

COMPTE-RENDU DE SEANCE

DU COMITE DE DIRECTION COUTANCES TOURISME *Portes du Cotentin*

Séance du 6 septembre 2021

L'an deux mille vingt-et-un, le 6 septembre à 18h, le comité de direction de Coutances tourisme Portes du Cotentin, dûment convoqué par Madame la présidente, s'est réuni à la salle du pôle de St-Malo-de-la-lande sous la présidence de **Madame Valérie LECONTE**.

L'ordre du jour est le suivant :

1. Validation du compte-rendu du dernier comité de direction,
2. Premier bilan de la saison touristique,
3. Délibération : convention de service commun DSIN,
4. Observatoire des pratiques touristiques des Français dans 10 ans,
5. Information sur l'exploitation des chiffres de taxe de séjour 2020,
6. Information sur la démarche Qualité Tourisme et les audits en cours,
7. Groupe Qualité de Destination : bilan qualité du 2^{ème} trimestre,
8. Délibération : nomination d'un élu référent GQD,
9. Délibération : guide de destination 2022 (choix des prestataires),
10. Information sur la réorganisation du service,
11. Retours sur les avis clients – commercialisation des gîtes communautaires,
12. Question diverse

Présents :

Mesdames Sylvaine BOURY, Aurélie GIGAN, Béatrice GOSSELIN, Françoise GUILLON, Anne HAREL, Rose-Marie DUVAL, Valérie LECONTE, Sophie LENOTRE, Martine LE MEUR-TIPHAIGNE, Anne VILLAIN.

Messieurs Hervé AGNES, Philippe D'ANTERROCHES, Frédéric DHOMBRES, Jacky GAILLET, Martial SALVI.

Absents ayant donné pouvoir :

Monsieur Vincent LEPERCHOIS donne pouvoir à Madame Valérie LECONTE,

Madame Valérie MERLEN donne pouvoir à Madame Anne VILLAIN,

Monsieur Yves STURBEAUX donne pouvoir à Monsieur Hervé AGNES,

Absents excusés :

Messieurs Jean-René BINET, Gérard CHARPENTIER, Gérard MONDIN.

Mesdames Régine DOLOUE,

Absent(e)s :

Messieurs Jean-Marc JULIENNE, Michel VOISIN.

Madame Pauline LAINE.

Invités :

Monsieur Jacky BIDOT, président de Coutances mer et bocage (excusé),
Madame Janick GAILLARD-PRETI, agent comptable de l'EPIC,
Monsieur Laurent MAZURIE, DGA de la CMB (excusé),
Madame Adeline HELAINE, directrice-adjointe,
Monsieur Guillaume OURSIN, directeur.
Madame Olia TOUGOUCHI, responsable du bureau d'information touristique d'Hauteville-sur-mer
et responsable Accueil Qualité.

Désignation d'un secrétaire de séance : Monsieur Guillaume OURSIN.

Madame LECONTE remercie les présents, excuse les absents, rappelle l'ordre du jour et ouvre la séance à 18h05.

Madame LECONTE informe de la présence de **Madame Gaillard-PRETI**, agent-comptable de l'EPIC et lui demande de se présenter aux membres du comité de direction.

N° 1 – Validation du compte-rendu du dernier comité de direction

Après l'exposé de **Madame LECONTE**, présidente,
Après en avoir discuté,

le comité de direction **APPROUVE** à l'unanimité des membres présents le compte-rendu de la dernière réunion du comité de direction.

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents, les membres du comité de direction **VALIDENT** le compte-rendu du dernier comité de direction de l'EPIC Coutances tourisme, Portes du Cotentin.
Ainsi fait et délibéré.

N° 2 – Premier bilan de la saison touristique

Monsieur OURSIN dresse un bilan détaillé de la fréquentation de la saison 2021.

Malgré un contexte sanitaire contraignant, un temps maussade et une légère baisse de fréquentation, la saison 2021 reste une belle saison : **58 338 personnes ont été accueillies** dans les bureaux de Coutances Tourisme dont **23 185 personnes dans les bureaux** de Coutances Tourisme, 35 153 personnes à la cathédrale et 9 500 personnes à l'espace Saint-Nicolas qui accueillait une exposition consacrait au 40^{ème} anniversaire de Jazz sous les pommiers et à la sculpture en partenariat avec le centre d'animation du château de Gratot.



COUTANCES TOURISME

L'essentiel grandeur nature

La provenance des visiteurs français est avant tout départementale, puis Ile de France et ensuite Normandie et Auvergne Rhône Alpes. Pour les étrangers, les allemands et les belges étaient les plus présents.

On a pu constater que comme l'an passé et du fait du contexte sanitaire, en général, un seul membre d'une même famille entraînait dans les accueils et/ou utilisait les tables tactiles extérieures pour se renseigner. On constate d'ailleurs une augmentation des connexions sur les tables tactiles : 74 830 connexions.

Madame GIGAN fait remarquer qu'il est nécessaire de revoir à la baisse le volume des connexions sur les tables tactiles car il a été constaté notamment à St-Sauveur-Villages que beaucoup d'enfants jouaient avec lors du marché hebdomadaire.

Du côté des demandes touristiques, plus de **11 800 demandes ont été traitées** et portaient essentiellement sur les manifestations locales, les sites et lieux de visites et les renseignements pratiques touristiques.

Côté services et prestations touristiques **3 156 billets ont été vendus** pour les animations et visites sur le territoire, et Coutances Tourisme totalise plus de **64 870 € de chiffre d'affaires (+21%)**. Depuis début juillet, Coutances tourisme a repris la commercialisation des visites organisées par le Pays d'art et d'histoire, ce qui explique en partie cette augmentation du chiffre d'affaires. La reprise des activités (et notamment des concerts Zic sur le Zinc) a été très appréciée des touristes et locaux qui ont répondu présents.

Madame VILLAIN confirme le succès des Zic sur le zinc, elle met toutefois un bémol sur le lieu du concert qui parfois est trop exigu pour accueillir tout le monde.

Monsieur OURSIN informe les membres du comité de direction d'un désagrément rencontré avec les attelages des grandes marées susceptible remettre en cause le renouvellement de la convention pour 2022.

Madame GOSSELIN souligne que ce genre de désagrément avec ce prestataire n'est pas le premier et précise que cela porte préjudice à l'image du territoire. Le renouvellement de ce partenariat doit être remis en cause.

Pour ce qui est de la fréquentation du **site internet**, **34 200 personnes** ont visité les pages du site internet en juillet- août. Plus de **15 000 followers Facebook** et environ **6 300 sur Instagram**.

Du côté des prestataires, restaurateurs, hôteliers, hébergeurs, l'ensemble se dit **globalement satisfait de la saison estivale**, avec notamment une belle fréquentation sur les stations balnéaires d'Agon-Coutainville et d'Hauteville-sur-Mer. L'entrée en vigueur, en cours de saison, du pass sanitaire n'a semble-t-il pas affecté les prestataires.

Madame LECONTE demande aux membres leur ressenti sur la saison et les contraintes du pass sanitaire :

Madame GOSSELIN est soulagée que la nécessité du pass sanitaire dans certains lieux ou établissements n'est pas été un frein pour le tourisme local.

Monsieur GAILLET trouve lui aussi que l'exigence du pass a été globalement bien acceptée.



Madame LE MEUR-TIPHAIGNE explique que la nécessité du pass sanitaire pour « A propos de jardin » a été plus difficile à comprendre pour les visiteurs du fait que l'animation était en extérieur.

Monsieur SALVI : le contrôle du pass sanitaire a l'avantage de permettre de compter les visiteurs de manière précise pour ne pas dépasser les jauges fixées.

Monsieur OURSIN : le pass sanitaire était demandé pour l'accès à l'espace Saint-Nicolas et aux visites guidées de la cathédrale et dans l'ensemble, les visiteurs l'ont présenté sans difficulté.

N° 3 – Délibération : convention de service commun DSIN

Depuis la loi du 16 décembre 2010 de réforme des collectivités territoriales, un établissement public de coopération intercommunale (EPCI) à fiscalité propre et une ou plusieurs de ses communes membres peuvent se doter de services communs, en dehors des compétences transférées. La loi « Maptam » prévoit que désormais un EPCI à fiscalité propre et un ou des établissements publics dont il est membre peuvent également se doter de services communs pour assurer des missions fonctionnelles.

Le service commun constitue un outil juridique de mutualisation permettant de regrouper les services et équipements afin de mettre en commun des moyens humains, techniques ou pour favoriser l'exercice des missions de ces entités, de rationaliser et mettre en cohérence les moyens mis en œuvre pour l'accomplissement de leurs missions, indépendamment de tout transfert de compétence. Cet outil est largement encouragé par le législateur et par la Cour des comptes, dans un objectif d'optimiser et de rationaliser les moyens humains et matériels affectés aux interventions sur le patrimoine communal, communautaire, du CCAS de Coutances et de Coutances Tourisme.

Les objectifs poursuivis par l'organisation de ces services communs sont :

- Améliorer l'efficacité des services sur le territoire,
- Optimiser les coûts (achats, personnel...),
- Mutualiser la fonction d'ingénierie nécessaire pour mener les projets des entités publiques.

Coutances mer et bocage met à disposition de Coutances tourisme son service informatique. Les modalités de mise en commun ainsi que les principes de fonctionnement de la DSIN et leurs conséquences financières sont précisées dans une convention signée entre Coutances mer et bocage et l'EPCI Coutances tourisme. Elle vaut à ce titre règlement de mise à disposition s'agissant du service, des biens, des matériels, des logiciels ainsi que le règlement financier de ces mises à disposition.

Ladite convention a été adressée aux membres et annexée au présent compte-rendu.

Il est proposé au comité de direction d'autoriser Mme la présidente à la signer.

Après l'exposé de **Madame LECONTE**, présidente,
Après en avoir discuté,

Le comité de direction **AUTORISE** à l'unanimité des membres présents la présidente à signer la convention de service commun DSIN avec la communauté de communes Coutances mer et bocage.

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents, les membres du comité de direction **AUTORISENT** à l'unanimité des membres présents et représentés, la présidente à signer la convention de service commun DSIN avec la communauté de communes Coutances mer et bocage.

Ainsi fait et délibéré.

N° 4 – Observatoire des pratiques touristiques des Français dans 10 ans

Sur demande de L'ANETT, une étude a été menée avec l'IFOP, en partenariat avec la Banque des territoires pour mesurer l'écart de perception sur le tourisme de demain entre des élus locaux et des français.

100 élus de communes touristiques et 1 510 français constituant un échantillon représentatif ont répondu à l'enquête destinée à s'interroger sur les pratiques touristiques dans dix ans.

Monsieur OURSIN dresse un court résumé du résultat de cette enquête :

- La mer restera le lieu de vacances privilégié pour 55 % des Français,
- Le confort de l'hébergement sera tout aussi important que son prix,
- 75 % des élus pensent que dans dix ans les Français choisiront leur destination en fonction de leur intérêt culturel ou touristique. Mais 41 % des Français ne partagent pas cette opinion, privilégiant avant tout une offre d'hébergement adaptée à leurs besoins,
- 4 Français sur 10 affirment qu'ils seront très sensibles dans 10 ans à la façon dont seront gérés les déchets sur leurs lieux de vacances.

Pour tous ces voyageurs, c'est l'hébergement qui déterminera le lieu de destination final. Pour la valorisation de la destination, il serait donc nécessaire d'inciter à la qualification de l'offre d'hébergement et de travailler sur l'accompagnement des prestataires touristiques, sur la création d'une offre différenciée, sur des programmes de réhabilitation ou encore de professionnalisation des hébergeurs.

L'autre enjeu fort sera de sensibiliser et former les hébergeurs à l'offre du territoire.

Et enfin, la mise en communication des hébergements d'un territoire est et sera plus que jamais essentielle : la publication de belles photos, d'une histoire à raconter, des témoignages...

Monsieur OURSIN souligne la nécessité de poursuivre le travail engagé sur la qualification de l'offre d'hébergement et de renforcer les actions de valorisation.

Madame LENOTRE suggère qu'une réunion à destination des hébergeurs soit organisée en amont de la saison touristique pour présenter les animations et les lieux de visite afin de pouvoir renseigner au mieux leurs hôtes.

Monsieur OURSIN précise que ce type de rencontre était organisé il y a quelques années mais ce temps de partage a été abandonné du fait que peu d'hébergeurs étaient présents.

Madame Gaillard-Preti propose la réalisation d'un document / fichier qui serait mis à disposition des hébergeurs et qui détaillerait les offres touristiques situées à proximité de l'hébergement.

Monsieur D'Anterroches partage cet avis par la réalisation d'un guide similaire à celui des hébergements.

Monsieur OURSIN : un agenda des animations est réalisé chaque année détaillant de manière journalière les événements. Toutefois, au regard du volume d'animations qui existent, il est nécessaire de faire un choix dans la publication des événements pour s'adapter au format de l'agenda.

Monsieur DHOMBRES interroge Monsieur OURSIN sur ce qu'il faut-il entendre par « qualification des hébergements ».

Monsieur OURSIN : la qualification d'un hébergement ne signifie pas faire de l'hébergement un hébergement de luxe mais la fourniture de services annexes comme le wifi, la réservation en ligne.... La qualification peut aussi être, par exemple, formalisée par l'obtention d'un classement « meublé de tourisme » en étoiles (de 1 à 5 étoiles).

Monsieur DHOMBRES : 90% des clients ne recherchent pas le confort mais plutôt le retour à la terre, à la tranquillité du lieu... il faut faire une différence entre les hébergements situés en station balnéaire et les hébergements situés dans le bocage car les attentes du client sont différentes.

Monsieur AGNES précise que 80 à 90% des hébergements de la Manche sont classés en 2 voire 3 étoiles.

Madame VILLAIN pense que le classement d'un hébergement en 2 étoiles est important mais le confort de l'hébergement n'est pas toujours matérialisé. La situation de l'hébergement suffit parfois faire de l'hébergement un hébergement de qualité.

Monsieur OURSIN évoque la nécessité d'une communication de qualité (belles photos, annonce détaillée...).

Madame VILLAIN pense qu'il est également indispensable que l'hébergeur puisse conseiller le touriste par sa connaissance et son expérience sur le territoire.

Madame LECONTE : l'enjeu est aussi d'inciter à la modernisation de l'hébergement pour le conserver dans « l'air du temps ».

Madame LENOTRE souligne que malgré les moyens numériques qui existent, beaucoup de touristes appellent en direct l'hébergeur. Il ne faut donc pas perdre ce premier échange qui rassure le client. Les moyens modernes de communication viennent compléter les échanges téléphoniques mais ne doivent pas se substituer à ces derniers.

N°5 – Information sur l'exploitation des chiffres de taxe de séjour 2020

Depuis 2019, les opérateurs numériques pratiquant l'intermédiation de paiement ont l'obligation de collecter la taxe de séjour auprès des clients et de la reverser auprès de la trésorerie. Ces opérateurs ne font pas de déclaration sur la plateforme de télédéclaration des taxes de séjour mais ils effectuent le reversement directement auprès de la DGFIP en fournissant un état déclaratif des séjours réalisés.

Afin de pouvoir évaluer au mieux le volume des taxes de séjour collectées sur le territoire, un travail a été mené pour compiler tous les versements et états déclaratifs en un seul et même document.

Pour cela, il a été nécessaire de :

- Réintégrer les séjours déclarés par tous types d'opérateurs (direct, opérateurs numériques pratiquant l'intermédiation de paiement) sur un fichier commun (**179 fichiers exploités, sachant qu'un fichier peut contenir plus de 800 lignes**),
- Extraire les séjours dont le reversement a été effectué en 2020 mais qui ont été réalisés en 2019,
- Calculer les nuitées pour chaque séjour déclaré et pour chaque opérateur, Toutefois, les nuitées exonérées n'ont pas été prises en compte dans ce fichier car de nombreux opérateurs ne fournissent pas le détail de leur volume,
- Retraiter les typos des communes de tous les fichiers afin de les uniformiser et permettre la reconnaissance par le fichier d'une seule et même commune (par exemple, si on note St Sauveur Villages et Saint-Sauveur-Villages, le fichier estimera 2 communes différentes),
- Réaliser des tableaux croisés dynamiques pour ne ressortir que les éléments souhaités.

Il en ressort les éléments suivants :

>> **De manière globale** : 166 074.08 € ont été collectés, soit 384 205 nuitées : 4 323.71 € auprès des clients des chambres d'hôtes (9351 nuitées), 3 644 € auprès des clients utilisant les aires de camping-car (9 110 nuitées), 19 222.39 € auprès des clients des hôtels (30 890 nuitées), 96 565.94 € auprès de clients des meublés de tourisme (165 162 nuitées), 34 275.54 € auprès des clients des terrains de camping et aires naturelles (150 097 nuitées), et 8 042.50 € auprès des clients des villages vacances (19 595 nuitées). A noter que les déclarations d'un village de vacances tardent à arriver, les nuitées pour cette catégorie va augmenter quand la situation sera régularisée.

>> **Selon le mode de réservation** : 98 417.48 € (soit 287 780 nuitées) ont été collectés directement par les hébergeurs et 67 656.60 € (soit 96 425 nuitées) par les opérateurs numériques.

>> **Selon la situation de l'hébergement** : la taxe de séjour collectée dans les hébergements d'Agon-Coutainville s'élève à 50 832.41 €, de Gouville-sur-mer à 24 607.32 €, de Coutances à 16 394.24 €, d'Hauteville-sur-mer à 15 743.11 €, de Montmartin-sur-mer à 7 659.50 €, de Blainville-sur-mer à 7 151.86 € (hors reversement du village vacances), de Regnéville-sur-mer à 4 989.67 €, de Lingreville à 3 651.04 €, d'Annoville à 3 144.89 €, de Tourville-sur-Sienne à 2 154.89 €. Le détail par commune a été présenté aux membres

Le détail complet des éléments a été présenté aux membres lors de la séance.

N°6 – **Information sur la démarche qualité Tourisme et les audits en cours**

Olia TOUGOUCHI, responsable du bureau d'Hauteville-sur-mer et responsable qualité présente la démarche.

Coutances Tourisme s'est engagé depuis quelques temps maintenant dans la démarche Qualité Tourisme.

La marque Qualité Tourisme™ est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations. Il s'agit donc d'une reconnaissance nationale qui garantirait un accueil d'excellence au sein de nos 6 bureaux (et permettrait, par la suite, d'obtenir un classement préfectoral en catégorie 1). L'obtention de la marque suit une grille de critères très précis et un minimum de 85% de critères positifs est requis.

La démarche d'adhésion se déroule en deux parties :

- La première, avec un audit mystère (613 critères) qui s'est déroulé sur une période de 3 mois : tests téléphoniques / réseaux sociaux / mails... puis 5 de nos 6 Bureaux ont été visités de manière anonyme le 21 mai. Nous avons obtenu un score total de 89,42%. Quelques écarts ont été constatés notamment au niveau de l'accueil téléphonique (cela illustre la difficulté d'avoir le temps de prodiguer du conseil éclairé lorsque l'agent est seul sur place, devant gérer en même temps accueil physique et téléphonique).
- La seconde partie est un audit documentaire (213 critères) qui s'est déroulé le 30 juin : idem tests téléphoniques, mails, réseaux sociaux du siège social... puis toute la structure documentaire de l'EPIC a été épluchée (procédures RH, fonctionnement général, tableaux de suivi...). Nous avons obtenu un score de 91,5%.

Pour obtenir la marque Qualité Tourisme, nous devons encore passer en commission d'attribution de la Direction générale des entreprises (10 septembre).

A la demande de **Madame LECONTE, Monsieur OURSIN** expose les points négatifs qui ont été relevés lors de ces audits :

- L'isolement du personnel dans certains bureaux,
- La nécessité de renforcer l'équipe des saisonniers en saison (trop peu de personnel au regard de la fréquentation de certains bureaux et des animations),
- Quelques recommandations ont été faites quant au service rendu par le personnel. Le service est bien rendu mais il reste perfectible.

Monsieur SALVI demande si une procédure de respect des engagements existe une fois la marque obtenue.

Monsieur OURSIN répond que toutes les procédures et modes opératoires doivent être rédigés par écrit ainsi que les éventuelles modifications. Ces procédures sont transmises à l'ensemble du personnel (y compris les saisonniers lors de leur début de contrat) afin que chacun dispose des mêmes pratiques dans tous les bureaux de Coutances tourisme. Une fois la marque obtenue, le respect de ces procédures doit être tenu.

Madame GIGAN : qu'est-ce qu'apporte l'obtention de cette marque ?

Monsieur OURSIN : cette marque apporte une reconnaissance de la qualité du service rendu au client, il souligne notamment la qualité de l'accueil. Cette marque permet aussi d'obtenir le classement de la structure en catégorie 1 qui permettrait ensuite de faire la demande de station de tourisme classé si la commune d'Agon-Coutainville le souhaite.

N°7 – Groupe qualité de destination : bilan qualité du 2^{ème} trimestre

Pour rappel, le groupe qualité destination a pour objectifs d'évaluer le global du dispositif qualité (analyse, actions correctives et suivi), de mettre en avant les dysfonctionnements au niveau de la destination et trouver des solutions et d'engager des actions d'amélioration.

Le dispositif qualité est composé de 3 questionnaires :

- Un questionnaire de satisfaction (en place depuis le début de l'année).
- Un questionnaire de satisfaction des prestations achetées. Il sera envoyé par mail par les 2 personnes en charge de la qualité. Les adresses mails seront récoltées sur les fiches de réservation des animations.
- Un questionnaire de satisfaction en ligne sur les bornes tactiles.

Madame TOUGOUCHI présente en détail la synthèse des questionnaires de satisfaction qui ont été complétés et rendus par les visiteurs. Au total 243 questionnaires ont été retournés complétés.

Quelques éléments notables :

En ce qui concerne l'appréciation de l'accueil réservé au client, 95% ont donné une note entre 9 et 10, 5% ont donné une note entre 7 et 8.

En ce qui concerne la recommandation de la destination, 93.8% ont donné une note entre 9 et 10, 5.8% ont donné une note entre 7 et 8 et 0.4% ont donné une note entre 1 et 6.

Monsieur AGNES : Y-a-t-il une différence entre le net Promoter score des questionnaires des bornes tactiles et celui des questionnaires papier ?

Madame TOUGOUCHI : le résultat est global et comprend tous les questionnaires (ceux rendus par papier et ceux complétés depuis les bornes tactiles).

Madame LE MEUR-TIPHAIGNE : l'enjeu est de connaître les retours des questionnaires complétés pendant la saison.

Madame TOUGOUCHI : des questionnaires sont distribués toute l'année mais il est plus facile d'en obtenir le retour en hors saison car le personnel est plus disponible pour que le client le complète avant son départ.

Madame LENOTRE confirme que lorsque le client est parti, il est plus difficile d'en obtenir le retour.

Madame GOSSELIN s'étonne de constater qu'aucun client questionné n'a réservé via les services de réservation de Labels Manche.

Madame GOSSELIN précise que si aucun chiffre n'est présenté pour la table tactile de Gouville-sur-mer c'est parce qu'elle était inutilisable du fait d'un dégât causé par un véhicule.

N°8 – Délibération : Nomination d'un élu référent du Groupe Qualité de Destination

Lors de l'audit Qualité réalisé les 29 et 30 juin par Mme Sophie DURDILLY, il a été relevé 7 écarts rattrapables dont un concernant le Groupe Qualité de Destination.

DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES - n°148 - Les remarques, suggestions, dysfonctionnements à l'échelle de la destination sont analysés et font l'objet de décisions d'action le cas échéant.

- Constat, description de l'anomalie ou du dysfonctionnement : lors des réunions du GQD, il est présenté le bilan d'écoute client mais il n'y a pas de décisions d'actions correctives.
- Risque induit : les dysfonctionnements à l'échelle de la destination ne seront pas résolus ; le mécontentement des clients récurrent.

Il est donc préconisé de nommer un référent élu au sein des membres du GQD (membres du codir) qui sera chargé de faire le lien avec les communes, les prestataires... sur les problèmes relevés afin d'y apporter des correctifs et des solutions durables.

Sur proposition des membres du bureau, il est proposé de nommer **Madame LECONTE** comme élu référent du groupe Qualité de destination.

Après la proposition des membres du bureau
Après en avoir discuté,

le comité de direction **NOMME** à l'unanimité des membres présents la présidente comme élu référent du groupe qualité de destination.

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents, les membres du comité de direction **NOMME** Madame LECONTE comme élu référent du groupe qualité de destination.

Ainsi fait et délibéré.

N°9 – Délibération : guide de destination 2022 (choix des prestataires)

Le guide de destination demeure la première demande des touristes passant les portes de nos bureaux d'information touristique. Le projet vise à proposer aux touristes de l'information touristique trilingue de qualité sur tout le territoire de Coutances mer et bocage via des supports imprimés dont le format retenu est le suivant :

- Une publication dans un format magazine, type document d'appel de destination, faisant la part belle aux photos et à des focus rédactionnels,
- Déclinée en une version anglais / allemand tirée à part au même format.
- Complétée par une autre publication, un carnet d'adresses, dans un format pocket, type annuaire, reprenant tous les listings d'hébergements, les restaurants, les lieux de visite, horaires de marées etc...
- **Nouveauté** : un document dédié aux meublés de tourisme dans le même format pocket que le carnet d'adresses, permettant en amont du séjour aux touristes de faire leur choix d'hébergement.

Le guide de destination constitue un très gros travail de mise à jour de la base de données touristiques qui s'effectue en parallèle pour le site internet (3 500 fiches) et par délégation pour

Latitude Manche sur le territoire communautaire. Ces éditions papiers représentent plus de 1 500 prestataires contactés, 1 700 photos rien que pour le carnet d'adresses, 8 tonnes de papier qui sont déployées dans tout le département et au niveau national sur demande.

Les critères de choix pris en compte pour le choix du prestataire sont pour 40% de la note l'engagement sur les délais, pour 20% de la note la méthodologie, pour 40% de la note le prix.

Les prestataires consultés pour la **conception graphique** sont :

- Bleu Nacré - Granville, (*n'a pas répondu*)
- Encre blanche - Marie-Blanche Pron - Cerisy-la-Salle (*note obtenue = 75%*),
- Iconicité - Annoville (*n'a pas répondu*),
- Mélissa Langlois - Annoville (*note obtenue = 90%*),
- R2pub - Saint-Lô (*note obtenue = 70%*),

Les prestataires consultés pour l'**impression** sont :

- Le Révérend - Valognes (*note obtenue = 95%*),
- Printecom - Sophie Viel - Le Mesnil-Amand (*note obtenue = 90%*),
- TPI Rennes (*note obtenue = 70%*),
- Corlet - Condé-sur-Noireau (*note obtenue = 100%*),

Il est proposé pour la conception graphique de faire appel aux services de Mélissa Langlois et pour les travaux d'impression à l'imprimerie Corlet

Après l'exposé,

Madame LENOTRE souligne l'écart important du prix demandé entre Mélissa Langlois et Encre Blanche.

Monsieur OURSIN précise l'activité naissante pour Encre blanche qui arrive donc sur le marché et qui pourrait expliquer les tarifs plus bas.

Madame LE MEUR-TIPHAIGNE : il faudrait tester une collaboration avec Encre Blanche sur une publication plus simple. On ne peut pas se tromper sur une publication comme celle du carnet d'adresses qui reste « l'outil de travail principal » pour répondre aux demandes à l'accueil.

Madame GIGAN : il faut aussi prendre en compte le temps passé par les agents pour les relectures et corrections, donc c'est peut-être plus prudent de travailler avec un prestataire avec qui on a déjà collaboré pour un dossier comme celui-là.

Madame GOSSELIN : A-t-on connaissance de travaux réalisés par Encre Blanche ?

Madame LENOTRE : Encre Blanche a peut-être proposé un tarif plus bas pour se faire connaître.

Monsieur AGNES : Y-a-t-il eu un échange sur le sujet avec Encre Blanche ?

Monsieur OURSIN : pour le moment aucun prestataire n'a été contacté individuellement, nous avons juste compilé les retours, attendant les décisions du codir.

Monsieur D'ANTERROCHES : il faudrait tester une collaboration sur un projet moins ambitieux que celui du carnet d'adresses.

Après en avoir discuté,

- le comité de direction RETIENT à l'unanimité des membres la proposition de l'imprimerie **Corlet** pour l'impression du guide de destination 2022.

- le comité de direction RETIENT à la majorité des membres présents et représentés la proposition de **Mélissa Langlois** pour la conception du guide de destination 2022.

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents et représentés, les membres du comité de direction RETIENNENT la proposition de l'imprimerie Corlet pour l'impression du guide de destination 2022 et RETIENNENT à la majorité des membres présents et représentés la proposition de Mélissa Langlois pour la conception.

Ainsi fait et délibéré.

N°10 – Information sur la réorganisation du service

Madame LECONTE informe les membres de plusieurs départs et/ou mobilités internes qui vont entraîner une réorganisation du service ainsi qu'une nouvelle répartition de certaines missions :

Départs du service :

- **Amélie BONNEL** : intégrera au 20 septembre le service ressources humaines de Coutances mer et bocage. **Delphine CHEVREAU** reprendra ses missions, et notamment les classements des meublés de tourisme ainsi qu'une aide dans la gestion de la taxe de séjour, à partir du 6 septembre.
- **Mélanie LEVILLAIN** : intégrera Manche Numérique au 12 septembre. **Olia TOUGOUCI** reprendra ses missions de responsable du bureau d'Agon-Coutainville à partir du 13 septembre.

Entrées dans le service :

- **Élise DIROU** (saisonnière EPIC 2021) prendra la place de **Delphine CHEVREAU** sur le bureau de Blainville-sur-Mer, avec l'observatoire et la commercialisation / conventionnement prestataire, à partir du 6 septembre.
- **Benjamin TESNIERE** (en poste actuellement sous contrat Centre de gestion en remplacement temporaire d'Isabelle VAN BELLEGHEM) prendra la place d'**Olia TOUGOUCI** en responsabilité du bureau de Hauteville-sur-Mer, des filières et, en complémentarité avec Elise DIROU, sur le développement de la commercialisation / conventionnement prestataire à partir du 20 septembre (en congé paternité du 28 août au 20 septembre).
- **Isabelle VAN BELLEGHEM** étant en arrêt maladie jusqu'à fin août, **Rose-Marie MARAIS** a intégré le service sur la mission des gîtes communautaires depuis mi-juillet. Devant la lourdeur de la reprise et l'étendue de la mission de gestion et de commercialisation des gîtes communautaires, un pôle de 3 personnes est mis en place avec donc Rose-Marie MARAIS et en complémentarité / supervision Juliette GABLIER ainsi qu'Olia TOUGOUCI. Dans cette équation, pas si évidente que cela à mener en pleine saison touristique, **il restera à compenser un 0,5 ETP de temps d'accueil** qui était normalement porté par Isabelle VAN BELLEGHEM (positionnée finalement sur un autre poste communautaire).

Enfin, **Colline RIGAUT**, remplacera **Floriane DUSBOSCQ** en tant que community manager du 6 septembre et 24 janvier 2022 durant son congé maternité (entretiens réalisés le 13 juillet).

Monsieur D'ANTERROCHES apporte la précision que Benjamin TESNIERE prendra le relais de Floriane DUBOSCQ sur le dossier des filières.

N°11 – Retour sur les avis clients concernant la commercialisation des gîtes communautaires

L'EPIC a repris la mission de la commercialisation des gîtes communautaires des Maisons Desnos et de la salle de convivialité à Tourville-sur-Sienne, du gîte de Boisroger et du gîte de groupe de Saint-Sauveur-Villages.

A la suite de leur séjour, les clients ont fait des avis, parfois positifs, parfois négatifs. Monsieur OURSIN informe les membres des retours avis clients qui ont été reçus et des éléments à prendre en compte pour améliorer la gestion de cette mission et notamment :

- **Stabilité impérative de fonctionnement à trouver avec le personnel,**
- **Fonctionnement communautaire peu adapté** à la gestion des gîtes : interventions services techniques ou espaces verts durant les locations, interventions des prestataires extérieurs durant les locations (contrôles des VMC...),
- **Nécessité d'investir** (changement de tout l'électroménager d'époque) **et de rénover** (peintures et huisseries vieillissantes),
- **La problématique du mélange des types de locations** sur un même site (touristique et long terme) doit également être solutionnée (sur Tourville-sur-Sienne mais également sur Saint-Sauveur-Lendelin).
- **Proposition de tests des hébergements** par les élus du codir et de Coutances mer et bocage pour une immersion dans les problématiques rencontrées.
- Proposition de **fermeture hivernale** afin de faire le nécessaire pour la saison 2022 : **rdv avec le responsable des bâtiments communautaires le 28 septembre.**

N°12 – Questions diverses

Monsieur DHOMBRES fait remarquer une communication tardive par Latitude Manche sur l'épuisement des stocks de Chèques Evasion. Sur conseil de l'hébergeur les clients ont fait la demande et parfois, ils se sont vus refuser une attribution en raison de l'épuisement des stocks.

Madame GIGAN informe de la création d'un espace de documentation touristique au sein de la mairie de Saint-Sauveur-Villages. Elle appelle donc aux conseils de l'EPIC pour l'aménagement de cet espace et éventuellement si des présentoirs non utilisés peuvent être mis à disposition. L'EPIC se tient à sa disposition lorsque le projet de la commune sera plus avancé.

Aucune autre question n'a été posée.
La séance est levée à 20h00.

Fait à Coutances le 6 septembre 2021

La présidente
Valérie LECONTE



Le secrétaire
Guillaume OURSIN



Certifié rendu exécutoire par la présidente, le 6 septembre 2021.



COUTANCES TOURISME
L'essentiel grandeur nature



Convention de service commun **Direction des systèmes d'information et du numérique (DSIN)**

Entre

La communauté de communes Coutances mer et Bocage

Représentée par monsieur Jacky BIDOT, président, dûment habilité par délibération du conseil de communauté en date du

ci-après nommé Coutances mer et bocage

La ville de Coutances,

Représentée par monsieur Jean-Dominique BOURDIN, maire, dûment habilité par délibération du conseil municipal en date du

ci-après nommé la ville de Coutances

Le CCAS de Coutances,

Représenté par monsieur Jean-Dominique BOURDIN, président, dûment habilité par délibération du conseil d'administration en date du

ci-après nommé le CCAS de Coutances

L'EPIC Coutances Tourisme,

Représentée par madame Valérie LECONTE, présidente, dûment habilitée par délibération du comité de direction en date du

ci-après nommé Coutances Tourisme

Préambule

Depuis la [loi du 16 décembre 2010](#) de réforme des collectivités territoriales, un établissement public de coopération intercommunale (EPCI) à fiscalité propre et une ou plusieurs de ses communes membres peuvent se doter de services communs, en dehors des compétences transférées.

La loi « Maptam » prévoit que désormais un EPCI à fiscalité propre et un ou des établissements publics dont il est membre peuvent également se doter de services communs pour assurer des missions fonctionnelles.

6 rue Milon | 50200 Coutances | 02 33 19 08 10
accueil@tourisme-coutances.fr

Immatriculé IM050150001 - licences n°2-1085152 / n°3-1085153

Suivez-vous : www.tourisme-coutances.fr  

& partagez vos expériences : #coutancesnormandie



Le service commun constitue un outil juridique de mutualisation permettant de regrouper les services et équipements afin de mettre en commun des moyens humains, techniques ou pour favoriser l'exercice des missions de ces entités, de rationaliser et mettre en cohérence les moyens mis en œuvre pour l'accomplissement de leurs missions, indépendamment de tout transfert de compétence.

Cet outil est largement encouragé par le législateur et par la Cour des comptes, dans un objectif d'optimiser et de rationaliser les moyens humains et matériels affectés aux interventions sur le patrimoine communal, communautaire, du CCAS de Coutances et de Coutances Tourisme.

Les objectifs poursuivis par l'organisation de ces services communs sont :

- Améliorer l'efficacité des services sur le territoire ;
- Optimiser les coûts (achats, personnel...) ;
- Mutualiser la fonction d'ingénierie nécessaire pour mener les projets des entités publiques.

Aussi les parties à la présente ont décidé d'un commun accord de mettre en œuvre les dispositions prévues à l'article L5211-4-2 du code général des collectivités territoriales.

Art 1^{er} : Objet de la Convention

Dans le cadre d'une bonne organisation des services, les signataires des présentes décident de mettre en commun la direction des systèmes d'information et du numérique, ci-après nommé DSIN.

Le service commun est placé auprès de Coutances mer et bocage.

La présente convention a pour objet de préciser les modalités de mise en commun ainsi que les principes de fonctionnement de la DSIN et leurs conséquences financières. Elle vaut à ce titre règlement de mise à disposition s'agissant du service, des biens, des matériels, des logiciels ainsi que le règlement financier de ces mises à disposition.

Pour l'application de la présente convention, les termes « mutualisation », « mise à disposition » et le verbe « mutualiser » caractérisent la situation de mise en commun de services ou moyens visés par cette convention.

Art.2 : Périmètre fonctionnel du service commun

La DSIN est constituée par le regroupement des compétences communautaires, communales, du CCAS et de l'EPIC en matière de systèmes d'Information, réseaux et systèmes telles qu'elles existent à la date d'entrée en vigueur de la convention ou à la date d'adhésion au dispositif, par avenant à la présente convention, pour une nouvelle collectivité ou entité publique.

Les missions dévolues au service portent sur l'ensemble des prestations informatiques permettant aux entités publiques :

- d'exercer leurs compétences, particulièrement quand l'exercice de celles-ci nécessite l'usage des technologies de l'informatique et de la communication électronique (TIC),
- d'organiser leur système d'information (méthodes et procédures),

- de mutualiser ce qui peut l'être en matière de système d'information,
- de favoriser le développement de services numériques vers le citoyen.

Ces missions doivent être exécutées dans l'intérêt commun des entités publiques concernées ou dans l'intérêt spécifique de chacune suivant les domaines traités.

La DSIN peut ainsi être définie comme le service qui :

- Assure un conseil stratégique auprès des collectivités signataires pour la conduite de leurs systèmes d'information,
- Assure une expertise stratégique auprès des collectivités signataires lorsque l'exercice de leurs compétences nécessite la mise en œuvre d'outils relevant du domaine des TIC,
- Assure une assistance aux utilisateurs pour l'usage des outils relevant du domaine des TIC,
- Assure la mise en œuvre et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques lorsque la structure en dispose,
- Assure la mise en œuvre et l'administration des matériels relevant du domaine des TIC de chaque entité signataire,
- Assure la mise en œuvre et l'administration des logiciels et progiciels de chaque entité signataire,
- Met en œuvre et exploite une plateforme mutualisée de serveurs pour l'hébergement de projets de mutualisation,
- Met en œuvre et exploite une plateforme des services dans le cadre des projets de mutualisation,
- Met en œuvre les conditions de sécurité des systèmes d'information,
- Organise et favorise les bonnes pratiques en matière de mutualisation des systèmes d'information.
- Pilote et suit les projets informatique et numérique qu'ils soient mutualisés ou dédiés à une entité publique propre.

Aux termes de la présente convention, sont bénéficiaires de la DSIN les entités publiques signataires. Les termes « services », « bénéficiaires », « usagers », « utilisateurs » dont il est fait usage dans la présente convention se réfèrent aux services et agents des entités publiques signataires.

Les conditions d'accès et d'utilisation des services de la DSIN sont régies par des règles communes.

Art. 3 : Situation des agents des services communs

Les fonctionnaires et agents non titulaires qui travaillent dans les services communs continuent de relever de leur collectivité d'origine, qui leur verse leur rémunération. Les fonctionnaires et agents non titulaires appartenant à un service commun sont amenés à travailler pour les structures publiques adhérentes au service en fonction des instructions qui leur sont données.

La communauté de communes Coutances mer et bocage remboursera à la ville de Coutances la totalité des charges de personnel concernant l'agent communal placé dans le service commun.

Le service est géré par la communauté de communes qui dispose de l'ensemble des prérogatives reconnues à l'autorité investie du pouvoir de nomination.

L'organisation générale du service et sa composition en nombre ou qualité des ETP peut évoluer en fonction de plusieurs paramètres et notamment :

- La progression de la carrière des agents (avancements de grades, promotion interne, mutations, nouveaux recrutements...),
- L'évolution de la réglementation, des technologies,
- L'optimisation de l'organisation.

L'autorité hiérarchique des agents relevant du service commun est exercée par la communauté de communes. Le directeur du service commun organise le service et la répartition des tâches.

Via le directeur du service commun, les agents sont placés sous l'autorité fonctionnelle du maire ou des présidents, et des directions générales des services des entités publiques, en fonction des missions qu'ils réalisent.

Chaque directeur des structures adhérentes adresse directement au directeur du service commun toutes les instructions nécessaires à l'exécution des tâches relevant de sa collectivité.

Art. 4 : Organisation du travail au sein des services communs

En fonction de la mission réalisée, les agents du service commun sont placés sous l'autorité fonctionnelle du président de la communauté de communes, du maire de la commune, du président du CCAS de Coutances ou de la présidente de Coutances Tourisme.

Les dossiers de chaque entité signataire bénéficient d'une égalité de traitement.

Le président de la communauté de communes, le maire de la Ville de Coutances, Le président du CCAS de Coutances et la présidente de Coutances Tourisme, peuvent donner, par arrêté, sous leur surveillance et leur responsabilité, délégation de signature au directeur du service commun pour l'exécution des missions qui lui sont confiées.

Fonctionnement du service :

En ce qui concerne le respect des règles de l'art : La DSIN reste garante du respect des règles de l'art en vigueur pour la mise en œuvre des systèmes d'information. Elle préconise systématiquement à chaque entité publique des solutions visant à améliorer l'existant en ciblant les plus rationnelles ou celles qui offrent le plus de perspectives en termes de mutualisation.

En ce qui concerne le respect des prérogatives de chaque entité publique : chacune conserve la prérogative du choix de ses matériels et logiciels, en s'appuyant sur l'expertise de la DSIN. Toutefois, lorsqu'il est possible de rationaliser les choix à l'échelle de plusieurs entités signataires ou de mutualiser les outils en mode Cloud ou Saas, les entités signataires doivent examiner en priorité cette possibilité.

En ce qui concerne le respect des réglementations : La DSIN reste garante d'une utilisation des données conforme aux textes de lois en vigueur, qu'il s'agisse du règlement général sur la protection des données suivi par le service RGPD de Coutances mer et bocage, service commun pour les structures publiques concernées par cette convention, de textes relatifs au code de la propriété intellectuelle, de textes relatifs aux lois de confiance en l'économie numérique. La

règlementation en vigueur s'applique à chaque entité signataire et chaque entité reste responsable du respect de celle-ci.

En ce qui concerne la sécurité : La DSIN reste garante de la sécurité à mettre en œuvre pour la protection des systèmes d'information. S'il s'agit d'outils mutualisés elle met directement en œuvre la sécurité nécessaire, s'il s'agit du système d'information propre à une entité signataire, elle formalise les règles à mettre en œuvre et les communique à l'entité qui choisit ou non de les adopter.

Bilan d'activité :

Le directeur du service commun doit dresser annuellement un état des actions menées pour chaque entité. Un tableau de suivi est établi pour permettre la répartition des charges de fonctionnement et d'investissement, qui le nécessitent, entre chaque entité.

Art. 5 : Matériel, contrats et équipements dédiés et mutualisés

Les infrastructures (serveurs, téléphones) et les contrats (logiciels, téléphonie, hébergement et maintenance de logiciels) mutualisés, c'est-à-dire utilisés conjointement ou simultanément par au moins deux collectivités, ainsi que les matériels individuels des agents (postes informatiques...) sont commandés et payés par Coutances mer et bocage.

Les besoins propres de chaque collectivité sont commandés et payés individuellement.

Biens, matériels et logiciels :

Chaque entité demeure propriétaire des biens et matériels liés au système d'information mis à la disposition des utilisateurs de sa structure (il s'agit essentiellement de l'ordinateur, du téléphone, des logiciels et périphériques étroitement liés au poste de travail ainsi que des serveurs et systèmes téléphoniques locaux) excepté pour les projets actés par le comité de suivi comme relevant du domaine de la mutualisation.

Chaque entité demeure détentrice du droit d'usage des logiciels nécessaires à l'exécution de ses compétences propres (à titre d'exemple, le logiciel de gestion de la liste électorale, le logiciel de gestion de l'aide sociale...) excepté pour les projets actés par le comité de suivi comme relevant du domaine de la mutualisation.

Coutances mer et bocage est donc propriétaire des matériels et détentrice du droit d'usage pour les logiciels relevant du domaine de la mutualisation. La communauté de communes met à disposition ces matériels aux collectivités membres et le comité de suivi s'accorde, au moment de la formalisation du projet sur la participation de chaque entité à cet investissement mutualisé (participation au coût liée à la maintenance avec prorata possible).

En ce qui concerne l'EPIC, les investissements pour la téléphonie, les postes de travail des agents de l'EPIC sont réalisés par la CMB et mis à disposition de Coutances Tourisme.

Une liste des matériels et logiciels concernés, qu'ils relèvent du domaine de la mutualisation ou non, doit être dressée par la DSIN.

Cette liste est actualisée chaque année en comité de suivi afin de tenir compte des nouveaux projets, relevant du domaine de la mutualisation ou non, des acquisitions, réformes, destructions ou disparitions des matériels.

Contrats, conventions et abonnements :

En matière de systèmes d'information, chaque entité reste redevable des droits et obligations qu'elle a contractualisés avant la signature de la convention, et ceci jusqu'à leur terme.

Pour les projets relevant de la gestion des systèmes d'information qui seraient souhaités par une entité après signature de la convention et dont elle serait la seule bénéficiaire, la DSIN intervient en appui technique et l'entité publique reste redevable des droits et obligations contractualisés.

Pour les projets de mutualisation décidés dans le cadre du pilotage du service commun et ayant un impact en matière de contrats, conventions ou abonnements, Coutances mer et bocage supporte les droits et obligations contractualisés pour le projet de mutualisation et les frais de fonctionnement afférents sont ensuite répartis entre les entités suivant les quotes-parts d'usage.

La règle de la répartition des coûts par entité pour les contrats, conventions et abonnements qui relèvent du domaine de la mutualisation sont calculés au prorata du nombre de postes inscrits au tableau des emplois délibéré lors du vote du budget de l'année en cours.

Art. 6: Conditions financières et modalités de remboursement

Prestations

Les prestations fournies par la direction des systèmes d'information et du numérique sont facturées par Coutances mer et bocage aux entités utilisatrices sur la base d'un coût par type de prestation. Le tarif des prestations est fixé par délibération. Ces tarifs sont fixés en calculant un coût de revient du service intégrant les frais de personnel, les charges courantes (frais de fournitures et petit équipement...), les frais de véhicules, les frais des services supports (Direction des Finances et Direction des ressources Humains), les frais de formation des agents de la DSIN.

Sont exclus du coût de revient du service :

- La valorisation des locaux, la ville de Coutances renonçant à émettre un loyer sur les locaux occupés par le service infrastructures et numérique ;
- Les fluides (eau, électricité, chauffage), Coutances mer et bocage renonçant à intégrer la quote-part correspondant aux locaux utilisés par le service.

Le tarif des prestations est fixé par délibération par la CMB et fixé en annexe dans la présente convention et actualisé le cas échéant.

Les facturations (ticketing et gestion de projet) relatives aux services mutualisés dans le cadre de services communs sont réparties entre les entités au prorata du nombre de postes inscrits au tableau des emplois délibéré lors du vote du budget de l'année en cours.

Immatériel

Les dépenses liées aux prestations mutualisées d'hébergement, de maintenance, de location, de formation, de souscription de logiciels ou licences diverses, de téléphonie... sont réparties entre

les entités au prorata du nombre de postes inscrits au tableau des emplois délibéré lors du vote du budget de l'année en cours.

Infrastructures et matériels

Les dépenses d'infrastructures et de matériel mutualisé font l'objet d'un fonds de concours appliqué à la totalité de la dépense engagée par Coutances mer et bocage et dont le montant est calculé au prorata du nombre de postes inscrits au tableau des emplois délibéré lors du vote du budget de l'année en cours.

Financement du service commun :

Les charges de personnel du service (sur la base du coût annuel constaté lors de l'année précédant l'entrée de la commune dans le service commun (ou sur la base d'un coût estimé en cas de vacance de poste ou de poste nouvellement créé), cotisations sociales comprises) sont supportées par chacune des parties dans les conditions suivantes en fonction du temps de travail estimé consacré par chaque agent à chacune des collectivités.

Cette répartition de temps de travail consacré à chaque entité pourra faire l'objet de modification par voie d'avenant à la présente convention.

Autres financements liés à l'activité du service commun : Il est notamment fait référence ici à la recherche de solutions favorisant la mutualisation des ressources techniques ainsi qu'au traitement des projets spécifiques de chaque collectivité (confère article 8).

Art. 7 : Assurances et responsabilités

En application de l'article 4, les agents du service commun sont placés, en fonction de la mission réalisée sous l'autorité fonctionnelle du président de la communauté de communes, du maire de la commune, du président du CCAS de Coutances ou de la présidente de Coutances Tourisme.

Il en découle en complément que l'action est réalisée sous l'entière responsabilité de la collectivité commanditaire qui en assume les éventuelles conséquences dommageables notamment à l'égard des tiers.

Chacune des collectivités signataires de la présente a souscrit une police d'assurance garantissant les risques encourus du fait de la responsabilité ci-dessus définie.

Art. 8 : Modalités de paiement

Le paiement est effectué une fois par an, au mois de décembre de l'année N. Les sommes dues sont calculées sur la période du 1^{er} décembre de l'année N-1 au 30 novembre de l'année N.

Art. 9 : Gouvernance informatique des projets

La gouvernance des projets informatiques et numériques sera assurée conformément à la méthode définie dans le schéma directeur des systèmes d'information au travers un comité technique et un comité de pilotage.

Art. 10 : Cadrage annuel

Chaque année, les entités déterminent le cadre répartissant les enveloppes budgétaires prévisionnelles attribuées à chacune d'elle. D'un commun accord, ce cadre peut être revu en cours d'année.

Art. 11 : Arbitrage

En cas de difficulté pour programmer les travaux confiés au service commun, un arbitrage est réalisé conformément à la procédure suivante :

- les directeurs généraux trouvent un compromis entre les besoins de chacune des entités publiques,
- à défaut d'accord, les directeurs généraux doivent trouver une solution, en lien, si nécessaire avec le vice-président de Coutances mer et bocage et l'adjoint concernés de la Ville ainsi que les présidents du CCAS de Coutances et Coutances Tourisme, voire le maire de la commune et le président de la communauté de communes.

Art. 12 : Durée

La présente convention est conclue pour une durée indéterminée.

Art. 13 : Résiliation de la présente convention

La présente convention peut être résiliée unilatéralement à tout moment, par simple décision de l'exécutif de l'une ou de l'autre des parties signataires, agissant en vertu d'une délibération exécutoire, notifiée au moins six mois avant l'entrée en vigueur de cette résiliation.

À compter de la date d'effet de la résiliation de la présente convention :

- La collectivité à l'origine de la résiliation versera aux autres une indemnisation correspondant au montant du maintien en surnombre des agents affectés aux services communs au sein de la collectivité augmenté des sommes versées le cas échéant au centre de gestion et ce, jusqu'au reclassement des agents concernés.
- Les infrastructures (serveurs...) resteront propriété de Coutances mer et bocage pour son usage exclusif. À l'issue du préavis, l'entité publique sortante n'accédera plus aux infrastructures mutualisées. Coutances mer et bocage remboursera à la collectivité sortante les participations versées par cette dernière pour les infrastructures mutualisées sur les 8 dernières années. Un abattement sera effectué sur l'application de la clef de répartition sur la valeur net comptable résiduelle.

- La propriété des matériels (ordinateurs, téléphones...) affectés aux agents mutualisés de l'entité sortante sera transférée à celle-ci. Coutances mer et bocage conservera les participations versées par cette dernière pour ces matériels.
- Selon les cas, il sera procédé au transfert ou à la résiliation des contrats mutualisés.

Chaque entité s'engage à faciliter la séparation des infrastructures, matériels, contrats ou licences, la reprise et le transfert des données, et à faciliter la continuité de service au sein des entités publiques.

Toute modification apportée à la présente convention fera l'objet d'un avenant qui devra être approuvé par les parties dans les formes requises.

Art. 14 : Litiges

Les parties s'engagent à rechercher, en cas de litige sur l'interprétation ou l'application de la présente convention, toute voie amiable de règlement, conforme à l'esprit partenarial de leurs relations

Ce n'est qu'en cas d'échec de cette tentative de conciliation amiable que le contentieux portant sur l'interprétation ou sur l'application de la présente convention devra être porté devant la juridiction compétente.

Fait à Coutances, le

Pour Coutances mer et bocage
Jacky BIDOT
Président

Pour la ville de Coutances
Jean-Dominique BOURDIN
Maire

Pour le CCAS de Coutances
Jean-Dominique BOURDIN
Président

Pour Coutances Tourisme
Valérie LECONTE
Présidente