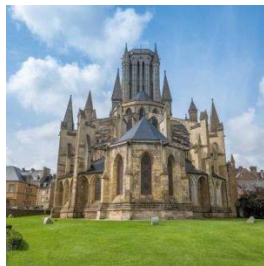




# Définition de la stratégie touristique de l'Office de Tourisme de Coutances



21 JUIN 2021



- Le rappel des chantiers prioritaires pour la nouvelle stratégie
- L'écosystème de Coutances Tourisme
- Les axes stratégiques
- Les leviers d'actions
- Les conditions de mise en œuvre

# LES CHANTIERS PRIORITAIRES POUR LA NOUVELLE STRATEGIE

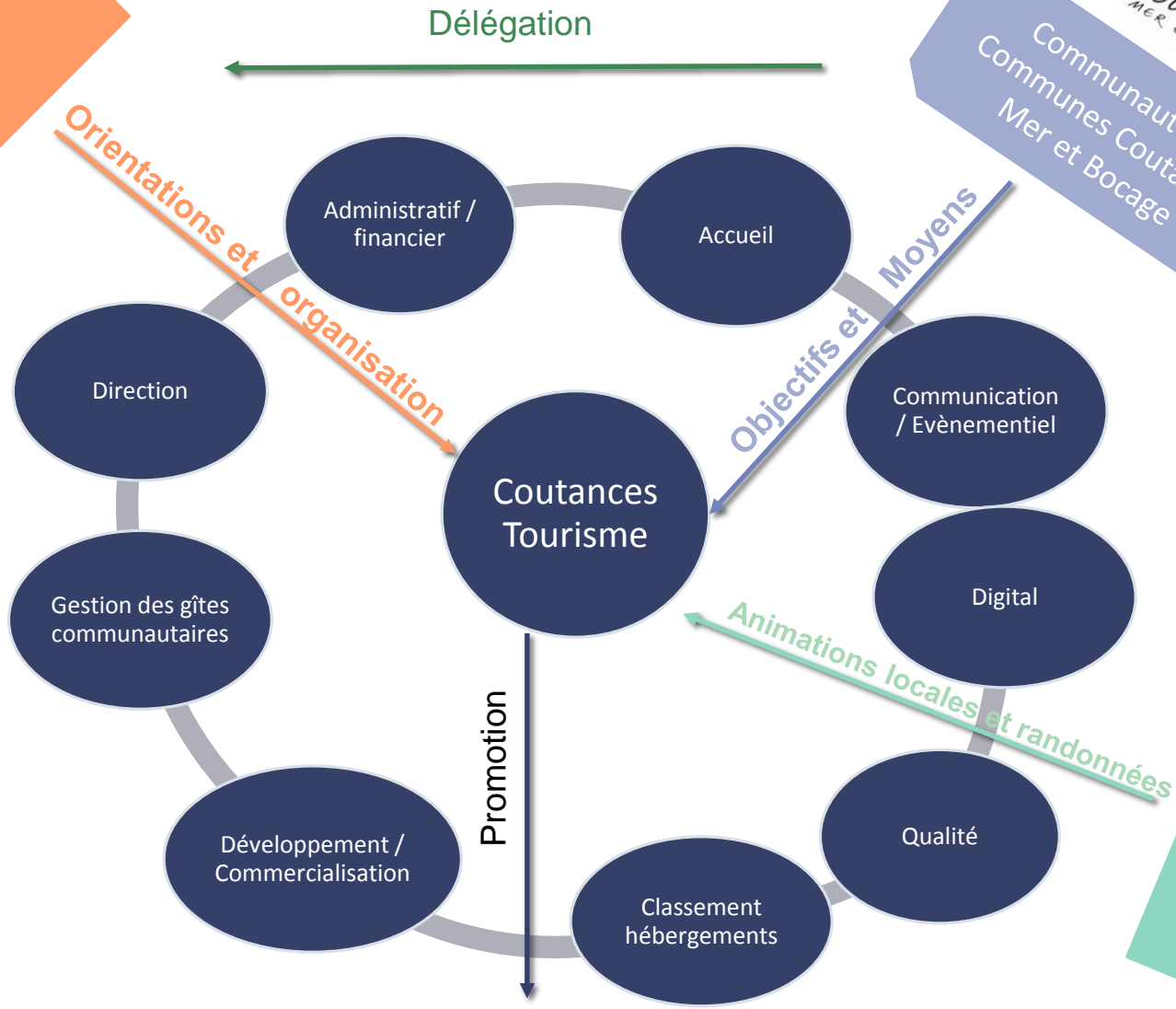


# L'ECOSYSTEME DE COUTANCES TOURISME



Communauté de  
Communes Coutances  
Mer et Bocage

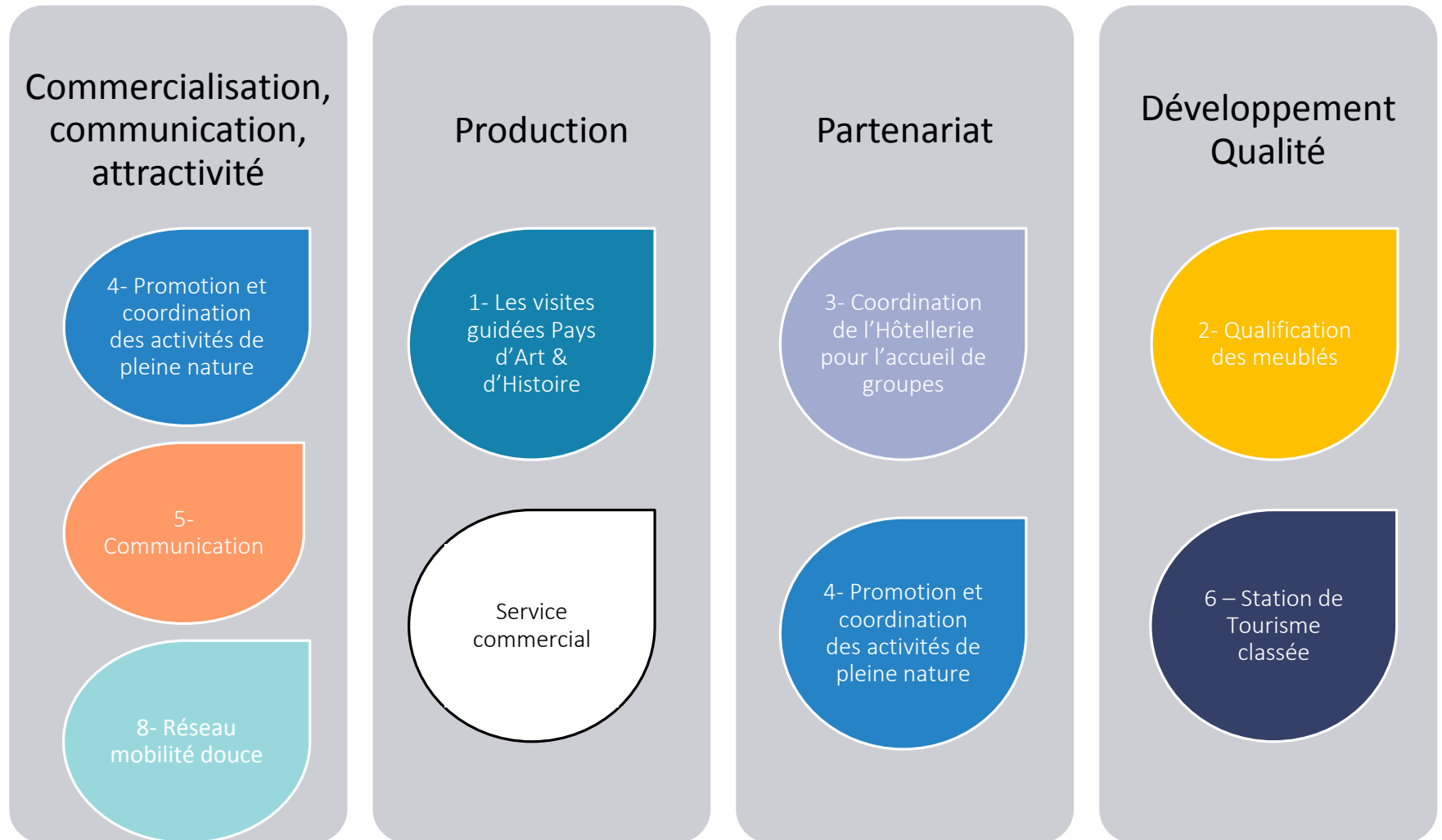
CODIR



Ecosystème professionnel : Acteurs Touristiques

# LES AXES STRATEGIQUES

## ▣ Les choix de réorganisation en interne (direction et CODIR)



# LES AXES STRATEGIQUES

## □ Les missions externes en appui

### Rôle d'ingénierie touristique auprès de la collectivité

Projets stratégiques

7 – Projet  
Maisons des  
Havres

Schéma liaisons  
douces  
interterritoriales

8- Réseau  
mobilité douce

Accueil et aide aux  
porteurs de projets  
touristiques

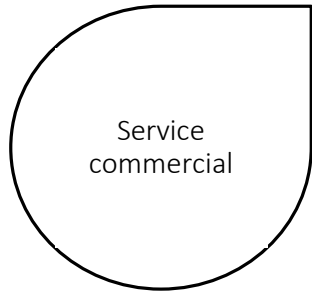
70 à 90 porteurs de projet / an  
soit 200 à 300 heures annuelles



Appui à Assistance Maîtrise  
d'ouvrage : Suivi de projets,  
observation touristique,  
tendances et besoins

# LES AXES STRATEGIQUES

## ▣ Les missions en appui commercial



### Commercialisation de l'offre auprès des prestataires du territoire

Développer les objectifs commerciaux



Accroître la commercialisation de l'offre



Optimiser la visibilité et l'attractivité par :

Un logiciel de gestion des disponibilités des meublés

- Open system / Alliance réseaux
- DispoOT
- Ingenie
- Gain de temps à l'accueil et **service à haute valeur** ajoutée pour les clients et hébergeurs

Des actions

- Auprès des opérateurs et des groupes pour les Hôteliers
- De partenariats avec les hébergeurs et les prestataires d'activités pour des actions sur la cible groupes

# LES LEVIERS D' ACTIONS

## En interne

Dégager des marges de manœuvre sur les moyens existants



- Dialogues au sein du pôle Accueil sur l'optimisation
- Coordination avec les chargés de mission communication, commercialisation et classement

## Avec l'accord du CODIR et la Communauté de Communes

Progression des moyens



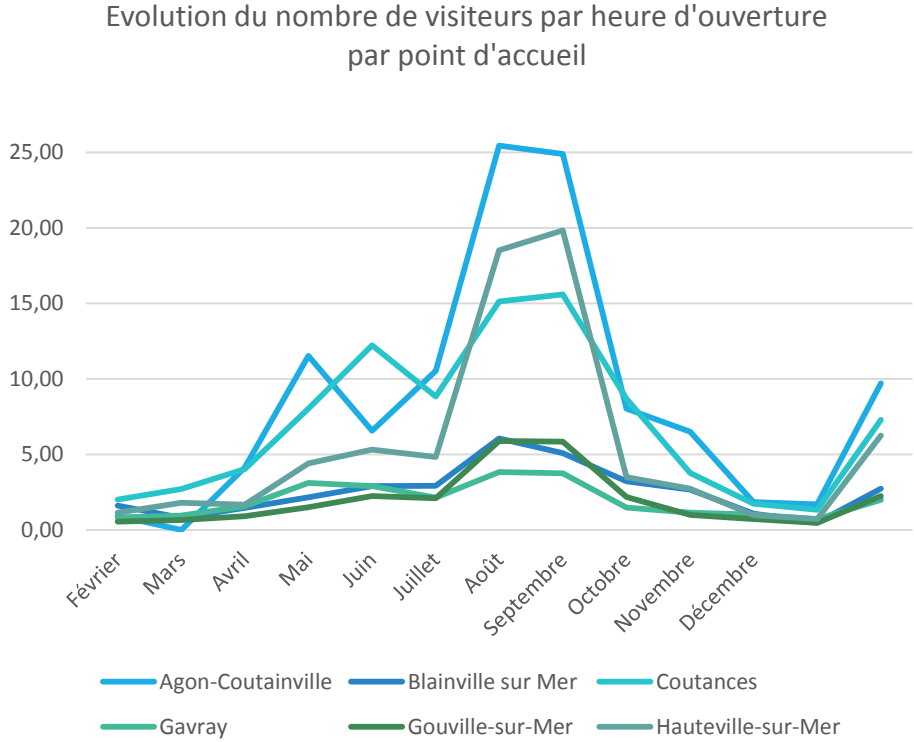
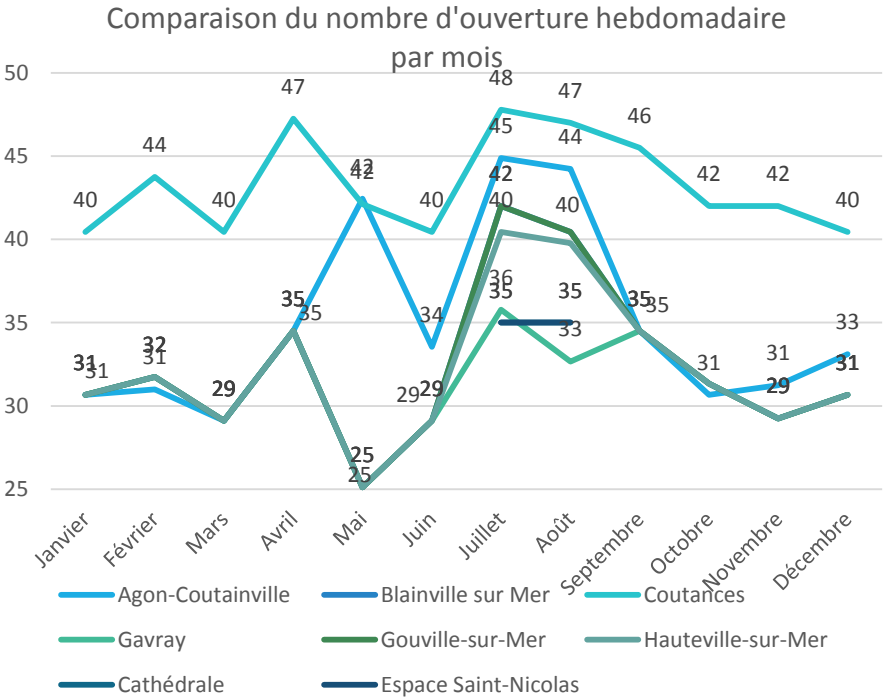
- Pour les stations classées augmentation des heures d'ouverture
- Progression du volume d'emploi de saisonniers
- Pour l'appui en ingénierie sur les projets du territoire



# LES LEVIERS D' ACTIONS

## Une saisonnalité très marquée

Source : Office du Tourisme Coutances Mer et Bocage



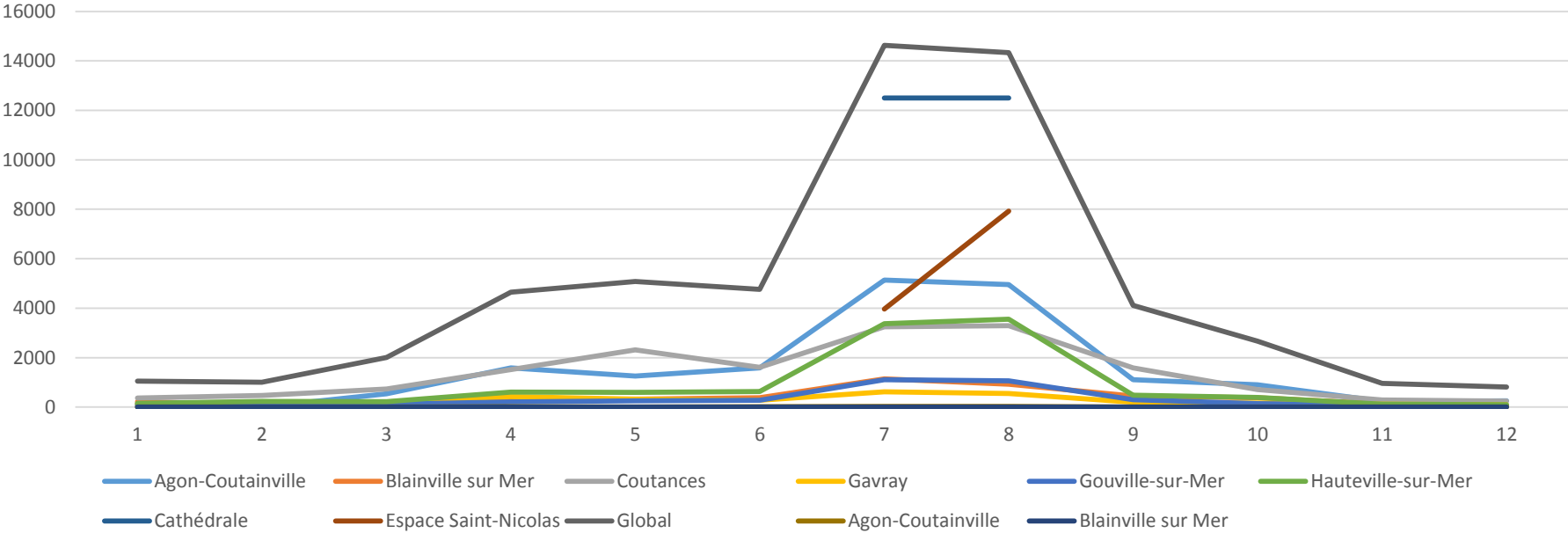
- ❑ Une inégalité entre les heures affectées et le volume de visiteurs notamment en hors saison :
  - ❑ Des besoins accrus sur Coutances, Agon-Coutainville et Hauteville-sur-Mer
  - ❑ Une faible activité d'Octobre à Avril sur Gavray, Gouville-sur-Mer et Blainville

# LES LEVIERS D'ACTION

## ☐ Rappel de la fréquentation actuelle des antennes

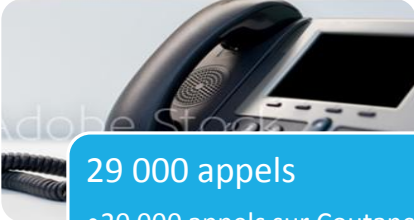
Source : Office du Tourisme Coutances Mer et Bocage

Fréquentation mensuelle des bureaux d'information touristique en 2019



**TOURINSOFT**

4 577 appels



29 000 appels  
 • 20 000 appels sur Coutances  
 • 9 000 appels sur Agon-Coutainville



35 000 appels traités sur les 6 bureaux

# LES LEVIERS D'ACTION

- < 2 visiteurs par heure : Sous-utilisation
- > 6 visiteurs par heure : Besoins de renfort

En interne

Dégager des marges de manœuvre sur les moyens existants

Ratio inférieur à 2 visiteurs par heure de présence

	Ratio de visiteurs par heure de présence en 2019					
	Agon-Coutainville	Blainville sur Mer	Coutances	Gavray	Gouville-sur-Mer	Hauteville-sur-Mer
Janvier	0,73	1,26	1,26	0,65	0,41	0,90
Février	0,00	0,71	2,05	0,86	0,55	1,62
Mars	3,42	1,21	2,81	1,29	0,72	1,38
Avril	5,04	1,89	5,84	2,72	1,25	3,85
Mai	3,59	1,87	4,99	1,87	1,38	3,43
Juin	5,05	2,43	3,85	1,78	1,65	4,02
Juillet	10,88	3,63	7,79	3,91	3,44	10,70
Août	10,49	2,93	7,89	3,49	3,29	11,27
Septembre	7,91	3,16	6,84	1,44	2,04	3,44
Octobre	5,70	2,37	2,73	1,02	0,84	2,44
Novembre	1,64	0,90	1,26	0,85	0,57	0,81
Décembre	1,59	0,41	0,93	0,62	0,38	0,63
Moyenne	4,67	1,90	4,02	1,71	1,38	3,71

- L'optimisation des temps d'ouverture des points d'accueil est à envisager :
  - **Réduction des heures d'accueil**
  - En basse saison (Novembre à Février) pour presque tous les points d'accueil
  - En moyenne saison (Mars à Juin et Octobre) pour Blainville sur Mer, Gavray, Gouville-sur-Mer et dans une moindre mesure Hauteville-sur-Mer
  
- Parallèlement, des besoins en **personnel supplémentaire** apparaissent durant la saison estivale sur Agon-Coutainville, Coutances et Hauteville-sur-Mer

# LES LEVIERS D'ACTION

Dégager des marges de manœuvre sur les moyens existants

En interne

Proposition de réduction des heures

	Heures de présence (saisonniers inclus) en 2019					
	Agon-Coutainville	Blainville sur Mer	Coutances	Gavray	Gouville-sur-Mer	Hauteville-sur-Mer
Janvier	175	175	289	175	184	175
Février	140	140	231	140	147	140
Mars	158	158	260	158	165	158
Avril	315	158	260	158	165	158
Mai	350	175	464	175	184	175
Juin	315	158	417	158	165	158
Juillet	473	315	417	158	323	315
Août	473	315	417	158	323	315
Septembre	140	140	231	140	147	140
Octobre	158	158	260	158	165	158
Novembre	140	140	231	140	147	140
Décembre	158	158	260	158	165	158

	Hypothèse d'économie d'heures de présence					
	Agon-Coutainville	Blainville sur Mer	Coutances	Gavray	Gouville-sur-Mer	Hauteville-sur-Mer
Janvier	112	65	107	119	146	97
Février	140	90	0	80	107	27
Mars	0	62	0	56	106	49
Avril	0	9	0	0	62	0
Mai	0	12	0	12	57	0
Juin	0	0	0	18	29	0
Juillet	0	0	0	0	0	0
Août	0	0	0	0	0	0
Septembre	0	0	0	39	0	0
Octobre	0	0	0	77	96	0
Novembre	25	77	85	81	105	84
Décembre	32	125	139	109	134	108
<b>Economie d'heures de présence</b>	<b>309</b>	<b>440</b>	<b>331</b>	<b>588</b>	<b>841</b>	<b>363</b>
	<b>2872</b>					

# LES LEVIERS D'ACTION

Renforcer les moyens existants sur les périodes de forte activité

En interne



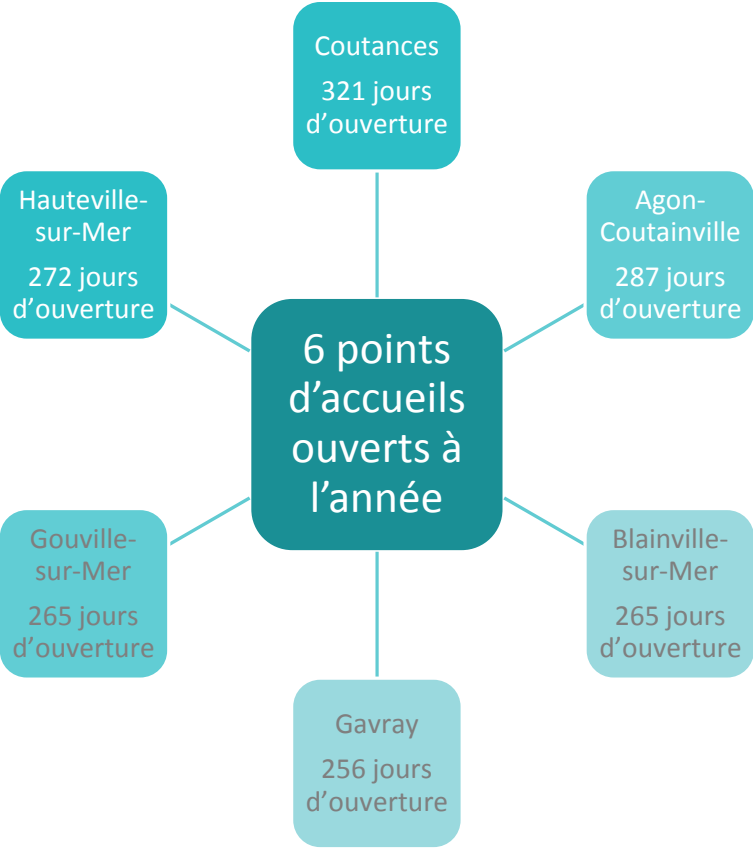
Proposition d'augmentation des heures

	Heures de présence (saisonniers inclus) en 2019					
	Agon-Coutainville	Blainville sur Mer	Coutances	Gavray	Gouville-sur-Mer	Hauteville-sur-Mer
Janvier	175	175	289	175	184	175
Février	140	140	231	140	147	140
Mars	158	158	260	158	165	158
Avril	315	158	260	158	165	158
Mai	350	175	464	175	184	175
Juin	315	158	417	158	165	158
Juillet	473	315	417	158	323	315
Août	473	315	417	158	323	315
Septembre	140	140	231	140	147	140
Octobre	158	158	260	158	165	158
Novembre	140	140	231	140	147	140
Décembre	158	158	260	158	165	158

	Hypothèse d'augmentation des heures de présence					
	Agon-Coutainville	Blainville sur Mer	Coutances	Gavray	Gouville-sur-Mer	Hauteville-sur-Mer
Janvier	0	0	0	0	0	0
Février	0	0	0	0	0	0
Mars	0	0	0	0	0	0
Avril	0	0	0	0	0	0
Mai	0	0	0	0	0	0
Juin	0	0	0	0	0	0
Juillet	384	0	124	0	0	247
Août	353	0	132	0	0	277
Septembre	45	0	33	0	0	0
Octobre	0	0	0	0	0	0
Novembre	0	0	0	0	0	0
Décembre	0	0	0	0	0	0
<b>Economie d'heures de présence</b>	<b>782</b>	<b>0</b>	<b>289</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>524</b>
	<b>1594</b>					

## En interne

### Adéquation avec les contraintes de classement



### Obligation OT Catégorie II (2019)

240 jours d'ouverture sur le Bureau principal à minima

### Projections pour Coutances Tourisme

Une ouverture actuelle largement supérieure aux contraintes du classement. La réduction envisagée n'impactera pas le respect du classement.

## En interne

- ❑ Actions complémentaires réalisées par le personnel d'Accueil non comptabilisées dans la gestion du temps

### Appui aux associations locales

- Blainville : 10 heures / mois
- Gouville : 10 heures / mois?
- Gavray: 10 heures / mois?
- Hauteville-sur-Mer : 10 heures / mois?

### Autres missions annexes en cours

- Gestion des gîtes, recherches de disponibilités
- Mise à jour de l'agenda
- Accompagnement des filières : loisirs nature, culture, hébergement
- Mise à jour des outils d'édition

# LES LEVIERS D' ACTIONS

Dégager des marges de manœuvre sur les moyens existants

## En interne

1/2 poste de Novembre à Mars	
Nombre de semaines (hors vacances de Noël)	20
Economie d'heures par semaine	14
<b>Volume d'heures économisées sur la période sur un poste</b>	<b>280</b>

	Service Commercialisation / Classement		Service communication	Total
	Qualification des meublés	Commercialisation et production	Appui au service	
Attribution des heures économisées	280	280	280	<b>840</b>
Equivalent Jours (7 heures)	40	40	40	<b>120</b>
<b>Economie par rapport à l'existant</b>				<b>2872 heures</b>
				<b>410 jours travaillés</b>
<b>Part de la réaffectation des postes / économies horaires réalisables + temps de mobilité entre les BIT</b>				<b>29%</b>

Pour une mise en œuvre progressive sur 2 ans



# LES LEVIERS D'ACTION

En accord avec le CODIR et la  
Communauté de Communes

## Développer les moyens



### Appuis saisonniers

- 2 postes à temps partiel (28 heures) d'Avril à Octobre soit environ :
  - Sur 31 semaines d'activités : 1736 heures sur 248 jours cumulés
  - Des salaires chargés estimés à 25 693€

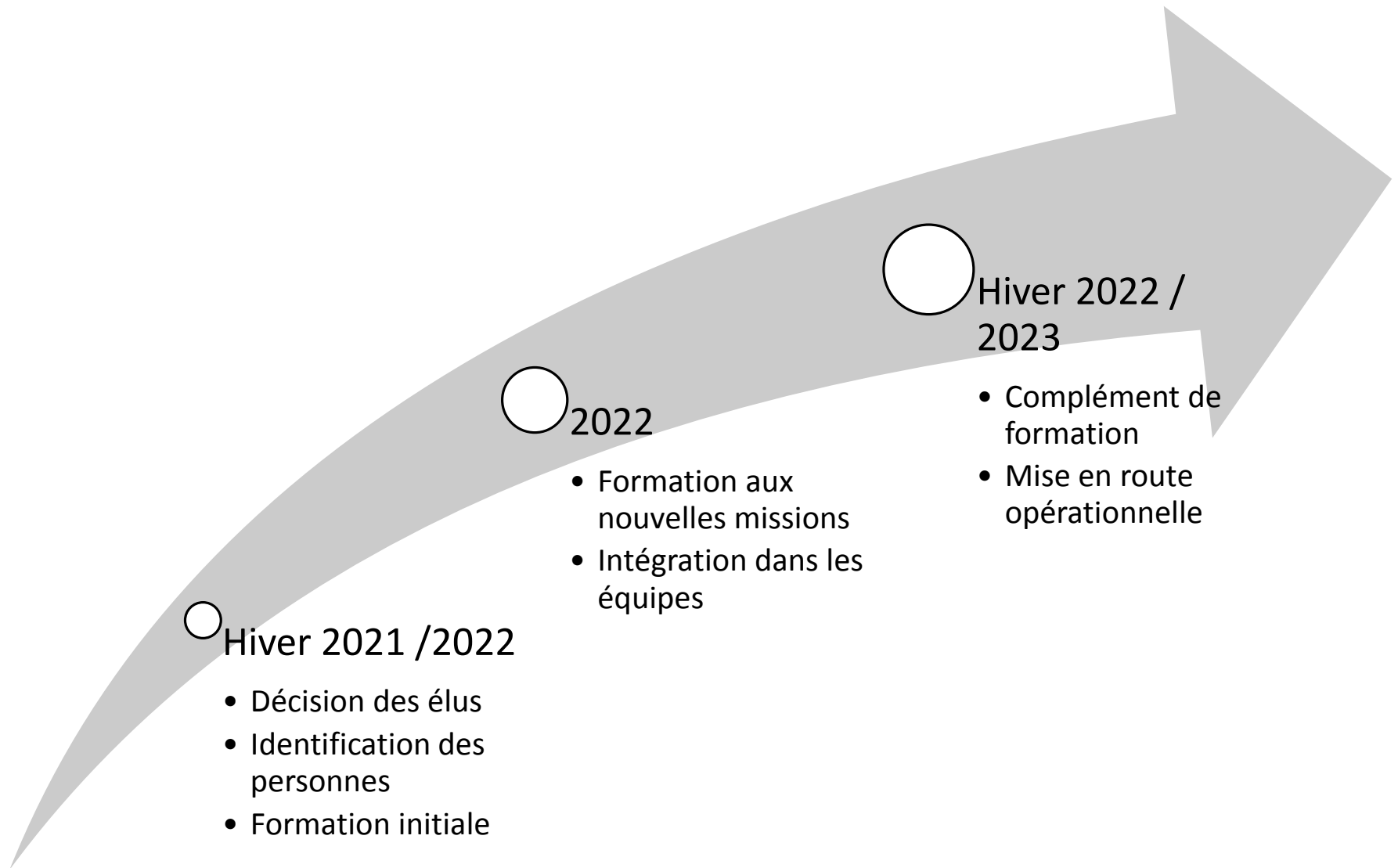
### Mutualisation des 2 guides du Pays d'Art d'Histoire (Communautaires) :

- Pour de nouvelles offres de guidage en saison
- Pour le développement de produits en arrière saison

### Agon-Coutainville : 4ème station classée tourisme

- 1/3 poste d'Avril à Octobre soit environ :
  - 31 semaines d'activités soit 362 heures sur 52 jours
  - Une masse salariale chargée estimée à 6 000€

# LES CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE





# Définition de la stratégie touristique de l'Office de Tourisme de Coutances



ECHANGES