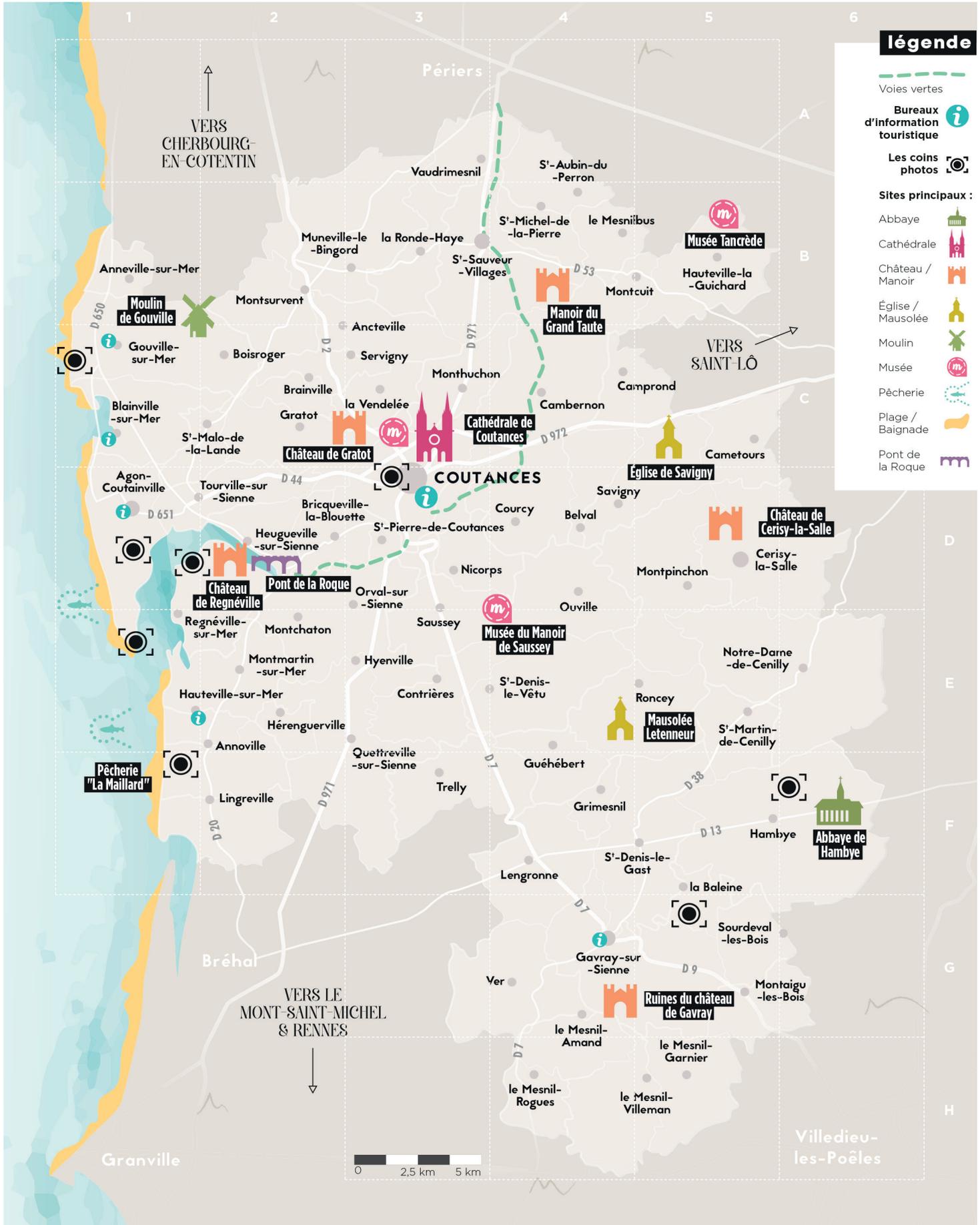


GUIDE DU PARTENAIRE





Memento du tourisme

*Les chiffres clés
de la destination*

+ DE 25 000

abonnés sur
les réseaux sociaux

+ DE 564 000

pages vues sur
le site internet

14

professionnels du tourisme
pour vous accompagner

313 JOURS

d'ouverture
cette année

41 993

visiteurs reçus

24 312

demandes touristiques
traitées

270 000€

montant de la taxe
de séjour perçue en 2023

124

nouveaux meublés
de tourisme ouverts

LE MOT DE LA PRESIDENTE



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 fournie 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 goût 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





NOS MISSIONS



Pôle accueil

Au quotidien, le pôle accueil conseille les visiteurs français et étrangers en apportant son expertise du territoire et en personnalisant au mieux la réponse à l'objet de leur demande. Dans nos 6 bureaux d'information touristique (+ 4 en saison hors les murs), nous déployons 14 personnes dont 8 chargés d'accueil.

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

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

Pôle direction

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

Pôle administratif et financier

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

Pôle classement de meublés de tourisme

Coutances Tourisme est habilité à classer les meublés de tourisme.

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

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

Pôle développement et commercialisation

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

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

Pôle qualité

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

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

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



Pôle numérique

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

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

Pôle communication

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

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

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



NOS SERVICES POUR LES TOURISTES

ACCUEILLIR, INFORMER ET CONSEILLER LES VISITEURS

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

DIFFUSER LES INFORMATIONS TOURISTIQUES

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

ANIMER ET DYNAMISER LE TERRITOIRE

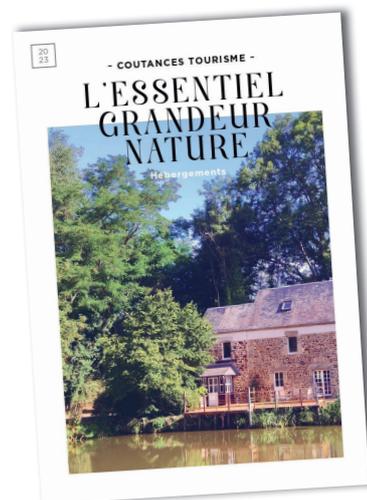
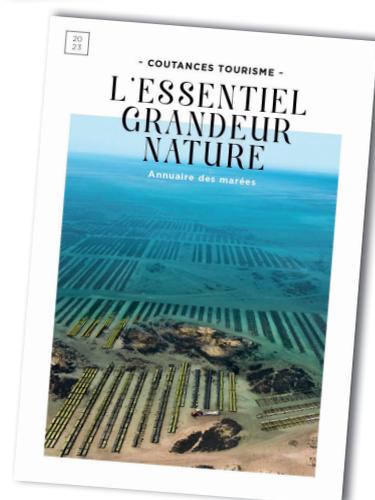
- participation à l'organisation d'évènements ou aide à l'organisation des animations des associations locales.

DES OFFRES POUR LES DIFFÉRENTES FILIÈRES

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

ACCROÎTRE VOTRE VISIBILITÉ

- apparaître dans nos éditions papier : carnet de voyage édité à 25 000 exemplaires, annuaire des marées édité à 10 000 exemplaires et livret des meublés de tourisme à 2 000 exemplaires,
- apparaître sur notre site internet www.tourisme-coutances.fr,
- la promotion de vos événements : guides des animations, rubrique agenda en ligne, affichage, flyers mis à disposition dans les bureaux d'information, les bornes tactiles,
- bénéficier de la valorisation de la destination grâce au travail sur les relations presse.



NOS SERVICES POUR LES PARTENAIRES ET PRESTATAIRES PROFESSIONNELS

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

> BÉNÉFICIER DES SERVICES L'ACCOMPAGNEMENT DANS VOTRE ACTIVITÉ TOURISTIQUE

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

> BÉNÉFICIER DE NOTRE SERVICE BILLETTERIE POUR VOTRE ACTIVITÉ

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

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

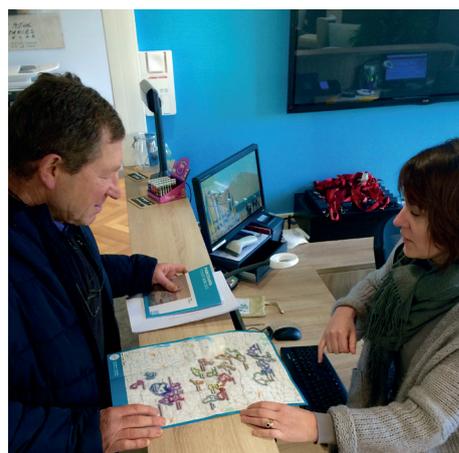
...Et encore bien d'autres chaque année.

> BÉNÉFICIER DES DONNÉES DE NOTRE OBSERVATOIRE DU TOURISME

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

> COORDONNER L'OFFRE ET FÉDÉRER LES PRESTATAIRES LOCAUX

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



* NOTRE STRUCTURE :

6 bureaux d'information touristique
ouverts à l'année :

> **Bureau d'Agon-Coutainville**

6, place du 28 juillet

> **Bureau de Blainville-sur-Mer**

12 bis, route de la mer

> **Bureau de Coutances**

6, rue Milon

> **Bureau de Gavray-sur-Sienne**

12, place de l'église

> **Bureau de Gouville-sur-Mer**

1, rue du Nord

> **Bureau d'Hauteville-sur-Mer**

30, avenue de l'Ausmele



nous contacter :

02 33 19 08 10

accueil@tourisme-coutances.fr

www.tourisme-coutances.fr

4 bureaux hors les murs
en été :

> **Coutances**

à la cathédrale Notre-Dame

> **Coutances**

à l'Espace Saint-Nicolas

> **Hambye**

à l'abbaye

> **Regnéville-sur-Mer**

au château

* à noter :

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

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

* LA STRATEGIE 2021 - 2024

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

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

Communiquer et promouvoir.

Développer les services auprès des communes et des professionnels.



Affirmer nos singularités et nos filières

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

Affirmer l'authenticité comme marqueur phare de la destination.

Développement durable - charte du développement durable.

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

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

Qualifier le parc d'hébergements touristiques de la destination.

Développer l'observatoire et évaluer annuellement la stratégie.

* NOS PRIORITÉS EN 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).

UNE EQUIPE POUR VOUS ACCOMPAGNER

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

Pôle accueil



Olia TOUGOUCHI

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



Élise DIROU

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



Juliette GABLIER

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



Marie DRONNET

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



Mathilde FORTIN

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



Céline DESCHAMPS

Responsable du bureau de Gouville-sur-Mer
Commercialisation
02 33 19 08 10 - *choix n° 4*
gouville@tourisme-coutances.fr
c.deschamps@tourisme-coutances.fr



Anthony MOINEAU

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

Pôle communication, commercialisation et numérique



Alice LECORDIER

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



Floriane DUBOSCQ

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



Mathilde LEBLONDEL

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



Delphine CHEVREAU

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

Pôle direction



Guillaume OURSIN

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



Adeline HELAINE

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



Morgane ROUESSAY

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

CODIR (comité de direction)

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

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



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

