

## COMPTE-RENDU DE SEANCE - COMITE DE DIRECTION COUTANCES TOURISME Portes du Cotentin

### Séance du 17 octobre 2022

L'an deux mille vingt-deux, le 17 octobre à 18h, le comité de direction de Coutances Tourisme, dûment convoqué par Madame la présidente, s'est réuni dans la salle du conseil municipal de Coutances, sous la présidence de Madame Valérie LECONTE.

L'ordre du jour est le suivant :

1. *Délibération* : Validation du compte-rendu du dernier comité de direction,
2. Groupe Qualité de destination : bilan Qualité juillet - septembre,
3. Bilan du jeu concours automnal - réseaux sociaux septembre,
4. Typologie de la clientèle estivale,
5. Projection budgétaire 2023 et avis sur le devenir de la mission de la commercialisation des gîtes communautaires,
6. *Délibération* : projet de décision modificative budgétaire n°1,
7. Questions / informations diverses,

---

#### Présents :

Mesdames Sylvaine BOURY, Rose-Marie DUVAL, Aurélie GIGAN, Anne HAREL, Valérie LECONTE, Martine LE MEUR-TIPHAIGNE, Sophie LENOTRE, Valérie MERLEN  
Messieurs Philippe D'ANTERROCHES, Jacky GAILLET, Martial SALVI.

#### Absents excusés ayant donné pouvoir :

Monsieur Hervé AGNES ayant donné pouvoir à Madame Aurélie GIGAN,  
Madame Béatrice GOSSELIN ayant donné pouvoir à Madame Valérie LECONTE,  
Madame Régine DOLOUE ayant donné pouvoir à Monsieur Philippe D'ANTERROCHES,  
Madame Anne VILLAIN ayant donné pouvoir à Madame Valérie MERLEN.

#### Absents excusés :

Monsieur Frédéric DHOMBRES.

#### Absent(e)s :

Mesdames Françoise GUILLON, Pauline LAINE,  
Messieurs Jean-René BINET, Jean-Marc JULIENNE, Vincent LEPERCHOIS, Yves STURBEAUX, Michel VOISIN.

#### Invités :

Monsieur Jacky BIDOT, président de Coutances mer et bocage (excusé),  
Madame Janick GAILLARD-PRETI, agent comptable de l'EPIC (excusée),  
Monsieur Jérôme MARIE, DGS Coutances mer et bocage (excusé),  
Monsieur Laurent MAZURIE, DGA Coutances mer et bocage (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, le comité de direction APPROUVE à l'unanimité des membres présents le compte-rendu de la dernière réunion du comité de direction qui a été préalablement adressé à l'ensemble des membres.

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.  
Ainsi fait et délibéré.

## N° 2 - Groupe Qualité de destination : Bilan Qualité juillet à septembre

Dans le cadre de l'obtention de la marque Qualité Tourisme, un groupe Qualité Destination a été mis en place et a pour objectifs d'évaluer le fonctionnement du dispositif qualité, de souligner les dysfonctionnements sur la destination puis d'y apporter des solutions et enfin, d'engager des actions visant à garantir un accueil et des prestations de qualité à la clientèle touristique.

Afin d'obtenir un retour du service rendu aux touristes, 3 questionnaires satisfaction sont proposés : un questionnaire satisfaction proposé au guichet, un questionnaire satisfaction sur les prestations achetées qui est adressé par courriel à la fin de la prestation et un questionnaire satisfaction proposé sur les tablettes tactiles.

Monsieur OURSIN dresse un bilan détaillé du dépouillement des questionnaires obtenus entre juillet et septembre. Au total, 142 questionnaires ont été complétés. Il en ressort les éléments suivants :

- 39.4% des personnes interrogées ont visité le site internet avant leur arrivée,
- Environ 13.5% des personnes interrogées ont connu la destination par le biais du site internet et 14% y ont une résidence secondaire,
- Les réservations d'hébergement se font principalement via les services d'un opérateur numérique. Toutefois, la réservation d'un hébergement via le site internet de l'office de tourisme ou via le carnet d'adresses arrive en 4<sup>e</sup> position,
- 56% des personnes interrogées n'ont pas réservé d'hébergement au moment de leur arrivée (soit parce qu'ils résident dans une résidence secondaire ou chez des amis ou proches, soit parce qu'ils sont en camping-car),
- La durée moyenne d'un séjour est d'environ 7 nuits,
- Le Net promoter score mesurant l'appréciation de l'accueil reçu à l'office de tourisme est de 84%, celui mesurant la recommandation de la destination est de 76%. En ce qui concerne la question de la recommandation de la destination, les touristes ont fait remarquer que cette question n'était pas pertinente du fait qu'ils n'ont pas encore découvert la destination au moment de leur venue à l'office de tourisme.
- De ces retours de questionnaires, nous avons reçu 55 remarques positives concernant la qualité et la clarté des brochures, l'amplitude horaire des bureaux, la beauté des plages de la destination. 34 remarques négatives ont été remontées et concernent surtout le manque de balisage sur les circuits vélo vendus, la vétusté du VTF, la signalétique au sol pour situer l'office de tourisme de Coutances.

- Quelques incidents concernant des problèmes techniques des outils de promotion Xibo et des tablettes tactiles ont été relevés et ont été redirigés vers les services concernés pour y remédier.
- Des réclamations ont été reçues concernant : les problèmes de réseaux rencontrés sur Hauteville-sur-Mer, une mauvaise organisation avec le prestataire de Manche Iles Express pour les tours de l'île (Jersey ou Guernesey) en bus, un manque de poubelle sur certaines communes.
- Quelques touristes ont suggéré la mise en place d'un balisage pour les circuits vélo ainsi que des excursions à la journée pour pallier au manque de transport en commun sur la destination.
- Le suivi des envois de courriers est très apprécié,
- Globalement les notes obtenues sur « My Google Business » sont entre 4 et 5 étoiles et concernent l'accueil réservé aux touristes dans les bureaux. Au total, plus de 80 500 recherches ont été effectuées sur Google MB et plus de 125 000 pages ont été vues.
- Les avis laissés sur internet et concernant les prestataires ont été très bons, beaucoup de recommandations concernant des hébergements, des restaurants, producteurs locaux et prestataires de loisirs.
- Les retours des questionnaires envoyés à la suite de prestations achetées confirment les avis laissés sur internet. 67 retours obtenus sur 395 questionnaires envoyés et majoritairement, les touristes sont satisfaits de la prestation rendue et la recommande.

Le bilan Qualité de ce trimestre est donc positif et encourageant. Les touristes apprécient le service rendu par Coutances tourisme et ses partenaires touristiques.

### N° 3 - Bilan du jeu concours automnal – réseaux sociaux septembre.

Dans le but d'augmenter notre visibilité sur les réseaux sociaux en gagnant de nouveaux followers et agrandir notre communauté « Instagram », en septembre, il a été organisé un jeu-concours d'automne sur le compte Instagram de Coutances Tourisme en collaboration avec la maison d'hôtes Les Gabriolles.

« Gagnez un séjour cocooning en Normandie » offrait la possibilité de gagner un séjour d'une nuit pour 2 personnes (petit déjeuner inclus) avec deux repas à la table d'hôte et accès spa au sein de l'établissement Les Gabriolles à Courcy (pour une valeur globale du lot : 238 €).

Ce jeu-concours a permis, 429 likes, 317 commentaires et 4 607 comptes ont été atteints par la publication dont 21 % qui ne suivait pas notre compte Instagram. Le concours a été vu 6 110 fois sans sponsoring payant. Coutances Tourisme a gagné +86 abonnés et Les Gabriolles : +204 abonnés.

Coût de l'opération : 110€ - achat d'un bon cadeau chez Les Gabriolles.

- **Facebook** : 16 273 j'aime sur la page, nombre de publication en juillet et août : 12. Nombre de personnes atteintes par l'ensemble des publications du mois de septembre : **118 613** (impressions).
- **Instagram** : 7 893 personnes abonnées à notre compte. Nombre de publication en juillet et août : 6. Nombre de personnes atteintes par l'ensemble des publications du mois de septembre : **33 545** (impressions).

## N°4 - Typologie de la clientèle estivale

Comme tous les ans après la haute saison touristique, l'intégralité de l'équipe (saisonniers compris) a été interrogée sur son ressenti quant aux personas qui ont fréquenté la destination (en marketing, une persona est une personne fictive dotée d'attributs et de caractéristiques sociales et psychologiques et qui représente un groupe cible).

Il s'agit de vérifier, également avec les statistiques de l'observatoire (notamment les types de demandes touristiques), si les personas détaillées et ciblées dans la stratégie sont toujours celles bien présentes sur le territoire.

Pour rappel, les cibles de la stratégie sont : les familles, les Parisiens, les grands-parents, les campings-caristes, les retraités, les jeunes.

La typologie de la clientèle accueillie dans les BIT en 2022 est : les familles, les grands-parents, les couples sans enfant, es campings-caristes, les cyclistes, et les randonneurs.

Cette typologie reste cohérente avec la stratégie et nous conforte dans notre travail au quotidien. Deux nouveautés ressortent cependant plus qu'à l'accoutumée sur cette saison 2022 : les cyclistes et les randonneurs. Les besoins de ces nouvelles cibles doivent donc être considérés (pistes cyclables, circuits randonnées...).

Mme HAREL : Existe-t-il des prestataires de transport de bagages sur la destination ?

M. OURSIN : il existe sur la Manche le dispositif de la « Malle postale » qui consiste à décharger les randonneurs de leurs bagages en les déposant à leur lieu de destination. Les transports BARD à Saint-Lô propose également de nombreux services pour les touristes.

---

## N° 5 - Projection budgétaire 2023 et avis sur le devenir de la mission de gestion de la commercialisation des gîtes communautaires.

Dans l'objectif de préparer le débat d'orientation budgétaire de l'EPIC, un entretien budgétaire avec la communauté de communes est fixé le 18/10/22. En effet, deux éléments attendent un arbitrage : le volume de taxe de séjour ainsi que le montant de la subvention d'équilibre. Cet arbitrage permettra d'avoir une estimation du volume des recettes prévisionnelles pour 2023.

Il est envisagé d'inscrire au budget un montant de taxes de séjour collectées identique à 2022 soit environ 130 000 € et une subvention de fonctionnement de 40 000 €. Les arbitrages politiques et budgétaires devraient avoir lieu début décembre 2022.

### Commercialisation des gîtes communautaires

Concernant la commercialisation des gîtes communautaires, les prévisions d'inscriptions de recettes sont basées sur le réalisé 2022 (en cours au 16/09/2022), soit une recette globale de 85 000 € répartie comme suit : Maison Desnos : 62 000 € / SSV : 12 000 € / Boisroger : 11 000 €.

Mme LECONTE informe les membres du comité de direction du souhait potentiel de la collectivité de se séparer des gîtes communautaires. Les dépenses nécessaires à la commercialisation et l'entretien étant colossales, il est donc envisagé que ces biens soient vendus.

MM. D'ANTERROCHES et SALVI abondent, précisant que ce n'est pas nécessairement les missions de l'EPIC et de la communauté que de porter dans ces conditions ce type de prestation. Un exploitant privé peut gérer ce type de bien d'une toute autre manière, sans compter ses heures et avec moins de contraintes administratives.

## N° 6 - Projet de décision modificative budgétaire n°1

Vu le Code du Tourisme, notamment ses articles L. 133-7, R. 133-10 et R. 133-15 ;  
Vu l'article L.133-8 du code du tourisme, le budget et les comptes de l'EPIC votés par le comité de direction sont soumis à l'approbation du conseil communautaire ;  
Vu l'article 6 des statuts de l'EPIC Coutances tourisme portes du cotentin ;  
Vu la délibération du comité de direction en date du 21 février 2022, lequel a adopté le budget de l'EPIC Coutances tourisme portes du Cotentin pour l'année 2022 ;

Des impératifs juridiques, économiques et sociaux, difficiles à prévoir dans leurs conséquences financières, peuvent obliger le comité de direction à voter des dépenses nouvelles et les recettes correspondantes qui sont dégagées, soit par des ressources nouvelles, soit par des suppressions de crédits antérieurement votées.

Conformément au débat d'orientation budgétaire et au budget voté pour l'année 2022, il a été réalisé le projet d'expositions itinérantes sur les communes de Coutances mer et bocage : « Les Zendurances ». Dans le cadre de ce projet, des demandes de subventions ont été déposées auprès du Conseil départemental ainsi qu'auprès des services de l'Etat - Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, et des Solidarité de la Manche (Politique de la ville - quartier Claires Fontaines à Coutances). Ces demandes n'avaient pas encore reçu de réponse lors du vote budget, les éventuelles subventions accordées n'ont donc pas été inscrites au budget primitif.

Au cours du mois de juillet 2022, les réponses à ces demandes sont arrivées et 4 050 € de subventions ont été accordées :

- le conseil départemental a accordé la somme de 1 000 €,
- la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, et des Solidarité de la Manche a accordé une subvention de 3 050 € pour ce projet.

Par ailleurs, quelques dépenses doivent être réaffectées. En effet, quelques postes de dépenses prévues ne seront pas réalisés et d'autres doivent être augmentés :

- Frais pour le transport des œuvres : - 500 €.
- Frais d'impression pour la communication : - 1 230 €.
- Droit d'auteurs : - 1 500 €.
- Frais de mission : + 500 €.
- Location d'œuvres : + 4 380 €.
- Reportage photos : + 2 400 €.

Il est proposé une décision modificative n°1 de la section de fonctionnement pour un montant de 4 050 €. Cette modification vient augmenter les postes suivants :

- Chapitre 011 : Charges à caractère général : + 5 550 €.
- Chapitre 012 : Charges de personnel et frais assimilés : 0 €.
- Chapitre 022 : Dépenses imprévues : 0 €.
- Chapitre 65 : Autres charges de gestion courante : - 1 500 €

Le montant total du budget se porte donc à 396 149,02 € après modification.

## DECISION MODIFICATIVE N°1 - SECTION DEPENSES D'EXPLOITATION

Chap	Art modifié	Libellé	Budget voté	Proposition nouvelle	Vote	Total
011		Charges à caractère générale	279 489,02 €	5 550 €	5 550 €	285 039,02 €
	604	Achat d'études et prestations de services	74 720 €	2 400 €	2 400 €	77 120 €
	618	Divers	10 180 €	4 380 €	4 380 €	14 560 €
	6236	Catalogues et imprimés	50 660 €	-1 230 €	-1 230 €	49 430 €
	6241	Transport sur achat	1 700 €	-500 €	-500 €	1 200 €
	6256	Mission	-	500 €	500 €	500 €
012		Charges de personnel et frais assimilés	70 630 €	-	-	70 630 €
65		Total dépenses de gestion des services	2 520 €	- 1 500 €	- 1 500 €	1 020 €
	6518	Autres	2 500 €	-1 500 €	-1 500 €	1 000 €
67		Charges exceptionnelles	-	-	-	-
042		Opérations d'ordre entre sections	35 460 €			35 460 €
022		Dépenses imprévues	4 000 €			4 000 €
		Total dépenses d'exploitation	392 099,02 €	4 050 €	4 050 €	396 149,02 €

## DECISION MODIFICATIVE N°1 - SECTION RECETTES D'EXPLOITATION

Chap	Art modifié	Libellé	Budget voté	Proposition nouvelle	Vote	Total
013		Atténuation de charges	11 950 €			11 950 €
70		Ventes de produits	26 350 €			26 350 €
74		Subvention d'exploitation	180 000 €	4 050 €	4 050 €	184 050 €
	74	Subvention d'exploitation	180 000 €	4 050 €	4 050 €	
75		Autres produits gestion courante				
77		Produits exceptionnels				
042		Opérations d'ordre entre section	13 745 €	-		13 745 €
R002						160 054,02 €
		Total				396 149,02 €

Après l'exposé de Madame LECONTE,

Mme LE MEUR-TIPHAIGNE : le maintien du projet de création d'une association pour porter les Zendurances est-il toujours envisagé ?

M. OURSIN : la création d'une association pour porter ce projet n'a pas été remise en cause, les formalités administratives devraient donc être mises en place courant 2023.

Après en avoir délibéré,

Le comité de direction VALIDE à l'unanimité des membres présents la décision modificative budgétaire telle que présentée.

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents, les membres du comité de direction VALIDENT la décision modificative budgétaire n°1 telle que présentée. Ainsi fait et délibéré.

## N° 7 – Questions diverses – Informations diverses

Monsieur OURSIN informe les membres du comité de direction que 2 encarts publicitaires ont été pris dans des magazines connus et reconnus. Le premier est un encart d'une page avec un article de 3 pages dans le « **Petit Fûté Mag** » (édition biannuelle éditée à 110 000 exemplaires) pour un montant de 3 600 € TTC.

Le second est une page dans le magazine « **Voyage à l'ouest** » (édition trimestrielle Ouest-France éditée à 40 000 exemplaires) pour un montant de 3 000 € TTC.

Madame LECONTE souhaite voir perdurer les concerts dans les bars de la Coutances mer et bocage inscrits dans le cadre du « Zic sur le Zinc ». Une réflexion sur la programmation 2023 est déjà menée, quelques propositions et/ou sollicitations de lieux ont été faites et ou reçues : La petite Gare (Regnéville), Chez le Père Gus (Coutainville), La Cabane (Gonneville), Au Courcy'rcuit (Courcy), Eco Bocage (Ouille), Le Poulailier (Coutances), Bar-épicerie (Trelly), Le Krill (La Baleine), La Moussette (Hauteville), L'Auberge de Brothelande (Nicorps).

Après en avoir discuté, les membres du comité de direction souhaitent retenir les lieux suivants : La petite Gare (Regnéville), Le P47 (Le Mesnilbus), La Cabane (Gonneville), Au Courcy'rcuit (Courcy), Eco Bocage (Ouille), Le Poulailier (Coutances), Bar-épicerie (Trelly), Le Krill (La Baleine),

Le choix des lieux sera respecté après visite selon la motivation et les possibilités d'accueil des bar retenus (espace, situation...).

Monsieur OURSIN informe les membres qu'une journée à destination des personnels des offices de tourisme de toutes les structures institutionnelles de la Manche aura lieu le 16/01/2023 : « Journée départementale des offices de tourisme ». Cette journée aura pour but d'échanger sur les différents métiers au sein des offices de tourisme et de rencontrer les collègues du territoire de la Manche.

La « Journée Départementale des Professionnels du Tourisme » aura lieu le 28/03/2023 au Parc des expositions de Saint-Lô. Cette journée a pour but d'échanger les brochures entre les offices et prestataires touristiques de la Manche.

Mme LECONTE aborde pour finir le sujet de la gouvernance de l'EPIC et de la présence des membres en comité de direction. Plusieurs membres sont absents systématiquement des réunions sans s'en excuser ou sans transmission de pouvoir / représentation. Si la situation perdure, le comité de direction risque de ne plus pouvoir se réunir dans des conditions normales, notamment pour des questions de quorum.

Mme HAREL demande si les statuts prévoient un nombre minimum de personnes au comité de direction.

M. OURSIN : les statuts prévoient un comité de direction composé de 25 membres : 13 élus et 12 socio-professionnels. Le comité de direction ne peut valablement délibérer que si plus de la moitié des membres sont présents ou représentés. Les statuts prévoient également qu'en cas de 3 absences consécutives non motivées, le comité de direction peut procéder à la radiation du membre. Le souci est de pourvoir au remplacement dans ce cas.

Mme HAREL s'interroge si l'horaire des réunions est bien adapté.  
L'ensemble des membres souhaitent que les personnes concernées soient interrogées sur leur volonté de rester parmi les membres du comité de direction. En fonction de ces retours, le remplacement de ces membres devra être envisagé et proposé à la collectivité de tutelle.

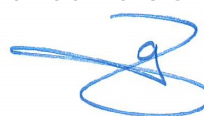
Aucune autre question n'a été posée.  
La séance est levée à 19h45.

Fait à Coutances le 17 octobre 2022

La présidente  
Valérie LECONTE



Le secrétaire  
Guillaume OURSIN



*Certifié rendu exécutoire par la présidente, le 17 octobre 2022.*