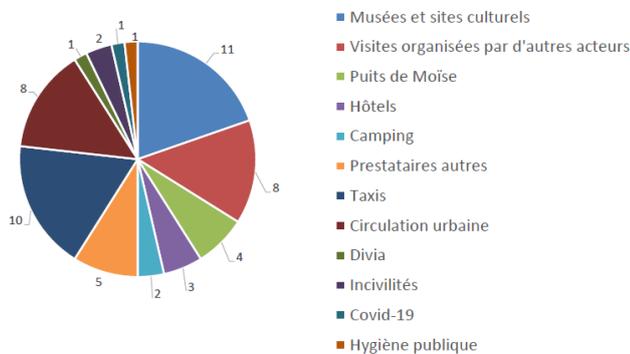
Nous traitons ainsi également des réclamations portant sur des services extérieurs : circulation urbaine, contraventions dans les transports en commun, accueil dans les musées, litiges avec les hôteliers. Nous retransmettons ces réclamations aux prestataires concernés, dans la mesure où il ne nous appartient pas de juger de la qualité des prestations des tiers.

Face à certaines réclamations au contenu assez lourd, il nous arrive d'aiguiller le visiteur vers la plateforme nationale de signalement Signal Conso <https://signal.conso.gouv.fr/fr> à charge pour le visiteur de prendre la responsabilité de ses propos.

Ces remontées font l'objet d'un échange annuel lors du Groupe Qualité Destination.



### INCIDENTS EXTERNES



Extrait de la présentation au  
Groupe Qualité Destination 2022

**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON

Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : [info@otdijon.com](mailto:info@otdijon.com)

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

## L'Office de Tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale

*Critère 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.*

La stratégie de l'Office de Tourisme se déploie

- Sur le moyen terme, à travers le schéma de développement du tourisme métropolitain
- Sur le court terme, dans le plan d'actions annuel.

La présentation synthétique de ces deux documents est en annexe.

**Le schéma de développement du tourisme métropolitain** couvrait initialement la période 2018-2021. La crise de la covid-19 a freiné la mise en œuvre et ralenti les échanges avec les professionnels durant cette période. Ainsi, la période de mise en œuvre se voit prolongée jusqu'à fin 2023. Par ailleurs, les Assises du Tourisme ont confirmé ces axes en décembre 2021 et ouvert des pistes pour l'avenir.

Les axes du schéma actuel et sur lesquels l'Office de Tourisme de Dijon Métropole continuera de travailler sont : 1- Patrimoine & Culture, 2- Gastronomie & Œnotourisme, 3- Tourisme d'affaires, 4- Tourisme durable.

Le travail sur le prochain schéma rentrera en chantier fin 2023.

Par ailleurs, la création d'un Bureau des congrès, une des actions identifiées dans le schéma actuel, a été validée mi-juin 2023 et des recrutements sont en cours pour constituer un nouveau pôle au sein de l'Office de Tourisme. Afin de concrétiser ce projet, une concertation a été menée avec les acteurs concernés et elle s'inscrit déjà dans l'élaboration du prochain volet du schéma avec l'organisation des ateliers de concertation.

Le schéma de développement détermine l'ensemble de la politique de la métropole en matière de tourisme. Certaines actions concernent la destination et d'autres relèvent directement du champ d'action de l'Office de Tourisme :

- **En accueil**, une réflexion sur les accueils de l'Office de tourisme, en développant la formation des personnels (action 21 du schéma > formation APEX en 2018-2019, rénovation des points d'accueil Forges et gare en 2019).
- **En commercialisation**, le développement de parcours de découverte du vignoble à la journée de puis Dijon (action 15 > revente de circuits dans le vignoble en voiture et à vélo, création de l'Oenotour) le déploiement d'un pass touristique (action 18 > Dijon City pass).
- **En promotion**, le renforcement des démarchages internationaux (action 19 > actions sur les marchés indien, chinois, brésilien), la promotion dans le domaine du tourisme d'affaires (action 11 > stand sur des salons spécialisés comme IMEX), la mise en place d'une politique d'accueil spécifique aux grands congrès (action 12 > création du Bureau des congrès)
- **En appui aux professionnels**, formation des acteurs publics et privés aux outils numériques (action 25 > création d'ateliers numériques pour les professionnels partenaires de l'Office de tourisme)

**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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

**Un plan d'actions** est présenté annuellement au Comité de Direction, 2/3 de ses membres étant des élus de la collectivité.

Aussi, une convention d'objectifs existe entre l'Office de Tourisme et Dijon Métropole. Elle sera mise à jour en relation avec la création du Bureau des Congrès.

### Politique d'accueil

La vie d'un service d'accueil est faite de routine et de gestion d'aléas du quotidien. Le CODIR valide les changements importants, les grands événements, la politique de labellisation.

## Animation de l'accueil

La fréquentation et la consommation touristique se développent sur les ailes de saison et les différentes vacances scolaires.

- Plus de **thématisation des activités** à la tour Philippe le Bon (St-Valentin, Pâques, Halloween...)
- Des **événements à l'accueil** toute l'année : expositions, weekend des enfants...
- Amélioration de **l'éclairage du point d'accueil** Forges très insuffisant (une étude acoustique est également nécessaire)



#### Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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

## Expositions à venir – Chapelle des Elus



### En ce moment

Rêves sauvages  
(Florian Labaye) /  
Portraits d'oiseaux  
de la LPO



### Printemps

Véronique Barrillot  
peintre de la double  
vision



### Eté

Partenariat avec  
le Consortium  
Museum :  
Valentin Carron



### Automne

Exposition en  
lien avec les  
Ecrans de  
l'aventure

Extraits de la présentation du plan d'actions 2023 au CODIR

### Commercialisation

L'Office de Tourisme a pour objectif de susciter et prolonger le séjour et « faire destination » et aussi de répartir les flux en commercialisant des prestations touristiques :

- Sur le territoire de Dijon Métropole et alentours. Etant la capitale de la région, de nombreuses demandes portent sur l'ensemble de la grande région et en particulier le vignoble.
- Qui sont pertinentes au regard de l'ADN de la destination (cf. piliers du schéma directeur : tourisme culturel et patrimonial, tourisme oeno-gastronomique, tourisme vert et durable, tourisme d'affaires)
- Qui sont qualitatives et valorisantes en termes d'image (un défaut de qualité peut conduire l'Office à refuser la commercialisation)
- Qui rentrent dans un modèle économique rentable, en tenant compte des différents coûts et de la propension à payer des visiteurs
- Prioritairement en lien avec des partenaires de l'Office de Tourisme
- Débouchant sur une gamme diversifiée en nature et en prix
- Chaque prestataire fait l'objet d'un conventionnement.

Certaines prestations sont créées de toutes pièces par l'Office de Tourisme, d'autres sont simplement revendues contre commission, certaines seules et d'autres intégrées dans le Dijon City Pass.

#### Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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

# Nouvelles expériences & escapades 2023



## Visite de Talant

Mise en lumière du patrimoine culturel et naturel de la ville de Talant



## Location de vélos

Avec la Solexerie, location de vélo à assistance électrique depuis l'accueil gare.



## Coulisses de l'opéra

Visite animée par un guide conférencier sur des thématiques liées aux arts du spectacle

Extrait de la présentation du plan d'actions 2023 au CODIR

## Animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet

L'Office de Tourisme propose à ses partenaires de se rencontrer et de rencontrer le personnel de l'Office de tourisme lors des occasions suivantes :

- **Soirée partenaires** une fois par an
- Invitation aux conférences de presse de l'Office de tourisme

Il contribue à leur professionnalisation à travers des **ateliers numériques** : ateliers pratiques sur des questions liées à la communication (animer ses réseaux sociaux, se servir de logiciels d'infographie...)

### Office de Tourisme de Dijon Métropole

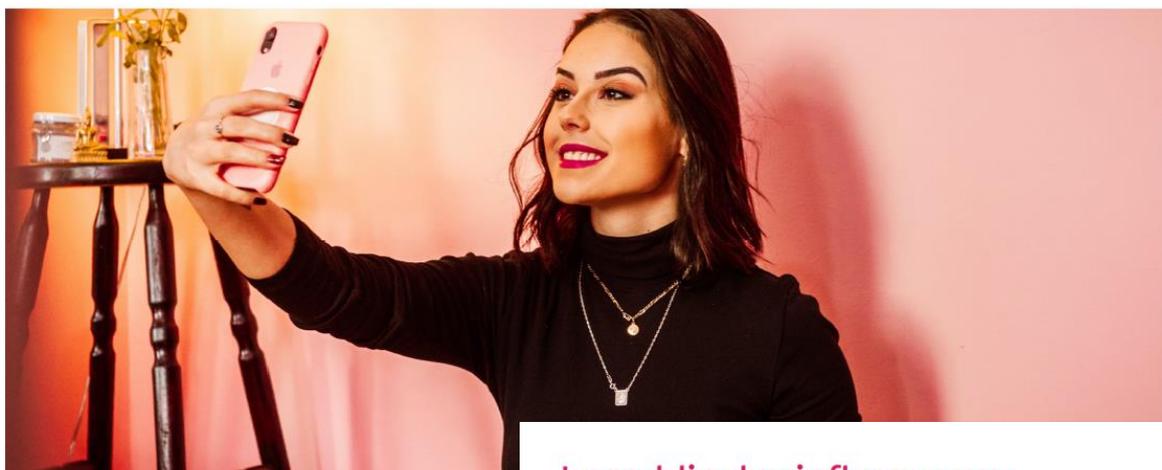
11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : [info@otdijon.com](mailto:info@otdijon.com)

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

# I- Le marketing d'influence : Quèsaco ?



## Le public des influenceurs



## Instagram

- Plusieurs formats exploités :
  - Stories
  - Storie à la Une
  - Post Photos / Carrousel
  - Reel



Extraits des Ateliers numériques

La fréquence des **newsletters partenaires** a évolué en 2023 pour devenir mensuelle et un espace partenaires a été créé sur le site internet [www.destinationdijon.com](http://www.destinationdijon.com).

L'Office de Tourisme signe avec ses partenaires une convention autorisant l'OT à saisir à leur place les fiches Décibelles data de leur établissement. Cela garantit la qualité du renseignement de ces fiches qui remontent sur notre site internet.

Ces actions sont annuelles.

Une nouvelle action a été proposée en 2023 avec de l'aide à la sensibilisation des professionnels locaux sur l'accueil touristique, en créant un **livret d'accueil** des touristes. Ce livret a été utilisé par différents musées de la ville pour former leurs saisonniers.

En annexe : plan d'actions 2023 ; livret d'accueil des touristes à destination des professionnels

**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



## Promotion de la destination et communication grand public

La promotion est scindée en deux axes dans notre organisation :

- La communication contribue au **développement de l'image touristique de la destination** à travers le site internet, les réseaux sociaux, les relations avec la presse et les influenceurs et le co-pilotage d'une grande campagne de communication annuelle, on-line et print, avec la métropole.
- La **promotion commerciale** suit les salons et workshops organisés en France et à l'étranger, qui sont très généralement des occasions de rencontre avec les tour-opérateurs et agents de voyage. Ces acteurs demandent du prêt-à-commercialiser et les échanges sont très orientés vers des produits (visites, packages à la journée).

### Communication autour de la destination

- Dijon Métropole : une communication 2023 sous le signe de la **gastronomie**, de la culture et du bien vivre...
- Une nouvelle **campagne de communication** pour la saison, sur la lancée de la campagne « **Dijon, le goût de...** »
  - Plus de 15 millions d'occasions de voir et près de 7 millions d'impression réseaux)



### Plan d'actions commerciales & promotion

- Un plan d'actions orienté sur les marchés de **proximité** et le marché **domestique**
- Mais également sur les marchés **stratégiques Européens et long-courriers**
- Objectifs 2023 : capitaliser sur les événements phares de la destination, tels que **l'anniversaire de la Cité**, la création du **Bureau des Congrès**, et les anniversaires des **jumelages** (York, Mayence et Reggio Emilia)



Extraits de la présentation du plan d'actions 2023 au CODIR

#### Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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

## Tourisme durable

L'Office de Tourisme incite les visiteurs à recourir aux **mobilités douces** :

- Valorisation des transports en commun sur le plan de l'Office de Tourisme
- Diffusion des plans Divia dans nos points d'accueil Forges et Gare – réponse personnalisée au 1204 faute d'espace de stockage pour une documentation abondante.
- Labellisation Accueil Vélo des points d'accueil Forges et Gare
- Mise à disposition gratuite du Vélibook Canal de Bourgogne co-produit par les Offices de Tourisme riverains du canal, ainsi que de la carte des pistes cyclables sur le territoire de la métropole et la carte de la Côte d'or à vélo
- La **boutique** permet également d'acheter des guides spécialisés randonnée, vélo, oenotourisme sur l'ensemble de la Côte-d'or ainsi que des cartes IGN

Ci-dessus, documentation diffusée gratuitement



### Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



Ci-dessus, sélection de produits boutique autour des thématiques vélo et randonnée

De nombreux contenus ont été développés sur notre site internet :

<https://www.destinationdijon.com/que-faire-a-10-km-autour-de-dijon/>

<https://www.destinationdijon.com/moments-a-vivre/en-selle-prets-feu-pedalez/>

<https://www.destinationdijon.com/pratique/faq-a-velo-sur-dijon-et-sa-metropole/>

Nous commercialisons des activités douces :

<https://www.destinationdijon.com/activites-loisirs/chateau-velo-vino-en-cote-de-nuits/>

<https://www.destinationdijon.com/moments-a-vivre/une-randonnee-unique/>

<https://www.destinationdijon.com/moments-a-vivre/jai-pris-un-cours-de-yoga-en-plein-air/>



**Office de Tourisme de Dijon Métropole**

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON

Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005

Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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

L'Office de Tourisme diffuse dans ses points d'accueil la documentation de la Ligue de protection des oiseaux, une association qui promeut le respect de la **biodiversité**. En janvier 2023, une **exposition de la Chapelle des élus** a été organisée autour du thème des oiseaux avec la moitié de l'exposition consacrée à la LPO, dans un objectif de **sensibilisation des visiteurs**.



L'Office de Tourisme lance en 2023 un important programme dans le domaine du **tourisme durable**, en ayant remporté un appel à manifestation d'intérêt d'Atout France. Ce programme inclut 3 axes de diagnostic : connaissance de la clientèle, état des lieux en interne de l'engagement de l'Office de Tourisme et état des lieux de l'engagement des professionnels de la restauration-dégustation avec incitation à aller vers une labellisation éco-responsable.

## Destination œnogastronomique durable d'excellence

- Un appel à projet national dans lequel l'OT a été **lauréat d'un co-financement**
- Evaluer le **niveau d'engagement** des professionnels locaux
- Offrir une **nouvelle expérience touristique** aux visiteurs à travers une invitation à voyager et déguster autrement
- Faire **évoluer l'offre du territoire** vers une offre plus éthique et plus respectueuse de l'environnement
- Contribuer à développer l'axe **vert et innovant** de la destination, en accord avec l'un des 4 axes prioritaires



Extrait de la présentation du plan d'actions 2023 au CODIR

### Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



## Promotion des démarches de progrès

L'Office de Tourisme engage en 2023 une démarche de sensibilisation à l'accueil des touristes à destination de l'écosystème des professionnels dijonnais (**Welcome attitude**) : échange de bonnes pratiques entre responsables accueils de structures touristiques de la destination, développement de la connaissance des sites incontournables et d'un lexique anglais de base.

### L'accueil et la qualité

- **Audit Qualité Tourisme** : un pré-audit en ce moment, suivi d'un audit complet en automne
- Préparation au **renouvellement du classement** de l'OT
- Echange de **bonnes pratiques** entre responsables accueil de structures touristiques de la destination
- Développer la **connaissance des incontournables** de la destination
- Développement d'une fiche de **lexique d'anglais** de base
- Autres idées à étudier avec les professionnels concernés (CCI, CMA, service commerce...)



Ci-dessus, extrait de la présentation du plan d'actions 2023 au CODIR

Une page de notre site internet, reliée à la présentation de l'Office de Tourisme, est dédiée aux labels et engagements de l'Office de Tourisme : <https://www.destinationdijon.com/nos-labels-et-engagements/>

L'Office de tourisme encourage le **classement des hébergements** en en faisant une condition sine qua non du partenariat avec l'Office de tourisme.

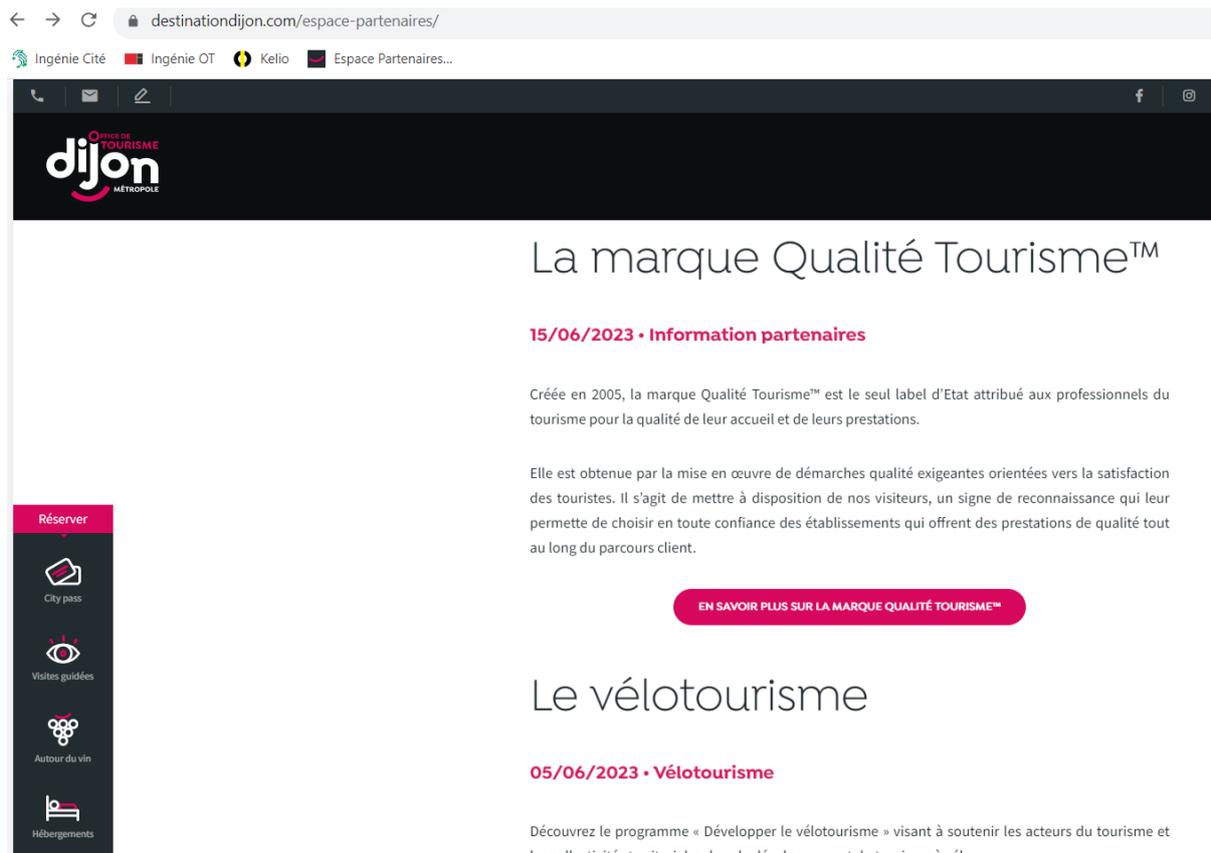
Il s'est doté au printemps 2023 d'un **espace partenaires en ligne**, qui diffuse entre autres des informations relatives aux labels de qualité et aux actions dans le domaine du développement durable. Ces informations sont également relayées dans la **newsletter partenaires**, qui est désormais envoyée mensuellement.

#### Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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



Capture d'écrans du contenu de l'espace partenaires



## Liste des annexes

- 1 Délibération de demande de classement
- 2 Fiche d'instruction
- 3 Synthèse du schéma de développement du tourisme métropolitain
- 4 Présentation du plan d'action 2023 au CODIR
- 5 Diplôme Qualité Tourisme - attribution 2019
- 6 Rapport d'audit de renouvellement – juillet 2023
- 7 Questionnaire de satisfaction trilingue
- 8 Bilan qualité 2022 présenté au Groupe Qualité Destination – janvier 2023
- 9 Offre d'emploi pour un poste de conseiller en séjour (janvier 2022)
- 10 Livret d'accueil des touristes à destination des professionnels
- 11 Diplôme de Master de la directrice
- 12 13 14 15 Exemples de notes de l'Observatoire Local du Tourisme
- 16 Sommaire des modèles et procédures

### Office de Tourisme de Dijon Métropole

11 rue des Forges • CS 82296 • 21022 DIJON CEDEX

SIRET 824 929 152 00026 • APE 7990Z • N° Intra-communautaire : FR 84 824 929 152 • RCS DIJON  
Organisme local de tourisme immatriculé au registre des agents de voyages sous le n°IM2170005  
Téléphone : +33 (0)3 80 44 11 44 • E-mail : info@otdijon.com

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

