

COUTANCES TOURISME

L'essentiel grandeur nature



Rapport d'activité • 2020



_ sommaire

Le mot de la présidente	3
L'année 2020 en quelques chiffres	3
La stratégie 2017 - 2020	4
Renforcer l'attractivité de la destination AVANT le séjour	4
Renforcer l'attractivité de la destination PENDANT le séjour	4
Renforcer l'attractivité de la destination APRES le séjour	4
L'accueil, l'accompagnement des visiteurs et la vente	5
L'expertise touristique auprès des professionnels et des partenaires locaux	5
La vie de l'Office de Tourisme	6
Missions de l'EPIC	6
Coordonnées	6
Six bureaux ouverts toute l'année	6
Vie administrative	7
La comptabilité publique et la maîtrise budgétaire	7
Les prestations et produits boutique	8
L'observation de l'activité touristique	8
La fréquentation de la destination	8
La taxe de séjour	9
Ouvertures d'hébergements	9
Flux Vision Tourisme	10
L'accueil, l'accompagnement des visiteurs et la vente	11
L'accueil physique	11
L'accueil virtuel	11
La communication et la promotion de la destination	12
La promotion	12
La communication digitale	13
Les éditions	14
Operation «cheques evasion 50»	15
L'opération en quelques chiffres	15

LE MOT DE LA PRESIDENTE



2020, une année définitivement compliquée pour les acteurs touristiques...

Confinement puis interdiction des rassemblements de plus de dix personnes, protocoles sanitaires d'accueil renforcés pour les hébergements et nos bureaux d'information touristique, annulations en cascade dans le secteur de l'événementiel... Ce sont tous les acteurs de la filière qui ont été sévèrement impactés par la crise sanitaire. Les résultats de l'année 2020 s'en ressentent

inévitablement.

Pour autant, les grands espaces préservés de notre destination ont été un attrait important qui ont permis de sauver une partie de la saison estivale à partir de juillet. Dès les annonces du confinement, nous avons œuvré avec le Conseil départemental et Latitude Manche, avec l'appui de Coutances mer et bocage, sur un plan de relance de l'économie touristique avec le dispositif Chèques évasion 50 afin de soutenir nos partenaires et prestataires (1,2 million d'€). Ce sont presque 8 000 chèques qui ont ainsi été distribués par Coutances tourisme et injectés sur le territoire (dont notamment 55% à destination des restaurants, particulièrement touchés). Ce dispositif sera réactivé sur 2021, dès les vacances de février si les conditions le permettent...

La nouvelle gouvernance de l'EPIC est en place seulement depuis début octobre mais a déjà lancé deux gros chantiers prioritaires : le guide de destination 2021 ainsi que la refonte du site internet. La crise sanitaire a contraint à la fermeture des commerces et à leur réouverture dans des conditions dégradées. Les usages digitaux devraient nécessairement s'accélérer. Au regard de ce contexte si particulier, il nous est impératif de disposer d'outils digitaux performants et attractifs.

Le nouveau bureau de Coutances tourisme et son comité de direction restent à votre disposition pour toute aide/accompagnement possible. L'avenir s'éclaircit, lentement, mais nous allons ensemble, enfin, vers des perspectives positives.

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



L'année 2020 en quelques chiffres

196 jours

d'ouverture cette année
(et 119 jours de télétravail en confinement)

35 900

visiteurs reçus

20 700

demandes traitées

272 900

(au 11/01/2021)

nuitées touristiques
marchandes

36

classements de meublés de
tourisme

321 000

pages vues sur le site internet

+ de 20 800

abonnés sur les réseaux
sociaux

7 847

(soit 78 970 €)

chèque évasion 50 distribués
par Coutances Tourisme (au
bureau de Coutances)

5 234

(soit 52 340 €)

chèques évasion 50
consommés sur le territoire
Coutances mer et bocage

72 000 €

de chiffre d'affaire (prestations
et produits boutique)



LA STRATEGIE 2017 - 2020

RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ DE LA DESTINATION AVANT LE SÉJOUR

Assurer la mise en oeuvre de la politique touristique de la communauté et installer l'EPIC dans son nouvel espace de compétences :

- Définir la politique de classements et labels de la destination ;
- Renforcer le rôle de Coutances Tourisme auprès de ses partenaires en participant à la nouvelle gouvernance touristique départementale ;
- Positionner Coutances sur sa marque de territoire ;
- Communiquer et promouvoir (stratégie numérique, outils marketing, plan de communication et relations presse, édition annuelle guide de destination et salons / bourse d'échange ;
- Déclencher la réservation d'hébergement et/ou d'activités (plan marketing, site internet et place de marché);
- Proposer et développer une offre avant et après la saison estivale (filières, définition d'une identité propre à chaque station et tourisme de mémoire).

RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ DE LA DESTINATION PENDANT LE SÉJOUR

- Faciliter l'accès à l'information touristique avec des bureaux d'information touristique accueillants et optimisés, avec un accueil de qualité (formation, boutique...), avec un accueil numérique (tables tactiles, Xibo, Kit M...), par des services disponibles (billetterie, réservation...), par le site internet, les réseaux sociaux ainsi qu'un internet de séjour ;
- Développer l'animation de la destination en renforçant les relations avec les associations locales d'animation (commission coordination), en portant des animations de qualité et d'intérêt communautaire ;
- Faciliter l'accès aux animations sur la destination avec l'édition de brochures adaptées (période estivale, agenda).

RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ DE LA DESTINATION APRES LE SÉJOUR

- Mettre en place des enquêtes de satisfaction (touristes et prestataires) en développant des fichiers clients qualifiés et en organisant l'envoi de newsletters et/ou en publiant des articles ;
- Optimiser l'accompagnement, la collecte et le suivi de la taxe de séjour ;
- Développer l'observatoire et évaluer annuellement la stratégie ;
- Développer les services et la communication auprès des professionnels.

L'ACCUEIL, L'ACCOMPAGNEMENT DES VISITEURS ET LA VENTE

L'EXPERTISE TOURISTIQUE AUPRÈS DES PROFESSIONNELS ET DES PARTENAIRES LOCAUX

Coutances tourisme accompagne les professionnels porteurs de projets et les renseigne sur les démarches à effectuer pour leur installation, leurs demandes de classements et de labellisations d'hébergements touristiques. Par ailleurs, plusieurs rendez-vous personnalisés ont été organisés auprès des prestataires concernant la place de marché (plate-forme de disponibilité et de réservation qui remontent sur notre site internet).

Le classement des meublés de tourisme

Coutances Tourisme continue à proposer le service de classement de meublé. Les demandes ont été cependant, ralenties par le confinement et le contexte sanitaire.

Malgré tout, en 2020, ce sont 36 décisions de classements qui ont été validées pour une recette de 5 040 €.

Demandes d'informations	55
Classements validés	36
Classements non-validés	0
Taux de concrétisation	65 %

Typologie des classements

1*	2*	3*	4*	5*
3	15	15	3	0

Les propriétaires semblent apprécier ce nouveau service proposé par l'Epic et cela permet de garder un contact qualifié avec eux. Les questionnaires de satisfaction sont vraiment plutôt positifs quant à l'appréciation de la prise en charge de ce service, du délai de prise en charge de la demande, du déroulement de la visite et des échanges avec le référent lors de la visite. Seule la grille de classement est jugée trop rigide et il a été suggéré que le prix du panneau de classement soit inclus dans le prix de la visite.

Une destination labellisée Toutourisme !

Comme il n'est pas toujours aisé d'organiser son séjour, ses visites ou encore ses activités accompagné de son adorable animal, Coutances Tourisme s'est engagé dans la démarche du Toutourisme. Nous mettons donc à disposition de nos visiteurs aide, conseils et listing de partenaires engagés (hébergements acceptant les animaux, plages autorisées, toutoubar, les lieux de visite autorisés, les vétérinaires du territoire...).



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 définies par l'article L.133-3 du Code du Tourisme par la communauté Coutances mer et bocage. A ce titre, il :

- assure l'accueil et l'information des touristes présents sur le territoire ainsi que la promotion touristique du territoire de la Communauté du bocage Coutançais, en coordination avec le comité départemental du tourisme (CDT) et le comité régional du tourisme (CRT),
- élabore et met en œuvre, 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 service touristiques pour le compte de tiers, ainsi que des produits dérivés divers, anime le montage et commercialise des produits touristiques, dans les conditions prévues par la loi n 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de voyages et de séjours, et peut donc contribuer au développement commercial de ses partenaires,
- participe à la promotion des manifestations culturelles ou touristiques du territoire et peut apporter son concours ou mettre en œuvre un programme d'animations touristiques d'intérêt communautaire, peut apporter son concours à la réalisation des événements destinés à renforcer la notoriété du territoire de la communauté,
- est consulté sur des projets d'équipements collectifs touristiques.

SIX BUREAUX OUVERTS TOUTE L'ANNÉE

Coutances Tourisme c'est six bureaux ouverts toute l'année :

> Bureau de Coutances

6, rue Milon

> Bureau de Blainville-sur-Mer

12 bis, route de la mer

> Bureau d'Agon-Coutainville

6, place du 28 juillet

> Bureau de Gouville-sur-Mer

1, rue du Nord

> Bureau d'Hauteville-sur-Mer

30, avenue de l'Aumesle

> Bureau de Gavray

12, place de l'Église



VIE ADMINISTRATIVE

Sur la communauté Coutances mer et bocage, la compétence tourisme est gérée par l'Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC) Coutances Tourisme. Son fonctionnement est organisé par le code du tourisme et le code des collectivités territoriales. Le régime juridique de l'EPIC est mixte : le statut d'un EPIC relève du droit public (création, organisation, contrôle...) puisqu'il a été créé par une collectivité, et l'activité d'un EPIC relève du droit privé (personnel, fournisseurs, contrats, clients...), sa gestion se rapprochant de celle d'une société.

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, vice-président de Coutances mer et bocage et présidente de l'EPIC,
- M. Martial SALVI, vice-président du collège des élus et maire de Regnéville-sur-Mer, en charge des relations avec la Culture,
- M. Gérard MONDIN, vice-président du collège des socioprofessionnels et président de l'association d'animation de Gavray, en charge des relations avec les associations,
- M. Hervé AGNES, maire du Mesnil-Villeman, président de la commission promotion,
- M. Philippe d'ANTERROCHES, maire de Saussey, président de la commission itinérance et développement des filières (vélo, randonnée, cheval, nautisme...).
- M. Guillaume OURSIN, directeur, représentant légal de la structure. Il assure, sous l'autorité de la présidente et du comité de direction, le fonctionnement de la régie et l'exécution des décisions du comité de direction, la direction du service et passe tout acte, contrat et marché en exécution des décisions du Codir.

> en 2020 :

- 6 comités de direction.
- 46 points d'ordre du jour pour 31 délibérations.
- 23 conventions de services et billetteries (dont 8 annulées à cause du COVID) pour 178 animations payantes et 11 gratuites. Cela représente 2698 personnes.

LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE ET LA MAÎTRISE BUDGÉTAIRE

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

Le budget de fonctionnement de l'EPIC se monte à un peu plus de 365 000 € auquel il convient d'ajouter 430 000 € de charges de personnel mis à disposition par Coutances mer et bocage ainsi que les coûts liés à la mise à disposition gratuite des locaux (fluides, entretiens...).

Dépenses		Recettes	
Promotion	48.2 %	Taxe de séjour	58.60 %
Réseau tourisme	1.50 %	Subvention	24.80 %
Animations	3.00 %	Vente prestations	4.40 %
Structure*	43.30 %	Commissions dépôt	2.40 %
Séjours	- %	Vente boutique	1.40 %
Boutique	4.00 %	Autres produits	8.40%

(* dont 15 % de charges de personnel saisonnier)

LES PRESTATIONS ET PRODUITS BOUTIQUE

Au vu du contexte particulier lié à la crise sanitaire COVID-19, Coutances Tourisme a dû fermer ses portes au public environ 6 mois sur l'année 2020. De nombreux partenaires de Coutances Tourisme ont dû renoncer à leur programmation événementielle 2020 et/ou rester à l'arrêt comme notamment Manche Iles Express avec qui l'EPIC conventionne la vente des traversées vers les îles anglo-Normandes. Le chiffre d'affaire de la régie de Coutances Tourisme en a payé les conséquences mais a réussi tout de même à réaliser des ventes à hauteur de 71 820.15 €.

L'EPIC dispose à l'heure actuelle de cinq boutiques avec presque 200 références produits (sur Coutances, Agon-Coutainville, Blainville-sur-Mer, Gavray et Hauteville-sur-mer) et déploie une boutique saisonnière (à la cathédrale).

	Recettes	pour EPIC	pour prestataires
Produits boutique (cartes postales, fiches de randonnée, produits heula, disque de stationnement...)	3 385.00 €	3 385.00 €	/
Dépôt-vente (produits des Amis de la cathédrale, billetterie Cité de la mer, produits Jazz sous les pommiers...)	1 929.15 €	203.35 €	1 725.81 €
Autres recettes (Manche Iles Express, traversées vers les îles Chausey...)	31 334.50 €	3 128.26 €	28 206.24 €
Animations billetteries (audioguides, régie publicitaire, Attelages des grandes marées, Lande Musicale, Maunakea, Service Culturel Agon...)	24 483.50 €	2 448.35 €	22 035.10 €
Prestations Coutances Tourisme (Classements meublés de tourisme, animations public individuel, régie publicitaire)	10 688.00 €	10 688.00 €	/
TOTAL =	71 820.15 €	19 852.96 €	51 967.15 €

L'OBSERVATION DE L'ACTIVITE TOURISTIQUE

LA FRÉQUENTATION DE LA DESTINATION

- 35 940 touristes cumulés sur tous les lieux d'accueil (- 36 %).

Nombre de touristes par bureau

Agon-Coutainville	Blainville-sur-Mer	Coutances	Gavray	Gouville-sur-Mer	Hauteville-sur-Mer
10 912	2 262	10 412	1 207	2 755	8 392

- Accueil à la cathédrale 9 juillet au 24 août : 21 709 visiteurs;
- Accueil à l'Espace Saint-Nicolas, Exposition Convergences : 6 706 visiteurs;
- 20 749 demandes touristiques aux guichets (- 34 %).

Nombre de demandes par bureau

Agon-Coutainville	Blainville-sur-Mer	Coutances	Gavray	Gouville-sur-Mer	Hauteville-sur-Mer
7 334	1 434	4 884	776	1 617	4 704

- 77,5 % des demandes au guichet, 33 % par téléphone, 4,9 % par le web, 2,4 % par e-mail et 1,06 % par courrier;
- Top 4 des régions françaises : Manche, Normandie, Ile-de-France, Bretagne;
- Top 4 des pays d'origine : France, Royaume-Uni, Belgique, Allemagne;
- Top 3 des thèmes de demandes : sites et lieux de visite, manifestations, hébergement.

LA TAXE DE SÉJOUR

L'année 2020 se termine sur un total de 274 491 nuitées (dont 50 268 nuitées exonérées), pour un montant collecté de taxe de séjour de 94 906 €* (chiffres au 22/01/2021. 40% des déclarations étaient manquantes).

Nature d'hébergement	Nb de nuitées	Part en %
Tous les hébergements	274 491	100,00 %
Hôtels de tourisme	30 890	11,25 %
Villages - vacances	19 595	7,14 %
Meublés de Tourisme	64 778	23,60 %
Chambres d'hôtes	7 508	2,74 %
Terrains de camping et terrains de caravanage	142 610	51,95 %
Aires de camping-cars	9 110	3,32 %

Etant donné que la dépense touristique quotidienne moyenne est de 43 à 47 sur le département, nous pouvons évaluer le chiffre d'affaires du tourisme sur Coutances mer et bocage autour de 20 millions d'euros pour 2020.

** sous réserve des derniers encaissements de tous les opérateurs numériques.*

OUVERTURES D'HÉBERGEMENTS

En 2020, 84 hébergements (77 meublés et 7 chambres d'hôtes) ont été déclarés en mairie.



FLUX VISION TOURISME

Il s'agit d'une solution de mesure de la fréquentation du territoire, de ses clientèles et des flux développée par Orange grâce à la téléphonie mobile. C'est un outil complémentaire aux autres dispositifs d'observation, dont la méthode consiste en la géolocalisation, la collecte et le traitement des données par Orange, puis l'analyse et la diffusion par Latitude Manche. L'observation se fait à l'échelle du département, sur 10 zones. Pour Coutances mer et bocage, l'étude porte sur une zone littorale et une zone intérieure (janvier à août 2020).



Chiffres clés globaux

Offre

- » 52 530 lits touristiques dont 26% de lits marchands
- » 17 % des lits touristiques de la Manche.

Fréquentation

- » Nuitées
- » 63 % de nuitées extra départementales.
- » 33 % des nuitées en août.
- » Samedi 8 aout: Pic de fréquentation
- » Diurne
- » Dont 64 % de journées extra départementales.
- » 27 % de la fréquentation en août.
- » Pic de fréquentation samedi 12 juillet

Clientèle

- » 91 % de nuitées françaises.
- » 22 % de nuitées allemandes (1ère clientèle étrangère).

Territoire

- » 16 % des nuitées départementales.
- » 23 % des excursionnistes dans le département.

Top département

- » 41 % Manche / 9% Calvados / 5% Paris.

Top nationalité

- » 22 % Allemagne / 17 % Royaume-Uni / 16% Pays-Bas.

Chiffres clés zoom zone littoral

Offre

- » 42 121: lits touristiques dont 27 % de lits marchands.
- » 14 % des lits touristiques de la Manche.

Fréquentation

- » Nuitées
- » 69 % de nuitées extra départementales.
- » 34 % des nuitées en août.
- » Samedi 11 juillet : Pic de fréquentation
- » Diurne
- » Dont 61 % de journées extra départementales.
- » 29 % de la fréquentation en août.
- » Pic de fréquentation dimanche 12 juillet

Clientèle

- » 94 % de nuitées françaises.
- » 31 % de nuitées allemandes (1ère clientèle étrangère).

Territoire

- » 8 % des nuitées départementales.
- » 8% des excursionnistes dans le département.

Top département

- » 33 % Manche / 10 % Calvados / 6% Paris.

Top nationalité

- » 31 % Allemagne / 15 % Belgique / 12% Pays-Bas.

L'ACCUEIL, L'ACCOMPAGNEMENT DES VISITEURS ET LA VENTE

L'ACCUEIL PHYSIQUE

Coutances Tourisme, c'est 6 bureaux d'information touristique, 15 personnes employées (13,7 ETP) dont 9 chargées des missions d'accueil. Le service a été ouvert 196 jours (et 119 jours de télétravail en confinement) en 2020, 6 j/7 de septembre à juin et 7 j/7 en juillet et août.

En 2020, 7 postes de 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 quatre mois à Coutances.
- Trois saisonniers de deux mois aux bureaux de Hauteville, Blainville et Gouville.
- Un saisonnier de deux mois à la cathédrale de Coutances.

L'ACCUEIL VIRTUEL

Un accueil numérique

Six écrans permettent de diffuser la même information simultanément dans les accueils d'Agon-Coutainville, Blainville-sur-Mer, Coutances, Gavray, Gouville-sur-Mer et Hauteville-sur-Mer (affiches de manifestations, agenda, vidéos...). 319 affiches diffusées en 2020.

Le wifi gratuit

415 connections ont été enregistrées dans les 6 bureaux.

Visites virtuelles

Plus de 2 400 consultations sur l'année.

Visites virtuelles des sites suivants : château de Gratot, Ermitage St-Gerbold, Mausolée Letenneur, moulin de Gouville-sur-Mer. NOUVEAU EN 2020 : église de Savigny et château de Regnéville-sur-Mer.

Une webcam à Agon-Coutainville

Plus de 38 600 consultations sur l'année.

Envie de contempler en live la marée montante depuis votre bureau ou un joli coucher de soleil ? C'est désormais possible ! Coutances Tourisme vient d'installer une webcam sur le bâtiment du

Centre nautique d'Agon-Coutainville qui permet en temps réel d'admirer la plage d'Agon-Coutainville et le spectacle des marées. Et découvrez également le « timelapse » journalier qui retrace en accéléré le déroulement de la journée.

6 bornes tactiles extérieures allumées jusque 23h et 7 jr/7 !

Plus de 34 900 consultations enregistrées depuis l'installation.

Soutenu par le programme Leader des fonds Européens, Coutances Tourisme vient de se doter d'un réseau de six bornes tactiles extérieures qui permettent l'accès 24h/24 à de l'information de qualité y compris pendant les périodes de fermeture des bureaux d'information touristique. Chaque bureau de la destination en est équipé : Coutances, Agon-Coutainville, Hauteville-sur-Mer, Blainville-sur-Mer, Gouville-sur-Mer (hors service momentanément) et Gavray. On peut y consulter les horaires de marées et la météo, trouver où manger, où dormir, accéder à l'offre d'activités et de lieux de visite, des informations sur la pêche à pied 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 Latitude Manche. Des photos, traductions, mises à jour de tarifs, de contenus descriptifs... sont mutualisés et alimentent les pages web des sites internet. Ce système permet de croiser les informations de plus de 3 000 fiches du territoire. Tous nos terminaux publics sont alimentés par ces flux html partagés.

LA COMMUNICATION ET LA PROMOTION DE LA DESTINATION

LA PROMOTION

Les relations presse

En 2020, nous avons développé d'avantage les relations presse et notre stratégie d'influence. Pour ce faire, la structure s'est dotée de l'outil Hors Antenne CISION (base de donnée payante de contacts presse en France).

En collaboration avec Latitude Manche, trois accueils presse ont été réalisés :

- un pour le magazine A/R voyage : un reportage sur la côte ouest de la Manche.
- un pour le magazine Conseils et investissements : une mise en avant de Coutances.
- un pour RTL : podcast + article : mise en avant du Havre de Blainville + cabines Gouville-sur-mer + les huîtres.

Une demande de la part du Stuttgarter Zeitung Magazin a été adressé via le CRT pour une mise en avant des cabines de Gouville-sur-mer et du restaurant La Cale.

Avec la covid-19, toutes les actions n'ont pas pu être menées mais serviront des bases pour augmenter les relations presse en 2021.

Presse écrite

Achat d'encarts dans des magazines nationaux : deux fois dans Détours en France, dans Vivre Paris, dans Elle (Ile de France).

Campagnes de photographies

- Aymeric Picot, photographe de Cherbourg.

Réalisation de photos sur la campagne, la pêche à pied et les havres.

- Hello Travelers (blogueurs) : acquisition de 10 photos dans le cadre du partenariat.
- Phillipe Fauvel, photographe de Granville : photos aériennes des havres du littoral (havre de Geffosses, de Blainville-sur-Mer, de Regnéville-sur-Mer et de la Vanlée).

Campagne multicanal de promotion

Actions de communication ciblées sur trois semaines, en diffusant trois visuels sur plusieurs outils de communication : réseaux sociaux, affichages péri urbain.

Affichage péri urbain dans de grandes villes de l'Ouest de la France

- diffusion d'un clip promotionnel sur 5 écrans de 8m LED sur Rennes pendant une semaine (3 420 diffusions par jour sur les 5 écrans, soit 23 940 diffusions minimum pendant 7 jours)
- 32 panneaux de 4m en zone péri-urbaine de Rennes et de Mayenne.

Réseaux sociaux

- Pendant trois semaines, diffusion de visuels avec un sponsoring payant : 320 847 personnes atteintes, 4 177 clics vers le site internet de Coutances Tourisme.
- Campagne google ads avec la diffusion de notre vidéo sur youtube : 100 788 personnes atteintes, 53 215 vues de la vidéo et 149 clics vers le site internet.



Accueil blogueurs

Afin d'engager une stratégie d'influence, Coutances Tourisme met en place des collaborations avec des blogueurs. En 2020, une collaboration avec les « Hello Travelers » a été faite. Ils sont suivis par 16 700 followers et témoignent d'un taux d'engagement à 10%.

- Deux jours sur la destination : découverte de la destination en autonomie : Coutances, Agon-Coutainville, Gouville-sur-Mer, Regnéville-sur-Mer. Une nuit dans une tente de glamping au camping du havre de Regneville et deux restaurants sur Agon-Coutainville.
- Un article « Que faire dans la manche ? Top 5 des lieux à voir près de Coutances » sur la destination sur leur blog www.hellotravelersblog.com et la réalisation de photos (acquisition de 10 photos pour le service). Stories postées sur leur compte instagram @hellotravelers_.

Passages radio

Durant la saison 2020, l'équipe Coutances Tourisme a pu faire la promotion du territoire et de ses atouts à travers une dizaine de passages radio sur France Bleu Cotentin (100.7 FM).

LA COMMUNICATION DIGITALE

Stratégie digitale

Depuis 2016, Coutances Tourisme s'est doté d'une stratégie digitale globale, alliant stratégie web sociale, référencement, et différentes actions programmées jusqu'en 2020.

www.tourisme-coutances.fr

- 160 999 sessions (+ 29 %) / 116 617 utilisateurs (+ 14 %).
- 321 349 pages vues (+ 17 %).
- Top 3 des pages vues : webcam Agon-Coutainville / articles du blog (le Festival des dahlias de Coutances, les initiatives des prestataires locaux durant le 1er confinement, les marchés d'été) / hébergements.

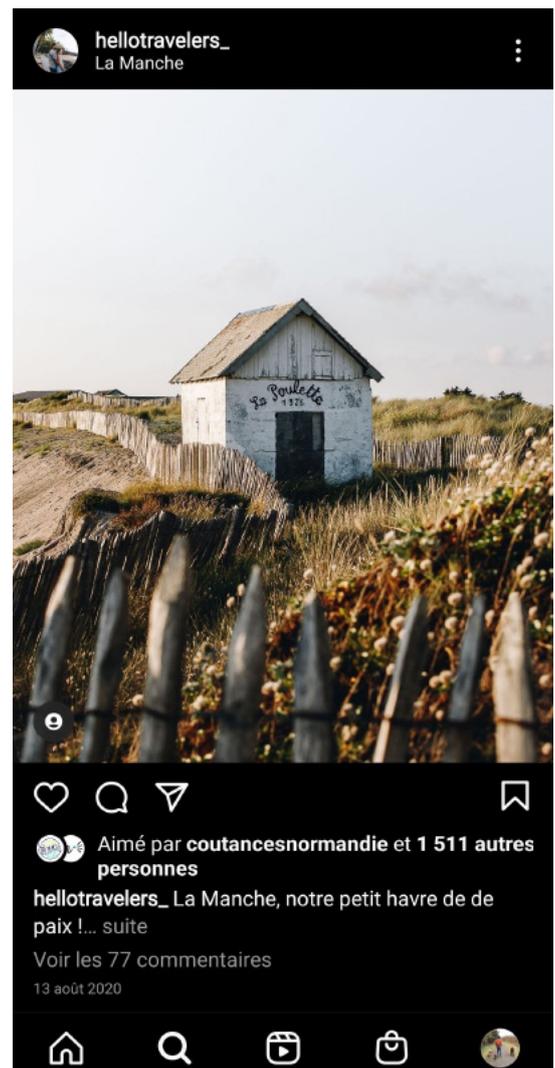
Les posts, articles et newsletters

411 posts ou articles ont été écrits et diffusés en actualités sur www.tourisme-coutances.fr et/ou les réseaux sociaux (122 sur Instagram, 184 sur Facebook, 105 en actu sur le site).

Les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont des supports incontournables pour communiquer. Coutances Tourisme possède une page Facebook et un compte Instagram et anime ses deux pages en respectant les lignes éditoriales établies :

- Facebook : 14 508 j'aime (+ 8,6 %). Création de contenus photos, vidéos, articles, des campagnes digitales et de sponsoring. Durant le confinement, du contenu adapté a été proposé : jeux, recettes, articles... pour occuper les internautes et créer de l'engagement.
- Instagram : 5 907 abonnés (+ 51,2 %). Une galerie de photos de très grande qualité, des paysages et des expériences. Les photos postées sont des photos de notre photothèque mais également des photos d'autres comptes en repost. En 2020, la community manager a été de plus en plus in situ pour prendre des vidéos en temps réel et les poster en story.





Instameet

Le mardi 21 juillet 2020, Coutances Tourisme organisait son deuxième Instameet. Cette rencontre permet à des instagramers ayant une bonne communauté d'abonnés de découvrir le territoire et d'en percevoir les richesses afin d'en faire de la publicité (par le biais de leurs abonnés).

C'est une forme de publicité qualifiée et très porteuse car nous touchons par le biais de la photo une communauté en demande et qui, de plus en plus, regarde si sa destination de vacances est « instagramable » (5 instagramers invités pour toucher un potentiel de 51 500 personnes).

Pour ce deuxième instameet le programme était le suivant : randonnée dans Regnéville-sur-Mer et son havre, déjeuner dans l'espace « Le Jardin » du restaurant Salicorne à Agon-Coutainville, visite des parcs à huîtres en voiture hippomobile à Gouville-sur-Mer et photos dans les cabines de Gouville-sur-Mer et verre de fin de journée au BOA coffee.

Ces instagramers sont issus du Saint-Lois, de Cherbourg et du sud manche. Pour la totalité, ils n'avaient jamais visité aucun des lieux où nous sommes allés ce qui fut une journée pleine de découverte.

Performances via Google My business

- Nombre total de recherches : 177 527 (dont 85 173 pour le bureau de Coutances).
- Nombre total de vues : 251 505 transformées en 2 114 appels téléphoniques, 1 689 demandes d'itinéraires et 3 076 visites sur le site web.
- Nombre de vues dans Google Maps : 187 909.

Tchat en ligne

272 conversations.

LES ÉDITIONS

Le guide de destination

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...). Il est diffusé gratuitement par courrier ou sur le net. Ce guide

est réalisé au même format que celui de Latitude Manche afin d'offrir une cohérence aux touristes souvent noyés sous la documentation. Le guide de destination 2020 est composé d'un magazine (25 000 ex.) et sa version étrangère (4 000 ex.) ainsi que d'un carnet d'adresses détaillés (plus de 800 prestataires contactés).

Les agendas / guides des animations

Cette année ayant été particulière, nous avons tout de même eu connaissance de plus de 1 000 animations ! Les impressions des guides animations se sont fait en interne.

Le guide du partenaire

6 pages, réalisé et imprimé en interne, pour promouvoir la structure, son équipe et ses missions.

Communication municipale et communautaire

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



OPERATION «CHEQUES EVASION 50»

Dans le contexte de la crise sanitaire et économique liée à l'épidémie de Covid-19, Latitude Manche et les 8 offices de tourisme de la Manche ont souhaité mettre en place une opération promotionnelle ayant pour objet de soutenir l'activité des professionnels du tourisme du département de la Manche.

Bureau de Coutances = 1^{er} bureau de la Manche en volume.

Coutances mer et bocage = 2^{ème} collectivité de la Manche derrière le Cotentin

L'opération Chèques Évasion 50 est prolongée sur 2021 dès les vacances de février.

L'OPÉRATION EN QUELQUES CHIFFRES

Provenance des clients français

> sur 1 056 déclarations de séjours validées

- 1. Normandie
- 2. Île de France
- 3. Haut de France

Provenance des clients étrangers

> sur 1 056 déclarations de séjours validées

- 1. Belgique
- 2. Pays-Bas
- 3. Allemagne
- 4. Grande-Bretagne
- 5. Luxembourg
- 6. Suisse
- 7. Autriche

Lieux de consommation des chèques sur le territoire

> sur 5 234 chèques consommés soit 52 340 € (7 847 chèques distribués par l'OT)

56 prestataires dont :

- 7 commerces > 5 920 € (Boutique Normande 2 060 €)
- Coutances Tourisme > 4 9410 €
- 12 prestataires de loisirs > 5 010 € (Raptor Park 1 150 €)
- 9 sites et lieux de visite > 7 580 € (Andouillerie La Baleine 2 430 €)
- 27 restaurants > 28 780 € (La Mer O Vent 4 160 € / Camping Belle Etoile 4 130 €)

4 430 chèques

consommés sur le territoire distribués sur le territoire

804 chèques

consommés sur le territoire mais distribués hors territoire

2 116 chèques

consommés hors territoire mais distribués sur le territoire





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