



# GUIDE DU PARTENAIRE 2020

## OFFICE DE TOURISME LE MANS METROPOLE



Hôtel des Ursulines  
16, rue de l'étoile 72000 LE MANS  
02 43 28 17 22  
[www.lemans-tourisme.com](http://www.lemans-tourisme.com)

## ● LE MOT DU DIRECTEUR



### **Chers amis professionnels du tourisme,**

Vous êtes de précieux partenaires de notre Office de tourisme métropolitain qui est là pour promouvoir vos activités et accroître la notoriété de notre territoire.

Je tiens à vous remercier au nom de toute notre équipe pour votre collaboration à nos côtés.

Depuis plusieurs années maintenant, nous multiplions nos efforts en matière de promotion, de communication écrite et digitale, de commercialisation de vos produits à travers nos diverses actions de salons professionnels et grand public, workshops, B to B aussi bien sur le plan régional, national qu'international. Depuis 2015, la marque « LE MANS SURPREND » accompagne le développement de notre destination touristique. Son but : donner une image forte et cohérente du territoire et rassembler les acteurs autour d'un sentiment d'appartenance. Reflet de l'identité forte et spécifique du territoire, elle s'appuie sur des valeurs communes qui mettent en avant ses richesses qu'elles soient patrimoniales, gastronomiques ou encore culturelles.

Devenir partenaire, c'est l'opportunité de vous approprier les valeurs de la marque pour enrichir votre propre communication et être acteur de votre territoire touristique bien identifié, reconnu, dynamique et moderne.

Nous continuerons cette année encore à accroître notre notoriété et nos actions, avec votre appui, grâce à une équipe enthousiaste et ambitieuse. Le Mans est une destination touristique en devenir mais il reste encore du chemin à parcourir ensemble.

Merci à vous tous pour votre soutien et continuons à travailler tous ensemble pour que notre territoire gagne ses lettres de noblesse.

Touristiquement Vôtre.

**Bruno Ray**  
Directeur de l'Office de Tourisme Le Mans Métropole

# POUR MIEUX NOUS CONNAITRE

## • QUI SOMMES-NOUS ?

Le premier Office de Tourisme a été créé en 1919, en association Loi 1901, par la ville du Mans et l'Automobile Club de l'Ouest et était installé Place de la République.

Installation en Janvier 1988 à l'Hôtel des Ursulines.

Depuis Juin 2013, L'Office de Tourisme est passé en Société d'Economie mixte – Le Mans Evènements - avec le Centre des Expositions et le Palais des Congrès et de la Culture du Mans, ainsi que l'Anova à Alençon.

En Janvier 2017, l'Office de Tourisme du Mans devient métropolitain et couvre l'ensemble des 19 communes de Le Mans Métropole.

Une équipe constituée de 8 personnes.

Le Mans Evènements compte 47 personnes.

## • QUELLES RECONNAISSANCES ?

Depuis le 1er juin 2013, **l'Office de Tourisme Le Mans Métropole est engagé dans une démarche Qualité** qui a pour but d'assurer une qualité de service conformément aux objectifs nationaux Qualité des Offices de Tourisme de France.

<https://www.qualiteofficedetourisme.com/office-de-tourisme/qu-est-ce-que-la-marque-qualite-tourisme/>

Depuis le 8 mars 2016, **l'Office de Tourisme Le Mans Métropole est classé en catégorie II.**

Il appartient au réseau de la Sarthe. Il est membre de la fédération régionale (FROTSI – un siège au conseil d'administration) et de la Fédération Nationale (OTF – un siège au collège urbain).

L'Office de Tourisme Le Mans Métropole est adhérent au réseau des Offices de Tourisme de France et s'engage à :

- Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- Faciliter vos démarches.
- Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.



- Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
- Vous offrir l'accès libre au wifi.
- Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.
- Être ouvert 240 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.
- Répondre toute l'année à vos courriers.
- Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins.
- Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.
- Vous donner accès à son site internet trilingue.
- Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relative :
  - à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau du classement, pour les partenaires, et uniquement le nom de l'établissement et le téléphone pour les non- partenaires.
  - aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales pour les partenaires, et uniquement le nom de l'établissement et le téléphone pour les non-partenaires.
  - aux évènements et animations
  - aux numéros de téléphone d'urgence.
- Mettre à jour annuellement son information touristique via la plateforme e-SPRIT.
- Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.
- Présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles (Présentation plus détaillée pour les partenaires).
- Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.
- Respecter une démarche de qualité.
- Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.
- Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.



Depuis le 13 septembre 2016, **l'Office de Tourisme a obtenu la labellisation Tourisme & Handicap pour les quatre déficiences.**

La "Marque Tourisme & Handicap" apporte la garantie d'un accueil efficace et adapté aux besoins indispensables des personnes handicapées.

## ● L'ACCUEIL DES VISITEURS

L'Office de Tourisme est ouvert aux jours suivants :

- Haute saison (Du 1er mai au 31 octobre) :

Lundi au samedi de 09:00 - 18:00 (permanence dimanches et jours fériés de 14h30 à 18h de mai à septembre à la Maison du Pilier-Rouge)

- Basse saison (Du 1er novembre au 30 avril) :

Lundi au samedi de 10:00 - 18:00

## QUELQUES CHIFFRES CLÉS (2018)

**63770** visiteurs à l'Office de Tourisme

**361 150** visiteurs uniques sur notre site internet [www.lemans-tourisme.com](http://www.lemans-tourisme.com)

**25 000** guides « Bienvenue au Mans » distribués

**246** partenaires

+ **de 6000** destinataires de la newsletter hebdomadaire

+ **de 90%** de visiteurs satisfaits des services de l'OT

**Mais aussi une forte présence sur les réseaux sociaux**



<https://www.facebook.com/tourisme.le.mans> : **6452** J'aime



<https://twitter.com/lemanstourisme> : **2403** abonnés



<https://instagram.com/amazinglemans/> : **3097** abonnés



<https://fr.pinterest.com/AmazingLeMans/> : **108** abonnés



<https://www.youtube.com/watch?v=AwI2bOx4VT0> : **232** abonnés



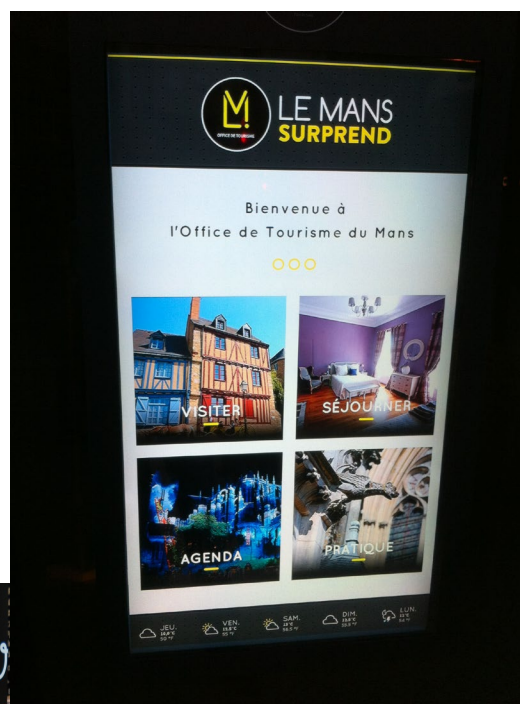
[https://www.tripadvisor.fr/Attraction\\_Review-g187195-d2643304-Reviews-Office\\_de\\_Tourisme\\_du\\_Mans-Le\\_Mans\\_Sarthe\\_Pays\\_de\\_la\\_Loire.html](https://www.tripadvisor.fr/Attraction_Review-g187195-d2643304-Reviews-Office_de_Tourisme_du_Mans-Le_Mans_Sarthe_Pays_de_la_Loire.html) : **90** avis (note de

4.5/5) « Certificat d'excellence 2018 »

# NOS MISSIONS ET ACTIONS

## ● ACCUEILLIR, INFORMER, CONSEILLER

- Conseiller une clientèle variée en proposant un accueil et des conseils personnalisés, adaptés au besoin des clients afin d'encourager la consommation
- Gérer l'information, faciliter sa diffusion 7/7j et 24/24h grâce aux outils numériques, site internet, ...
- 2 écrans dynamiques, 4 tablettes, 1 borne tactile à l'extérieur
- Mise en avant de tous les évènements de notre territoire métropolitain et des activités de nos partenaires sur le site web et dans nos éditions
- Mise à disposition de vos flyers touristiques dans notre espace accueil pour les prestataires partenaires avec gestion des stocks.
- Offrir un accès wifi gratuit



## ● PROMOUVOIR, VALORISER, COMMERCIALISER

- Renforcer l'attractivité de la destination sur les marchés locaux, nationaux et internationaux (Chine, Japon, Canada, USA, Grande Bretagne, Allemagne, Benelux, Espagne...)
  - Envoi de newsletters à partir de nos fichiers
  - Participation avec Sarthe Tourisme au Championnat du monde d'endurance automobile (le WEC) pour promouvoir la destination Le Mans / La Sarthe auprès du public assistant aux différentes courses du championnat.
  - Participation à différents salons et workshops : Salon des seniors, salons du Tourisme (Colmar, Nantes, Rennes, Rouen, Lille, ...), Foire du Mans, etc...



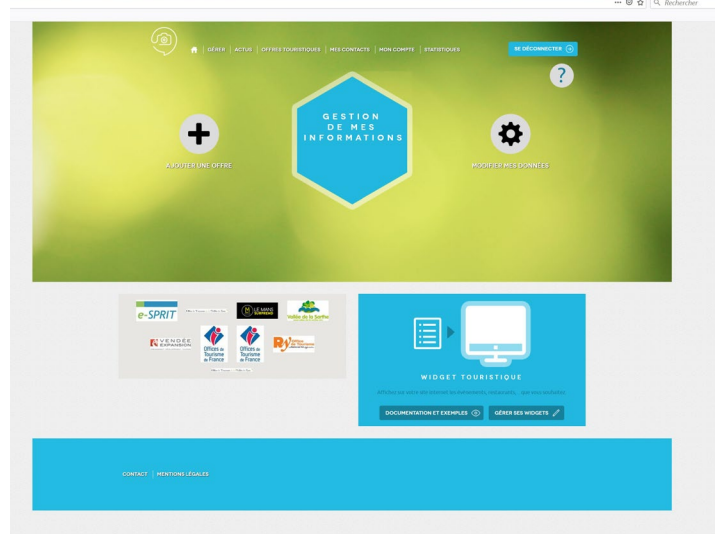
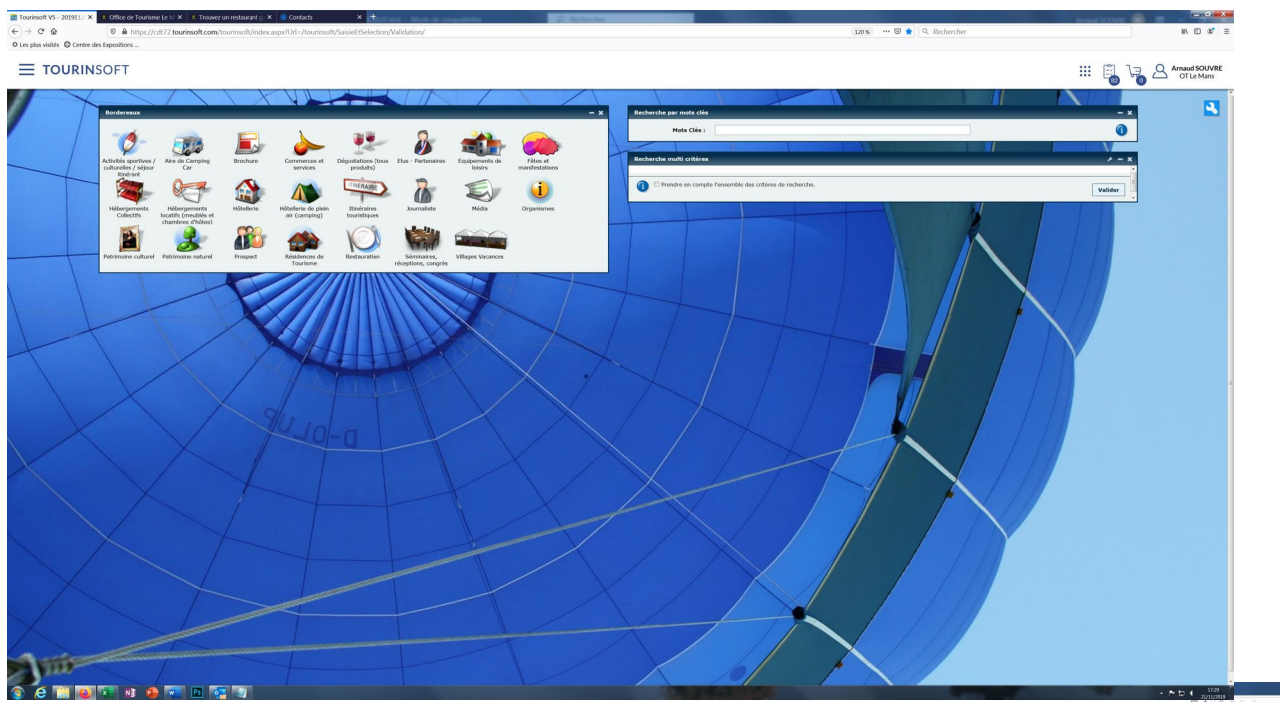
- Animer et dynamiser le territoire, valoriser la destination sur les réseaux sociaux et auprès des médias
  - Organisation d'accueil de journalistes, de blogueurs
  - Envoi de newsletters, dossiers de presse, photos, vidéos,...
  - Animation des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram,...)
- Commercialiser les produits touristiques, spectacles, activités de loisirs ou culturelles, visites guidées, générateurs de retombées économiques directes pour le territoire.
  - Billetterie des courses de 24 Heures (auto, moto, Le Mans Classic)
  - Billetterie MSB
  - Billetterie spectacles (Festival Bebop, Automnales, EuropaJazz, Antarès, Palais des Congrès, Oasis, etc...)
  - Visites guidées « Les Flâneries mancelles »
- Proposer une boutique valorisant l'identité du territoire et les savoir-faire locaux
- Service Commercial : packages individuels, chéquier avantages, gestion des visites et séjours groupes et individuels, promotion sur des salons, accueil presse, hébergement congrès et pendant les courses, séminaires, ...



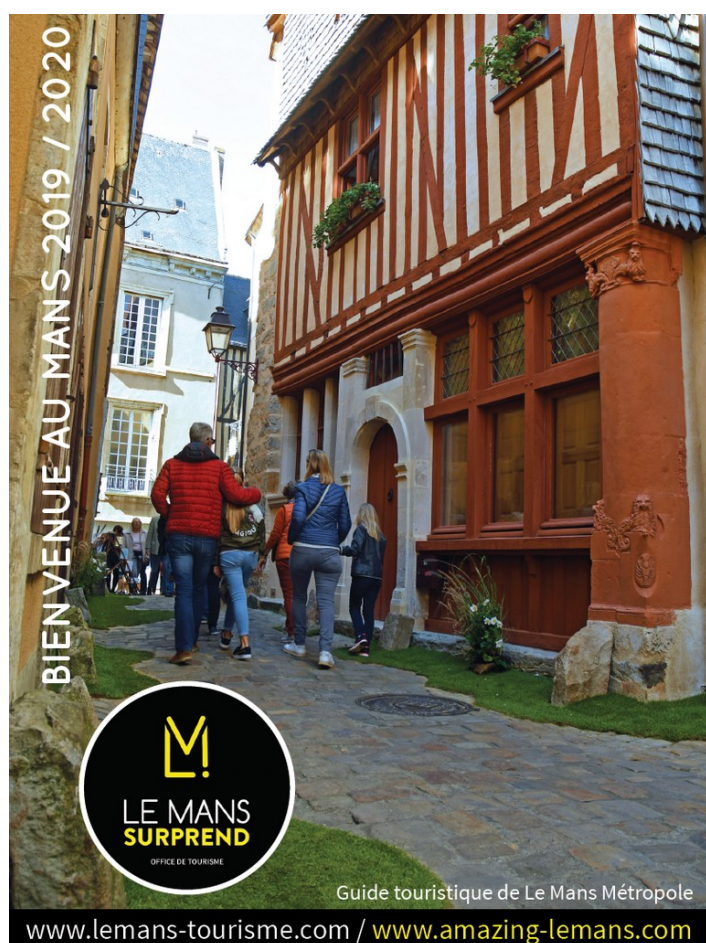


## ● COORDONNER, ANIMER, DEVELOPPER

- Coordonner l'offre et fédérer les acteurs du tourisme local autour d'actions de promotion ou de développement.
  - Déploiement d'une communication autour du slogan « Le Mans Surprend », « Amazing Le Mans » pour l'international et depuis cette année « Of Course Le Mans » en accord avec la ville.
  - Organisation d'une journée du « Club des Partenaires » avec visite de sites pour les professionnels afin de mieux connaître l'offre et développer leur réseau
- Améliorer en continu la qualité des services de l'Office de Tourisme Le Mans Métropole et de la destination dans le cadre d'une démarche qualité reconnue.
- Saisir l'offre touristique et les manifestations du territoire dans la base de données « **e-SPRIT** » et accompagner les partenaires dans la saisie.



- **NOS PRINCIPAUX SUPPORTS DE PROMOTION POUR AUGMENTER VOTRE VISIBILITE**



**Le Guide Bienvenue au Mans :**

Retrouvez tous les renseignements pour profiter pleinement de votre séjour au Mans et dans la métropole. Lieux de visites, musées, jardins, évènements sur le circuit, loisirs, hébergements, restauration... Une mine d'information pratiques et touristiques, traduites en anglais et en allemand. Une information plus détaillée sur nos partenaires. N'hésitez pas à nous le demander ou à le télécharger sur [www.lemans-tourisme.com](http://www.lemans-tourisme.com)

-25 000 exemplaires

-80 pages

-Diffusion : Office de Tourisme, courrier, hébergements et partenaires.

**Le chéquier Avantages & Découvertes :**

Réductions, bons plans, cadeaux, le chéquier regroupe + de 80 offres commerciales qui raviront tous les publics aussi bien les touristes que les sarthois ! Disponible gratuitement à l'accueil de l'Office de Tourisme, il sera largement diffusé dans des lieux tels que les musées, parcs d'attractions, lieux publics, hébergeurs, restaurateurs et commerçants du Mans et de la région. Profitez-en !



Vous pouvez également le consulter sur notre site.

-30 000 exemplaires

-96 pages

-Diffusion : Office de Tourisme, courrier, hébergements et partenaires.



## HÔTELS AU MANS ET À PROXIMITÉ DU MANS

Au Mans, en centre-ville, proche du centre historique ou de la gare, aux abords du circuit des 24 Heures du Mans ou des grands axes, dans la campagne sarthoise, tous nos hôtels sont facilement accessibles.

Que vous cherchiez un hôtel de charme indépendant ou un hôtel de chaîne, chacun de nos établissements hôteliers vous garantit un accueil convivial, et de qualité, à l'image de la ville du Mans et de la Sarthe... Faites confiance à nos partenaires !

Au moment des courses sur le circuit des 24H, n'hésitez pas à nous contacter pour connaître les disponibilités sur Le Mans ou dans les environs.

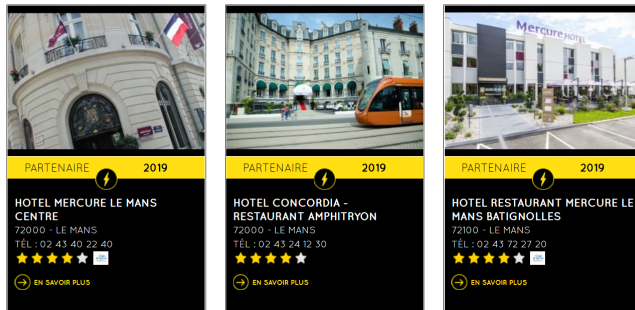
LOCALISATION: Choisissez

CLASSEMENT:  NON CLASSES  1 ÉTOILE  2 ÉTOILES  3 ÉTOILES  4 ÉTOILES  5 ÉTOILES

Buttons: Valider, Réinitialiser

TRIER PAR: Notre sélection

41 résultats pour votre recherche



## Le site web :

Chaque professionnel partenaire est présent sur le site web, également accessible en mobilité. Une page dédiée leur est consacrée : descriptif, coordonnées, photos, lien vers leur site, possibilité d'ajouter des documents PDF, des vidéos...



## RESTAURANTS GASTRONOMIQUES

Découvrez de grands chefs qui ont choisi Le Mans ! Partagez la passion, le talent, l'invention de ces jeunes créateurs.

LOCALISATION: Choisissez

Buttons: Valider, Réinitialiser

TRIER PAR: Notre sélection

5 résultats pour votre recherche



## NOS ACTIONS



## Les Flâneries mancelles :

L'Office de Tourisme vous propose régulièrement ses flâneries mancelles pour découvrir des aspects méconnus de la ville et de la métropole. Des visites inédites et originales comme la locomotive à vapeur et le centre national des archives historiques de la SNCF, le centre de maintenance du tramway, le château de la Forêt à Allonnes,...

## ● **POURQUOI DEVENIR PARTENAIRE DE L'OFFICE DE TOURISME LE MANS METROPOLE ?**

Etre partenaire de l'Office de Tourisme Le Mans Métropole c'est vous engager pour l'année du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020 dans un partenariat actif pour développer et promouvoir notre destination.

C'est également un moyen de vous faire connaître et de rejoindre ceux qui œuvrent pour la mise en valeur de la qualité du tourisme.

C'est appartenir à un réseau.

## ● **EN QUALITE DE PARTENAIRE, VOUS BENEFICIEZ DES AVANTAGES DU PACK 2020 (voir document joint)**

### ● **ETRE PARTENAIRE, C'EST S'ENGAGER A :**

#### **1. Etre ambassadeur de notre destination auprès de vos clients et partenaires professionnels :**

- Donner vos jours et heures d'ouverture de façon claire, constante et fiable
- Orienter vos visiteurs vers l'Office de Tourisme pour toute demande d'informations

#### **2. Participer aux côtés de l'Office de Tourisme à la démarche Qualité pour un meilleur accueil**

- Faire parvenir tout changement au sein de votre activité (tarifs, horaires, nouvel aménagement...)
- Répondre rapidement aux demandes de mises à jour
- Répondre aux enquêtes et aux sondages que nous proposons
- Réagir impérativement en moins de 5 jours à toute réclamation transmise à l'Office de Tourisme afin d'apporter une réponse pertinente

#### **3. Animer et informer mon équipe de ces engagements**

- Respecter les dates limites de réponse indiquées pour chaque opération ou invitation
- Participer à la réunion des partenaires
- Coller la vitrophanie millésimée pour une meilleure identification du partenariat
- Afficher le lien de notre site internet : [www.lemans-tourisme.com](http://www.lemans-tourisme.com) sur mon site.

## ● **COMMENT DEVENIR PARTENAIRE ?**

En retournant votre dossier de partenariat :

- Bulletin d'abonnement au Club des Partenaires dûment complété
- Règlement bancaire (ordre OFFICE DE TOURISME).