

2022

Rapport d'activité



SOMMAIRE

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
LE FRONT OFFICE	5
L'accueil, l'accompagnement et la vente.....	5
L'ACCUEIL PHYSIQUE.....	5
LA FRÉQUENTATION DE LA DESTINATION.....	6
FLUX VISION TOURISME.....	9
L'ACCUEIL VIRTUEL.....	10
LES PRESTATIONS ET PRODUITS BOUTIQUE.....	11
CRÉATION ET LANCEMENT DU DISPOSITIF DES « CHÉQUIERS AVANTAGES ».....	13
CONVENTIONNEMENT PRESTATAIRES.....	14
NOUVELLE BOUTIQUE EN LIGNE.....	15
LE BACK OFFICE	16
La qualification de l'offre touristique.....	16
LA MARQUE QUALITÉ TOURISME.....	17
CLASSEMENT PREFECTORAL.....	18
LE CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME.....	19
LES LABELS.....	19
La communication et la promotion de la Destination.....	20
LA PROMOTION.....	20
LA COMMUNICATION DIGITALE.....	22
LES ÉDITIONS.....	24
La taxe de séjour.....	26
L'animation de la Destination.....	29
LE PROJET-ACTION MAJEUR.....	29
LES ANIMATIONS DES PRESTATAIRES.....	32
La vie de l'Office de tourisme.....	33
MISSIONS DE L'EPIC.....	33
SIX BUREAUX OUVERTS TOUTE L'ANNEE.....	33
VIE ADMINISTRATIVE.....	34
LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE ET LA MAÎTRISE BUDGÉTAIRE.....	35
La stratégie 2021 - 2024.....	36
Les priorités 2023.....	37





LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Avec presque 90 000 visiteurs accueillis sur nos dix bureaux d'information touristique et 40 000 demandes touristiques traitées, la saison 2022, alliée à une météo très clémente, a été excellente. Ajoutons à cela une fréquentation record du site internet de plus de 40%, un volume de taxe de séjour en hausse de 30% et un chiffre d'affaire en prestations et produits boutiques également de plus de 40%, notre territoire, Coutances mer et bocage, s'affirme comme une destination touristique attractive et dynamique.

L'édition 0.0 des Zendurances a été une réussite avec 28 expositions sur 11 lieux. Ce sont 25 000 personnes qui ont été accueillies sur l'ensemble des expositions proposées entre juin et septembre. Un succès retentissant donc pour cette première édition qui a su fédérer les forces vives volontaires du territoire, communes et associations !

Après la marque Qualité Tourisme en 2021, l'obtention du classement préfectoral en catégorie 1 est une vraie reconnaissance de la qualité de service fournit par toute l'équipe sur l'ensemble du parcours client. C'est un vrai gage de professionnalisme pour nos visiteurs tout en contribuant également à renforcer la compétitivité de la destination.

Désaisonnaliser sera le leitmotiv de 2023, afin de concentrer notre promotion et d'attirer les visiteurs sur les ailes de saison en collaboration avec Attitude Manche. Nous poursuivrons nos actions, particulièrement sur le dispositif d'accueil hors les murs en renouvelant notre partenariat avec le Conseil départemental de la Manche à l'abbaye de Hambye et au château de Regnéville-sur-Mer. L'accent sera également mis sur l'accessibilité de la destination avec la remise au gout du jour du label Tourisme et Handicap dans nos bureaux.

Encore de belles perspectives de développement donc pour cette compétence tourisme des plus dynamiques et passionnantes et que j'ai la chance d'accompagner au quotidien !

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



2022 en chiffres



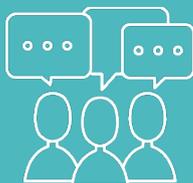
313



jours d'ouverture

24 312

demandes
dans les 6 BIT



+ 15 168 hors les murs

= 39 480

demandes traitées

41 993

+ 6%

visiteurs dans les BIT

45 739

+ hors les murs



= 87 732

+ 121%

visiteurs reçus



24 792

+ 9,5%

abonnés sur les réseaux
sociaux

563 981

+ 39,7%

pages vues sur le
site internet



≈ 270 000€

+ 16,9%

de recette de taxe de séjour

15 776€

+ 62,8%

prestations Coutances Tourisme



157 682€

+ 42%

CA

(prestations et produits
boutique)



LE FRONT OFFICE

L'accueil, l'accompagnement et la vente



L'ACCUEIL PHYSIQUE

Coutances Tourisme, c'est **6 bureaux d'information touristique**, 14 personnes employées (13,2 ETP) dont 8 chargées des missions accueil.

Le service a été ouvert **313 jours** en 2022. 6j/7 de septembre à juin et 7j/7 en juillet et août.

En 2022, 11 postes saisonniers ont été pourvus dans le cadre du dispositif d'accueil estival sur Coutances mer et bocage :

- Un saisonnier de cinq mois et un saisonnier de deux mois au bureau d'Agon-Coutainville.
- Un saisonnier de cinq mois à Coutances, Gouville-sur-Mer et Blainville-sur-Mer,
- Deux saisonniers de deux mois à Hauteville-sur-Mer,
- Un saisonnier de 2 mois Blainville-sur-Mer,
- Un saisonnier de 2 mois Gouville-sur-Mer,
- Quatre saisonniers de deux mois à la cathédrale de Coutances, à l'espace Saint-Nicolas, à l'Abbaye de Hambye et au château de Regnéville.

« HORS LES MURS »

Nous avons musclé le dispositif d'accueil sur le territoire afin d'être au plus près des flux de visiteurs :

Installation de nouveaux points d'accueil au **château de Regnéville-sur-Mer** (partenariat avec mairie et Conseil départemental de la Manche) et à l'**abbaye de Hambye** (en partenariat avec le Conseil départemental de la Manche). Et toujours une présence également à la **cathédrale** et à l'**Espace Saint-Nicolas** sur Coutances.



LA FRÉQUENTATION DE LA DESTINATION

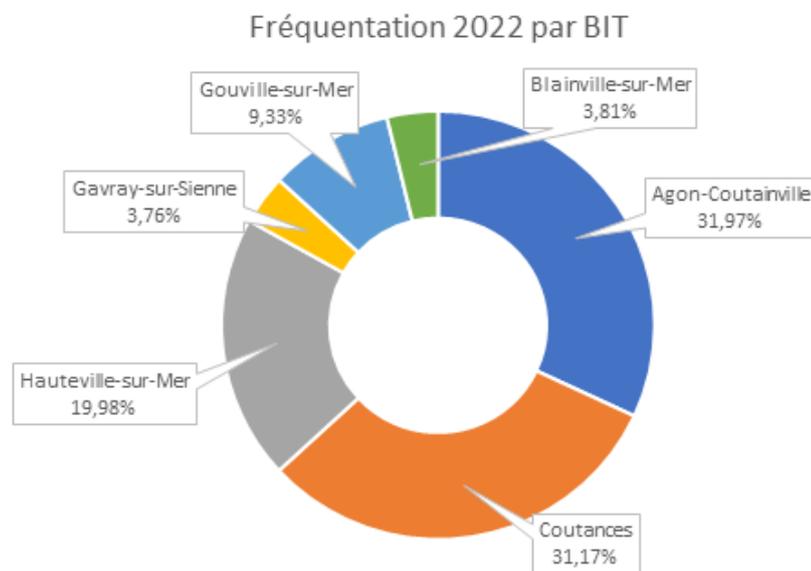
COUTANCES MER ET BOCAGE

> Nombre de visiteurs en 2022 : **41 993 visiteurs** tous BIT confondus (+ **6%** par rapport à 2021)

> Nombre de demandes 2022 : **24 312 demandes** traitées en 2022 (+ **11%** par rapport à 2021)

> Nombre de visiteurs par BIT 2022 :

- Agon-Coutainville : **13 424** (+ 15% par rapport à 2021)
- Coutances : **13 088** (+ 12% par rapport à 2021)
- Hauteville-sur-Mer : **8 390** (- 12% par rapport à 2021)
- Gouville-sur-Mer : **3 916** (+ 22% par rapport à 2021)
- Gavray-sur-Sienne : **1 577** (+ 40% par rapport à 2021)
- Blainville-sur-Mer : **1 598** (- 34% par rapport à 2021)



En 2022, la décision a été prise de limiter les périodes d'ouverture des bureaux de Gouville-sur-Mer, Blainville-sur-Mer et Gavray-sur Sienne, uniquement aux jours de marché entre les vacances de la Toussaint et les vacances de Pâques.

On peut noter une **augmentation** significative de la fréquentation au bureau de **Gavray-sur-Sienne** et ce, malgré la fermeture à temps complet du bureau en février, mars, novembre et décembre. Le bureau de **Gouville-sur-Mer** a lui aussi subi une augmentation de sa fréquentation (pour rappel, cette comparaison se fait avec l'année 2021 qui fût encore une année particulière à cause du Covid-19).

Le bureau de Blainville-sur-Mer a lui par contre perdu en fréquentation, ce qui peut s'expliquer par la fermeture à temps complet du bureau et peut-être par une baisse d'activité de l'association locale (moins d'activités proposées en 2022).

> Accueil hors les murs 2022 (juillet et août 2022)

- Château de Regnéville : **1 558** (nouveau 2022)
- Espace Saint-Nicolas : **11 471** (+21,5% par rapport à 2021)
- Cathédrale : **23 578** (-8,2% par rapport à 2021) et **1 341 demandes**
- Abbaye de Hambye : **9 132 visiteurs** et **198 demandes** (nouveau 2022)
- Foire de Gavray : **600** visiteurs en moyenne sur le week-end

Au total, **87 732 visiteurs** ont bénéficié de notre dispositif d'accueil sur la destination pendant l'année 2022 (**tout bit confondus + accueil hors les murs**).



> Nombre de demandes par BIT :

- Agon-Coutainville : **8 906** (+ 6% par rapport à 2021)
- Coutances : **6 668** (+ 18% par rapport à 2021)
- Hauteville-sur-Mer : **4 549** (stable par rapport à 2021)
- Gouville-sur-Mer : **2 362** (+ 82% par rapport à 2021)
- Gavray-sur-Sienne : **850** (+ 31% par rapport à 2021)
- Blainville-sur-Mer : **977** (- 38% par rapport à 2021)



> Top 4 région :

- Normandie : 58,09 % (dont 44,05% issus du département de la Manche)
- Ile de France : 14,57 %
- Bretagne : 4,82 %
- Pays de la Loire : 4,41 %

Suivi ensuite par les Hauts de France, la région Grand Est et la région Auvergne / Rhône-Alpes.

> Top 4 pays :

- France 92,62 %
- Allemagne 2,45 %
- Royaume-Uni 1,49 %
- Belgique 1,25 %

> Top 4 nature des demandes :

- Renseignements Pratiques Touristiques : 24,88 %
- Sites et Lieux de Visites : 18,21 %
- Manifestations / Expos : 15,21 %
- Renseignements Pratiques Non Touristiques : 7,29 %

Cet été (en juin, juillet, août) et en octobre, la demande «services et prestations OT» est entrée dans le Top 4. Cette donnée est intéressante car elle ne figurait pas les années précédentes, on peut en conclure que la billetterie et la boutique sont une partie intéressante des demandes désormais, surtout lors de la période estivale.

Mode de réponse :

- Guichet **24 270**
- Téléphone **3 246**
- Web **1 240**
- Mail **73**



COUTANCES MER ET BOCAGE

NUITÉES
 JOURNÉES

4.6 millions de nuitées dont **60%** extra-départementales

Top 3 départements :

Manche 45%, **Calvados 9%**, **Île-de-France 4%**

Top 3 Pays :



Allemagne 23%



Royaume-Uni 20%



Belgique 10%

16% des nuitées en août

Pic de fréquentation le **13 août** avec 37 562 nuitées

13% des nuitées départementales

89% des nuitées sont **françaises** (91% en 2021)



11,5 millions de nuitées dont **46%** excursions et **62%** extra-départementales

16% des nuitées en août

Pic de fréquentation le **16 juillet** avec 89 550 visites



ZOOM ZONE LITTORALE

1.97 millions de nuitées dont **66%** extra-départementales

Top 3 départements :

Manche 38%, **Calvados 10%**, **Île-de-France 5%**

Top 3 Pays :



Allemagne 26%



Royaume-Uni 13%



Belgique 9%

18% des nuitées en août

Pic de fréquentation le **6 août** avec 18 038 nuitées

6% des nuitées départementales

91% des nuitées sont **françaises** (94% en 2021)



4.1 millions de nuitées dont **52%** excursions et **60%** extra-départementales

18% des nuitées en août

Pic de fréquentation le **13 août** avec 51 054 visites



L'ACCUEIL VIRTUEL

UN ACCUEIL NUMERIQUE

Six écrans permettent de diffuser la même information simultanément dans les accueils d'Agon-Coutainville, Blainville-sur-Mer, Coutances, Gavray-sur-Sienne, Gouville-sur-Mer et Hauteville-sur-Mer (affiches de manifestations, agenda, vidéos...).



VISITES VIRTUELLES

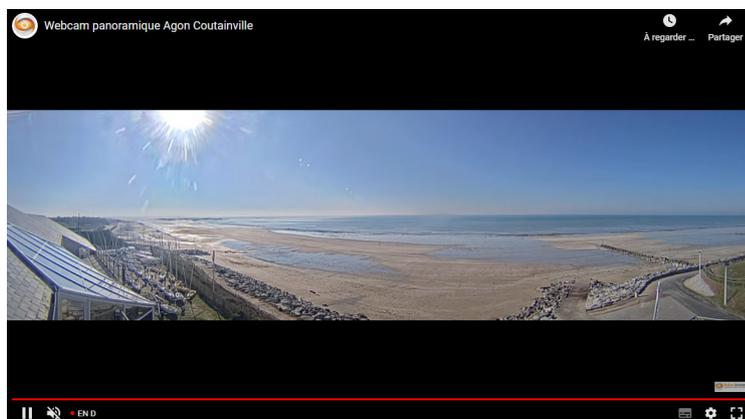
2 489 consultations (-5%) sur l'année : Château de Gratot, Ermitage St-Gerbold, Mausolée Letenneur, moulin de Gouville-sur-Mer, église de Savigny et château de Regnéville-sur-Mer.

DES WEBCAMS POUR CONTEMPLER LA MAREE

77 234 consultations (+ 83%) sur l'année :

- Agon-Coutainville au centre nautique
- Gouville-sur-Mer à la station SNSM
- Hauville-sur-Mer au poste de secours
- Montpinchon

De nombreuses difficultés sont rencontrées avec celle de Hauteville-sur-Mer qui est tributaire de son réseau local instable.



LE WIFI GRATUIT

2 328 connexions (+ 17,4%) ont été enregistrées dans les 6 bureaux.

8 BORNES TACTILES EXTERIEURES ALLUMÉES JUSQU'A 23H ET 7J/7 !

164 551 consultations enregistrées (+ 48,6%). Ces bornes permettent un accès 7j/7 à de l'information touristique de qualité et en temps réel y compris pendant les périodes de fermeture des bureaux d'information touristique. Chaque bureau de la Destination en est équipé : Agon-Coutainville, Blainville-sur-Mer, Coutances, Gavray-sur-Sienne, Gouville-sur-Mer et Hauteville-sur-Mer ainsi que les communes de Cerisy-la-Salle et Saint-Sauveur-Villages. On peut y consulter les horaires de marée et la météo, accéder à l'offre d'hébergement et de restauration ou encore envoyer une carte postale virtuelle à ses proches...

LA BASE DONNEES TOURISTIQUES

Depuis 2012, Coutances tourisme travaille avec le logiciel **Tourinsoft** et partage ses bases de données avec Attitude Manche. Des photos, traductions, mises à jour de tarifs, de contenus descriptifs, etc.. sont mutualisés et alimentent les pages web des sites internet. Ce système permet de croiser les informations de plus de 3 000 fiches du territoire. Tous nos terminaux publics sont alimentés par ces flux html partagés.



LES PRESTATIONS ET PRODUITS BOUTIQUE

L'année 2022 a été particulièrement bonne en terme de fréquentation sur la destination. Le chiffre d'affaire de la régie de Coutances Tourisme a réussi tout de même à réaliser des ventes à hauteur de **157 682.78 €**.

L'EPIC dispose de six boutiques avec presque **110 références** produits (sur Coutances, Agon-Coutainville, Blainville-sur-Mer, Gavray, Hauteville-sur-mer et Gouville-sur-mer) et déploie une boutique saisonnière (à la cathédrale).

Un plan de développement boutique est mis en oeuvre depuis 2020, il vise à déployer un espace boutique dans chacun de nos bureaux d'information, adapté aux attentes clientèles autour d'une gamme de produits identitaires choisis avec soin : objets éco-responsables, papeterie, cartes postales, etc...



	Recettes	Pour EPIC	Pour prestataires
Produits boutique (cartes postales, fiches de randonnée, produits heula, disques de stationnement...)	10 755.20 €	10 755.20 €	-
Dépôt-vente (produits des Amis de la cathédrale, billetterie Cité de la mer, produits Jazz sous les pommiers...)	2 363.20 €	380.93 €	1 982.27 €
Autres recettes (traversées vers les îles Chausey...)	29 977.30 €	2 920.13 €	27 057.17 €
Recettes Gîtes communautaires (locations, options et taxe de séjour, commissions mandat de gestion incluses)	63 400.58 €	-	Recette 2022 = 63 900.58 € Rbt caution 2021 effectué en janvier 2022 : -500 €
Recettes Visites patrimoine du Pays d'art et d'histoire du Coutançais	2690.50 €	-	2690.50 €
Animations billetteries (conventions de partenariat)	32 720.00 €	3 220.00 €	29 500.00 €
Prestations Coutances Tourisme (Classements meublés de tourisme, animations public individuel, régie publicitaire)	15 776.00 €	15 776.00 €	-
TOTAL	157 682.78 €	33 052.06 €	124 630.52 €

157 682 € de chiffre d'affaire (+ 42%) (prestations et produits boutique) réalisé par la régie Coutances tourisme.

En 2022, l'EPIC Coutances tourisme a géré pour le compte de *Coutances mer et bocage* la **commercialisation des gîtes communautaires** des Maisons Desnos à Tourville-sur-Sienne, du presbytère à Boisroger et du gîte de groupe de Saint-Sauveur-Villages. Cette activité a généré une **recette nette pour la collectivité de plus de 109 700€** dont 62 712.99 € ont été portés par la Régie Coutances tourisme aux titres des ventes de séjours 2022 et acomptes versés pour des séjours 2023 (1 807.50 €).

Coutances tourisme est également chargé, pour le compte du service *patrimoine et musées de Coutances mer et bocage*, de **commercialiser les visites guidées**. En 2022, une **recette totale de 2 690.50€** a été réalisée, soit une baisse d'environ **72 %**. Le manque de recettes s'explique par l'impossibilité de programmer des visites des parties hautes de la cathédrale (visite emblématique du territoire) du fait des travaux dans l'édifice.



© Visite de la cathédrale par le pays d'art et d'histoire du coutançais | Jim Prod

CRÉATION ET LANCEMENT DU DISPOSITIF DES « CHÉQUIERS AVANTAGES »

Ce chéquier à destination des touristes mais également des habitants de la CMB a été lancé début mai par le pôle commercialisation et communication de Coutances Tourisme. **32 prestataires ont été retenus pour le dispositif**, tous conventionnés afin de faire profiter aux touristes et clientèles locales de réductions sur des prestations touristiques.

Vendu au tarif de **2€ pièce**, il permettait d'économiser jusqu'à 160 euros et a été tiré à 500 exemplaires. Environ 300 exemplaires de vendus : 22,4 % à une clientèle hors CMB ou département, le reste à une clientèle plus locale.

Malgré des chiffres en dessous des espérances, les prestataires sollicités restent ravis d'une telle initiative et sont partants pour une nouvelle future édition, peut-être en 2024 sous un format différent.

**MES VACANCES
A PRIX REDUITS**

Pour **2€** seulement
achetez votre
CHÉQUIER AVANTAGES
+ DE 160€ DE REDUCTION*
activités et loisirs, sites et lieux
de visite, restaurants,
produits du terroirs et
hébergements

EN VENTE DANS NOS
6 OFFICES DE TOURISME
COUTANCES TOURISME
WWW.TOURISME-COUTANCES.FR | 02 33 19 08 10

*à valoir chez 32 prestataires touristiques partenaires de l'opération
sur le territoire Coutances mer et bocage

150 prestataires sollicités sur l'ensemble de Coutances mer et bocage (restaurants, boutiques de produits locaux, hébergements, activités de loisirs, visites patrimoine) afin de faire profiter aux touristes et clientèles locales de réductions sur des prestations touristiques.

CONVENTIONNEMENT PRESTATAIRES

En janvier 2022, une trentaine de prestataires ont été sollicités pour un partenariat (gratuit ou payant).

29 conventions au total ont été signées pour **25 prestataires** de la destination. C'est une année record au niveau du conventionnement.

Des prestataires « habituels » tels que La Balade d'Anton, le Service Patrimoine et Musées, le service culturel de la mairie d'Agon, Mauna Kea etc., mais également des nouveaux prestataires tels que les attelages Binet-Esnol à Montmartin-sur-Mer, le château de Gratot, ou encore les huîtres du Père Gus à Agon-Coutainville.



Nous avons pris les réservations ou vendu des billets pour **236 animations / visites payantes** et **38 animations / visites gratuites**, pour un total de **3 853 personnes touchées**. A titre de comparaison, 22 conventions avaient été signées en 2021 et nous avons pris les réservations ou vendus des billets pour 275 animations / visites payantes, et 26 animations / visites gratuites, pour un total de 4565 personnes touchées.

Ce qui peut expliquer la baisse de personnes touchées malgré une augmentation des prestataires, est le fait que nous avons cessé en 2022, de commercialiser les Attelages des Grandes Marées à Gouville-sur-Mer.

Les visites des parties hautes de la Cathédrale de Coutances organisées par le PAH de Coutances n'ont également pas été maintenues pour des raisons de sécurité liées aux travaux de l'édifice. Ces visites qui remportent habituellement un franc succès ont pu participer à la baisse de personnes touchées.

De nombreuses visites ont également été annulées, faute de participants (certains prestataires ne maintiennent la visite qu'à condition d'un minimum de personnes inscrites. Dans ce cas l'agent d'accueil fait une simple prévente, et cela peut rendre le visiteur un peu « frileux » à s'inscrire s'il n'est pas sûr que la visite soit bien maintenue).

NOUVELLE BOUTIQUE EN LIGNE

2022 a également été marquée par l'arrivée de notre boutique en ligne sur le site Web de Coutances Tourisme.

On y trouve désormais les articles de notre boutique de **produits identitaires, nos fiches randonnées et vélo**, mais également une **billetterie en ligne** où les visiteurs peuvent réserver leur prestation (à condition que celle-ci ne soit pas soumise à un minimum de personnes inscrites, auquel cas elle ne figure pas sur le site).



COUTANCES TOURISME

Tasse émaillée bleue Tandem bucolique

€8,00 EUR

Taxes incluses.

Quantité

- 1 +

Ajouter au panier

Acheter avec **shop Pay**

✓ Service de retrait disponible à 6 Rue Milon
Habituellement prête en 2 à 4 jours

Bienvenue dans la boutique Coutances Tourisme



[Accueil](#) [Papeterie](#) [Maison](#) [Mode](#) [Enfants](#) [Sports et loisirs](#) [Jazz Sous Les Pommiers](#) [Contact](#)



Découvrir notre gamme complète

Catalogue



LE BACK OFFICE

La qualification de l'offre touristique

LA MARQUE QUALITÉ TOURISME

La démarche Qualité Tourisme, c'est quoi ?

C'est une marque d'Etat attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leur service sur l'ensemble du parcours client, dans le but de renforcer la compétitivité de la destination. Une démarche Qualité est un projet de l'office de tourisme mis en œuvre pour maîtriser, assurer et planifier la qualité.

Les objectifs :

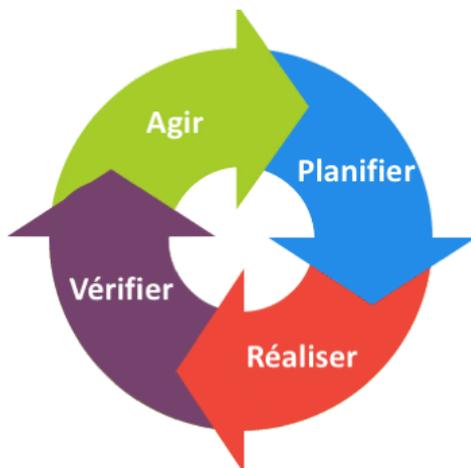
- Améliorer la qualité des services via un système d'écoute clientèle (remarques orales, questionnaires de satisfaction au sein des offices, sur les bornes, après avoir effectué une prestation)
- Pérenniser la qualité des services
- Un gage de confiance pour les visiteurs
- Se remettre en question pour être plus performant
- Satisfaire le visiteur et lui donner envie de consommer sur le territoire

Pour obtenir la marque QUALITE TOURISME, il faut répondre à un certain nombre de critères. (Audit complet avec 231 critères) et obtenir un total de plus de 80%.

Nous avons obtenu la marque qualité Tourisme le 10 septembre 2021 avec une moyenne de 90.45%.

Suite à l'obtention de la marque qualité tourisme, Coutances Tourisme s'est lancé dans le classement des 6 offices en **catégorie 1 : obtenue le 18/08/2022**. Cette catégorie va permettre à Agon-Coutainville de se classer en « station classée de tourisme ».

Afin de poursuivre nos efforts en matière de qualité, et dans le but de toujours mieux accueillir notre clientèle touristique, nous nous engageons dans la labélisation de trois offices : Coutances, Agon-Coutainville, Hauteville-sur-Mer pour le label Tourisme et Handicap.



CLASSEMENT PREFECTORAL

Le classement préfectoral en catégorie 3 de Coutances Tourisme arrivait à son terme le 14 décembre 2022. Après l'obtention de la marque Qualité Tourisme le 10 septembre 2021, le comité de direction s'est positionné et a proposé à sa collectivité de tutelle une évolution du classement de la structure en **catégorie 1**.

Par arrêté préfectoral du 18 août, Coutances Tourisme est donc officiellement classé Catégorie 1, pour une durée de 5 ans.

1 202 structures sont adhérentes à la fédération nationale, ADN Tourisme, dont 1 077 offices de tourisme (chiffres au 31 décembre 2021 issus du rapport d'activité de la fédération nationale) :

44% des offices sont marqués Qualités Tourisme (472 OT).

35% des offices sont classés en catégorie 1 (376 OT).



LE CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME

Coutances Tourisme propose le service de classement de meublés de tourisme **depuis 2019** et continue d'accompagner les propriétaires dans leurs démarches de classement d'hébergements.

Dans le cadre de la qualification de l'offre de services touristiques d'une destination, le classement est un outil de communication et d'amélioration qui offre des lignes directrices reconnues. Le classement d'un meublé de tourisme garantit la Qualité d'un hébergement, et lui fait gagner en visibilité. C'est un repère commercial reconnu à l'international. Cette qualification nationale portée par le Ministère en charge du Tourisme (Atout France) est volontaire, comporte 5 catégories allant de 1 à 5 étoiles et il est valable 5 ans.

Une augmentation des demandes : 42 décisions de classement ont été validées en 2021 sur le territoire contre **67 classements validés** en 2022.

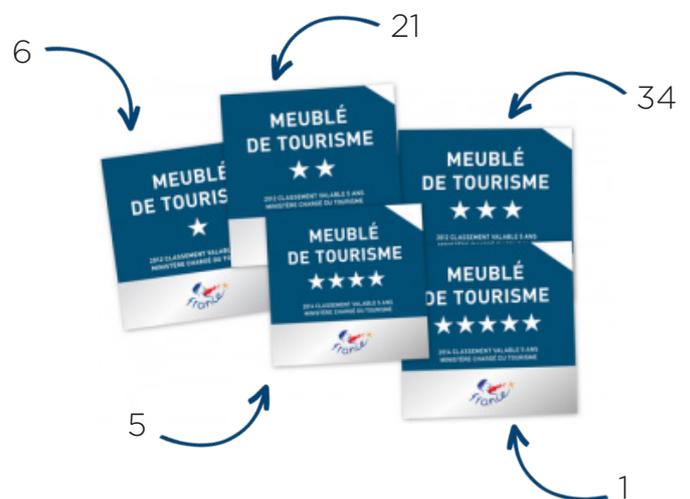
Au total, **54 propriétaires** ont souhaité faire classer leurs hébergements.

83	Demandes d'informations
67	Classements validés
0	Classements non-validés
81%	Taux de concrétisation

Top 5 des communes

- Agon-Coutainville (18 meublés)
- Hauteville-sur-Mer (9 meublés)
- Tourville-sur-Sienne (8 meublés)
- Gouville-sur-Mer (5 meublés)
- Blainville-sur-Mer (4 meublés)

Typologie de classement



Typologie de classement

1-2 pers	3-4 pers	5-6 pers	7-8 pers	9-10 pers	11-12 pers	13-15 pers
10	18	22	10	3	3	1

24 renouvellements de classement et 43 hébergements nouveaux.

Après chaque visite de contrôle, un questionnaire de satisfaction est envoyé aux propriétaires (3 propriétaires n'ont pas de mails).

Questionnaires envoyés	50
Réponses reçues	18
Taux de réponse	36 %

Les propriétaires semblent toujours apprécier ce service proposé par l'EPIC, cela permet de garder un contact de qualité avec eux.

Les questionnaires de satisfaction envoyés après la visite de contrôle sont plutôt positifs quant à l'appréciation de la prise en charge de ce service, du délai de prise en charge des demandes, du déroulement de la visite et des échanges avec le référent lors de la visite. Les propriétaires sont très satisfaits des documents fournis après la visite (livret d'accueil bilingue à personnaliser, gestes éco-responsables, taxe de séjour ...) qu'ils trouvent très complets, clairs et faciles à s'approprier.

Seule la grille de classement est jugée un peu exigeante en termes de développement durable.

ACCUEIL VELO

C'est un **label national** qui garantit un accueil, des services et équipements spécifiques adaptés aux besoins des cyclistes. Il contribue à rassurer les vélotouristes de la qualité des services mis à leur disposition.

Les offices de tourisme s'engagent à disposer d'un point d'eau, de toilettes et de petit matériel de réparation pour vélo.

Depuis l'été 2022, le **bureau d'information touristique de Coutances est labellisé Accueil Vélo** et s'engage donc à répondre aux besoins spécifiques de ces visiteurs.



TOUTOURISME



L'engagement est renouvelé encore, pour cette année 2022. Nous avons fait éditer le guide chez l'imprimeur pour proposer un guide plus professionnel. Projet que l'on reconduira en 2023.



La communication et la promotion de la Destination

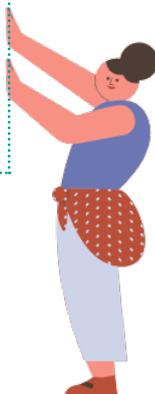
LA PROMOTION

LES RELATIONS PRESSE

En 2022, le service communication a pu publier son dossier de presse. Il a été envoyé à plusieurs rédactions et journalistes français. Aussi, la structure a prolongé son adhésion à l'outil Hors Antenne CISION (base de données payante de contacts presse en France).

Plusieurs accueils presse et collaborations ont eu lieu en 2022 :

- un article dans Village Magazine sur Regnéville-sur-Mer,
- un accueil d'un journaliste du Times sur une visite à Agon-Coutainville,
- une collaboration avec l'émission « Vous êtes formidables »,
- un envoi de photos pour Golf Magazine, etc...



On remarque cependant que la demande des accueils presse a bien diminué en 2022. On voit que les journalistes se sont tournés à nouveau vers l'étranger (grâce à la fin des restrictions) au détriment des sujets sur la France. De plus le secteur presse est en crise et ultra concurrentiel, il va donc falloir trouver de nouvelles manières de les attirer.

Il y a eu un renforcement des communiqués et des échanges avec la presse locale (La Manche Libre, Ouest-France, Coté Manche).

CAMPAGNE DE PHOTOGRAPHIE - VIDEO

- > Collaboration avec le duo Lezbroz : reportage général du territoire, **80 photos acquises et une vidéo**.
- > Achat de 15 photos à Léa Guillotte.
- > Création de contenus en interne (photos et vidéos). Achat d'un nouvel appareil photo.



PRESSE ÉCRITE - ACHATS PUBLICITAIRES

Promotion générale de la destination dans la presse nationale tourisme - voyage :

> Dans le magazine VOYAGE A L'OUEST édité par le groupe Ouest France - trimestriel édité à 40 000 exemplaires

Une page pub

> Dans le PETIT FUTE MAG - biannuel édité à 110 000 exemplaires

Une page pub + un article de 3 pages.

Promotion d'événements dans la presse locale et culturelle :

> Aux arts - agenda de l'été édité à 35 000 exemplaires : un encart pub pour Zic sur le Zinc + un encart pub pour Les Zendurances.

> Manche Libre guide été édité à 2 x 40 000 ex : une demi page dédiée aux deux événements : Zic sur le zinc et Zendurances.

> Ouest France guide été édité à 54 384 ex (juillet) + 57 768 ex (août) : une demi page dédiée aux deux événements : Zic sur le zinc et Zendurances.

CAMPAGNE DE PROMOTION MULTICANALES

Campagne Cinéma Mediavision :

> Vidéo promotionnelle dans une sélection de 56 salles de cinéma - ciblées sur 4 départements (Eureux, Orléans, Saran, Le Mans, Conflans-St-Honorine). Durant deux semaines en avril, spot vidéo promotionnel de 30 secondes diffusé pendant les bandes annonces soit

88 921 entrées spectateurs garanties.

Parrainage météo sur France 3 Centre-Val de Loire :

> Diffusion d'un spot promotionnel de 12 secondes avant et après la météo à 18h57 tous les jours pendant tout le mois d'avril soit **562 548 téléspectateurs** touchés au moins une fois par le spot.

Publication d'un post instagram sponsorisé :

> Avec message incitant à réserver son séjour / **8 508 personnes** touchées.

SPOTS RADIO

France Bleu cotentin :

> **7 passages radio** durant la saison 2022 où l'équipe Coutances Tourisme a pu faire la promotion des sorties et animations du territoire (gratuitement : partenariat entre les OT de la Manche et France Bleu) + achat de 42 spots en juillet-août pour la promotion des Zendurances.

Tendance Ouest :

> Achat de **40 spots** en juillet-août pour assurer la promotion de Zic sur le Zinc.



Depuis 2016, Coutances Tourisme s'est doté d'une stratégie digitale globale, alliant stratégie web sociale, référencement, et différentes actions programmées jusqu'en 2024.

ACCUEIL BLOGGERS

Dans le cadre de la stratégie d'influence, Coutances Tourisme a accueilli les blogueurs suivant en 2022,

Les Trotteurs Addict :

> Ils sont suivis par plus de 22 000 followers sur les réseaux sociaux. Ils sont venus en famille pendant un week-end en juillet. Ils ont logé aux Gabriolles à Courcy, vu le bord de mer, l'abbaye de Hambye et Coutances. Ils ont créé un article sur leur blog, des photos et des posts sur leur réseaux sociaux suite à leur séjour.



Yann tout court :

> Collaboration prévue avec cet influenceur mais annulée en dernière minute à cause du covid-19.

On recense, comme pour la presse, moins de sollicitation de la part des créateurs de contenus. Eux aussi sont repartis à l'étranger.

RÉSEAUX SOCIAUX

Les réseaux sociaux sont des supports incontournables pour communiquer. Coutances Tourisme est présent sur quatre réseaux : Facebook, Instagram, Twitter et LinkedIn. L'animation des pages se fait en respectant les lignes éditoriales établies :



Facebook : 16 312 abonnés (+ 7,8% vis-à-vis à 2021). Création de contenus photos, vidéos, articles, de campagnes digitales et de sponsoring ;

➔ **L'ensemble des contenus a été vu 1 889 921 fois.**

Instagram : 8 052 abonnés (+14% vis-à-vis de 2021). Publication de photos et de vidéos de notre photothèque mais également des photos d'autres comptes en « repost ». Des jeux concours sont organisés également pour animer le compte et attirer de nouveaux followers ;

➔ **L'ensemble des contenus a été vu 526 935 fois.**

LinkedIn : 628 abonnés. Actualité professionnelle de Coutances Tourisme ;

Twitter : compte à destination de la presse.

POSTS ET ARTICLES

380 posts ou articles ont été écrits et diffusés en actualités sur www.tourisme-coutances.fr et/ou sur les réseaux sociaux (93 sur Instagram, 161 sur Facebook et 126 articles sur le site).



Nos huîtres médaillées

CONCOURS GÉNÉRAL 2022 - SALON DE L'AGRICULTURE

Page d'accueil → Vivez l'expérience → De la gourmandise → Nos huîtres locales médaillées au salon de l'agriculture !

Salon de l'agriculture 2022, concours général : Des médailles pour les huîtres de notre destination !

Produits de qualité, producteurs passionnés et perpétuant un savoir faire de générations en générations, les produits issus de la mer et notamment les huîtres de notre territoire sont d'une qualité hors du commun.

Nous vous dévoilons ci-dessous les médailles obtenues par ces produits nobles lors du concours général du salon de l'agriculture de Paris pour cette nouvelle édition 2022.

WWW.TOURISME-COUTANCES.FR

- **563 981 pages vues (+39,7%)**
- Top 3 des pages vues : **accueil, webcams, articles**
- **929 tchat en ligne (+503%)**

Parmi le top 10 des pages on trouve en tête les pages webcams, un article sur les plats typiques à goûter en Normandie et l'agenda des animations, que l'on décline sur les pages destination, par thématique, échéance...



PERFORMANCES VIA MY GOOGLE BUSINESS

Recherches : **196 777**

Vues : **319 369**

Appels : **2 419**

Itinéraires : **2 414**

Visites site web : **3 798**

Vues dans maps : **251 861**



Google
My Business

LE GUIDE DE DESTINATION

COUTANCES TOURISME

L'essentiel grandeur nature



Il s'agit de notre principal outil de travail. Il nous permet de mettre à jour toutes nos bases de données (papier, site internet, table tactile...). Disponible dans nos 6 bureaux d'information, sur notre site internet et diffusé chez les prestataires touristiques et commerçants de notre territoire, il est également envoyé gratuitement par courrier sur simple demande.

Le guide de destination 2022 est composé d'un magazine (**20 000 ex.**) qui promeut les atouts, richesses et particularités de notre territoire pour susciter l'envie de venir y séjourner et sa version bilingue anglais / allemand (**4 000 ex.**) ainsi qu'un carnet d'adresses (**20 000 ex.**) qui détaille les coordonnées complètes de tous les prestataires touristiques (plus de 800 contacts).

LES AGENDAS / GUIDES DES ANIMATIONS

Cette année nous avons communiqué **2 813 animations** !

En partenariat avec Côté Manche, nous avons édité 4 agendas en 2022 :

- > Agenda avril-juin
- > Agenda «Les estivales» juillet-août
- > Agenda septembre
- > Agenda décembre-noël

LE GUIDE DU PARTENAIRE

Il est réalisé et imprimé en interne afin de promouvoir la structure, son équipe et ses missions.

COMMUNICATION MUNICIPALE ET COMMUNAUTAIRE

Participation aux Comités de rédaction et propositions régulières d'articles pour Coutances Info et Cosedia Mag.

NEWSLETTER ÉLUS

Une newsletter élus mensuelle est adressée aux élus communautaires, présidents et vice-présidents, membres du comité de direction de l'EPIC pour communiquer sur nos chiffres clés et l'actualité du service.

AGENDA DES ANIMATIONS



ÉVÉNEMENTS | EXPOS | VIDE-GRENIERS | ACTIVITÉS ENFANTS
SUR LE TERRITOIRE DE COUTANCES MER ET BOCCAGE
TOURISME-COUTANCES.FR

RELOOKING ET IMPRESSION DU CIRCUIT DÉCOUVERTE DE COUTANCES

Le circuit découverte de Coutances est remis gratuitement aux visiteurs désirant découvrir les points d'intérêt du centre-ville. Nous avons fait appel à une graphiste locale pour travailler sur une nouvelle esthétique du document, *Marie-Blanche PRON*.



Pour répondre aux attentes des clientèles étrangères nous avons décidé de traduire le circuit en anglais, allemand, néerlandais, italien et espagnol. Choix d'un format pratique pour garder en main le temps de l'itinéraire de visite.



La Taxe de séjour

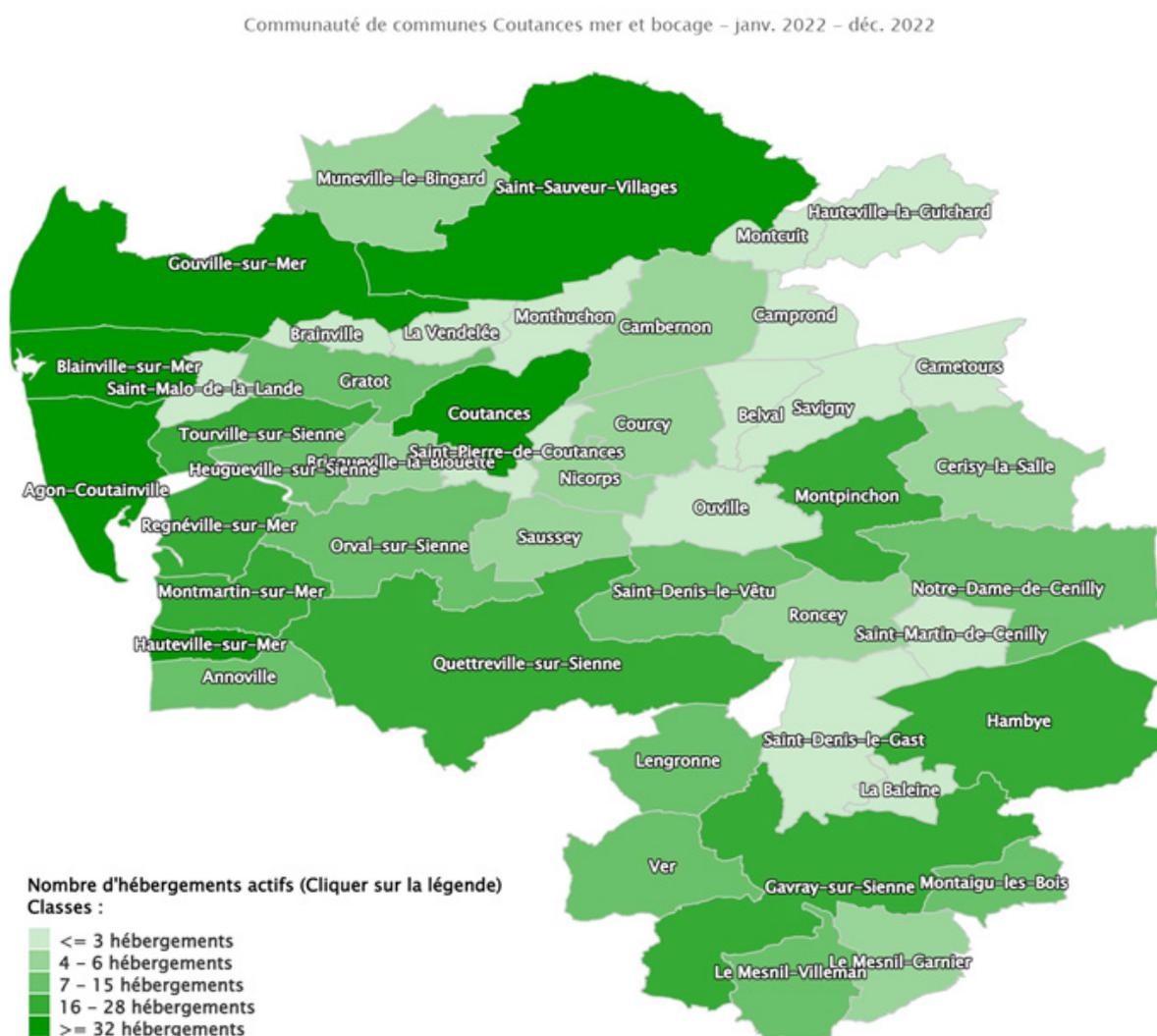
En 2022, **228 655,51€ de taxes de séjour (+ 16,9%)** ont été reversées. Il s'agit essentiellement de recettes liées à la collecte 2022 mais aussi de recettes collectées sur 2021 (recettes collectées au cours du dernier trimestre 2021 et reversées en début 2022 ou reversement de la collecte 2021 de quelques OTA reversée en début 2022) ou années antérieures (régularisation de retard de versement).

A cette somme s'ajoutent plus de 70 000 € de taxes de séjour collectées par les OTA au cours du 2ème semestre 2022 et reversées entre fin décembre 2022 et mi-janvier 2023. Sur le produit total collecté, 10% sont reversés au Conseil départemental au titre de la taxe additionnelle.

Soit, une recette d'environ 270 000€ pour l'année 2022.

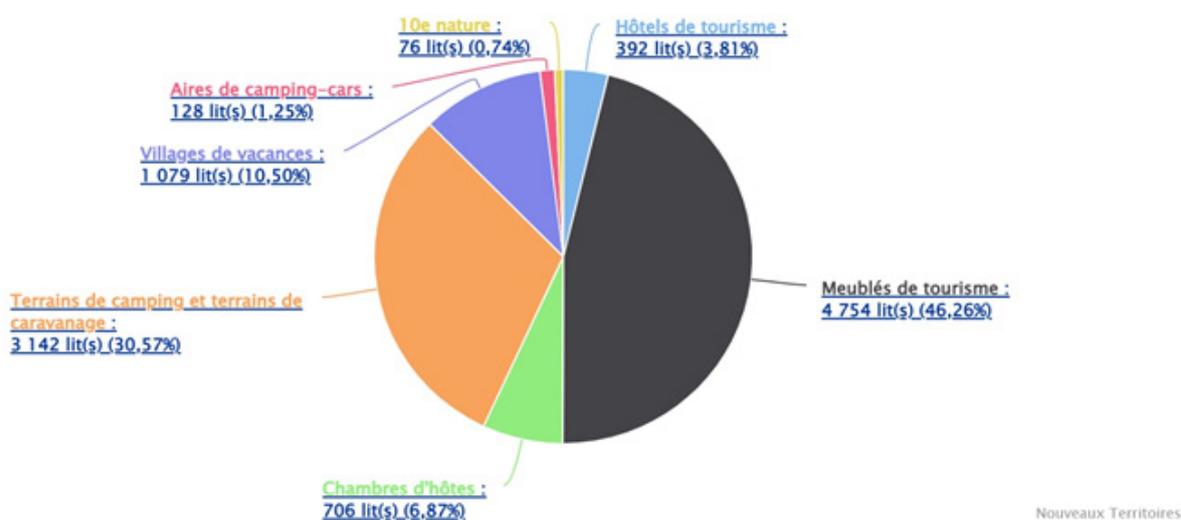
Au total, le territoire compte environ 965 hébergements touristiques et 10 277 lits marchands.

NOMBRE D'HÉBERGEMENTS ACTIFS



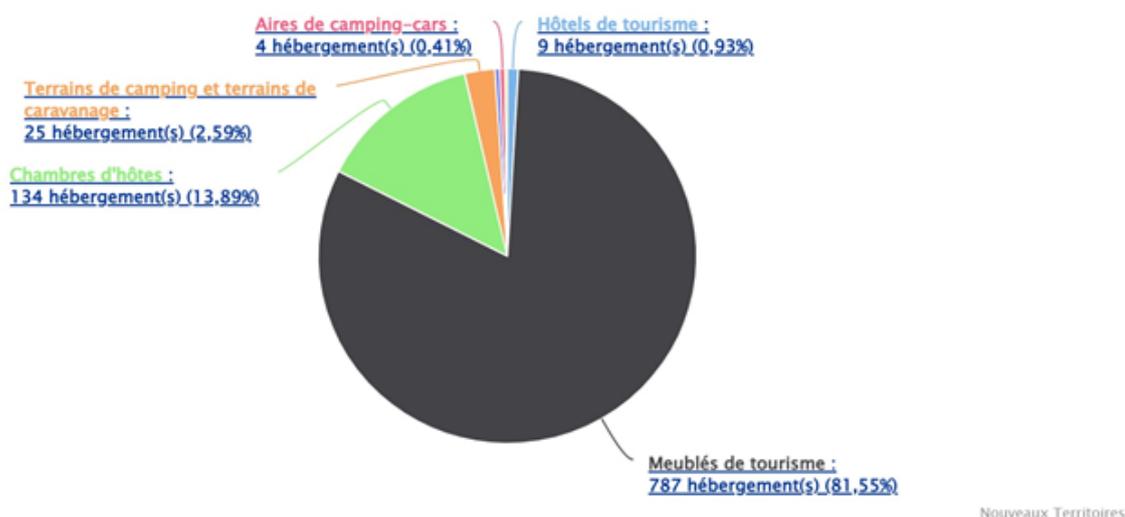
Hébergements actifs par nature d'hébergement

Cliquer sur une nature d'hébergement pour visualiser les valeurs par classement. Nombre de lits : 10 277



Hébergements actifs par nature d'hébergement

Cliquer sur une nature d'hébergement pour visualiser les valeurs par classement. Nombre d'hébergements : 965



OUVERTURE D'HÉBERGEMENTS

En 2022, **124 nouveaux hébergements** (114 meublés, 10 chambres d'hôtes) ont été déclarés en mairie.

A noter, 49 hébergements ont fermé leurs portes en 2022 dont 8 chambres d'hôtes.

RÉPARTITION PAR TYPE D'HÉBERGEMENTS

Nature d'hébergement	Classement	Actifs en nb hébergements	Actifs en nb lits
Hôtels de tourisme	Tous les hébergements	9	392
	1 étoile	0	0
	2 étoiles	2	186
	3 étoiles	3	169
	4 étoiles	0	0
	5 étoiles	0	0
	En attente de classement et sans classement	4	37
Meublés de tourisme	Tous les hébergements	787	4754
	1 étoile	14	74
	2 étoiles	76	347
	3 étoiles	127	712
	4 étoiles	18	82
	5 étoiles	2	16
	En attente de classement et sans classement	550	3523
Chambres d'hôtes	Tous les hébergements	134	706
	Tarif unique	134	706
Terrains de camping et terrains de caravanage	Tous les hébergements	25	3142
	1 étoile	0	0
	2 étoiles	12	1877
	3 étoiles	2	647
	4 étoiles	3	0
	5 étoiles	0	0
	En attente de classement et sans classement	8	618
Villages de vacances	Tous les hébergements	4	1079
	1 étoile	0	0
	2 étoiles	1	112
	3 étoiles	0	0
	4 étoiles	0	0
	5 étoiles	0	0
	En attente de classement et sans classement	3	967
Aires de camping-cars	Tous les hébergements	4	128
	Tarif unique	4	128
10e nature	Tous les hébergements	1	38
	En attente de classement et sans classement	0	0
	Auberge collective	1	38

L'animation de la Destination

LE PROJET-ACTION MAJEUR

LES ZENDURANCES

Un territoire, des acteurs, des lieux, des publics... un projet **XXL** ! L'art grandeur Nature ! Une première édition réussie : **28 expositions** sur **11 lieux**. Les Zendurances ont accueilli **entre 20 000 et 25 000 personnes** sur l'ensemble des expositions proposées entre juin et septembre. A l'Espace Saint-Nicolas à Coutances, 11 471 ont admiré les expositions présentées. Un succès retentissant donc pour cette première édition !

Zendurances (un titre mais trois mots) : **ZEN** : parce que la Culture, en plus que de créer du lien social et intergénérationnel, contribue à cet état // **ENDURO** : parce que c'est une course célèbre du territoire et parce que l'événement a vocation à potentiellement s'inscrire sur (dans) la distance // **COUTANCES** : parce que la ville phare du territoire est visible de plusieurs points du territoire, côté mer et côté bocage.

(les)
ZENDURANCE.S
exposition.s
grandeur nature

L'événement « *Les Zendurances* », sous-titré « *Lumière.s* » s'est déroulé du mois de juin à fin septembre sur plusieurs communes de *Coutances mer et bocage*, en partenariat avec plusieurs festivals : *Les femmes s'exposent* à Houlgate (14), *Image Sans Frontière*, le *Festival International de la Photographie Animalière et de la Nature* de Montier-en-Der, Les chemins de photos et des prêts d'expositions de photographes amateur.es.

20
22

x Marta Rossignol
x Corinne Rozotte
x Fabrice Dimier
x Ghislain Decq
x Michel Audiard

x Alain Trouilly
x Julie Glassberg
x Lys Arango
x Irène Jonas
x JME Gaillard

(les)
ZENDURANCE.S
presente.nt.

LUMIÈRE.S

28 EXPOS | Juin—Sept.
11 LIEUX | Coutances mer et bocage
— Programmation complète sur : www.tourisme-coutances.fr

www.tourisme-coutances.fr

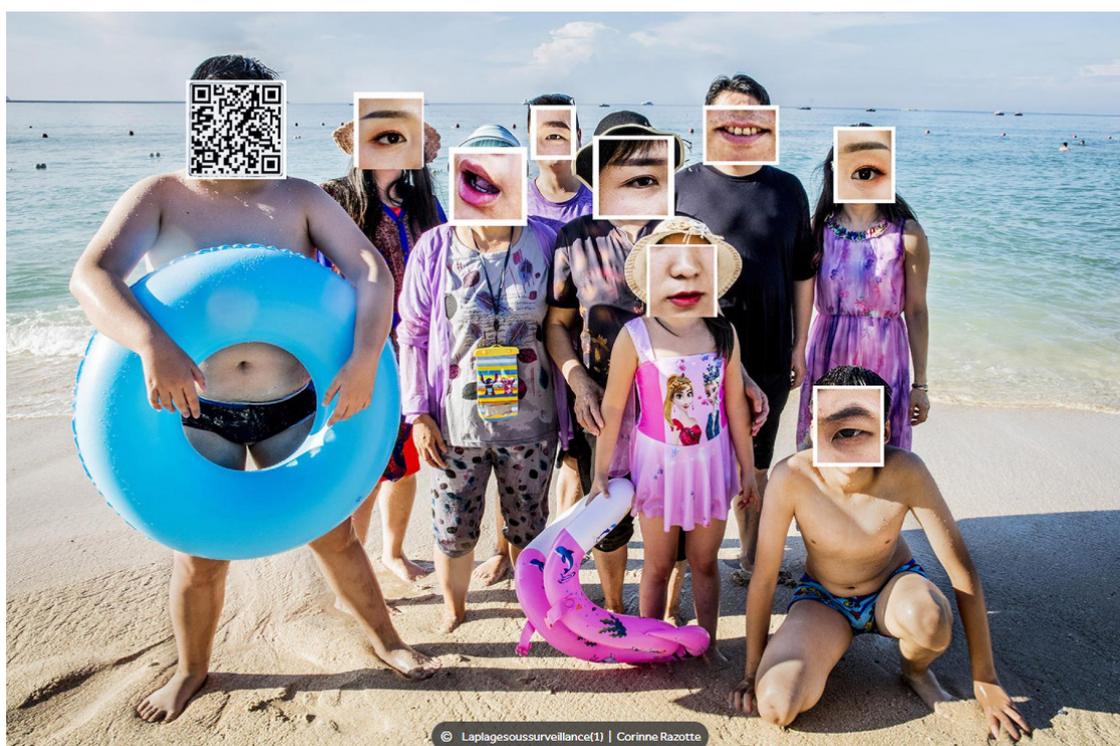
  (les) **ZENDURANCE.S**

Il était piloté par **Coutances Tourisme**, en partenariat avec les collectivités (appel A Projets Politique de la Ville, quartier Claires-Fontaines à Coutances), *Coutances Mer et Bocage, communes de Coutances, Gratot, Saint-Sauveur-Villages, Hambye, Gavray-sur-Sienne, Hauteville-la-Guichard, Le Mesnil-Garnier, Le Mesnil-Villeman, Regnéville-sur-mer, Conseil départemental de la Manche*) et les associations ou structures locales (*Centre d'Animation Les Unelles (CA, Commission Expositions, Atelier photo Les Unelles, Espace de vie sociale, projets Famille et projets Parentalité), Foyer des Jeunes Travailleurs de Coutances, le Collège Prévert, l'école primaire Claires Fontaines, l'IME de Coutances, le Centre de loisirs de Coutances, L'APP2R (Agon-Coutainville), Les Pixelistes de la Sienne (Hauteville-sur-Mer), EHPAD Constantia de Coutances, l'association d'animation du Château de Gratot, le salon des Arts de Gavray, le cinéma Le Long-courT (Coutances) et le Cinéma de La Plage (Hauteville-sur-mer), Regnéville Maritime, l'artiste Laura Szabo, Réservoirart, 4 mains...*).

L'idée de la première édition 2022 : Lumière.s. La lumière, les lumières, de la plus vive à la plus pâle, de la plus sombre jusqu'à leur absence, de leur juxtaposition à leur mélange, est/sont au cœur du travail du photographe. A travers ce thème très général, l'objectif était de découvrir comment les artistes, quel que soit leur art, s'en emparent, les restituent, les déforment, jouent avec elle pour nous offrir leur créativité et leur talent.

Quelques exemples d'animations liées :

> Un lancement à **Gavray-sur-Sienne** avec une balade commentée des expositions d'*Image Sans Frontière (l'Afrique)* et de *Corinne ROZOTTE (Chine : la plage sous surveillance)* en présence de Mme la Sous-Préfète, des représentants locaux du Conseil Départemental, du président de la CMB, de la présidente de Coutances Tourisme, d'élus locaux, d'artistes exposants et notamment de *Mr Szabo* invité d'honneur du Salon des Arts, conquis par l'effet de grands tirages (80x120) au milieu de la végétation du Carrefour des Randonneurs,



> Une randonnée commentée des expositions s'est déroulée à **Gratot** (départ du château jusqu'à la mairie en empruntant le chemin qui conduit à l'Ermitage Saint-Gerbold),

> Le vernissage au **Mesnil-Garnier** a donné lieu à une démonstration de coulage d'un objet - le blason de la commune du **Mesnil-Villeman** - par un artisan fondeur,

> À **Coutances**, l'exposition « *Le monde de l'ourson* » a donné lieu à des animations avec des habitant.es ; des collégiens de 6e et 5e SEGPA, des élèves de primaire, des jeunes de l'IME, des familles, des résidents du FJT, le centre de loisirs, l'espace de vie sociale.

> L'exposition « *Comme vache qui pisse* » présentée initialement et simultanément au **Mesnil-Garnier** et au **Mesnil-Villeman**, a cheminé jusqu'à l'espace de vie sociale au Point J et au FJT, avec animations dans les deux lieux. Avant d'être restituée, elle a été présentée durant une semaine à l'EHPAD Constantia où elle a aussi donné lieu à une double animation, avec les résident.es et avec les personnels.



> La triple exposition au château de **Regnéville** (*APP2R, Atelier photo des Unelles, œuvres plastique de Jean-Marc Emmanuel Gaillard*) a permis aux visiteurs de dialoguer avec les artistes qui assuraient, pour chacune des expositions, des permanences bénévoles et le fonctionnement de leurs structures respectives (quelques visiteurs ont rejoint depuis leurs effectifs bénévoles),

> Un atelier de dessin au jardin partagé à **Coutances** avec l'artiste *Laura Szabo* et la référente Familles du centre social socioculturel Les Unelles,

> Visite de l'exposition photographique en plein air de *Julie GLASSBERG* au musée Tancrede à **Hauteville-la-Guichard** pendant une réunion des acteurs culturels autour de l'association d'animation touristique locale,

> Même si la canicule (randonner par 36° c'est délicat) a entraîné des défections, les candidat.es au **parcours urbain extérieur** autour de l'exposition des photographies de *Robert POUCHIN* a permis à *M. Jacky BRIONNE* de mesurer tout l'intérêt que la population portait à cette initiative,

> Toujours à **Hambye**, l'aménagement d'une salle en plein cœur du bourg comme lieu dédié à des expositions/animations s'il n'a pas pu être terminé pour l'événement, a permis à *Laura Szabo* au mois d'octobre d'exposer des pastels pour mettre en lumière la biodiversité locale dans quelques lieux emblématiques et de proposer trois ateliers de dessin auxquels 70 habitant.es ont participés (durant l'été elle avait proposé un atelier au jardin partagé).

> Deux propositions ont été décalées de début septembre aux mois d'octobre et novembre : *Le monde de l'ourson* de *Marta et Christophe Rossignol* et *Détournements* de *François Dourlen*. Les photographies « *Les trains de lumière* » exposées salle pilier aux Unelles à **Coutances**, a été prolongée jusqu'au 10 septembre, journée des associations.

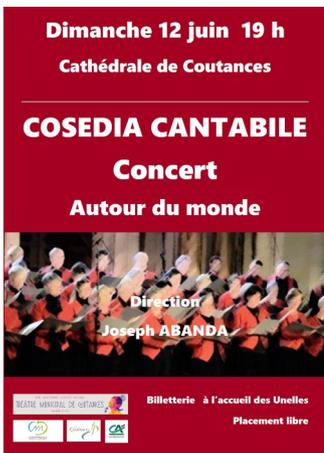
> ...

Et après...

La 1ère édition est une année test pour préparer, avec toutes les structures locales volontaires l'édition 2024 sous-titrée « *Mouvement.s* » (avec en filigrane l'idée d'impliquer les structures sportives - 2024 étant l'année des Jeux Olympiques en France).

LES ANIMATIONS DES PRESTATAIRES

En 2022, Coutances Tourisme a fait la promotion de plus de **2 813 animations** ! Des animations de tout type tel que des sorties nature, randonnées, concerts, visites patrimoine ou encore des animations pour les enfants.



La vie de l'Office de tourisme

MISSIONS DE L'EPIC

L'établissement public « Coutances Tourisme Portes du Cotentin » s'est vu confier la responsabilité d'assurer les missions de service public telles que préfinancées par l'article L.133-3 du Code du Tourisme par la communauté Coutances Mer et Bocage.

A ce titre, il :

- **Assure l'accueil et l'information** des touristes présents sur le territoire ainsi que la promotion touristique du territoire de la communauté de communes Coutances Mer et Bocage, en coordination avec le comité départemental du tourisme (CDT) et le comité régional du tourisme (CRT),
- **Elabore et met en oeuvre**, en lien avec le conseil communautaire, la politique locale du tourisme sur le territoire et contribue à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local,
- **Commercialise** des prestations de services touristiques pour le compte de tiers, ainsi que des produits dérivés divers, anime le montage et commercialise des produits touristiques, dans les conditions prévues par la loi n 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de voyages et de séjours, et peut donc contribuer au développement commercial de ses partenaires.
- **Participe à la promotion** des manifestations culturelles et touristiques du territoire et peut apporter son concours ou mettre en oeuvre un programme d'animations touristiques d'intérêt communautaire, ainsi qu'à la réalisation d'événements destinés à renforcer la notoriété du territoire de la communauté,
- **Est consulté** sur des projets d'équipements collectifs touristiques.

SIX BUREAUX OUVERTS TOUTE L'ANNEE

> Bureau d'Agon-Coutainville

6, place du 28 juillet

> Bureau de Gavray-sur-Sienne

12, place de l'église

> Bureau de Blainville-sur-Mer

12 bis, route de la mer

> Bureau de Gouville-sur-Mer

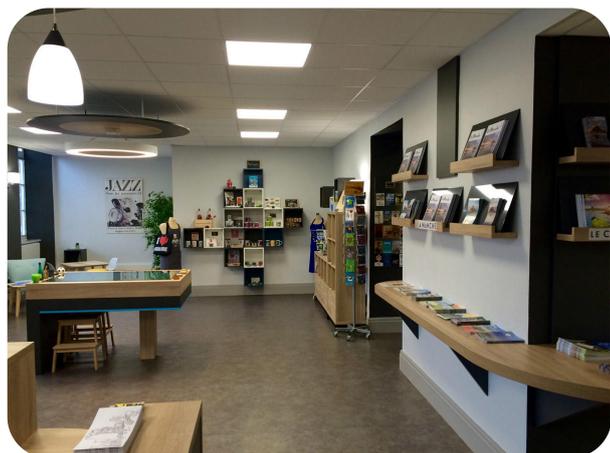
1, rue du Nord

> Bureau de Coutances

6, rue Milon

> Bureau de Hauteville-sur-Mer

30, avenue de l'Ausmele



VIE ADMINISTRATIVE

Sur la communauté Coutances Mer et Bocage, la compétence tourisme est gérée par l'Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC) **Coutances Tourisme**.

Son fonctionnement est organisé par le code du tourisme et le code des collectivités territoriales. Le régime juridique de l'EPIC est mixte : le statut d'un EPIC relève du droit public (création, organisation, contrôle...) puisqu'il a été créé par une collectivité et l'activité d'un EPIC relève du droit privé (personnel, fournisseurs, contrats, clients...)

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

- Mme Valérie LECONTE, vice-présidente de Coutances Mer et Bocage et présidente de l'EPIC,
- Mr Martial SALVI, vice-président du collège des élus et maires de Regnéville-sur-Mer, en charge des relations avec la culture,
- Mr Hervé AGNES, maire du Mesnil-Villeman, président de la commission de promotion,
- Mr Philippe D'ANTERROCHES, maire de Saussey, président de la commission itinérances et développement des filières (vélo, randonnée, cheval, nautisme...)

en 2022,

- > **6 comités de direction**,
- > **52 points d'ordre du jour** et **21 délibérations**,
- > **29 conventions** de services et billetteries.



Coutances Tourisme est une agence comptable dont l'ordonnateur est le directeur. *Mme GAILLARD-PRETI* a délégué, sous son contrôle, sa signature et l'administration financière de l'EPIC (sous instruction M4) à la directrice adjointe, *Adeline HELAINE*. Cette dernière gère deux régies : une, au titre de l'EPIC, et une autre, pour le compte de Coutances mer et bocage au titre de la perception du produit de la taxe de séjour.

SYNTHESE BUDGÉTAIRE

Pour 2022, le **budget de fonctionnement** de l'EPIC se monte à plus de **396 000 €** auquel il convient d'ajouter les charges de personnel mis à disposition par *Coutances mer et bocage* ainsi que les coûts liés à la mise à disposition gratuite des locaux (fluides, entretiens...) estimés à environ **850 000 €**.

Le **budget investissement** s'élève quant à lui à environ **186 600 €** et prend en compte les recettes réalisées pour le compte de *Coutances Mer et Bocage* dans le cadre de la commercialisation des gîtes communautaires.

Dépenses prévisionnelles hors investissement	
Promotion	47%
Fillières	3%
Réseau tourisme	1%
Animations	10%
Structure-Boutique	20%
Charges de personnel	19%
Taxe de séjour	37%
Subvention	10%
Vente prestations – Partenariat	2%
Commissions dépôt	1%
Vente boutique	5%
Produits exceptionnels	4%
Report	41%



La stratégie 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 territoire (information / formation, goodies...).
- Développer l'animation de la destination de qualité et d'intérêt communautaire (lien terre / mer).
- Soutien aux festivals du territoire d'intérêt communautaire.

AFFIRMER NOS SINGULARITES ET NOS FILIERES

Désaisonnaliser l'activité touristique et développer les ailes de saison

- Vivre au rythme des marées, un concentré d'expressions naturelles : quatre saisons dans une journée au milieu de grands espaces de liberté.
- Développer la réservation d'activités et/ou d'hébergement 100% réservables en ligne.
- Développement de la commercialisation des visites groupes et coordination de l'offre hôtelière.

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 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...

Développement durable - charte du développement durable

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

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.

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 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.

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.

Les priorités 2023



1. Désaisonnaliser :

- Faire évoluer toute notre promotion et désaisonnaliser nos plans de communication (sur 2023-24).

2. Accueillir mieux / améliorer l'accueil sur le territoire :

- Améliorer la connaissance (hospitalité) et l'accessibilité du territoire : relance du label Tourisme et handicap,
- Gonfler le dispositif hors-les-murs là où il y a des flux importants de visiteurs : notamment en partenariat avec le CD50 sur château de Regnéville et abbaye de Hambye,
- Travailler sur l'itinérance douce > boucles touristiques,
- Monter en gamme du parc d'hébergements : renouvellement de l'agrément AFNOR pour le classement préfectoral des classements de meublés de tourisme,
- Lancement du module groupe sur le site internet : recenser les offres existantes pour les groupes proposées par les prestataires du territoire afin de les mettre en lumière sur notre site Internet (page dédiée avec descriptifs, photos, génération de devis...).

- ### 3. Soutenir le dynamisme d'animation
- (Salon d'art contemporain en juillet et août à l'Espace Saint-Nicolas / Festival - Salon Extra-Brut(e)s avec Dominique HUTIN / Jazz sous les pommiers...) et la **mise en marché du territoire** (un seul endroit pour les commercialiser tous).



6 rue Milon | 50200 Coutances | 02 33 19 08 10
accueil@tourisme-coutances.fr

Immatriculé IM050150001 - L-R-21-003683 cat. 2 / L-R-21-003684 cat. 3

Suivez-nous : www.tourisme-coutances.fr  
& partagez vos expériences : #coutancesnormandie

