



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

NORMANDIE

ATELIER RÉSEAU

Révolutions de l'accueil

Ronan Pérès

Anne Gaudaire

Olivier Gosselin – Office de Tourisme du Cotentin

23/11/2021

LA DESTINATION COTENTIN

L'agglomération du Cotentin

129 communes | 185 000 habitants (dont 80 616 à Cherbourg-en-Cotentin)

LES NUITÉES TOURISTIQUES



LA CONSOMMATION TOURISTIQUE



OFFRE MARCHANDE

	TERRAIN DE CAMPING ET CARAVANAGE	15 889 emplacements <i>80 structures</i>
	MEUBLÉ DE TOURISME	6 209 lits <i>1 157 structures</i>
	HÔTEL	2 949 lits <i>52 structures</i>
	CHAMBRE D'HÔTES	915 lits <i>146 structures</i>
	HÉBERGEMENT COLLECTIF	1 709 lits <i>38 structures</i>
	VILLAGE DE VACANCES	523 lits
	RÉSIDENCE DE TOURISME	268 lits <i>2 structures</i>

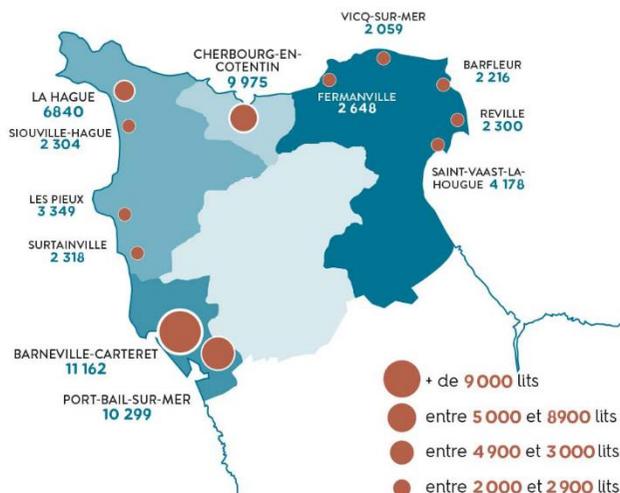
Données issues de la base de données Tourinsoft



CAPACITÉS D'ACCUEIL*

- LE VAL DE SAIRE
29 396
- LA CÔTE DES ISLES
29 030
- LA HAGUE
20 318
- CHERBOURG-EN-COTENTIN
9 975
- LE CLOS DU COTENTIN
5 745

94 464
Total capacité



Données issues de la base de données Tourinsoft

27 120 nuitées en moyenne quotidienne
9,85 millions de nuitées

* nombre de lits touristiques, marchands et non-marchands

L'OFFRE TOURISTIQUE

DIAGNOSTIC

> LA FORCE DE LA MER ET DE SES PAYSAGES

Des forces naturelles qui permettent de se régénérer (promenades et randonnées) ou de se dépasser (sports nautiques liés au vent).

> UNE NATURE SAUVAGE DANS UN LITTORAL ACCIDENTÉ

Une singularité, une « Petite Irlande », la proximité des îles Anglo-Normandes, des jardins, des dunes, mais aussi des paysages enchanteurs et extraordinaires, lumineux, colorés et contrastés.

> UNE TERRE SECRÈTE, MÉCONNUE ET INATTENDUE : « ON ENTRE DANS LE COTENTIN »

Une corne d'abondance pour celui qui sait la découvrir. De grands espaces et des plages immenses, de nombreux produits du terroir, la convivialité des foires et des marchés, des sites chargés d'histoire(s).

> DU RESSOURCEMENT AU DÉPASSEMENT DE SOI

Des émotions qui permettent de se régénérer.

LES POINTS FORTS :

La Cité de la Mer : + de 200 000 visiteurs annuels

L'itinérance

260km de GR (eco-compteurs + de 120 000 passages)

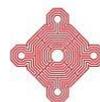
300km de sentier du littoral

30km de voie verte

Les activités nautiques

90 000 embarquements

CLASSEMENTS ET LABELS



226

monuments historiques

165 inscrits / 62 classés



1 CLASSEMENT UNESCO

Les Tours Vauban de
Tatihou et de la Hougue



1 STATION CLASSÉE

Barneville-Carteret



5 COMMUNES TOURISTIQUES

Port-Bail-sur-Mer, Cherbourg
en-Cotentin, Quettehou,
Saint-Vaast-la-Hougue
et Les Pieux



1 PLUS BEAU VILLAGE DE FRANCE

Barfleur



1 VILLAGE PRÉFÉRÉ DES FRANÇAIS

Saint-Vaast-la-Hougue



1 CANDIDAT GEOPARC

La Hague



1 CANDIDAT GRAND SITE DE FRANCE

La Hague



10

Parcs et Jardins de France



7 JARDINS REMARQUABLES



1 STATION VERTE

Saint-Sauveur-le-Vicomte



1 TERRITOIRE FAMILLE PLUS

La Côte des Isles



1 PAYS D'ART ET D'HISTOIRE

Le Clos du Cotentin



1 PETITES CITÉS DE CARACTÈRE

Briquebec-en-Cotentin



1 TERRITOIRE VÉLO

Port-Bail-sur-Mer



11 PAVILLONS BLEUS

6 ports de plaisance
5 plages



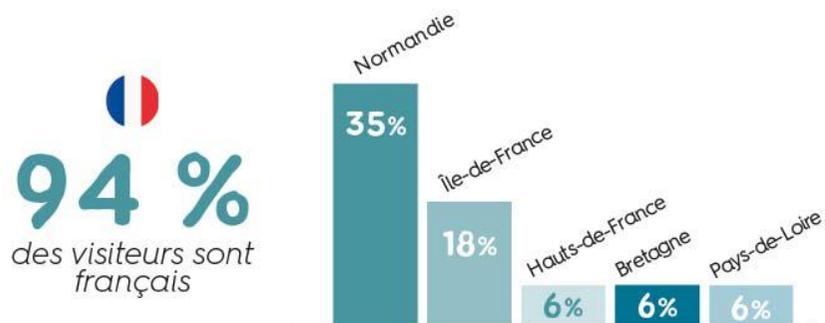
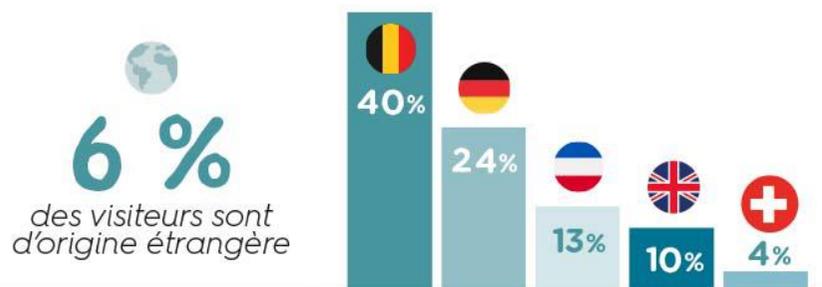
1 VILLE DE SURF

Siouville-Hague

PRÉSENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME

SPL de Développement Touristique du Cotentin

- 7 bureaux d'Information touristique
- 52 ETP
- 4,3 millions d'E de budget
- + de 110 000 demandes par an dont 45% l'été



*Cotentin (tous les territoires)

WWW.ENCOTENTIN.FR

754 032

SESSIONS EN 2020

sur le site internet

REVOLUTIONS DE L'ACCUEIL SUR L'OT DU COTENTIN

Le Cotentin est un large territoire qui grossièrement peut se comparer à un cube de 50 km du Nord au Sud et 50 km d'Est en Ouest. L'accueil était jusqu'alors pensé avec une entrée communale ou intercommunale.

Le principe même de l'accueil sur le territoire se devait donc d'être réactualisé au vu des flux et des besoins à l'échelle du Cotentin.

Comment faire pour que le visiteur ne se retrouve pas perdu mais au contraire comprenne qu'il se trouve sur un seul et même territoire de destination ?

Voici donc les révolutions de l'accueil que nous mettons en place sur le Cotentin :

- La genèse
- Le concept de boutique d'information touristique
- Les autres expériences d'accueil réalisées (mutualisation, partenariat, relais 1^{er} niveau) – Le hors les murs ne sera pas traité
- Le numérique



LA GENESE

L'agglomération du Cotentin est compétente pour la promotion du Tourisme depuis sa création en janvier 2017.

Parallèlement la SPL (OT), créée le 1er janvier 2018 est issue de la fusion des 10 Offices du Tourisme et du Pays d'Accueil Touristique préexistants, soit 19 bureaux d'information touristique (BIT) proposant jusqu'alors des actions de promotion et des flux de fréquentation hétérogènes.



L'Office de Tourisme en 2018-2019



13 Bureaux permanents



6 Bureaux saisonniers

2 actions phares :

- Janvier 2019 : Finalisation du Schéma d'accueil et de diffusion de l'information – SADI
- Mars 2019 : Création de la marque de destination : Cotentin Unique par Nature

LES PREMIERES CONSEQUENCES DU SADI

Le SADI est pensé en fonction des flux touristiques, de l'attente des visiteurs et de l'évaluation des solutions d'accueil existantes, au regard de leur fréquentation. Plutôt qu'attendre le touriste dans des lieux peu fréquentés, l'agglomération du Cotentin a demandé à son Office de Tourisme d'être offensif avec la mise en place de nouveaux dispositifs informationnels afin d'aller au-devant des touristes tout en visant un accueil modernisé, pertinent, homogène et de qualité tenant compte des nouvelles pratiques et habitudes de consommation.

→ De 19 BIT en 2019, nous sommes passés à 7 BIT permanents et 3 BIT saisonniers



L'Office de Tourisme
en **2021**



7 Bureaux permanents



3 Bureaux saisonniers



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

LA MARQUE DE DESTINATION : COTENTIN UNIQUE PAR NATURE

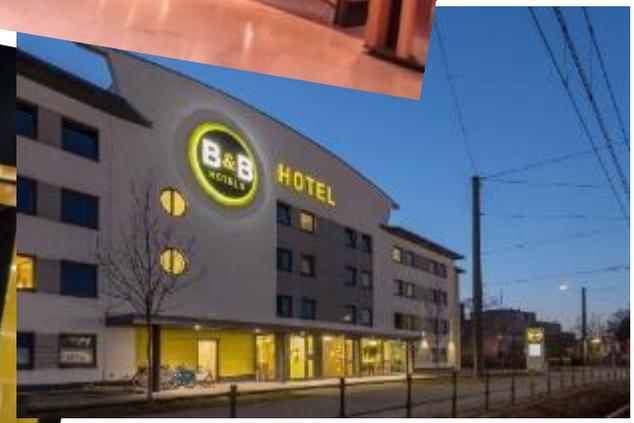
La Marque Cotentin Unique par Nature apporte de la visibilité à la destination touristique, valorise ses attraits et affirme sa différenciation. C'est une signature qui s'appuie sur trois éléments forts : l'authenticité de la destination, elle a du sens, une nature à l'état brut, une côte sauvage, et des lieux uniques. La Marque dispose donc de son code de Marque et de couleurs associées.



Objectif de ces deux actions parallèles (SADI et Marque):

- Envisager l'accueil à l'échelle du nouveau territoire de destination
- Optimiser, homogénéiser et rationaliser les lieux d'information touristique
- Construire une identité forte et renforcer l'attractivité de la destination Cotentin.

QUEL POINT COMMUN ?



LE CONCEPT DE BOUTIQUE D'INFORMATION TOURISTIQUE

La standardisation des BIT conservés – Permanents et saisonniers

- S'appuyer sur le SADI pour rationaliser l'accueil
- S'appuyer sur la Marque pour uniformiser cet accueil

AVANT



APRES



LE CONCEPT DE BOUTIQUE D'INFORMATION TOURISTIQUE

Les 4 parti-pris :

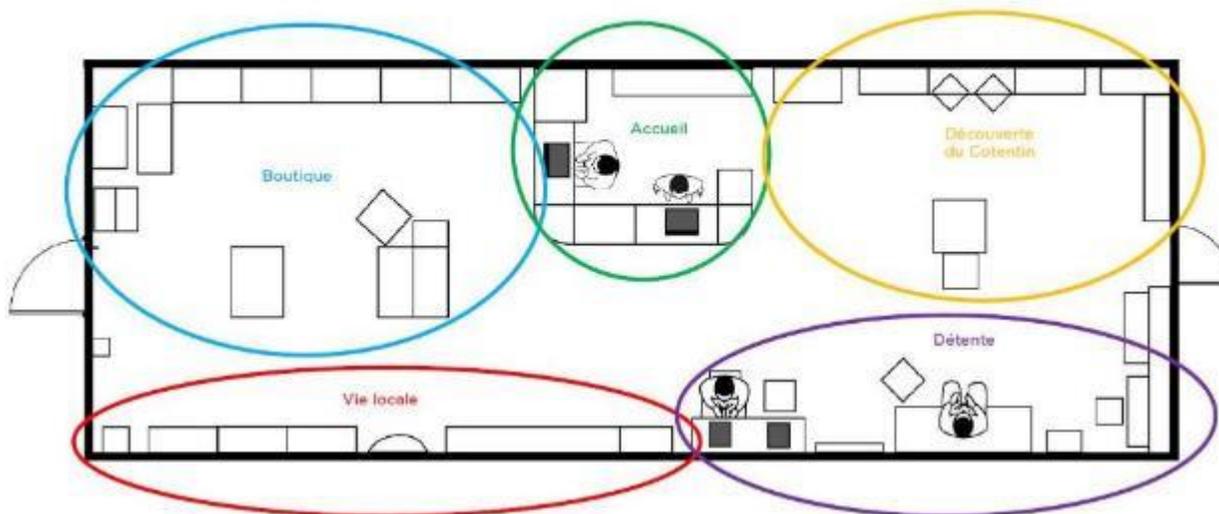
1. Faire découvrir le Cotentin et son quotidien au plus grand nombre
2. Créer un espace attractif qui représente le territoire et ses acteurs
3. Valoriser le rôle du conseiller en séjour
4. Être le relais informatif du site internet et des réseaux sociaux

L'utilisation de couleurs et matériaux inspirés du code de Marque

Design - Couleurs et matériaux



Plan de masse - Zoning



ESPACE PILOTE de 55m²

Un aménagement en 5 zones que l'on adapte en fonction de l'espace disponible.

- Une Boutique essentielle pour faire entrer les visiteurs dans ce nouveau commerce
- Une carte XXL visible dès l'entrée et disposée en fond de local pour inciter le visiteur à se déplacer sur tout l'espace.

LES DIFFERENTS ESPACES DU CONCEPT

Vie Locale



Découverte



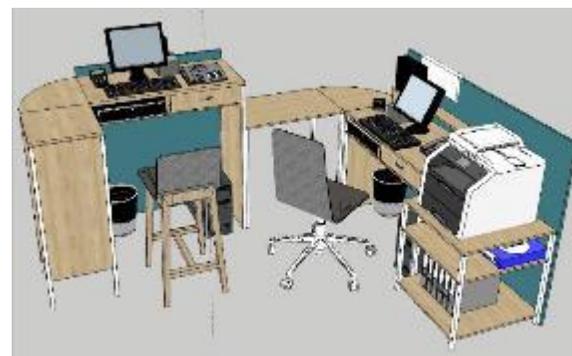
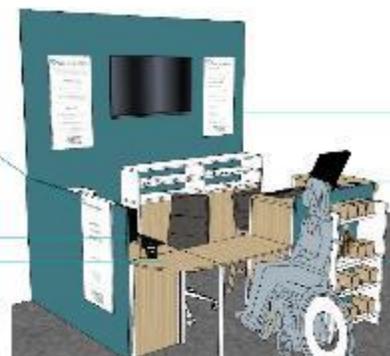
Détente



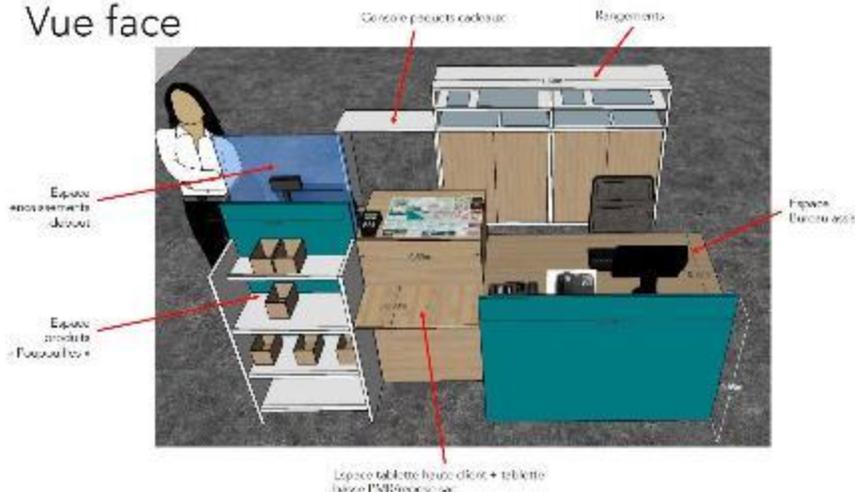
Boutique



Accueil – Comptoir : Version 1

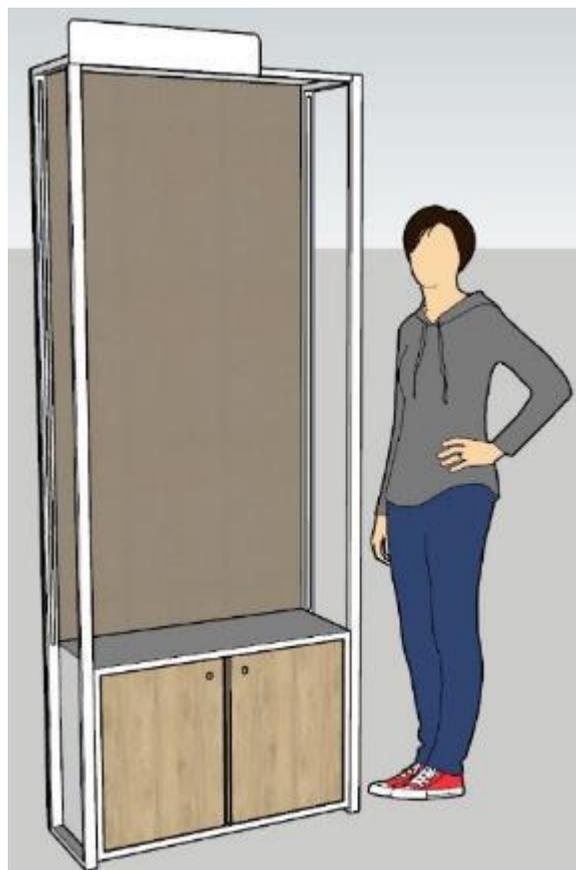


Vue face



Accueil – Comptoir : Révision

LE MOBILIER



Demi-tablette droite - Renfort à l'avant.
Profondeur 20cm.



Tablette droite - Renfort à l'avant.
Profondeur 30 ou 40cm.



Tablette bloc lignes
Profondeur 40 cm - Hauteur des retours 15cm



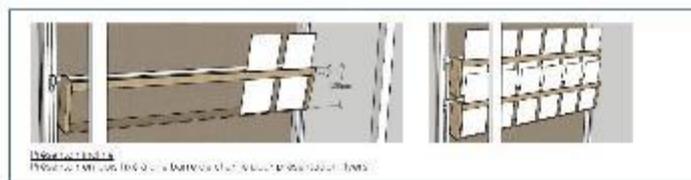
Tablette inclinée partie haute
Système d'accroche à la crémaillère arrière



Tablette inclinée
Système d'accroche aux crémaillères avant et arrière



Tablette avec signalétique
Trois à cinq trous dans la partie supérieure.
Pile suspendue à l'aide d'une tige métallique.



Tablette avec signalétique
Profondeur 40 ou 60 cm - Hauteur des retours 15cm

- Montant métallique pour utilisation d'une signalétique aimantée
- Espace de stockage systématique
- Accessoires et accastillages entièrement réadaptables

LE CONCEPT EN IMAGE



LE DEPLOIEMENT DU CONCEPT



Les bureaux permanents & leurs aménagements en boutique d'information touristique



Bureau permanent

Aménagement 2020

- Carteret
- Barfleur

Aménagement 2021 (Façade) 2022 (intérieur)

- Cherbourg-en-Cotentin
- La Hague - Goury
- Port-Bail-sur-Mer
- Valognes

Aménagement 2023

- Saint-Vaast-la-Hougue – partenariat avec Latitude Manche billetterie Tatihou



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

AUTRES EXPERIENCES D'ACCUEIL MENEES (AUTRE QUE HORS LES MURS)

La mutualisation d'accueil : OT et Musée Barbey d'Aureville à St Sauveur le Vicomte : juillet Août



Commune :

- Espace accueil 28m²
- Espace stockage 5m²
- Sanitaires
- Mobilier de bureau et matériel informatique
- Agent contractuel du musée à mi-temps

OT :

- Mobilier carte XXL
- Présentoirs
- Totem d'accès
- Documentation
- Agent CDD 24h hebdo

Les deux agents avaient pour rôle :

- la vente de billets d'entrée et autres produits du musée Barbey d'Aurévilly
- l'accueil et l'information touristique du public
- Utilisation du matériel informatique du musée, c-a-d, sans les logiciels boutique billetterie OT, ni tourinsoft...
- Fréquentation et satisfaction du public (notamment août)
- Beaucoup de questions sur la thématique rando et patrimoine
- Point d'amélioration : accessibilité du local, signalétique OT manquante sur la commune. Le public est venu en priorité pour le musée (5-10 % de demande touristique exclusive).

AUTRES EXPERIENCES D'ACCUEIL MENEES (AUTRE QUE HORS LES MURS)

Un bureau d'information touristique de plage à Sciotot en partenariat avec la mairie des Pieux



Bureau sous tente, du 15 juin au 15 septembre – 7/7 (11h-13h et 14h-19h)

En partenariat avec la mairie des Pieux dont le BIT de centre-ville a été fermé dans le cadre du SADI

- Très dépendant des conditions météorologiques
- Contrainte de l'installation sous tente (assurance et absence de matériels informatiques)
- Abs de réseaux téléphoniques et internet
- Clientèle locale, information ciblée mer et proximité, animations
- Nécessité de renvoi vers les autres BIT
- Satisfaction et souhait de voir l'opération se reproduire avec adaptation des horaires

AUTRES EXPERIENCES D'ACCUEIL MENEES (AUTRE QUE HORS LES MURS)

Un bureau d'information touristique de plage à Barneville-plage en collaboration avec Cotactive



Bureau en kiosque sur juillet et août

En collaboration avec Cotactive, société d'activités plage

- Proposer un large choix d'activités et faire découvrir le Cotentin côté terre et côté mer
- Participation financière sur l'embauche (achat de prestation) d'un agents /5
- Beaucoup de demandes de circuits vélos
- Souhait d'évoluer par de la vente boutique en 2022

COTENTIN
UNIQUE
PAR NATURE

KIOSQUE

351 h 7J/7
d'ouverture sur la
période

414 Pers./jour
En contact avec la
marque Cotentin
Visibilité N1+N2+N3

39

Nombre de jour
d'ouverture du
kiosque

9h

Amplitude
moyenne
d'ouverture

22 790 Km

parcourus en
balade dans le
Cotentin

245

Renseignements
exclusif Cotentin

Visibilité N1

Moyenne :
6 Personnes/Jour

1 225

Renseignements
Cotactive +
Cotentin

Visibilité N2

Moyenne :
32 Personnes/Jour

14 700

Visibilité marque
Cotentin
esplanade

Visibilité N3

Estimation : 10% flux touristique
Barneville Plage

2 populations distinctes en Juillet et Août avec des recherches d'activités plus orientées sur les enfants petits en Juillet qu'en Août où les activités se font plus en groupe. Les vacanciers étrangers sont ceux qui formulent le plus de demandes de renseignements sur l'ensemble de la région. La majorité des demandes concernant l'emplacement des endroits remarquables à proximité direct. (Le Cap de Carteret, la maison du biscuits, le lavoir de la mere Denis, ...)



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

AUTRES EXPERIENCES D'ACCUEIL MENEES (AUTRE QUE HORS LES MURS)

Les relais de 1er niveau

Favoriser le renseignement touristique de base chez les prestataires touristiques

Conditions nécessaires :

- être partenaire de l'OT
- avoir un label Qualité concernant l'accueil touristique

L'OT :

- Fournir une signalétique Relais au prestataire
- Fournir le mobilier « Cotentin Unique par Nature », 4 possibilités
- Préparer la doc pour une livraison sous 3 semaines.
- Accompagner le Relais

Le prestataire :

- Se rendre disponible pour accueillir le visiteur et répondre aux questions touristiques que celui-ci pourrait poser en s'appuyant sur les supports cartographiques et la documentation fournie.
- Renvoyer le client vers le BIT le plus proche si le visiteur souhaite un conseil touristique éclairé et qualifié ou dès lors qu'il ne sait pas répondre à la demande exprimée.
- Accompagner le départ du client d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements



AUTRES EXPERIENCES D'ACCUEIL MENEES (AUTRE QUE HORS LES MURS)

Les relais de 1er niveau



Manoir du Tourp – Meuble standard



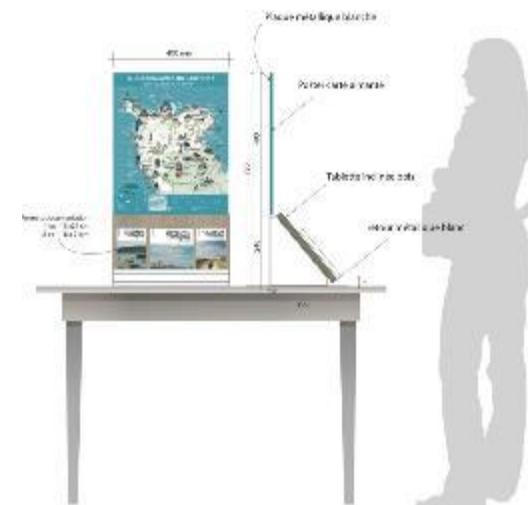
Jardin de Vauville - Trolley



Ludiver – Meuble XXL

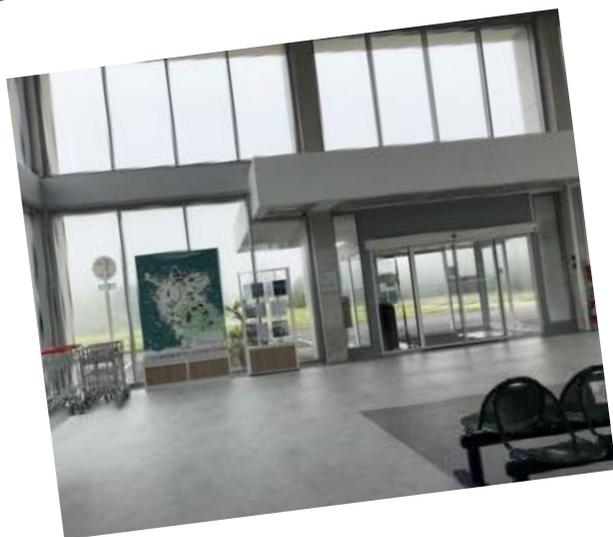


Forest Adventure - Trolley



AUTRES EXPERIENCES D'ACCUEIL MENEES (AUTRE QUE HORS LES MURS)

L'intégration de mobilier Cotentin Unique et sa carte dans des lieux sans accueil physique



AUTRES AMELIORATIONS DE L'ACCUEIL A INSTAURER

Déploiement de mobilier sur d'autres relais d'accueil 1^{er} niveau ou autres lieux sans accueil physique

Implantation d'un dispositif RIS

- Améliorer l'accueil et l'information des visiteurs sur les grands sites
- Valoriser l'offre alentour

Centralisation du traitement téléphone, email et courrier

- Garantir en permanence au client l'accès au service
- Réduire le temps passé du personnel au traitement des demandes
- Rendre cohérent l'accueil « Cotentin » sur les tous les moyens de contact

LE NUMERIQUE

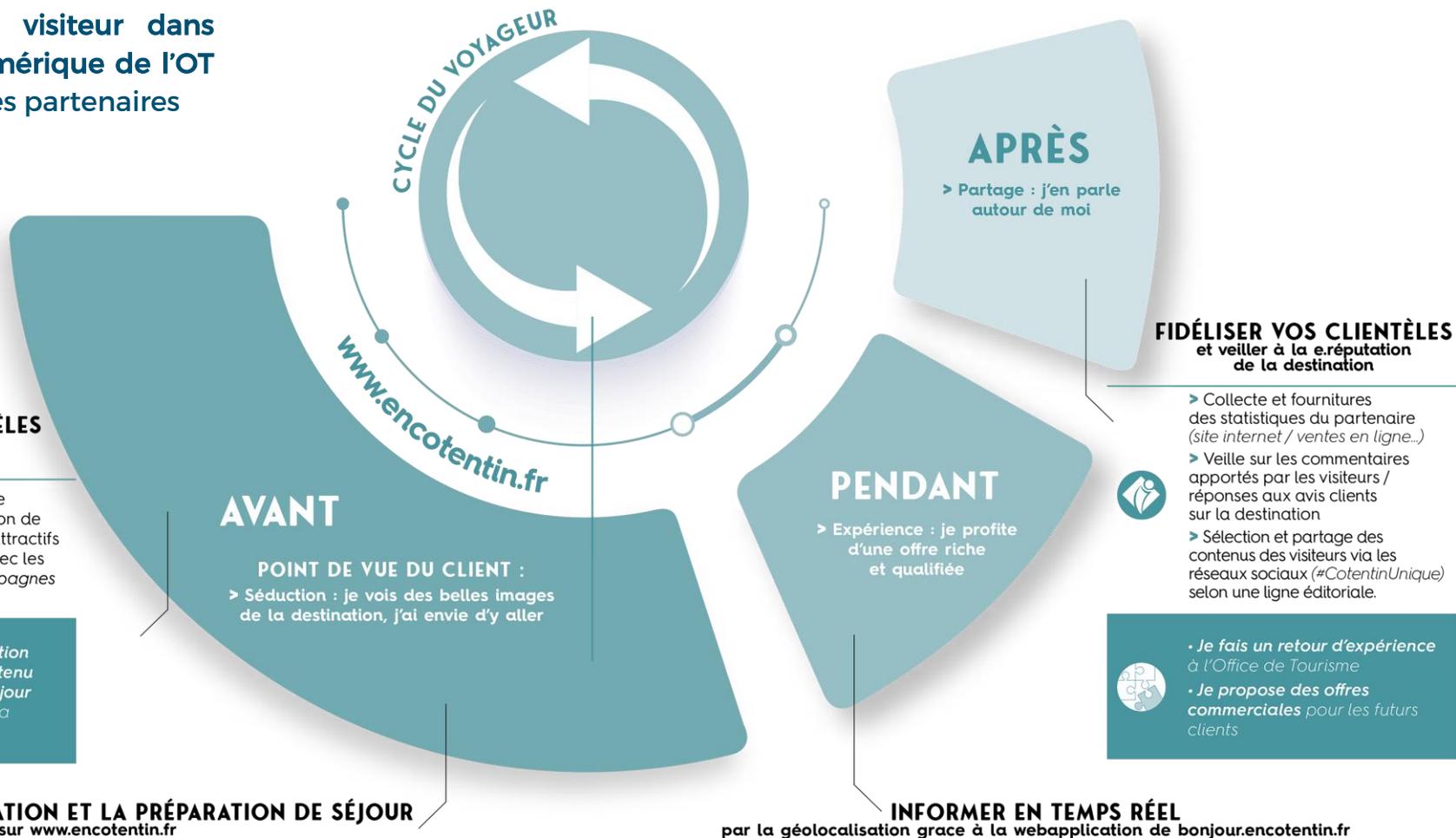
Le parcours du visiteur dans l'écosystème numérique de l'OT | A destination des partenaires



Office de tourisme



Partenaire



SÉDUIRE VOS CLIENTÈLES

sur le site de destination
www.encotentin.fr.

- > Optimisation de référencement, création de contenus dynamiques, attractifs et pratiques en lien avec les réseaux sociaux (+ campagnes sponsorisées).

Je fournis mon information touristique avec un contenu séducteur, détaillé et à jour (photo/vidéo/texte) via la plateforme Tourinsoft.

FACILITER LA RÉSERVATION ET LA PRÉPARATION DE SÉJOUR

sur www.encotentin.fr

- > Valorisation à titre gracieux d'un outil de vente en ligne via la place de marché sur **encotentin.fr**
- > Mise en avant d'une sélection d'offres réservables par le service commercial (séjours, packagés, expériences, billetterie..) sur **www.experiences-encotentin.fr**
- > Vente assistée :
 - Proposition d'offres complémentaires aux clients ayant réservé un séjour ou une activité (publipostage).
 - Actions auprès de prospects souhaitant une information commerciale (newsletter commerciale, campagnes sponsorisées, Réseaux sociaux..)

Je facilite l'acte d'achat de mes futurs clients avec la solution de place de marché: Open Pro (passerelle ITEA, Open expérience, reservit..) et Open Billet.

Je mets à jour mes disponibilités, j'informe le service partenariats de mon actualité.

PENDANT

- > Expérience : je profite d'une offre riche et qualifiée

INFORMER EN TEMPS RÉEL

par la géolocalisation grâce à la webapplication de bonjour.encotentin.fr

- > Mise à disposition des outils numériques web de séjour
- > Vente en ligne immédiate pendant le séjour : place de marché intégrée

J'actualise régulièrement mes informations dans Tourinsoft (horaires d'ouverture et de fermeture) pour répondre au mieux aux attentes de l'internaute.

FIDÉLISER VOS CLIENTÈLES et veiller à la réputation de la destination

- > Collecte et fournitures des statistiques du partenaire (site internet / ventes en ligne..)
- > Veille sur les commentaires apportés par les visiteurs / réponses aux avis clients sur la destination
- > Sélection et partage des contenus des visiteurs via les réseaux sociaux (#CotentinUnique) selon une ligne éditoriale.

LE DIGITAL AU SERVICE DE L'ACCUEIL

BONJOUR NESTOR

Bonjour ! Il est 14h35, nous sommes vendredi, je suis dans le Cotentin, que faire cet après-midi ?

Cette web application vous permet de connaître en temps réel depuis votre smartphone, l'ensemble de l'offre touristique disponible autour de vous et répondant à vos attentes.



Bonjour,
il est 17h49
et nous sommes
samedi..
Que fait-on ?

Nestor est à votre écoute, il va commencer par s'intéresser à vous en vous demandant quelques précisions :

- Vous êtes en couple, en famille, en groupe ou seul
- Vos envies : activités sportives, balades et randos, culture, gastronomie, patrimoine...
- Les dates de votre séjour

Une fois qu'il vous a bien cerné, Nestor vous fera des suggestions qui vous ressemblent : Restaurants, idées de sorties, balades...

Il est pratique, il vous indique la météo, l'agenda du moment et proche de vous, les horaires de marées, les hébergeurs disponibles ce soir, la possibilité de réserver votre activité, votre hébergement pour la nuit...

Il est interactif, vous avez accès aux webcams en live, aux circuits de randonnées. Il vous guide même jusqu'à votre point de départ et vous offre les traces GPS qui vous permettront de randonner sereinement et en toute sécurité...



LE DIGITAL AU SERVICE DE L'ACCUEIL

EDIT YOURSELF

- Engager une communication "cross-media" prenant en compte tous les modes de lecture
- Utiliser la même source de données que le web et simplifier les process
- limiter le tirage des brochures annuelles : Pourquoi donner une brochure de 80 pages à un client alors que la réponse à sa demande tient sur 4 pages ?
- Initier le « sur mesure » - Une information toujours à jour
- Un service valorisant pour le client comme pour les agents d'accueil | Pdf en temps réel sur le site
- Une diffusion multicanal possible et rapide avec des PDF « Dynamiques et synchrones » = mails, sites, téléphones cliquables pour contacter les prestataires



Parc et Château des Ravalet
CHERBOURG-EN-COTENTIN TOURLAVILLE

 <p>HOTEL</p>	<p>AMBASSADEUR HÔTEL ***</p> <p>L'AMBASSADEUR hôtel se situe en plein cœur de CHERBOURG. D'un côté, le quai de Caligny avec son pont tournant, son port de plaisance ainsi que la Côte de la Mer et sur les arrières de l'hôtel, le centre-ville de Cherbourg avec le parking Notre-Dame, ces rues piétonnes, ces monuments et ces restaurants gastronomiques. Après une bonne journée de travail ou bien une promenade dans le COTENTIN, quoi de mieux qu'une séance de sport pour tonifier votre corps tout en relaxant votre esprit dans notre salle de fitness. L'hôtel AMBASSADEUR est un établissement de 40 chambres toute équipée de salle de ba (...)</p> <p>Route Jarnégé 22 Quai de Caligny 50100 CHERBOURG-EN-COTENTIN Tél. 02 33 43 10 00 contact@ambassadeurhotel.com www.ambassadeurhotel.com</p> <p>Tarifs : nous consulter</p>	
 <p>PATRIMOINE-CULTUREL</p>	<p>PARC ET CHÂTEAU DES RAVALET</p> <p>Château Renaissance en schiste bleu, restauré à la fin du XIXème siècle par René de Tocqueville qui créa également le parc paysager qui l'encadre avec une serre à rotonde et des pièces d'eau. Le domaine, propriété de la ville de Cherbourg depuis 1939 et classé aux Monuments Historiques en 1996, s'étend sur 18ha. Propriété à la promenade et à la découverte de jardins et d'espaces naturels, le parc est labellisé Jardin Remarquable depuis 2004.</p> <p>Avenue du Château 50110 CHERBOURG-EN-COTENTIN Tél. 02 33 93 52 02 cherbourg@ot-cotentin.fr www.cherbourg.fr</p> <p>Tarifs : nous consulter</p>	

Sélection SIT, sélection listes du site, sélection temporaire | mise à jour lors de la génération du pdf

Différents gabarits : standard, mise en page modulaire, liste 3 colonnes...

Regardons ensemble l'outil et le rendu <https://fr.edit-yourself.com/>



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

9, rue Jean-Baptiste Colbert
14 000 CAEN

contact@ottnormandie.fr

02 31 77 82 97 - www.ottnormandie.fr