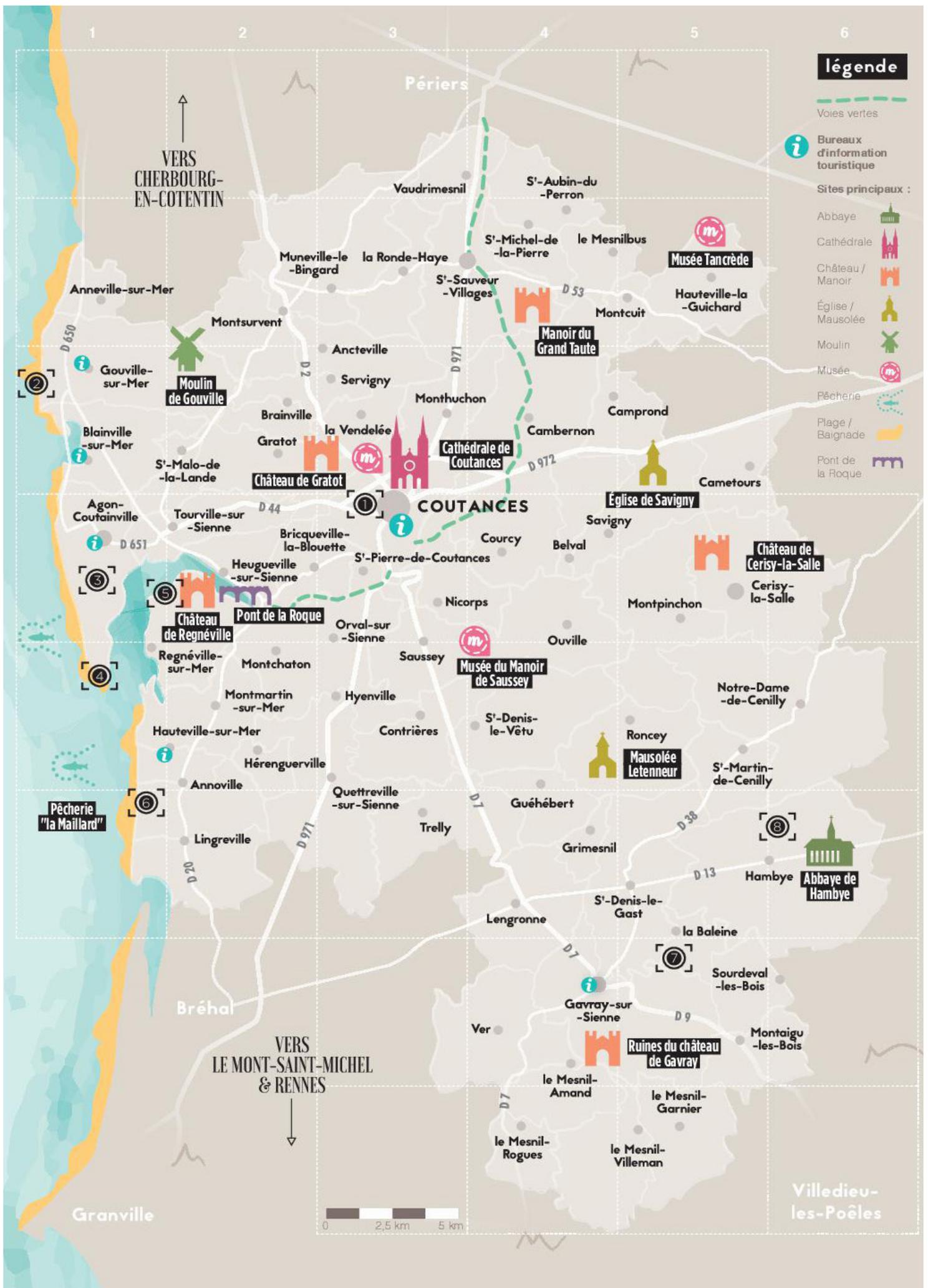


COUTANCES TOURISME

Guide du partenaire • 2022





Memento du tourisme

Les chiffres clés de la destination

+ DE 22 000

abonnés sur les réseaux
sociaux

+ DE 403 000

pages vues sur le site internet

14

professionnels du tourisme
pour vous accompagner

308 JOURS

d'ouverture cette année

39 596

visiteurs reçus

22 075

demandes touristiques
traitées

87

Nouveaux meublés de
tourisme enregistrés

42

classements de meublés de
tourisme

LE MOT DE LA PRESIDENTE



... Malgré des conditions sanitaires toujours compliquées, le territoire communautaire a attiré et la saison touristique 2021 se termine finalement sur une note plutôt positive (!)...

Dans ce contexte si particulier, il nous était impératif de disposer d'outils digitaux performants et attractifs car leurs usages s'accroissent. La priorité de l'année était donc de **sortir le nouveau site internet de destination**. Une **plus grande place a été donnée aux médias**. A l'instar du slogan repensé lui aussi « **l'essentiel grandeur nature** », de **nombreuses photos** ont été intégrées pour illustrer les valeurs simples

de la vie et la place prédominante de notre nature préservée. Instance plus ergonomique, parcours visiteur repensé et totalement remodelé, nouveaux affichages des offres d'hébergement... Bientôt un e-shop et un module de découverte pour les groupes...

Nous avons par ailleurs étendu le réseau de bornes tactiles touristiques à Saint-Sauveur-Villages et Cerisy-la-Salle, proposant aux touristes de passage sur le territoire l'accès **7j/7** à de **l'information de qualité et à jour**. Deux nouvelles webcams ont été installées sur Gouville-sur-Mer ainsi que sur Hauteville-sur-Mer. Une nouvelle vidéo de la destination a été tournée et sera lancée pour la promotion de la saison 2022.

Un autre leitmotiv de l'année a été l'obtention de la marque **Qualité Tourisme™**, **seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme** pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations. Il s'agit donc d'une reconnaissance nationale qui garantit un accueil d'excellence au sein de nos 6 bureaux.

Coutances mer et bocage a reconnu et fait appel à nos compétences afin de nous confier la **gestion de la commercialisation des gîtes communautaires**. Charge à nous d'améliorer la qualité de nos prestations ainsi que les recettes liées à cette activité commerciale importante.

Comme le disait Winston Churchill : *Pour s'améliorer, il faut changer. Donc, pour être parfait, il faut avoir changé souvent.* Par conséquent, de nombreux autres projets arrivent afin de continuer à nous améliorer et à améliorer les services que nous offrons aux usagers. En 2022, nous allons faire évoluer notre guide de destination, la digitalisation de notre activité va se poursuivre avec la mise en place de l'accès aux disponibilités de dernières minutes des hébergements touristiques, et nous travaillons également sur la mise en place de la vente en ligne de tous nos services de prestations et de billetteries.

Dans l'intervalle, le bureau de Coutances tourisme, son comité de direction et moi-même restons à votre disposition pour toute aide/accompagnement souhaité.

Valérie LECONTE,
Présidente de l'EPIC,
Vice-présidente de Coutances mer et bocage.





· Visite guidée de Coutances



· Entrée du bureau de Coutances

NOS MISSIONS

Pôle accueil

Au quotidien, le pôle accueil conseille les visiteurs français et étrangers en apportant son expertise du territoire et en personnalisant au mieux la réponse à l'objet de leur demande. Dans nos 6 bureaux d'information touristique (+3 en saison hors les murs), nous déployons 14 personnes dont 8 chargés d'accueil.

Ce pôle analyse également les différentes données de fréquentation de la destination afin de contribuer à toujours proposer une politique touristique adaptée à nos visiteurs.

Rappel : La taxe de séjour est une participation du visiteur au développement touristique du territoire. Elle est due par toute personne hébergée dans un hébergement marchand. La Communauté Coutances mer et bocage en fixe le mode de perception, les tarifs à payer par délibération du conseil communautaire et prend un arrêté portant répartition des hébergements soumis à la taxe de séjour. La collectivité encaisse (Trésor Public) la taxe de séjour, et la reverse à l'EPIC pour participer au financement des actions de promotion touristique.

Pôle direction

Le pôle direction accompagne les décisions du comité de direction. Il est chargé de la mise en place de la politique touristique sur le territoire, de la gestion de la structure et de son personnel.

Pôle classement des meublés de tourisme

Coutances Tourisme est habilité à classer les meublés de tourisme.

Pôle administratif et financier

Le pôle administratif et financier gère tout ce qui relève de l'administration générale de l'EPIC Coutances Tourisme : comptabilité, gestion des régies, facturation, déclarations et produit de la taxe de séjour, conventionnement...

Le classement de meublé est une démarche volontaire de la part des hébergeurs qui permet une classification de 1 à 5 étoiles, valable pendant 5 ans.

Si vous souhaitez des informations concernant le classement, les critères étudiés, le cas échéant le dossier d'inscription à remplir, merci de nous contacter à classement-meuble@tourisme-coutances.fr.

Pôle numérique

Coutances Tourisme est doté d'une stratégie digitale et d'une stratégie websociale. Nos outils numériques (site internet, réseaux sociaux, tchat, circuits numériques, bornes tactiles, boutique en ligne...) nous aident à accroître la visibilité et l'attractivité de la destination.

Coutances Tourisme dispose d'un site internet www.tourisme-coutances.fr où l'on trouve les hébergements, les sites et lieux de visite, les activités, une boutique en ligne (en cours de création). Un tchat en ligne est proposé pour aider les internautes à trouver les informations qu'ils recherchent sur la destination. Il est également possible de réserver en ligne son hébergement depuis le site internet pour les hébergeurs entrés dans la démarche.

Pôle communication

Le pôle communication a en charge toute la création graphique, la mise en place d'un plan de communication annuel et la rédaction de contenus dans le but de promouvoir notre destination. Il s'occupe de la mise en place des éditions papier, des guides animations mais aussi d'actions de communication diverses comme des relations presse ou de commande de reportages photos auprès de professionnels ou reportages en interne.

Il porte aussi plusieurs animations (festival Zic sur le Zinc, expositions, visites...) visant à dynamiser le territoire.

Coutances Tourisme promeut principalement les animations organisées par les associations locales du territoire. Différents accompagnements peuvent être envisagés pour aider les organisateurs d'événements et d'animations mis en place sur la destination (service billetterie, promotion, conseils...).

Pôle développement et commercialisation

Le pôle développement et commercialisation a pour tâche de faciliter le séjour de nos touristes en proposant un maximum de services marchands en prévente.

Il a pour but de rechercher des partenariats et de développer des offres packagées sur notre territoire. Ce pôle se charge également de renforcer l'offre groupe en collaboration avec les agences réceptives afin de proposer des offres au plus près des demandes des visiteurs.

Pôle qualité

En charge des classements et labels mis en place par Coutances Tourisme, le pôle qualité vise à garantir au quotidien des prestations de qualité toute l'année aux visiteurs, justifiant du professionnalisme du personnel tout en renforçant l'image de la structure.

L'accueil dans l'ensemble des bureaux d'information touristique est harmonisé et de même qualité. Des outils comme des manuels d'accueil dans chaque bureau sont rédigés pour garantir une qualité d'accueil.

Un accompagnement est donné aux communes qui le souhaitent pour les démarches de labellisation en tant que «commune touristique».



NOS SERVICES POUR LES TOURISTES

> ACCUEILLIR, INFORMER ET CONSEILLER

LES VISITEURS

- un accueil privilégié pour nos touristes et visiteurs avec des conseils éclairés et personnalisés,
- mise à disposition de tous nos guides touristiques, ceux des prestataires du territoire et présence de la documentation touristique départementale,
- wifi gratuit pour les visiteurs,
- disponibilité des hébergements à la demande et connaissance experte sur l'ensemble des hébergements,
- un accueil de qualité grâce à la démarche Qualité Tourisme,
- des boutiques dans les bureaux d'information touristique,
- un service de billetterie et de prévente : chausey, îles anglo-normandes, cité de la mer...,
- label toutourisme : un accueil privilégié pour nos amis canins.



> DIFFUSER LES INFORMATIONS TOURISTIQUES

- un carnet d'adresses, un guide des hébergements, un magazine touristique et un magazine anglais - allemand,
- site internet www.tourisme-coutances.fr,
- une communauté et des informations à travers les réseaux sociaux,
- bornes tactiles 7j/7 à l'extérieur de chaque bureau d'information touristique et un accueil numérique,
- des guides des animations avec Côté Manche.



> ANIMER ET DYNAMISER LE TERRITOIRE

- participation à l'organisation d'événements ou aide à l'organisation des animations des associations locales.

> DES OFFRES POUR LES DIFFÉRENTES FILIÈRES

- fiches randonnées pédestres et fiches vélo,
- connaissance de l'offre locale pour les activités.

> ACCROÎTRE VOTRE VISIBILITÉ

- apparaître dans nos éditions papier : magazine édité à 20 000 exemplaires, carnet d'adresses édité à 20 000 exemplaires et guide des hébergements à 4 000 exemplaires,
- apparaître sur notre site internet www.tourisme-coutances.fr,
- la promotion de vos événements : guides des animations, rubrique agenda en ligne, affichage, flyers mis à disposition dans les bureaux d'information, les bornes tactiles,
- bénéficier de la valorisation de la destination grâce au travail sur les relations presse.



NOS SERVICES POUR LES PARTENAIRES ET PRESTATAIRES PROFESSIONNELS

> FAIRE PARTIE D'UN RÉSEAU DE PLUS DE 3 500 PRESTATAIRES

> BÉNÉFICIER DES SERVICES L'ACCOMPAGNEMENT DANS VOTRE ACTIVITÉ

TOURISTIQUE

- classement des meublés de tourisme,
- cellule d'aide aux hébergeurs pour la taxe de séjour,
- accompagnement personnalisé des prestataires dans leur création d'activité et leur promotion,
- place de marché : plateforme de réservation en ligne gratuite.

> BÉNÉFICIER DE NOTRE SERVICE

BILLETTERIE POUR VOTRE ACTIVITÉ

Nous disposons déjà de plusieurs activités, prestations ou événements en billetterie :

- Cité de la mer,
- La balade d'Anton,
- Initiation skimboard à Agon - Coutainville,
- Sortie avec «Tous à vélo»,
- Vedette jolie france pour les traversées vers Chausey,
- Manche Iles Express vers les îles anglo-normandes.

...Et encore bien d'autres chaque année.

> BÉNÉFICIER DES DONNÉES DE NOTRE OBSERVATOIRE DU TOURISME

- observation et recueil des données statistiques de la destination,
- conception et réalisation d'études,
- analyse et prospective des données,
- mise en place d'enquêtes de satisfaction,
- veille marketing.



> COORDONNER L'OFFRE ET FÉDÉRER LES PRESTATAIRES LOCAUX

- travail partenarial pour accroître la visibilité de la destination,
- collaboration avec les institutionnels du tourisme tel que Attitude Manche, Normandie Tourisme...



_Coordonnées

02 33 19 08 10

accueil@tourisme-coutances.fr

www.tourisme-coutances.fr

UNE STRUCTURE, PLUSIEURS LIEUX D'ACCUEIL

> Bureau d'Agon-Coutainville

6, place du 28 juillet

> Bureau de Blainville-sur-Mer

12 bis, route de la mer

> Bureau de Coutances

6, rue Milon

> Bureau de Gavray-sur-Sienne

12, place de l'église

> Bureau de Gouville-sur-Mer

1, rue du Nord

> Bureau d'Hauteville-sur-Mer

30, avenue de l'Ausmele

_ trois bureaux hors les murs en saison

> Coutances

Cathédrale Notre-Dame

> Coutances

Espace Saint-Nicolas

> Hambye

Abbaye de Hambye

Tous les bureaux sont fermés le mardi après-midi hors saison pour réunion.

Les jours de fermeture annuels sont : 1^{er} mai, 1^{er} et 11 novembre et entre Noël et le jour de l'an.

LA STRATEGIE 2021 - 2024

Accueillir, développer l'attractivité et la notoriété de la destination

Faciliter l'accès aux services et à l'information touristique.

- Optimiser le fonctionnement des BIT, du hors les murs et des services offerts aux touristes ;
- Faire de la qualité tourisme et de la relation client la clef de la stratégie ;
- Optimiser le SIT : enrichissement, prospection et évaluation au service de la qualité.

Communiquer et promouvoir.

- Stratégie digitale (web, SEO, SEA, RS et offre guichet BIT) ;
- Outils marketing actualisés (photos, vidéos, influenceurs...) ;
- Plan de communication et relations presse ;

- Édition annuelle des guides de destination et des agendas ;
- Représentation : salons, bourses d'échange.

Développer les services auprès des communes et des professionnels.

- Faire que chaque professionnel, chaque commune soit ambassadeur et prescripteur de la destination (information / formation, goodies...) ;
- Développer l'animation de la destination de qualité et d'intérêt communautaire (lien terre / mer) ;
- Soutien aux festivals du territoire.

Affirmer nos singularités et nos filières

Désaisonnaliser l'activité touristique et développer les ailes de saison.

- Développer la réservation d'activités et/ou d'hébergements 100% en ligne ;
- Développement de la commercialisation des visites groupes et coordination de l'offre hôtelière.

en itinérance, et donner accès à une pluralité d'ambiance et de sites ;

- Soutien, participation et communication sur les projets différenciant par rapport aux autres destinations touristiques : Maison des havres, recomposition littorale, renaturation...

Affirmer l'authenticité comme marqueur phare de la destination.

- Via la commission et les plans d'action itinérance, optimiser l'accès et les déplacements pour faciliter les parcours de clientèles, en séjour ou

Développement durable - charte du développement durable.

- Sensibiliser le personnel et les partenaires au développement durable (hébergeurs...) ;
- Évaluer nos actions et réduire notre impact (suivi-réduction des impressions, boutique...).

Optimiser l'organisation touristique sur le territoire pour gagner en efficacité

Assurer la mise en œuvre de la politique touristique de la communauté.

- Optimiser la gouvernance, le fonctionnement du comité de direction et des commissions ;
- Définir la politique de classements / labels de la destination ;
- Participer à la gouvernance touristique départementale et régionale.

séjour ;

- Lancer la procédure de contrôle de la taxe de séjour ;
- Réfléchir à l'opportunité de la mise en place du numéro d'enregistrement sur le territoire ;
- Optimiser la gestion et la commercialisation des gîtes communautaires.

Qualifier le parc d'hébergements touristiques de la destination.

- Accompagner la montée en gamme des hébergements en partenariat avec Labels Manche ;
- Optimiser la collecte et le suivi de la taxe de

Développer l'observatoire et évaluer annuellement la stratégie.

- Rapport d'activité et memento du tourisme ;
- Communication mensuelle auprès des collectivités et partenaires ;
- Utiliser l'outil Flux vision Tourisme d'Orange, analyser et traiter les données.

UNE EQUIPE POUR VOUS ACCOMPAGNER

14 professionnels du tourisme sont à votre disposition pour vous renseigner et vous accompagner dans votre activité touristique.

Pôle accueil



Olia TOUGOUCHI

Responsable du bureau d'Agon-Coutainville
Classements / labels / Qualité Tourisme
02 33 19 08 10 - choix n°2
agon-coutainville@tourisme-coutances.fr
o.tougouchi@tourisme-coutances.fr



Élise DIROU

Responsable du bureau de Blainville-sur-Mer
Conventionnement / observatoire / commercialisation
02 33 19 08 10 - choix n°3
blainville@tourisme-coutances.fr
e.dirou@tourisme-coutances.fr



Juliette GABLIER

Responsable du bureau de Coutances
Gestion Documentation / éditions papier
02 33 19 08 10 - choix n°1
accueil@tourisme-coutances.fr
j.gablier@tourisme-coutances.fr



Marie DRONNET

Bureau de Coutances
Accueil / événementiel / animations
02 33 19 08 10 - choix n°1
m.dronnet@tourisme-coutances.fr



Ludivine LANGLOIS

Responsable du bureau de Gavray-sur-Sienne
Agenda / communication
02 33 19 08 10 - choix n°6
gavray@tourisme-coutances.fr
animations@tourisme-coutances.fr
l.langlois@tourisme-coutances.fr



Anthony MOINEAU

Responsable du bureau de Gouville-sur-Mer
Administration des gîtes communautaires
02 33 19 08 10 - choix n°4
gouville@tourisme-coutances.fr
gites@tourisme-coutances.fr
a.moineau@tourisme-coutances.fr



Benjamin TESNIERE

Responsable du bureau de Hauteville-sur-Mer
Filières / commercialisation
02 33 19 08 10 - choix n°5
hauteville@tourisme-coutances.fr
b.tesniere@tourisme-coutances.fr

Pôle communication, commercialisation et numérique



Alice LECORDIER

Responsable pôle communication
Responsable boutique
02 33 19 08 14
a.laisney@tourisme-coutances.fr



Floriane DUBOSCO

Community manager
Relations presse
02 33 19 08 17
presse@tourisme-coutances.fr
f.duboscq@tourisme-coutances.fr



Mathilde LEBLONDEL

Responsable pôle digital /
Webmaster
Référente RGPD / référente SIT
02 33 19 08 16
mes-donnees@tourisme-coutances.fr
m.leblondel@tourisme-coutances.fr



Delphine CHEVREAU

Classement meublés de tourisme
Taxe de séjour / Qualité Tourisme
02 33 19 08 18
classement-meuble@tourisme-coutances.fr
d.chevreau@tourisme-coutances.fr

Pôle direction



Guillaume OURSIN

Directeur
02 33 19 08 11 / 07 50 54 81 22
g.oursin@tourisme-coutances.fr



Adeline HELAINE

Directrice-adjointe
Administration / Taxe de séjour
02 33 19 08 12
coutancesmeretbocage@taxesejour.fr
a.helaine@tourisme-coutances.fr



Morgane ROUESSAY

Responsable pôle accueil
Boutique / Tourisme et handicap
02 33 19 08 13
boutique@tourisme-coutances.fr
m.rouessay@tourisme-coutances.fr

CODIR (comité de direction)

L'EPIC Coutances Tourisme est administré par un comité de direction de 25 membres composé de 13 élus et de 12 socioprofessionnels. Le bureau de Coutances Tourisme est organisé autour de :

- **Mme Valérie LECONTE** (v.leconte@communaute-coutances.fr), vice-présidente de Coutances mer et bocage et présidente de l'EPIC,
- **M. Martial SALVI** (m.salvi@communaute-coutances.fr), vice-président du collège des élus et maire de Regnéville-sur-Mer, en charge des relations avec la Culture,
- **M. Hervé AGNES** (h.agnes@communaute-coutances.fr), maire du Mesnil-Villeman, président de la commission promotion,
- **M. Philippe d'ANTERROCHES** (p.danterroches@communaute-coutances.fr), maire de Saussey, président de la commission itinérance et développement des filières (vélo, randonnée, cheval, nautisme...).



Suivez-nous : www.tourisme-coutances.fr  
& partagez vos expériences : [#coutancesnormandie](https://www.instagram.com/coutancesnormandie)

