

Rapport d'activité



2024



SOMMAIRE

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE	4
2024 EN CHIFFRES	5
CE QUE VOUS VOYEZ !	
L'accueil, l'accompagnement et la vente	
CONSEIL ECLAIRÉ AU GUICHET	6
DISPOSITIF «HORS LES MURS»	6
FRÉQUENTATION DE LA DESTINATION	7
ROADBOOK	10
FLUX VISION TOURISME	11
ACCUEIL VIRTUEL	12
PRESTATIONS ET PRODUITS BOUTIQUE	13
BOUTIQUE EN LIGNE	15
CE QUE VOUS NE VOYEZ PAS !	
La gestion, la valorisation et la promotion	
TAXE DE SÉJOUR	16
LA MARQUE QUALITÉ TOURISME	20
CLASSEMENT PRÉFECTORAL	20
TOURISME & HANDICAP	21
CLASSEMENT DES MEUBLÉS TOURISME	22
LABELS	23
COMMERCIALISATION	24
PROMOTION	26
COMMUNICATION DIGITALE	27
ÉDITIONS	30
FILIÈRE RANDONNÉE	33
ANIMATION DE LA DESTINATION	35
La vie de l'office de tourisme	
MISSIONS DE L'EPIC	37
VIE ADMINISTRATIVE	37
LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE ET LA MAÎTRISE BUDGÉTAIRE	38
La stratégie 2021-2024	
ACCUEILLIR, DÉVELOPPER L'ATTRACTIVITÉ ET LA NOTORIÉTÉ DE LA DESTINATION	39
AFFIRMER NOS SINGULARITÉS ET NOS FILIÈRES	39
OPTIMISER L'ORGANISATION TOURISTIQUE SUR LE TERRITOIRE POUR GAGNER EN EFFICACITÉ	40

Ce que vous voyez !

Accueil

Conseil éclairé au guichet
Dispositif "Hors les murs"
Virtuel (chat, téléphone, email, bornes tactiles)

Vente

Services et prestations (billetteries, réservations...)
Produits boutique / en ligne

TAXE DE SÉJOUR

Organisation et mise en place de la collecte
Communication / accompagnements hébergeurs
Suivi comptable de la régie
Gestion plateforme de télédéclaration
Veille et suivi des plateformes OTA

COMMERCIALISATION

Conventionnement prestataires
Paramétrages outils de vente
Caisses / ventes / boutique / stocks
Jazz in couette
Offres de groupe

DÉMARCHE QUALITÉ

Marque qualité tourisme
Classement préfectoral 1ère catégorie
Certification classement meublés de tourisme
Labellisation : Tourisme & Handicap, Accueil Vélo, Toutourisme
Consulting qualification de l'offre

PROMOTION

Relations presse
Campagnes photos / vidéos
Campagne promotion multicanales

Presse écrite / achats publicitaires
Spots radio

DIAGNOSTIC

Observatoire de destination
Statistique et analyse
Inventaire de l'offre de services touristiques

Flux Vision Tourisme
Bilan prestataires
Veille

FILIÈRES

Cartographies
Gestion du balisage
Commissions itinérances

COMMUNICATION DIGITALE

Gestion base de données SIT
Site internet
Réseaux sociaux
Bornes tactiles
Roadbook

Accueil blogueurs
Posts et articles
Google My Business
News élus, partenaires...

ÉDITIONS

Guides de destination
Agendas des animations
Circuits découverte
Guide du partenaire

DOCUMENTATION

Distribution
Gestion des stocks
Bourses d'échange

ADMINISTRATIF - RH

Comité de direction
Stratégie et plans d'action
Budget / planning / obligations sociales d'entreprise
Campagne de recrutement saisonniers
Formation et gestion du personnel
RGPD

ANIMATIONS

Zic sur le Zinc
Expositions / Les Zendurances

Partenariats (ISLP...)



Ce que vous ne voyez pas !

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Chers partenaires, élus, socioprofessionnels et amis de Coutances Tourisme,

C'est avec grand plaisir que je vous invite à découvrir le rapport d'activité **2024** de Coutances Tourisme. Cette année encore, notre territoire a su séduire et accueillir des visiteurs venus profiter de nos paysages uniques, de notre **patrimoine riche** et de notre **dynamisme événementiel**.

La fréquentation de nos bureaux d'information touristique s'est maintenue à un niveau remarquable, avec plus de **62 000 visiteurs** bénéficiant de nos dispositifs d'accueil, sur site comme hors les murs. Le contexte électoral du mois de juillet et la météo capricieuse de l'été n'ont finalement pas impacté la **fréquentation touristique** de notre territoire de manière notable. C'est bien l'illustration que la destination **Coutances mer et bocage** est une valeur sûre et que son activité touristique repose en partie sur une **clientèle fidèle**.

L'année 2024 a également été marquée par des **événements d'envergure**. Le festival **Les Zendurances**, avec son large panel d'expositions d'art et de photographies réparties sur tout le territoire, a renforcé son **attractivité** et invité les visiteurs à sa découverte.

Les commémorations du **80ème anniversaire du débarquement et de la libération** ont, quant à elles, donné lieu à de nombreuses manifestations qui ont rassemblé habitants et visiteurs autour de moments empreints d'émotion et de mémoire. Ces événements ont permis de mettre en lumière **l'histoire** et les **valeurs** de notre territoire, renforçant le lien entre habitants, visiteurs et l'histoire vivante de notre région tout en générant une affluence touristique importante.

2024 a aussi été marquée par l'aboutissement de la phase préparatoire du **RoadBOOK**, une innovation clé qui sera déployée dès **2025**. Cet outil numérique permettra à chaque visiteur de bénéficier d'un **carnet de séjour** personnalisé et écoresponsable, reflétant notre engagement en faveur d'un **tourisme durable et moderne**.

D'un point de vue financier, nous avons également franchi une étape importante dans l'optimisation de nos ressources. Avec une collecte de **taxe de séjour** en hausse, nous disposons des moyens nécessaires pour continuer à valoriser notre **territoire** tout en répondant aux attentes croissantes de nos visiteurs.

Je tiens à souligner l'engagement de nos équipes. Grâce à leur professionnalisme, leur créativité et leur disponibilité, nous avons pu relever de nombreux défis et offrir des services de grande qualité. Leur travail, qu'il s'agisse d'accueillir, d'informer, d'administrer, de promouvoir ou d'innover, est au cœur de la réussite de **Coutances Tourisme**. Cet investissement constant garantit une expérience inoubliable pour tous nos visiteurs.

Enfin, je souhaite remercier chaleureusement toutes les équipes, membres du comité de direction, partenaires et élus qui contribuent au rayonnement de Coutances mer et bocage. Ensemble, continuons à faire de notre destination une référence incontournable en Normandie.

Bonne lecture, et à très bientôt dans nos offices de tourisme !



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



2024 en chiffres

312 

jours d'ouverture

 **30 000** + 17%

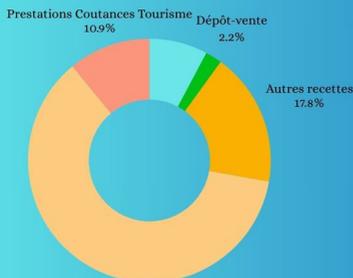
demandes dans
les 6 BIT

1,1 million + 20%

pages vues sur le
site internet 

Près de **50 000**
visiteurs dans les BIT 

Plus de **27 000** 
abonnés sur les réseaux
sociaux



Animations billetteries
61.3%

+ de **120 000 €**

chiffre d'affaires
(prestations et produits
boutique)



CE QUE VOUS VOYEZ !

L'accueil, l'accompagnement et la vente

CONSEIL ECLAIRÉ AU GUICHET

Coutances Tourisme, c'est **6 bureaux d'information touristique**, 14 personnes employées (13,7 ETP) dont 8 chargées des missions d'accueil et 11 saisonniers.



Le service a été ouvert **312 jours** en 2024. 6j/7 de septembre à juin et 7j/7 en juillet et août.

En 2024, 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,
- Deux saisonniers de deux mois à Hauteville-sur-Mer,
- Un saisonnier de deux mois au bureau de Blainville-sur-Mer,
- Un saisonnier de deux mois au bureau de 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.

DISPOSITIF «HORS LES MURS»

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

Reconduite des points d'accueil au **château de Regnéville-sur-Mer** (partenariat avec la mairie et le Conseil départemental de la Manche), à l'**abbaye d'Hambye** (en partenariat avec le Conseil départemental également) mis en place en 2022.

Et toujours une présence à la **cathédrale Notre-Dame** et à l'**Espace Saint-Nicolas** sur Coutances.



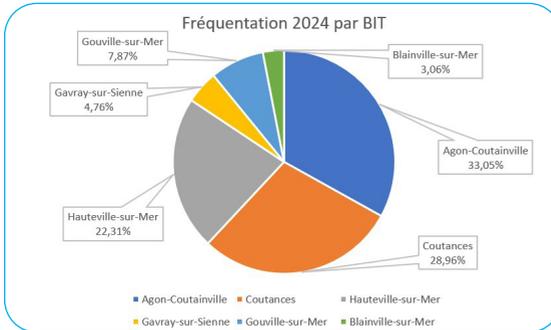
FRÉQUENTATION DE LA DESTINATION

Nombre de visiteurs en 2024 : **49 110 visiteurs** tous BIT confondus (stable par rapport à 2023).

Nombre de demandes guichet par BIT en 2024 :

Agon-Coutainville : **16 229** (stable)
 Coutances : **14 220** (stable)
 Hauteville-sur-Mer : **10 955**
 (+ **3,92%** par rapport à 2023)

Gouville-sur-Mer : **3 866** (- **10%** par rapport à 2023)
 Gavray-sur-Sienne : **2 337** (+ **21%** par rapport à 2023)
 Blainville-sur-Mer : **1 503** (- **9%** par rapport à 2023)



Cette année, la fréquentation reste très stable dans les trois « gros bureaux » (Agon-Coutainville, Coutances et Hauteville-sur-Mer). Les bureaux de Gouville-sur-Mer et Blainville-sur-Mer observent une baisse de fréquentation d'environ 10%, et celui de Gavray-sur-Sienne voit sa fréquentation augmenter de 21%.

Faits marquants 2024 ayant pu influencer la fréquentation de manière :

POSITIVE

- De nombreux longs week-ends avec les ponts du 1er mai, 8 mai, Ascension et Pentecôte
- Le 80ème anniversaire du débarquement et de la libération sur l'ensemble du territoire durant la saison estivale (notamment pour le BIT de Gavray-sur-Sienne pendant la semaine des commémorations en juillet)
- Météo très clémente + présence de grands événements lors de certains ponts notamment ceux de l'Ascension et de la Pentecôte (Jazz sous les pommiers, A propos de sculpture, Salon Extra Brut(es), Foire aux Huitres),
- Grandes marées en arrière-saison couplées à une météo clémente
- La billetterie proposée dans nos BIT de certains grands événements qui ont vraiment bien fonctionné : Revival Music Festival à Hauteville-sur-Mer (deuxième année de partenariat), l'évènement « Été 44 : un village normand épris de liberté ! », le repas de la paix à Gavray, les concerts organisés par le service culturel de la mairie à Agon-Coutainville, et bien sûr l'indémontable visite des parties hautes de la cathédrale.

NÉGATIVE

- La météo assez aléatoire de la période estivale
- Inflation
- Manque de transports en commun ne facilitant pas la venue des touristes sur le territoire en hors saison
- Certains événements n'ont pas connu leur succès habituel à cause d'une météo peu clémente (la Foire de Gavray-sur-Sienne en est le parfait exemple)
- Un contexte électoral entraînant une mise en route poussive de l'été
- Aucune retombée constatée par rapport aux JO 2024

Nombre de demandes en 2024 : **30 282 demandes traitées.**

Nombre de demandes guichet par BIT en 2024 :

- Agon-Coutainville : **9 583** (stable par rapport à 2023)
- Coutances : **7 418** (Stable par rapport à 2023)
- Hauteville-sur-Mer : **4 808 (+8%)** par rapport à 2023)
- Gouville-sur-Mer : **2 073** (stable par rapport à 2023)
- Gavray-sur-Sienne : **1 485 (+30%)** par rapport à 2023)
- Blainville-sur-Mer : **886 (-15%)** par rapport à 2023)



Accueil hors les murs 2024 en juillet et août : **35 189 visiteurs (-22%)** par rapport à 2023)

- Château de Regnéville-sur-Mer : **1 473 visiteurs (-26%)** par rapport à 2023)
- Espace Saint-Nicolas de Coutances : **10 197 visiteurs (-21%)** par rapport à 2023)
- Cathédrale de Coutances : **13 983 visiteurs (-23%)** par rapport à 2023) et **1 504 demandes** auprès de l'agent d'accueil présent sur le site (-22% par rapport à 2023)
- Abbaye de Hambye : **9 496 visiteurs** (Stable par rapport à 2023)
- Foire de Gavray-sur-Sienne (mi-octobre) : **40 demandes touristiques** sur les 3 jours (stand partagé CMB - Coutances Tourisme)



Au total, **62 284 visiteurs** ont bénéficié de notre dispositif d'accueil sur la destination pendant l'année 2024 (**tous BIT confondus + accueil hors les murs**)

On observe une baisse assez importante sur l'ensemble des sites où un dispositif d'accueil délocalisé est installé (à l'exception de l'abbaye de Hambye où la fréquentation reste stable). La baisse de fréquentation de la Cathédrale de Coutances s'explique en partie par la fermeture du point accueil lors des visites guidées des parties hautes. Notre agent a fait fonction de serre-file de ces visites afin de répondre aux règles imposées par l'UDAP (Union Départementale de l'Architecture et du Patrimoine) à partir du mois de juillet 2024.



Top 4 région :



- Normandie : **67,71 %** (dont 55,14% issus du département de la Manche)
- Île-de-France : **11,78 %**
- Bretagne : **3,77 %**

Suivi ensuite par les Pays de la Loire, la région Auvergne-Rhône-Alpes et la région Grand Est.

Le classement des régions reste le même, on peut tout de même noter l'augmentation des populations locales (Manche, Normandie) et la légère diminution de la provenance Île-de-France.

Globalement, les touristes français représentent **93,47%** de cette fréquentation, contre **6,53%** de visiteurs étrangers.

Top 3 pays étrangers :

- Allemagne : **30,47 %**
- Royaume-Uni : **28,79 %**
- Belgique : **13,47 %**

Top 4 nature des demandes :

- Renseignements Pratiques Touristiques : **23 %**
- Sites et Lieux de Visites : **16 %**
- Manifestations / Expos : **16 %**
- Services et Prestations de l'OT : **9 %**

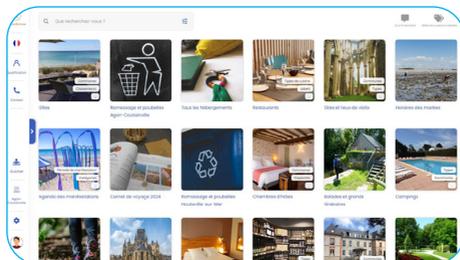


Mode de contact :



- Guichet : **26 229**
- Téléphone : **2 456**
- Web : **1 503**
- Mail : **83**
- Courrier : **11**

Par rapport à 2023, on observe une augmentation du nombre de demandes guichet et de chats en ligne mais une baisse du nombre de demandes traitées par mail, téléphone ou courrier.



Le RoadBOOK est une solution numérique centralisant toutes les informations nécessaires pour fournir des conseils et des renseignements de manière efficace à chaque voyageur. Fini les allers-retours entre les fiches Tourinsoft, les multiples onglets du navigateur et les documents internes sur les meilleurs spots pour un coucher de soleil ou un pique-nique en famille.

En quelques clics et au fur et à mesure des échanges avec les visiteurs, il est possible de créer un carnet de séjour personnalisé pour chaque touriste.

Une fois ce carnet conçu, il est instantanément envoyé par SMS et/ou email, selon les préférences du visiteur. Ce guide numérique personnalisé permet au voyageur de retrouver facilement toutes les recommandations partagées lors de l'échange.

Développé en collaboration avec l'office de tourisme Destination Île de Ré, cet outil a été conçu par l'agence Raccourci et en collaboration avec les conseillers en séjour eux-mêmes pour répondre à leurs besoins spécifiques :

- **Moderniser** et **digitaliser** le processus de conseil en séjour,
- **Simplifier** la recherche d'informations grâce à une interface centralisée,
- **Offrir** des conseils et des recommandations sur-mesure,
- **Faciliter** l'accueil en dehors des bureaux en rencontrant directement les visiteurs,

Le RoadBOOK est accessible à tout moment depuis un smartphone ou un ordinateur. De plus, si des mises à jour sont effectuées sur l'un des éléments du RoadBOOK (que ce soit sur les fiches éditoriales ou les playlists Tourinsoft, notre base de données touristique), ces modifications se répercutent automatiquement dans l'application Web du voyageur.

Les équipes de Coutances Tourisme ont finalisé en 2024 les derniers ajustements du RoadBOOK, afin d'être prêtes pour son lancement en 2025.

Les équipes des pôles communication, administratif et accueil de Coutances Tourisme ont collaboré étroitement pour déterminer les contenus et peaufiner les ajustements techniques, dans le but d'optimiser les fonctionnalités et la performance de cet outil, développé spécifiquement pour les offices de tourisme.



Des sessions de formation et des ateliers pratiques ont été organisés pour l'équipe d'accueil, afin qu'elle soit prête à utiliser l'outil de manière optimale dès le début de l'année 2025. De plus, une phase de test en conditions réelles a eu lieu pendant l'été 2024.

Le projet RoadBOOK représente un investissement de 10 000€ pour Coutances Tourisme, couvrant l'abonnement, l'accompagnement et la formation. Cet investissement sera partiellement compensé par les économies générées grâce à la réduction des impressions.

COUTANCES MER ET BOCAGE



ZOOM ZONE LITTORALE



UN ACCUEIL NUMÉRIQUE

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 (vidéos promotionnelles).

DES WEBCAMS POUR CONTEMPLER LA MER

L'année 2024 a permis le changement de prestataire (Skaping) et le renouvellement du parc matériel et câblage des webcams en place depuis déjà plusieurs années. Celle de Montpinchon n'a pas été changée car d'assez bonne qualité mais les 3 autres ont été renouvelées en mai.

Le player également a été modifié pour permettre d'observer des photos, le live quand cela est possible en fonction du réseau sur place et d'accéder au site internet de Coutances Tourisme quand celui-ci est installé sur un autre site.

La diffusion ne se fait plus sur Youtube. Ce sont des capsules de quelques minutes renouvelées en continu ce qui permet de pallier au réseau parfois insuffisant sur place. Il est également possible d'admirer le timelapse des journées filmées.

Les pages webcams sont toujours dans le top 3 des pages les plus vues sur le site internet. Un service très apprécié et très recherché par les visiteurs du site internet.

148 026 consultations (+ 12,7%) sur l'année :

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



8 BORNES TACTILES EXTÉRIEURES ALLUMÉES DE 7h30 À 22h et 7J/7 !

Cette année, **242 055 consultations** ont été enregistrées (+ 19%).

Ces bornes permettent un accès 7j/7 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-Lendelin (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 DE DONNÉES TOURISTIQUES



Depuis 2012, Coutances Tourisme travaille avec le logiciel **Tourinsoft** et partage ses bases de données avec Attitude Manche.

Des photos, mise à jour de tarifs, de contenus descriptifs, manifestations, etc... sont mutualisés et alimentent les pages 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 de données.



PRESTATIONS ET PRODUITS BOUTIQUE



123 006,55 € de chiffre d'affaires (+ 18%) réalisé par la régie Coutances Tourisme.

En 2024, les gîtes communautaires des maisons Desnos à Tourville-sur-Sienne ont été mis en vente par la communauté de Coutances mer et bocage. Par conséquent, l'EPIC Coutances Tourisme a cessé l'activité de commercialisation les concernant.

Coutances Tourisme est chargé, pour le compte du service Patrimoine, Archives et Musées de Coutances mer et bocage, **de la commercialisation des visites guidées pour individuel.**

En 2024, **une recette totale de 10 033 €** a été réalisée, soit une baisse de **21%**, s'expliquant par la réduction de la jauge maximale des visites des parties hautes de la cathédrale (limitant les groupes à 10 personnes au lieu de 14) une météo maussade, un contexte politique tendu, et des festivités liées au 80ème anniversaire du débarquement amenant les touristes à privilégier les visites de communes voisines comme Carentan-les-Maraais.

Nouveauté 2024 : depuis le mois de mars, l'EPIC est chargé **de commercialiser des visites groupes** du Service Patrimoine, Archives et Musées.

L'intégralité de la recette des visites groupes et individuels du Service Patrimoine Archives et Musées est reversée à la collectivité. **Le résultat de cette mission pour 2024 s'élève à 3 010€.**

	Recettes	Pour EPIC	Pour prestataires
Produits boutique (cartes postales, fiches de randonnée, produits identitaires et audioguides,...)	10 079,85 €	10 079,85 €	-
Dépôt-vente (produits boutique en dépôt...)	3 078,70 €	460,95 €	2617,75 €
Autres recettes (traversées vers les îles Chausey, Guernesey...)	24 844 €	2 438,40 €	22 405,60 €
Recettes des visites groupes du Service Patrimoine Archives et Musées	3 010 €	-	3 010 €
Recettes Visites pour individuels du Service Patrimoine Archives et Musées	10 033 €	-	10 033 €
Animations billetteries (conventions de partenariat)	56 691 €	5 565,03 €	51 125,97 €
Prestations Coutances Tourisme (Classements meublés de tourisme, partenariats, régie publicitaire)	15 270 €	15 270 €	-
TOTAL	123 006,55 €	33 814,23 €	89 192,32 €

L'EPIC dispose de six boutiques avec près de 130 références produits-billetterie (sur Coutances, Agon-Coutainville, Blainville-sur-Mer, Gavray-sur-Sienne, Hauteville-sur-Mer et Gouville-sur-Mer) et déploie une boutique saisonnière (à la cathédrale).

Dans la continuité du plan boutique initié en 2020, nous avons réapprovisionné les boutiques en 2024 avec des produits phares et qui ont du succès auprès de la clientèle adulte mais aussi enfant.

Cette année, nous avons une nouveauté, la boule à neige : une de la cathédrale Notre-Dame de Coutances et une autre des cabines de Gouville-sur-Mer.



VENTES EN LIGNE

En 2024, on constate un CA global de **13 047€** pour la vente en ligne. On y trouve les articles de notre boutique de **produits identitaires, nos fiches randonnées et vélos**, mais également une **billetterie en ligne** où les visiteurs peuvent réserver leur prestation.

466 commandes en ligne.

4 858 connexions sur la boutique en ligne.

4 328 connexions sur la billetterie en ligne.



_BILLETTERIE

Top 5 des ventes :



- Traversées pour Chausey et les îles anglo-normandes
- Billets pour le Revival Music Festival du 18 au 20 juillet 2024
- Visites de la cathédrale Notre-Dame
- Concerts de «Tété» et «Miossec» (en 2025)
- Repas pour «Été 44 : un village normand épris de liberté»

_BOUTIQUE EN LIGNE

Top 3 des ventes :

- Magnets
- Produits identitaires Jazz Sous Les Pommiers
- Cartes postales



Environ **5 000 visites** sur la boutique en 2024 soit **12%** de plus qu'en 2023.

L'activité de la billetterie et de la boutique poursuit son développement.

CE QUE VOUS NE VOYEZ PAS !

La gestion, la valorisation et la promotion

TAXE DE SÉJOUR

En 2024, **357 913,95€ de taxe de séjour (+ 40% vis-à-vis de 2023)** (Taxe additionnelle comprise) ont été reversés.

Il s'agit essentiellement de recettes liées à la collecte 2024 mais aussi de recettes collectées sur 2023 (recettes collectées au cours du dernier trimestre 2023 et reversées en début 2024 ou reversement de la collecte 2023 de quelques OTA reversée en début 2024) ou années antérieures (régularisation de retard de versement).

À cette somme s'ajoutent plus de 90 072,09€ de taxes de séjour collectées par les OTA au cours du 2^{ème} semestre 2024 et reversées entre fin décembre 2024 et mi-janvier 2025.

Sur le produit total collecté, 10% sont reversés au Conseil départemental au titre de la taxe additionnelle.

Cette hausse est liée mécaniquement à l'augmentation des montants de taxe de séjour votés par la collectivité en 2023 et appliqués à partir du 1^{er} janvier 2024.

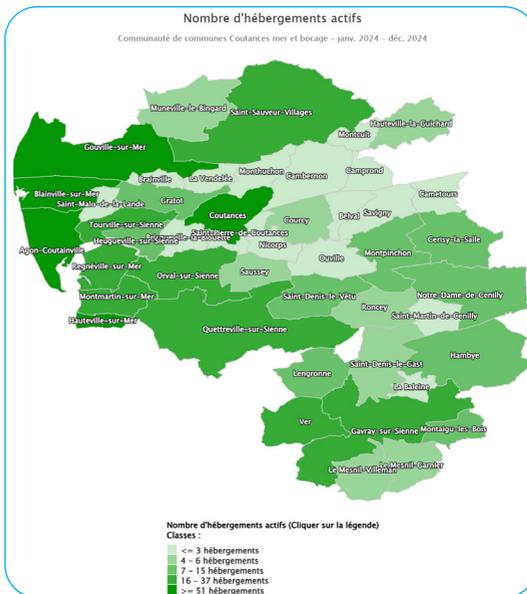
Au total, le territoire compte environ 1 105 hébergements touristiques et 12 588 lits marchands.

OUVERTURE D'HÉBERGEMENTS

En 2024, **138 nouveaux hébergements** (124 meublés, 14 chambres d'hôtes, 1 hôtel transformé en chambre d'hôtes) ont été déclarés en mairie.

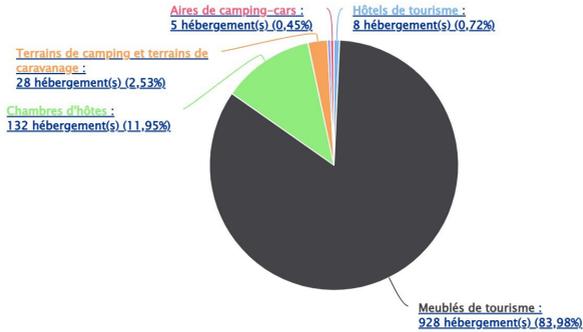
À noter, 59 hébergements ont fermé leurs portes en 2024 dont 4 chambres d'hôtes, 1 aire naturelle de camping et 1 hôtel transformé en chambres d'hôtes.

HÉBERGEMENTS ACTIFS



Hébergements actifs par nature d'hébergement

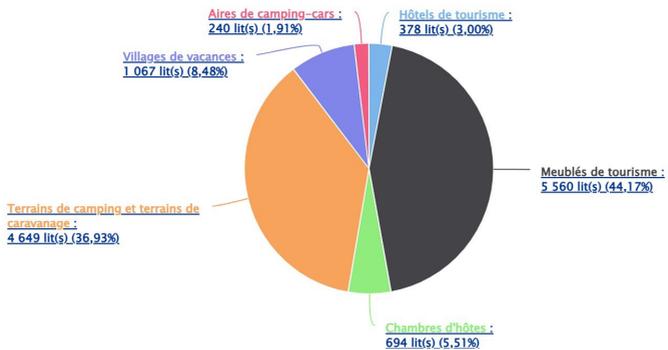
Nombre d'hébergements : 1 105



Nouveaux Territoire

Hébergements actifs par nature d'hébergement

Nombre de lits : 12 588



Nouveaux Territoires

Les hébergements : Par nature et par classement

	Nature d'hébergement	Classement	Actifs en nb hébergements	Actifs en nb lits
janv. 2024 - déc. 2024	Hôtels de tourisme	Tous les hébergements	8	378
janv. 2024 - déc. 2024	Hôtels de tourisme	1 étoile	0	0
janv. 2024 - déc. 2024	Hôtels de tourisme	2 étoiles	2	186
janv. 2024 - déc. 2024	Hôtels de tourisme	3 étoiles	3	169
janv. 2024 - déc. 2024	Hôtels de tourisme	4 étoiles	0	0
janv. 2024 - déc. 2024	Hôtels de tourisme	5 étoiles	0	0
janv. 2024 - déc. 2024	Hôtels de tourisme	En attente de classement et sans classement	4	59
janv. 2024 - déc. 2024	Meublés de tourisme	Tous les hébergements	928	5560
janv. 2024 - déc. 2024	Meublés de tourisme	1 étoile	18	91
janv. 2024 - déc. 2024	Meublés de tourisme	2 étoiles	107	506
janv. 2024 - déc. 2024	Meublés de tourisme	3 étoiles	184	1060
janv. 2024 - déc. 2024	Meublés de tourisme	4 étoiles	20	99
janv. 2024 - déc. 2024	Meublés de tourisme	5 étoiles	2	16
janv. 2024 - déc. 2024	Meublés de tourisme	En attente de classement et sans classement	662	4127
janv. 2024 - déc. 2024	Chambres d'hôtes	Tous les hébergements	132	694
janv. 2024 - déc. 2024	Chambres d'hôtes	Tarif unique	132	694

	Nature d'hébergement	Classement	Actifs en nb hébergements	Actifs en nb lits
janv. 2024 - déc. 2024	Terrains de camping et terrains de caravanage	Tous les hébergements	28	4649
janv. 2024 - déc. 2024	Terrains de camping et terrains de caravanage	1 étoile	2	458
janv. 2024 - déc. 2024	Terrains de camping et terrains de caravanage	2 étoiles	10	2846
janv. 2024 - déc. 2024	Terrains de camping et terrains de caravanage	3 étoiles	2	535
janv. 2024 - déc. 2024	Terrains de camping et terrains de caravanage	4 étoiles	3	0
janv. 2024 - déc. 2024	Terrains de camping et terrains de caravanage	5 étoiles	0	0
janv. 2024 - déc. 2024	Terrains de camping et terrains de caravanage	En attente de classement et sans classement	16	2461
janv. 2024 - déc. 2024	Villages de vacances	Tous les hébergements	4	1067
janv. 2024 - déc. 2024	Villages de vacances	1 étoile	0	0
janv. 2024 - déc. 2024	Villages de vacances	2 étoiles	0	0
janv. 2024 - déc. 2024	Villages de vacances	3 étoiles	0	0
janv. 2024 - déc. 2024	Villages de vacances	4 étoiles	0	0
janv. 2024 - déc. 2024	Villages de vacances	5 étoiles	0	0
janv. 2024 - déc. 2024	Villages de vacances	En attente de classement et sans classement	4	1067
janv. 2024 - déc. 2024	Aires de camping-cars	Tous les hébergements	5	240
janv. 2024 - déc. 2024	Aires de camping-cars	Tarif unique	5	240
janv. 2024 - déc. 2024	10e nature	Tous les hébergements	0	0
janv. 2024 - déc. 2024	10e nature	En attente de classement et sans classement	0	0
janv. 2024 - déc. 2024	10e nature	Auberge collective	0	0

LA MARQUE DESTINATION D'EXCELLENCE

La démarche Destination d'Excellence, c'est quoi ?

C'est un label d'Etat qui remplacera progressivement le label d'État Qualité Tourisme. Cette transition a débuté le 1er septembre 2024 et prendra fin à l'extinction de l'ancien label le 31 décembre 2026.

Concrètement, ce nouveau label renforce le niveau d'exigence en matière d'écoresponsabilité et d'information des publics en situation de handicap, conformément aux objectifs du Plan destination de France.

Les nouveaux critères éco-responsables comprennent par exemple des critères relatifs aux mobilités durables, à la sobriété numérique et énergétique, à la consommation d'eau, ou à la gestion des déchets.



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.

Obtention de la marque Qualité Tourisme le 10 septembre 2021 avec une moyenne de 90,45% et renouvellement prévu pour 2026.

CLASSEMENT PRÉFECTORAL



Quelle utilité ?

Le classement préfectoral des offices du tourisme est une démarche volontaire qui constitue un levier puissant qui permet aux communes de sa zone de compétence d'obtenir la dénomination de commune touristique ou encore station de tourisme qui constitue la renaissance d'un accueil d'excellence

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 2022, 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 Qualité Tourisme (472 OT).

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

Tourisme & Handicap (T&H) est la seule marque d'Etat attribuée aux professionnels du tourisme qui s'engagent dans une démarche de qualité ciblée sur l'accessibilité aux loisirs et aux vacances pour tous.

La marque Tourisme & Handicap a défini des critères d'accessibilité et d'accueil pour garantir le tourisme à tous dans la plus grande autonomie possible. Elle prend en compte, notamment, l'accès facilité aux bâtiments et aux prestations de l'établissement. Elle est également attentive à l'accueil personnalisé réservé aux touristes en termes d'attention et de bienveillance.



En 2024, la démarche de labellisation de la **marque d'État** «Tourisme & Handicap» de 3 bureaux d'information touristique (**Coutances, Agon-Coutainville et Hauteville-sur-Mer**) a été poursuivie pour les 4 types de handicap : auditif, mental, moteur et visuel.

Pour cette obtention, chaque bureau concerné doit se conformer aux normes d'un strict cahier des charges de 74 critères.

Des **travaux d'aménagement** ont été entrepris avec les services techniques de Coutances mer et bocage et devraient bientôt se terminer et conduire les trois offices de Tourisme à la labellisation.

L'équipe accueil de Coutances Tourisme a suivi une **formation** dédiée «Accueil des publics en situation de handicap».

- Une **signalétique adaptée** claire et simple, associant texte et pictogramme, a été mise en place sur le parcours du visiteur des 3 bureaux d'information touristique concernés (boutique, accueil, accueil prestataires).
- **Des supports de communication adaptés**, en gros caractères ou en français simplifié, sont à la disposition des visiteurs dans les trois bureaux d'information touristique.
- Insertion du **module Lisio** sur le site internet, outil inclusif sur-mesure.

Tourisme & Handicap (T&H) est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme qui s'engagent dans une démarche de qualité ciblée sur l'accessibilité aux loisirs et aux vacances pour tous.

Elle est désormais en corrélation avec le label Destination d'Excellence.



CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME

Le classement des meublés de tourisme est une démarche volontaire, il comporte 5 catégories allant de 1 à 5 étoiles et est valable 5 ans, période à l'issue de laquelle le loueur doit effectuer une demande de renouvellement de classement s'il souhaite que son hébergement continue à bénéficier d'un classement.

La compétence de classement d'un meublé de tourisme sur le territoire de Coutances mer et bocage est assurée par Coutances Tourisme **depuis 2019**.

Depuis le 1er février 2022, est entré en vigueur un nouveau référentiel de classement. Il contient désormais 133 critères de contrôle (pré-requis, obligatoires non compensables, obligatoires et optionnels) répartis en 3 grands chapitres : équipements et aménagements, services aux clients, accessibilité et développement durable.

81 propriétaires ont souhaité faire classer leurs hébergements cette année. Cela représente **88 classements** de meublés de tourisme.

Top 5 des communes

- Agon-Coutainville (30 meublés)
- Hauteville-sur-Mer (8 meublés)
- Gouville-sur-Mer (7 meublés)
- Orval-sur-Sienne et Tourneville-sur-Mer ex aequo (5 meublés)
- Blainville-sur-Mer et Montmartin-sur-Mer ex aequo (4 meublés)

Répartition des classements

Sur les 88 classements effectués : **46 renouvellements** de classement et **42 hébergements nouveaux**...

104 demandes d'informations
88 classements validés
0 classements non-validés
85% taux de concrétisation



Répartition par capacité d'accueil des meublés de tourisme

1-2 pers	3-4 pers	5-6 pers	7-8 pers	9-10 pers	11-12 pers	13-15 pers
13	24	30	14	4	2	1

Après chaque visite de contrôle, un **questionnaire de satisfaction** est envoyé au propriétaire.

Questionnaires envoyés	81
Réponses reçues	40
Taux de réponse	49 %

Les retours sont très positifs quant à l'appréciation de la prise en charge de ce service, de la rapidité du traitement des demandes, du déroulement de la visite, des bons conseils et des échanges efficaces, professionnels, fluides, pertinents, détaillés et chaleureux avec le référent lors de la visite, mais également en amont de la visite.

Les propriétaires sont très satisfaits des documents fournis après la visite (livret d'accueil bilingue à personnaliser, gestes éco-responsables, plaquette sur le tri des déchets, tarifs de la taxe de séjour...) qu'ils trouvent très complets, pratiques, clairs et facile à s'approprier.

_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

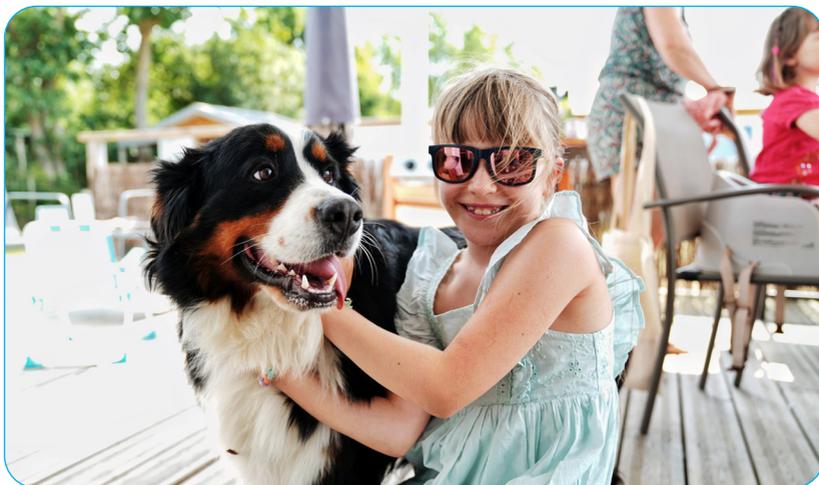


Un label qui a du chien ! Il répertorie hébergements, lieux de visites et bonnes pratiques à adopter pour les vacanciers et leurs compagnons.

Un pack de bienvenue est à la disposition des visiteurs à quatre pattes :

- Un **guide pratique** du territoire
- Des **sacs de propreté**
- Des friandises
- Un QR code donnant accès à 2 magazines gratuits « 30 millions d'amis »

L'engagement a été renouvelé encore, pour cette année 2024. Nous avons fait éditer le guide chez l'imprimeur afin de proposer un guide plus professionnel et traduit en anglais et allemand dans le but de répondre à une demande étrangère en augmentation.



_CONVENTIONNEMENT PRESTATAIRES

En janvier 2024, une cinquantaine de prestataires ont été sollicités pour un partenariat (gratuit ou payant). **30 prestataires** ont répondu à l'appel et contractualisé :

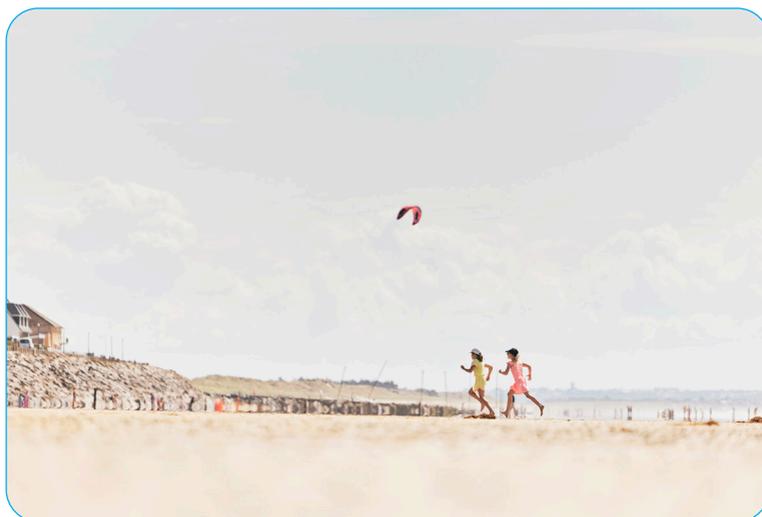
- 31 conventions de partenariat
- 16 annexes
- 1 avenant

Des partenariats qui durent dans le temps tels que Jolie France, Manche Iles Express, La Balade d'Anton, le Service Patrimoine, Archives et Musées, le service culturel de la mairie d'Agon, Mauna Kea etc.

Mais également des nouveaux partenariats. Cette année, afin d'élargir notre offre et ainsi proposer un accès facilité à différents sites emblématiques de notre région, nous avons démarché des prestataires hors territoire de Coutances mer et bocage. Voici ceux qui ont répondu présent : Les Bateliers des marais à Carentan, l'abbaye de Hambye et le mémorial de Caen.

En 2024, nous avons pris les réservations ou vendu des billets pour **637 animations / visites payantes** et **73 animations / visites gratuites** pour un total de **6 585 personnes touchées**.

À titre de comparaison, 25 conventions avaient été signées en 2023 et nous avons pris les réservations pour 686 animations / visites payantes et 71 animations / visites gratuites, pour un total de 6 199 personnes touchées.



- On peut noter cette année encore un franc succès des animations gratuites du service culturel de la mairie d'Agon-Coutainville qui, à quelques exceptions près, ont affiché complet.
- Une très belle réussite également pour la billetterie du Revival Music Festival (chiffre d'affaires multiplié par deux par rapport à 2023), la visite complète de la cathédrale (parties hautes et basses) bien que celle-ci fut stoppée dès la fin du mois d'août en raison de nouvelles règlementations, les concerts de Tété et de Miossec organisés par le service culturel de la mairie d'Agon, et l'évènement bisannuel « Été 44 : un village normand épris de liberté ».

BROCHURE GROUPES

La brochure groupes est parue et a été mise en ligne en **mars 2024**. L'équipe commercialisation va se charger de l'actualiser et de la mettre à jour pour 2025. Le format sera toujours numérique, mis **en ligne sur le site internet** de Coutances tourisme et **imprimé à la demande**. Elle a été téléchargée **184 fois** et envoyée une quarantaine de fois sur demande.

Traitement des demandes groupes et réservation des visites groupes du service Patrimoine, Archives et Musée

Depuis le mois d'**avril 2024**, le service commercialisation a repris la gestion des visites groupes proposées par le Service Patrimoine, Archives et Musées.

Le Service Patrimoine, Archives et Musées conserve l'élaboration et la mise en place des visites guidées et la gestion des plannings des guides-conférenciers.

Le service commercialisation de Coutances Tourisme est également chargé de promouvoir et vendre les offres de visites groupes conçues par le service Patrimoine, Archives et Musées de Coutances mer et bocage.



Sommaire

Le territoire	4
Découverte du patrimoine	5
- La cathédrale de Coutances	6
- L'abbaye de Hambye & le château de Gratot	7
- Sites et lieux de visite	8
- Visites guidées	10
Nos savoir-faire locaux	12
- Travailleurs de la mer	13
- Terroir et gastronomie	14
Journées inoubliables	15
- Préparez votre enterrement de vie de jeune fille / garçon	16
- Suggestions d'excursions	17
Se régaler, se loger	18
- Restaurants	19
- Hébergements de groupes	21
Pratique	22
- Retrouvez nos prestataires / Agence réceptive / Parkings autocars / Aires de pique-nique	23
Conditions générales et particulières de vente	23

légende

Visites vertes

Sur demande

Visite partagée

Quartier d'urbanisme touristique

Site patrimonial :

Abbaye

Cathédrale

Château / Manoir

Église / Chapelle

Musée

Manoir

Phare

Plage / Station

Port de plaisance



5 bonnes raisons...

> de découvrir le Coutançais !

1. Se retrouver en plein cœur du département de la Manche
2. Se plonger dans notre riche patrimoine
3. Découvrir des activités insolites
4. Parcourir nos grands espaces naturels et préservés.
5. Goûter à nos saveurs locales

LES RELATIONS PRESSE



En 2024, la structure a prolongé son adhésion à l'outil Hors Antenne CISION (base de données payante de contacts presse en France). Il y a eu très peu de demandes presse cette année. Nous avons plutôt opté pour des encarts publicitaires dans la presse.

Quelques demandes ont eu lieu cette année néanmoins notamment au moment des grandes marées avec BFM TV Normandie. Il y a eu un **renforcement** des communiqués et des échanges avec la **presse locale** (La Manche Libre, Ouest France).

CAMPAGNE DE PHOTOGRAPHIE - VIDEO

Alexandre Lamoureux est venu durant deux jours pour finaliser la commande amorcée en 2023 sur le thème des paysages aux quatre saisons, il restait l'automne à photographier.

Capax Iso : photographe local à qui nous avons acheté plusieurs séries de photos cette année.

Léa Guillotte : reportage avec figurants sur plusieurs thèmes (randonnée, moment de partage entre amis, famille en mobil-home, visite guidée).



PRESSE ÉCRITE - ACHATS PUBLICITAIRES

Des encarts publicitaires ont été achetés dans la presse nationale et thématique :

Pleine page dans le magazine **Hello New Place**.

Pleine page dans le magazine **Détours en France**.

Pleine page (4e de couverture) dans le magazine **Echappées Belles**.

Pleine page (4e de couverture) dans le magazine **Esprit d'ici**.

Pleine page dans le magazine **Passion Rando**.

Avec Jazz sous les pommiers : une demi-page dans **Jazz Magazine** + encart dans le programme du festival.

Pleine page dans le magazine **France Today Magazine**.



DEUX CAMPAGNES DE PROMOTION DE LA DESTINATION SUR PLUSIEURS CANAUX

Campagne Médiavision du 6 au 12 mars :

diffusion d'un spot de présentation de la destination avant les séances de cinéma : dans 87 salles de cinéma (Orléans, Saran, Le Mans, Levallois, Boulogne, Paris 14e, Paris 15e, Conflans Ste Honore). >> 94 700 personnes touchées.

Parrainage météo durant tout le mois de mars sur France 3 Nord Pas de Calais :

diffusion d'un spot de 12 secondes avant et après météo à 12h20 >> 590 923 personnes touchées. Diffusion également en ligne sur le replay de France TV - avec ciblage géographique Ile-de-France.

RS sponsoring :

433 576 personnes atteintes / 1 045 964 impressions / 8 127 interactions avec la page / 10 888 réactions / 88 partages



SPOTS RADIO

France Bleu cotentin :

7 passages radio durant la saison 2024 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 **36 spots** en juillet-août pour la promotion des Zendurances.

Tendance Ouest :

Achat de **192 spots** en juillet-août pour assurer la promotion de Zic sur le Zinc.

COMMUNICATION DIGITALE

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 : la communication digitale.



Facebook : 18 546 followers (+ 4,4% vis-à-vis de 2023). Création de contenus photos, vidéos, articles, de campagnes digitales et de sponsoring.
L'ensemble des contenus ont été vu près de **800 000 fois**.

138 posts en 2024.



Instagram : 9 172 abonnés (+ 5,50% vis-à-vis de 2023). 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 ont été vu près de **338 000 fois**.

115 posts en 2024.

En 2024, **Coutances Tourisme** a collaboré avec le **studio digital Bibise** dans le cadre de la mise en place d'une **stratégie social media** adaptée aux besoins spécifiques de la destination.

Le studio Bibise a apporté son expertise en :

- Audit des performances actuelles sur les réseaux sociaux pour identifier les forces et les axes d'amélioration.

Création d'une stratégie sur-mesure, incluant :

- Une ligne éditoriale cohérente et adaptée aux différentes plateformes.
- Un calendrier éditorial précis pour rythmer la communication tout au long de l'année.
- Des recommandations pour des formats innovants et interactifs (vidéos, stories, live, etc.).

Accompagnement dans la mise en œuvre opérationnelle grâce à un coaching régulier, avec un suivi des résultats pour ajuster la stratégie si besoin.

Accompagnement dans la mise en place de deux campagnes social Ads au printemps et à l'automne avec l'objectif de générer des visites sur le site internet de l'Office.

Grâce à cette collaboration, Coutances Tourisme vise à :

- Augmenter le nombre de followers et leur engagement sur les réseaux sociaux
- Générer des interactions qualitatives autour des publications
- Booster la fréquentation touristique à travers une communication plus ciblée et impactante

Ce partenariat marque une étape importante dans le développement digital de Coutances Tourisme, permettant à la destination de s'affirmer comme une référence touristique incontournable grâce à une communication moderne et impactante.

ACCUEIL CREATEURS DE CONTENUS

Dans le cadre de la stratégie d'influence, Coutances Tourisme a accueilli des créateurs de contenus en 2024 :

Nos cœurs Voyageurs : ils sont suivis par près de 55 000 followers sur instagram et possèdent un site internet très bien référencé. C'est un couple et une enfant, ce qui nous a permis de cibler la clientèle « famille ». Pendant leur séjour, ils ont pu découvrir plusieurs villes et aspects de notre territoire, comme Agon-Coutainville, Regnéville-sur-Mer ou encore le château de Gratot. Suite à leur séjour, ils ont créé un article sur leur blog et des posts sur leurs réseaux sociaux. Nous avons aussi acquis du contenu photographique.



WWW.TOURISME-COUTANCES.FR

- **1 081 171 pages vues** (+ **20,45%** vis-à-vis de 2023)
- Top 3 des pages vues : **accueil, webcams, agenda**
- **1 404 tchat en ligne** (+ **14,2%** vis-à-vis de 2023)

Parmi le top 10 se trouvent en tête les pages des horaires de marées, gîtes, brochures et plans, etc.



Environ **150 articles** sont rédigés chaque année pour alimenter la section des expériences à vivre sur la destination mais également la section à destination des professionnels et prestataires du tourisme.

Parmi ces articles les + vus en 2024 sont :

- **8 plats normands typiques à goûter**
- **Vous parlez normand ? On vous apprend un peu de patois**
- **5 bienfaits de la mer sur notre santé**

De plus, des petits posts sont également publiés sur les diverses fiches dans l'année afin d'annoncer de grands événements comme la Foire Saint-Luc ou la sortie des brochures. Posts de quelques lignes renvoyant vers du contenu plus conséquent sur le site internet.

Le top 3 pour la provenance des utilisateurs :

- France
- Allemagne
- Belgique

Le top 3 pour les régions Françaises :

- Ile de France
- Normandie
- Bretagne



Le site s'est doté d'un module d'accessibilité appelé Lisio en 2024.

Celui-ci permet d'adapter le site afin d'en faciliter l'accès aux personnes rencontrant des difficultés à lire ou un handicap. Ce module a été utilisé + de 150 000 fois en 2024.

PERFORMANCES VIA MY GOOGLE BUSINESS

Recherches : **16 230**
Appels : **2 382**

Itinéraires : **4 127**
Visites site web : **4 686**

Vues dans Maps : **11 920**



_CARNET DE VOYAGE

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 touristique, 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.

Les éditions 2024 ont été mises en page par Mélissa Langlois, graphiste avec laquelle nous collaborons depuis plusieurs années sur le dossier et imprimées par l'imprimerie Corlet pour la 4e année consécutive.

Le carnet de voyage a été édité à **25 000 exemplaires** en 2024, et s'attache à mettre en lumière toute la beauté de notre territoire tout en apportant des renseignements utiles au séjour des touristes. Les retours des visiteurs sont très positifs et ses qualités visuelles et rédactionnelles sont saluées par tous.

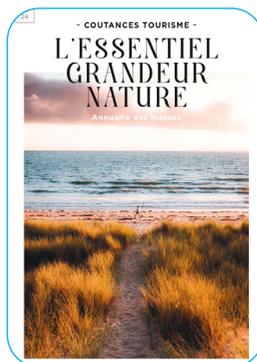
Une version étrangère anglais-allemand est également mise à disposition des visiteurs dans tous nos bureaux d'information touristique.

**_ANNUAIRE DES MARÉES**

Nouveauté depuis 2023 : un livret dédié aux horaires des marées !

Très demandés par les pêcheurs à pied et estivants, les horaires de marées permettent de profiter des plaisirs de l'estran et de la plage en toute sécurité toute l'année.

Nous avons fait le choix de dédier un livret aux plaisirs de la mer qui répond aux questions les plus fréquentes de nos vacanciers (comment fonctionnent les marées ? Où pêcher ? etc,...). Il indique les horaires des marées de janvier à décembre et précise les bonnes pratiques. Édité à **10 000 exemplaires** pour l'année 2024, il est gratuit et disponible dans les 6 bureaux d'information touristique du territoire.



LES AGENDAS / GUIDES DES ANIMATIONS

Le guide des animation est en collaboration avec Côté Manche qui gère l'impression des 4 documents dans l'année ainsi que la partie mise en page. L'agenda en ligne est mis à jour en parallèle des agendas papier, il est de plus en plus visité.

De manière globale, la gestion de cette mission est complexe, la tâche est très chronophage et exponentielle avec une offre de manifestations qui ne cesse de croître sur le territoire.



Agenda de printemps : 18 000 agendas insérés dans le Côté Manche + **5 000 exemplaires** diffusés sur le territoire.

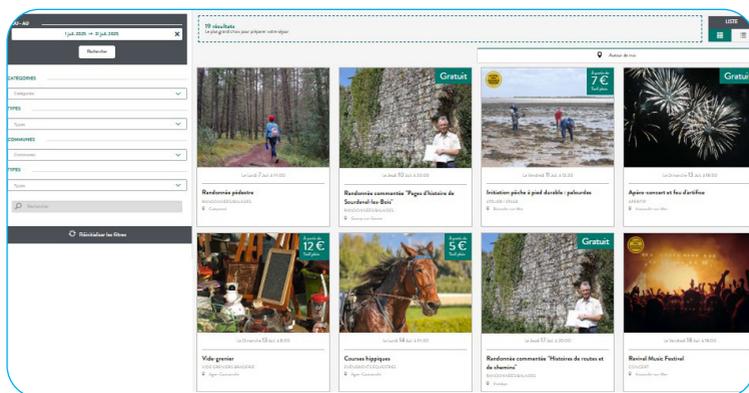
Agenda estival : 18 000 agendas insérés dans le Côté Manche + **15 000 exemplaires** diffusés dans nos bureaux d'information touristique et dans un réseau de commerçants et d'acteurs de la communauté de communes Coutances mer et bocage.

Agenda d'automne: 18 000 agendas insérés dans le Côté Manche + **3 000 exemplaires** diffusés sur le territoire.

Agenda de décembre :18 000 agendas insérés dans le Côté Manche + **2 000 exemplaires** diffusés le territoire.

Agenda en ligne : 121 132 consultations

Un agenda en ligne actualisé quotidiennement est également disponible sur le site de Coutances Tourisme, sur les bornes tactiles, sur le roadBook et également via des QR codes insérés dans des publicités dans des magazines ou autres supports de communication.



La page figure parmi le top 3 des pages des plus vues sur le site internet en 2024.

Les manifestations sont saisies sur la base de données touristique Tourinsoft, commune aux organismes départementaux et régionaux.

Elle permet d'alimenter, par des flux, le site internet de Coutances Tourisme mais également les sites d'Attitude Manche, Normandie Tourisme et Infocale (la plateforme numérique des sorties Ouest-France).

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 Chabada et Cosedia Mag. Un article de deux pages consacré au tourisme sur le territoire a été intégré au numéro de juillet 2024 du Mag, me magazine de Coutances mer et bocage.

NEWSLETTER ÉLUS

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

La newsletter est également envoyée aux mairies. Y figurent des articles dédiés parus dans l'espace pro du site et qui sont directement destinés aux mairies, des propositions de services, etc.



LE CIRCUIT DÉCOUVERTE DE COUTANCES



Le circuit découverte de Coutances est remis gratuitement aux visiteurs désirant découvrir les points d'intérêt du centre-ville. Il est traduit en anglais, allemand, néerlandais, italien et espagnol.

GUIDE DU TOUTOURISME

Dans le cadre du label, nous avons réédité à 400 exemplaires le guide de 20 pages qui permet concrètement de savoir où je peux me balader avec mon chien, qui donne des idées de visites, de connaître la liste des prestataires qui les acceptent (restaurants, lieux de visite etc. ...).

Il est remis dans nos bureaux aux touristes avec leur chien, traduit en anglais et allemand.





Le recensement des arbres tombés lors de la tempête Cianran a été fait en début d'année. Nous sommes allés sur une quinzaine de circuits et nous avons signalé les problèmes au service technique. Quasiment tous les chemins ont été remis en état.

Nous avons continué d'améliorer notre offre en créant une nouvelle carte générale des randonnées. Nous avons fait apparaître nos 36 chemins ainsi que les GR et les chemins du Mont-Saint-Michel. En scannant le QR Code, les usagers peuvent télécharger directement la fiche randonnée qu'ils souhaitent.

Nous nous occupons du balisage de **535km de chemins** grâce à une équipe de bénévoles ainsi que plusieurs agents de Coutances Tourisme. Son entretien est réalisé au printemps. Une journée des baliseurs a été organisée en mars afin de fournir le matériel et de rappeler les différentes règles. Nous sommes allés l'après-midi sur le terrain (Montchaton/Orval-sur-Sienne) pour montrer les techniques aux nouveaux baliseurs.

En septembre, nous avons organisé un repas et une randonnée à Montpinchon afin de remercier les baliseurs de leur travail.

Nous avons recruté 5 nouveaux baliseurs en 2024.

En cette fin d'année, tous les chemins ont été remis en état.

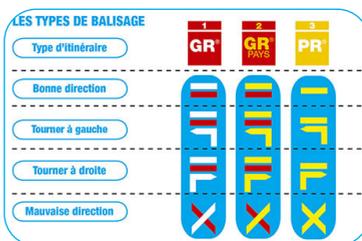
En ce qui concerne les ventes de fiches randonnées dans nos bureaux d'information touristique, nous enregistrons une baisse de 20% environ par rapport à 2023.

Nombre de consultations site internet Coutances Tourisme :

- Page circuits à télécharger : **4 952**
- Page mère randonnée : **3 170**
- Page des randos organisées : **1 536**
- Page carte interactive : **705**
- Page Cirkwi et GPX : **1 596**

A l'inverse, toutes les pages randonnées de notre site internet ont connu une progression de **+7,4%** par rapport à 2023, avec **18 630 consultations** constatées en 2024.

La baisse des ventes de fiches randonnées est enregistrée tous les ans mais cela reflète aussi un changement de pratique car les visiteurs les téléchargent de plus en plus. Le numérique remplace de plus en plus le papier.



STATION TRAIL

En 2024, nous avons travaillé avec le service des sports de Coutances mer et bocage à la création d'une station trail à Coutances sous label Uni'vert Trail (Fédération Française d'Athlétisme). Le départ des circuits sera situé au niveau du Parc des sports.

Attitude Manche est à l'initiative du projet dans le but de développer le trail sur le département. 4 collectivités ont répondu à l'appel. L'agence d'attractivité du département nous aide via le financement de l'adhésion au label, la mise à disposition du matériel de balisage ainsi que la promotion de ces stations trails. Trois parcours de **10km**, **15km** et **28km** ont été élaborés.

La phase de balisage des parcours devrait avoir lieu au **printemps 2025** pour une inauguration en juin 2025. Si la station trail trouve son public, nous pourrions en ouvrir d'autres sur le territoire. Ce projet a été retardé d'un an à cause de la tempête Ciaran qui a rendu les terrains inaccessibles.

VÉLO

Le département a contacté Coutances mer et bocage dans le but de rétroceder les **6 boucles cyclotouristiques** créées en 2007.

La Commission «Itinérance» de Coutances Tourisme a émis un avis favorable à cette rétrocession, qui a ensuite été validée par le comité de direction. En parallèle, le conseil communautaire a aussi délibéré en ce sens. Le département procédera à la remise en état du balisage avant que l'on reprenne la compétence de ces boucles.

Coutances Tourisme va prendre en charge financièrement l'entretien des panneaux et leur remplacement en cas de dégradation. Ces 6 boucles doivent logiquement être balisées au deuxième semestre **2025**.

Pour compléter l'offre des boucles à vélo qui se situe principalement à l'ouest du territoire, Coutances Tourisme envisage de créer à partir de **2026 3 boucles dans le bocage** (secteur de Gavray-sur-Sienne, secteur de Cerisy-la-Salle et secteur de Saint-Sauveur-Villages).



ÉQUESTRE

Coutances Tourisme a été sollicité par Attitude Manche concernant la route des Abbayes à cheval.

Cette route d'une longueur de **156km** part de Cerisy-la-Forêt et va jusqu'au Mont-Saint-Michel.

Cet itinéraire qui a été créé en 2009 est peu fréquenté. L'agence d'attractivité du département souhaite le développer et elle sollicite les collectivités. Elle nous a transmis un planning prévisionnel qui inclut un diagnostic sur l'itinéraire en **2025**, et un rebalilage en 2026.

Les membres de la commission sont d'accord pour participer à la première phase pour le moment.

Les activités de plein air sont en plein essor depuis quelques années et on le remarque bien dans les bureaux d'information touristique où c'est une des principales demandes que l'on a.

Il est donc important de créer, de maintenir et de signaler des parcours que ça soit en randonnée pédestre, à vélo, en trail ou à cheval.

C'est un secteur passionnant et dynamique où il faut être à l'écoute des évolutions.

ZIC SUR LE ZINC



Créé en 2011, cet événement, devenu emblématique, est une tournée d'apéros-concerts proposés tous les jeudis soir en juillet-août dans une sélection de cafés de Coutances mer et bocage. Il permet un coup de projecteur sur des lieux, valorisant ainsi l'attractivité du territoire.

On note une légère baisse de fréquentation (**1 210 personnes** en 2024 contre **1 380** en 2023) due au mauvais temps. Ce qui n'entache pas la notoriété de l'événement. Cette année les locaux étaient plus présents.

Dates	Groupe	Lieux	Nombre de pers
4-juil-24	Djeyco Expérience	P47 (Mesnilbus)	200
11-juil-24	Beryce	L'Adresse (Gavray-sur-Sienne)	80
18-juil-24	Bazar et Bémols	Sans Soucis (Montchaton)	150
25-juil-24	Prince Pirate	L'Athome (Blainville-sur-Mer)	50
1-août-24	Les Imposteurs	Courcy'rcuit (Courcy)	170
8-août-24	Hell's Pearls	Les Dunes (Gouville-sur-Mer)	140
15-août-24	Mary l'Astérisk	La Petite Gare (Regnéville-sur-Mer)	270
22-août-24	Lady'stealer	Lady Bière (Coutances)	150

LES ZENDURANCES

Créée en 2022, la biennale Les Zendurances est un projet culturel structurant visant à promouvoir les richesses du territoire de Coutances mer et bocage par la mise en valeur de plusieurs lieux, plusieurs arts, plusieurs acteurs... en les associant les uns aux autres.

Ce festival offre aux habitants et aux visiteurs un parcours de découverte de notre territoire alliant culture, patrimoine et tourisme. L'objectif est de valoriser le territoire, d'inviter les visiteurs à sillonner le territoire à la découverte d'expositions.

La deuxième édition des Zendurances a eu lieu en 2024 et avait pour thème les mouvements.

En juillet et août, 31 expositions dont 20 conventionnées avec Coutances Tourisme ont été présentées sur 24 lieux touristiques et 10 communes du territoire.

Cette biennale a permis l'exposition d'artistes extérieurs de qualité et de projets croisés tout aussi qualitatifs (avec le PPA « Entre deux havres », des écoles de dessin, des associations de photographes locaux, avec l'Espace de Vie Sociale du quartier Claires Fontaines, entre artistes sur un même lieu...).

La commémoration du 80e anniversaire du débarquement allié et de la libération a aussi été intégrée à la programmation des Zendurances.

Cette édition a remporté un franc succès, pour preuve, 11 000 visiteurs ont été comptabilisés à l'Espace Saint Nicolas pendant la durée du festival.

ANIMATIONS DES PRESTATAIRES

En 2024, Coutances Tourisme a fait la promotion de plus de **3 500 animations** ! Des animations de tout type tels que des sorties nature, randonnées, concerts, visites patrimoine ou encore des animations pour les enfants.

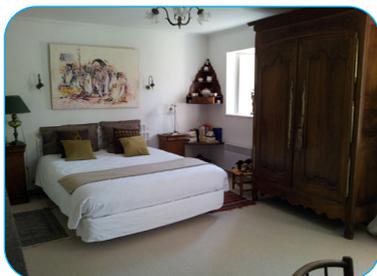


JAZZ IN COUETTE



Jazz In Couette est un dispositif qui existe depuis 13 ans, il permet d'accroître notre offre d'hébergements dans la ville de Coutances durant le festival Jazz sous les pommiers. Le principe est simple, les habitants de Coutances peuvent mettre à disposition des festivaliers une chambre de leur logement en fournissant le petit-déjeuner contre une contribution financière.

C'est un service qui est très bien accueilli, aussi bien par les hébergeurs, qui adorent partager leur amour pour ce festival avec d'autres personnes venues de toute la France et même de l'étranger, que par les festivaliers qui apprécient d'échanger avec les locaux et les habitués du festival.



Pour l'année 2024, nous avons réuni 19 hébergeurs, pour un total de **147 nuitées** (+ 8% par rapport à 2023), ce qui correspond à **8 055€** de chiffre d'affaires (+ **18,50€** par rapport à 2023) pour l'ensemble des hébergeurs et **450€** récoltés par et pour Coutances Tourisme (+ **5%** par rapport à 2023).

Cette action sera reconduite en 2025.



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 prédéfinies par l'article L.133-3 du Code du Tourisme par la communauté de communes Coutances mer et bocage.

À 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 l'agence d'attractivité départementale et le comité régional du tourisme (CRT),
- **Élabore 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 ventes 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 de communes,
- **Est consulté** sur des projets d'équipements collectifs touristiques.

VIE ADMINISTRATIVE

Sur la communauté de communes de Coutances mer et bocage, la compétence tourisme est gérée par l'Établissement Public Industriel et Commercial (EPIC) **Coutances Tourisme Portes du Cotentin**.

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 24 membres composés de 13 élus et **11 socio-professionnels**. Le bureau de Coutances Tourisme est organisé autour de :

Mme **Valérie LECONTE**, vice-présidente de Coutances mer et bocage et présidente de l'EPIC,

M. **Martial SALVI**, vice-président du collège des élus et maires de Regnéville-sur-Mer, en charge des relations avec la culture,

M. **Jean-Louis SION**, vice-président du collège des socioprofessionnels, administrateur (fondateur) de l'association du cinéma le Long-Court,

M. **Philippe d'ANTERROCHES**, maire de Saussey, président de la commission «Itinérance» et développement des filières (vélo, randonnée, cheval, nautisme...).

En 2024,

6 comités de direction,

43 points d'ordre du jour et **30 délibérations**,

31 conventions de service et **billetterie**.



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.

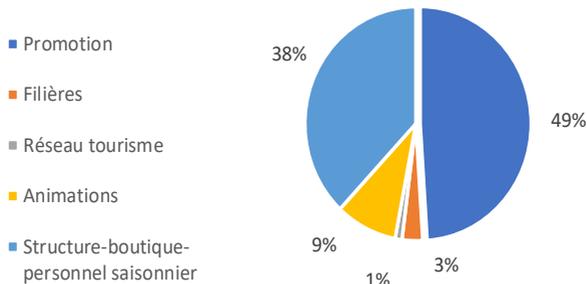
Cette dernière gère deux régies : une, au titre de l'EPIC, et une autre, pour le compte de Coutances mer et bocage au titre de la perception du produit de la taxe de séjour.

SYNTHÈSE BUDGÉTAIRE

Pour 2024, le **budget de fonctionnement** de l'EPIC se monte à plus de **577 000 €** auquel il convient d'ajouter les charges de personnel mis à disposition par Coutances mer et bocage estimées à environ **430 000 €**.

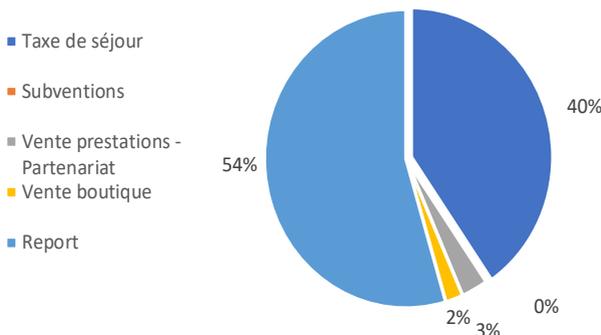
Le **budget d'investissement** s'élève quant à lui à plus de **62 500 €**.

DÉPENSES PRÉVISIONNELLES HORS INVESTISSEMENT



Dépenses prévisionnelles hors investissement	
Promotion	49%
Filières	3%
Réseau tourisme	1%
Animations	9%
Structure-boutique-personnel saisonnier	38%

RECETTES PRÉVISIONNELLES HORS INVESTISSEMENT



Recettes prévisionnelles hors investissement	
Taxe de séjour	40%
Subventions	0%
Vente prestations - Partenariat	3%
Commissions dépôt	1%
Vente boutique	2%
Report	54%

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 dispositif hors les murs et des services offerts aux touristes.
- Faire de la qualité tourisme et de la relation client la clé de la stratégie.
- Optimiser le Système d'Information Touristique (S.I.T) : 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 : bourse d'échange.

Développer les services auprès des communes et des professionnels

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



AFFIRMER NOS SINGULARITÉS ET NOS FILIÈRES

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 hébergements 100% réservables en ligne.
- Développer la commercialisation des visites groupes et coordonner 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'ambiances et de sites.
- Soutien, participation et communication sur les projets différenciants par rapport aux autres destinations touristiques : recomposition littorale, renaturation...

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...).



Assurer la mise en oeuvre de la politique touristique de la communauté de communes

- 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.
- Suivre la procédure de contrôle de la taxe de séjour.

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 nouvelle stratégie est en cours d'élaboration et sera délibérée durant l'année 2025.



Suivez-nous : www.tourisme-coutances.fr



& partagez vos expériences :
#coutancesnormandie



6 rue Milon 50200 Coutances 02 33 19 08 10

immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM.050150001 et dispose des licences entrepreneur de spectacles L-R-21-003683 catégorie 2 et L-R-21-003684 catégorie 3