

## **COMPTE-RENDU DE SEANCE**

### DU COMITE DE DIRECTION

### COUTANCES TOURISME *Portes du Cotentin*

Séance du 14 octobre 2024

L'an deux mille vingt-quatre, le 14 octobre à 18h, le comité de direction de Coutances Tourisme Portes du Cotentin, dûment convoqué par Madame la présidente, s'est réuni dans la salle Simone Veil de la mairie de Coutances, 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. Bilan qualité du troisième trimestre 2024,
3. Bilan « Les Zendurances » 2<sup>ème</sup> édition,
4. Choix des éditions 2025,
5. Modification de la demi-journée de fermeture au public hebdomadaire,
6. Calendrier des réunions du comité de direction pour 2025,
7. Actualisation des tarifs des produits et prestations de service,
8. Questions - informations diverses.

---

#### Présents :

Mesdames Sylvaine BOURY, Catherine DE LA HOUGUE, Rose-Marie DUVAL, Béatrice GOSSELIN, Valérie LECONTE, Martine LE MEUR-TIPHAIGNE, Sophie LENOTRE, Anne VILLAIN.  
Messieurs Jean-Luc BONNIER, Jacky BRIONNE, Philippe d'ANTERROCHES, Frédéric DHOMBRES, Jacky GAILLET, Martial SALVI, Jean-Louis SION.

#### Absent(e)s excusé(e)s ayant donné pouvoir :

Madame Aurélie GIGAN ayant donné pouvoir à Monsieur Martial SALVI,  
Madame Dominique IMBERT ayant donné pouvoir à Madame DE LA HOUGUE,  
Madame Valérie MERLEN ayant donné pouvoir à Madame Anne VILLAIN,

#### Absent(e)s excusé(e)s :

Mesdames Anne HAREL,  
Monsieur Philippe HARDY.

#### Absent(e)s :

Messieurs Emmanuel HEUSSER (*démissionnaire*), Yves STRURBEAUX,  
Mesdames Françoise GUILLON, Pauline LAINE, Majda TARDY-ZLASSIS.

#### Invité(e)s :

Madame Janick GAILLARD-PRETI, agent comptable de l'EPIC,  
Monsieur Jacky BIDOT, président de Coutances mer et bocage (*excusé*),  
Monsieur Vincent HARDEL, DGA Coutances mer et bocage en charge du tourisme (*excusé*),  
Monsieur Jérôme MARIE, DGS de Coutances mer et bocage (*excusé*),  
Monsieur Laurent MAZURIE, DGSA de Coutances mer et bocage (*excusé*),  
Madame Adeline HELAINE, directrice-adjointe,  
Madame Laurence RACINE, directrice.

Désignation d'un secrétaire de séance : Madame Laurence RACINE.

---

Madame LECONTE remercie les présents, excuse les absents, attribue les pouvoirs, 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 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, du 9 septembre 2024.  
Ainsi fait et délibéré.

---

## N°2 – Information : bilan Qualité Tourisme 3e trimestre 2024

Le Groupe Qualité de Destination (GQD) permet d'évaluer le fonctionnement du dispositif qualité (analyse, actions correctives et suivi) et d'identifier les dysfonctionnements au niveau de la destination et de trouver des solutions correctives.

Au cours du 3<sup>e</sup> trimestre, deux études de satisfactions supplémentaires sont réalisées : à l'espace Saint Nicolas et à l'occasion des concerts de Zic sur le Zinc.

→ Questionnaires de satisfaction accueil

119 questionnaires de satisfaction ont été remplis ce trimestre dont 3 par des touristes étrangers (Allemagne et Belgique).

Il en ressort les éléments suivants :

- 80% des visiteurs ont apprécié l'accueil reçu à l'office et ont attribué une note de 9 ou 10.
- 35% étaient hébergés dans un hébergement marchand. 65% étaient soit des habitants du territoire, soit des résidents secondaires, soit hébergés dans la famille ou chez des amis soit des camping caristes.
- 49% ont profité des services de l'office de tourisme pour de la billetterie, 37% sont venus chercher des informations touristiques, 7% des produits boutique, 4% du wifi et 2% le service du toutoubar. Ces personnes étaient âgées de plus de 55 ans pour 62% d'entre elles, entre 35 et 54 ans à 33%, et moins de 34 ans à 5%.
- 45% des visiteurs sont originaires de La Normandie, 17% de l'Île de France, 4% de l'Auvergne-Rhône-Alpes, 4% de la Bretagne, 4% des Hauts-de-France et 4% d'Occitanie 4, 2.5% du Centre Val de Loire, Pays de la Loire, 2.5% de la région PACA et 1.7% de la Bourgogne Franche Comté et Nouvelle Aquitaine.

Mme LE MEUR TIPHAIGNE : 62% des visiteurs ont plus de 55 ans, cela signifie-t-il que les offices ne parviennent pas à capter les jeunes populations ?

Mme RACINE : il s'agit de la tranche d'âge des personnes ayant franchi les portes des offices. Ce n'est pas représentatif de la clientèle globale du territoire. Les populations plus jeunes sont captées par d'autres moyens et notamment par les outils numériques tels que le site internet et les réseaux sociaux.

→ Bornes tactiles

99 questionnaires ont été remplis sur les bornes tactiles de Coutances, Hauteville-sur-Mer, Gavray-sur-Sienne, Agon-Coutainville, Saint-Sauveur-Lendelin, Gouville-sur-Mer. Aucun n'a été rempli sur

les bornes de Blainville-sur-Mer et de Cerisy-la-Salle. De ces retours, on relève que **60%** ont trouvé les informations souhaitées sur la borne et **63%** recommanderaient la destination.

- **91 remarques positives et 124 remarques négatives** ont été enregistrées.

**Les remarques positives** soulignent la qualité de l'accueil et des prestations proposées, la qualité des éditions et supports de communication et les manifestations proposées durant l'été.

**Les remarques négatives** concernent : le balisage piéton de l'office de tourisme de Coutances, les difficultés de transport sur le territoire, le nombre insuffisant de visites des parties hautes de la cathédrale, l'interdiction des chiens sur les plages, le problème de ramassage des déchets et le manque de distributeur de billets à Hauteville-sur-Mer.

Toutes ces remarques ont été remontées auprès des services compétents.

- **7 incidents** ont été enregistrés dans nos bureaux, concernant principalement des coupures internet.

- **22 suggestions** ont été émises : se doter d'une carte de Blainville-sur-Mer avec les nouvelles voies cyclables, proposer à la boutique des offices les transats de Coutances Tourisme, une boule à neige de la pointe d'Agon, des objets souvenir d'Hauteville-sur-Mer, des casquettes, des cartes postales Œil Bleu à Hauteville-sur-Mer et l'affiche « Coutances et la plage Coutainville », avoir un mini-golf à Hauteville-sur-Mer, et mettre à disposition une boîte à livres à Agon-Coutainville.

- **7 réclamations** ont été enregistrées et concernaient : la modification du lieu du feu d'artifice d'Hauteville-sur-Mer, la fermeture des toilettes du promenoir à Agon-Coutainville, le manque de toutounettes à disposition sur le promenoir, l'arrosage de l'hippodrome en journée, l'interdiction des vélos interdits sur la digue d'Agon-Coutainville et un problème de réservation en ligne pour le camping des Garennes d'Hauteville-sur-Mer.

- **72 courriers** ont été envoyés sur la période. A noter une grosse baisse des envois en août par rapport à 2023 : **14** contre **43**. Le suivi des courriers montre que les personnes sont très satisfaites de notre accueil et elles trouvent que nos documentations sont très complètes et bien faites. Les envois correspondaient aux attentes de ces personnes.

- De très bonnes notes en étoiles **MY Google Business** ont été données aux bureaux sur My Google Business : 1 note 4\* pour le bureau d'Hauteville-sur-Mer, 2 notes 5\* pour le bureau de Coutances, 4 notes 5\*, 1 note 4\* et 1 note 1\* (à la suite d'un appel téléphonique pour lequel la réponse a été jugée insatisfaisante) pour le bureau d'Agon-Coutainville, 1 note 4\* pour le bureau de Gouville-sur-Mer.

- **17 notes Fair Guest** ont été données sur les prestataires de notre site internet dont : 12 fois 10/10 (Nawina, La Vieille Digue, L'Ecume, SCEA La Hautaise, visite de Gratot « Touche pas au tapis » JEP, visite « A l'assaut du château fort », concert au marché de Quettreville-sur-Sienne (La Raymonde), camping le Casrouge, bibliothèque de Montmartin-sur-Mer, le musée Tancrede et le Tri Tout solidaire), 3 fois 8/10 (Jardin en Scène, la Synchronicité), 1 fois 6/10 (trop de chiens sur la plage de Montmartin-sur-Mer), 1 fois 3/10 (la Synchronicité).

- Sur les **137 notes du tchat en ligne**, **128** personnes ont estimé que la prestation fournie était bonne ou très bonne, soit un taux de satisfaction de **93,5%**. Les utilisateurs sont agréablement surpris ce soient des personnes qui administrent ce tchat et non un robot.

- Concernant les **achats sur la Boutique en ligne**, **8** questionnaires ont été envoyés. 3 réponses ont été retournées, indiquant une grande satisfaction de la prestation fournie. Une personne a cependant déploré avoir reçu un colis abîmé.

- **686 questionnaires prestations** ont été envoyés après l'achat de billetterie. **161** ont été retournés complétés. Les deux plus « mauvaises » notes sont de **8/10**. Toutes les personnes ayant répondu au questionnaire sont très satisfaites des animations et lieux de visites.

- **79 personnes** ont répondu au questionnaire qualité de **Zic sur le Zinc**. Le concept apéro-concert convient bien, que ce soit au niveau de l'heure (à **89%**), du style de musique (**82%**) que du lieu (**89%**). Certaines personnes ont cependant été déçues du changement de programmation musicale aux Dunes.

• 83 personnes ont répondu au questionnaire de satisfaction mis à disposition des visiteurs de l'Espace Saint Nicolas dans le cadre du festival Les Zendurances et des 3 expositions proposées. Autour de 90% des personnes ont apprécié le lieu, les expositions et les horaires et jours d'ouverture de l'espace.

En résumé, les visiteurs des différents bureaux et point d'accueil hors les murs sont très satisfaits de la qualité des prestations et services proposés.

Ce résultat est le fruit du travail des équipes (accueil, communication, administration) de l'office de tourisme, de leur très bonne connaissance du territoire et de son offre touristique, de leur appropriation des méthodes et outils qualité et de leur investissement personnel pour produire des services de qualité et répondre aux attentes de nos visiteurs.

Les remarques « négatives » ont été transmises aux structures et collectivités concernées et sont en cours de traitement.

---

### N° 3 - Information : Bilan « Les Zendurances » 2<sup>ème</sup> édition

Monsieur Jean-Louis SION dresse un bilan détaillé du projet d'exposition itinérante « Les Zendurances » 2<sup>ème</sup> édition.

Dans le cadre de ce projet, 31 expositions dont 20 conventionnées avec l'office de tourisme ont été organisées dans 24 sites touristiques sur 10 communes de la destination pendant 2 mois.

Le budget représente environ 43 000 € répartis entre la mise en place des expositions (droits de monstration, frais d'impression, location d'expositions, assurance, frais de déplacement, frais d'envoi) pour environ 30 000 € et les frais de communication pour environ 13 000€ TTC (création graphique, impression supports, encarts presse, campagne radio, campagne publicitaire sacs à pain).

Les retours positifs soulignés :

- Une satisfaction des publics et des communes de la qualité des expositions et des animations (ateliers écriture avec les cubes photographiques à St-Sauveur-Villages, Orval et Coutances avec le réseau des médiathèques, randonnée commentée avec JL Sion, ateliers d'arts plastiques animés par les artistes à Coutances et Gratot)
- Les expositions en plein air séduisent tous les publics (jeunes, adultes, familles, randonneurs lorsqu'elles sont situées sur un sentier)
- L'implication des structures locales (ateliers photos Les Unelles, club Les Pixelistes, artistes du territoire, centre social, espace de vie sociale, médiathèques...) a été très appréciée
- Beaucoup de retours pour que la durée des expositions soit plus large : début juin à fin septembre, pour deux raisons principales, initier des événements avec les scolaires ; donner une visibilité supplémentaire à certains lieux pendant les journées du patrimoine et du patrimoine
- Très bons retours des expositions visibles dans les cinémas de Hauteville/mer et Coutances
- Bons retours des expositions aux Unelles malgré un manque d'information pratique (balisage d'un parcours, signalétique siglée...)
- Le mariage entre site public, en accès libre (château de Regnéville, les extérieurs c'est un plus indéniable pour la fréquentation générale du site) et sites privés (château de Gratot qui joue le jeu à fond, Le Minoterie à Quettreville) a séduit.

Les points à améliorer et/ou perspectives :

- Constituer une équipe avec des élus, des bénévoles, un ou deux salarié.es référent.es, sur le modèle de la commission itinérances en renforçant les liens avec les services

- culture/communication des communes partenaires dont Coutances (en cours avec M. Christian Savary),
- Bien anticiper la rédaction des conventions (avec cahier des charges précis pour les artistes), pour le retour des expositions (Image sans frontière, les femmes s'exposent, artistes individuels),
  - Boucler le programme au plus tard en janvier/février 2026 pour lancer dès la fin février la communication notamment en direction des médias spécialisés (photographie, arts plastiques, culture, Région, Département...),
  - Impliquer les établissements scolaires et/ou les centres de loisirs des communes où sont présentées des expositions (Coutances, Gratot, Agon-Coutainville, Hauteville sur mer, Hambye, Saint Sauveur Villages...),
  - La météo chagrine a pu décourager certains à suivre les parcours en plein air,
  - Renforcer la communication avec Coutances (pour baliser le parcours entre l'espace Saint-Nicolas et Les Unelles ; cibler aussi le musée et le jardin des plantes ; éviter les chevauchements d'événements sur un même lieu - espace St Nicolas, cube photographique et terrains de pétanque; à travailler en amont avec service com ville et adjoint à la culture (en cours),
  - Intégrer à la communication les clubs de randonnée du secteur avec quelques animations (randos commentées),
  - Hambye toujours partant pour lancer un sentier des arts dans le cadre des Zendurances entre le bourg et l'abbaye (aide au montage du projet ; voir avec agent de la CMB, intégration de l'école et/ou du centre de loisirs local),
  - à améliorer : l'aide aux communes qui participent et se sont engagées financièrement dans l'acquisition et l'installation de supports d'exposition (Gratot, Hambye, Agon Coutainville, SSV...) pour que ces acquisitions vivent au-delà de l'événement. Comment ? En les aidant financièrement, sur les ailes de saison et hors année de Biennale à accueillir une exposition ? À débattre collectivement.

Monsieur D'ANTERROCHES : pour les années à venir, les budgets risquent d'être plus restreints.

Monsieur SION : certaines expositions peuvent être réutilisées à moindre coût pour développer les ailes de saisons ou pour les années intermédiaires. Images sans frontière dispose de nombreuses expositions proposées à des tarifs de location raisonnables.

Madame LE MEUR TIPHAIGNE : en 2023, la commune de Gratot a pu obtenir une exposition de photos de Christian Malon à un coût de l'ordre de 300€ pour 2 mois. Le département de la Manche dispose d'un fond important d'expositions.

Madame LECONTE : l'investissement peut être porté par les communes et l'EPIC pourrait venir en support pour la promotion des événements.

Madame RACINE : la difficulté pour mettre en place ce type d'exposition et le coût (plus élevé) ce n'est pas tant quand on loue une exposition existante mais plutôt quand il faut la créer.

Madame LENOTRE : des échanges entre communes ayant des expositions propres pourraient peut-être s'envisager.

Monsieur SION : la propriété des expositions est déterminée dans les conventions et ce n'est pas toujours la structure qui a créé l'exposition qui en devient propriétaire car entrent en jeu les droits d'utilisation des photos.

Dans le cadre des Zendurances, la « grande exposition » doit illustrer le territoire. Pour 2026, une exposition autour de la thématique de Guillaume le Conquérant pourrait être portée à la réflexion.

Madame LECONTE : une commission doit donc être créée pour mener la réflexion pour la prochaine édition.

Madame RACINE : il y a quelques mois, il était question de créer une structure associative pour porter ce projet. Ce type de structure permettrait une gestion plus simple : contraintes budgétaires moindres par rapport à celles imposées à un EPIC, possibilité d'obtenir des partenariats privés, locations des expositions.... Un EPIC n'est pas forcément une structure adéquate au portage de ce type de projet.

Monsieur SION : il est nécessaire de faire une balance des points positifs et négatifs.

Madame DE LA HOUGUE : l'association semble mieux convenir à ce projet car elle pourrait prétendre à des subventions.

Madame GOSSELIN : il faudrait contacter toutes les communes pour associer un plus grand nombre de personnes pour réfléchir à la prochaine édition.

Madame RACINE souligne que quelques visiteurs n'ont pas toujours perçu le lien entre les expositions. Il est peut-être nécessaire de réfléchir à une thématique moins large ou davantage identifiée au territoire et à son contexte environnemental.

Madame LECONTE : une réflexion doit être menée de manière collégiale. Madame LECONTE remercie Monsieur SION et l'ensemble des membres pour leur implication dans le projet qui a permis sa réussite.

---

## N° 4 - Délibération : Choix des éditions 2025

Dans le but de répondre au mieux aux attentes des visiteurs et en fonction de leur retours enregistrés et des pratiques constatées, après concertation des pôles Accueil, Communication et Administration et analyse du contexte, des suggestions sont proposées pour les prochaines éditions :

### Retour sur les éditions 2024

- Carnet de voyage : 25 000 ex / Horaires de marées : 10 000 ex  
Le Carnet de voyage est toujours très apprécié de nos visiteurs et des prestataires de tourisme du territoire pour ses qualités visuelles et pour son contenu.  
Les horaires de marées ont été imprimés et distribués dès janvier répondant ainsi aux demandes des visiteurs.
- Mag étranger : 4 000 ex  
Nouvelle mise en page et impression en 4 000 exemplaires en prévision d'un afflux de visiteurs étrangers en raison des Jeux Olympiques et des commémorations du 80<sup>e</sup> anniversaire du débarquement. Il n'était pas daté.

### Evolution 2025

**Carnet de voyage** : 18 000 exemplaires

- La proposition de modification principale concerne le retrait des pages « pratiques » avec les listings d'adresses en raison de la mise en circulation du Roadbook en 2025.
- Le nombre de pages passera de 80+4 à 56+4.
- Insertion de QR codes renvoyant ainsi les visiteurs sur la pages pratiques du site internet de Coutances Tourisme.
- Ajout d'une rubrique de sensibilisation au développement durable et au respect de l'environnement (en coordination avec la campagne Equinoxe d'Attitude Manche et du service de transition écologique de la CMB)
- Le graphisme et le contenu rédactionnels seront mis à jour, il n'y aura pas de refonte du Carnet de Voyage en 2025.
- La quantité imprimée sera réduite car il n'y aura pas besoin de le distribuer pour avoir des informations pratiques.
- Il sera disponible début février 2025.

**Horaires des marées** : 10 000 exemplaires

- Le contenu reste identique. Les annonceurs des horaires de marées 2024 seront démarchés en priorité pour savoir s'ils souhaitent renouveler leur encart publicitaire.
- La quantité imprimée est identique à 2024.
- Le livret sera disponible en décembre 2024.

**Mag étranger** :

- L'effet JO et 80<sup>ème</sup> anniversaire du débarquement n'ayant pas eu lieu, il nous reste une grande quantité du Mag.
- Comme il n'est pas daté, il sera diffusé à nouveau en 2025. Aucun réassort n'est à prévoir.

Nouveauté :

Carte touristique du territoire : 10 000 exemplaires

- La carte du territoire est intégrée au Carnet de Voyage qui peut, parfois, être distribué uniquement à cet effet. Il est proposé d'imprimer la carte sur un tiré à part afin de pouvoir la distribuer sans avoir à donner le Carnet de Voyage.
- Nous proposons de mettre la carte du territoire avec des focus sur les attractions touristiques du territoire sur une face et une carte routière sur l'autre. Toutes les communes du territoire seraient indexées sur cette face.
- Ce support aurait le double avantage d'être un support de valorisation touristique du territoire en même temps qu'un outil pratique.
- Elle ne sera pas datée pour pouvoir être utilisée sur plus d'une année.
- Elle sera disponible en début d'année

*Mise en service de l'outil numérique RoadBOOK*

L'outil RoadBOOK est un facilitateur d'expérience. C'est une solution qui permet d'agréger en une seule et même interface l'ensemble des informations nécessaires pour conseiller et renseigner efficacement tout voyageur de notre destination. Développé initialement avec et pour l'office de tourisme de l'Île de Ré, il est particulièrement adapté aux demandes des touristes. Il permet de :

- Moderniser et digitaliser le métier de conseil en séjour,
- Faciliter la recherche d'informations grâce à une interface unique,
- Apporter des conseils et recommandations personnalisés,
- Faciliter l'accueil hors les murs en allant à la rencontre des visiteurs,
- Entamer une démarche éco-responsable en réduisant les impressions de brochures et flyers.

Il est actualisé quotidiennement et offre des informations mises à jour automatiquement. C'est une web application qui a fait ses preuves et qui donne entière satisfaction aux offices de tourisme qui l'ont mis en place d'autant plus qu'elle a été développée pour et par un office de tourisme (Île de Ré).

Testé en 2024 par certains de nos conseillers en séjour, il sera étendu à l'ensemble de nos bureaux en 2025.

*Le Rétroplanning envisagé est le suivant :*

Carnet de voyage :

- Envoi du fichier semaine 2 (2025)
- Livraison semaine 5

Horaires de marées :

- Envoi du fichier semaine 49 (2024)
- Livraison semaine 51 (2024)

*Résultat des consultations*

Quatre imprimeurs ont été sollicités : Le Révérend, Corlet Imprimeur, Galaxy Imprimeurs et PRINTECOM. Ce dernier n'a pas donné suite à notre demande de devis n'ayant jamais été retenu lors des précédentes consultations.

IMPRIMEUR	LE REVEREND		CORLET		GALAXY IMPRIMEURS	
	HT	TTC	HT	TTC	HT	TTC
Carnet de voyage Papier recyclé FSC 56+4 pages 18 000 ex	20 650,00	24 780,00	18 275,11	21 930,13	18 905,00	22 686,00
Livret horaires de marées papier recyclé 20 pages 10 000 ex	2 448,00	2 937,60	1 942,66	2 331,19	1 840,00	2 208,00
Carte touristique papier recyclé 10 000ex			1 604,79	1 925,75		
			<b>21 822,56 €</b>	<b>26 187,07 €</b>		

Préconisation : **CORLET IMPRIMEUR**

- Prestataire retenu pour les éditions 2022, 2023 et 2024
- Réalisation de qualité, à la hauteur de nos exigences
- Respect des délais de livraison

Laurence Racine précise que ces documents seront imprimés sur du papier recyclé, plus cher que le papier « normal », pour répondre aux nouveaux critères de la démarche qualité dans laquelle l'office de tourisme est engagé.

GRAPHISTE	MELISSA LANGLOIS	
	HT	TTC
Carnet de voyage 56+4 pages	3 150,00	3 780,00
Livret des horaires de marées 20 pages	600,00	720,00
Carte touristique	850,00	1 020,00
	<b>4 600,00 €</b>	<b>5 520,00 €</b>

Préconisation : **MELISSA LANGLOIS**

- Collaboration très satisfaisante
  - C'est elle qui a créé la charte graphique et les formats papier en usage depuis 2022. Il ne serait pas opportun de changer de graphiste.
- Hormis pour la carte touristique, il n'y aura pas de travail de création pure, uniquement des mises à jours et ajustements.

	TOTAL	
	HT	TTC
Impression	21 822,56	26 187,07
Mise en page	4 600,00	5 520,00
	<b>26 422,56 € (*)</b>	<b>31 707,07 € (*)</b>

Madame LECONTE informe les membres qu'il va certainement falloir modifier la chartre graphique pour l'harmoniser à celle de la CMB. Pour 2025, les délais sont trop courts mais il faudra l'envisager pour 2026.

Monsieur BRIONNE : ce ne sera pas simple à mettre en place dans la mesure où les 2 entités n'ont ni les mêmes axes de communication, ni les mêmes publics.

Après l'exposé de Madame LECONTE,

Après en avoir discuté,

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents et représentés (à l'exception de Madame GOSSELIN qui a dû s'absenter), soit à 17 voix pour, les membres du comité de direction RETIENNENT la proposition de l'imprimerie Corlet pour l'impression des éditions du Carnet de Voyage, du livret des horaires de marées, et de la carte touristique et RETIENNENT à l'unanimité des membres présents et représentés (à l'exception de Madame GOSSELIN qui a dû s'absenter), la proposition de Mélissa Langlois pour la conception de ces mêmes documents touristiques.

Ainsi fait et délibéré.

## N° 5 - Délibération : Modification de la demi-journée de fermeture au public hebdomadaire

**Vu la délibération du comité de direction en date du 11 janvier 2018 lequel a adopté les jours et horaires d'ouverture au public,**

**Conformément aux préconisations d'évolution des horaires de Coutances Tourisme du cabinet alliances lors de l'étude menée pour définir la stratégie 2021-2024,**

**Conformément au débat d'orientation budgétaire pour l'année 2024 voté le 11 décembre 2023 et adoptant les horaires d'ouverture des bureaux de Coutances tourisme,**

Dans le cadre de l'étude menée par le cabinet Alliance pour la définition de la stratégie touristique pour 2021-2024, il avait été souligné la nécessité d'adapter les horaires d'ouverture des bureaux aux flux touristiques, de concentrer le personnel sur des bureaux plus fréquentés en période hivernale pour éviter l'isolement et favoriser le travail en binôme sur des missions de fonds et de consacrer un temps hebdomadaire en hors-saison pour des réunions d'équipe.

En plus des jours de fermeture hebdomadaires tels que validés le 11 janvier 2018, les bureaux ont donc été fermés un après-midi par semaine (hors vacances scolaires) pour que les agents puissent être rassemblés à l'occasion de réunions d'équipes, de séances de travail communes et de visites de territoire.

Cette demi-journée a été fixée le mardi après-midi.

Or, en dehors des vacances scolaires, tous les bureaux sont fermés le dimanche et le lundi (sauf Coutances). La réouverture au public a donc lieu le mardi matin puis les bureaux sont à nouveau fermés pour l'après-midi.

Au vu des retours des visiteurs (arrivés le samedi sur la destination) qui se plaignent de trouver portes closes les dimanche, lundi et mardi après-midi en hors-saison, il semble plus pertinent de **décaler cette demi-journée de fermeture au public au jeudi après-midi** pour une meilleure fluidité de service aux visiteurs des offices de tourisme.

Cette modification prendrait effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025.

Il est rappelé aux membres les horaires d'ouverture des bureaux pour 2024.

---

Après l'exposé de Madame LECONTE,

Après en avoir discuté,

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents et représentés (à l'exception de Madame GOSSELIN qui a dû s'absenter), soit à 17 voix pour, les membres du comité de direction DECIDENT de fixer la demi-journée de fermeture hebdomadaire en hors-saison au jeudi après-midi pour permettre des temps consacrés à des réunions d'équipe, des temps de travail collectifs, des éductours... Cette modification prendra effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025. Ainsi fait et délibéré.

---

## N° 6 - *Délibération* : Calendrier des réunions du comité de direction pour 2025

**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 en fixe l'ordre du jour.

Propositions de dates pour les comités de direction 2025 :

- *Lundi 24 février (vote du budget) à 18h, salle Simone Veil, mairie de Coutances,*
- *Mardi 22 avril à 18h, salle Simone Veil, mairie de Coutances,*
- *Lundi 16 juin à 18h, salle Simone Veil, mairie de Coutances,*
- *Lundi 15 septembre à 18h, salle Simone Veil, mairie de Coutances,*
- *Lundi 13 octobre à 18h, salle Simone Veil, mairie de Coutances,*
- *Lundi 15 décembre à 18h, salle Simone Veil, mairie de Coutances.*

---

Après l'exposé de Madame LECONTE,

Après en avoir discuté,

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents et représentés (à l'exception de Madame GOSSELIN qui a dû quitter la réunion), soit à 17 voix pour, les membres du comité de direction VALIDENT les dates des comités de direction pour 2025 telles que présentées.

Ainsi fait et délibéré.

## N° 7 – Délibération : Actualisation des tarifs des produits et prestations 2024

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 2024.

*Cette liste sera mise à jour au fur et à mesure de la signature de conventions de partenariat pour la prévente de billetteries ou la vente de nouveaux produits et produits en dépôt.*

### Changement(s) à noter :

#### Nouvelles Billetteries en dépôt depuis le dernier comité de direction en date :

- Arc en Ciel Productions : Prévente de billets pour les comédies musicales programmées à St-Sauveur-Villages : « A Paris » le 15 janvier 2025 et « La belle histoire » le 22 mai 2025. Le Tarif du billet est de 31 € par personne et 28€ par personne pour les groupes de 10 personnes minimum. La commission retenue par l'EPIC sera de 2 €par billet vendu.
- Service Culturel de la Mairie d'Agon-Coutainville : Prévente de billets pour le spectacle « Ecroué de rire » prévu le 13 avril 2025 à l'espace culturel d'Agon-Coutainville. Comédie de la compagnie « L'adorable Gang ». Le tarif du billet est de 15€ par personne dès 12 ans et gratuit jusqu'à 11 ans. La commission retenue par l'EPIC sera de 10% du prix de vente par billet vendu.
- Service Culturel de la Mairie d'Agon-Coutainville : Prévente de billets pour le concert « Miossec » prévu le 19 avril 2025 à l'espace culturel d'Agon-Coutainville. Le tarif du billet est de 25€ par personne dès 12 ans et 18€ pour les enfants jusqu'à 11 ans. La commission retenue par l'EPIC sera de 10% du prix de vente par billet vendu.

Après l'exposé de Madame LECONTE,

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents et représentés (à l'exception de Madame GOSSELIN qui a dû quitter la réunion), soit à 17 voix pour, les membres du comité de direction VALIDENT les tarifs des produits et prestations pour 2024 tels que présentés.

Ainsi fait et délibéré.

*La liste complète des tarifs est annexée au présent procès-verbal.*

## N°8 - Questions / informations diverses

### 1. Préparation de la stratégie 2025-2028.

Madame RACINE informe les membres du comité de direction qu'un travail est en cours pour la définition de la nouvelle stratégie touristique pour 2025-2028. Le bureau se réunira pour travailler sur le sujet. Pour rappel, la stratégie touristique a pour but de définir des objectifs précis et des actions concrètes qui permettront de développer et/ou renforcer l'attractivité de la destination.

Le recours à un cabinet pour réaliser un état des lieux du territoire ne sera pas nécessaire car une étude approfondie de la touristicité du territoire a été réalisée en 2021.

Il s'agira d'intégrer à cette stratégie les attentes de la collectivité, de suivre les tendances touristiques émergentes et d'être en phase avec la stratégie d'Attitude Manche.

## 2. Rétrocession des boucles cyclotouristiques du département à Coutances mer et bocage.

Madame RACINE informe les membres de la tenue d'une réunion de la commission « Itinérance » le 7 novembre prochain. Au cours de cette réunion sera abordé le sujet des boucles cyclotouristiques que le département souhaite rétrocéder à la CMB. La carte des circuits est présentée aux membres. Le service « Mobilité » de la CMB propose le maintien à l'identique des boucles n°17, n°18, n°19, n°21 et n°22. Une modification sur la boucle n°20 doit être faite pour qu'elle fusionne avec la boucle de l'office de tourisme. Il est attendu un positionnement quant à la prise en charge de l'entretien du balisage par l'office de tourisme. Il faudra également se poser la question du balisage des 3 boucles de l'office de tourisme situées dans le bocage. Une mutualisation des frais avec le service Mobilité pourra être envisagée car certaines portions de boucles sont communes aux itinéraires du schéma de mobilité.

## 3. Mise à jour des fiches hébergements sur le site internet.

Monsieur DHOMBRES demande si le délai accordé pour la mise à jour des fiches hébergements pour être visible sur le site internet pourrait être prolongé pour permettre aux hébergeurs de prendre le temps de bien relire et envoyer de nouvelles photos. Il demande également si les photos peuvent être envoyées par Wetransfer ou Dropbox car l'envoi par mail est impossible car trop volumineux.

Madame RACINE répond ne pas avoir la main sur le calendrier car ce sont des données issues de tourinsoft partagées avec Attitude Manche et c'est Attitude Manche qui établit le calendrier commun à tous les offices de tourisme du département. Les délais sont courts pour pouvoir inclure une relance avant la deadline. Dans le cas où l'hébergeur n'a pas répondu, il recevra une relance avec un délai supplémentaire.

Pour l'envoi des photos, Madame RACINE conseille d'utiliser la solution « Smash » qui est gratuite, simple, permet l'envoi de fichiers volumineux et est préconisée en matière de cybersécurité.

Mme Janick GAILLARD-PRETI, agent comptable de l'EPIC, qui a assisté à son dernier comité de direction remercie l'ensemble des membres pour leur accueil et le travail accompli à ses côtés. Un nouvel agent comptable sera présenté aux membres lors d'une prochaine réunion pour succéder à Madame GAILLARD-PRETI.

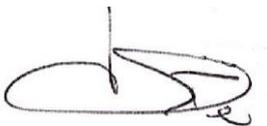
---

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

Fait à Coutances le 14 octobre 2024

La présidente  
Valérie LECONTE

La secrétaire de séance  
Laurence RACINE



Certifié rendu exécutoire par la présidente, le 14 octobre 2024