

GUIDE DU PARTENAIRE 2021

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



● LE MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur, 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 au nom de toute notre équipe à vous remercier 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 produits touristiques à travers nos diverses actions de salons professionnels et grand public, B to B auprès des agences de voyages, autocaristes et tours opérateurs aussi bien sur le plan régional, national qu'international.

Les nouvelles réglementations sanitaires dues à l'apparition de la COVID-19 depuis mars 2020 ont fortement impactés nos actions de promotion et les résultats escomptés ne sont plus aussi importants qu'ils ont pu l'être par le passé ; cependant, l'été a limité la casse grâce aux marchés de proximité et aux touristes nationaux. Ils n'ont malheureusement pas remplacé les touristes internationaux au fort pouvoir d'achat.

Malgré ce constat en demie-teinte, il nous faut dès à présent être mobilisés pour préparer au mieux l'année 2021 qui risque d'être encore difficile et regarder vers l'avenir et des jours meilleurs. Nous devons être tous mobilisés et solidaires pour mieux affronter les difficultés qui seront encore sur notre chemin. Aussi, dans ce contexte si incertain nous vous proposons de devenir partenaire de notre Club des Acteurs du Tourisme et ainsi participer à toutes nos actions de promotion et de commercialisation de notre métropole.

Pour renforcer encore l'image de marque de notre territoire, votre Office de Tourisme Métropolitain a adopté la marque **OF COURSE LE MANS** depuis le 15 juin dernier de façon à donner une lisibilité accrue à toutes les actions qui sont et seront menées. Notre but est de donner une image forte et cohérente du territoire tout en rassemblant les acteurs que vous êtes 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 les richesses patrimoniales, gastronomiques ou culturelles de notre métropole.

Être partenaire, c'est l'opportunité de vous approprier les valeurs de la marque pour enrichir votre propre communication et être acteur à part entière de notre territoire touristique.

Merci à vous tous pour votre soutien et continuons à travailler tous ensemble pour affronter encore mieux l'année 2021 car c'est en étant unis que nous gagnerons encore des parts de marché.

Touristiquement Vôtre,

Bruno RAY
Directeur
Office de ce 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.

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.

Depuis le 8 mars 2016, **l'Office de Tourisme Le Mans Métropole est classé en catégorie II** et déposera au premier semestre 2021 sa demande de renouvellement auprès du Ministère du Tourisme.

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 (ADN Tourisme – un siège au collège urbain d'OTF).





Depuis le 13 septembre 2016, l'Office de Tourisme a obtenu la labellisation Tourisme & Handicap pour les quatre déficiences et devra déposer sa demande de renouvellement au cours du premier trimestre 2021.

La "Marque Tourisme & Handicap" apporte la garantie d'un accueil efficace et adapté aux besoins indispensables aux personnes en situation de handicap.

● L'ACCUEIL DES VISITEURS

L'Office de Tourisme est ouvert tous les jours du lundi au samedi inclus de 10h à 18h (Permanence dimanches et jours fériés de 14h30 à 18h de mai à septembre à la Maison du Pilier-Rouge)

QUELQUES CHIFFRES CLÉS

(1^{er} juin 2019 -31 mai 2020 – y compris fermeture du 15 mars au 2 juin 2020)

46 781 passages à l'Office de Tourisme

42032 demandes d'information à l'Office de Tourisme

238445 visiteurs uniques sur notre site internet www.lemans-tourisme.com

25 000 guides « Bienvenue au Mans » distribués

30 000 chéquiers avantages

222 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> : **6656** J'aime

<https://twitter.com/lemanstourisme> : **2672** abonnés

https://www.instagram.com/ofcourselemans_tourisme/ : **4299** abonnés

<https://www.youtube.com/watch?v=AwI2bOx4VT0> : **263** abonnés

https://www.tripadvisor.fr/Attraction_Review-g187195-d2643304-Reviews-Office_de_Tourisme_du_Mans-Le_Mans_Sarthe_Pays_de_la_Loire.html :

Note de 4.5/5 « Certificat d'excellence »

NOS MISSIONS ET ACTIONS

● ACCUEILLIR, INFORMER, CONSEILLER

- Réaménagement du pôle accueil suites aux nouvelles conditions sanitaires (Covid 19) : port du masque, gel hydroalcoolique à disposition, 6 personnes maximum en simultané, mise en avant de chaque partenaire sur nos présentoirs et distribution à la demande par nos conseillers en séjour
- 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 événements de notre territoire métropolitain et des activités de nos partenaires sur le site web et dans nos éditions
- Présentation de vos flyers dans notre espace accueil pour les prestataires partenaires avec gestion des stocks.
- Offrir un accès wifi gratuit performant



● PROMOUVOIR, VALORISER, COMMERCIALISER

- Renforcer l'attractivité de la destination sur les marchés locaux, nationaux sous différentes formes :
 - Envoi de newsletters hebdomadaire à partir de nos fichiers
 - Participation à différents salons et workshops en 2019 : Salon des seniors (Lille, Nantes, Rennes), salons du Tourisme (Colmar, Nantes, Rennes), Foire du Mans, etc...
 - Participation en 2019 avec Sarthe Tourisme au Championnat du monde d'endurance automobile (WEC) pour promouvoir la destination Le Mans / La Sarthe auprès du public assistant aux différentes courses du championnat (Silverstone, Fuji, Shanghai, Austin) - 12000 documents distribués.
 - Démarchages commerciaux auprès des autocaristes, agences de voyages, Tour Opérateurs (USA, Japon, Chine, Taiwan, Hong Kong)



- 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 : vins, rillettes, miel, sablés, bières, eaux de vie, articles ACO...(environ 8000 articles vendus)
- 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 et ou de développement.
- Déploiement d'une communication autour du slogan métropolitain « **Of Course Le Mans** » (nouvelle marque adoptée par les collectivités et diffusée par nos soins au plan national et international).
- Organisation d'une journée du « Club des Partenaires » (sauf 2020 pour cause de COVI), avec visite de sites pour les professionnels afin de mieux connaître l'offre et développer leur réseau
- Suite aux nouvelles exigences sanitaires et en collaboration avec Sarthe Tourisme mise en place de commandes groupées : gel hydroalcoolique et masques
- 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
 -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 !

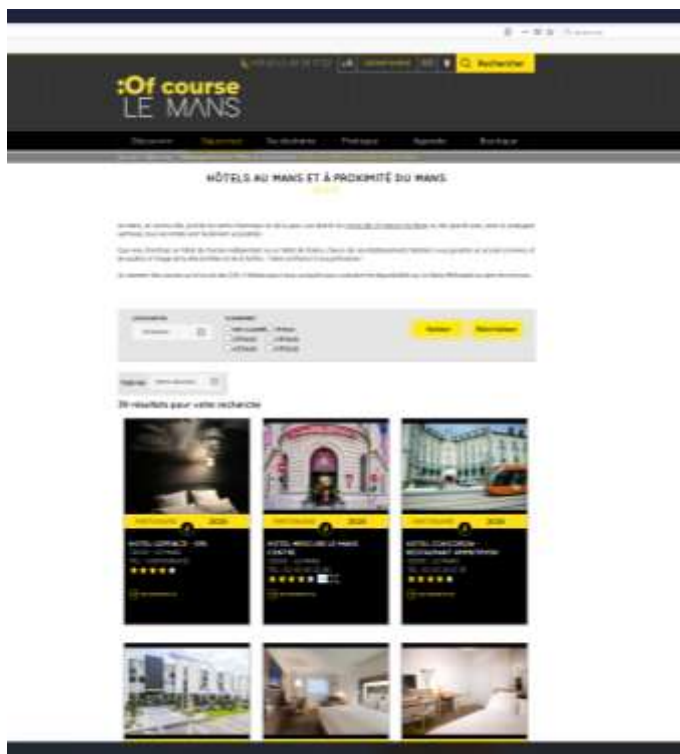


Vous pouvez également le consulter sur notre site.

-30 000 exemplaires

-96 pages

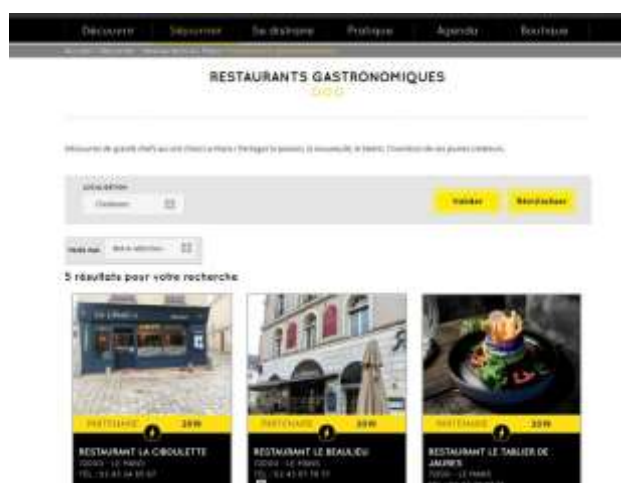
-Diffusion : Office de Tourisme, courrier, hébergements et partenaires.



Le site web :

Chaque professionnel partenaire est mis en avant sur notre site web qui est également accessible en responsive (tableau, smartphone...) Une page dédiée leur est consacrée : descriptif, coordonnées, photos, lien vers leur site, possibilité d'ajouter des documents PDF, des vidéos...

Le site web existe en plusieurs langues étrangères (anglais, chinois, russe, et bientôt espagnol)



• NOS ACTIONS

Flâneries mancelles
organisées par l'Office de Tourisme Le Mans Métropole
Automne 2020

L'Office de Tourisme vous propose de nous retrouver régulièrement autour de sujets et de thématiques qui ont fait la petite et la grande histoire du Mans et de la Sarthe. Bien sûr, nous respectons les mesures sanitaires et les gestes barrières en vigueur pour nous protéger mutuellement.
Rappel des consignes : Le port du masque est obligatoire et une distance de sécurité devra être respectée. Gel hydoalcoolique à disposition. Attention, les lieux de rendez-vous sont différents selon les visites ! Pour le confort de tous, les réservations sont obligatoires. Pas de billetterie sur place.

À bientôt !

INFOS PRATIQUES
Tarif pour les visites d'1h : Plein 5€ / réduit 3€
Tarif pour les visites d'30 à 20 : Plein 3€ / réduit 2€
(tarif réduit pour les moins de 12 ans, demandeurs d'emploi, étudiants)
Tarif unique pour les visites-dégustation* : 12€ pour la brasserie / 5€ pour la distillerie.
À partir de 15 ans, l'alcool d'alcool est dangereux pour la santé. À consommer avec modération.

Billetterie disponible sur www.jesorsaumans.com jusqu'à 48h à l'avance.
Certaines visites matérialisées avec le picto sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Office de Tourisme Le Mans Métropole
Hôtel des Ursulines, 16 rue de l'Étoile, 72000 LE MANS
office@tourisme@lemans-tourisme.com
02 43 28 17 22
www.lemans-tourisme.com

Les Flâneries mancelles et activités ludiques :

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 Forêtterie à Allonnes, visite et dégustation de la distillerie et brasserie...

De nouvelles activités ludiques sont proposées depuis 2020 : cani rando, balades en trottinettes et gyropodes...

Sorties en cani-rando à l'Arche de la Nature Automne 2020

Organisées par l'Office de Tourisme Le Mans Métropole

Une randonnée pédestre (marche) au cours de laquelle vous êtes accompagnés à un chien, tel est le principe de la cani-rando. Une nouvelle activité ludique à tenter !

<ul style="list-style-type: none"> Samedi 10 octobre 10h00 (adulte - 15€) 10h30 (adulte - 15€) 10h00 (adulte - 15€) Samedi 24 octobre 10h00 (adulte - 15€) 10h30 (adulte - 15€) 10h00 (adulte - 15€) Mercredi 28 octobre 10h00 (adulte - 15€) 10h30 (adulte - 15€) 10h00 (adulte - 15€) Mardi 10 novembre 10h00 (adulte - 15€) 10h30 (adulte - 15€) 10h00 (adulte - 15€) Samedi 28 novembre 10h00 (adulte - 15€) 10h30 (adulte - 15€) 10h00 (adulte - 15€) 	<ul style="list-style-type: none"> Vendredi 4 décembre 10h00 (adulte - 15€) 10h30 (adulte - 15€) 10h00 (adulte - 15€) Mardi 22 décembre 10h00 (adulte - 15€) 10h30 (adulte - 15€) 10h00 (adulte - 15€)
--	--




Départ : parking du Voger

Tarif adulte : 15€ pour 2h (10h/12h) - 20€ pour 2h (13h/15h)
Tarif enfant de 6 à 10 ans : 10€ pour 2h (10h/12h) - 15€ pour 2h (13h/15h)

Conditions d'accès :
 Age minimum accompagné d'un adulte : 6 ans (2 enfants + 1 adulte / 2 chiens)
 Age minimum non accompagné d'un adulte : 12 ans (autorisation parentale obligatoire)
 Responsabilité des animaux, assurance responsabilité des propriétaires, responsabilité civile de responsabilité
 Tenue de sport et chaussures de marche agréées
 Part du matériel obligatoire - gel hydroalcoolique fourni sur place
 Arrivée 20 min à l'avance. Pas retard sans motif et sans remboursement
 Pas de location sur place. Pour le confort de tous, les réservations sont obligatoires.

Billetterie disponible sur www.journeeleman.com jusqu'à 48h à l'avance.




Activités en gyropodes et trottinettes électriques Automne 2020

Organisées par l'Office de Tourisme Le Mans Métropole

***A la découverte des bords de l'Huisne en gyropode**
 Découvrir à son rythme les rives de l'Huisne : de l'Abbaye royale de Tilly jusqu'au Pont des Vendéens, nous vous proposons de découvrir sous une autre forme le patrimoine naturel et urbain !

- Mercredi 21 octobre à 14h30**
- Samedi 31 octobre à 16h00**



Rendez-vous sur le parking du Gué Bernisson
 Durée : 2h15 préparatifs compris.

***Découverte de l'Arche de la Nature en trottinette électrique TT**
 Soif de nature ? Besoin de sensations fortes ? Venez nous rejoindre pour partir à la découverte de l'Arche de la Nature en trottinette électrique tout terrain !



- Mercredi 21 octobre à 16h00**
- Samedi 31 octobre à 14h30**

Rendez-vous sur le parking du Gué Bernisson
 Durée : 2h15 préparatifs compris.

Tarif adulte : 11€
Tarif jeune (de 12 à 16 ans) : 7€ (accompagné d'un adulte ou avec autorisation parentale)

Rappel des consignes : Casques obligatoires et vêtements de sport ou décontractés (jeans ou pantalons de toile), chaussures, casque et charlotte fournis. Le port du casque est obligatoire, une distance de sécurité devra être respectée. Pas de location sur place. Pour le confort de tous, les réservations sont obligatoires.

Billetterie disponible sur www.journeeleman.com jusqu'à 48h à l'avance.




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

Être partenaire de l'Office de Tourisme Le Mans Métropole c'est vous engager pour l'année du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021 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 2021**
- **(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 vitrophane millésimée pour une meilleure identification du partenariat
- Afficher le lien de notre site internet : 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).