

Office de tourisme de la communauté de communes du canton de Coutances

.....

GUIDE DU PARTENAIRE 2013



L'équipe de l'OT4C



Sophie LAINE-CARTENI

*Présidente de l'OT4C
et conseillère municipale*

L'obtention du classement de l'office de tourisme en **catégorie 2** avant la fin du monde nous a stimulé et nous a ouvert de nombreuses perspectives... 2013 sera donc l'année de tous les possibles pour l'office de tourisme de la Communauté de communes du Canton de Coutances, à l'ombre de la cathédrale.

Toujours à l'affût des nouvelles technologies, nous vous proposons la visite virtuelle de la cathédrale à partir de notre site **web**, la visite guidée de cette dernière grâce aux audioguides mais aussi des promenades guidées par GPS sur tout notre territoire de compétence. Ce ne sont que quelques exemples, vous pourrez découvrir toutes nos animations avec votre Smartphone par le flash code apposé sur nos brochures ou notre vitrine.

Devenez également notre « **ami** » et restez toujours en contact avec notre page Facebook.

Et si vous préférez nous consulter directement, n'hésitez pas à **entrer** ! Nous vous accueillons et vous informons avec plaisir.

Cette année sera aussi l'occasion de vous proposer et de vous faire découvrir nos nouveaux **courts séjours** afin de passer d'agréables moments, en duo ou en famille, dans le cœur de la vie coutançaise.

Une équipe de cinq personnes pour sept communes

.....



Maryline TROCHERIS

Conseillère en séjour

.....
En charge de la coordination du réseau des partenaires, suivi des activités nature et événementiel.

Tél. : + 33 (0)2 33 19 08 10 >< accueil@tourisme-coutances.fr



Marie-Gaëlle DRONNET

Conseillère en séjour

.....
En charge de la boutique de l'office de tourisme et des expositions.

Tél. : + 33 (0)2 33 19 08 14 >< accueil@tourisme-coutances.fr

Virginie LECHATREUX

Responsable du service accueil

.....

En charge de la démarche qualité et de du label Tourisme et Handicap.

Tél. : + 33 (0)2 33 19 08 13 >< virginie.lechatreux@tourisme-coutances.fr



Adeline HELAINE

Responsable de l'administration générale

.....

Responsable du suivi de la comptabilité, appui à la direction pour le fonctionnement administratif et la commercialisation.

Tél. : + 33 (0)2 33 19 08 12 >< adeline.helaine@tourisme-coutances.fr



Guillaume OURSIN

Directeur

.....

Responsable de la mise en place de la politique touristique sur la 4C, gestion de la structure et du personnel.

Tél. : + 33 (0)2 33 19 08 11 >< guillaume.oursin@tourisme-coutances.fr



Nos missions

Accueillir, informer, conseiller nos visiteurs

.....



- Informer et orienter nos visiteurs français et étrangers.
- Répondre aux appels téléphoniques et aux demandes par courrier et mail.
- Diffuser son information touristique également sur support papier traduite en anglais et allemand.
- Approvisionner les présentoirs de documentation.

Promouvoir la destination et renforcer l'attractivité du territoire

.....



- Via l'élaboration et la diffusion de plaquettes, flyers distribués gratuitement aux touristes et résidents, d'un agenda annuel des animations, la diversification et la promotion de l'offre touristique par différents outils (développement du site internet, création d'un site mobile, traduction trilingue de toutes plaquettes, visibilité optimale dans la presse locale, engagement dans la démarche qualité, Label accueil vélo).

Animer et dynamiser le territoire

- Avec la programmation et l'investissement permanent d'outils visant à faciliter la découverte du territoire tels que les audioguides et les GPS.
- Avec participation à l'organisation d'évènement international tel que le festival Jazz sous les pommiers (32^e édition du 4 au 11 mai).



Coordonner l'offre et fédérer les prestataires locaux

- L'OT4C favorise le travail partenarial et accompagne les prestataires dans leur promotion, collabore avec les institutions locales (Comité Départemental du Tourisme, Comité Régional du Tourisme, Pays, Parc Naturel Régional) pour être tenu informé des stratégies touristiques.



LES CHIFFRES CLES 2012

- **21 293** visiteurs à l'accueil de l'office de tourisme.
- **44 000** visiteurs sur les 3 lieux d'accueil.
- **9 075** demandes touristiques traitées.
- **39 024** visiteurs sur le site et presque **100 000** pages vues.
- **48** articles sur le site internet.
- **282** nuitées proposées chez l'habitant (Jazz in Couette).
- **12 000 €** de chiffre d'affaire (boutique et animations).
- **316** jours d'ouverture par an.
- Plus de **10** animations par semaine en période estivale.

Fréquentation 2012 à l'office de tourisme

| | 2011 | | 2012 | |
|----------------|----------------|--------------|---------------|--------------|
| | FRANCAIS | ETRANGERS | FRANCAIS | ETRANGERS |
| JAN | 284 | 58 | 422 | 5 |
| FEV | 403 | 24 | 2 634 | 17 |
| MARS | 672 | 58 | 1 387 | 57 |
| AVRIL | 1 244 | 63 | 1 533 | 131 |
| MAI | 1 516 | 218 | 1 928 | 269 |
| JUIN | 1 971 | 241 | 1 609 | 327 |
| JUILL | 3 424 | 689 | 2 493 | 719 |
| AOUT | 3 613 | 1 010 | 3 043 | 957 |
| SEPT | 1 242 | 318 | 1 417 | 310 |
| OCT | 712 | 68 | 904 | 111 |
| NOV | 349 | 53 | 498 | 25 |
| DEC | 494 | 26 | 495 | 2 |
| SITOTAL = | 15 081 | 2 747 | 18 363 | 2 930 |
| TOTAL = | 17 828 | | 21 293 | |
| | + 19,4% | | | |



Fréquentation estivale 2012

Office / église Saint-Nicolas / cathédrale

| Lieux / année | 2009 | 2010 | 2009 à 2010 | 2011 | 2010 à 2011 | 2012 | 2011 à 2012 | |
|------------------------|-------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------|
| Office de tourisme | FR | 5 111 | 5 879 | 15,0% | 7 837 | 33,3% | 5 536 | -29,4% |
| | ETR | 1 198 | 1 273 | 6,3% | 1 699 | 33,5% | 1 676 | -1,4% |
| | <i>Sous-total</i> | 6 309 | 7 152 | 13,4% | 9 536 | 33,3% | 7 212 | -24,4% |
| Cathédrale * | 18 758 | 18 491 | -1,4% | 18 954 | 2,5% | 17 459 | -7,9% | |
| Saint-Nicolas * | / | 4 935 | | 7 122 | | 5 309 | -25,5% | |
| Total | 25 067 | 30 578 | 22,0% | 35 612 | 16,5% | 29 980 | -15,8% | |

* *Cathédrale* : le comptage était également effectué le week-end en été 2011.

* *Eglise Saint-Nicolas* : le comptage des visiteurs est effectué depuis 2010.

Eglise ouverte de mi-juillet à mi-août en 2010, en juillet et août depuis 2011.



Des outils numériques pour améliorer la visibilité de vos offres

Un site internet

- ▶ Notre site web intégrant toutes les nouvelles technologies : diaporama de photos, visite virtuelle de l'intérieur de la cathédrale, documents téléchargeables.

Les audioguides

- ▶ Le parcours audioguidé de la cathédrale de Coutances vous permettra de découvrir l'histoire, l'architecture et les évolutions de sa construction. L'audioguide, très simple d'utilisation, vous entraîne pour une visite ludique, riche et variée durant une demi-heure (11 stations) à votre rythme et à n'importe quel moment de la journée. Tarif : 3€.

Les GPS de randonnées

- ▶ Venez louer un appareil à l'office de tourisme et partez essayer un des six circuits « tracés ». Avec des parcours allant de 4,5 à 12,5 km, que ce soit pour une famille ou des randonneurs chevronnés, vous trouverez forcément celui qui vous correspondra le mieux ! Tarif : 3€.

Une tablette avec questionnaire de satisfaction

- ▶ Avec le questionnaire de satisfaction nous demandons aux visiteurs ce qu'ils pensent des locaux, du personnel, ainsi que de la documentation.

Un site mobile

- ▶ Un site mobile est la version allégée de notre site Internet standard spécialement adaptée à un affichage sur téléphone mobile. Depuis la présence des QR code dans notre environnement, les sites mobiles sont accessibles sans avoir besoin de saisir leur adresse.

Une borne d'information

- ▶ Elle permet aux visiteurs de consulter notre site internet gratuitement depuis l'office de tourisme.



Des outils de promotion pour valoriser la destination

Les éditions touristiques

► Le guide pratique et touristique 2013

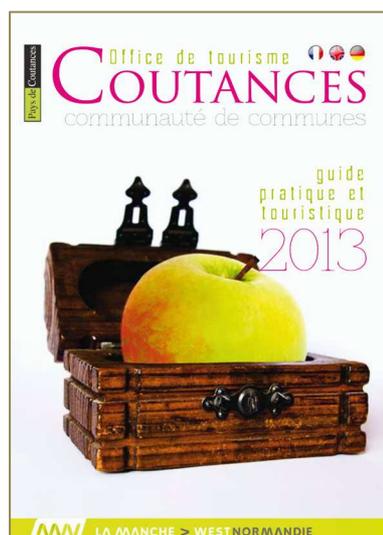
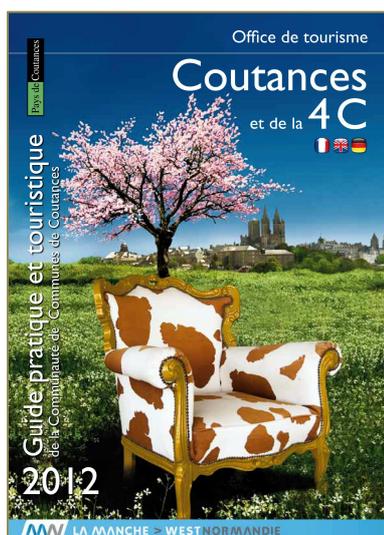
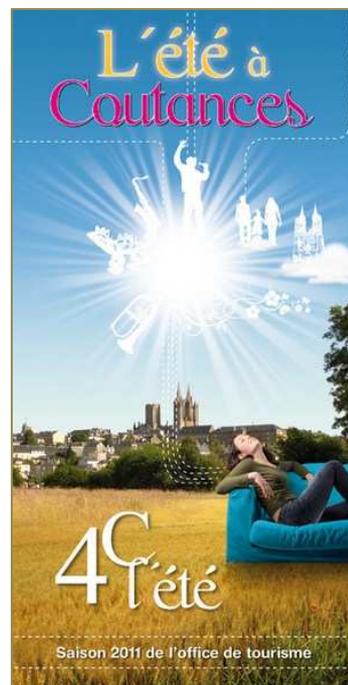
Édité en 3 langues (français, anglais et allemand) en 10 000 exemplaires et actualisé chaque année, c'est l'outil indispensable aux visiteurs. Il présente l'histoire de Coutances, le patrimoine architectural, les jardins, les musées, les restaurants, les hébergements. Un document de qualité, gratuit et très apprécié de nos hôtes.

► 4C l'été

Animations de juillet et août sur Coutances.

► Développement des réseaux sociaux Facebook.

► Le partenariat avec l'office de tourisme est gratuit. Il vous permet d'apparaître sur notre guide pratique et touristique ainsi que sur notre site internet.



Les actions de l'OT4C développées en 2012



Accueil / information

- Obtention du classement de l'office de tourisme en catégorie 2.
- Obtention du label Accueil Vélo.
- Relance de la démarche Qualité Tourisme.
- Ouverture de 3 points d'accueil en saison (office, cathédrale, église Saint-Nicolas).
- Développement de la boutique.

Evènementiel

- Entre 20 et 25 animations par semaine en période estivale.
- Presque 2 000 personnes ont suivi les animations durant l'été.
- Création de nouvelles visites (contes au jardin avec Dodeka, dégustation cidre...).

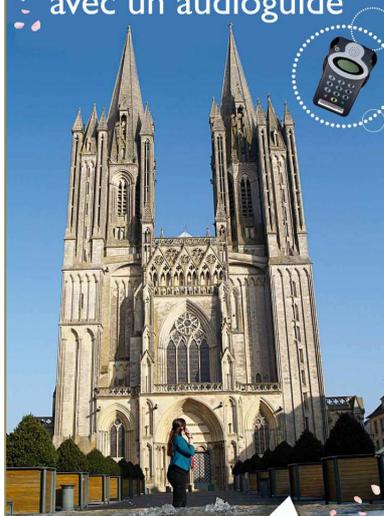
Relations partenaires

- Mise en place de nouveaux partenariats avec Jazz sous les pommiers (concert à vélo), l'association AVRIL (activités nature), France Bleu Cotentin (communication estivale).
- Participation au contrat de destination C'est beau ici (pour les clientèles britanniques).
- Edition d'un disque européen de stationnement avec l'UCAC et l'auto-école Bréhin.
- Développement du Jazz in couette et mise en place d'un service de réservation en ligne avec Manche Tourisme.

Promotion communication

- Développement de notre présence sur les réseaux sociaux et relations presse.
- Mise en ligne du site internet trilingue (3 noms de domaine différents) avec accessibilité aux Smartphones.
- Edition et diffusion gratuite du guide pratique et touristique (10 000 exemplaires).
- Mise en avant des visites audioguidées de la cathédrale (kakemonos).

Découvrez
la cathédrale de Coutances
avec un audioguide



LAISSEZ-VOUS GUIDER À TRAVERS CETTE VISITE LUDIQUE, RICHE ET VARIÉE
Les audioguides sont disponibles à l'office de tourisme toute l'année et à la cathédrale en saison (3 €)

Discover the cathedral with an audioguide, easy to use, only 3€. This guide will help you through this playful, rich and varied visit. Audioguides are available from the tourist office all year long and in the cathedral during July and August.

Office de tourisme de la Communauté de Communes du Canton de Coutances
Place Georges Ledere - 50200 Coutances
+33 (0)2 33 19 08 10 / accueil@tourisme-coutances.fr
www.tourisme-coutances.fr



Les orientations et projets 2013

Accueil / information

- Obtention de la Marque Qualité Tourisme.
- Obtention du classement de Coutances en Commune Touristique.
- Renouvellement complet des produits de la boutique (Manche Terroir et produits de la pomme).

Evènementiel

- Développement de nouvelles animations (projet Théâtre avec la Cie Dodeka, Cinéma en plein air, BAO PAO...) et renforcement et développement des visites d'entreprises.

Relations partenaires

- Mise en place du premier Groupe de Tourisme Local.
- Développement d'un suivi des prestataires touristiques.
- Edition du guide des partenaires.

Promotion communication

- Renforcement de notre présence sur les réseaux sociaux.
- Mise en avant des GPS de randonnée (affiches...).

Commercialisation

- Obtention de l'immatriculation d'opérateur et d'organiseurs de séjour auprès d'Atout France.
- Développement du service commercial de l'office de tourisme.
- Elaboration de produits touristiques (courts séjours) sur la 4C.

Structure

- Poursuivre la professionnalisation du personnel et des outils de l'office de tourisme (logiciels de comptabilité adapté, billetterie...).
- Gestion et suivi de la Taxe de séjour.



Horaires d'ouvertures - Opening times - Öffnungszeiten

Hors saison - Low saison - Außerhalb des Nebensaison

Lundi au vendredi - Monday to Friday - von Montag bis zu
Freitag : 9h30-12h30 / 14h-18h.

Samedi - Saturday - Samstag : 10h-12h30 / 14h-17h.

Juillet et août - July and August - Juli und August

Lundi au vendredi - Monday to Friday - von Montag bis zu Freitag : 9h30-18h30.

Samedi - Saturday - Samstag : 10h-12h30 / 14h-18h.

Dimanche et jour férié - Sunday and public holidays –
Sonntag und Feiertag : 10h-14h.

Les fermetures annuelles - Annual closing times - Betriebsferien

1^{er} janvier, 1^{er} novembre, 11 novembre, 25 décembre.

Office de tourisme – Catégorie 2

Communauté de Communes du Canton de Coutances

Place Georges Leclerc – 50200 Coutances

Tél. : + 33 (0)2 33 19 08 10 – Fax : + 33 (0)2 33 19 08 19

accueil@tourisme-coutances.fr

www.tourisme-coutances.fr

**Continuez la découverte de Coutances
sur votre Smartphone**



et rejoignez nous sur Facebook !

