



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

Séance du 14 décembre 2020

L'an deux mille vingt, le 14 décembre à 10h, le comité de direction de Coutances tourisme Portes du Cotentin, dûment convoqué par Madame la présidente, s'est réuni en session ordinaire, dans la salle du pôle 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. Information sur l'activité du service pendant le confinement,
3. Débat d'orientation budgétaire,
4. Convention d'objectifs et de moyens avec Coutances mer et bocage,
5. Fixation des dates des comités de direction 2021,
6. Questions diverses.

Présents :

Mesdames Sylvaine BOURY, Régine DOLOUE, Rose-Marie DUVAL, Béatrice GOSSELIN, Valérie LECONTE, Martine LEMEUR-TIPHAIGNE, Sophie LENOTRE, Valérie MERLEN, Anne VILLAIN.
Messieurs Hervé AGNES, Gérard CHARPENTIER, Philippe D'ANTERROCHES, Jacky GAILLET, Gérard MONDIN, Martial SALVI, Yves STURBEAUX.

Absents excusés ayant donné pouvoir :

Madame Aurélie GIGAN ayant donné pouvoir à Madame Rose-Marie DUVAL,
Madame Françoise GUILLON ayant donné pouvoir à Monsieur Yves STURBEAUX.

Absents excusés :

Mesdames Anne HAREL, Pauline LAINE.
Messieurs Jean-René BINET, Vincent LEPERCHOIS.

Absent(e)s :

Messieurs Frédéric DHOMBRES, Jean-Marc JULIENNE, Michel VOISIN.

Invités :

Monsieur Jacky BIDOT, président de Coutances mer et bocage (excusé),
Madame Janick GAILLARD-PRETI, agent comptable de l'EPIC (excusée),
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, attribue les pouvoirs, rappelle l'ordre du jour et ouvre la séance à 10h05.

Coutances Tourisme

6 rue Milon – 50200 Coutances • Tél. : 02 33 19 08 10 – Fax : 02 33 19 08 19
accueil@tourisme-coutances.fr • www.tourisme-coutances.fr
Licence : 2-1085152 - 3-1085153 • Immatriculation : IM050150001

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 et représentés, 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 – Information sur l'activité du service pendant le confinement

Depuis l'annonce du deuxième confinement, l'intégralité du service a été placée en télétravail. Une permanence téléphonique/mail/tchat tournante a été mise en place 6 jours/7. Comme le reste des services de la communauté, et en respectant les règles sanitaires, nous avons tout de même eu la possibilité de venir travailler en présentiel avec un effectif qui ne devait pas excéder 20 % des agents habituellement présents. Ce qui a permis, par rapport au premier confinement, de garder un lien important avec toute l'équipe.

M. OURSIN donne une information détaillée des missions réalisées par pôle pendant le confinement.

Pôle direction

- Recrutement de la **nouvelle responsable accueil** : 100 candidatures / 7 reçues aux entretiens) et réorganisation du service en conséquence.
- Lancement de la **mission d'audit** avec le Cabinet ALLIANCES.
- Négociations avec Latitude Manche pour le **plan boutique**.
- Préparation et participation aux **Codir**.
- **Flux vision** tourisme 2021.

Pôle administratif et financier

- **Taxe de séjour** : gestion quotidien de la régie / bordereau de reversement mensuel / accompagnement des hébergeurs / ouverture et cessation d'hébergements / rapprochement Opérateurs Numériques – Hébergements.
- **Régie Coutances Tourisme** : gestion quotidienne des encaissements et surtout décaissements en cette période / pointage des ventes réalisées dans le cadre des conventions de partenariat pour reversement aux prestataires et reversement de la commission à l'EPIC.
- **EPIC** : gestion quotidienne de la compta / réalisation de la préparation des documents à remettre à la Chambre régionale des comptes pour l'année N-1 / préparation budgétaire à venir / préparation de la clôture comptable pour la réalisation du compte administratif et du compte financier.

Coutances Tourisme

6 rue Milon – 50200 Coutances • Tél. : 02 33 19 08 10 – Fax : 02 33 19 08 19

accueil@tourisme-coutances.fr • www.tourisme-coutances.fr

Licence : 2-1085152 - 3-1085153 • Immatriculation : IM050150001

Pôle classements des meublés de tourisme

- **Visites de classements** : 4 visites sur le mois de confinement, préparation et compte-rendu de ces visites, demandes de mise en conformité...
- **Questionnaires de satisfaction** : traitement des réponses reçues des questionnaires de satisfaction post classement et mise à jour de l'enquête pour 2021.
- Remise à jour des **documents d'accompagnement** pour les propriétaires pour 2021 (guide classement et guide nouvel hébergeur) et d'une enquête pour les socio-pro afin de générer d'éventuels nouveaux partenariats.
- Etude avec la direction générale de Coutances mer et bocage pour une **intégration de la mission de gestion des gîtes communautaires** au sein du service tourisme pour une mise en marché globale : Réalisation des **diagnostics** selon la grille de classement des meublés de tourisme sur le pôle de Saint-Malo-de-la-Lande. Etude du **passage en gestion totale directe** des hébergements touristiques auprès de Labels Manche (regroupant les labels Gîtes de France et Clévacances).
Dans le cadre de la gestion de cette nouvelle compétence, Isabelle VAN BELLEGHEM intégrera l'équipe de Coutances Tourisme au cours du mois de février 2021.
- Préparation d'un **nouveau document d'accompagnement** pour les hébergeurs sur différents points : tarification, photos, développement durable, stratégie digitale...
- **Commercialisation** : convention avec Mont-Saint-Michel Voyages pour vendre des packages de découverte du Mont (parking, repas, visite audioguidée, abbaye) dans les bureaux et être également apporteur d'affaires sur d'autres produits.

Pôle Qualité tourisme

- Mise à jour du **domaine d'informations** à gérer.
- Mise à jour de tous les **manuels d'accueil**, notamment toutes les fiches procédure.
- Mise à jour du **manuel Qualité** (stratégie, gestion RH, fonctionnement de la structure...).
- Mise à jour et réalisation d'un **parcours du visiteur** identique pour les 6 bureaux.
- Réalisation du **plan de réserve** et tableau de classification de la documentation pour les 6 bureaux.
- Mise à jour des **courriers type** pour l'envoi des courriers et les réponses par mail.
- Réalisation du **document "Nos engagements Qualité"** pour affichage public.
- Echanges nombreux avec le pôle communication et le pôle web en vue de l'audit (reprise des critères point par point de l'audit blanc de fin 2019).
- Réflexion pour revoir les **questionnaires de satisfaction**, notamment sur leur digitalisation.

Pôle digital

- Mise à jour de la **photothèque** (avec les nouveaux shootings 2020 et derniers achats photos).
- Mise à jour de la **base de données touristiques** : validation des nouvelles offres Tourinsoft (hébergeurs et prestataires) et mise à jour des offres pour le Carnet d'adresses : hébergements, restaurants... (descriptifs commerciaux, photos, validations des questionnaires web, pointage, exports, relectures, travail sur les offres / photos manquantes et relance... **soit 1 200 fiches mises à jour**).
- **Futur site internet** : refonte globale de l'**arborescence** et du **plan de tags** (point de départ du travail sur le site web après nombreuses réflexions, études des clientèles, études des statistiques, etc.), analyses des cibles, des envies, des circonstances, durée des séjours, etc., étude du **premier maquettage** de la home et réunion avec le pôle communication pour briefe graphique selon la charte des nouvelles éditions, recherche spots nature et petits patrimoine, réunions avec le prestataires Raccourci.
- **Rédaction d'articles** (pour les actus du site, révision du calendrier éditorial, création de visuels et contacts prestataires territoire).
- **Préparation budgétaire** 2021 et demandes de devis.
- Calage des interventions / informations pour le déploiement des **webcams**.

Coutances Tourisme

6 rue Milon – 50200 Coutances • Tél. : 02 33 19 08 10 – Fax : 02 33 19 08 19
accueil@tourisme-coutances.fr • www.tourisme-coutances.fr
 Licence : 2-1085152 - 3-1085153 • Immatriculation : IM050150001

- **Réseaux sociaux** (gestion et animation des réseaux sociaux - Facebook et Instagram : création post et contenus, gestion de la communauté, travail pour gagner des followers).
- Préparation d'un jeu concours pour le mois de décembre (faire gagner un séjour sur la destination : préparer le lot, le règlement et les visuels).

Pôle accueil

- **Observatoire habituel et nouvel outil piLOT** : pensé pour les managers et les décideurs des organismes institutionnels du tourisme et porté par ADN Tourisme, piLOT est un dispositif, enfin national, qui permet à chacun de mesurer sa performance interne à partir d'indicateurs socio-économiques et de territoire et de se comparer avec des structures de même catégorie.
- Mobilisation de toute l'équipe accueil pour la **mise à jour du Carnet d'adresses 2021** (relances, contacts, relectures...).
- Rangement et tri de toute la documentation pour toutes les **réserves**.
- Mise à jour de la **Revue de Presse** et mise à jour du **guide Tourourisme**.
- Mise à jour des **animations sur la base de données** / site internet.
- Mise à jour des **circuits découverte de Coutances FR / GB / ALL** et création des circuits découverte de Coutances en langues étrangères **NEE / ESP / IT**.
- Mise à jour de **l'annuaire des organisateurs d'évènements** (158 prospects : associations, prestataires proposant des visites, services culturels et communautaires...).

Pôle communication

- **Travail sur le guide de destination 2021** : recherches iconographiques, écritures des pages, échanges avec les graphistes...

N°3 – Débat d'orientation budgétaire

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 2021. Le comité de direction prend acte de la tenue du DOB qui doit se dérouler au préalable du vote du budget primitif.

Contexte 2020

- Crise sanitaire obligeant une fermeture des bureaux d'accueil sur 6 mois,
- Réouverture au 15 juin avec reprise partielle des partenaires touristiques : certains ont préféré annuler leur programmation du fait de la lourdeur des mesures de protection,
- Annulation en masse des évènements sur la saison estivale et la période de Noël,
- Mise en place d'une opération de relance par le dispositif « Chèques Evasion 50 » mis en place par Latitude Manche et la collaboration de quelques collectivités.

Nouveaux projets pour 2021

1. **Le nouveau site Internet** : environ 35 000 € (investissement),
2. **Le guide de destination** : environ 44 000 € (conception, impression, traduction, Shom),
3. **Les saisonniers** : environ +/- 50 000 € (selon le schéma d'horaires à envisager/décider sur 2021).
4. **Deux tables tactiles** pour Saint-Sauveur-Lendelin et Cerisy-la-Salle : 20 500 € (investissement).
5. **Refonte des panneaux d'information** de chaque commune.

Hervé AGNES : ces panneaux sont soumis au RLPi et devront donc tenir compte de la réglementation des publicités. Un début d'inventaire et un diagnostic de l'état de ces panneaux a été réalisé pour avoir un aperçu des travaux à réaliser. Il devrait être poursuivi avec le concours des mairies et des associations locales et du service communication de Coutances mer et bocage.

Coutances Tourisme

6 rue Milon – 50200 Coutances • Tél. : 02 33 19 08 10 – Fax : 02 33 19 08 19
accueil@tourisme-coutances.fr • www.tourisme-coutances.fr
 Licence : 2-1085152 - 3-1085153 • Immatriculation : IM050150001

Philippe D'ANTERROCHES : la mise aux normes au RLPi est attendue sur une échéance à 6 ans, les remplacements peuvent donc être envisagés de manière échelonnée.

Hervé AGNES : les panneaux des hébergements touristiques seront également concernés par ce RLPi, il est donc nécessaire de ne pas négliger la diffusion de l'information auprès des hébergeurs.

Sophie LENOTRE : aujourd'hui, il est indispensable que l'hébergeur communique les coordonnées GPS de l'hébergement auprès des clients. L'identification de l'hébergement est plus simple par ce moyen que par une signalétique sur les routes à proximité de l'hébergement.

Les membres du comité de direction conviennent que le sujet doit d'être discuté plus en détail en commission promotion.

Concernant les recettes envisagées :

1. **La taxe de séjour** : 125 000 € à 130 000 € (en accord avec les préconisations de Madame GAILLARD-PRETI, il faut rester prudent sur l'inscription de la recette de taxe de séjour car nous n'avons pas encore de visibilité sur le résultat 2020 et son contexte si particulier).
2. **Les recettes liées aux classements des meublés de tourisme** : 4 590 € facturé au 27 novembre (l'année 2021 devrait être une grosse année de renouvellement de classement pour de nombreux hébergeurs) > potentiellement à minima 5 000 € de recettes pourraient être prévues.
3. **La régie publicitaire** du carnet d'adresses : habituellement 4 000 € (mais cette recette sera à minorer avec les tarifs préférentiels accordés aux prestataires : prévisionnel 1 800 €).
4. **Jazz in couette** : frais de dossiers pour 400 à 500 €.
5. **Zic sur le zinc** : frais de dossiers pour 400 à 500 €.
6. **Le report de résultat** : il devrait être conséquent (beaucoup de projets ajournés et d'animations annulées du fait de la fermeture et des contraintes liées à la crise sanitaire). Nous avons reçu le versement des fonds européens concernant le projet des tables tactiles, nous permettant de regonfler notre trésorerie (49 184 €).
7. **La subvention d'équilibre de Coutances mer et bocage** : 60 000 € en 2020. Le maintien à l'identique de la subvention d'équilibre de Coutances mer et bocage a été validé lors de l'entretien budgétaire annuel avec la direction générale du 3 septembre dernier).

Concernant les dépenses envisagées :

Actions de promotion communication :

- Poursuite des éditions de l'**agenda papier en partenariat avec Côté Manche** (3 à 4 éditions : printemps - 5 000 ex. en diffusion + 18 000 ex. encartés / été - 30 000 ex. en diffusion + 18 000 ex. encartés / automne - 3 000 ex. en diffusion + 18 000 ex. encartés / Noël - 3 000 ex. en diffusion + 18 000 ex. encartés).
- **Plan de communication habituel** : relations presse, achat vidéo-photos, conception et impression divers...
- **Campagne de communication multicanaux au printemps** : programmation PRECOM, campagne d'affichage GARES SNCF, sponsoring Facebook et Instagram + Youtube Abs, Visuel + slogan, achat encart presse écrite.
- **Boutique** : achats de marchandises et mise en valeur (déco, petits meubles, plantes accessoires etc.).

Maintien des adhésions au réseau tourisme :

- **ADN Tourisme** (1 700 €) : ADN Tourisme a pour objectif de proposer à ses adhérents une offre de services innovante et une expertise de qualité. Elle a également pour ambition de développer des partenariats forts avec l'Etat et ses opérateurs, ainsi qu'avec les acteurs privés, dans la perspective d'inscrire son action dans un tourisme innovant et respectueux des territoires.

Coutances Tourisme

6 rue Milon – 50200 Coutances • Tél. : 02 33 19 08 10 – Fax : 02 33 19 08 19

accueil@tourisme-coutances.fr • www.tourisme-coutances.fr

Licence : 2-1085152 - 3-1085153 • Immatriculation : IM050150001

- **Office de tourisme de Normandie** (1 400 €) : OTN a pour mission de fédérer, représenter, animer et professionnaliser le réseau des 63 Offices de Tourisme de Normandie (63 structures administratives et 178 bureaux d'information touristique).
- **Pars et jardins** (60 €).
- **Toutourisme** (250 €) : créé en 2007 par l'Office de tourisme de Troyes, ce label consiste en effet à bien accueillir les propriétaires d'animaux dans les divers lieux du territoire à commencer par les bureaux. Remise d'un sac de bienvenue (guide toutourisme, des sacs de propreté, friandises, 1 magazine 30 Millions d'amis).

Maintien des animations :

- **Exposition estivale à l'Espace Saint-Nicolas** : organisation d'une exposition de photos grands formats sur le 40^e festival Jazz sous les pommiers. Une association avec le château de Gratot est envisagée pour compléter l'exposition sur une thématique commune qui reste à définir.

Mme LE MEUR-TIPHAIGNE : en 2021, « A propos de jardin » fêtera ses 20 ans.

- **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.

Maintien des actions digitales :

- **Visite virtuelle du territoire** : l'idée est de bénéficier d'une solution permettant de plugger toutes nos visites virtuelles (vidéos et de donner des infos/images sur les plus beaux points de vue touristiques, le patrimoine...) pour une grande visite virtuelle du territoire. Afin de renforcer l'attractivité du territoire, il pourrait y avoir une entrée touristique et, à côté, nous pourrions y adjoindre une entrée développement économique afin de présenter les entreprises mais aussi les offres d'emplois du territoire, les zones artisanales (terrains disponibles, en vente... laissant entrevoir les nouvelles opportunités pour les acquéreurs...). L'exemple de Lannion est présenté aux membres du comité de direction pour illustrer ce projet.

La marque Qualité Tourisme :

L'EPIC s'est engagé dans la démarche qualité et a déjà passé un audit blanc en 2019. C'est un label d'Etat attribué aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leur service sur l'ensemble du parcours client, dans le but de renforcer la compétitivité de la destination. **Pour obtenir la marque QUALITE TOURISME**, il faut répondre à un certain nombre de critères (231 critères). L'audit se déroule en 2 parties (audit complet + visite mystère) et est réalisé tous les 5 ans.

Actuellement classé en catégorie III, l'obtention de la Marque Qualité Tourisme permettrait un classement en catégorie I, nécessaire pour la commune d'Agon-Coutainville qui souhaiterait obtenir le classement « Station classée Tourisme ».

Un audit blanc a été effectué les 6 et 7 novembre 2019 et voici une synthèse des points relevés :

BIT de Gavray et Gouville à mettre en conformité avant l'audit	Prévoir un projet de réaménagement/déménagement (BIT Gavray et Gouville).
	Changer le mobilier (mobilier vieillissant et disparate) afin qu'il soit harmonieux et en adéquation avec l'image de l'OT (mauvais état des sols et des murs, pas d'isolation, éclairage mal adapté, branchement électrique pas aux normes de sécurité). Enlever les "cases" dans lesquelles sont déposées les brochures et mettre à la place des étagères qui pourront resservir en cas de déménagement (BIT Gouville).
	Pas de chauffe-eau ni de wc pour le personnel (BIT Gavray).

Coutances Tourisme

6 rue Milon – 50200 Coutances • Tél. : 02 33 19 08 10 – Fax : 02 33 19 08 19

accueil@tourisme-coutances.fr • www.tourisme-coutances.fr

Licence : 2-1085152 - 3-1085153 • Immatriculation : IM050150001

Amplitude d'ouverture	Il faudrait prendre en compte la fréquentation des différents BIT afin de réfléchir à l'amplitude d'ouverture à l'année ou seulement en période touristique.
Saisonniers	Une seule journée de formation des saisonniers, réfléchir à la mise en place d'un pass découverte accessible pour les sites et lieux de visites incontournables

Mme LE MEUR TIPHAINE : Y-a-t-il des points rédhibitoires à l'obtention de la marque ?

M. OURSIN : les points « noirs » soulevés concernaient les locaux des bureaux de Gavray et Gouville-sur-Mer nécessitant des travaux de réaménagement ou déménagement. Cependant, dès lors que l'engagement de la collectivité est justifié au moment de l'audit, la démarche peut se poursuivre même si les travaux interviendront plus tard.

Dans le cadre de cette démarche, des enquêtes de satisfaction de la clientèle ont été réalisées. Le dispositif qualité est composé de 3 questionnaires :

- 1 - le questionnaire de satisfaction des prestations achetées,
- 2 - le questionnaire résidence principales/secondaires,
- 3 - le questionnaire après-séjour.

Ces questionnaires ont été envoyés par mail depuis le début de l'année 2020.

M. Hervé AGNES dresse en détail un bilan des résultats obtenus. La satisfaction du client est mesurée par un indice NPS (Net Promoter Score) calculé par la différence entre le pourcentage de « Promoteurs » (personnes qui recommanderont la destination) et le pourcentage de « Détracteurs » (personnes qui ne recommanderont pas la destination). Une personne qui note 9 à 10, est un « promoteur », elle transmettra un message positif. Une personne qui note 7 à 8 est un « passif », elle ne parlera pas de la destination. Une personne qui note en deçà de 7 est un « destructeur », elle parlera de la destination en négatif.

Les résultats obtenus par l'EPIC sont plutôt positifs :

- Satisfaction du client : NPS = 50%.
- Satisfaction de l'accueil à l'office de tourisme : NPS = 92%.
- Recommandation de la destination : NPS = 78%.

Les questionnaires de satisfaction seront intégrés aux tablettes.

Après discussion, les membres du comité de direction souhaitent reprendre les travaux engagés pour l'obtention de la marque Qualité Tourisme.

Planning des bureaux pour l'année 2020

Problématique récurrente plusieurs fois soulevée lors des précédents comités de direction. Alors que toutes les destinations à l'échelle nationale adaptent leurs ouvertures en fonction de la saisonnalité et de leur fréquentation, Coutances Tourisme ouvre toute l'année 100% de ses bureaux. Cela crée une tension difficilement tenable sur l'équipe accueil. Pour rappel, il est de notoriété dans le monde du tourisme que pour faire tourner correctement un bureau dans ses missions d'accueil, il est nécessaire de disposer de trois personnes dédiées. Nous sommes actuellement 14,6 ETP pour 6 bureaux avec plusieurs missions annexes (taxe de séjour, classement des meublés, qualité, digital, communication...).

Même s'il y a des spécificités locales sur la destination, il est nécessaire de se mettre à la place du touriste et donc d'essayer de garder une lisibilité agile et facilitée des horaires de tous les bureaux, de prévoir une à deux fois par semaine en saison un planning de diffusion dans tous les bureaux ainsi qu'un ramassage des caisses (+Trésor public), de prévoir un temps hebdomadaire dédié pour une réunion d'équipe ou des rendez-vous partenaires/prestataires, de tenir compte des difficultés de remplacer les agents en cas d'absence du fait d'un effectif à l'accueil insuffisant, de prévoir un temps dédié pour l'inventaire des stocks....

Coutances Tourisme

6 rue Milon – 50200 Coutances • Tél. : 02 33 19 08 10 – Fax : 02 33 19 08 19

accueil@tourisme-coutances.fr • www.tourisme-coutances.fr

Licence : 2-1085152 - 3-1085153 • Immatriculation : IM050150001

Un groupe de travail, dirigé par **M. Martial SALVI**, va mener une réflexion pour trouver un compromis entre les besoins du public, la réglementation du travail et le personnel accueil.

Plusieurs membres ont fait part de leur souhait de participer à cette réflexion : messieurs **Hervé AGNES**, **Gérard CHARPENTIER**, **Jacky GAILLET**, **Gérard MONDIN** et mesdames **Béatrice GOSSELIN**, **Rose-Marie DUVAL**, **Anne VILLAIN** et **Sylvaine BOURY**.

Prévisionnel de saisonniers pour la saison 2021

Selon le planning annuel d'ouverture déterminé, il est indispensable de faire appel à du personnel saisonnier afin de faire face au surcroît d'activité sur les stations balnéaires mais également à l'ouverture 7j/7 de 3 bureaux.

Pour rappel : dispositif saisonnier 2020 :

- 1 saisonnier au BIT de Coutances du 6 juillet au 31 août.
- 1 saisonnier au BIT d'Agon-Coutainville du 10 avril au 31 août.
- 1 saisonnier au BIT d'Agon-Coutainville du 6 juillet au 31 août.
- 1 saisonnier au BIT de Hauteville-sur-Mer du 6 juillet au 31 août.
- 1 saisonnier au BIT de Blainville-sur-Mer du 6 juillet au 31 août.
- 1 saisonnier au BIT de Gouville-sur-Mer du 6 juillet au 31 août.
- 1 saisonnier à l'espace Saint-Nicolas du 13 juillet au 22 août.
- 1/3 de saisonnier à la cathédrale du 6 juillet au 31 août.

Ce poste de dépense pourra varier en fonction du groupe de travail « Organisation des ouvertures de bureaux ».

Après l'exposé de **Madame LECONTE**,

Après en avoir délibéré,

M. Hervé AGNES demande l'inscription d'une dépense minimale pour le remplacement des panneaux d'information dans les communes. D'un commun accord, les membres décident de porter cette dépense au budget primitif 2021.

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°4 – Convention d'objectifs et de moyens avec Coutances mer et bocage

La convention d'objectifs et de moyen signée entre l'EPIC et la communauté Coutances mer et bocage, doit être réactualisée en raison des changements liés aux nouveaux mandats. Cette convention a pour objet de définir les objectifs et les obligations fixés à Coutances tourisme pour l'exécution de sa mission pour obtenir le concours de la communauté.

Par rapport à la précédente convention signée, il est nécessaire de modifier la présidence de l'EPIC suite à l'élection de Madame Leconte. Il a été également ajouté la possibilité de commercialiser des prestations communautaires sans retenue de commission.

La présente convention est annexée au présent procès-verbal.

Convention entre la communauté Coutances mer et bocage

Et

L'établissement public industriel et commercial Coutances tourisme portes du cotentin

Entre :

La communauté Coutances mer et bocage, représentée par **M. Jacky BIDOT**, président, agissant en application de la délibération du conseil de communauté du 10 juillet 2020 ci-après désignée la communauté,

D'une part,

Et

L'établissement public industriel et commercial (EPIC) Coutances tourisme portes du Cotentin, représenté par **Mme Valérie LECONTE**, présidente, agissant en application de la délibération du comité de direction du 5 octobre 2020 ci-après désigné Coutances Tourisme,

D'autre part,

IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT :

Préambule

La présente convention a pour objet de définir plus précisément les engagements réciproques de la communauté et de Coutances Tourisme.

Coutances Tourisme

6 rue Milon – 50200 Coutances • Tél. : 02 33 19 08 10 – Fax : 02 33 19 08 19
accueil@tourisme-coutances.fr • www.tourisme-coutances.fr
Licence : 2-1085152 - 3-1085153 • Immatriculation : IM050150001

Article 1 : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir :

- les objectifs généraux fixés à Coutances Tourisme pour que l'EPIC puisse bénéficier des concours technique et humain de la communauté,
- les principales caractéristiques des concours de la communauté,
- les obligations de Coutances Tourisme envers la communauté.

Article 2 : Objectifs généraux à atteindre pour bénéficier des concours de la Communauté

- Assurer la promotion touristique du territoire,
- Proposer puis mettre en œuvre la politique de développement touristique du territoire.

Article 3 : Missions de Coutances Tourisme

L'établissement public « Coutances Tourisme portes du Cotentin » se voit confier la responsabilité d'assurer les missions de service public telles que définies par l'article L133-3 du code du tourisme. A ce titre, il :

- Assurera l'accueil et l'information des touristes présents sur le territoire dans une démarche constante d'amélioration de la qualité de ses services et prestations,
- Assurera la promotion touristique du territoire de Coutances mer et bocage, en coordination avec le comité départemental du tourisme (CDT) et le comité régional du tourisme (CRT),
- Élaborera et mettra en œuvre, en lien avec le conseil communautaire, la politique locale du tourisme sur le territoire,
- Contribuera à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local,
- Commercialisera des prestations de service touristiques pour le compte de tiers, ainsi que des produits dérivés divers,
- Créera et commercialisera des produits touristiques dans les conditions prévues par la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de voyages et de séjours,
- Pourra contribuer au développement commercial de ses partenaires,
- Participera à la promotion des manifestations culturelles, sportives ou touristiques du territoire,
- Pourra apporter son concours ou mettre en œuvre un programme d'animations touristiques d'intérêt communautaire,
- Pourra apporter son concours à la réalisation des événements destinés à renforcer la notoriété du territoire de la communauté,
- Sera consulté sur des projets d'équipements collectifs touristiques, conformément à l'article L133-3 du code du tourisme.

Article 4 : Les concours de la communauté

4.1 - Moyens immobiliers

La communauté met gratuitement à disposition de Coutances Tourisme les locaux situés 6 rue Milon à Coutances (50200), siège social de l'EPIC.

La communauté met également gratuitement à disposition de Coutances Tourisme les locaux suivants :

- Bureau de Gavray, place de la Bascule - 50450 Gavray.
- Bureau de Hauteville-sur-Mer, 30 Avenue de l'Aumesle - 50590 Hauteville-sur-Mer,
- Bureau de Blainville-sur-Mer, 12 bis route de la mer - 50560 Blainville-sur-Mer,
- Bureau d'information touristique de Gouville-sur-Mer, Rue du Nord - 50590 Gouville-sur-Mer,
- Bureau d'information touristique d'Agon-Coutainville, 6 Place du 28 Juillet - 50230 Agon-Coutainville.

Coutances Tourisme

6 rue Milon – 50200 Coutances • Tél. : 02 33 19 08 10 – Fax : 02 33 19 08 19

accueil@tourisme-coutances.fr • www.tourisme-coutances.fr

Licence : 2-1085152 - 3-1085153 • Immatriculation : IM050150001

4.2 - Moyens matériels

La communauté met à disposition de Coutances Tourisme les moyens matériels suivants :

- le matériel informatique et sa maintenance ainsi que le réseau informatique,
- le mobilier de bureau (bureaux, chaises, armoires...),
- le matériel de téléphonie.

4.3 - Manifestations extérieures

La communauté, dans la mesure du possible, pourra mettre à la disposition de l'EPIC tout bâtiment sur son territoire, nécessaire à la mise en place et au fonctionnement des animations proposées par Coutances Tourisme.

A la demande de l'EPIC, elle pourra se charger des démarches auprès des différentes communes de la communauté pour que soient prises toutes dispositions nécessaires au bon déroulement des manifestations extérieures organisées par Coutances Tourisme : mise à disposition, si nécessaire, des services techniques, arrêtés d'autorisation d'occupation du domaine public, arrêtés réglementant la circulation et le stationnement, ...

La communauté peut également mettre à la disposition de l'EPIC tout type de matériel et d'équipement susceptible d'être utilisé lors d'animations organisées sur le territoire des communes membres de la communauté.

4.4 - Concours humains

La communauté emploie et rémunère directement les agents communautaires, mis à disposition auprès de l'EPIC, ci-après :

- 1 directeur (temps complet),
- 1 directeur-adjoint (temps complet),
- 13 agents assurant des fonctions d'accueil et d'administration générale (12 temps complets, 1 temps non complet).

La liste d'agents ci-dessus ne préjuge pas des éventuels recrutements à intervenir dont le principe devrait être validé conjointement par les signataires de la présente.

Les mises à disposition sont effectuées conformément à l'article 61 de la loi n°84-53 du 26 janvier 1984 et du décret n°85-1081 du 8 octobre 1985 modifié relatif au régime de la mise à disposition des fonctionnaires territoriaux. La durée des mises à disposition est de 3 ans renouvelables. La collectivité employeur versera aux agents leur rémunération établie sur la base du traitement correspondant à leur grade (traitement de base, supplément familial, indemnité et primes liés à l'emploi). La mise à disposition de ces agents peut prendre fin au terme des 3 ans ou avant ce terme à la demande de l'agent, de la collectivité d'origine ou de l'EPIC.

Le directeur de l'EPIC assure l'autorité hiérarchique des agents mis à disposition. Toutefois, toutes les décisions relatives à la carrière, à l'évaluation professionnelle ou à l'application de sanctions disciplinaires sont prises par l'autorité territoriale de Coutances mer et bocage.

4.5 - Concours financier

Le soutien financier de la communauté à Coutances Tourisme se traduit par :

- la prise en charge de la rémunération du personnel ci-dessus défini et des éventuels vacataires dont les recrutements s'avèreraient nécessaire,
- le reversement de la taxe de séjour et d'une subvention annuelle, dont le montant sera fixé chaque année par le conseil de communauté au vue du budget prévisionnel et du plan d'actions de l'EPIC.
- la prise en charge des dépenses de fonctionnement de l'EPIC, ci-après mentionnées :

Coutances Tourisme

6 rue Milon – 50200 Coutances • Tél. : 02 33 19 08 10 – Fax : 02 33 19 08 19
accueil@tourisme-coutances.fr • www.tourisme-coutances.fr
 Licence : 2-1085152 - 3-1085153 • Immatriculation : IM050150001

- les charges directes de fonctionnement des locaux accueillant l'EPIC (entretien, électricité, chauffage, eau, téléphone, affranchissement, maintenance des équipements),
- les frais de déplacement et de mission des agents de la communauté concourant au bon fonctionnement du service,
- La communauté assure également le financement des moyens matériels nécessaires à l'EPIC (informatique, logiciels, reproduction).

Article 5 : Dépenses à la charge de Coutances Tourisme

Conformément aux articles L133-7 et R133-14 à 17 du code du tourisme, le budget de l'EPIC comprend notamment en dépenses :

- les frais d'administration et de fonctionnement,
- les frais de promotion, de publicité et d'accueil,
- les frais inhérents à la commercialisation et à la réalisation de produits commercialisés. Aucune commission ne sera retenue sur la vente de services, prestations ou produits émanant et/ou réalisés par/pour le compte de Coutances mer et bocage.
- les frais inhérents à l'exploitation d'équipements touristiques structurants dont il a la gestion,
- les frais inhérents à la création d'événementiels dont il a la charge.
- Enfin, il finance l'acquisition des fournitures et matériels répondant aux besoins internes spécifiques de l'EPIC (hors matériel mis à disposition par la communauté).

Article 6 : Obligations de l'EPIC envers la communauté concernant l'élaboration de documents financiers et comptables

Cette convention-cadre précise les rapports entre la communauté de communes et l'EPIC. D'une manière générale, la communauté Coutances mer et bocage peut, à tout moment, demander toute justification concernant l'accomplissement des obligations de l'établissement public, effectuer toute vérification qu'elle juge opportune, obtenir tout document comptable, statistique ou autre, et faire effectuer toute vérification qu'elle juge utile sans que le comité de direction ni le directeur n'aient à s'y opposer.

En fin d'exercice, le directeur présente le rapport d'activité avant le 31 mars de l'année suivante accompagné du compte financier et de ses annexes au comité de direction. Le compte financier comprend les éléments prévus à l'article R2221-51 du CGCT. Le comité de direction délibère sur ce rapport et ses annexes. Le compte, affirmé sincère et véritable, daté et signé par le comptable, est présenté au juge des comptes, conformément à l'article R2221-52 du CGCT. Les comptes de l'exercice écoulé sont présentés par le président au comité de direction qui en délibère, et le transmet au conseil communautaire pour approbation. Ces documents devront être adaptés aux obligations légales de la communauté en matière de communication comptable et financière.

Article 7 : Date d'effet

La présente convention prend effet le XX XXXXX 2021.

Article 8 : Durée

La présente convention est signée pour une durée de 1 année, renouvelée chaque année par tacite reconduction.

Article 9 : Modification de la convention

Toute modification rendue nécessaire par une évolution du contexte juridique ou par une demande de l'un ou l'autre des signataires de la présente fera l'objet d'un avenant.

Article 10 : Litiges et manquements graves aux obligations de la présente convention

En cas de litige et/ou de manquements graves aux obligations de la présente convention, il est mis en place une commission paritaire composée de 3 représentants de la communauté et de 3 représentants de

Coutances Tourisme

6 rue Milon – 50200 Coutances • Tél. : 02 33 19 08 10 – Fax : 02 33 19 08 19

accueil@tourisme-coutances.fr • www.tourisme-coutances.fr

Licence : 2-1085152 - 3-1085153 • Immatriculation : IM050150001

Coutances Tourisme. Cette commission est chargée de proposer des solutions à la situation ayant provoqué sa mise en place. Elle peut s'associer le concours extérieur de toute personne de son choix.

L'EPIC est créé pour une durée illimitée. La dissolution de l'EPIC peut être prononcée par délibération du conseil de Coutances mer et bocage. En cas de dissolution de l'établissement public, son patrimoine propre revient à Coutances mer et bocage.

Fait à Coutances, le

M. Jacky BIDOT,
président de la communauté
Coutances mer et bocage,

Mme Valérie LECONTE,
présidente de Coutances
tourisme portes du Cotentin

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

Les membres du comité de direction autorisent la présidente à signer la convention d'objectifs et de moyens avec la communauté Coutances mer et bocage.

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents et représentés, soit par 18 voix pour, les membres du comité de direction AUTORISENT la présidente à signer la convention d'objectifs et de moyens avec la communauté Coutances mer et bocage.

Ainsi fait et délibéré.

N° 5 – Fixation des dates des comités de directions pour 2021

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 son président qui fixe l'ordre du jour. Il est proposé les dates suivantes pour les comités de direction 2021 :

- 15 février (vote du budget),
- 19 avril,
- 21 juin,
- 6 septembre,
- 11 octobre,
- 13 décembre.

La réunion du mois de février sera fixée à 18h dans la salle du pôle de Saint-Malo-de-la-Lande. Pour les suivantes, l'horaire sera fixé selon les évolutions de la crise sanitaire et pourrait à nouveau tourner sur tout le territoire.

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

Coutances Tourisme

6 rue Milon – 50200 Coutances • Tél. : 02 33 19 08 10 – Fax : 02 33 19 08 19
accueil@tourisme-coutances.fr • www.tourisme-coutances.fr
Licence : 2-1085152 - 3-1085153 • Immatriculation : IM050150001

Les membres du comité de direction valident les dates des prochains comités de direction telles que proposées.

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents et représentés, soit par 18 voix pour, les membres du comité de direction VALIDENT les dates des comités de direction pour 2021 telles que présentées ci-dessus.

Ainsi fait et délibéré.

N° 6 – Questions diverses

Dispositif Chèques évasion 50

Monsieur OURSIN informe les membres de la prolongation du dispositif Chèques Evasion 50 mis en place par Latitude Manche et les communautés de communes dans le but de relancer l'activité touristique suite à l'impact de la crise sanitaire.

Environ 200 000 € vont être réinjectés sur l'année 2021, à partir des vacances de février (selon les conditions sanitaires), soit potentiellement une aide pour 3 000 séjours. Il y aura une validité des chèques 2020 attribués mais non remis sur 2021 (garantie par Latitude Manche).

Le dispositif va être simplifié notamment dans l'attribution. Désormais, le montant attribué sera de 10 € par nuitée quel que soit le nombre de personnes dans la limite de 100 € par séjour. Les séjours éligibles seront limités à 14 jours maximum.

Le territoire communautaire recevra en dotation prévisionnelle le volume de chèques distribués sur le territoire pour 2020, soit 14 % des chèques 2021.

L'acte de régie devra être modifié pour tenir compte de ces nouvelles mesures.

Ressenti/retour sur la saison

Madame LECONTE demande aux hébergeurs présents parmi les membres du comité de direction leur ressenti sur la saison 2020. A la majorité, ils constatent une légère baisse mais restent satisfaits de la saison. Leur appréhension sur porte plutôt sur 2021 et les incertitudes actuelles.

*Aucune autre question n'a été posée.
La séance est levée à 12h.*

Fait à Coutances le 16 décembre 2020

La présidente
Valérie LECONTE

Le secrétaire
Guillaume OURSIN

Certifié rendu exécutoire par la présidente, le 14 décembre 2020.

Coutances Tourisme

6 rue Milon – 50200 Coutances • Tél. : 02 33 19 08 10 – Fax : 02 33 19 08 19
accueil@tourisme-coutances.fr • www.tourisme-coutances.fr
Licence : 2-1085152 - 3-1085153 • Immatriculation : IM050150001