

COMPTE-RENDU DE SEANCE

DU COMITE DE DIRECTION COUTANCES TOURISME *Portes du Cotentin*

Séance du 13 décembre 2021

L'an deux mille vingt-et-un, le 13 décembre 2021 à 18 h 00, le comité de direction de Coutances tourisme Portes du Cotentin, dûment convoqué par Madame la présidente, s'est réuni à la salle du pôle communautaire de Saint-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. Mise à jour de l'organigramme de l'EPIC,
3. Fixation des dates de comités de direction pour 2022,
4. Groupe Qualité de destination : bilan qualité du 3^e trimestre,
5. Bilan de fréquentation Coutances mer et bocage flux vision janvier à août 2021,
6. Etude agence en ligne / agence traditionnelle,
7. Délibération : actualisation et vote des tarifs de services et prestations 2021,
8. Présentation de la nouvelle vidéo de destination,
9. Information sur la nomination des régisseurs suppléants,
10. Avenant à la convention de mandat pour la commercialisation des gîtes,
11. Délibération charte du développement durable,
12. Débat d'orientation budgétaire et stratégies 2021-2024,
13. Questions diverses.

Présents

Mesdames Sylvaine BOURY, Régine DOLOUE, Rose-Marie DUVAL, Aurélie GIGAN, Françoise GUILLON, Anne HAREL, Pauline LAINE, Valérie LECONTE, Sophie LENOTRE, Anne VILLAIN.

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

Absents ayant donné pouvoir

Monsieur Michel VOISIN ayant donné pouvoir à Monsieur Hervé AGNES.

Madame Valérie MERLEN ayant donné pouvoir à Madame Anne VILLAIN.

Absents excusés

Mesdames Béatrice GOSSELIN, Martine LE MEUR-TIPHAIGNE.

Absent(e)s

Messieurs Jean-René BINET, Vincent LEPERCHOIS.

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.

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.

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 – Mise à jour de l'organigramme de l'EPIC

Des mouvements de personnel ont eu lieu en 2021 au sein de l'équipe de Coutances Tourisme. **Madame LECONTE** présente les nouvelles recrues et leurs missions ainsi que les mutations en interne qui ont eu lieu.

Mutations en interne

- Delphine CHEVREAU qui était responsable du bureau de Blainville-sur-mer est désormais chargée des classements des meublés, de la marque Qualité Tourisme (en binôme avec Olia) et participe à la collecte des taxes de séjour,
- Olia TOUGOUCHI qui était responsable du bureau d'Hauteville-sur-mer est désormais responsable du bureau d'Agon-Coutainville et responsable du pôle Qualité Tourisme.

Nouvelles embauches

- Benjamin TESNIERE, responsable du bureau d'Hauteville-sur-Mer, chargé de développement des filières et de la commercialisation,
- Elise DIROU, responsable du bureau de Blainville-sur-Mer, chargée des relations prestataires (convention) et de la commercialisation,
- Anthony MOINEAU, responsable du bureau de Gouville-sur-Mer et de la commercialisation des gîtes communautaires en remplacement de Madame TRIDERA, absente pour maladie.

Mesdames Rose-Marie MARAIS et Isabelle VAN BELLEGHEM ont été rattachées à l'EPIC pour la gestion de la commercialisation des gîtes communautaires. Cependant, depuis peu, aucune d'entre elles n'occupe pour des missions confiées à l'EPIC.

L'organigramme mis à jour a été présenté aux membres du comité de direction.

N° 3 – Fixation des dates de comités de direction pour 2022

Vu l'article 5 des statuts de Coutances Tourisme et en vertu de l'article R.133-6 du Code du Tourisme,

Il est précisé que le comité de direction se réunit au moins six fois par an sur convocation de sa présidente qui fixe l'ordre du jour.

Sur proposition de la présidente, il a été retenu les dates suivantes pour les comités de direction 2022 :

- 21 février (vote du budget) à 18h,
- 25 avril à 18h,
- 27 juin à 18h,
- 12 septembre à 18h,
- 17 octobre à 18h,
- 12 décembre à 18h.

N° 4 – Groupe Qualité de destination : bilan qualité du 3^e trimestre

Le groupe Qualité de destination a pour objectifs d'évaluer le fonctionnement global du dispositif qualité (analyse, apport d'actions correctives, suivi), de mettre en avant les dysfonctionnements au niveau de la destination et d'y apporter des solutions, de mettre en place des actions d'amélioration.

Monsieur OURSIN présente en détail le bilan des questionnaires qui ont été retournés de juillet à septembre. Au total, 136 questionnaires ont été complétés au sein des bureaux et 138 ont été complétés depuis les bornes tactiles. Quelques chiffres clés : environ 42% des visiteurs ont déjà navigué sur notre site internet, pour 20% des personnes interrogées, ils ont réservé directement auprès du propriétaire de l'hébergement, la durée moyenne du séjour est souvent d'une semaine, 17% ont contacté les bureaux de Coutances tourisme pour obtenir des renseignements, 16% ont contacté l'un des bureaux pour le service de billetterie et 8% pour la boutique. On constate une légère baisse du Net Promoter score par rapport au 2^{ème} trimestre qui est de 88 contre 95 au second trimestre. Le bilan global de ces retours est plutôt positif. Toutefois, il est nécessaire d'attirer une clientèle plus jeune.

Les **remarques positives** concernent essentiellement le côté agréable des bureaux, le bon accueil reçu dans les BIT, les brochures et les manifestations du territoire.

Les **remarques négatives** concernent le manque de circuits vélo et le balisage des circuits ainsi que le manque de transport en commun.

Sur suggestion d'une personne, le programme du cinéma est désormais accessible depuis les bornes d'Agon-Coutainville et Hauteville-sur-mer. Il est également prévu d'insérer le programme des colloques sur la borne de Cerisy-la-Salle.

Madame LCONTE informe les membres qu'il a été proposé au cinéma de Coutances, la diffusion de la nouvelle vidéo de promotion du territoire avant une séance.

Le détail des retours questionnaires a été présenté aux membres.

N° 5 – Bilan de fréquentation Coutances mer et bocage flux vision janvier à août 2021

Le flux vision tourisme est un outil qui permet, via le réseau mobile, de donner des indicateurs statistiques précis sur la fréquentation et les déplacements de la population sur le territoire.

Monsieur OURSIN dresse un bilan détaillé des chiffres clés issus de cet outil de janvier à août 2021. Il en ressort notamment les éléments suivants :

- De janvier à août 2021, il a été relevé 92% de nuitées françaises, 12 290 nuitées quotidiennes environ, un pic de fréquentation a été relevé le 17/07/21 avec 35 462 nuitées.
- En comparaison avec 2020, on constate -5% de nuitées françaises sur la période estivale, -11% de nuitées françaises extra-départementales mais + 12% de nuitées manchoises.
- Le bilan reste donc globalement positif pour 2021.

Madame LECONTE fait un tour de table pour connaître le ressenti des membres socio professionnels du comité de direction sur la fréquentation de leur hébergement ou entreprise.

N° 6 – Etude agence en ligne / agence traditionnelle,

Une étude réalisée par Interface auprès de 1 500 personnes, a été présentée au salon du tourisme et met en évidence les sources d'inspiration des Français pour préparer leurs vacances et choisir leur destination de voyage.

Cette étude souligne une disparité en fonction des tranches d'âges. En effet, pour des prospects de **25 à 34 ans**, le recours aux services des offices de tourisme n'arrive qu'en **10^{ème} position** (loin derrière les recherches via les réseaux) alors que pour les **plus de 65 ans**, l'office de tourisme arrive en **2^{ème} position**.

Cette enquête montre que même si le bouche-à-oreille fait toujours ses preuves, il est très important de progresser vers le numérique pour parvenir à toucher une clientèle plus jeune.

N° 7 - Délibération : actualisation et vote des tarifs de services et prestations 2021

Vu le Code du Tourisme, notamment ses articles L.133-1 et suivants,

Vu la délibération de la communauté du bocage coutançais en date du 19 novembre 2014, laquelle a décidé de la création d'un office de tourisme constitué sous forme d'établissement public industriel et commercial (EPIC), doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière,

Vu l'article 2 des statuts de l'EPIC Coutances tourisme,

Conformément aux activités liées à la vente de prestations, animations ou produits boutique par l'EPIC, il est demandé aux membres du comité de direction d'actualiser la liste des tarifs applicables pour 2021.

Dans le cadre du plan mené depuis début 2021 pour le développement de la boutique, de nouveaux produits ont été acquis et mis en vente dans les boutiques des 6 bureaux :

Produit / fournisseur	Prix d'achat	Marge EPIC	Prix de vente proposé	Vote
Carnet bleu Format A6 Coutances Tourisme	3.66 €	19%	4.50 €	4.50 €
Carnet Kraft A5 Coutances Tourisme	3.65 €	39%	6.00 €	6.00 €
Magnet Visuels territoire Coutances tourisme	0.94 €	69%	3.00 €	3.00 €
Sticker Coutances Tourisme	0.33 €	66%	1.00 €	1.00 €
Poster à colorier	7.63 €	30%	10.90 €	10.90 €
Médaille souvenir cathédrale	1.03 €	51%	2.00 €	2.00 €

Par ailleurs, dans le cadre d'une convention de dépôt-vente avec l'association Horizon vertical de Montmartin-sur-mer, le prix de vente des topoguides Escalades en dépôt-vente va être modifié à compter du 1^{er} janvier 2022. Aujourd'hui, l'EPIC vend chaque topoguide 5.00 € et conserve une commission de 0.50 € par exemplaire vendu, à compter du 1/01/2022, le prix de vente sera de 5.50 €. La commission de l'EPIC reste inchangée

La liste complète des tarifs des produits et prestations est annexée au présent document.

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

Le comité de direction **APPROUVE** à l'unanimité des membres présents les tarifs des produits tels que présentés.

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents, les membres du comité de direction **VALIDENT** les tarifs des produits tels que présentés.
Ainsi fait et délibéré.

N° 8 - Présentation de la nouvelle vidéo de destination

La vidéo est devenue un format incontournable pour promouvoir la destination : 87% des internautes français de 16 à 64 ans regardent des vidéos en ligne chaque mois (WeAreSocial). Dans le but de promouvoir la destination, une nouvelle vidéo promotionnelle du territoire a été réalisée en 2021 et est présentée aux membres.

Madame LAINE s'interroge sur le manque de références des grands événements festifs et culturels du territoire.

Monsieur OURSIN répond que les conditions sanitaires applicables lors du montage de la vidéo ont compromis la promotion de ces événements (installation de grilles pour le contrôle des pass sanitaire sur Jazz sous les pommiers par exemple, peu flatteur / vendeur...).

Monsieur D'HOMBRES demande si les hébergeurs pourront obtenir cette vidéo afin de la partager depuis leur site internet.

Monsieur OURSIN répond favorablement à cette demande, le but étant la diffusion en masse pour une promotion au plus large du territoire sur tous les réseaux.

N° 9 - Information sur la nomination de régisseurs suppléants

A la suite des derniers mouvements de personnel et aux nouvelles compétences transmises à l'EPIC pour la commercialisation des gîtes communautaires, de nouveaux agents ont été embauchés ou rattachés au service. Dans le cadre des missions qui leur sont confiées, il est donc nécessaire de les nommer comme régisseurs suppléants.

Sur avis favorable de Madame GAILLARD-PRETI, il est proposé la nomination de :

- Madame **Elise DIROU**, responsable du bureau de Blainville-sur-mer,
- Monsieur **Benjamin TESNIERE**, responsable du bureau de Hauteville-sur-mer,
- Monsieur **Anthony MOINEAU**, responsable du bureau de Gouville-sur-mer en remplacement de Mme Virginia TRIDERA en arrêt maladie,
- Madame **Françoise HAAG**, en charge de l'accueil et de l'entretien des gîtes communautaires,
- Madame **Sandy GEORGES**, en charge de l'accueil et de l'entretien des gîtes communautaires,
- Madame **Jacqueline LELOUTRE**, en charge de l'accueil et de l'entretien des gîtes communautaires.

N° 10 - Avenant à la convention de mandat pour la commercialisation des gîtes communautaires

Vu la délibération attribuant à la communauté Coutances mer et bocage, la compétence de la gestion des gîtes touristiques ci-après nommés : Gîte de groupe G44436 situé 1 rue du 8 mai 1945 à St-Sauveur-Villages, Gîte « Le Presbytère » situé le prieuré – Boisroger à Gouville-sur-mer, Gîte « L'Etable » situé 655 rue de la Montchatonnière à Tourville-sur-Sienne, Gîte « La Grange à Foin » situé 655 rue de la Montchatonnière à Tourville-sur-Sienne, Gîte « La Maison » situé 655 rue de la Montchatonnière à Tourville-sur-Sienne, Gîte « La Scellerie » situé 655 rue de la Montchatonnière à Tourville-sur-Sienne, Gîte « Le Cellier » situé 655 rue de la Montchatonnière à Tourville-sur-Sienne, et la « Salle de convivialité des Maisons Desnos » située 655 rue de la Montchatonnière à Tourville-sur-Sienne.

Vu la délibération n°21-01336 statuant sur les tarifs applicables à compter du 01/04/2021,

Vu le mandat de gestion signé avec Labels Manche,

Vu la délibération n°2021-06-21/4 de l'EPIC Coutances Tourisme modifiant l'acte de régie,

Vu l'avis conforme de l'agent comptable en date du 18 juin 2021 et du **6 décembre 2021**,

Vu la convention de mandat définissant les conditions de commercialisation des gîtes communautaires de St-Sauveur-Villages, Tourville-sur-Sienne et Boisroger,

Dans le cadre de la gestion de la commercialisation des gîtes communautaires de St-Sauveur-Villages, Boisroger et Tourville-sur-Sienne, un mandat de gestion a été signé avec Labels Manche pour la mise en location de ces hébergements sur la plateforme dédiée des « Gîtes de France ». En rémunération du service, Labels Manche retient une commission de 15% sur les ventes des séjours contractualisés par le biais de la plateforme « Gîtes de France ».

Dans la convention de mandat signée avec Coutances mer et bocage et définissant les conditions de commercialisation des gîtes communautaires, il n'est pas fait mention de la commission retenue par Labels Manche, il est donc proposé un avenant à l'article n°5 :

Article n°5 actuel

Art. 5 – Encaissement et reversement des recettes générées par les locations

Toutes les recettes attachées aux locations (prestation hébergement, forfait ménage, fourniture du linge de lit, caution, arrhes...) conformément à la convention de mandat pour la commercialisation des gîtes communautaires, seront encaissées sur le compte DFT de la REGIE Coutances Tourisme. Ces recettes pourront être encaissées selon les modes de paiement prévus par l'acte de régie.

Seules les commissions bancaires liées aux encaissements par cartes bancaires ou chèques vacances et les remboursements des cautions constitueront une dépense pour la REGIE Coutances Tourisme.

Un contrat de location et une facture détaillant la prestation facturée seront fournis à chaque client. En cas de chèque revenu impayé après 2 présentations, un titre sera émis par la communauté de communes Coutances mer et bocage qui se chargera du recouvrement.

Les dépenses comptabilisées par l'EPIC Coutances Tourisme dans le cadre de la convention de mandat seront : le remboursement total ou partiel du client, le remboursement des cautions versées, les commissions bancaires liées aux règlements par carte bancaire ou chèque vacances. Les commissions bancaires seront portées à la charge de la collectivité. Le montant de ces coûts viendra en déduction du reversement des recettes.

Un Titre sera émis au 4582 pour l'encaissement des recettes, un mandat sera émis au 4581 pour le montant des commissions bancaires, le montant des cautions remboursées, le montant des remboursements des débours engagés par le client et pour le reversement des recettes nettes à Coutances mer et bocage.

Les remboursements des cautions et/ou les remboursements des débours engagés par le client ne pourront être remboursés que par virement bancaire dans un délai de 30 jours.

Des sous-comptes seront créés tenant compte de l'année dans laquelle interviendra le séjour. Coutances tourisme s'engage à reverser à la communauté Coutances mer et bocage, avant le 20 du mois suivant la fin de chaque trimestre, l'intégralité des recettes nettes générées par les réservations confirmées.

Aucune commission ne sera retenue par l'EPIC Coutances Tourisme en rémunération de la mission de commercialisation des hébergements mentionnés en préambule.

Les taxes de séjour collectées pour les séjours dont les réservations ont été validées en direct auprès des services de Coutances Tourisme seront déclarées et reversées auprès de la régie Taxe de séjour par virement sur le compte DFT prévu pour les recettes des taxes de séjour.

Ajout proposé : Art. 5-1

En sus des commissions énumérées à l'article n°5 de la convention de mandat définissant les conditions de commercialisation des gîtes communautaires, les commissions retenues par Labels Manche constitueront une dépense pour la REGIE Coutances Tourisme.

Les commissions retenues par Labels Manche en rémunération du service de commercialisation des hébergements sur la plateforme « Gîtes de France » seront portées à la charge de la collectivité. Le montant de ces coûts viendra en déduction du reversement des recettes.

Un Titre sera émis au 4582 pour l'encaissement des recettes, un mandat sera émis au 4581 pour le montant des commissions retenues par Labels Manche.

Après l'exposé de **Madame LECONTE**,

Après avis conforme de **Mme GAILLARD-PRETI**, Trésorière générale, il est proposé aux membres du comité de direction **d'autoriser la présidente à signer l'avenant à l'article 5 de la convention de mandat définissant les conditions de commercialisation des gîtes communautaires.**

Après en avoir discuté,

Le comité de direction **AUTORISE** à l'unanimité des membres présents, **la présidente à signer l'avenant à l'article 5 de la convention de mandat définissant les conditions de commercialisation des gîtes communautaires.**

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents, les membres du comité de direction **AUTORISENT** la présidente à signer l'avenant à l'article 5 de la convention de mandat définissant les conditions de commercialisation des gîtes communautaires.
Ainsi fait et délibéré.

N° 11 – Délibération : charte du développement durable

Dans le cadre de la démarche Qualité Tourisme, l'EPIC se doit de formaliser une charte des bonnes pratiques dans un souci d'économie d'énergie et de développement durable (critères 132 à 142) et d'intégrer cette notion dans sa stratégie.

Les attendus liés au développement durable sont :

- Le personnel de l'OT réalise un ensemble de gestes courants pour économiser l'énergie et l'eau,
- Le tri des déchets est réalisé si existant sur le territoire,
- Dans son fonctionnement interne, les impressions se font de manière raisonnée,
- Le développement durable est pris en compte dans les actions et le fonctionnement de l'OT,
- En cas d'acquisition d'équipement, l'OT favorise systématiquement l'achat d'équipements économes en énergie et économes en eau,
- L'OT a une politique d'achat favorisant des produits ayant obtenu un label ou une certification environnementale ou éthique,
- L'OT informe précisément (ex. : oral, site internet, brochure, etc....) sur les moyens de se rendre et de circuler sur le territoire un utilisant les transports en commun ou en utilisant toute autre forme de circulations douces,
- L'OT met en valeur les professionnels et / ou les produits (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces...) engagés dans des démarches environnementales et/ ou de développement durable reconnues localement ou nationalement,
- L'OT diffuse une information sur les milieux naturels fragiles (si existants sur le territoire) comme milieu marin ou lacustre, milieu enneigé, espaces préservés, biotopes spécifiques... Cette information se fait en collaboration avec les autres acteurs territoriaux engagés dans la protection de l'environnement (Parcs, ...),
- L'OT informe de manière générale ses clients sur les engagements en matière de développement durable du territoire (gestion des ressources, accessibilité, transport etc...),
- Les éditions sont réalisées par un imprimeur ayant obtenu un label ou une certification environnementale ou sur des papiers ecolabellisés.

Après l'exposé de **Madame LECONTE**,

Madame VILLAIN : la notion sur l'existence du tri sélectif est-elle nécessaire dans la mesure où le tri sélectif des déchets est obligatoire pour tout le territoire.

Monsieur OURSIN : il est effectivement obligatoire sur l'ensemble du territoire mais les pratiques diffèrent, il est donc nécessaire de préciser quelque peu les pratiques notamment les lieux de dépôt, etc....

Après en avoir discuté,

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents, les membres du comité de direction AUTORISENT l'intégration de la charte des bonnes pratiques concernant le développement durable telle que présentée dans la stratégie de l'EPIC.

Ainsi fait et délibéré.

N° 12 – Débat d'orientation budgétaire

Plusieurs éléments ont été envoyés aux membres avant la tenue du comité de direction :

- Stratégie générale de Coutances Tourisme 2021-2024,
- Stratégie numérique 2021-2026,
- Stratégie websociale 2021-2026.

Le comité de direction est invité à tenir son débat d'orientation budgétaire (DOB) afin de définir les grandes lignes qui permettront l'élaboration du budget primitif 2022. Le comité de direction prend acte de la tenue du DOB qui doit se dérouler au préalable du vote du budget primitif.

Contexte 2021

- Crise sanitaire obligeant le pass sanitaire pour de nombreuses activités culturelles ou de loisirs.
- Quelques hébergements sont restés fermés du fait de la mise en place du protocole sanitaire jugé trop lourd pour quelques hébergeurs,
- Annulation de quelques évènements sur la saison estivale (type festival),
- Poursuite de l'opération de relance par le dispositif « Chèques Evasion 50 » mis en place en 2020 par Attitude Manche et la collaboration de quelques collectivités.

Concernant les recettes envisagées

1. **La taxe de séjour** attendue : en 2021, 166 839.55 € (taxe additionnelle incluse) ont déjà été collectés. Le reversement des opérateurs numériques devrait arriver avant la fin du mois de décembre. L'objectif budgétaire fixé pour 2021 est donc atteint. Une inscription similaire au budget 2022 est donc envisageable.
2. **Les recettes liées aux classements des meublés de tourisme** : plus de 6 000 € facturés en 2021. En raison du contexte sanitaire, une dérogation a permis la prolongation des classements arrivant à échéance jusqu'au 31/12/21. Des renouvellements sont donc à prévoir dès le mois de janvier. Il est donc envisagé une recette d'environ 5 000 € en 2022. Sur suggestion d'un hébergeur, un tarif spécifique pourrait être envisagé pour un renouvellement de classement dès lors que le classement avait été effectué par Coutances Tourisme (l'instruction du dossier ayant déjà été faite par le service).

Monsieur OURSIN précise qu'un accord a été passé avec Labels Manche afin que leur service n'intervienne pas pour le classement des meublés sur le territoire communautaire.

Monsieur AGNES : il faut mutualiser le service pour éviter à l'hébergeur qui souhaite doubler le classement par un label, de se rendre disponible en deux temps à savoir une fois pour l'intervention de Coutances tourisme pour le classement puis une nouvelle fois pour l'intervention de Labels Manche pour le label.

Monsieur OURSIN : dans ce cas précis, classement et labellisation, il est convenu, d'un commun accord, que les visites se fassent conjointement par les deux structures.

3. **La régie publicitaire** du carnet d'adresses : un tarif préférentiel avait été accordé aux prestataires touristiques en 2021. En 2022, cet avantage est supprimé. Une recette d'environ 4 000 € est envisagée.
4. **Jazz in couette** : frais de dossiers pour 200 €.
5. **Zic sur le zinc** : frais de dossiers pour 350 €.
6. **La subvention d'équilibre de Coutances mer et bocage** : 40 000 €. Il a été demandé aux services de la CMB de faire des efforts budgétaires.

Concernant les dépenses envisagées

Maintien des actions de promotion générale off et on line

- Poursuite des éditions de **l'agenda papier en partenariat avec Côté Manche**.
- **Plan de communication habituel** : relations presse, achat vidéo-photos, conception et impression divers...
- **Campagne de communication multicanaux au printemps** : programmation PRECOM, campagne d'affichage, sponsoring Facebook et Instagram + Youtube Abs, Visuel + slogan.
- **Boutique** : achats de marchandises et continuer la mise en valeur (déco, accessoires etc.).

Maintien et développement des actions filières

- **Randonnée** : balisage, poursuite de la numérisation des circuits, réflexion sur la qualification des randonnées, mise à jour des fiches existantes.
- **Vélo** : avancer sur les parcours avec l'Agence Technique Départementale, développer d'autres parcours plus petits à destination des familles. **VTT** : développer 3 parcours VTT
- **Salon** du tourisme 100% nature de Clecy.
- **Nautisme** : réfléchir à la constitution et l'édition d'un guide dédié aux activités nautiques.

Maintien des animations

- Projet des **Zendurances**.
- **Jazz sous les pommiers** : participation au financement des navettes de bus pour faciliter les déplacements lors de la semaine du festival.
- **Zic sur le Zinc** : apéro-concerts dans les bars du territoire communautaire.
- **Visites guidées** de Coutances : à destination des familles.
- **Activités pour les familles / enfants** : participation au financement de l'association AVRIL pour la programmation de 50 activités de découverte du territoire de Pâques à la Toussaint.

Commercialisation

- **Digitalisation** des offres de services de **billetteries** et prestations.

Madame GIGAN : Côte Ouest Centre Manche travaille sur la réalisation d'une carte digitale qui recensera tous les services proposés sur leur territoire.

Madame HAREL précise que le département a également réalisé ce type de carte.

Monsieur OURSIN : l'EPIC est avant tout un service à destination des touristes, recenser les tous les services proposés sur un territoire est plus le rôle d'une agence d'attractivité et au vu du nombre de services / données des communes / communauté, la carte perdrait en visibilité sauf avec des tris. Ce genre de projet est couteux et nécessite beaucoup de temps en gestion de base de données.

Madame GIGAN : c'est un projet intéressant qui mérite d'être suivi afin de voir si une adaptation avec des informations touristiques serait possible pour l'avenir (pas forcément dans l'immédiat).

- Réflexion sur la mise en place d'un **nouveau « City Pass »** (nom bien entendu à revoir au regard du contexte) afin de : développer l'attractivité du territoire de la Coutances mer et bocage, promouvoir les commerces et professionnels du tourisme de différentes catégories (produits du terroir, lieux de visite et patrimoine, hébergements, activités et loisirs), inciter les touristes et les locaux à consommer local (dans l'air du temps, démarche citoyenne et responsable), permettre à une clientèle locale de mieux connaître son territoire (les résidents méconnaissant souvent ce qui est au coin de la rue pour schématiser), fidéliser une clientèle touristique, présente à plus ou moins long terme sur le territoire, ou venant régulièrement ici tout en l'incitant à prolonger son séjour, Permettre l'accessibilité à des offres touristiques et développer le pouvoir d'achat des visiteurs.

Prévisionnel Saisonniers

A la suite des préconisations de fonctionnement faites par le cabinet Alliance, il est envisagé pour 2022, le recrutement de plusieurs saisonniers :

- BIT Agon-Coutainville : 1 saisonnier pour 5 mois + 1 saisonnier pour 2 mois.
- BIT Coutances : 1 saisonnier pour 5 mois + 1 saisonnier pour 2 mois.
- BIT Hauteville/Mer : 2 saisonniers pour 2 mois.
- BIT Gouville/Mer et BIT Blainville/Mer : 1 saisonnier pour 2 mois.
- Cathédrale et Saint-Nicolas : 1 saisonnier sur chaque lieu pour 2 mois.

Madame LECONTE rappelle aux membres que le cabinet Alliance avait préconisé dans son rapport une optimisation des temps d'ouverture des bureaux en hors-saison. Cette réflexion avait été menée en parallèle dans une commission avec Monsieur SALVI et quelques membres du comité de direction.

Monsieur SALVI : il est nécessaire de réduire les ouvertures des bureaux aux périodes où la fréquentation est nulle ou quasi nulle afin d'optimiser les missions des agents, renforcer le travail en équipe, et sécuriser le personnel. Le service n'est pas fréquenté par le touriste en hors-saison, il faut donc l'utiliser à bon escient.

Madame VILLAIN : cette réflexion a été menée sur lecture des chiffres de fréquentation par période et par bureau ?

Monsieur SALVI : on constate des périodes où la fréquentation de certains bureaux est quasi nulle voire nulle sur plusieurs jours consécutifs.

Mesdames LENOTRE et VILLAIN : si le bureau n'a pas de fréquentation, il est nécessaire de réorganiser les périodes d'ouverture pour optimiser le travail des agents.

Madame LECONTE : c'est dommage d'ouvrir un bureau pour n'avoir aucun visiteur alors que nous pourrions être présent sur des lieux stratégiques du territoire comme l'abbaye de Hambye ou le château de Regnéville, par exemple.

Madame GIGAN : quelles sont les périodes où la fréquentation est moindre ?

Madame LECONTE propose de présenter en détail les fréquentations et les missions du personnel au prochain comité de direction.

Monsieur OURSIN précise que d'autres destinations ont déjà mené depuis 2017 cette réflexion d'optimisation selon les besoins (Grand Cotentin, Granville Terre et Mer, le Mont-saint-Michel...). Une réflexion sur la situation géographique d'un bureau devrait s'envisager selon la nécessité de répondre aux flux de visiteurs.

Monsieur GAILLET pense que la restructuration des emplois du temps sur un temps donné est nécessaire et évidente mais le déplacement d'un service semble difficile à mettre en place et la réflexion sur le sujet ne doit pas être précipitée.

Monsieur OURSIN : la restructuration / modulation devient essentielle. Les départs / mouvements de personnel qui ont eu lieu en 2021 marquent l'essoufflement d'agents pourtant volontaires, motivés et surtout très aguerris.

Madame HAREL : ce problème de « ressources humaines » a déjà été abordé lors du précédent comité de direction, il faut donc désormais être force de propositions sur le sujet.

Madame LECONTE : la gouvernance communautaire semble ouverte à l'optimisation des horaires d'ouverture des bureaux.

Madame HAREL : Qu'en est-il des 0,8 ETP manquant affectés à la mission des gîtes communautaires ?

Monsieur OURSIN : Anthony MOINEAU qui remplace Virginia TRIDERA en arrêt maladie assure la mission en plus de la gestion du bureau de Gouville-sur-Mer. Toutefois, il s'agit d'un remplacement de date à date.

Monsieur STURBEAUX : il ne faut pas attendre le prochain comité de direction pour proposer une réorganisation si on veut que cette dernière soit applicable avant la saison. L'idéal serait un positionnement commun dès maintenant.

Monsieur AGNES : la réflexion avait été menée pour la continuité d'un travail dans un climat de sérénité et de sécurité mais il faut profiter d'un moment politique propice au changement.

Monsieur STURBEAUX propose une ouverture de tous les bureaux uniquement pendant les vacances scolaires d'octobre à avril.

Madame LENOTRE : il faut réduire l'amplitude horaire d'ouverture de Coutances également.

Monsieur OURSIN : il est nécessaire de tenir compte des amplitudes que nous impose le classement préfectoral concernant le siège social.

Monsieur AGNES : il semble politiquement difficile de fermer les bureaux de Blainville-sur-Mer, Gouville-sur-Mer et Gavray pendant 6 mois de l'année.

Monsieur GAILLET confirme cette difficulté qui créera nécessairement un choc local. Il faut prendre en considération la fréquentation les jours de marché.

Monsieur D'ANTERROCHES : s'il n'y a pas de fréquentation, il n'y a pas de nécessité d'ouvrir. Toutefois, il est opportun d'ouvrir les bureaux jours fréquentés (les jours de marché par exemple).

Monsieur AGNES : si on ne regarde que la rentabilité d'un bureau, il faudrait fermer le bureau de Gavray mais ce serait un mauvais signal donné au bocage sur notre territoire.

Madame LAINE : les bureaux littoraux font tout aussi bien la promotion du côté mer que du côté bocage. La compétence est communautaire, la promotion se fait sur tout le territoire.

Monsieur SALVI : il n'est pas question d'une fermeture du service mais d'une réorganisation selon les besoins du visiteur. Il faut donc s'adapter au besoin en fonction des bureaux.

Monsieur GAILLET : il faut impérativement tenir compte de la réalité du terrain et maintenir une ouverture pendant les vacances scolaires et les jours de marché. Il faut montrer cette volonté de maintenir le service.

Madame GIGAN : où seront affectés les agents des bureaux fermés ?

Monsieur OURSIN : plusieurs postes de travail peuvent être disponibles : 2 postes à Agon-Coutainville, 3 à Hauteville-sur-Mer, 1 poste à Coutances. Le télétravail peut également être une option possible. Un regroupement du personnel permettra de palier à l'isolement des agents, constat très souvent relaté dans les entretiens professionnels annuels.

Après l'exposé de **Madame LECONTE**,
Après en avoir délibéré,

Madame LECONTE prend acte du débat et précise que ce changement ne pourrait être effectif à compter du 1^{er} janvier que **sous réserve de discussion et d'accord de la gouvernance communautaire**.

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents et représentés, soit par 18 voix pour, les membres du comité de direction VALIDENT la modulation hivernale des horaires des bureaux de Blainville-sur-Mer, Gouville-sur-Mer et Gavray à compter de la fin des vacances de la Toussaint et jusqu'au début des vacances de Pâques avec une ouverture hebdomadaire le jour du marché.

Ainsi fait et délibéré.

Après l'exposé de **Madame LECONTE**,

Après en avoir délibéré,

Les membres du comité de direction prennent acte du débat d'orientation budgétaire en vue de la préparation du budget primitif.

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents et représentés, soit par 18 voix pour, les membres du comité de direction PRENNENT ACTE du débat d'orientation budgétaire 2021 en vue de la préparation du budget primitif.

Ainsi fait et délibéré.

N° 13 – Questions diverses

Foire de Gavray

Madame LECONTE informe les membres du comité de direction des chiffres de fréquentation relevés lors de la foire de Gavray. Le dépouillement des 1 029 questionnaires a permis de connaître l'origine des visiteurs :

- Manche : 77.25% (795 questionnaires),
- Région Normandie : 12.82% (132 questionnaires),
- Bretagne : 8.35% (86 questionnaires),
- Autres départements : 1.55% (16)

La présidente adresse un grand merci à Ludivine pour sa participation active sur la foire.

Monsieur AGNES précise que rapporté au volume global de la fréquentation de la foire (100 000 personnes environs), les visiteurs venant des autres départements représentent environ 16 000 personnes. Ce qui n'est pas à négliger.

Madame LAINE exprime son ressenti positif de sa présence sur cette foire.

Bornes tactiles

Madame LECONTE informe les membres du comité de direction des statistiques relevés sur les bornes tactiles. Au total, on dénombre plus de 100 000 connexions avec 103 783 pages vues.

*Aucune autre question n'a été posée.
La séance est levée à 20h30.*

Fait à Coutances le 13 décembre 2021

La présidente
Valérie LECONTE



Le secrétaire
Guillaume OURSIN



Certifié rendu exécutoire par la présidente, le 13 décembre 2021.