



## SEANCE DU 24 SEPTEMBRE 2019

Date d'envoi de la convocation : 18 septembre 2019

Nombre de membres : 221  
Nombre de présents : 167  
Nombre de votants : 188  
(à l'ouverture de la séance)

**Secrétaire de séance : Pascal ROUSSEL**

L'an deux mille dix-neuf, le **Mardi 24 Septembre**, le Conseil de la Communauté d'Agglomération du Cotentin, dûment convoqué, s'est réuni au complexe sportif Marcel Lechanoine de Valognes à **18 h 00** sous la présidence de Jean-Louis VALENTIN, président.

### **Etaient présents :**

ADE André, AMIOT Sylvie, AMIOT André, ARLIX Jean, ARRIVÉ Benoît, ASSELINE Yves, BARBÉ Stéphane, BARBEY Hubert, BAUDIN Philippe, BELHOMME Jérôme, BERTEAUX Jean-Pierre, BESUELLE Régine, BOUILLON Jean-Michel, BRIENS Eric, BROQUAIRE Guy, BURNOUF Elisabeth, BUTTET Guy, CAPELLE Jacques, ANNE Jean-Pierre suppléant de CASTELEIN Christèle, CATHERINE Arnaud, CATHERINE Christian, CAUVIN Bernard, CHARDOT Jean-Pierre, CHEVEREAU Gérard, COLLAS Hubert, COQUELIN Jacques, CROIZER Alain, D'AIGREMONT Jean-Marie, DELAPLACE Henri, DELAUNAY Sylvie, DELESTRE Richard (jusqu'à son départ à 21h22), DENIAUX Johan, DENIS Daniel, DESTRES Henri, DIESNY Joël, DUBOST Michel, DUCHEMIN Maurice, DUCOURET Chantal, DUFOUR Luc, DUPONT Claude, FAGNEN Sébastien, FAUCHON Patrick (jusqu'à son départ à 20h52), FAUDEMERE Christian, FEUARDANT Marc, FEUILLY Emile, FEUILLY Hervé, FONTAINE Hervé, FRANCOISE Bruno, GANCEL Daniel, GAUCHET Marc, GIOT-LEPOITTEVIN Jacqueline, GODAN Dominique, GODIN Guylaine, GOLSE Anne-Marie, GOMERIEL Patrice, GOSELIN Bernard, GOSELIN-FLEURY Geneviève, GOSSWILLER Carole, GOUREMAN Paul (jusqu'à son départ à 20h40), GROULT André, GRUNEWALD Martine, GUERIN Alain, HAIZE Marie-Josèphe, HAMEL Bernard, HAMELIN Jacques, HAMELIN Jean, HAMON Myriam, HARDY René, HAYE Laurent, HEBERT Dominique, GIROUX Bernard suppléant de HENRY Yves, CATELAIN Pierre suppléant de HOULLEGATTE Valérie, HUBERT Christiane (jusqu'à son départ à 20h55), HUBERT Jacqueline, HUET Catherine, JOLY Jean-Marc, JOUAUX Joël, JOURDAIN Patrick, LAFOSSE Michel, LAHAYE Germaine, LAINÉ Sylvie, LAMORT Philippe, LACOUR Sylvain suppléant de LAMOTTE Jean-François, LAMOTTE Noël (jusqu'à son départ à 21h12), LATROUITE Serge, LAUNOY Claudie, LE BEL Didier, LE BRUN Bernadette, LE DANOIS Francis, LE MONNYER Florence (jusqu'à son départ à 22h08), LEBARON Bernard, LEBONNOIS Marie-Françoise, LEBRETON Robert, LEBRUMAN Pascal, LECHEVALIER Guy, LECOQ Jacques, LECOURT Marc, LECOUCVEY Jean-Paul, LEFAIX-VERON Odile, AUBERT Maurice suppléant de LEFAUCONNIER Jean, LEFEVRE Hubert, LEGER Bruno, LEGOUPIL Jean-Claude, LEJAMTEL Ralph (jusqu'à son départ à 21h22), LEMARÉCHAL Michel, LEMENUEL Dominique, LEMOIGNE Jean-Paul, LEMONNIER Charles suppléant de LEMONNIER Hubert, HERVY Isabelle suppléante de LEMYRE Jean-Pierre, LEONARD Christine, LEMONNIER Thierry (jusqu'à son départ à 21h12), LEPETIT Jacques, LEPETIT Jean, LEPETIT Louissette, LEPOITTEVIN Gilbert, LEQUERTIER Joël, LEQUILBEC Frédéric (jusqu'à son départ à 21h31), LERENDU Patrick, LESEIGNEUR Hélène, LETERRIER Richard, LETRECHER Bernard, LINCHENEAU Jean-Marie (à partir de 20h40), MABIRE Caroline, MABIRE Edouard, MAGHE Jean-Michel, MAIGNAN Martial, MARGUERIE Jacques, MARGUERITTE David, MARIE Jacky, MARIVAUX Isabelle,

MARTIN Serge, MAUQUEST Jean-Pierre, MELLET Christophe, MELLET Daniel, MESNIL Pierre, MIGNOT Henri, MONHUREL Pascal, MOUCHEL Evelyne, MOUCHEL Jean-Marie, NICOLAÏ Michel, ONFROY Jacques, PARENT Gérard, PELLERIN Jean-Luc, PILLET Patrice, POISSON Nicolas, POTTIER Bernard, POUTAS Louis, PRIME Christian, REBOURS Sébastien, RENARD Jean-Marie, RODRIGUEZ Fabrice, ROUSVOAL Camille, ROUSSEAU Roger, ROUSSEL Pascal, ROUXEL André, SARCHET Jean-Baptiste, SCHMITT Gilles, SEBIRE Nelly, SOURISSE Claudine, TAVARD Agnès, TIFFREAU Danièle, TRAVERT Hélène, VALENTIN Jean-Louis, VARENNE Valérie (jusqu'à son départ à 21h22), VIGER Jacques, VILLETTE Gilbert, VILTARD Bruno (jusqu'à son départ à 21h12), VIVIER Nicolas (jusqu'à son départ à 22h08).

**Ont donné procurations :**

AMIOT Guy à DESTRES Henri, ANTOINE Joanna à HUBERT Jacqueline, BASTIAN Frédéric à CATHERINE Christian, BOURDON Cyril à FRANCOISE Bruno, BURNOUF Hervé à SOURISSE Claudine, CAUVIN Joseph à HAMELIN Jacques, DIGARD Antoine à MONHUREL Pascal, DRUEZ Yveline à BELHOMME Jérôme, GESNOUIN Marie-Claude à SEBIRE Nelly, GODEFROY Annick à TAVARD Agnès, HAMON-BARBE Françoise à MAGHE Jean-Michel, HUBERT Christiane à BESUELLE Régine (à partir de son départ à 20h55), LEMONNIER Thierry à LAMOTTE Noël (à partir de son départ à 21h12), LEQUILBEC Frédéric à HUET Catherine (à partir de son départ à 21h31), LE PETIT Philippe à D'AIGREMONT Jean-Marie, LERECULEY Daniel à GODIN Guylaine, LESENECHAL Guy à LEBRUMAN Pascal, LOUISET Michel à ROUXEL André, MARTIN Yvonne à PELLERIN Jean-Luc, PEYPE Gaëlle à BROQUAIRE Guy, PIQUOT Jean-Louis à VILLETTE Gilbert, REVERT Sandrine à ASSELINE Yves, THEVENY Marianne à HEBERT Dominique, TISON Franck à FAGNEN Sébastien, VILTARD Bruno à LEPETIT Jacques (à partir de son départ à 21h12)

**Excusés :**

ANNE Philippe, BALDACCI Nathalie, BAUDRY Jean-Marc, BELLIOU-DELACOUR Nicole, BESNARD Jean-Claude, BRECY Rolande, BROQUET Patrick, CAUVIN Jean-Louis, CHOLOT Guy, DESQUESNES Jean, FALAIZE Marie-Hélène, GILLES Geneviève, GIOT Gilbert, GOSELIN Albert, GUERARD Jacqueline, HOULLEGATTE Jean-Michel, HUET Fabrice, JEANNE Dominique, JOZEAU-MARIGNE Muriel, LAGARDE Jean, LALOË Evelyne, LECHEVALIER Michel, LEFAUCONNIER François, LEFEVRE Noël, LEFRANC Bertrand, LEQUERTIER Colette, LEVAST Jean-Claude, MATELOT Jean-Louis, MAUGER Michel, PINABEL Alain, POIDEVIN Hugo, VIGNET Hubert



## Délibération n° DEL2019\_107

**OBJET : Classement de l'Office de Tourisme en 2ème catégorie**

### Exposé

Les Offices de Tourisme font l'objet d'un classement selon deux catégories suivant plusieurs critères correspondant à l'accueil de la clientèle (accessibilité, signalisation, horaires...), à l'information touristique (qualité et niveau de diffusion de la documentation, service internet et autres supports bilingues...), ou encore au plan de promotion et de communication.

La loi portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe) du 7 août 2015 a entraîné une réorganisation du maillage territorial des Offices de Tourisme. Ainsi, depuis le 1er janvier 2017, l'ensemble des établissements publics de coopération intercommunale est doté de la compétence « promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme ».

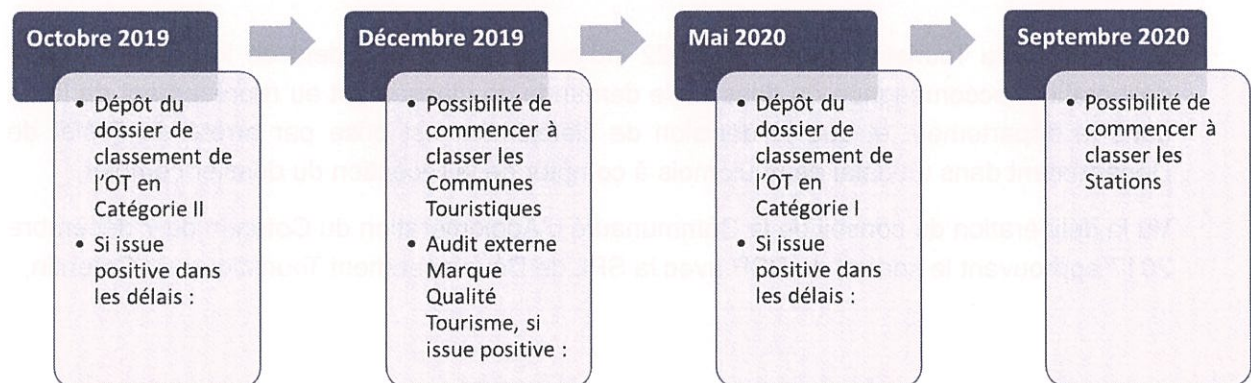
Dans ce cadre, la Communauté d'Agglomération du Cotentin a confié, par Délégation de Service Public (DSP), à la SPL de Développement Touristique du Cotentin, la réalisation de la mission d'Office de Tourisme du Cotentin. Cette évolution qui a conduit, comme le demandait la loi NOTRe, à la fusion des dix anciens Offices au sein d'une seule et même structure, invite à solliciter une demande de classement préfectoral à l'échelle de l'Office de Tourisme du Cotentin.

Les objectifs mentionnés dans la DSP de l'Office de Tourisme prévoient que la SPL de Développement Touristique du Cotentin doit atteindre la catégorie I, classement le plus élevé, au cours de l'année 2020.

Dans un contexte d'évolution réglementaire avec la publication le 16 avril 2019 d'un arrêté ministériel fixant les critères de classement des Offices de Tourisme à compter du 1er juillet 2019, il est proposé d'adopter une démarche visant à solliciter dès maintenant un classement en catégorie II pour enclencher en 2020 une demande de classement en catégorie I.

En effet, le nouvel Office de Tourisme du Cotentin, n'a pas pu bénéficier des classements des anciennes structures et des dispositions transitoires de la circulaire du 1er février 2017 et du 10 janvier 2018 relatives aux effets de la réforme territoriale sur le classement des Offices de Tourisme.

Au regard de ces éléments, notre SPL de Développement Touristique propose pour le classement de l'Office de Tourisme du Cotentin, d'adopter le calendrier prévisionnel suivant :



Ainsi, l'Office de Tourisme du Cotentin doit solliciter une nouvelle demande de classement dont l'instruction par les services de l'Etat repose sur 19 critères répartis en 9 catégories :

- L'office de tourisme est accessible et accueillant.
- Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention.
- L'information est accessible à la clientèle étrangère.
- L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour.
- Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés.
- L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès.
- L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission.
- L'office de tourisme assure un recueil statistique.
- L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale.

L'enjeu et l'intérêt de cette démarche sont également de permettre aux communes répondant aux critères, dont a minima un Office de Tourisme de catégorie II, de demander leur classement en tant que Commune Touristique.

De même, pour les communes, déjà classées Communes Touristiques et répondant aux critères, de devenir Station de Tourisme. A ce titre, l'un de ces critères est de disposer d'un Office de Tourisme de catégorie I. Le calendrier prévisionnel de classement en catégorie I d'ici à la fin 2020 ne peut impacter négativement le statut de station classée de tourisme de la commune de Barneville-Carteret obtenu pour 12 ans par décret en date du 28 novembre 2017.

### Délibération

**Vu** le Code Général des Collectivités Territoriales,

**Vu** le Code du Tourisme, article D133-21 mentionnant que la délibération de l'organe délibérant de l'EPCI sollicitant le classement doit être prise sur proposition de l'Office du Tourisme,

**Vu** le Code du Tourisme, article D133-22 indiquant que le Président de l'EPCI adresse la délibération, accompagnée du dossier de demande de classement au représentant de l'Etat dans le département et que la décision de classement est prise par arrêté du Préfet de Département dans un délai de deux mois à compter de la réception du dossier complet,

**Vu** la délibération du conseil de la Communauté d'Agglomération du Cotentin du 7 décembre 2017 approuvant le contrat de DSP avec la SPL de Développement Touristique du Cotentin,



**Vu** le courrier du 6 septembre 2019 la SPL de Développement Touristique du Cotentin sollicitant auprès de la CA du Cotentin une demande de classement en catégorie II de l'Office de Tourisme du Cotentin.

**Vu** l'avis favorable de la Inter-Commission Promotion et Attractivité et Développement des territoires,

**Vu** l'avis favorable de la Commission Aménagement de l'espace,

**Le conseil communautaire** a délibéré (Pour : 182 - Contre : 0 - Abstentions : 6) pour :

- **Approuver** la demande de classement de l'Office de Tourisme du Cotentin en catégorie II.
- **Autoriser** le Président, le Vice-président ou le Conseiller délégué à adresser la délibération et le dossier à Monsieur le Préfet de Département.
- **Autoriser** le Président, le Vice-président ou le Conseiller délégué à signer toute pièce nécessaire à l'exécution de la présente délibération.
- **Dire** que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif de Caen (Calvados) dans un délai de deux mois à compter de sa publication et de sa réception par le représentant de l'Etat.
- **Dire** que le Président et le Directeur Général des Services de la Communauté d'Agglomération seront chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente délibération.

LE PRESIDENT,

Jean-Louis VALENTIN

## ANNEXES

- ANNEXE 1 : Réseau routier principal Manche
- ANNEXE 2 : Manéo lignes express et navettes
- ANNEXE 3 : Facture acquittée Offices de Tourisme France 2019
- ANNEXE 4 : AMO dans la définition du programme et du concept de rénovation des BIT
- ANNEXE 5 : Plans sous-main Cherbourg-en-Cotentin
- ANNEXE 6 : Les lignes de bus de Cherbourg-en-Cotentin
- ANNEXE 7 : Plan du BIT Cherbourg
- ANNEXE 8 : Plan du BIT de Goury
- ANNEXE 9 : Plan du BIT de Barfleur
- ANNEXE 10 : Plan du BIT de St Vaast La Hougue
- ANNEXE 11 : Plan d'action Office de Tourisme du Cotentin
- ANNEXE 12 : Contrat wifi
- ANNEXE 13 : Calendrier des jours d'ouverture des bureaux permanents
- ANNEXE 14 : Tableau de quotité de travail des agents + langues
- ANNEXE 15 : CV des CES permanents
- ANNEXE 16 : Attestations de formation en langues étrangères
- ANNEXE 17 : Extraction Chambres d'Hôtes La Hague Privilège Premium 2019
- ANNEXE 18 : Extraction Gites de groupe Cotentin
- ANNEXE 19 : Extraction Hébergement de groupe La Hague 2019
- ANNEXE 20 : Extraction Hôtel La Hague 2019 Privilège
- ANNEXE 21 : Extraction locations 4 pers La Hague
- ANNEXE 22 : Guide touristique de l'office de tourisme du Cotentin
- ANNEXE 23 : Guide des animations 2019
- ANNEXE 24 : Carte touristique du Cotentin
- ANNEXE 25 : Plans sous-main de La Hague
- ANNEXE 26 : Plans sous-main de la Cote des Isles
- ANNEXE 27 : Plans sous-main du Val de Saire
- ANNEXE 28 : Site internet BE Noti IRIS
- ANNEXE 29 : MOD ACC N° 18 Questionnaire accueil
- ANNEXE 30 : MOD INT N° 12 Fiche enregistrement des réclamations
- ANNEXE 31 : FI INT N° 3 Traiter les réclamations
- ANNEXE 32 : FI ACC N° 2 Ouvrir et fermer le BIT de Goury
- ANNEXE 33 : FI ACC N° 4 Ouvrir et fermer le BIT de Cherbourg
- ANNEXE 34 : FI ACC N° 8 Ouvrir et fermer le BIT de St Vaast La Hougue
- ANNEXE 35 : FI ACC N° 11 Ouvrir et fermer le BIT de Barfleur
- ANNEXE 36 : FI ACC N° 20 Accueillir en face-à-face
- ANNEXE 37 : FI ACC N° 22 Traiter un courrier
- ANNEXE 38 : FI ACC N° 24 Gérer les stocks de documentation
- ANNEXE 39 : FI ACC N° 25 Placer les documentations dans les présentoirs
- ANNEXE 40 : MOD ACC N° 24 Charte de bonne attitude

- ANNEXE 41 : MODOP ACC N° 1 GRC Tourinsoft Cotentin
- ANNEXE 42 : Ligne éditoriale office de tourisme du Cotentin
- ANNEXE 43 : Tableau de bord réseaux sociaux
- ANNEXE 44 : Curriculum Vitae Guillaume Henry
- ANNEXE 45 : Diplôme de fin d'étude de l'Institut Supérieur de Commerce
- ANNEXE 46 : Mastère spécialisé en sport management et stratégie d'entreprise
- ANNEXE 47 : Mastère spécialisé management du tourisme
- ANNEXE 48 : Rapport d'activité 2018
- ANNEXE 49 : Nouveaux Territoires – Poids économique et social du tourisme Cotentin 2018
- ANNEXE 50 : Bilan saison 2018
- ANNEXE 51 : Délibération 2019-003 – Tourisme définition stratégie dév. Touristique
- ANNEXE 52 : Stratégie de développement touristique du Cotentin
- ANNEXE 53 : Stratégie d'accueil touristique SADI
- ANNEXE 54 : Certificat immatriculation Atout France
- ANNEXE 55 : Plan d'actions commercialisation
- ANNEXE 56 : Stratégie boutique
- ANNEXE 57 : Programme des ateliers 2019
- ANNEXE 58 : Livret accompagnement numérique des socioprofessionnels du Cotentin
- ANNEXE 59 : Magazine du Cotentin français
- ANNEXE 60 : Magazine du Cotentin anglais
- ANNEXE 61 : Magazine du Cotentin allemand
- ANNEXE 62 : Magazine du Cotentin néerlandais
- ANNEXE 63 : Guide touristique GB
- ANNEXE 64 : Guide touristique ALL
- ANNEXE 65 : Guide touristique NL
- ANNEXE 66 : Les Essentiels de Cherbourg-en-Cotentin FR
- ANNEXE 67 : Les Essentiels de Cherbourg-en-Cotentin GB
- ANNEXE 68 : Les Essentiels de Cherbourg-en-Cotentin ALL
- ANNEXE 69 : Les Essentiels de Cherbourg-en-Cotentin ESP
- ANNEXE 70 : Les Essentiels de Cherbourg-en-Cotentin ITA
- ANNEXE 71 : Les Essentiels de Cherbourg-en-Cotentin NL
- ANNEXE 72 : Les Essentiels du Clos du Cotentin
- ANNEXE 73 : Table des marées 2019
- ANNEXE 74 : Dossier de presse Le Cotentin presque île inattendue
- ANNEXE 75 : Guide du partenaire 2019
- ANNEXE 76 : Rapport visite de conseil en vue d'un classement
- ANNEXE 77 : Grille classement meublés
- ANNEXE 78 : Code de marque Cotentin
- ANNEXE 79 : Contrat de licence marque cotentin



Envoyé en préfecture le 03/10/2019

Reçu en préfecture le 03/10/2019

Affiché le 01/10/2019 SLOW

ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_107-DE



# DOSSIER DE CLASSEMENT

## OFFICE DE TOURISME DU COTENTIN

CATÉGORIE II



**COTENTIN**  
**UNIQUE**  
**PAR NATURE**

Délibération n° DEL2019\_107

Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
Reçu en préfecture le 03/10/2019  
Affiché le **SLD**  
ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_107-DE



# SOMMAIRE

L'Office de Tourisme est accessible et accueillant.....	4
Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention.....	65
L'information est accessible à la clientèle étrangère .....	67
L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour.....	73
Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés .....	77
L'Office de Tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès.....	81
L'Office de Tourisme dispose de moyens humains pour assurer sa mission.....	88
L'Office de Tourisme assure un recueil statistique .....	89
L'Office de Tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale.....	91

Table des matières

Liste des annexes



## L'OFFICE DE TOURISME EST ACCESSIBLE ET ACCUEILLANT

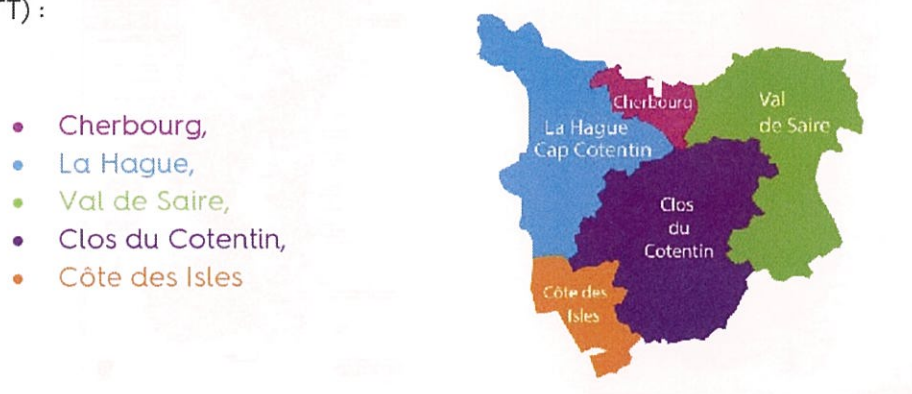
1. **L'espace d'accueil de l'OT est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique**

Suite à la réorganisation nationale des régions et l'entrée en vigueur de la loi NOTRe, en janvier 2017, la Communauté d'agglomération du Cotentin a pris la compétence « promotion du tourisme dont la création d'Office de Tourisme », et a créé à cet effet une Société Publique Locale (SPL) de Développement Touristique du Cotentin pour porter son Office de Tourisme Intercommunal.

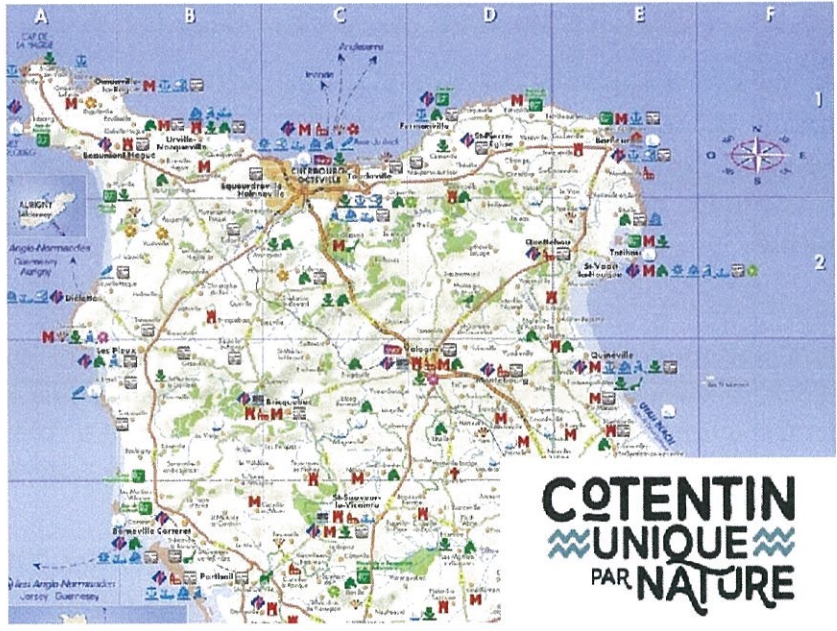
Cet Office de Tourisme du Cotentin, opérationnel depuis janvier 2018, est issu du regroupement des communautés de communes du Cœur du Cotentin, de la région de Montebourg, de la Vallée de l'Ouve, de la Côte des Isles, des Pieux, de Douve et Divette, de la Saire, de Saint-Pierre-Eglise et du Val de Saire, auxquelles s'ajoutent les deux communes nouvelles de La Hague et de Cherbourg-en-Cotentin.

La zone de compétence de l'Office de Tourisme s'étend sur un périmètre très large, 1440,80 Km<sup>2</sup>, 132 communes et 181 321 habitants.

L'Office de Tourisme du Cotentin est donc composé de 5 Pôles Touristiques Territoriaux (PTT) :



Chaque PTT regroupe des Bureaux d'Information Touristique (BIT). Sur le Cotentin, l'OT dispose de 19 BIT.



Le Cotentin se situe au nord de la péninsule de la Manche.



Réseau routier principal de la Manche



Plan du réseau de bus Manéo

La Manche est traversée par un axe principal, la Route Nationale 13 reliant Cherbourg à Caen en 1h15 (124 km) et qui relie l'autoroute A13 direction Paris en 3h30 (soit 358 km). De plus, de la RN 13, il est possible de reprendre la Route Nationale 174 qui rejoint l'autoroute A84 à partir de Saint-Lô - direction Rennes (soit 211 km).

Des dessertes dans toute la Manche et le Cotentin sont prévues. Il y a des lignes régulières pour aller dans les villes du Cotentin.



La ligne 1 Cherbourg-en-Cotentin (**PTT Cherbourg**)/Saint-Lô s'arrête à Valognes (**PTT Clos du Cotentin**) et Montebourg (**PTT Val de Saire**).

La ligne 9 Valognes (**PTT Clos du Cotentin**)/Coutances s'arrête à Saint-Sauveur le Vicomte (**PTT Clos du Cotentin**).

La ligne 10 Port-Bail-sur-Mer (**PTT Côte des Isles**)/Cherbourg-en-Cotentin (**PTT Cherbourg**) s'arrête à Barneville-Carteret (**PTT Côte des Isles**) et Les Pieux (**PTT La Hague-Cap Cotentin**).

La ligne 11 Port-Bail-sur-Mer (**PTT Côte des Isles**)/Valognes (**PTT Clos du Cotentin**) s'arrête à Bricquebec-en-Cotentin (**PTT Clos du Cotentin**).

La ligne 12 Barfleur (**PTT Val de Saire**)/Cherbourg-en-Cotentin (**PTT Cherbourg**) s'arrête à St Pierre Eglise (**PTT Val de Saire**).

La ligne 13 Barfleur (**PTT Val de Saire**)/Valognes (**PTT Clos du Cotentin**) s'arrête à Quettehou (**PTT Val de Saire**) et St Vaast La Hougue (**PTT Val de Saire**).

La ligne 50 est une ligne estivale sur les mois de juillet et août qui est mise en place de Cherbourg-en-Cotentin (**PTT Cherbourg**) pour aller dans la Hague et qui s'arrête à Beaumont-Hague (**PTT La Hague-Cap Cotentin**).

ANNEXE N°1 Réseau routier principal Manche

ANNEXE N°2 Manéo lignes express et navettes

L'Office de Tourisme du Cotentin est adhérent à Office de Tourisme de France. L'Office de Tourisme du Cotentin étant une très jeune structure, la signalétique des BIT est encore individualisée. Cependant, un projet d'harmonisation est en cours. Cette harmonisation se fera en même temps que la rénovation des locaux prévue avec l'agence Mise en Sens.

ANNEXE N°3 Facture acquittée Offices de Tourisme de France 2019

ANNEXE N°4 AMO pour la définition du programme et du concept de rénovation des BIT





## Pôle Touristique de Cherbourg-en-Cotentin

Il est composé d'un seul Bureau d'Information Touristique situé au 14 quai Alexandre III à Cherbourg-en-Cotentin.

Situé à la jonction entre le cœur de ville et la zone de bassin, le BIT de Cherbourg-en-Cotentin s'est adapté, à la mutation géographique de l'agglomération, il est proche de la passerelle qui rattache le centre commercial les Eléïs, et reste à proximité immédiate des rues piétonnes historiques.

De plus, face aux quais et non loin du pont tournant, l'emplacement actuel offre les services indispensables tels que parkings gratuits à proximité, toilettes publiques dans un rayon de 250 m et localisation de choix pour que ce BIT reflète l'image de la ville.

### Le BIT se situe à 5 mn à pied :

- **De la gare SNCF** qui relie la ligne Cherbourg-Paris (trajet 3h) desservant les gares de Valognes, Carentan, Lison, Bayeux, Caen.
- **De la gare routière** où la compagnie Manéo relie les villes de la Manche, Saint-Lô, Valognes, Coutances, Granville, Avranches et Le Mont Saint-Michel.

Cherbourg est desservi par un axe principal, la Route Nationale 13 reliant Cherbourg-en-Cotentin à Caen en 1h15 (124 km) et qui relie l'autoroute A13 direction Paris en 3h30 (soit 358 km). De plus, de la RN 13, il est possible de reprendre l'autoroute A84 à partir de Saint-Lô - direction Rennes (soit 211 km). L'axe routier le plus proche se situe à environ 3 mètres du BIT.

**Le BIT est à 15 mn à pied du Terminal Ferry** où trois compagnies, Brittany Ferries, Celtic Link et Irish Ferries desservent les lignes Cherbourg-en-Cotentin-Portsmouth, Cherbourg-Poole en Angleterre et Cherbourg-Rosselare et Dublin en Irlande.

**Le BIT est à 20 mn à pied du Terminal Croisière** où plus d'une quarantaine de paquebots font escale chaque année (50 escales en 2019)

**Le BIT se situe à 20 mn en voiture de l'aéroport de Maupertus**, où des tours opérateurs proposent des liaisons à destination de la Bulgarie, l'Andalousie, Majorque, Italie, Sicile et Grèce...soit environ 7 dates en 2019.

La ville de Cherbourg-en-Cotentin est desservie par la compagnie Zéphir Bus, dont le plus proche arrêt du BIT se situe à environ 150 mètres à hauteur du boulevard Schuman. L'arrêt gare SNCF n'est pas loin et se situe à environ 650 mètres du BIT.



Plan du centre-ville



Plan des lignes de bus de  
Cherbourg-en-Cotentin

L'enseigne est visible



Entrée 14 quai Alexandre III à  
Cherbourg-en-Cotentin



Côté boutique Rue Jean  
Baptiste Biard à Cherbourg-en-  
Cotentin

ANNEXE N°5 Plan sous-main Cherbourg-en-Cotentin

ANNEXE N°6 Les lignes de bus de Cherbourg-en-Cotentin



Le plan de jalonnement directionnel du BIT de Cherbourg-en-Cotentin se fait à partir de l'axe qui se situe dans le prolongement de la Route Nationale 13, Caen-Cherbourg-en-Cotentin, et sur la route du Terminal Ferry, Portsmouth-Cherbourg-en-Cotentin.



Au rond-point du terminal



Boulevard Félix Amiot



Au rond-point de Minerve



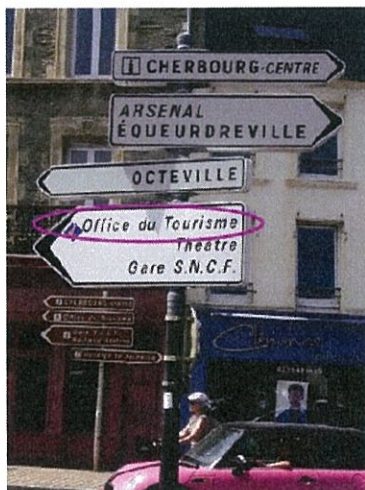
A l'entrée de l'allée du Président Menut le long du quai Lawton Collins



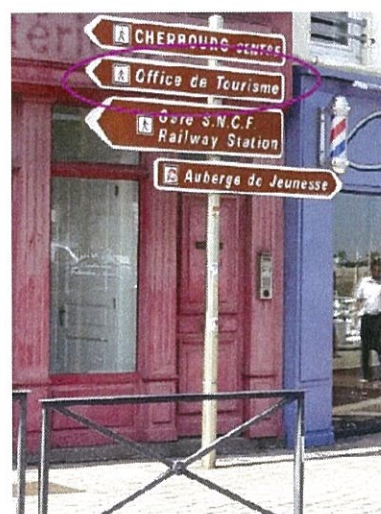
A l'entrée du pont tournant sur le Quai Lawton Collins



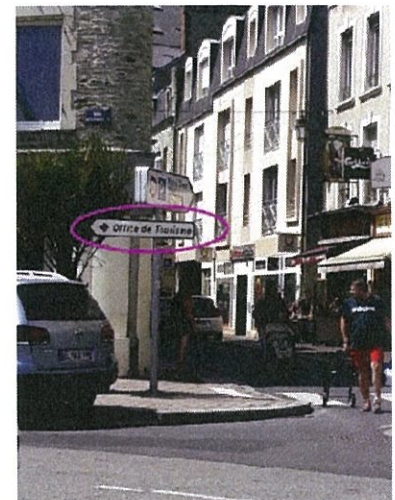
Sur le pont



A la sortie du pont



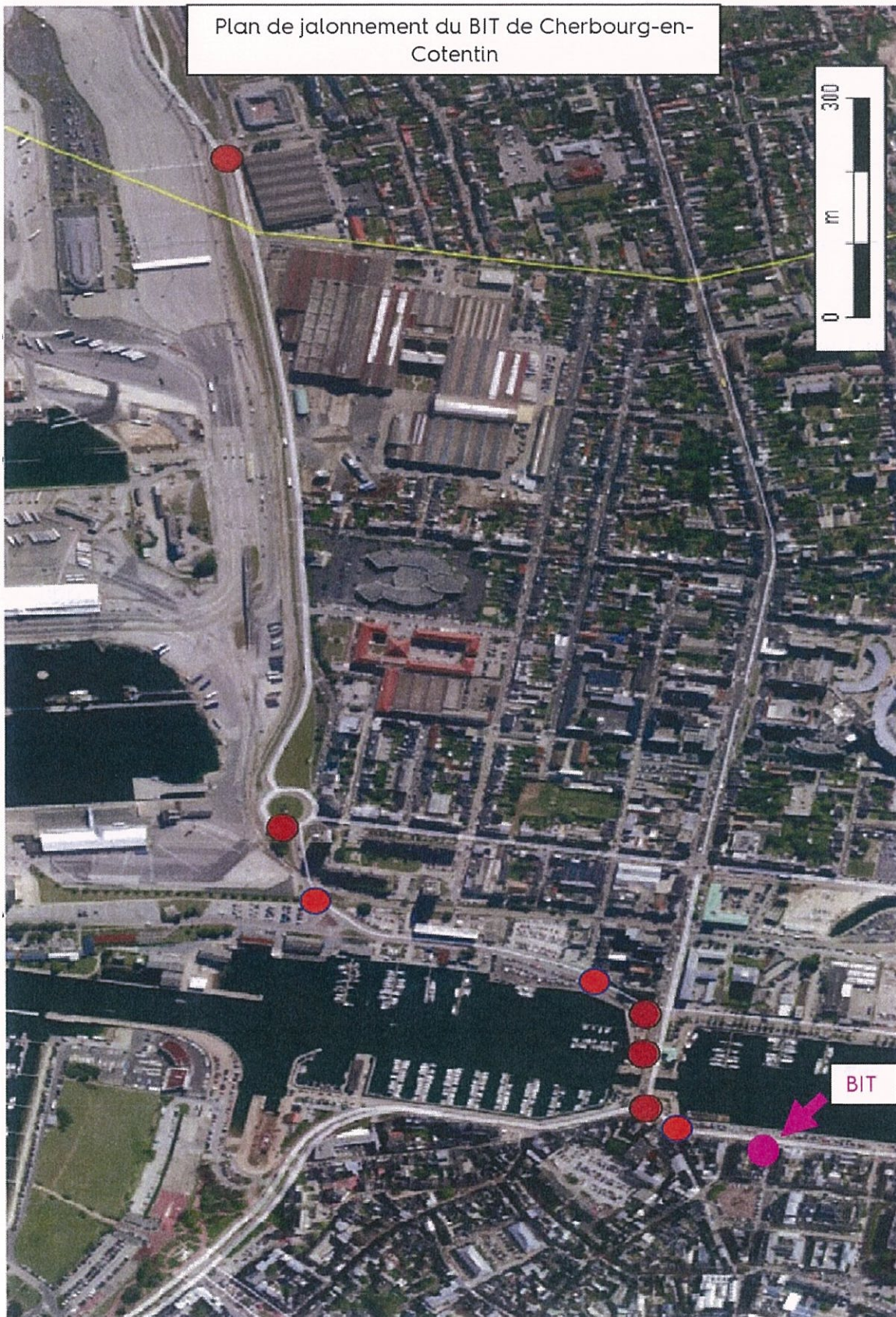
Quai de Caligny



Au croisement du quai Alexandre III et de la rue Maréchal Foch



Plan de jalonnement du BIT de Cherbourg-en-Cotentin





## Pôle Touristique de La Hague

La Hague est une destination dotée de nombreux sites touristiques et de paysages exceptionnels qui attirent chaque année de nombreux touristes : passage minimum 300 000 visiteurs au Nez de Jobourg en 2016, d'après le comptage de Latitude Manche.

Le PTT de la Hague compte 4 Bureaux d'Information Touristique. Deux d'entre eux, sont permanents et situés dans les chefs-lieux de cantons : Beaumont-Hague et Les Pieux.

Le BIT de Beaumont-Hague est à proximité des flux touristiques du nord de la Route des Caps (RD 45), jalonnée par des sites naturels à forte fréquentation touristique (Landemer, Port Racine, Nez de Jobourg, Goury, Vauville...) et le premier BIT du territoire lorsqu'on arrive de Cherbourg-en-Cotentin (RD 901).

Le BIT des Pieux est sur l'axe principal pour rejoindre les plages de l'Anse de Scioto (RD 117 et RD 517), en venant de Cherbourg-en-Cotentin comme du Sud Manche (RD 650).

Le bureau saisonnier de Goury au Cap de la Hague, est sur un site de visite important : environ 220 000 visiteurs en 2016, d'après le comptage de Latitude Manche, à proximité du Nez de Jobourg.

Le bureau saisonnier de Diélette est localisé dans la gare maritime du port, dans la zone d'embarquement vers les îles anglo-normandes (de 15 000 à 22 000 embarquements chaque année).



### ***BIT de Beaumont***

*Situé dans le centre-bourg, au 1 place du Marché, à proximité des commerces et des services publics (Mairie, Poste, toilettes publiques).*

*Ouvert toute l'année. L'enseigne est visible depuis la rue.*



### ***BIT des Pieux***

*Situé en centre-bourg, au 32 rue centrale, face à l'église et entouré de commerces. Ouvert toute l'année. L'enseigne est visible depuis la rue.*

Envoyé en préfecture le 03/10/2019

Reçu en préfecture le 03/10/2019

Affiché le

**SLOW**

ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_107-DE



**BIT de Goury**  
Situé au Cap  
lieu-dit Port de Goury. Ouvert  
durant les vacances scolaires  
(sauf Noël) et de juin à  
septembre. L'enseigne est visible  
depuis la rue.



**BIT de Diélette**  
Situé sur le port de Diélette, à la Gare  
Maritime. Ouvert le matin en juillet et en  
août. L'enseigne est visible  
depuis la rue.

La mairie des Pieux et la mairie de Beaumont ont fait poser des panneaux « Office de Tourisme » conformes aux exigences. 4 BIT sont concernés.

BIT de Beaumont 1 place du marché

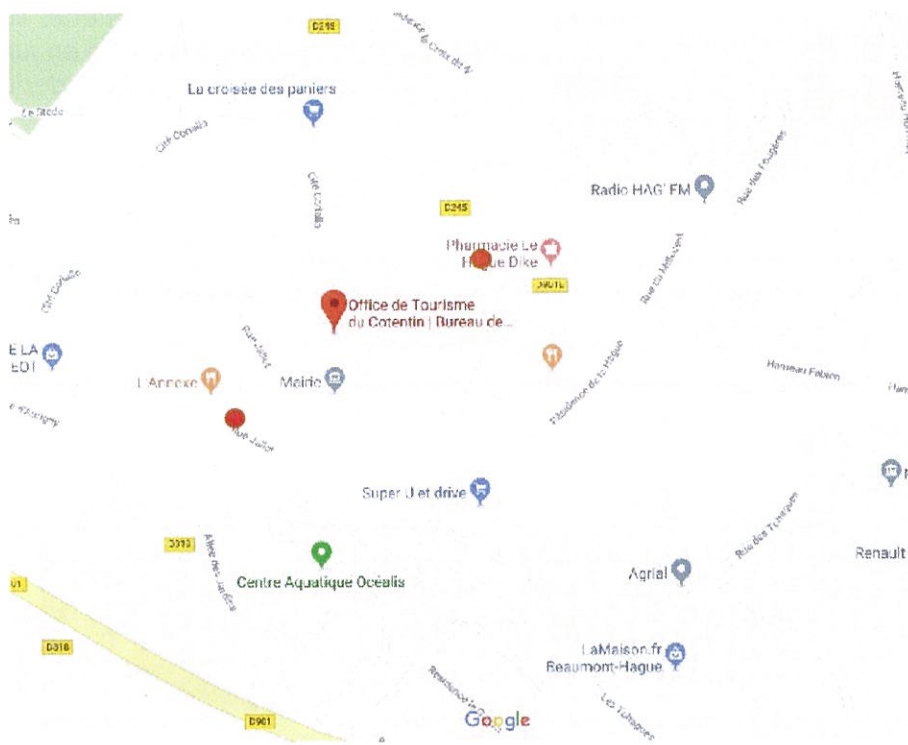


En arrivant de la D901





Au carrefour de la rue Jallot et de la D901



Plan de situation et implantation de la signalétique  
du BIT de Beaumont

- Le point rouge indique l'endroit où est positionné le panneau directionnel

### BIT des Pieux 32 rue Centrale





*Plan de situation et implantation de la signalétique*

#### BIT de Goury 3 rue du Port

Le BIT de Goury se situant sur le port de Goury, il fait l'objet d'une signalétique indiquant Goury.



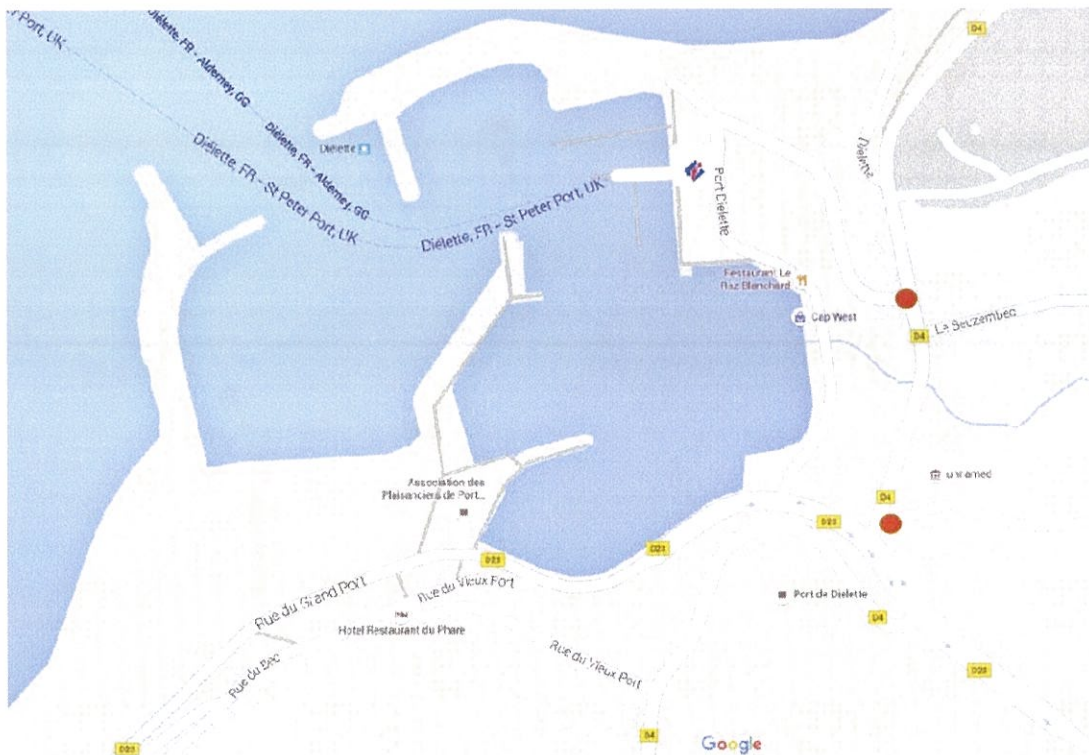


Plan de situation et implantation de la signalétique du BIT de Goury



## BIT de Diélette

Le bureau de Diélette se trouve dans la gare maritime, il fait l'objet d'une signalétique « gare maritime » depuis l'axe principal. De plus, un panneau « i Port » indique à l'entrée du site la présence d'un BIT et est bien visible depuis l'axe principal.



Plan de situation et implantation de la signalétique du BIT de Diélette



A l'entrée du port et visible depuis l'axe principal





*Panneau de signalétique pour la gare maritime, où se trouve le BIT de Diélette*



*Panneau de signalétique pour la gare maritime, où se trouve le BIT de Diélette*



## Pôle Touristique de La Côte des Isles

Située sur la Côte ouest du Cotentin à mi-chemin entre Cherbourg-en-Cotentin et Granville, la Côte des Isles compte deux communes touristiques : Port-Bail-sur-Mer et Barneville-Carteret, cette dernière étant reconnue Station Classée.

La Côte des Isles est dotée de sites touristiques, de paysages exceptionnels qui attirent chaque année de nombreux touristes (plus de 56 000 visiteurs recensés sur l'éco-compteur de Latitude Manche au Cap de Carteret en 2017).

La Côte des Isles tire son nom des îles Anglo-Normandes qui lui font face. Depuis le port de Carteret, des traversées maritimes vers les Îles Anglo-Normandes sont organisées entre avril et septembre. On compte plus de 22 000 entrées et sorties en 2017 au départ de Carteret vers Jersey, soit environ 161 rotations.

Afin de garantir le meilleur service public possible, les quatre Bureaux d'Information Touristique ont été maintenus sur le territoire intercommunal. Leurs enseignes sont visibles depuis la voie publique.

### 2 BIT sont ouverts toute l'année :

- 15 bis rue Guillaume le Conquérant à Barneville-Carteret (sur la commune de Barneville)
- 26 rue Philippe Lebel à Port-Bail-sur-Mer

### 2 BIT sont ouverts en saison :

- 4 route de la Mer à Denneville (juillet et août)
- 3 avenue de la République à Carteret

Les BIT de la Côte des Isles sont situés dans le centre des communes (Barneville-Carteret et Port-Bail-sur-Mer) ou à proximité de la plage de Denneville. Des parkings gratuits sont situés à proximité des BIT.

Les BIT sont implantés à proximité d'axes routiers générant des flux touristiques importants :

- La D650 axe routier reliant les Pieux, Cherbourg-en-Cotentin comptabilise 10100 véhicules/jour<sup>1</sup>
- La D902 axe routier reliant Barneville-Carteret à Valognes, comptabilise 5095 véhicules/jour
- La D903 axe routier reliant Port-Bail à Carentan, comptabilise 2660 véhicules/jour

<sup>1</sup> Données 2016 d'une station de comptage. Moyenne journalière annuelle.



**BIT de Barneville**  
15 bis rue Guillaume le Conquérant à  
Barneville-Carteret.



**BIT de Carteret**  
3 avenue de la République à  
Barneville-Carteret



**BIT de Port-Bail-sur-Mer**  
26 rue Philippe Lebel à Port-Bail-sur-Mer



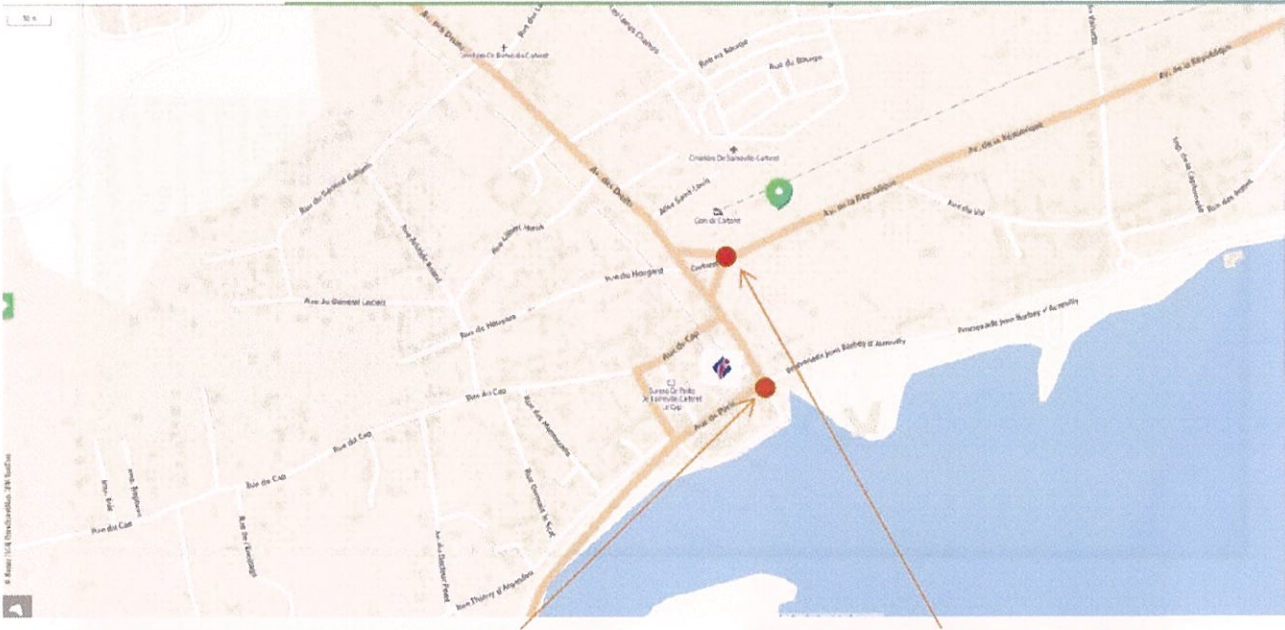
**BIT de Denneville**  
4 route de la Mer à Denneville





### BIT de Carteret 3 avenue de la République

Plan de situation et implantation de la signalétique du BIT de Carteret



### BIT de Port-Bail-sur-Mer 26 rue Philippe Lebel



Plan de situation et implantation de la signalétique du BIT de Port-Bail-sur-Mer





## Pôle Touristique du Val de Saire

Situé sur la pointe Est du Cotentin, le Val de Saire possède un littoral sauvage modelé par la mer. Le Val de Saire est doté de sites touristiques exceptionnels qui attirent chaque année de nombreux visiteurs.

Saint-Vaast-la-Hougue vient d'être élu Village Préféré des Français. Barfleur est un des « Plus Beaux Villages de France » à proximité du phare de Gatteville. Les tours Vauban Saint-Vaast-la-Hougue (de la Hougue et de l'île Tatihou), classées au Patrimoine Mondial de l'UNESCO comptabilise environ 54 000 passages à l'année, en 2016 sur l'éco-compteur de Latitude Manche. A Quinéville se situe le World War II museum.

Le Val de Saire fait aussi le bonheur des randonneurs avec le fameux GR 223 qui comptabilise environ 9 000 passages à l'année au Vicq et 23 000 passages à l'année au Cap Lévi en 2017 sur l'éco-compteur de Latitude Manche.

Les BIT sont implantés à proximité d'axes routiers générant des flux touristiques importants.

- La D902 axe routier reliant Valognes via Quettehou à Barfleur comptabilise 3691 véhicules/jour en moyenne en 2016 de Valognes à Quettehou et 6158 véhicules/jour<sup>2</sup> en 2014 de Quettehou à Barfleur.
- La D355 axe routier reliant Barfleur via St-Pierre-Eglise à Cherbourg-en-Cotentin comptabilise 6776 véhicules/jour en 2016

### La Val de Saire réunit sept BIT qui ont traité environ 28 000 demandes d'avril à septembre 2018<sup>3</sup>.

Le BIT de Saint-Pierre-Eglise est ouvert toute l'année, les matins. Il est situé au cœur du bourg de St Pierre Eglise, un grand parking se situe à proximité.

Le BIT de Fermanville est ouvert d'avril à septembre, les après-midis. Il se situe au cœur de différents départs de randonnée dont une très prisée qui relie le viaduc de Fermanville. Elle se situe à 100 m du bureau. Un grand parking est à proximité.

Le BIT de Barfleur est ouvert toute l'année. Le bureau est tout neuf et vient d'être inauguré le 12 juillet dernier. Il se situe dans Barfleur, village classé parmi les Plus Beaux Villages de France.

Le BIT de Quettehou est ouvert toute l'année. Il se situe au centre de Quettehou proche d'un grand parking. Quettehou est un carrefour entre Valognes, Saint-Vaast-La-Hougue et Barfleur. Quinéville est proche du bord de mer (1km de la mer) et d'un camping 4\*\*\*\* à 50m de la plage.

Le BIT de Saint-Vaast-La-Hougue nouvellement élu Village Préféré des Français est ouvert toute l'année. Il se situe sur le port, proche des commerces. Saint-Vaast-La-Hougue est paré de ses deux tours Vauban classées au patrimoine de l'UNESCO. Saint-

<sup>2</sup> Données d'une station de comptage. Moyenne journalière annuelle.

<sup>3</sup> Observatoire de l'Office de Tourisme du Cotentin



Vaast-La-Hougue est aussi un point de départ pour visiter l'île Tatihou qui est au large de ses côtes. 54 000 passages à l'année, en 2016 sur l'éco-compteur de Latitude Manche.

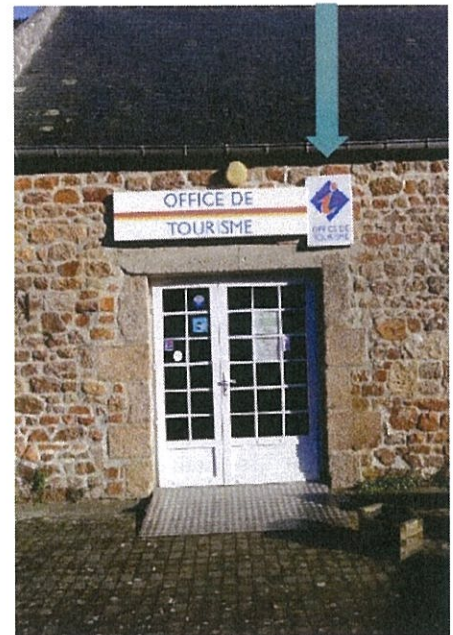
Le BIT de Montebourg est ouvert toute l'année. Il se situe au cœur de Montebourg, proche des commerces. Montebourg se trouve sur la route entre Valognes et Sainte-Mère-Eglise.

Le BIT de Quinéville est ouvert en saison, (juin, juillet et août). Il est proche de la plage de Quinéville et proche du World War II Museum.

L'enseigne des BIT est visible depuis la rue.



*BIT de Saint Pierre Eglise*  
Place de l'Abbé de Saint Pierre



*BIT de Fermanville*  
Vallée des Moulins



*BIT de Barfleur*  
39 rue St Thomas Becket



*BIT de Quettehou*  
3 place de la mairie

Envoyé en préfecture le 03/10/2019

Reçu en préfecture le 03/10/2019

Affiché le

**SLOW**

ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_107-DE



**BIT de Saint-Vaast-La-Hougue**

1 place Charles de Gaulle



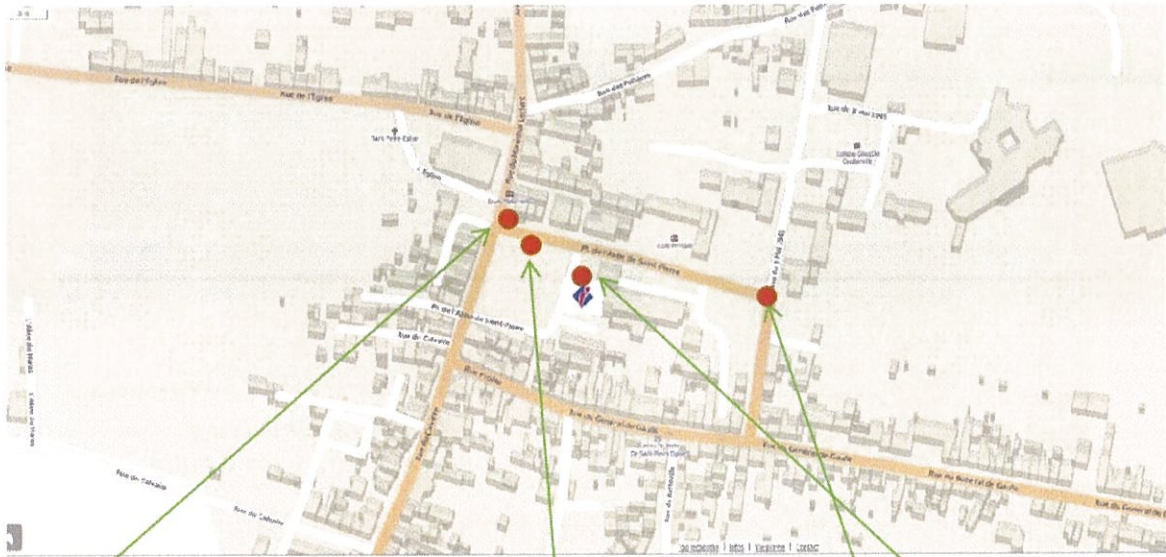
**BIT de Montebourg**  
2 place Charles de Gaulle



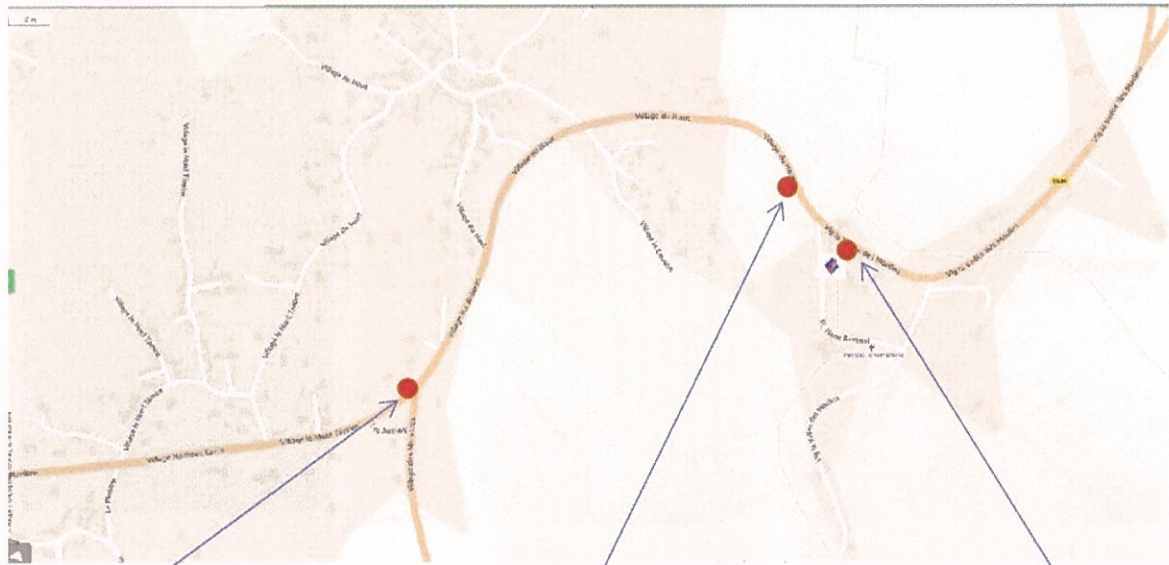
**BIT de Quinéville**  
17 avenue de la Plage



BIT de Saint-Pierre-Eglise Place de l'Abbé St Pierre

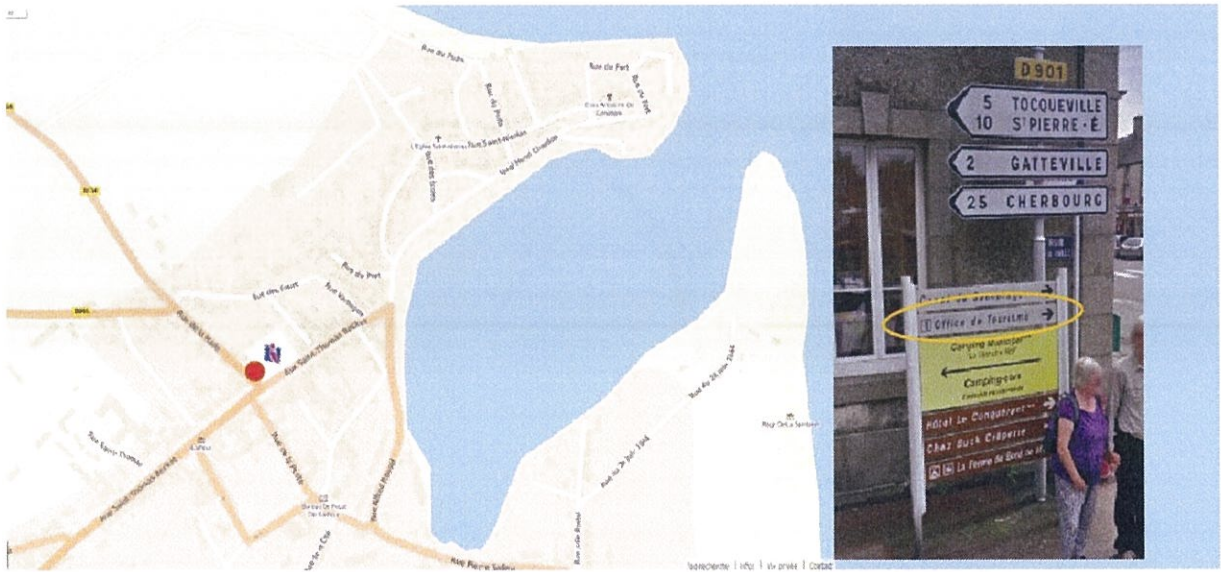


### BIT de Fermanville Vallée des Moulins

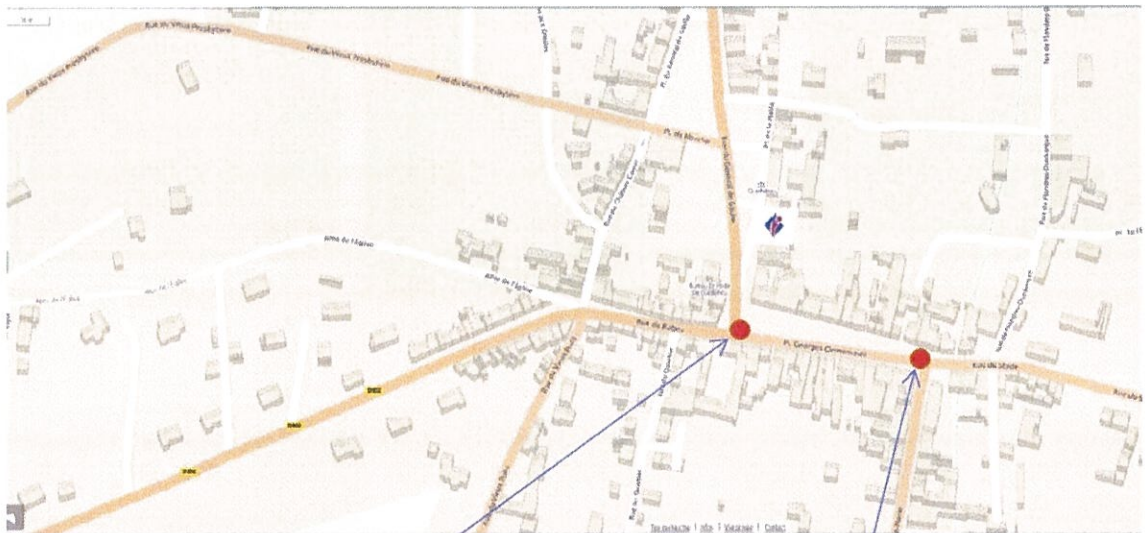




BIT de Barfleur 39 rue St Thomas Becket



BIT de Quettehou 3 place de la Mairie





### BIT de Saint Vaast La Hougue 1 place du Général de Gaulle



### BIT de Montebourg 2 place Charles de Gaulle





## Pôle Touristique du Clos du Cotentin

Le Clos du Cotentin, situé au cœur du Cotentin, possède des sites qui attirent beaucoup de visiteurs dont des passionnés d'histoire. Le Clos du Cotentin est riche de 2 000 ans d'histoire avec ses trois cités : Valognes, Bricquebec-en-Cotentin et Saint-Sauveur-le-Vicomte. La ville de Valognes est surnommée le Petit Versailles Normand pour ses beaux hôtels particuliers, et dispose d'une position stratégique au niveau du Cotentin, à mi-chemin entre Cherbourg-en-Cotentin, Port-Bail-sur-Mer, Barfleur et Goury. Saint-Sauveur-le-Vicomte et son château est décrit par Barbey d'Aurévilly, comme une « bourgade jolie comme un village d'Ecosse ». Et Bricquebec-en-Cotentin est la cité du Donjon. Les villes ont le label Pays d'Art et d'Histoire.

Valognes est reliée à Cherbourg-en-Cotentin par la RN 13, 20 mn de trajet pour aller à Cherbourg qui rejoint Montebourg. Sur cet axe routier, circulent 21 525 véhicules/jour<sup>4</sup>.

La D902 qui relie Valognes à Barneville-Carteret via Bricquebec-en-Cotentin comptabilise 6 095 véhicules/jour.

**Les trois bureaux ont traité 9314 demandes d'avril à septembre 2018<sup>5</sup> :**

Le BIT de Valognes est ouvert toute l'année. Il se situe au cœur du bourg, proche des commerces.

Le BIT de Saint-Sauveur-le-Vicomte est ouvert toute l'année. Il se situe dans le château de Saint-Sauveur-le-Vicomte.

Le BIT de Bricquebec-en-Cotentin est ouvert toute l'année. Il est situé près des commerces et de la grande place de Bricquebec-en-Cotentin.

Les enseignes sont visibles depuis la rue.



*BIT de Valognes  
25 rue de l'Église*



*BIT de Saint-Sauveur-le-Vicomte  
Le Vieux Château*



L'enseigne est représentée par la vitrophanie sur la porte d'entrée

<sup>4</sup> Données 2016 d'une station de comptage. Moyenne journalière annuelle.

<sup>5</sup> Observatoire de l'Office de Tourisme du Cotentin



Envoyé en préfecture le 03/10/2019

Reçu en préfecture le 03/10/2019

Affiché le

**SLOW**

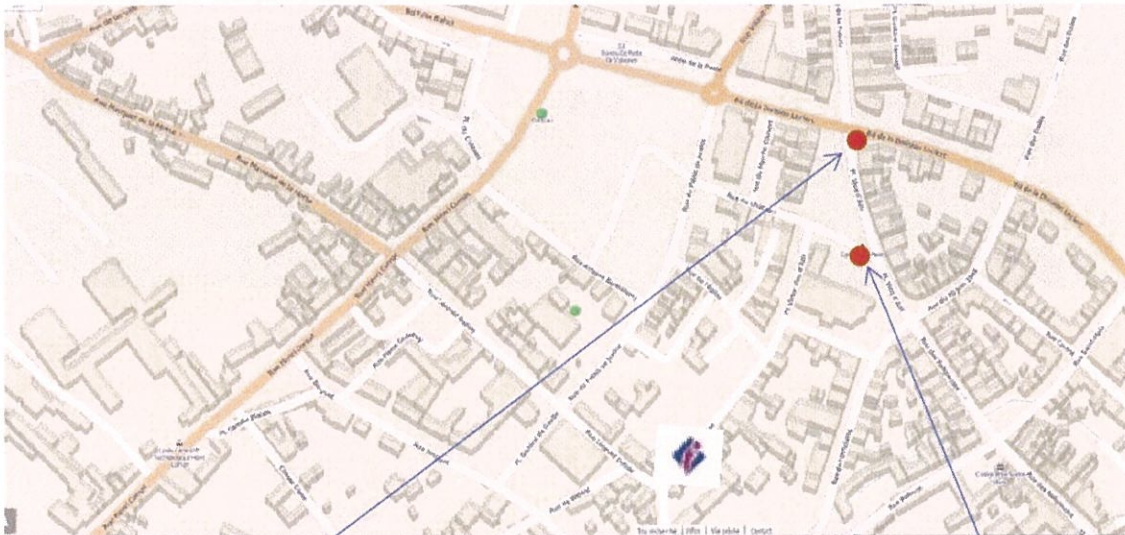
ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_107-DE



*BIT de Briquebec-en-Cotentin*

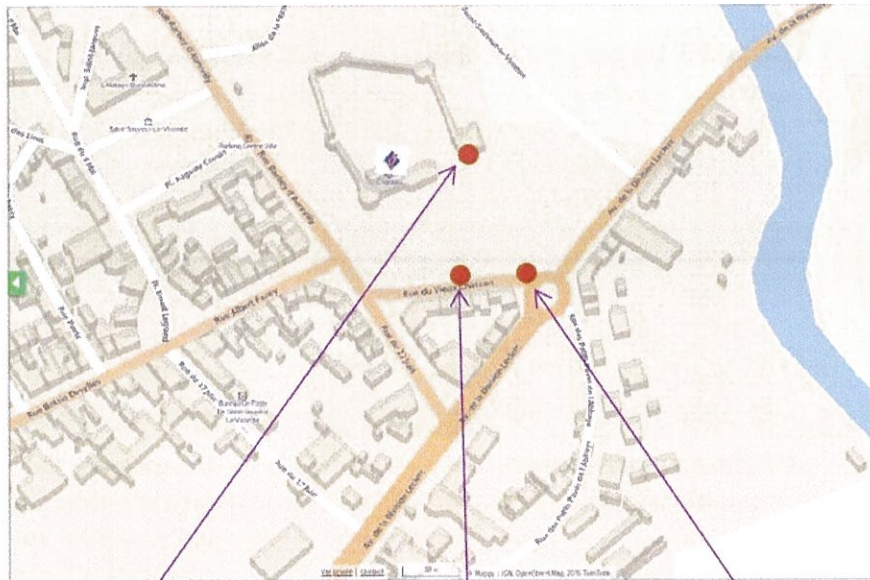
L'enseigne est représentée par la vitrophanie sur la porte d'entrée

BIT de Valognes 25 rue de l'Eglise





### BIT de Saint-Sauveur-le-Vicomte Le vieux Château







**2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.**

Un projet de réaménagement des locaux est en cours. Ce projet est prévu dans le cadre de la rénovation des locaux avec l'agence Mise en Sens.

ANNEXE N°4 AMO pour la définition du programme et du concept de rénovation des BIT du Cotentin

## Pôle Touristique de Cherbourg-en Cotentin

### Situation des locaux

Le local du BIT est situé au 14 quai Alexandre III à Cherbourg-en-Cotentin. Il est situé à proximité du centre-ville le long des quais passant à 50m du Casino, à 50m du pont tournant et à 50m de la passerelle. Cet espace d'accueil se situe au rez-de-chaussée d'un édifice de 4 étages. Il est facilement repérable de par sa situation géographique. Placé dans un angle de deux rues, il permet aux visiteurs de le localiser rapidement.

Ces locaux sont exclusivement dédiés au BIT.

L'accueil a traité 21 048 demandes en 2018<sup>6</sup>, le BIT est le plus fréquenté en termes de traitement des demandes.



**Le BIT a une vitrine de 8m linéaires répartis en 3 vitrines distinctes :**



**Les vitrines rue Jean Biard et quai Alexandre III** sont réservées aux manifestations du moment, ou à venir, à la mise en valeur des principaux sites touristiques du territoire ainsi que la billetterie.

La vitrine (quai Alexandre III) comprend un écran d'affichages dynamiques mettant en avant les films de l'office, nos prestataires, ainsi que pour les différentes billetteries.

<sup>6</sup> Observatoire de l'Office de Tourisme du Cotentin-Rapport d'activité 2018 page 15



La 3<sup>ème</sup> vitrine rue Jean Biard met en avant les offres boutique et, est actualisée en fonction des thématiques du moment.

Le BIT est accessible à tout public, et permet aux personnes à mobilité réduite de pénétrer dans l'espace d'accueil. L'espace d'accueil dispose d'une superficie d'environ 70m<sup>2</sup>.



Espace d'accueil lorsque le visiteur rentre dans le BIT.



L'espace d'accueil est composé de trois bureaux. 2 bureaux pour l'accueil des visiteurs et un troisième contre le mur.



A la gauche de ce bureau se trouve un espace dédié à l'accueil handicap.



Dans le fond du BIT, se situe le bureau boutique-billetterie dédié aussi à l'accueil handicap.



Le BIT est équipé d'une boucle magnétique pour les personnes malentendantes appareillées.





Un point d'information mobile a été mis en place afin d'offrir aux visiteurs. Il est accessible aux personnes en situation de handicap ainsi qu'aux personnes étrangères (des prises de courant françaises et étrangères ont été installées).

Les personnes peuvent s'y asseoir.



Les informations touristiques sont à disposition du public et accessibles à tous.



Le bureau dispose aussi d'un espace boutique.

ANNEXE N°7 Plan du BIT de Cherbourg



## Pôle touristique de la Hague

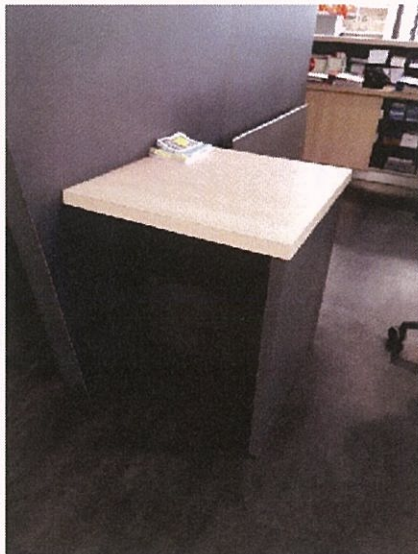
Les BIT sont facilement identifiables par les enseignes sur les bâtiments et leurs devantures. Avec leur espace dédié, les BIT sont indépendants de toute activité non touristique. S'ils ne disposent pas de véritables vitrines, les portes d'entrées et fenêtres sont utilisées pour de l'affichage. Ils comportent tous au minimum les horaires d'ouverture, les numéros d'urgence... Les Bureaux sont également équipés d'écrans dynamiques, visibles de l'extérieur, diffusant des informations touristiques générales et/ou liées aux animations du moment sur le territoire.



*BIT de Beaumont*



Le BIT dispose de deux bureaux d'accueil.

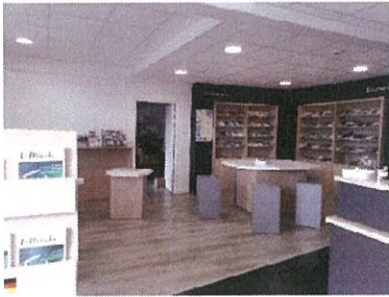


Derrière les bureaux d'accueil se trouve un bureau abaissé pouvant accueillir les personnes à mobilité réduite.

Le bureau dispose aussi d'une boutique.







L'espace d'accueil dispose d'un espace pour s'asseoir et de brochures accessibles à tout public.



Un espace avec offre d'accès internet gratuit aux visiteurs. Il est accessible aux personnes en situation de handicap ainsi qu'aux personnes étrangères (des prises de courant françaises et étrangères ont été installées).



*BIT des Pieux*



Espace d'accueil lorsque le visiteur rentre dans le bureau avec bureau abaissé pour accueil handicap.

Les informations sont accessibles à tout public.







Il existe un espace détente où les visiteurs peuvent s'asseoir ainsi qu'un espace boutique.



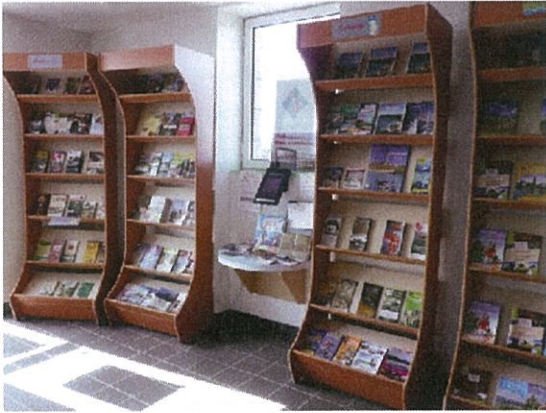
Le BIT dispose d'une rampe d'accès pour les personnes à mobilité réduite.



*BIT de Goury*



Ce bureau est le deuxième plus fréquenté en termes de traitement des demandes. Il a traité 14 183 demandes en 2018<sup>7</sup>. L'espace d'accueil dispose d'une superficie de 34 m<sup>2</sup>.



La documentation est à disposition de tout public. Il existe un espace pour consulter la documentation ainsi qu'un espace boutique.



La banque d'accueil est abaissée pour l'accueil Handicap.

## ANNEXE N°8 Plan du BIT de Goury

<sup>7</sup> Observatoire de l'Office de Tourisme du Cotentin-Rapport d'activité 2018 page 15



Entrée de plain-pied au  
BIT de Diélette



La banque d'accueil est  
abaissée pour l'accueil  
handicap.



La documentation est à disposition de tout public et il  
existe un espace pour consulter la documentation.





## Pôle Touristique de la Côte des Isles

Les BIT de Barneville-Carteret, Port-Bail-sur-Mer et Denneville sont identifiables grâce aux enseignes apposées sur leur devanture. Ils sont situés de plain-pied et permettent l'accès aux personnes à mobilité réduite par leur entrée principale.

Les BIT ne disposent pas de véritables vitrines, les portes d'entrées et les fenêtres sont utilisées pour de l'affichage. Ils comportent tous au minimum les horaires d'ouverture, les numéros d'urgence...

Les BIT sont indépendants de toute activité non touristique.



BIT de Barneville-Carteret



La banque d'accueil est abaissée pour l'accueil handicap.



Le BIT est équipé d'une boucle magnétique pour les personnes malentendantes appareillées.



Il existe un espace pour consulter les brochures, qui sont mises à disposition de tous. Le bureau dispose d'un espace pour les enfants et d'une boutique.





Le BIT de Carteret est un nouveau local ouvert en mai 2019.



Le bureau d'accueil dispose d'un bureau pouvant accueillir les personnes à mobilité réduite.



Il existe un espace détente pour consulter les brochures, qui sont mises à disposition de tous.



Le local possède un espace pour les enfants et un espace dédié à la boutique.





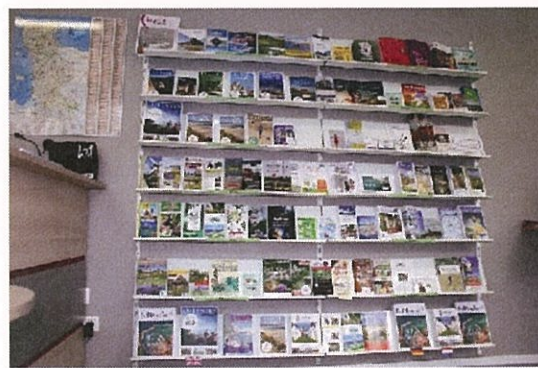
BIT de Portbail-sur-Mer



La banque d'accueil est abaissée pour l'accueil handicapé.



Le BIT dispose d'un espace détente pour consulter les brochures, d'un espace enfant et d'une vitrine boutique.



Les brochures sont à disposition de tous.

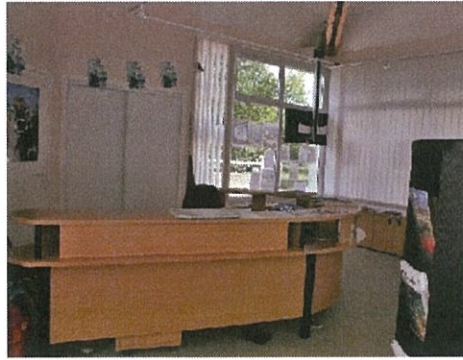
Le BIT possède une boucle magnétique pour les personnes malentendantes.







*BIT de Denneville*



Il existe un espace pour consulter les brochures, qui sont mises à disposition de tous. Le mobilier permet de s'asseoir.

## Pôle Touristique du Val de Saire

Les BIT sont facilement identifiables par les enseignes sur les bâtiments et leurs devantures. Avec leur espace dédié, les BIT sont indépendants de toute activité non touristique. S'ils ne disposent pas de véritables vitrines, les portes d'entrées et fenêtres sont utilisées pour de l'affichage. Ils comportent tous au minimum les horaires d'ouverture, les numéros d'urgence...



Le BIT de Saint-Pierre-Eglise se situe sur le côté droit de l'entrée principale des Grandes Halles. Il s'agit d'un local loué par l'Office de Tourisme. Il est de plain-pied et permet l'accès aux personnes à mobilité réduite par l'entrée principale des Grandes Halles.



Le BIT dispose d'un bureau ayant une partie pouvant accueillir les personnes à mobilité réduite et d'une boucle magnétique pour les personnes malentendantes appareillées.

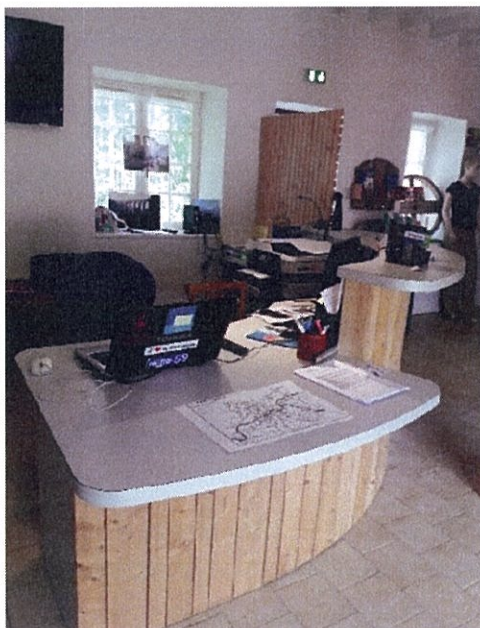




Les visiteurs disposent d'un espace pour consulter la documentation qui est à leur disposition. Et il existe un espace boutique.

Le BIT de Fermanville est de plain-pied et permet l'accès aux personnes à mobilité réduite par son entrée principale.

Ce bureau est ouvert 6 mois dans l'année.



Il dispose d'un bureau qui se situe face à la porte d'entrée. Le bureau possède une partie abaissée pour accueillir les personnes à mobilité réduite.





Sur le côté gauche de l'entrée se situe l'espace pour consulter la documentation qui est à disposition des visiteurs.



Les visiteurs disposent d'un espace détente où ils peuvent consulter librement les brochures.



Le BIT possède aussi un espace dédié aux enfants.



Le BIT est équipé d'une boucle magnétique pour les personnes malentendantes appareillées.

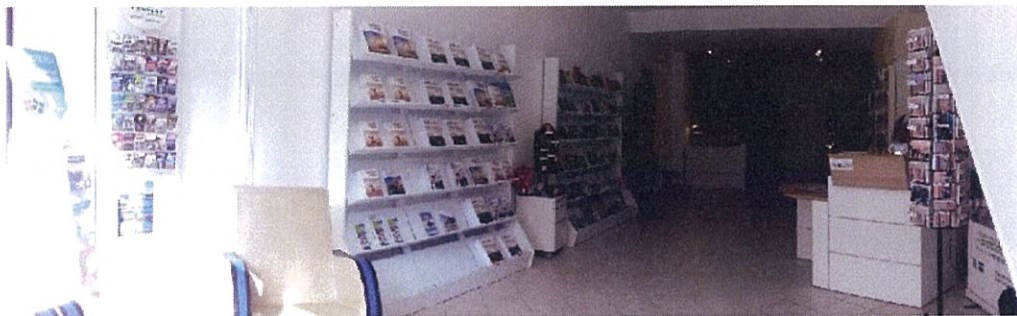




A droite de l'accueil se situe l'espace boutique.



Le BIT de Barfleur vient de déménager dans son nouveau local. Celui-ci a été inauguré le 12 juillet dernier. Ce local est indépendant de toute activité non touristique. L'accueil de Barfleur est le troisième le plus fréquenté en termes de traitement des demandes. Il est ouvert toute l'année et a traité 15 503 demandes en 2018<sup>8</sup>.



L'espace d'accueil possède une superficie d'environ 50m<sup>2</sup>.

<sup>8</sup> Observatoire de l'Office de Tourisme du Cotentin-Rapport d'activité 2018 page 15



Le bureau possède une partie abaissée qui permet d'accueillir les personnes à mobilité réduite.



La documentation est à la disposition des visiteurs.

Les visiteurs ont un espace détente qui leur permet de consulter les documentations.







Un espace est dédié aux enfants.



L'office dispose d'un espace dédié à la boutique.

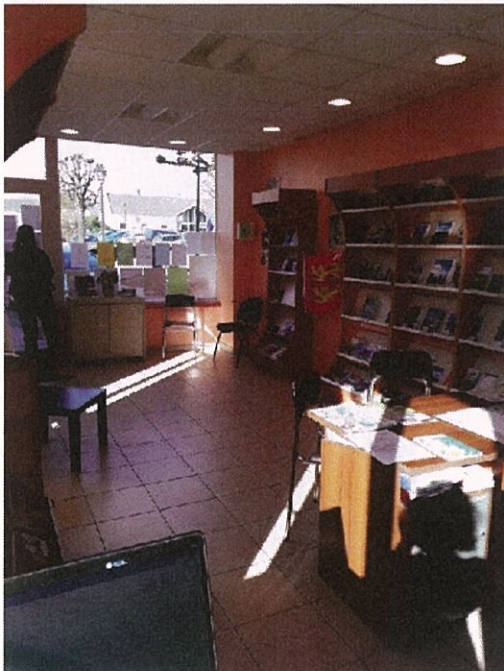
ANNEXE N°9 Plan du BIT de Barfleur



Le BIT de Quettehou se situe dans un local indépendant qui est ouvert toute l'année.



Le BIT dispose d'un bureau qui est muni d'une boucle magnétique.  
Il existe un espace avec des chaises pour consulter les brochures à disposition des visiteurs.







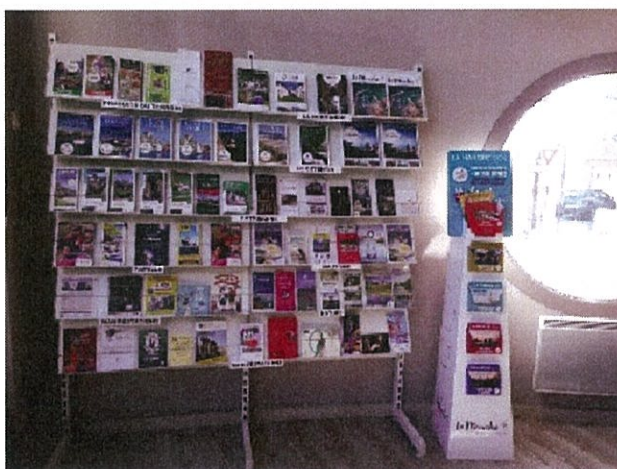
Le BIT de Saint-Vaast-la-Hougue est ouvert toute l'année, et est indépendant de toute activité non touristique. Il possède une superficie de 30,05 m<sup>2</sup> destiné à l'accueil du public. Le bureau de Saint-Vaast-la-Hougue est le quatrième plus gros bureau en termes de demandes. Le BIT a traité en 2018<sup>9</sup>, 11 518 demandes.



Le BIT dispose d'un bureau abaissé pour accueillir les personnes à mobilité réduite.



Il existe un espace détente avec des chaises pour consulter les brochures.



La documentation est à disposition des visiteurs.



Le bureau possède une vitrine boutique.

#### ANNEXE N°10 Plan du BIT de St Vaast La Hougue

<sup>9</sup> Observatoire de l'Office de Tourisme du Cotentin-Rapport d'activité 2018 page 15





Le BIT de Montebourg est ouvert toute l'année, et est installé dans le bâtiment comprenant la bibliothèque et la médiathèque de Montebourg. Cependant, il s'agit d'un local indépendant. Il est de plain-pied et permet l'accès aux personnes à mobilité réduite.



Il existe un espace détente avec des chaises pour consulter les brochures qui sont à disposition des visiteurs.



Le BIT de Quinéville est un bureau saisonnier indépendant de toute activité non touristique. Il dispose d'une rampe pour les personnes à mobilité réduite. Les informations sont à disposition des visiteurs.



## Pôle Touristique du Clos du Cotentin

Les BIT sont facilement identifiables par les enseignes sur les bâtiments et leurs devantures. Avec leur espace dédié, les BIT sont indépendants de toute activité non touristique. S'ils ne disposent pas de véritables vitrines, les portes d'entrées et fenêtres sont utilisées pour de l'affichage. Ils comportent tous au minimum les horaires d'ouverture, les numéros d'urgence...



Le BIT de Valognes dispose d'un bureau abaissé pour accueillir les personnes à mobilité réduite et d'un espace détente avec des chaises pour consulter les brochures



La documentation est mise à disposition des visiteurs.



Le BIT dispose d'un espace dédié aux enfants.





Le BIT de Bricquebec-en-Cotentin est indépendant de toute activité non touristique. Il dispose d'une descente pour les personnes à mobilité réduite.



Le BIT de Bricquebec met de la documentation à disposition des visiteurs. Ceux-ci bénéficient d'un espace détente avec des chaises pour consulter les brochures.





Le BIT de Saint-Sauveur-le-Vicomte se situe au cœur du château.



Il dispose d'un bureau avec une partie abaissée adaptée aux personnes à mobilité



La documentation est à disposition et il existe un espace pour s'asseoir et consulter les brochures.





Le BIT possède une boucle magnétique pour accueillir les personnes malentendantes.





**3. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'Office de Tourisme.**

La stratégie digitale de l'Office de Tourisme est d'offrir le même wifi territorial aux usagers des BIT. Le plan d'action de l'office est de déployer le même opérateur dans tous les BIT pour une seule et même connexion pour l'ensemble des bureaux. Le but étant d'offrir aux visiteurs un accès wifi uniforme.

ANNEXE N°11 Plan d'action Office de Tourisme du Cotentin (page 25)

Tous les bureaux de l'Office de Tourisme offrent un accès gratuit internet haut débit. Le wifi gratuit est indiqué sur les portes d'entrée des bureaux par un logo wifi gratuit.

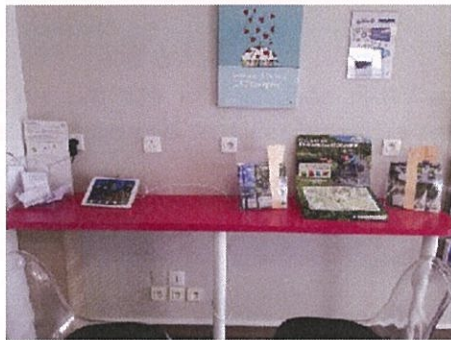
Le wifi gratuit est aussi indiqué sur le guide touristique de l'Office de Tourisme du Cotentin.



Et sur le site internet.



## Pôle Touristique de Cherbourg-en Cotentin



Un point i-mobile a été mis en place afin d'offrir un accès internet gratuit aux visiteurs. Il est accessible aux personnes en situation de handicap ainsi qu'aux personnes étrangères (des prises de courant françaises et étrangères ont été installées).

## Pôle Touristique de la Hague



Espace wifi gratuit au bureau de Beaumont, des Pieux, Goury et Diélette. A Diélette, l'information concernant le wifi gratuit est indiquée sur le bureau.



## Pôle Touristique de la Côte des Isles



Barneville



Un accès Internet gratuit via la technologie Wi-Fi sécurisée a été mis en place. Des autocollants "Wi-Fi gratuit" sont apposés sur les différentes vitres des portes d'entrée.

## Pôle Touristique du Val de Saire

Un accès Internet gratuit via la technologie Wi-Fi sécurisée a été mis en place. Des autocollants "Wi-Fi gratuit" sont apposés sur les différentes vitres des portes d'entrée.



St Pierre-Eglise



Fermanville



Quettehou



Barfleur



Sur la porte du BIT de Montebourg

Envoyé en préfecture le 03/10/2019

Reçu en préfecture le 03/10/2019

Affiché le

**SLO**

ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_107-DE



Sur le panneau d'affichage à Saint-Vaast-la-Hougue

## Pôle Touristique du Clos du Cotentin



Valognes



Briquebec-en-Cotentin



St Sauveur le Vicomte

Un accès Internet gratuit via la technologie Wi-Fi sécurisée a été mis en place. Des autocollants "Wi-Fi gratuit" sont apposés sur les différentes vitres des portes d'entrée.

ANNEXE N°12 Contrat wifi



# LES PERIODES ET HORAIRES D'OUVERTURE SONT COHERENTS AVEC LA FREQUENTATION TOURISTIQUE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION

## 4. L'Office de Tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal au moins 180 jours par an, pour une durée minimale de 3 heures par jour et de 1080h par an.

Les bureaux permanents de l'Office de Tourisme du Cotentin sont ouverts plus de 180 jours par an.

Les horaires d'ouverture de chaque bureau d'information touristique sont indiqués dans la brochure touristique.



L'OFFICE DE TOURISME DU COTENTIN VOUS ACCOMPAGNE AVANT, PENDANT ET APRES VOTRE VENUE DANS LE COTENTIN

### CHERBOURG EN COTENTIN

14 Quai Alexandre Le - 50100 CHERBOURG EN COTENTIN - Tél : 02 33 50 50 50  
 Mail : cherbourg@office-cotentin.fr  
 Site : www.office-cotentin.fr

#### OUVERTURE

- Du 15 octobre au 31 mars : du mardi au samedi 10h - 17h30 (hors 17h)
- Du 1er avril au 30 septembre : du mardi au samedi 10h - 17h30 (hors 17h et 19h)
- Les dimanches, vacances scolaires du 17/06 au 30/09 et du 1er au 15/07 : 9h30 - 12h30
- Juillet et août : du lundi au mardi 9h30 - 18h
- Le dimanche et jours fériés : 10h - 17h

### POINT D'INFORMATION

Point d'information - 50100 CHERBOURG-EN-COTENTIN

#### OUVERTURE

ouvert tous les jours  
 du lundi au mardi 10h - 17h30, mercredi, dimanche 10h - 17h30 - 19h



### BEAUMONT-HAGUE

Place de la mairie Beaumont-Hague - 50440 LA HAGUE - Tél : 02 33 52 14 86

• Du 15 octobre au 31 mars : du mardi au samedi 10h30 - 17h30 (hors 17h)
- Du 1er avril au 30 septembre : du mardi au samedi 10h30 - 17h30 (hors 17h et 19h)
- Les dimanches, vacances scolaires du 17/06 au 30/09 et du 1er au 15/07 : 9h30 - 12h30
- Juillet et août : du lundi au mardi 9h30 - 18h
- Le dimanche et jours fériés : 10h30 - 17h30

### LES PISIERES

20 rue de la mairie - 50240 LES PISIERES - Tél : 02 33 52 81 00

- Du 15 octobre au 31 mars : du mardi au samedi 10h30 - 17h30 (hors 17h)
- Du 1er avril au 30 septembre : du mardi au samedi 10h30 - 17h30 (hors 17h et 19h)
- Les dimanches, vacances scolaires du 17/06 au 30/09 et du 1er au 15/07 : 9h30 - 12h30
- Juillet et août : du lundi au mardi 9h30 - 18h
- Le dimanche et jours fériés : 10h30 - 17h30

### GOURF, CASP DE LA HAGUE

Port de Gourf - Normandie - 50440 LA HAGUE

#### OUVERTURE

- Du 15 octobre au 31 mars : du mardi au samedi 10h - 17h
- Du 1er avril au 30 septembre : du mardi au samedi 10h - 17h30 (hors 17h et 19h)

### DILETTE

Quai Maréchal - 50340 TRIMAILLE

#### OUVERTURE

- Du mardi au samedi 10h30 - 17h30

### PRATIQUE

#### WIFI MUSEE TANGEE

EQUIPEMENT PUBLIC

ESPACE NUMERIQUE

Copie et impression de photos

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

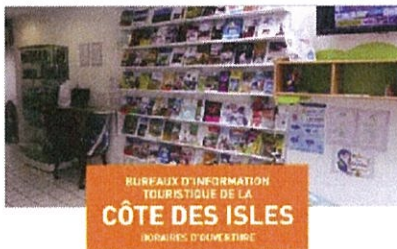
0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000



### CANTERET

3 rue de la mairie - 50110 CANTERET

#### OUVERTURE

- Du 15 octobre au 31 mars : du mardi au samedi 10h - 17h30 (hors 17h)
- Du 1er avril au 30 septembre : du mardi au samedi 10h - 17h30 (hors 17h et 19h)
- Les dimanches, vacances scolaires du 17/06 au 30/09 et du 1er au 15/07 : 9h30 - 12h30
- Juillet et août : du lundi au mardi 9h30 - 18h
- Le dimanche et jours fériés : 10h - 17h30

### RENNVILLE

Place de la Mairie - 50110 RENNVILLE

#### OUVERTURE

- Du 15 octobre au 31 mars : du mardi au samedi 10h - 17h30 (hors 17h)
- Du 1er avril au 30 septembre : du mardi au samedi 10h - 17h30 (hors 17h et 19h)
- Les dimanches, vacances scolaires du 17/06 au 30/09 et du 1er au 15/07 : 9h30 - 12h30
- Juillet et août : du lundi au mardi 9h30 - 18h
- Le dimanche et jours fériés : 10h - 17h30

### PRATIQUE

#### WIFI MUSEE TANGEE (EQUIPEMENT PUBLIC) ESPACE NUMERIQUE

Centre Ville - 50110 CANTERET

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000

0600 - 10 - 1000



**BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE DU VAL DE SAIRE**  
HORAIRES D'OUVERTURE

**SAINT-PIERRE-ÉGLISE**  
23 avenue de l'Abbaye de Saint-Pierre - 50200 Saint-Pierre-Église  
• Avril, mai, juin, septembre : Du mardi au samedi : 10h - 18h  
• Juillet et août : Du mardi au samedi : 10h - 18h

**PERMANVILLE**  
Village des Miroirs - 50300 Permanville  
• Avril, mai, juin, septembre : Du mardi au samedi : 10h - 18h  
• Juillet et août : Du mardi au samedi : 10h - 18h

**BARFLEUR**  
2 rue de la Gare - 50100 Barfleur  
• Octobre à mars : Du mardi au samedi : 10h - 18h  
• Avril, mai, juin, septembre : Du mardi au samedi : 10h - 18h  
• Juillet et août : Du mardi au samedi : 10h - 18h

**QUETTEHOU**  
Place de la Marine - 50100 Quettehou  
• Octobre à mars : Du mardi au samedi : 10h - 18h  
• Avril, mai, juin, septembre : Du mardi au samedi : 10h - 18h  
• Juillet et août : Du mardi au samedi : 10h - 18h

**SAINT-VAAST-LA-HOUGUE**  
Place de l'Église - 50100 Saint-Vaast-la-Hougue  
• Octobre à mars : Du mardi au samedi : 10h - 18h  
• Avril, mai, juin, septembre : Du mardi au samedi : 10h - 18h  
• Juillet et août : Du mardi au samedi : 10h - 18h

**Un seul numéro 02 33 71 99 71**

**SEVENNÉS**  
2 place Charles de Gaulle - 50100 Montebourg  
• Avril, mai, juin, septembre : Du mardi au samedi : 10h - 18h  
• Juillet et août : Du mardi au samedi : 10h - 18h

**COULLEVILLE**  
17 avenue de la Plage - 50200 Coulleville  
• Avril, mai, juin, septembre : Du mardi au samedi : 10h - 18h  
• Juillet et août : Du mardi au samedi : 10h - 18h

**NUMÉROS D'URGENCE**  
• SAPEURS-POMPIERS : 18  
• POLICE GENDARMERIE : 17  
• SAMU : 15

**NUMÉROS D'URGENCE ELIOPHEN** : 119  
NUMÉROS D'URGENCE pour les personnes sourdes et mal-entendantes : 114

**MÉDECINE**  
**MONTEBOURG**  
• Centre Médical : 03 33 71 99 71  
• Urgences : 02 33 71 99 71  
**QUETTEHOU**  
• Maison Médicale Dr. Trépoëz : 02 33 71 99 71  
**PERMANVILLE**  
• Maison Médicale Dr. Lancel, Dr. Lempereur : 02 33 71 99 71  
**SAINT-VAAST-LA-HOUGUE**  
• Centre Médical : 02 33 71 99 71  
• Urgences : 02 33 71 99 71  
**MONTEBOURG**  
• Centre Médical : 02 33 71 99 71  
• Urgences : 02 33 71 99 71  
**SAINT-VAAST-LA-HOUGUE**  
• Centre Médical : 02 33 71 99 71  
• Urgences : 02 33 71 99 71  
**MONTEBOURG**  
• Centre Médical : 02 33 71 99 71  
• Urgences : 02 33 71 99 71

**BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE DU CLOS DU COTENTIN**  
HORAIRES D'OUVERTURE

**NOS CONSEILLÈRES EN SÉJOUR VOUS ACCUEILLEN TOUTE L'ANNÉE DANS LES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE**  
Mail : closducotentin@ot-cotentin.fr  
www.closducotentin.fr

**SAINT-SAUVEUR-LE-VICOMTE**  
La Vierge Château 50000 SAINT-SAUVEUR-LE-VICOMTE - Tél : 02 33 21 50 44  
**OUVERTURE**  
• Avril, mai, juin, septembre : Du mardi au samedi : 10h - 18h / 14h-18h  
• Juillet et août : Du mardi au samedi : 10h - 18h / 14h-18h  
• D'octobre à mars : Du mardi au samedi : 10h - 18h / 14h-18h

**VALOGNES**  
25 rue de l'église 50400 VALOGNES - Tél : 02 33 21 50 44  
**OUVERTURE**  
• Octobre à mars : Du mardi au samedi : 10h - 18h / 14h-18h  
• Avril, mai, juin, septembre : Du mardi au samedi : 10h - 18h / 14h-18h  
• Juillet et août : Du mardi au samedi : 10h - 18h / 14h-18h  
• D'octobre à mars : Du mardi au samedi : 10h - 18h / 14h-18h

**BRICQUEBEC-EN-COTENTIN**  
13 place St-Amand - Briquebec - 50500 BRICQUEBEC-EN-COTENTIN - Tél : 02 33 21 50 44  
**OUVERTURE**  
• Avril, mai, juin, septembre : Du mardi au samedi : 10h - 18h / 14h-18h  
• Juillet et août : Du mardi au samedi : 10h - 18h / 14h-18h  
• D'octobre à mars : Du mardi au samedi : 10h - 18h / 14h-18h

ANNEXE N°13 Calendrier des jours d'ouverture des bureaux permanents

CALENDRIER DES JOURS D'OUVERTURE DES BUREAUX PERMANENTS

**Pôle touristique de Cherbourg**

Mois	jan.	fev.	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
nb jours	26	24	26	29	29	28	31	31	28	28	30	25
total cumulé	26	50	76	105	134	162	193	224	252	280	306	331

**Pôle touristique de la Hague**

**BIT de Beaumont**

Mois	jan.	fev.	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
nb jours	22	20	21	21	20	19	23	23	20	23	19	21
total cumulé	22	42	63	84	104	123	146	169	189	212	231	252

**BIT des Pieux**

Mois	jan.	fev.	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
nb jours	18	17	17	21	21	19	23	23	20	23	15	16
total cumulé	18	35	52	73	94	113	136	159	179	202	217	233

**Pôle touristique de la Côte des Isles**

**BIT Barneville**

Mois	jan.	fev.	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
nb jours	17	16	18	27	30	30	31	31	30	31	19	16
total cumulé	17	33	51	78	108	138	169	200	230	261	280	296

**BIT Port Bail**

Mois	jan.	fev.	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
nb jours	11	14	13	18	23	21	31	31	20	24	10	9
total cumulé	11	25	38	56	79	100	131	162	182	206	216	225

**Pôle touristique du Val de Saire**

**BIT Barfleur**

Mois	jan.	fev.	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
nb jours	22	20	22	20	26	25	31	31	26	23	21	20
total cumulé	22	42	64	84	110	135	166	197	223	246	267	287

**BIT Quettehou**

Mois	jan.	fev.	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
nb jours	22	20	22	22	20	21	22	22	20	23	21	20
total cumulé	22	42	64	86	106	127	149	171	191	214	235	255

**BIT St Vaast la Hougue**

Mois	jan.	fev.	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
nb jours	22	20	22	26	27	25	31	31	21	23	21	20
total cumulé	22	42	64	90	117	142	173	204	225	248	269	289

**BIT Montebourg**

Mois	jan.	fev.	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
nb jours	17	16	16	13	15	12	23	21	12	14	12	12
total cumulé	17	33	49	62	77	89	112	133	145	159	171	183

**Pôle touristique du Clos du Cotentin**

**BIT Valognes**

Mois	jan.	fev.	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
nb jours	13	12	13	24	20	25	31	31	25	14	12	13
total cumulé	13	25	38	62	82	107	138	169	194	208	220	233

**BIT St Sauveur le Vicomte**

Mois	jan.	fev.	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
nb jours	10	8	8	21	20	21	26	26	20	10	8	9
total cumulé	10	18	26	47	67	88	114	140	160	170	178	187

**BIT Briquebec en Cotentin**

Mois	jan.	fev.	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
nb jours	9	8	8	24	20	25	22	22	20	9	7	8
total cumulé	9	17	25	49	69	94	116	138	158	167	174	182



## L'INFORMATION EST ACCESSIBLE A LA CLIENTELE ETRANGERE

6. Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais, pendant les horaires d'ouverture du bureau d'information touristique principal. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

L'Office de Tourisme dispose d'une vingtaine de conseillers en séjour qui parlent au minimum en anglais. Lors du recrutement des saisonniers, qui viennent en renfort des titulaires, pendant la saison estivale, la maîtrise de la langue anglaise est un critère obligatoire à remplir. Ceux-ci doivent parler au minimum anglais.

Chaque agent dispose d'un badge. Il indique son prénom, sa fonction et ses langues parlées.

## Pôle Touristique de Cherbourg-en Cotentin

Le BIT de Cherbourg-en-Cotentin a trois conseillères en séjour permanentes, celles-ci sont suppléées pendant la saison estivale par des saisonniers.



*Sylvie Lerouillois  
Responsable Accueil  
CES Titulaire  
Anglais-Allemand*



*Géraldine Périnet  
CES Titulaire  
Anglais-Espagnol*



*Cécilia Hesseron  
CES Titulaire  
Anglais-Espagnol-  
Langue de signes  
française*



*Miléna Poulidor  
CES Saisonnière  
Anglais-Espagnol-  
Chinois*



*Oléna Leguen  
CES saisonnière  
Anglais-Russe-  
Ukrainien*



*Mathilde Harel  
CES saisonnière  
Anglais-Italien-  
Espagnol*



## Pôle touristique de la Hague

Le service accueil du pôle touristique de la Hague se compose de 4 conseillères en séjour en CDI qui parlent au minimum l'anglais. Elles sont suppléées par des saisonniers en période de forte affluence.



*Caroline Thomas  
Responsable BIT  
Beaumont  
CES Titulaire  
Anglais-Espagnol*



*Virginie Leparmentier  
Responsable BIT Goury  
CES Titulaire  
Anglais-Italien*



*Sophie Lefaix  
Responsable BIT Les  
Pieux  
CES Titulaire  
Anglais*



*Claire Lecouvey-  
Bienvenu  
CES Titulaire  
Anglais*



*Nicolas Gautier  
CES saisonnier  
Anglais-Italien*



*Eva Lecerf  
CES saisonnière  
Anglais-  
Espagnol*

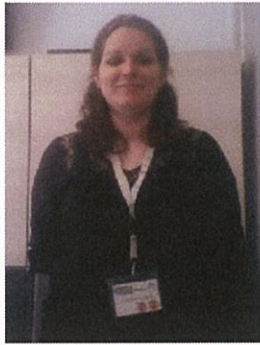


*Méline Cachet  
Gaujard  
CES saisonnière  
Anglais-Espagnol-  
Allemand*



## Pôle Touristique de la Côte des Isles

Le service accueil du Pôle Touristique de la Côte des Isles se compose de 6 conseillères en séjour en CDI capables de répondre aux visiteurs au minimum en anglais. Des saisonniers sont embauchés en renfort pendant la saison estivale.



*Monique Yon Dupuy  
CES titulaire  
BIT Port-Bail-sur-Mer  
Anglais-Espagnol*



*Steffy Poitevin  
CES titulaire  
BIT Barneville-Carteret  
Anglais-Allemand*



*Justine Potier  
CES titulaire  
BIT Port-Bail-sur-Mer  
Anglais-Allemand*



*Sarah Villechevrolle  
CES titulaire  
BIT Port-Bail-sur-Mer  
Anglais-Espagnol*



*Régine Lesage  
CES titulaire  
BIT Barneville-Carteret  
Anglais-allemand*



*Nadia Elouaryahli  
CES titulaire  
BIT Barneville-Carteret  
Anglais-Arabe*



*Célia Bouillet  
CES saisonnière  
Anglais-Espagnol*



*Elodie Dufour  
CES saisonnière  
Anglais-Espagnol*



*Valérie Maas  
CES saisonnière  
Anglais-Allemand*



*Laura Letronnier  
CES saisonnière  
Anglais-Espagnol-  
Italien*



## Pôle Touristique du Val de Saire

Le service accueil du pôle touristique du Val de Saire se compose de 7 conseillères en séjour en CDI qui parlent au minimum l'anglais. Elles sont suppléées par des saisonniers en période de forte affluence.



*Anna Anquetil  
CES titulaire  
BIT Barfleur  
Anglais-Russe-  
Ukrainien*



*Stéphanie Mézière  
CES titulaire  
BIT Montebourg  
Anglais*



*Camille Lepelley  
CES titulaire  
BIT St-Vaast-la-  
Hougue  
Anglais*



*Monique Hélou  
BIT St-Vaast-la-  
Hougue  
CES titulaire  
Anglais*



*Béatrice Lefèvre  
CES titulaire  
BIT Saint-Pierre-  
Eglise et Fermanville  
Anglais*



*Nicole Zwennis  
CES titulaire  
BIT Saint-Pierre-  
Eglise et  
Fermanville  
Anglais-*



*Tina Symes  
CES titulaire  
BIT Quettehou  
Anglais*



*Véronique  
Lacoste  
CES saisonnière  
Anglais*



*Carla Silva  
CES saisonnière  
Anglais-  
Espagnol*



*Sylvie  
Macqueron  
CES saisonnière  
Anglais-  
Allemand*



*Marine Chevallot  
CES saisonnière  
Anglais*

## Pôle Touristique du Clos du Cotentin

Le service accueil du pôle touristique du clos du Cotentin se compose de 2 conseillères en séjour en CDI qui parlent au minimum l'anglais. Elles sont suppléées par des saisonniers en période de forte affluence.



*Karine Desfoux  
CES titulaire  
BIT Valognes  
Anglais-  
Allemand*



*Fanny Burdin  
CES titulaire  
BIT Briquebec et  
Saint Sauveur le  
Vicomte  
Anglais*



*Lucille Henry  
CES  
saisonnière  
Anglais*



*Elodie Dufour  
CES saisonnière  
Anglais-  
Espagnol-Italien*

ANNEXE N°14 Tableau des quotités de travail des agents (indique les langues parlées)

ANNEXE N°15 CV des CES permanents

ANNEXE N°16 Attestations de formation en langues étrangères



## L'INFORMATION TOURISTIQUE COLLECTEE EST EXHAUSTIVE, QUALIFIEE ET MISE A JOUR

- 8. L'Office de Tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour sur l'offre touristique locale relative à l'offre d'hébergement, aux sites touristiques, aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types, à tout autre service utile aux touristes.**

L'Office de Tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser l'information sur l'offre touristique locale.

L'information touristique est gérée par une base de données régionale et départementale « Tourinsoft » dont Latitude Manche, agence d'attractivité de la Manche est l'administrateur. Aussi, Latitude Manche, en collaboration avec le service Partenariat de l'Office de Tourisme, organise chaque année la collecte d'informations, à l'automne, auprès des prestataires. Cela permet de recenser les offres sur le territoire et de mettre à jour nos informations qui sont ensuite accessibles sur notre site internet.

La mise à jour de l'information se fait en temps réel grâce à un système de fiche individualisée par prescripteur. Latitude Manche envoie cette fiche, via un questionnaire web, à chaque prestataire qui doit la renvoyer remplie ou modifiée. L'information ainsi mise à jour remonte automatiquement sur tous nos supports de communication en ligne. Notre base de données reste modifiable à tout moment.

L'offre d'hébergement est disponible par le biais de notre base de données régionale et départementale Tourinsoft. Les conseillers en séjours font des extractions sous format papier pour donner les informations aux visiteurs. La consigne donnée aux CES est d'affiner au mieux la demande afin de sélectionner l'hébergement qui convient.

Cependant, l'Office de Tourisme dispose d'un listing complet des hébergements du territoire via la gestion de la taxe de séjour avec le logiciel Nouveaux Territoire qui répertorie tous les hébergements et permet de faire une extraction du listing sur Excel.

ANNEXE N°17 Extraction chambre d'hôtes la Hague privilège premium 2019

ANNEXE N°18 Extraction gîtes de groupe Cotentin

ANNEXE N°19 Extraction hébergement de groupe la Hague 2019

ANNEXE N°20 Extraction hôtel la Hague 2019 privilège

ANNEXE N°21 Extraction location 4 personnes la Hague







Tout autre service utile aux touristes se retrouve dans notre guide touristique et sur notre site internet par exemple les restaurants, les informations pratiques telles que les numéros d'urgence, les horaires de marées, la météo...

**LES TABLES gourmandes**

Cuisine traditionnelle et gastronomique

**LA DOLCE VITA**  
 1 rue de l'Église  
 02 33 22 33 33  
 www.dolce-vita.com

**LA CAVIÈRE**  
 1 rue de l'Église  
 02 33 22 33 33  
 www.lacaviere.com

**LE PÈRE PAUL**  
 1 rue de l'Église  
 02 33 22 33 33  
 www.leperepaul.com

**LE PÈRE PAUL**  
 1 rue de l'Église  
 02 33 22 33 33  
 www.leperepaul.com

**LE PÈRE PAUL**  
 1 rue de l'Église  
 02 33 22 33 33  
 www.leperepaul.com

**LES TABLES gourmandes**

**LA DOLCE VITA**  
 1 rue de l'Église  
 02 33 22 33 33  
 www.dolce-vita.com

**LA CAVIÈRE**  
 1 rue de l'Église  
 02 33 22 33 33  
 www.lacaviere.com

**LE PÈRE PAUL**  
 1 rue de l'Église  
 02 33 22 33 33  
 www.leperepaul.com

**MURALE D'INFORMATION TOURISTIQUE DU CLOS DU COTENTIN**

**PRATIQUE**

**NUMÉROS D'URGENCE**  
 112 : Secours  
 15 : Pompiers  
 17 : Gendarmerie

**NUMÉROS DE SERVICE**  
 02 33 22 33 33 : Office de Tourisme du Cotentin

**NUMÉROS DE SERVICE**  
 02 33 22 33 33 : Office de Tourisme du Cotentin

**NUMÉROS DE SERVICE**  
 02 33 22 33 33 : Office de Tourisme du Cotentin

**OFFICE DE TOURISME DU COTENTIN**

**NUMÉROS D'URGENCE**  
 112 : Secours  
 15 : Pompiers  
 17 : Gendarmerie

**NUMÉROS DE SERVICE**  
 02 33 22 33 33 : Office de Tourisme du Cotentin

**NUMÉROS DE SERVICE**  
 02 33 22 33 33 : Office de Tourisme du Cotentin

**NUMÉROS DE SERVICE**  
 02 33 22 33 33 : Office de Tourisme du Cotentin

ANNEXE N°22 : Guide touristique de l'Office de Tourisme du Cotentin (édité à 90 000 exemplaires)

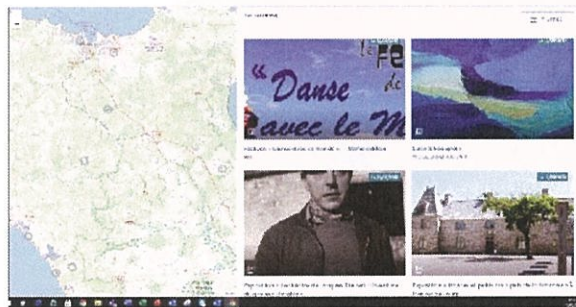
## Aux événements et animations

Sur le territoire, nous avons une référente animations par pôle touristique qui s'occupe de répertorier les informations et de faire une veille.



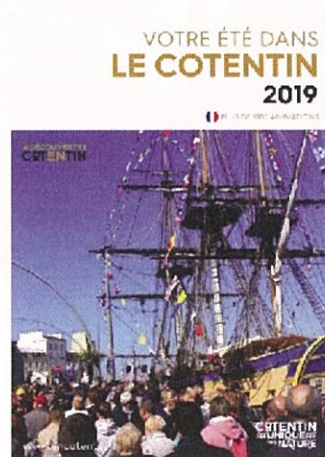
Une newsletter concernant les animations est envoyée toutes les semaines de juin à fin septembre et tous les mois le reste de l'année. Celle-ci est envoyée à tous les agents et à 735 contacts parmi lesquels se trouvent tous les partenaires de l'Office de Tourisme ainsi que les institutionnels

Cette newsletter invite les personnes à imprimer l'agenda des fêtes et manifestations en Cotentin, soit à hauteur Cotentin, soit par pôle touristique.



L'agenda sur notre site internet est actualisé toutes les 24 heures lors de la mise à jour de Tourinsoft.

De plus, l'Office de Tourisme édite à 20 000 exemplaires, un agenda de l'été répertoriant les animations du territoire, de début juin à fin septembre. Celui-ci est téléchargeable sur le site internet.



## ANNEXE N°23 Guide des animations 2019



## LES SUPPORTS D'INFORMATIONS TOURISTIQUES SONT ADAPTES, COMPLETS ET ACTUALISES

### 9. L'Office de Tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.

L'Office de Tourisme a édité un plan touristique en 50 000 exemplaires. Celui-ci est distribué gratuitement au visiteur qui le demande dans les 19 bureaux d'information touristique.



ANNEXE N°24 Carte touristique du Cotentin

L'Office de Tourisme édite aussi des plans de ville sous forme de sous-main qui sont distribués gratuitement dans les 19 BIT.



*Plan sous-main de Cherbourg-en-Cotentin édité à 100 000 exemplaires*

ANNEXE N°5 Plan sous-main de Cherbourg-en-Cotentin





Plan sous-main de La Hague édité à 25 000 exemplaires

ANNEXE N°25 Plan sous-main de La Hague



Plan sous-main de la Côte des Isles édité à 25 000 exemplaires

ANNEXE N°26 Plan sous-main de la Côte des Isles



Plan sous-main du Val de Saire édité à 25 000

ANNEXE N°27 Plan sous-main du Val de Saire



**10. Les informations touristiques sont accessibles sur un site Internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français et en anglais ; la traduction est réalisée par des personnes qualifiées.**

Suite à la fusion des offices de tourisme, il était nécessaire de réaliser un seul site internet Office de Tourisme du Cotentin. Après plusieurs mois de travail, celui-ci vient juste de sortir. Il a un nom de domaine dédié, encotentin.fr.



Il est adapté aux différents supports et propose une expérience fluide sur l'ensemble des terminaux (tablette, mobile et desktop) via une intégration en Responsive Design orientée mobile first

Il est traduit, par un robot dans un premier temps, en anglais, allemand et néerlandais.

Le site internet supporte tous les navigateurs et système d'exploitation.

Un marché public a été passé afin que le site puisse être traduit en 2020 par des personnes qualifiées en anglais et en allemand.

ANNEXE N°28 Site internet BE Noti IRIS

Envoyé en préfecture le 03/10/2019

Reçu en préfecture le 03/10/2019

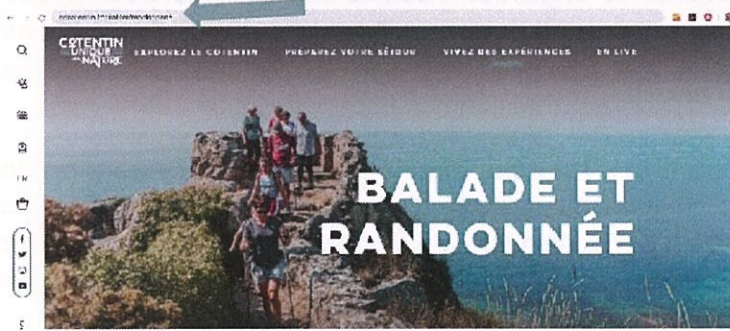
Affiché le

**SLO**

ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_107-DE



Nautisme



Randonnées



Espace séminaire



## L'OFFICE DE TOURISME EST A L'ECOUTE DU CLIENT ET ENGAGE DANS UNE DEMARCHE PROMOUVANT LA QUALITE ET LE PROGRES.

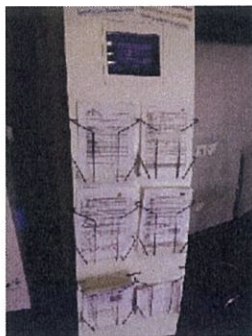
12. L'Office de Tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes

L'Office de Tourisme est engagé dans la démarche qualité et travaille à l'extension de cette démarche d'amélioration continue à l'ensemble de son accueil et de ses autres missions. Par cet engagement, l'Office de Tourisme accorde une importance particulière à la satisfaction de ses visiteurs et des acteurs locaux du tourisme, dans la mise en œuvre de ses actions et le développement de ses services.

Dans le cadre de cette démarche, l'Office de Tourisme mesure la satisfaction de ses visiteurs. Il collecte et traite leurs réclamations. Des indicateurs qualité ont été mis en place au sein de l'accueil ainsi que dans les différents services.

Un questionnaire de satisfaction est disponible sur tablette via le logiciel Touch Quiz, traduit en anglais, allemand, néerlandais et espagnol. Le logiciel permet une saisie rapide des questionnaires par les visiteurs et un traitement des questionnaires par les services de l'office.

Plusieurs de nos Bureaux d'Information Touristique disposent de ces tablettes.



*BIT Cherbourg-en-Cotentin*



*BIT Beaumont*



*BIT Les Pieux*



*BIT Goury*



*BIT Port-Bail-sur-Mer*



*BIT Barneville*



BIT Saint-Vaast-La-Hougue



BIT Quettehou

Le questionnaire existe aussi sous format papier en français pour les bureaux qui n'ont pas encore de tablettes. Les questionnaires remplis sont ensuite transférés dans les bureaux qui possèdent une tablette afin d'être saisis dans le logiciel Touch Quizz.

#### ANNEXE N°29 MOD ACC N°18 Questionnaire accueil

**Une fiche de réclamation** est proposée aux visiteurs mécontents d'un prestataire ou d'un service de l'Office de Tourisme. Le but étant que le visiteur soit satisfait en sortant du Bureau d'Information Touristique. Le visiteur mécontent est donc invité à remplir une fiche de réclamation et à laisser ses coordonnées afin qu'une réponse lui soit adressée. La fiche de réclamation est transférée dans les trois jours au prestataire ou au service mis en cause. L'Office de Tourisme a mis en place une fiche d'instruction concernant le traitement des réclamations. Cette fiche est à disposition de tout le personnel.

#### ANNEXE N°30 MOD INT N°12 Fiche enregistrement des réclamations

#### ANNEXE N°31 FI INT N°3 Traiter les réclamations

Si le visiteur ne souhaite pas remplir cette fiche, l'office prend en considération son insatisfaction sur le cahier de remarques.

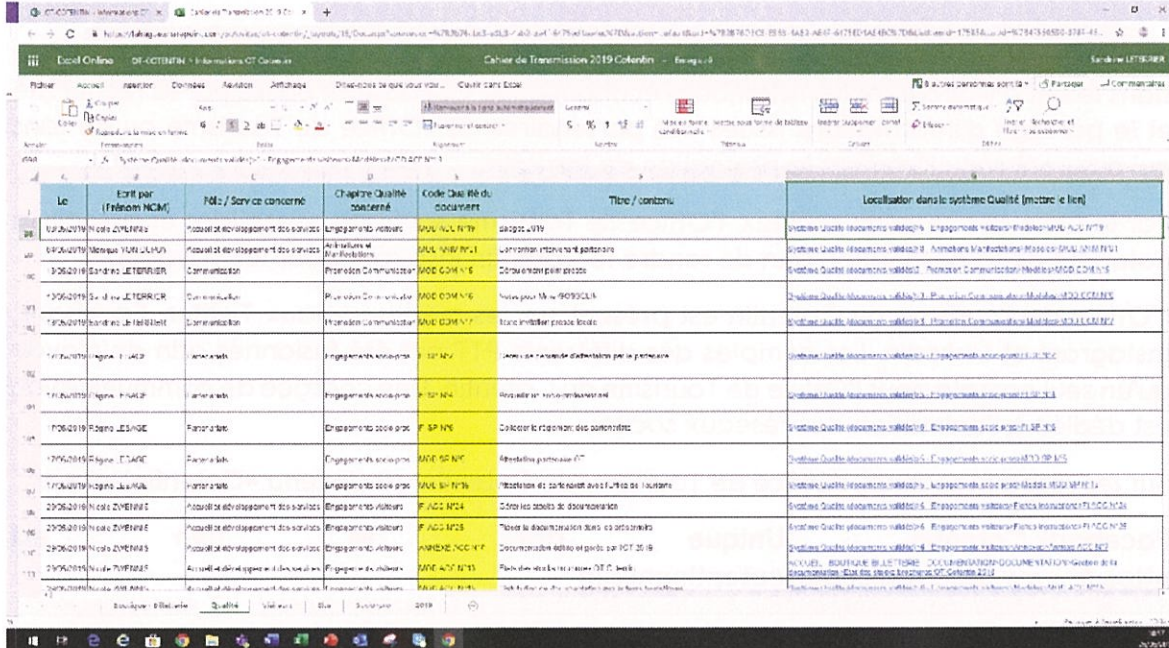
**Le cahier de remarques**, sert à noter les remarques et suggestions orales des visiteurs (positives ou négatives). Ce cahier placé dans le cahier de transmission Cotentin est partagé sur un logiciel de partage de données appelé Sharepoint.







Dans le cadre de sa démarche qualité, l'Office de Tourisme formalise ses procédures internes pour tous les services. Celles-ci sont partagées et à disposition de tous dans le tableau de gestion des documents qualité Cotentin sur Sharepoint. Dès que les procédures sont validées, elles sont diffusées dans l'onglet qualité du cahier de transmission Cotentin.



Le	Écrit par (Fonction NCM)	Objet / Service concerné	Chapitre Qualité concerné	Code Qualité du document	Titre / contenu	Localisation dans le système Qualité (mettre le lien)
18/04/2019	Nicolas ZVEREV	Processus de développement des services	Engagement visiteurs	ACC ACC N°19	Support VFR	Systeme Qualité documents validés > Engagement visiteurs/Fiches/ACC ACC N°19
18/04/2019	Melanie YVES-LALAN	Processus de développement des services	Activités et Manifestations	ACC ACC N°11	Carte d'invitation à l'apéro	Systeme Qualité documents validés > Manifestations/Manifestations/ACC ACC N°11
13/06/2019	Sandra JETTERIER	Communication	Processus Communication	ACC COM N°5	Devis envoi presse presse	Systeme Qualité documents validés > Processus Communication/Media/ACC COM N°5
13/06/2019	Sandra JETTERIER	Communication	Processus Communication	ACC COM N°6	Notes pour Media PROPOSAL	Systeme Qualité documents validés > Processus Communication/Media/ACC COM N°6
13/06/2019	Sandra JETTERIER	Communication	Processus Communication	ACC COM N°7	Etude initiale presse locale	Systeme Qualité documents validés > Processus Communication/Media/ACC COM N°7
11/07/2019	Agnes FALGOUT	Services	Engagement visiteurs	ACC ACC N°2	Annexes à l'ouverture d'activités par le personnel	Systeme Qualité documents validés > Engagement visiteurs/ACC ACC N°2
11/07/2019	Agnes FALGOUT	Services	Engagement visiteurs	ACC ACC N°4	Requêtes de renseignements	Systeme Qualité documents validés > Engagement visiteurs/ACC ACC N°4
17/06/2019	Fabrice LESAGE	Fabrication	Engagement sites pros	ACC SP N°5	Calendrier de fabrication des calendriers	Systeme Qualité documents validés > Engagement sites pros/ACC SP N°5
17/06/2019	Eligene T'CARRE	Fabrication	Engagement sites pros	ACC SP N°7	Requêtes personnes IT	Systeme Qualité documents validés > Engagement sites pros/ACC SP N°7
17/06/2019	Fabrice LESAGE	Fabrication	Engagement sites pros	ACC SP N°6	Requêtes et calendriers des fournisseurs	Systeme Qualité documents validés > Engagement sites pros/ACC SP N°6
22/06/2019	Nicolas ZVEREV	Processus de développement des services	Engagement visiteurs	ACC ACC N°4	Cartes de visite de documentation	Systeme Qualité documents validés > Engagement visiteurs/Fiches/ACC ACC N°4
22/06/2019	Nicolas ZVEREV	Processus de développement des services	Engagement visiteurs	ACC ACC N°5	Toutes la documentation dans ce dossier	Systeme Qualité documents validés > Engagement visiteurs/Fiches/ACC ACC N°5
23/06/2019	Nicolas ZVEREV	Processus de développement des services	Engagement visiteurs	ANNEXE ACC N°7	Documentation relative au guide de POC 2019	Systeme Qualité documents validés > Engagement visiteurs/Documentation/ACC ACC N°7
13/06/2019	Nicolas ZVEREV	Processus de développement des services	Engagement visiteurs	ACC ACC N°11	Requêtes de documentation de C. web	Systeme Qualité documents validés > Engagement visiteurs/Documentation/ACC ACC N°11

Le Pôle Accueil et Développement des Services de l'Office de Tourisme du Cotentin met en place au fur et à mesure différentes procédures afin d'harmoniser les pratiques professionnelles au sein des différents BIT. L'objectif est de mettre en commun les process afin d'améliorer l'organisation interne de l'OT et satisfaire au mieux les visiteurs. Nos procédures sont répertoriées selon le sujet par des fiches d'instruction (FI), des modèles (MOD), et des modes opératoires (MODOP) qui sont à disposition des conseillères en séjour en tant que support dans leur mission.

- ANNEXES N°32 FI ACC N°2 Ouvrir et fermer le BIT de Goury
- ANNEXES N°33 FI ACC N°4 Ouvrir et fermer le BIT de Cherbourg
- ANNEXES N°34 FI ACC N°8 Ouvrir et fermer le BIT de St Vaast La Hougue
- ANNEXES N°35 FI ACC N°11 Ouvrir et fermer le BIT de Barfleur
- ANNEXES N°36 FI ACC N°20 Accueillir en face à face
- ANNEXES N°37 FI ACC N°22 Traiter un courrier
- ANNEXES N°38 FI ACC N°24 Gérer les stocks de documentation
- ANNEXES N°39 FI ACC N°25 Placer les documentations dans les présentoirs
- ANNEXES N°40 MOD ACC N°24 Charte de bonne attitude
- ANNEXES N°41 MODOP ACC N°1 GRC Tourinsoft Cotentin



#### 14. L'Office de Tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.

L'objectif est de promouvoir le territoire en mettant en avant et en valeur le territoire dans le but d'y accroître les retombées économiques. Cet objectif passe par la recherche et le partage d'informations issues des partenaires de l'Office de Tourisme ou de fans qui assurent régulièrement la promotion du territoire.

Par le biais des réseaux sociaux, l'Office de Tourisme souhaite consolider et asseoir la notoriété de la destination afin de rendre le Cotentin inspirant pour les voyageurs.

L'Office de Tourisme du Cotentin est présent sur les média-sociaux Twitter, Facebook, Instagram et LinkedIn. Les comptes des différents PTT ont été fusionnés afin de n'avoir qu'un seul compte pour l'Office de Tourisme du Cotentin. Une chargée de communication est dédiée à l'animation des réseaux sociaux.

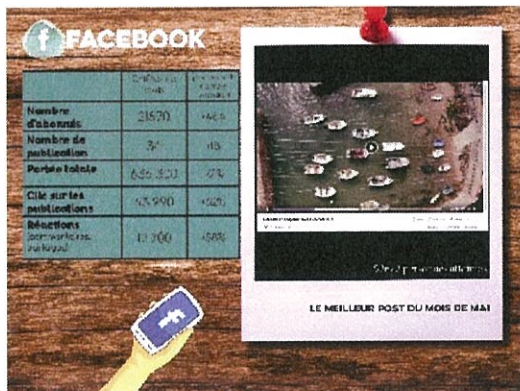
Sur les réseaux sociaux, l'Office de Tourisme du Cotentin est devenu #CotentinUnique

**Facebook Cotentin Unique dont le lien est**  
<https://www.facebook.com/cotentinunique>

Ce compte a été créé afin d'informer les abonnés sur les grands rendez-vous immanquables. Son objectif est aussi de faire découvrir en images ou en vidéo la destination Cotentin.

L'Office de Tourisme est très suivi car il possède 21 570 abonnés en mai 2019 et il est très réactif en répondant aux questions posées via Facebook.

La chargée de communication de l'Office de Tourisme rédige environ 3 post par semaine.



**Twitter@CotentinUnique dont le lien est <https://twitter.com/CotentinUnique>**

Ce compte sert à informer les followers des grands événements, des bonnes adresses, des informations de dernière minute et des actions menées par l'Office de Tourisme. La chargée de communication rédige 4 post hebdomadaires.

Via Twitter l'Office de Tourisme échange avec les followers en rebondissant sur l'actualité ou les images. L'utilisation d'un hashtag de destination permet de développer le sentiment d'appartenance à une communauté et valorise la destination. En mai 2019, l'Office de Tourisme est déjà suivi par 2 275 followers.



**Instagram Cotentin Unique : <https://www.instagram.com/CotentinUnique>**

Ce compte est utilisé pour développer l'image de marque du Cotentin et pour augmenter la présence mobile de l'Office de Tourisme auprès des visiteurs : les inspirer, les influencer, les conseiller...et créer un sentiment d'appartenance et de reconnaissance auprès des utilisateurs.

La chargée de communication de l'Office de Tourisme rédige 1 post tous les trois jours sur l'album principal et 3 post quotidiens en story, et elle interagit avec les utilisateurs en commentant, en aimant et en repostant des photos qualitatives de la destination Cotentin. En mai 2019, l'Office de Tourisme possède 5 758 abonnés.

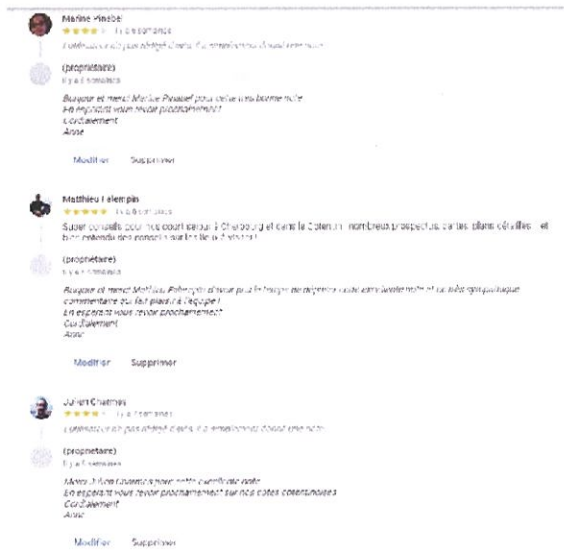




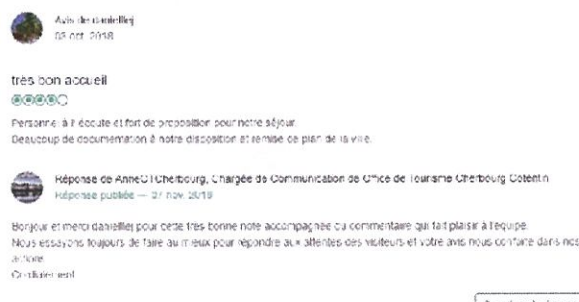
Le service Communication de l'Office de Tourisme tient à jour un tableau de bord mensuel afin de suivre l'évolution de nos réseaux sociaux.

L'Office de Tourisme est inscrit sur des plateformes d'avis comme Google my Business et Trip Advisor. La chargée de communication répond automatiquement aux avis laissés par les utilisateurs.

### Réponses aux avis sur Google my Business



### Réponse aux avis sur Trip Advisor



ANNEXE N°42 Ligne éditoriale Office de Tourisme du Cotentin

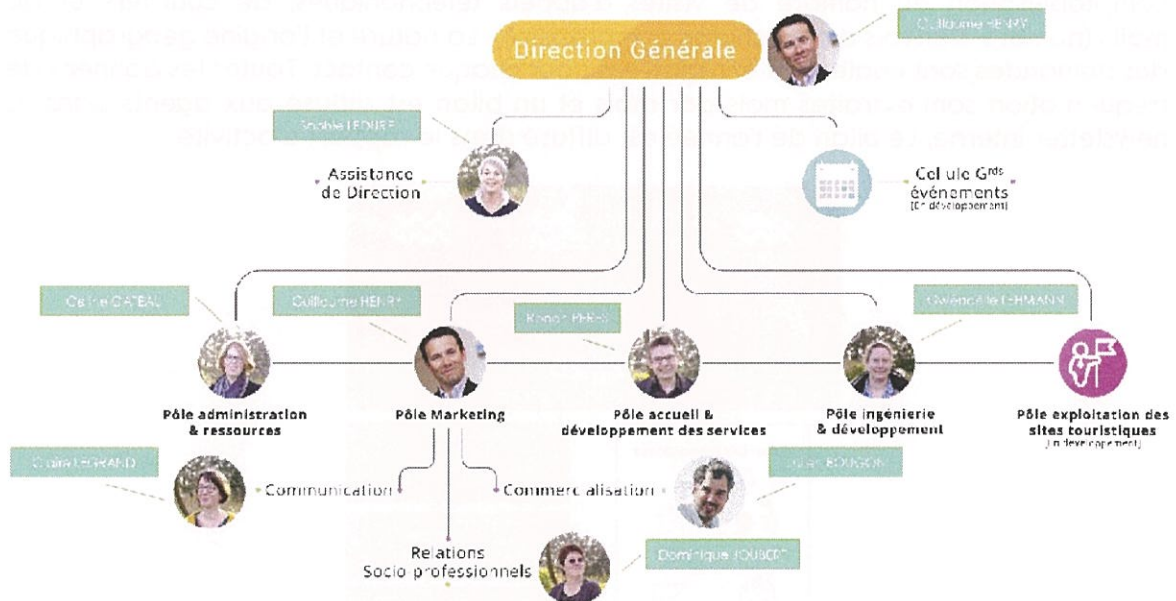
ANNEXE N°43 Tableau de bord réseaux sociaux 2018

## L'OFFICE DE TOURISME DISPOSE DE MOYENS HUMAINS POUR ASSURER SA MISSION.

15. L'Office de Tourisme emploie un responsable justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 5 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 3 équivalents temps plein travaillé.

Guillaume HENRY, Directeur Général de l'Office de Tourisme du Cotentin est titulaire d'un Master.

L'Office de Tourisme emploie des collaborateurs représentant 55.10 équivalents temps plein.



ANNEXE N°44 Curriculum vitae Guillaume Henry

ANNEXE N°45 Diplôme de fin d'étude de l'Institut Supérieur de Commerce de Paris

ANNEXE N°46 Mastère spécialisé en sport, management et stratégie d'entreprise

ANNEXE N°47 Mastère spécialisé management du tourisme

ANNEXE N°14 Tableau quotité de travail des agents

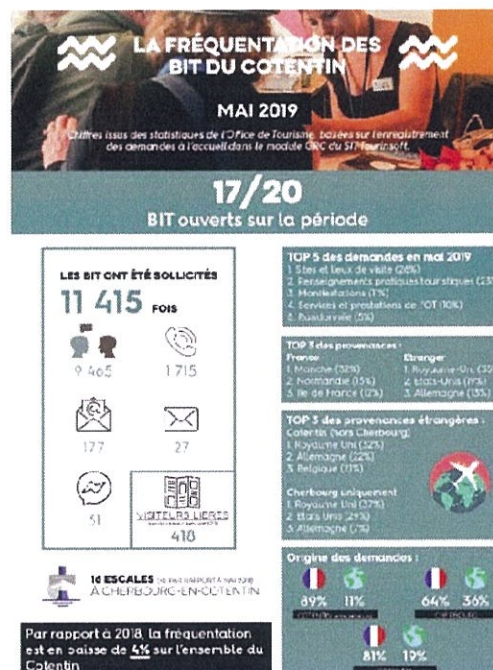


## L'OFFICE DE TOURISME ASSURE UN RECUEIL STATISTIQUE

17. L'Office de Tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'Office de Tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.

L'Office de Tourisme du Cotentin dispose d'un Pôle Ingénierie et Développement dont l'une des missions est l'observation des données touristiques.

La fréquentation touristique de l'Office de Tourisme du Cotentin fait l'objet d'un suivi statistique qui se traduit dans les bureaux d'information touristique par la comptabilisation du nombre de visites, d'appels téléphoniques, de courriers et de mails (nombre d'envois de brochures comptabilisé). La nature et l'origine géographique des demandes sont également enregistrées pour chaque contact. Toutes les données de fréquentation sont extraites mois par mois et un bilan est diffusé aux agents dans la newsletter interne. Le bilan de l'année est diffusé dans le rapport d'activité.



ANNEXE N°48 Rapport d'activités 2018

En 2018, c'était le site [www.encotentin.fr](http://www.encotentin.fr) qui était devenu le site officiel de l'Office de Tourisme du Cotentin en attendant la sortie du nouveau site internet.

Les données de fréquentation 2018 de notre site internet sont analysées via notre compte Google Analytics. Les chiffres les plus significatifs sont présentés dans le rapport d'activité.

Un suivi sera aussi fait pour notre site internet nouvellement paru.



L'Office de Tourisme suit la fréquentation des hébergements touristiques marchands du territoire à travers un tableau de bord d'observation du poids économique de l'activité touristique. Ce tableau de bord, basé sur la méthode et l'outil Observamétris®, est constitué à partir du stock d'hébergement marchand répertorié sur le territoire. Il intègre les données de taux d'occupation fournies par le CRT Normandie, pondérées avec les données issues de la collecte de la taxe de séjour sur le territoire et l'analyse du tableau des disponibilités à l'année / en saison. Le tableau et ses données sont mis à jour annuellement.

#### ANNEXE N°49 Nouveaux territoires Poids économique et poids social du tourisme Cotentin Tourisme 2018

L'Office de Tourisme suit également la fréquentation des sites et lieux de visites de sa zone géographique d'intervention. Ce suivi se réalise par sites et lieux de visite, par pôle touristique territorial et mois par mois. Le tableau de bord est un document de travail interne qui est confidentiel. Cependant, un bilan de saison est diffusé en fin d'année.

#### ANNEXE N° 50 Bilan saison 2018



## L'OFFICE DE TOURISME MET EN ŒUVRE LA STRATEGIE TOURISTIQUE LOCALE

### **19. L'Office de Tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique validée par la collectivité précisant les missions de l'Office de Tourisme dans les domaines suivants :**

La stratégie touristique de l'Office de Tourisme du Cotentin est la synthèse d'un travail mené en concertation avec les professionnels du tourisme. Cette stratégie a été validée par le Conseil Communautaire le 7 février 2019.

La politique touristique de l'Office de Tourisme du Cotentin se définit en cinq axes autour de notre environnement naturel exceptionnel :

#### **Axe 1 : RELEVER ET ENRICHIR**

- Apporter du contenu

#### **Axe 2 : ANIMER ET METTRE EN MOUVEMENT**

- Rendre plus actif et plus dynamique le territoire

#### **Axe 3 : QUALIFIER ET PERFECTIONNER**

- Viser l'excellence en matière d'accueil

#### **Axe 4 : DESAISONNALISER ET DIVERSIFIER**

- Conquérir les clientèles cibles

#### **Axe 5 : S'AFFIRMER ET EXISTER**

- Renforcer la notoriété et faire évoluer durablement l'image

ANNEXE N°51 Délibération 2019-003 Tourisme définition stratégie dev. Touristique

ANNEXE N°52 Stratégie de développement touristique du Cotentin

### **La politique d'accueil**

L'axe 3 de la stratégie détermine la politique d'accueil de l'Office de Tourisme du Cotentin. L'objectif est de viser l'excellence en matière d'accueil.

L'Office de Tourisme a mis en place un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI) pour optimiser, homogénéiser et rationaliser les lieux d'information touristique, en intégrant les nouvelles tendances de l'accueil. Ci-après la fiche action concernant le SADI.

COTENTIN UNIQUE PAR NATURE			
IDENTIFICATION DE L'ACTION			
Entité concernée	Office de Tourisme du Cotentin		
Intitulé de l'action	Application des fiches actions SADI		
Code de l'action	331		
Réfèrent de l'action	Ronan Pères		
DESCRIPTIF DE L'ACTION			
Situation / contexte	Développement des actions définies par le SADI		
Cibles	OT - Acteurs touristiques - Territoire		
Objectifs de l'action	Attendus (prévisionnel)	Indicateurs retenus	Réalisés (bilan)
	Améliorer l'accueil	Selon actions	
Description de l'action	<p>1. Optimiser les dispositifs d'accueil des BIT ayant une valeur ajoutée vis-à-vis des clientèles accueillies            Actions prioritaires retenues            - Réorganiser les permanences touristiques des BIT            - Organiser la centralisation du traitement des demandes courriel et de l'accueil téléphonique            - Améliorer les espaces d'accueil en amont de l'AMO en cours, appréhender les fonctionnalités à prendre en compte, les outils numériques pertinents</p> <p>2. Développer des contenus à forte valeur ajoutée, dédiés aux clientèles en séjour sur le site de destination            Action prioritaire retenue            - Développer une FAQ</p> <p>3. Construire et mettre en place avec les prestataires volontaires le concept de relais d'accueil            Actions prioritaires retenues            - Mettre en place un dispositif « kiosque d'accueil » sur les sites de forte affluence, en concertation avec les acteurs pressentis            - Innover dans les services aux clients chez les prestataires et dans les BIT</p> <p>4. Développer l'information touristique et/ou l'accueil en mobilité sur les lieux à fort flux touristique            Actions prioritaires retenues            - La faisabilité d'un dispositif type RIS commun sur les lieux à fort flux identifiés, le traitement de lieux spécifiques, (signalétique à prendre en compte)            - L'accueil en mobilité de l'OT dans un objectif d'image du Cotentin</p>		

## ANNEXE N°53 Stratégie d'accueil touristique SADI

### Commercialisation

L'Office de Tourisme du Cotentin est enregistré au registre des opérateurs de voyages et de séjours, et dispose d'une immatriculation lui permettant de commercialiser des produits sur sa zone de compétence.

L'axe 4 de la stratégie détermine la politique de commercialisation de l'Office de Tourisme du Cotentin. L'objectif est de conquérir les clientèles cibles et d'étendre l'activité touristique toute l'année.

L'Office de Tourisme du Cotentin occupe une place centrale dans la stratégie de commercialisation BtoB en se positionnant comme le réceptif de référence de la destination.

L'Office de Tourisme commercialise vers les clientèles BtoB et BtoC, soit les acteurs professionnels telles que le tourisme d'affaires, les offres groupe et le développement de la croisière et les clientèles individuelles.

En commercialisant auprès de la clientèle individuelle, l'Office de Tourisme facilite la mise en marché et l'agrégation de l'offre auprès d'elle. L'Office de Tourisme cible donc ses actions auprès des clientèles naturelles de la France (Nord-Ouest, Ile de France), Belgique, Pays-Bas et Allemagne. Et auprès de ses clientèles étrangères d'opportunité telles que les USA, Irlande, Angleterre, Australie et Asie.

ANNEXE N°54 Certificat d'immatriculation Atout France

ANNEXE N°55 Plan d'actions commercialisation



L'Office de Tourisme commercialise aussi par le biais des différentes boutiques des BIT auprès de ses visiteurs. La boutique compte environ 540 références parmi lesquelles des produits art de la table, coffrets cadeaux, carterie, librairie, produits du terroir, souvenirs, articles textiles et topoguides.

Cette année, le service est en cours de structuration et va mettre en place une stratégie commerciale correspondant à la « Marque Cotentin Unique par Nature » et le développement des produits dérivés de la marque.

L'Office de Tourisme propose un service billetterie à ses visiteurs. L'offre est large, car l'office vend de la billetterie de transport, spectacles, sorties nature, ateliers et autres événements qui se situent sur sa zone de compétence.

L'office projette de développer un service de billetterie sur internet afin de mieux répondre à la demande des clientèles locales et de passage.

#### ANNEXE N°56 Stratégie boutique

#### **Animation du réseau des acteurs touristiques assistance aux porteurs de projet**

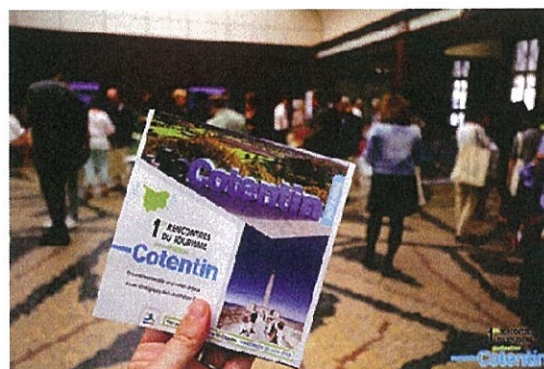
Les acteurs touristiques sont pleinement investis au sein de l'Office de Tourisme du Cotentin. En effet, la SPL de Développement Touristique - Office de Tourisme du Cotentin dispose d'un comité stratégique qui est une instance consultative composée de 67 membres. Ce comité stratégique représente l'ensemble des acteurs touristiques du territoire.

La mission du comité stratégique est d'accompagner les dirigeants dans leurs réflexions stratégiques et dans leurs plans d'actions. Aussi, ce comité a désigné neuf censeurs et un administrateur pour prendre part aux travaux du conseil d'administration de l'Office de Tourisme du Cotentin.

L'Office de Tourisme possède un service partenariat qui a pour mission d'animer le réseau des acteurs touristiques.

En juin 2018, la Communauté d'agglomération du Cotentin a initié « les premières rencontres du tourisme » et a sollicité l'Office de Tourisme pour organiser le rendez-vous.

Ce premier rendez-vous avait pour objectif de rassembler tous les acteurs du tourisme du Cotentin afin de leur présenter le diagnostic touristique du territoire, de dessiner les premiers enjeux et les axes stratégiques de la destination Cotentin.







## Accompagnement dans la transition numérique

En 2019, l'Office de Tourisme propose à ses partenaires de bénéficier d'un accompagnement collectif aux bonnes pratiques de l'e-tourisme, sous forme d'ateliers. Ces ateliers sont réalisés par nos Animatrices Numériques du Territoire (ANT) et sont spécialement dédiés aux enjeux numériques des acteurs du tourisme. Ils permettent aux socioprofessionnels d'utiliser au mieux leurs outils numériques.

ANNEXE N°57 Programme des ateliers 2019

ANNEXE N°58 Livret accompagnement numérique des socioprofessionnels du Cotentin

## Assistance aux porteurs de projet

L'Office de Tourisme propose des ressources à destination des porteurs de projets telles que des données marketings et des études. Ainsi que, de l'expertise qui se traduit par de l'assistance, du conseil, de l'aide à la conception de cahier des charges.



IDENTIFICATION DE L'ACTION			
Entité concernée	Office de Tourisme du Cotentin et son territoire		
Intitulé de l'action	Études et accompagnement au développement		
Code de l'action	940		
Référent de l'action	Gwenaelle Lehmann		
DESCRIPTEUR DE L'ACTION			
Situation / contexte	Pour le territoire, l'OT met des ressources (données marketing, études existantes, conception de cahier des charges) et de l'expertise au service du développement touristique : assistance, conseil et suivi des études des collectivités, accueil et orientation des porteurs de projets. Pour orienter les décisions et actions de l'OT ou de ses équipements, le Pôle commande et mène également certaines études.		
Cibles	En externe : collectivités, acteurs du tourisme et porteurs de projets En interne : Comité de Direction de l'OT		
Objectifs de l'action	Attendus (prévisionnel)	Indicateurs retenus	Réalisés (bilan)
	Conseil collectivités	Nombre de demandes / contributions	
	Conseil porteurs de projets	Nombre de demandes / contributions	
Description de l'action	2 études à réaliser pour l'OT Remise des livrables (2019)		
Description de l'action	Environ 12 études ou projets des collectivités sont en cours avec les conseils, l'aide ou le suivi de l'OT. L'OT fournit des données marketing et oriente sur demande les porteurs de projets privés pour monter ou financer leurs projets. Pour l'OT, des études sont programmées pour 2019 sur le développement pour le site du Phare de Carteret (projet et faisabilité) et la notoriété et l'image du Cotentin.		

72

## Promotion de la destination et communication grand public

Le service communication de l'Office de Tourisme du Cotentin a pour objectif de renforcer l'image et de modifier durablement la notoriété de la destination Cotentin auprès du grand public.

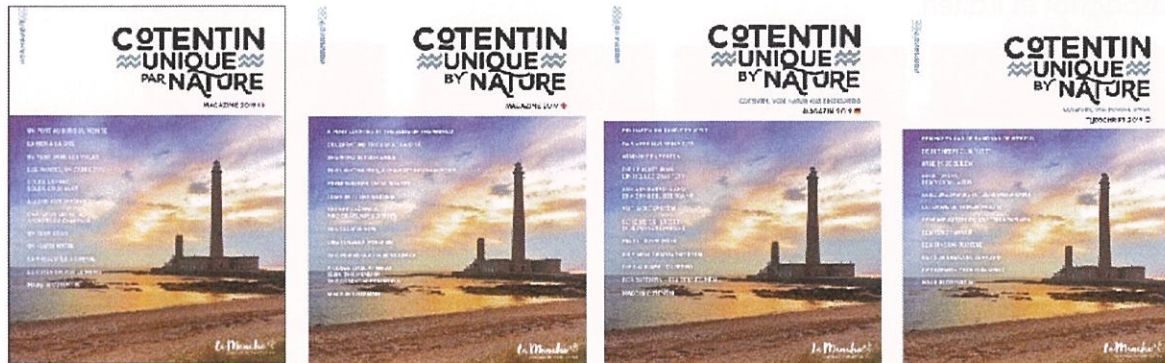
Différentes actions ont été mises en place :

- les éditions/le print,
- la stratégie digitale
- la stratégie d'influence.

### Les éditions /le print

L'Office de Tourisme a mis en place une collection d'éditions afin de répondre aux attentes des clientèles que ce soit avant ou pendant leur séjour.

Pour l'avant séjour, l'Office de Tourisme a édité un magazine de destination appelé Magazine du Cotentin afin de séduire les nouvelles clientèles qui ne connaissent pas le territoire. Ce magazine est édité à 30 000 exemplaires en Français. Il existe aussi en anglais, allemand, et néerlandais.



Magazine français

Magazine anglais

Magazine allemand

Magazine néerlandais

ANNEXE N°59 Magazine du Cotentin français

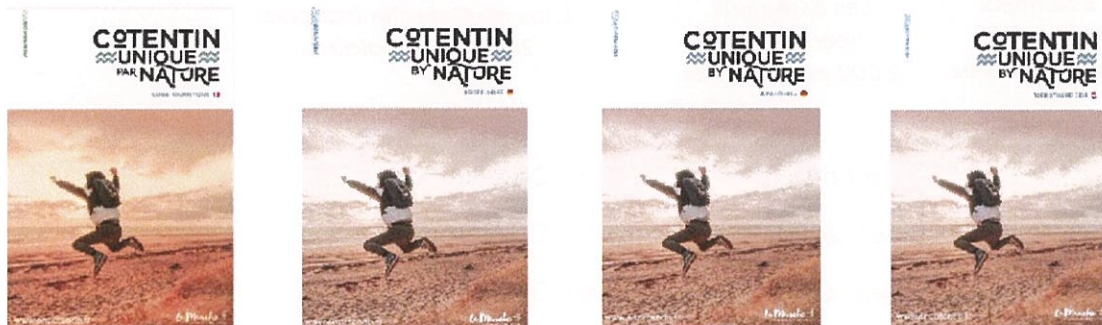
ANNEXE N°60 Magazine du Cotentin anglais

ANNEXE N°61 Magazine du Cotentin allemand

ANNEXE N°62 Magazine du Cotentin néerlandais

Pendant le séjour, l'Office de Tourisme a prévu d'autres éditions :

Le guide touristique moins éditorial et accès sur les partenariats est édité en français à 90 000 exemplaires. Ce guide a été traduit en anglais, allemand, et néerlandais.



Guide touristique français

Guide touristique anglais  
25 000 exemplaires

Guide touristique allemand  
10 000 exemplaires

Guide touristique néerlandais  
10 000 exemplaires

ANNEXE N°22 Le guide touristique de l'Office de Tourisme du Cotentin FR

ANNEXE N°63 Le guide touristique GB

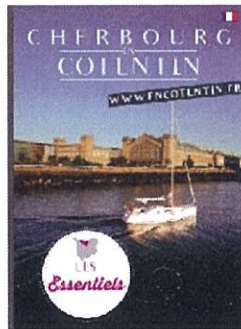
ANNEXE N°64 Le guide touristique ALL

ANNEXE N°65 Le guide touristique NL

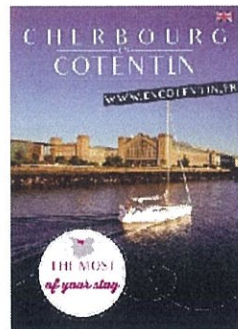


Les Essentiels de Cherbourg-en-Cotentin et du Clos du Cotentin à destination des personnes qui viennent en court séjour. Les Essentiels leur permettent de découvrir la ville de Cherbourg-en-Cotentin et le territoire du Clos du Cotentin en 24 heures.

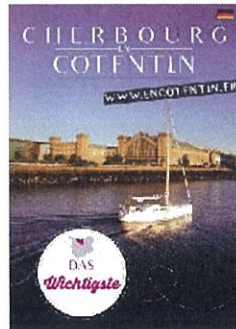
Les Essentiels de Cherbourg-en-Cotentin existent en anglais, allemand, néerlandais, espagnol et italien.



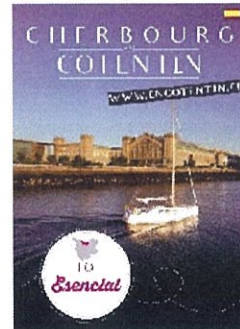
Les Essentiels  
français  
10 000 exemplaires



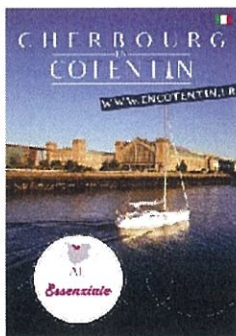
Les Essentiels  
anglais  
9 000 exemplaires



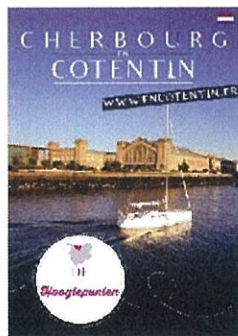
Les Essentiels  
allemand  
3 000 exemplaires



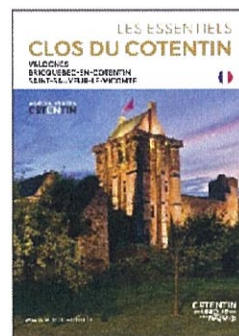
Les Essentiels  
espagnol  
2 000 exemplaires



Les Essentiels  
italien  
2 000 exemplaires



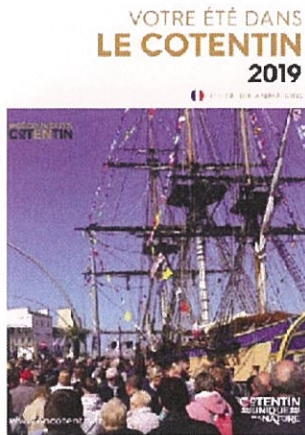
Les Essentiels  
néerlandais  
2 000 exemplaires



Clos du Cotentin français  
25 000 exemplaires

- ANNEXE N°66 Les Essentiels de Cherbourg-en-Cotentin FR
- ANNEXE N°67 Les Essentiels de Cherbourg-en-Cotentin GB
- ANNEXE N°68 Les Essentiels de Cherbourg-en-Cotentin ALL
- ANNEXE N°69 Les Essentiels de Cherbourg-en-Cotentin ESP
- ANNEXE N°70 Les Essentiels de Cherbourg-en-Cotentin ITA
- ANNEXE N°71 Les Essentiels de Cherbourg-en-Cotentin NL
- ANNEXE N°72 Les Essentiels du Clos du Cotentin

Le guide des animations 2019 édité à 20 000 exemplaires répertorie les animations du territoire de début juin à fin septembre.



ANNEXE N°23 Guide des animations 2019

La table des marées éditée à 30 000 exemplaires indique les horaires de marées de Cherbourg-en-Cotentin. Une correction est appliquée pour les autres ports du territoire.



ANNEXE N°73 Table des marées 2019

## LA STRATEGIE DIGITALE

Le nouveau site internet de l'Office de Tourisme est le seul canal média ubiquitaire de promotion et d'information de la destination, accessible à tout moment. La stratégie de l'office est d'avoir un site portail qui soit adaptable et efficace.

Ce site est un portail à destination du grand public qui offre aux visiteurs la possibilité de découvrir et de préparer leur séjour sur le territoire. Les informations sur le site sont actualisées.

Ce site internet met en lumière des offres immédiatement consommables sur le territoire.

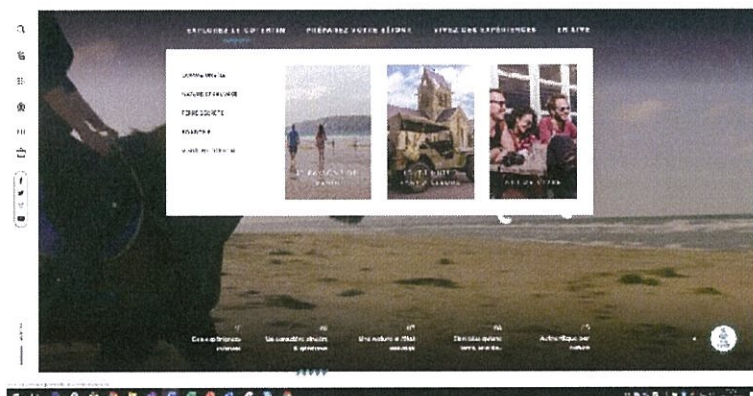


La page d'accueil du site internet propose 4 entrées :

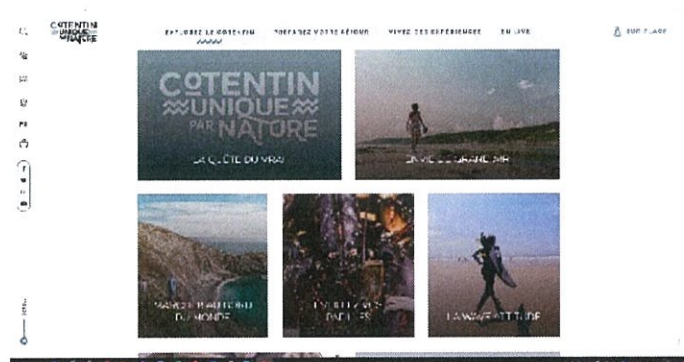
- Explorez le Cotentin
- Préparez votre séjour
- Vivez des expériences
- En live : permet à l'internaute de voir en temps réel différents sites touristiques.



Ensuite, ces 3 entrées se déclinent par thématique.



Ces thématiques sont déclinées par centre d'intérêt.



## LA STRATEGIE D'INFLUENCE

### Les relations presse

Le service communication de l'Office de Tourisme dispose d'une chargée de communication dont la mission est de se charger des relations presse. Afin de renforcer ce travail avec les médias, l'Office de Tourisme a fait appel à l'agence de presse AirPur et dispose donc d'un attaché de presse dédié dont la mission est de rédiger des dossiers, des communiqués de presse et d'influencer les médias français.



L'Office de Tourisme entretient une véritable relation de confiance avec les journalistes de la presse locale. Ceux-ci sont un vecteur majeur de diffusion de l'information et ainsi du succès de la promotion de nos actions.

L'objectif de l'Office de Tourisme est de faire la promotion du Cotentin auprès du grand public via les médias, presse écrite, télévision et radio.

La chargée de communication de l'Office de Tourisme travaille avec le service presse de Latitude Manche et répond aussi aux demandes directes des journalistes.

ANNEXE N°48 Rapport d'activité 2018 page 27

ANNEXE N°74 Dossier de presse Le Cotentin Presqu'île inattendue

### Les réseaux sociaux

L'objectif est de promouvoir le territoire en mettant en avant et en valeur le territoire dans le but d'y accroître les retombées économiques. Cet objectif passe par la recherche et le partage d'informations issues des partenaires de l'Office de Tourisme ou de fans qui assurent régulièrement la promotion du territoire.

Par le biais des réseaux sociaux, l'Office de Tourisme souhaite consolider et asseoir la notoriété de la destination afin de rendre le Cotentin inspirant pour les voyageurs.

L'Office de Tourisme disposent de plusieurs comptes sur les réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram, Twitter.

La cible se situe sur le marché francophone.

Trois cibles principales :

- Les actifs sont des français à la recherche de séjours sportifs au plus près de la nature, en famille ou groupe d'amis.
- Les renoueurs qui recherchent les particularités des paysages, la qualité des hébergements et l'art de vivre maritime.
- Les locaux et les fans sont les habitants qui sont incités à partager leur histoire et leurs expériences sur les réseaux sociaux de l'Office de Tourisme.

Les professionnels tels que la presse, les politiques, les partenaires et les acteurs du tourisme.

Pour plus d'informations sur les réseaux sociaux, cf critère n°14.

ANNEXE N°42 Ligne éditoriale de l'Office de Tourisme du Cotentin

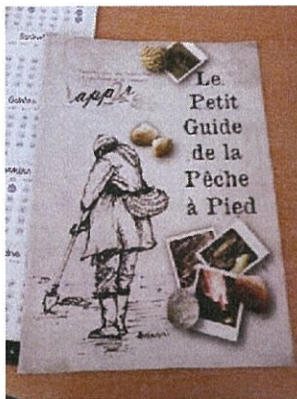


Actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et du développement durable

L'Office de Tourisme met en œuvre des actions de sensibilisation des touristes en matière de protection de l'environnement. Les différents BIT mettent à disposition des modes d'emploi pour le tri sélectif en français et en anglais.



Les conseillers en séjour diffusent des informations sur les espaces naturels protégés du territoire (les bonnes pratiques, les techniques de pêche...) et sur les moyens de transports doux, (réseau bus, les transports Manéo, les vélos en location et libre-service...).



Les agents sensibilisent les acteurs touristiques à la protection de l'environnement et au développement durable. Ils amènent des sacs de tri de Cotentin Traitement aux propriétaires de meublés afin que ceux-ci les mettent à disposition de leurs clients.

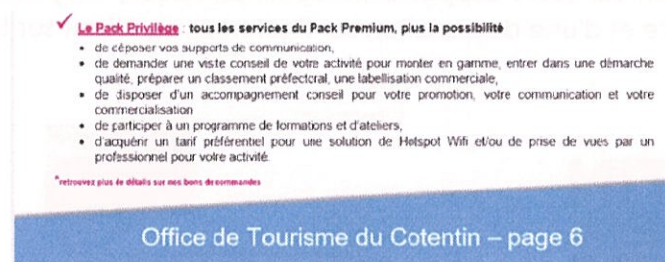


Lors de visites de conseil en vue d'un classement, les agents sensibilisent les hébergeurs à avoir des réducteurs d'eau sur les robinets, des chasses d'eau à double bouton poussoir afin d'économiser l'eau et des éclairages LED pour économiser l'énergie.

Les agents fournissent aussi des affichettes de tri aux différents acteurs touristiques.

Amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques

L'Office de Tourisme incite les acteurs de tourisme à monter en gamme. En effet, le socioprofessionnel qui souhaite devenir partenaire de l'Office de Tourisme et qui prend un pack « privilège » peut demander une visite conseil de son activité pour une montée en gamme, entrer dans une démarche qualité, préparer un classement préfectoral, une labellisation commerciale.



Le socioprofessionnel peut bénéficier d'une visite conseil en vue d'un classement par un agent de l'Office de Tourisme. Cette visite va être gratuite et il bénéficiera d'une remise de 50 € sur la visite de classement réalisée par Latitude Manche.

S'il n'est pas partenaire, le socioprofessionnel qui souhaite une visite conseil en vue d'un classement, sera facturé 36 euros par l'Office de Tourisme.

L'Office de Tourisme n'effectue que des visites conseil en vue d'un classement. Ensuite, la visite de classement est réalisée par Latitude Manche. Donc, l'agent de l'Office de Tourisme se munit de la grille de critère qui sert au classement des hébergements. Il va faire un récapitulatif de sa visite et envoyer un compte-rendu avec ses préconisations à l'hébergeur, en lui précisant le classement auquel il peut prétendre. Ainsi, l'hébergeur peut se rapprocher des services de Latitude Manche et monter un dossier afin de demander le classement de son hébergement.

ANNEXE N°75 Guide du partenaire 2019

ANNEXE N°76 Rapport visite de conseil en vue d'un classement

ANNEXE N°77 Grille de classement meublés





## TABLE DES MATIERES

### L'OFFICE DE TOURISME EST ACCESSIBLE ET ACCUEILLANT **P4**

1.L'espace d'accueil de l'OT est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique. P4

2.Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir. P35

3.L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'Office de Tourisme. P61

### LES PERIODES ET HORAIRES D'OUVERTURE SONT COHERENTS AVEC LA FREQUENTATION TOURISTIQUE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION **P65**

4.L'Office de Tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal au moins 180 jours par an, pour une durée minimale de 3 heures par jour et de 1080h par an. P65

### L'INFORMATION EST ACCESSIBLE A LA CLIENTELE ETRANGERE **P67**

6. Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais, pendant les horaires d'ouverture du bureau d'information touristique principal. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge. P67

### L'INFORMATION TOURISTIQUE COLLECTEE EST EXHAUSTIVE, QUALIFIEE ET MISE A JOUR **P73**

8. L'Office de Tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour sur l'offre touristique locale relative à l'offre d'hébergement, aux sites touristiques, aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types, à tout autre service utile aux touristes.

L'Office de Tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale. P73

### LES SUPPORTS D'INFORMATIONS TOURISTIQUES SONT ADAPTES, COMPLETS ET ACTUALISES **P77**

9. L'Office de Tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier. P77



10. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français et en anglais ; la traduction est réalisée par des personnes qualifiées. P79

## **L'OFFICE DE TOURISME EST A L'ECOUTE DU CLIENT ET ENGAGE DANS UNE DEMARCHE PROMOUVANT LA QUALITE ET LE PROGRES P81**

12. L'Office de Tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes

14. L'Office de Tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.

L'Office de Tourisme dispose de moyens humains pour assurer sa mission. P85

## **L'OFFICE DE TOURISME DISPOSE DE MOYENS HUMAINS POUR ASSURER SA MISSION P88**

15. L'Office de Tourisme emploie un responsable justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 5 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 3 équivalents temps plein travaillé. P88

## **L'OFFICE DE TOURISME ASSURE UN RECUEIL STATISTIQUE P89**

17. L'Office de Tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'Office de Tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention. P89

## **L'OFFICE DE TOURISME MET EN ŒUVRE LA STRATEGIE TOURISTIQUE LOCALE P91**

19. L'Office de Tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique validée par la collectivité précisant les missions de l'Office de Tourisme dans les domaines suivants : la politique d'accueil ; commercialisation ; animation du réseau des acteurs touristiques ; accompagnement dans la transition numérique ; assistance aux porteurs de projet ; promotion de la destination et communication grand public ; actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et du développement durable ; amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques. Cette stratégie est validée par la collectivité. P91

Table des matières

Liste des annexes

## LISTE DES ANNEXES

- Annexe n°1 Réseau routier principal Manche
- Annexe n°2 Manéo lignes express et navettes
- Annexe n°3 Facture acquittée Office de tourisme de France 2019
- Annexe n°4 AMO pour la définition du programme et du concept de rénovation des BIT
- Annexe n°5 Plan du centre-ville de Cherbourg (plan sous-main)
- Annexe n°6 Les lignes de bus de Cherbourg-en-Cotentin
- ANNEXE N°7 Plan du BIT de Cherbourg
- ANNEXE N°8 Plan du BIT de Goury
- ANNEXE N°9 Plan du BIT de Barfleur
- Annexe n°10 Plan du BIT de St Vaast La Hougue
- Annexe n°11 Plan d'action Office de tourisme du Cotentin (page 25)
- Annexe n°12 Contrat wifi
- Annexe n°13 Calendrier des jours d'ouverture des bureaux permanents
- Annexe n°14 Tableau des quotités de travail des agents
- Annexe n°15 CV des agents titulaires
- Annexe N°16 Attestation de formation en langues étrangères
- Annexe n°17 Extraction chambre d'hôtes la Hague privilège premium 2019
- Annexe n°18 Extraction gîtes de groupe Cotentin
- Annexe n°19 Extraction hébergement de groupe la Hague 2019
- Annexe n°20 Extraction hôtel la Hague 2019 privilège
- Annexe n°21 Extraction location 4 personnes la Hague
- Annexe n°22 Guide touristique de l'office de tourisme du Cotentin
- ANNEXE N°23 Guide des animations 2019
- ANNEXE N°24 Carte touristique du Cotentin
- ANNEXE N°25 Plan sous-main de La Hague
- ANNEXE N°26 Plan sous-main de la Côte des Isles
- ANNEXE N°27 Plan sous-main du Val de Saire
- ANNEXE N°28 Site internet BE Noti IRIS
- ANNEXE N°29 MOD ACC N°18 Questionnaire accueil



- ANNEXE N°30 MOD INT N°12 Fiche réclamation
- ANNEXE N°31 FI INT N°3 Traiter les réclamations
- ANNEXE N°32 FI ACC N°2 Ouvrir et fermer le BIT de Goury
- ANNEXE N°33 FI ACC N°4 Ouvrir et fermer le BIT de Cherbourg
- ANNEXE N°34 FI ACC N°8 Ouvrir et fermer le BIT de St Vaast La Hougue
- ANNEXE N°35 FI ACC N°11 Ouvrir et fermer le BIT de Barfleur
- ANNEXE N°36 FI ACC N°20 Accueillir en face à face
- ANNEXE N°37 FI ACC N°21 Traiter un courrier
- ANNEXE N°38 FI ACC N°24 Gérer les stocks de documentation
- ANNEXE N°39 FI ACC N°25 Placer les documentations dans les présentoirs
- ANNEXE N°40 MOD ACC N°24 Charte de bonne attitude
- ANNEXE N°41 MODOP ACC N°1 GRC Tourinsoft Cotentin
- Annexe N°42 Ligne éditoriale Office de Tourisme du Cotentin
- ANNEXE N°43 Tableau de bord réseaux sociaux 2018
- ANNEXE N°44 Curriculum vitae Guillaume Henry
- ANNEXE N°45 Diplôme de fin d'étude de l'Institut Supérieur de Paris
- ANNEXE N°46 Mastère spécialisé en sport, management et stratégie d'entreprise
- ANNEXE N°47 Mastère spécialisé management du tourisme
- ANNEXE N°48 Rapport d'activité 2018
- ANNEXE N°49 Nouveaux territoires Poids économique et poids social du tourisme Cotentin Tourisme 2018
- ANNEXE N°50 Bilan saison 2018
- ANNEXE N°51 Délibération 2019-003 Tourisme définition stratégie dev. touristique
- ANNEXE N°52 Stratégie LE COTENTIN de l'office de tourisme du Cotentin
- ANNEXE N°53 Stratégie d'accueil touristique SADI
- ANNEXE N°54 Certificat d'immatriculation Atout France
- ANNEXE N°55 Plan d'action commercialisation
- ANNEXE N°56 Stratégie boutique
- ANNEXE N°57 Programme des ateliers 2019
- ANNEXE N°58 Livret accompagnement numérique des socioprofessionnels du Cotentin
- ANNEXE N°59 Magazine du Cotentin français

- ANNEXE N°60 Magazine du Cotentin anglais
- ANNEXE N°61 Magazine du Cotentin allemand
- ANNEXE N°62 Magazine du Cotentin néerlandais
- ANNEXE N°63 Le guide touristique GB
- ANNEXE N°64 Le guide touristique ALL
- ANNEXE N°65 Le guide touristique NL
- ANNEXE N°66 Les Essentiels de Cherbourg FR
- ANNEXE N°67 Les Essentiels de Cherbourg GB
- ANNEXE N°68 Les Essentiels de Cherbourg ALL
- ANNEXE N°69 Les Essentiels de Cherbourg ESP
- ANNEXE N°70 Les Essentiels de Cherbourg IT
- ANNEXE N°71 Les Essentiels de Cherbourg NL
- ANNEXE N°72 Les Essentiels du Clos du Cotentin
- ANNEXE N°73 Table des marées 2019
- ANNEXE N°74 Dossier de presse Le Cotentin Presqu'île inattendue
- ANNEXE N°75 Guide du partenaire 2019
- ANNEXE N°76 Rapport visite de conseil en vue d'un classement
- ANNEXE N°77 Grille de classement
- ANNEXE N°78 Contrat de licence marque Cotentin
- ANNEXE N°79 Marque Cotentin



Envoyé en préfecture le 03/10/2019

Reçu en préfecture le 03/10/2019

Affiché le

**S E O**

ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_107-DE