



Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
Reçu en préfecture le 03/10/2019  
Affiché le 01/10/2019  
ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE

## SEANCE DU 24 SEPTEMBRE 2019

Date d'envoi de la convocation : 18 septembre 2019

Nombre de membres : 221

Nombre de présents : 167

Nombre de votants : 188

(à l'ouverture de la séance)

**Secrétaire de séance : Pascal ROUSSEL**

L'an deux mille dix-neuf, le **Mardi 24 Septembre**, le Conseil de la Communauté d'Agglomération du Cotentin, dûment convoqué, s'est réuni au complexe sportif Marcel Lechanoine de Valognes à **18 h 00** sous la présidence de Jean-Louis VALENTIN, président.

**Etaient présents :**

ADE André, AMIOT Sylvie, AMIOT André, ARLIX Jean, ARRIVÉ Benoît, ASSELINE Yves, BARBÉ Stéphane, BARBEY Hubert, BAUDIN Philippe, BELHOMME Jérôme, BERTEAUX Jean-Pierre, BESUELLE Régine, BOUILLON Jean-Michel, BRIENS Eric, BROQUAIRE Guy, BURNOUF Elisabeth, BUTTET Guy, CAPELLE Jacques, ANNE Jean-Pierre suppléant de CASTELEIN Christèle, CATHERINE Arnaud, CATHERINE Christian, CAUVIN Bernard, CHARDOT Jean-Pierre, CHEVEREAU Gérard, COLLAS Hubert, COQUELIN Jacques, CROIZER Alain, D'AIGREMONT Jean-Marie, DELAPLACE Henri, DELAUNAY Sylvie, DELESTRE Richard (jusqu'à son départ à 21h22), DENIAUX Johan, DENIS Daniel, DESTRES Henri, DIESNY Joël, DUBOST Michel, DUCHEMIN Maurice, DUCOURET Chantal, DUFOUR Luc, DUPONT Claude, FAGNEN Sébastien, FAUCHON Patrick (jusqu'à son départ à 20h52), FAUDEMERE Christian, FEUARDANT Marc, FEUILLY Emile, FEUILLY Hervé, FONTAINE Hervé, FRANCOISE Bruno, GANCEL Daniel, GAUCHET Marc, GIOT-LEPOITTEVIN Jacqueline, GODAN Dominique, GODIN Guylaine, GOLSE Anne-Marie, GOMERIEL Patrice, GOSSELIN Bernard, GOSSELIN-FLEURY Geneviève, GOSSWILLER Carole, GOUREMAN Paul (jusqu'à son départ à 20h40), GROULT André, GRUNEWALD Martine, GUERIN Alain, HAIZE Marie-Josèphe, HAMEL Bernard, HAMELIN Jacques, HAMELIN Jean, HAMON Myriam, HARDY René, HAYE Laurent, HEBERT Dominique, GIROUX Bernard suppléant de HENRY Yves, CATELAIN Pierre suppléant de HOULLEGATTE Valérie, HUBERT Christiane (jusqu'à son départ à 20h55), HUBERT Jacqueline, HUET Catherine, JOLY Jean-Marc, JOUAUX Joël, JOURDAIN Patrick, LAFOSSE Michel, LAHAYE Germaine, LAINÉ Sylvie, LAMORT Philippe, LACOUR Sylvain suppléant de LAMOTTE Jean-François, LAMOTTE Noël (jusqu'à son départ à 21h12), LATROUITE Serge, LAUNOY Claudie, LE BEL Didier, LE BRUN Bernadette, LE DANOIS Francis, LE MONNYER Florence (jusqu'à son départ à 22h08), LEBARON Bernard, LEBONNOIS Marie-Françoise, LEBRETON Robert, LEBRUMAN Pascal, LECHEVALIER Guy, LECOQ Jacques, LECOURT Marc, LECOUCVEY Jean-Paul, LEFAIX-VERON Odile, AUBERT Maurice suppléant de LEFAUCONNIER Jean, LEFEVRE Hubert, LEGER Bruno, LEGOUPIL Jean-Claude, LEJAMTEL Ralph (jusqu'à son départ à 21h22), LEMARÉCHAL Michel, LEMENUEL Dominique, LEMOIGNE Jean-Paul, LEMONNIER Charles suppléant de LEMONNIER Hubert, HERVY Isabelle suppléante de LEMYRE Jean-Pierre, LEONARD Christine, LEMONNIER Thierry (jusqu'à son départ à 21h12), LEPETIT Jacques, LEPETIT Jean, LEPETIT Louisette, LEPOITTEVIN Gilbert, LEQUERTIER Joël, LEQUILBEC Frédéric (jusqu'à son départ à 21h31), LERENDU Patrick, LESEIGNEUR Hélène, LETERRIER Richard, LETRECHER Bernard, LINCHENEAU Jean-Marie (à partir de 20h40), MABIRE Caroline, MABIRE Edouard, MAGHE Jean-Michel, MAIGNAN Martial, MARGUERIE Jacques, MARGUERITTE David, MARIE Jacky, MARIVAUX Isabelle,

**Délibération n° DEL2019\_108**

MARTIN Serge, MAUQUEST Jean-Pierre, MELLET Christophe, MELLET Daniel, MESNIL Pierre, MIGNOT Henri, MONHUREL Pascal, MOUCHEL Evelyne, MOUCHEL Jean-Marie, NICOLAÏ Michel, ONFROY Jacques, PARENT Gérard, PELLERIN Jean-Luc, PILLET Patrice, POISSON Nicolas, POTTIER Bernard, POUTAS Louis, PRIME Christian, REBOURS Sébastien, RENARD Jean-Marie, RODRIGUEZ Fabrice, ROUSVOAL Camille, ROUSSEAU Roger, ROUSSEL Pascal, ROUXEL André, SARCHET Jean-Baptiste, SCHMITT Gilles, SEBIRE Nelly, SOURISSE Claudine, TAVARD Agnès, TIFFREAU Danièle, TRAVERT Hélène, VALENTIN Jean-Louis, VARENNE Valérie (jusqu'à son départ à 21h22), VIGER Jacques, VILLETTE Gilbert, VILTARD Bruno (jusqu'à son départ à 21h12), VIVIER Nicolas (jusqu'à son départ à 22h08).

**Ont donné procurations :**

AMIOT Guy à DESTRES Henri, ANTOINE Joanna à HUBERT Jacqueline, BASTIAN Frédéric à CATHERINE Christian, BOURDON Cyril à FRANCOISE Bruno, BURNOUF Hervé à SOURISSE Claudine, CAUVIN Joseph à HAMELIN Jacques, DIGARD Antoine à MONHUREL Pascal, DRUEZ Yveline à BELHOMME Jérôme, GESNOUIN Marie-Claude à SEBIRE Nelly, GODEFROY Annick à TAVARD Agnès, HAMON-BARBE Françoise à MAGHE Jean-Michel, HUBERT Christiane à BESUELLE Régine (à partir de son départ à 20h55), LEMONNIER Thierry à LAMOTTE Noël (à partir de son départ à 21h12), LEQUILBEC Frédéric à HUET Catherine (à partir de son départ à 21h31), LE PETIT Philippe à D'AIGREMONT Jean-Marie, LERECULEY Daniel à GODIN Guylaine, LESENECHAL Guy à LEBRUMAN Pascal, LOUISET Michel à ROUXEL André, MARTIN Yvonne à PELLERIN Jean-Luc, PEYPE Gaëlle à BROQUAIRE Guy, PIQUOT Jean-Louis à VILLETTE Gilbert, REVERT Sandrine à ASSELINE Yves, THEVENY Marianne à HEBERT Dominique, TISON Franck à FAGNEN Sébastien, VILTARD Bruno à LEPETIT Jacques (à partir de son départ à 21h12)

**Excusés :**

ANNE Philippe, BALDACCI Nathalie, BAUDRY Jean-Marc, BELLIOU-DELACOUR Nicole, BESNARD Jean-Claude, BRECY Rolande, BROQUET Patrick, CAUVIN Jean-Louis, CHOLOT Guy, DESQUESNES Jean, FALAIZE Marie-Hélène, GILLES Geneviève, GIOT Gilbert, GOSSELIN Albert, GUERARD Jacqueline, HOULLEGATTE Jean-Michel, HUET Fabrice, JEANNE Dominique, JOZEAU-MARIGNE Muriel, LAGARDE Jean, LALOË Evelyne, LECHEVALIER Michel, LEFAUCONNIER François, LEFEVRE Noël, LEFRANC Bertrand, LEQUERTIER Colette, LEVAST Jean-Claude, MATELOT Jean-Louis, MAUGER Michel, PINABEL Alain, POIDEVIN Hugo, VIGNET Hubert

**Délibération n° DEL2019\_108**  
**OBJET : Rapport annuel 2018 - Délégation SPL Tourisme**

**Exposé**

La loi n° 2015-991 du 7 août 2015 *portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe)* a rendu les communautés d'agglomération compétentes de plein droit en matière de « promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme » en lieu et place des communes membres (article L. 5216-I-1° du Code général des collectivités territoriales - CGCT).

Pour l'exercice de cette compétence, il a été décidé de mettre en place une nouvelle organisation touristique pour porter les orientations de la CA du Cotentin dans ce domaine.

Dans ce cadre, il a été décidé de créer un office de tourisme communautaire sous la forme d'une société publique locale (SPL).

Par délibération du 29 juin 2017, la Communauté d'Agglomération a décidé la création de la SPL Développement Touristique du Cotentin, dont elle détient la majorité du capital.

Le conseil communautaire a approuvé, par délibération du 7 décembre 2017, les termes de la présente convention de délégation de service public, qui fixe les conditions dans lesquelles la SPL se voit confier la gestion et la mise en œuvre des missions de l'office de tourisme communautaire, ses annexes, et en a autorisé la signature.

Cette convention était l'aboutissement d'un travail de fusion des 12 anciennes structures touristiques du Cotentin au sein d'un seul Office de Tourisme du Cotentin. La SPL de Développement Touristique du Cotentin et l'Office du Tourisme du Cotentin sont entrés en action le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Au terme de la première année de fonctionnement, le rapport d'activité 2018 de l'Office du Tourisme du Cotentin est porté à la connaissance du Conseil Communautaire.

**Délibération**

**Vu** le Code Général des Collectivités Territoriales et notamment son article L 1411-9 ;

**Vu** l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession, et en particulier son article 16 ;

**Vu** la délibération du Conseil communautaire du 29 juin 2017, relative à la création de la Société Publique Locale (SPL) « Développement Touristique du Cotentin » ;

**Vu** la délibération du Conseil communautaire du 7 décembre 2017, relative à l'approbation du contrat de délégation de service public entre la CA du Cotentin et la Société Publique Locale (SPL) « Développement Touristique du Cotentin » pour la mise en œuvre des missions de l'office de tourisme communautaire pour une durée de 4 ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 ;

**Vu l'avenant n° 1, approuvé par délibération du conseil communautaire du 20 décembre 2018 afin de préciser des éléments relatifs aux biens et moyens mis disposition ainsi qu'aux missions confiées à la société publique locale,**

**Vu l'avis favorable de la CCSPL du 18 septembre 2019,**

**Vu l'avis favorable de la Inter-Commission Promotion et Attractivité et Développement des territoires,**

**Vu l'avis favorable de la Commission Aménagement de l'espace,**

**Le Conseil Communautaire prend acte du rapport annuel du délégataire pour l'exercice 2018.**

LE PRESIDENT,

Jean-Louis VALENTIN

Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
Reçu en préfecture le 03/10/2019  
Affiché le 01/10/2019 SLOW  
ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018

## OFFICE DE TOURISME DU COTENTIN



AYMERIC PICOT

**COTENTIN**  
 **UNIQUE**   
**PAR NATURE**

Délibération n° DEL2019\_108

# UNE NOUVELLE AMBITION POUR LE TOURISME DU COTENTIN



**L'année 2018 fut particulièrement intense pour notre Société Publique Locale de développement touristique du Cotentin, autrement dit l'Office de Tourisme du Cotentin.**

Les équipes ont redoublé d'efforts pour préfigurer l'arrivée de cette nouvelle entité au cours d'une année 2017 entièrement dédiée à la création de la SPL. La naissance de la Communauté d'agglomération du Cotentin au 1er janvier 2017 et la prise de la compétence tourisme nous ont conduit à imaginer ce nouvel Office en s'appuyant sur les ressources vives des 11 structures préexistantes.

En déterminant sa stratégie touristique dans le même intervalle, la Communauté d'agglomération a apporté un cadre structurant à la SPL à l'appui d'une nouvelle ambition :

## FAIRE DU COTENTIN UNE GRANDE DESTINATION EUROPÉENNE !

Notre territoire en a les atouts et il dispose d'une marge de progression laissant espérer une fréquentation et une prospérité économique accrues : développer l'activité, créer et maintenir de l'emploi, voilà les véritables objectifs de notre ambition. La SPL est l'entité porteuse de l'action opérationnelle de cette ambition.

Entièrement tournée vers l'attractivité du territoire à travers les fonctions qu'elle exerce et forte de la marque qu'elle s'évertue à installer Cotentin unique par nature, la SPL apparaît comme la structure de référence pour les acteurs du tourisme du Cotentin.

Si 2018 a constitué une année de « digestion » de la fusion, cet exercice aura également permis de mettre en place une organisation adaptable, un état d'esprit conquérant et d'affirmer haut et fort les couleurs d'un territoire inégalable et qui reste à révéler : voilà le challenge, très relevé, fixé à la SPL et son équipe de 55 collaborateurs déterminés, impliqués dans leurs missions et habités par leur territoire.

EDITORIAL



Le périmètre d'action de l'Office de Tourisme du Cotentin s'inscrit dans le cadre de l'évolution législative qu'a entraîné la loi NOTRe avec un double effet : la fusion des intercommunalités à l'échelle du Cotentin et le transfert de la compétence tourisme, intercommunale ou communale, à la Communauté d'Agglomération créée en 2017.

Cette évolution majeure a eu pour conséquence l'obligation pour l'intercommunalité de repenser son modèle d'accueil et de promotion touristique, et d'opter pour la création d'une entité *ex nihilo* pour regrouper en son sein les 11 structures existantes (10 Offices de Tourisme et 1 Pays d'Accueil Touristique).

L'Office de Tourisme communautaire a donc été créé en novembre 2017 et rendu opérationnel au 1er janvier 2018 sous la forme d'une Société Publique Locale (SPL) composé d'un actionariat exclusivement public, majoritairement détenu par la Communauté d'agglomération, intégrant les cinq communes touristiques/classées du Cotentin, la Communauté de Communes de la Baie du Cotentin et impliquant enfin une vingtaine de communes ayant un intérêt touristique au sein d'une assemblée spéciale. Cette société anonyme marque un tournant dans la gouvernance du tourisme dans le Cotentin. Son objet social démontre clairement un champ d'intervention élargi, plus proche d'une agence de développement que d'un syndicat d'initiative.

La première action menée fut d'assurer un transfert harmonieux des collaborateurs des structures fusionnées avec la délivrance sous une même dénomination d'un bulletin de salaire, puis la mise en place d'une comptabilité unifiée et de *process* qualité pour une action de base harmonisée.

La seconde action concerna la définition d'une feuille de route organisationnelle pour la nouvelle structure avec la mise en place d'une première organisation cible présentée aux collaborateurs le 22 février 2018. Ce premier schéma, annoncé expérimental par nature, s'articule autour de deux entrées : les territoires du Cotentin et les pôles métiers. Il permet de fixer le cap de la SPL sans bouleverser radicalement les organisations existantes.






Cette organisation par territoire reprend les grands ensembles géotouristiques du Cotentin : la Côte des Isles, la Hague, Cherbourg en Cotentin, le Val de Saire et le Clos du Cotentin.

L'organisation par métier s'articule autour de 4 grands domaines de responsabilité : l'accueil et le développement des services des bureaux d'information touristique, le marketing, l'ingénierie et le développement ainsi que l'administration et les ressources. Des thématiques en *reporting direct* avec la direction générale viennent compléter ce dispositif comme l'organisation d'événements.



**Guillaume HENRY**  
Directeur général de l'Office de Tourisme du Cotentin

**SOMMAIRE**

	L'OFFICE DE TOURISME DU COTENTIN	05
	ACCUEIL ET DÉVELOPPEMENT DES SERVICES	14
	MARKETING	22
	INGÉNIERIE ET DÉVELOPPEMENT	38
	ADMINISTRATION ET RESSOURCES	43



# COTENTIN UNIQUE PAR NATURE

## > L'office de Tourisme du Cotentin, une nouvelle entité à l'échelle du Cotentin pour le développement de l'économie touristique

### OBJET SOCIAL DE LA SPL

Réaliser et exécuter des études répondant au besoin du développement de la promotion du tourisme, de son organisation, des besoins d'animation du territoire, ainsi que pour le compte de ses actionnaires :

> Exercer les missions d'Office de Tourisme

- Accueil et information des touristes
- Promotion touristique en lien avec les acteurs du secteur
- Coordination des partenaires du tourisme local, ou la commercialisation de prestations de services touristiques
- Le cas échéant tout ou partie de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique touristique locale et des programmes locaux de développement touristique
- Élaboration de services touristiques.

> Assurer l'étude, la gestion, la commercialisation et l'exploitation de tout équipement touristique, culturel et/ou de loisirs.

> Concevoir et/ou mettre en œuvre des animations, fêtes et manifestations touristiques, culturelles et/ou de loisirs.

> Accomplir toutes les opérations financières, commerciales, industrielles, civiles, mobilières ou immobilières, présentant un intérêt général pour les actionnaires, qui peuvent se rattacher directement ou indirectement à l'objet social.

**LE TOURISME**

UNE VALEUR SÛRE DE L'ÉCONOMIE

+

VECTEUR D'ATTRACTIVITÉ ET  
D'IDENTITÉ DU TERRITOIRE

=

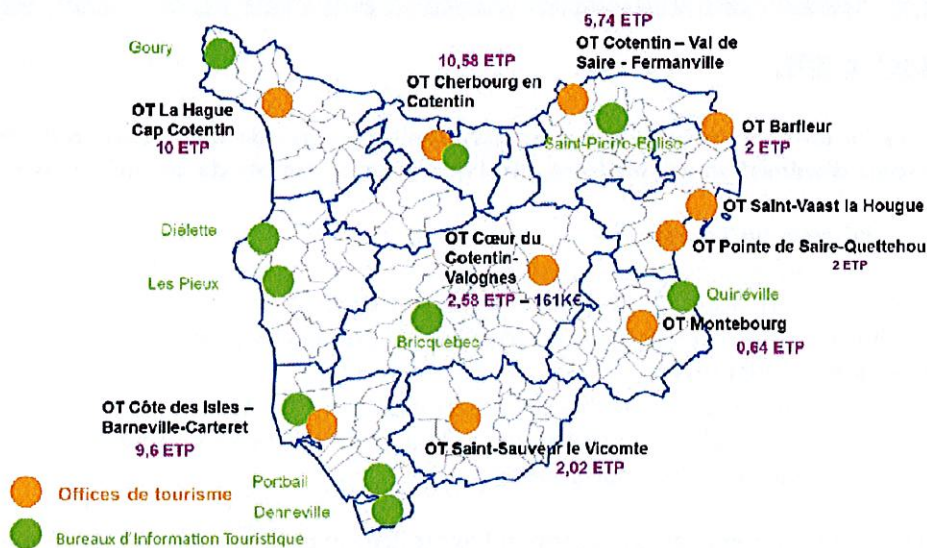
UN ENJEU STRATÉGIQUE POUR  
LA NOUVELLE COMMUNAUTÉ  
D'AGGLOMÉRATION DU COTENTIN

Délibération n° DEL2019\_108

## LA PROMOTION DU TOURISME, COMPÉTENCE DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DU COTENTIN DEPUIS LE 1ER JANVIER 2017

> La loi NOTRe transfère la compétence promotion du tourisme aux EPCI à partir du 1er janvier 2017.

> Lors de sa création au 1er janvier 2017, la Communauté d'agglomération du Cotentin comptait 20 Bureaux d'Information Touristique gérés par 10 Offices de Tourisme aux statuts et aux tailles très différents pour un budget global d'environ 3,5 millions d'euros sur le territoire.



Face à la nécessité de créer un nouvel Office de Tourisme à l'échelle du Cotentin pour répondre aux enjeux de développement de l'économie touristique, la Communauté d'agglomération du Cotentin a souhaité créer une Société Publique Locale (SPL) pour porter son Office de Tourisme intercommunal.

### Les objectifs de cet Office de Tourisme :

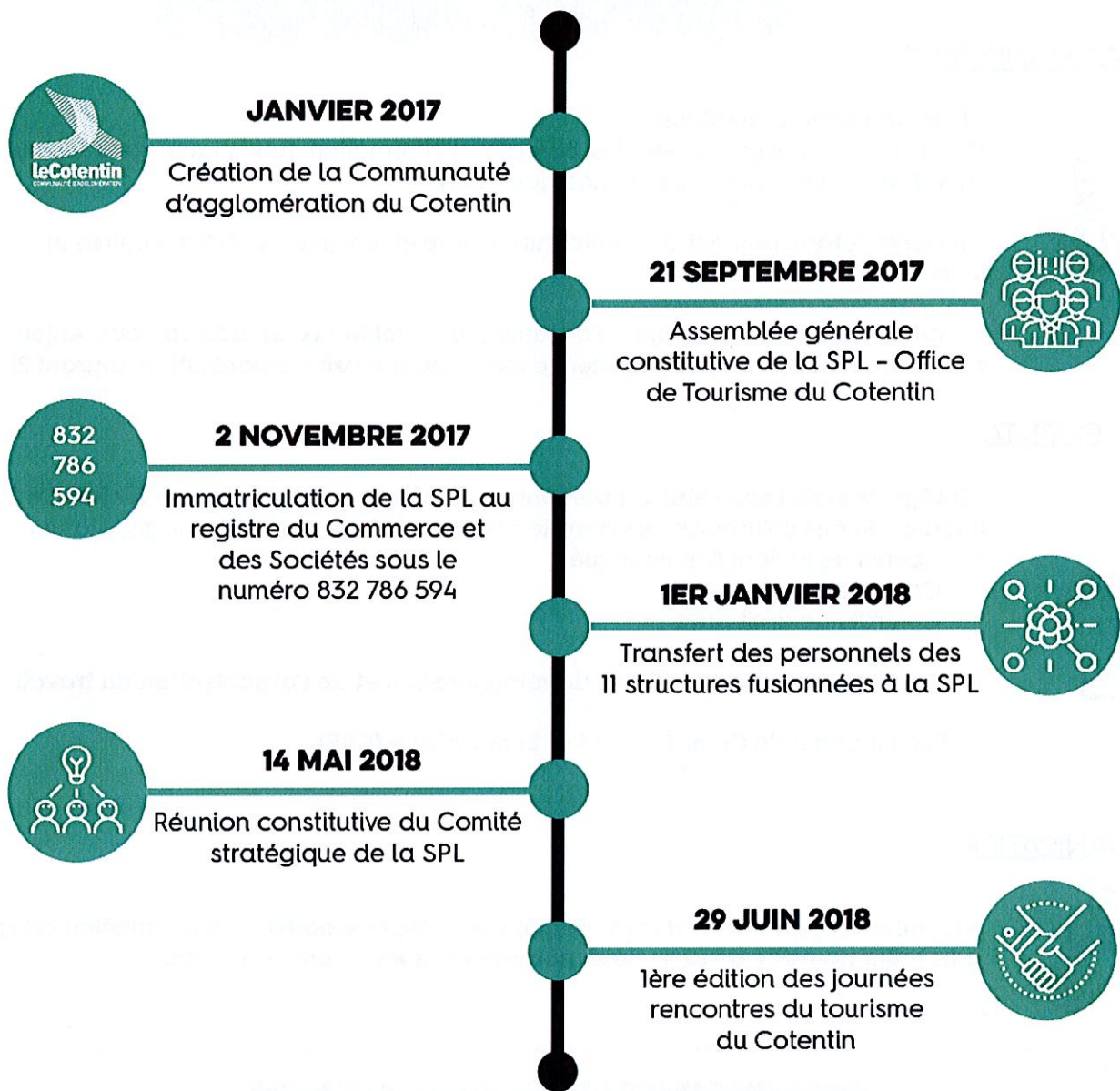
- > porter une stratégie de développement touristique, d'attractivité et de marketing territorial :
  - mettre en œuvre une politique de communication permettant de renouveler et développer l'image du territoire
  - développer une nouvelle offre touristique
- > assurer le mieux possible auprès des visiteurs : l'accueil, l'information, la promotion et la commercialisation touristique des offres du Cotentin
- > organiser et soutenir les acteurs de l'économie touristique
- > permettre aux collectivités territoriales actionnaires de lui confier la gestion d'équipements par des contrats dans une relation directe et autonome



Délib

AYMERIC PICOT

# > Les faits marquants de l'année 2018 et plus généralement depuis la genèse de la SPL



4 enjeux caractérisent l'année 2018 pour le nouvel Office de Tourisme du Cotentin :

> **continuité des missions**

Les interlocuteurs de proximité restent inchangés, les bureaux des Offices de Tourisme continuent leurs missions auprès du public

> **mise en route d'une organisation nouvelle à l'échelle du Cotentin**

> **associer les acteurs de l'économie touristique locale à la gouvernance et à la stratégie de l'Office de Tourisme du Cotentin**

> **définition d'une stratégie de développement touristique du Cotentin :**

- . consolider et donner une nouvelle dynamique à l'offre touristique
- . renforcer la communication en forgeant une « destination Cotentin »
- . structurer un accueil de haute qualité et fédérer les acteurs qui composent la chaîne de service et de promotion du territoire

## > Notre organisation transitoire mise en place

### LA FEUILLE DE ROUTE 2018

#### Conduire un changement multi-dimensionnel

#### FONCTIONNEMENT



##### > Fonctionnement quotidien

Maintien du fonctionnement des Bureaux d'Information Touristique dans les mêmes conditions d'ouverture et de service qu'en 2017

> Assurer l'établissement des bulletins de paie et le versement des salaires au 31 janvier 2018

> Écrire ensemble un projet d'organisation ambitieux et adapté aux enjeux du périmètre d'action de la compétence avec une nouvelle organisation courant 2018.

#### RÉGLEMENTATION



##### > Intégration de l'ensemble du personnel des structures actuelles au 1er janvier 2018 :

intégration des collaborateurs dans le respect des impacts liés à chaque statut :

- Agents de la Fonction Publique
- Contrats de droit public
- Contrats de droit privé

> Harmonisation des conditions de rémunération et de l'organisation du travail

> Mise en place du Comité Social et Economique (CSE)

#### ORGANISATION



> La mise en place de l'OT du Cotentin nécessite une nouvelle structuration adaptée à la taille nouvelle de la société, notamment sur les fonctions supports.

#### UNE NOUVELLE ORGANISATION SUR 2018

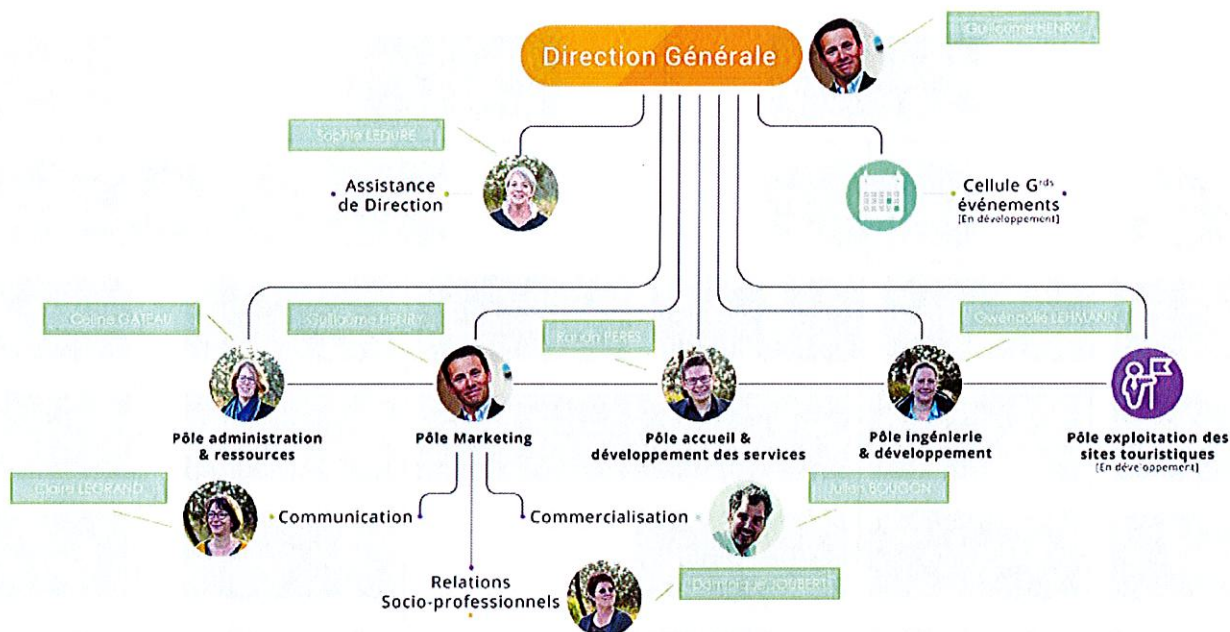
- > Recrutement d'un directeur général (réalisé en octobre 2017)
- > Mise en place d'une organisation provisoire articulée autour d'un comité de direction composé de 9 personnes : le directeur général, les directeurs de pôles touristiques, les responsables de pôle métier et l'assistante de direction.
- > Election du Comité Social et Economique, nouvelle instance des représentants du personnel
- > Harmonisation des mutuelles et prévoyance
- > Gestion du patrimoine : rédaction des conventions de mise à disposition des bâtiments (*en cours*)
- > Convention de reprise des actifs des anciennes structures
- > Renégociation et adaptation des contrats fournisseurs aux nouveaux besoins de la société
- > Actualisation permanente de la nouvelle organisation et de l'organigramme

Délibération n° DEL2019\_108

# UNE ORGANISATION À DOUBLE ENTRÉE

Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
 Reçu en préfecture le 03/10/2019  
 Affiché le **SLOW**  
 ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE

## LES DIRECTIONS OPÉRATIONNELLES



## LES CINQ PÔLES TOURISTIQUES TERRITORIAUX



**CHERBOURG**

- > Quai Alexandre III
- > Port

**LA HAGUE**

- > Beaumont-Hague
- > Les Pieux
- > Goury
- > Diélette

**CÔTE DES ISLES**

- > Barneville
- > Carteret
- > Port-Bail
- > Denneville

**VAL DE SAIRE**

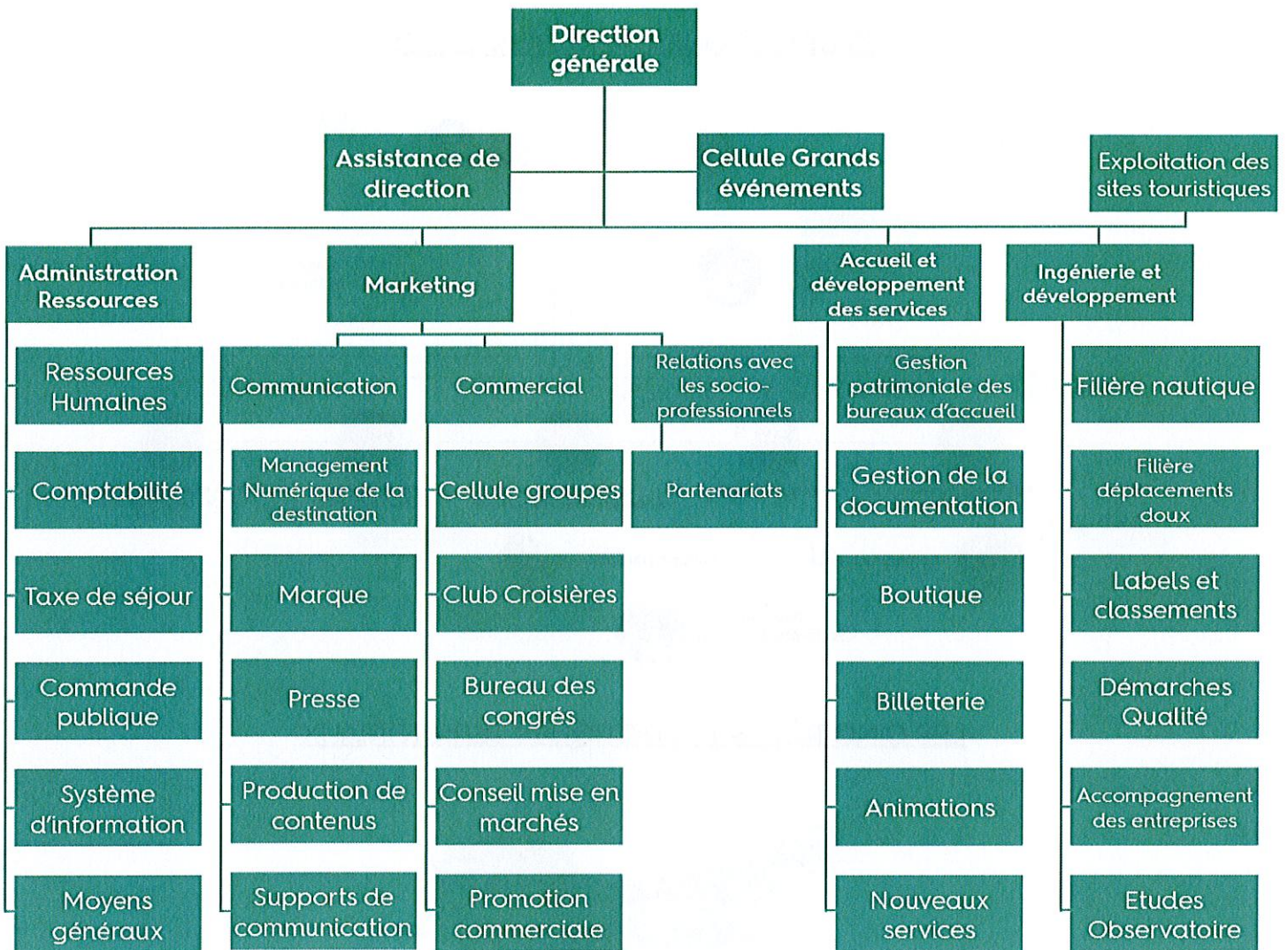
- > Saint Pierre Eglise
- > Fermanville
- > Barfleur
- > Saint-Vaast-la-Hougue
- > Quettehou
- > Quinéville
- > Montebourg

**CLOS DU COTENTIN**

- > Valognes
- > Bricquebec-en-Cotentin
- > Saint-Sauveur-le-Vicomte

Délibération n° DEL2019\_108

## UNE ORGANISATION CIBLE



### LE COMITÉ DE DIRECTION



UN COMITÉ DE DIRECTION REGROUPANT 9 MEMBRES

- > le directeur général
- > les responsables de direction
- > les responsables de pôle territorial
- > l'assistante de direction



LE COMITÉ DE DIRECTION SE RÉUNIT TOUS LES 15 JOURS



CHAQUE RESPONSABLE DE DIRECTION ET DE PÔLE TERRITORIAL ÉVOQUE SON ACTIVITÉ LORS D'UN ENTRETIEN BIMENSUEL AVEC LA DIRECTION GÉNÉRALE

**L'effectif de la SPL au 31 décembre 2018**  
 > La SPL Office de Tourisme du Cotentin compte 55,10 ETP.  
 > 79 personnes ont été sous contrat avec l'OT au 31 décembre 2018.

**Délibération n° DEL2019\_108**

La SPL comme toute société détient un capital social qui s'élève à **760 410 euros**.

- > la Communauté d'agglomération du Cotentin, actionnaire majoritaire à hauteur de **64,7%**,
- > les villes de Cherbourg-en-Cotentin, Saint-Vaast-la-Hougue, La Hague, Barneville-Carteret et la Communauté de Communes de la baie du Cotentin, chacune actionnaire, à hauteur de **5,9%**,
- > **21 communes, formant une assemblée spéciale**, également actionnaires à hauteur de **0,28%** chacune.

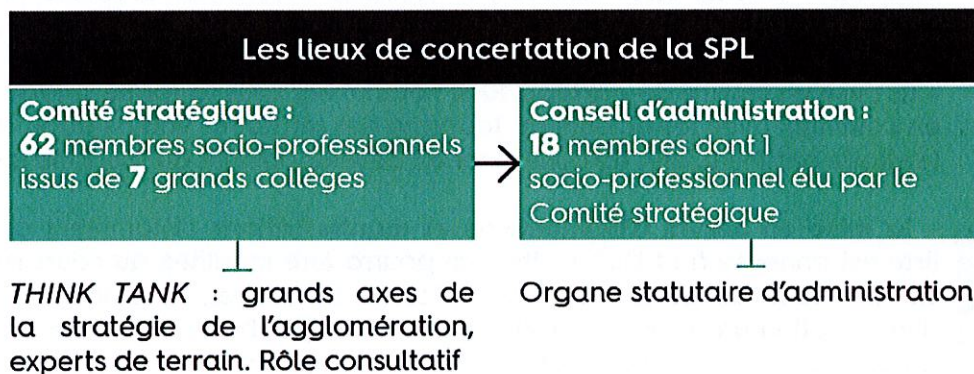
### SIÈGENT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

- > 10 élus de la Communauté d'agglomération du Cotentin
- > 1 élu de la ville de Cherbourg-en-Cotentin
- > 1 élu de la ville de Saint-Vaast-la-Hougue
- > 1 élu de la ville de La Hague
- > 1 élu de la ville de Barneville-Carteret
- > 1 élu de la Communauté de Communes de la Baie du Cotentin
- > 1 élu représentant l'assemblée spéciale
- > 1 représentant des socio-professionnels élu par le Comité Stratégique

Madame **Geneviève Gosselin-Fleury**, vice-présidente de la Communauté d'agglomération du Cotentin en charge du tourisme, est élue Présidente de la SPL le 20 décembre 2017 en raison de la démission de Jean-Michel Houllegatte, suite à son élection au mandat de sénateur fin septembre 2017.

### ONT ÉTÉ ÉLUS VICE-PRÉSIDENTS :

- > **Jean-Pierre Lhonneur**, Président de la Communauté de communes de la Baie du Cotentin et Maire de Carentan-les-Marais, premier vice-président de la SPL
- > **Claude Dupont**, représentant la ville de Barneville-Carteret, deuxième vice-président
- > **Yves Asseline**, Maire de Réville, représentant l'Assemblée spéciale, troisième vice-président
- > **Elisabeth Burnouf**, représentant la Communauté d'agglomération du Cotentin, quatrième vice-présidente
- > **Jean Lepetit**, Maire de Saint-Vaast-la-Hougue, cinquième vice-président



**Gillaume Henry**, directeur général, est mandataire social et représentant légal de la Société. Le directeur général est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance au nom de la Société. Il exerce ses pouvoirs dans la limite de l'objet social et sous réserve de ceux que la loi attribue expressément aux assemblées d'actionnaires ainsi qu'aux conseils d'administration. Il représente la société dans ses rapports avec les tiers.

LE CONSEIL  
D'ADMINISTRATION S'EST  
RÉUNI À 7 REPRISES  
DEPUIS SA CRÉATION

Le 21/09/2017  
Le 20/12/2017  
Le 30/03/2018  
Le 03/07/2018  
Le 01/10/2018  
Le 08/11/2018  
Le 21/12/2018

## > Le cadre juridique

Un premier véhicule juridique formalise les moyens et les missions de l'Office de Tourisme du Cotentin : **la convention de délégation de service public (DSP)**.

Par décision en date du **7 décembre 2017**, la Communauté d'agglomération du Cotentin a choisi la SPL de développement touristique du Cotentin en qualité de délégataire de service public pour la gestion et la mise en œuvre des missions de l'Office de Tourisme communautaire, telles que définies par le Code du Tourisme, dont notamment :

- > **l'accueil, l'information et le conseil** des touristes sur l'ensemble des Bureaux d'Information Touristique (BIT), par la mise en place d'une information touristique fiable et complète sur le territoire concourant au développement du territoire, sous forme matérielle (éditions etc.) ou numérique,
- > **la promotion touristique régionale, nationale et internationale** en lien avec les instances départementales, régionales et nationales, et de façon générale avec l'ensemble des acteurs du secteur pour développer la fréquentation touristique et la notoriété du territoire,
- > **la coordination de la promotion des événements, manifestations et activités** contribuant à la notoriété et la mise en tourisme de la destination dans le cadre de la stratégie de marketing territorial,
- > **la coordination des acteurs et partenaires du tourisme** au plan territorial, l'animation des réseaux, des labels territoriaux, etc.,
- > **la conception, la production, la promotion, la commercialisation** de toutes prestations (sèches ou forfaitisées) de tourisme d'agrément et de tourisme d'affaires (y compris billetteries des sites et manifestations, boutiques dans les BIT, etc.),
- > **la mise en œuvre de partenariats**, notamment sous la forme d'offres de services en commun, avec les acteurs du tourisme des territoires voisins et/ou de tout autre territoire pertinent, afin de contribuer au développement du tourisme local,
- > **la mise en œuvre d'événements et manifestations** notamment celles dont la liste est annexée à la DSP. Cette liste pourra être modifiée au cours de l'exécution de la délégation de service public ; les conséquences, notamment sur le compte d'exploitation prévisionnel, faisant si besoin l'objet d'un avenant. Le délégataire est autorisé à percevoir le cas échéant les financements de tiers pour l'organisation de ces manifestations, dans le respect des conditions déterminées par ces tiers et de la réglementation applicable.

Délibération n° DEL2019\_108





A CET EFFET, LA SPL EST NOTAMMENT CHARGÉE DE :

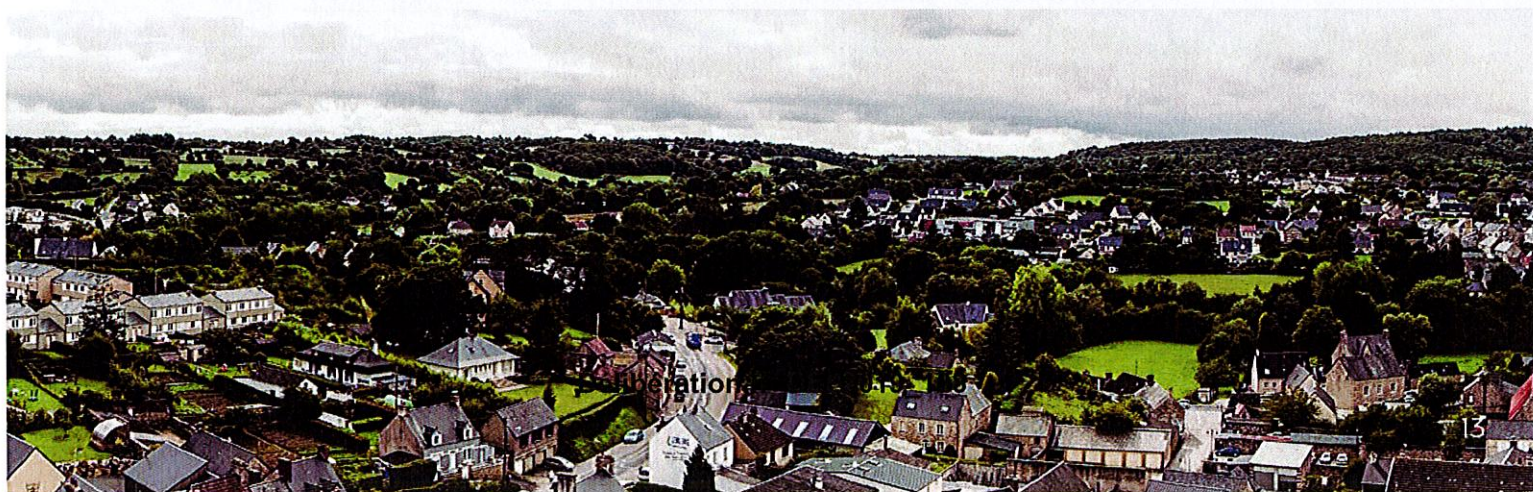
Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
Reçu en préfecture le 03/10/2019  
Affiché le   
ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE

> **réaliser et exécuter**, notamment, **des études et missions répondant aux besoins du développement et de la promotion du tourisme, de son organisation**, ainsi qu'aux besoins **d'animation et d'attractivité du territoire**. Dans ce cadre, le délégataire apportera son assistance à la Communauté d'agglomération pour la réalisation des opérations préparatoires au recouvrement de la taxe de séjour.

> **concevoir et réaliser des missions d'ingénierie, d'assistance et de formation** visant à créer, développer, restructurer, installer des équipements ou activités concourant au développement de l'offre et de l'économie touristiques sur le territoire.



Par ailleurs, un **contrat de concession de service public** régit les relations entre la SPL et la ville de Cherbourg-en-Cotentin, un de ses actionnaires, pour l'organisation des visites guidées de la ville, moyennant l'affectation de moyens complémentaires pour cela.



Envoyé en préfecture le 03/10/2019

Reçu en préfecture le 03/10/2019

Affiché le

**SLOW**

ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE



# ACCUEIL ET DEVELOPPEMENT DES SERVICES



## > Les Bureaux d'Information Touristique

### LA FRÉQUENTATION DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE EN 2018

Chiffres issus des statistiques de l'Office de Tourisme, basées sur l'enregistrement des demandes à l'accueil dans le Système d'Information Touristique Tourinsoft

# 106 665

 demandes sur l'année 2018 dans les 20 Bureaux d'Information Touristique (BIT)

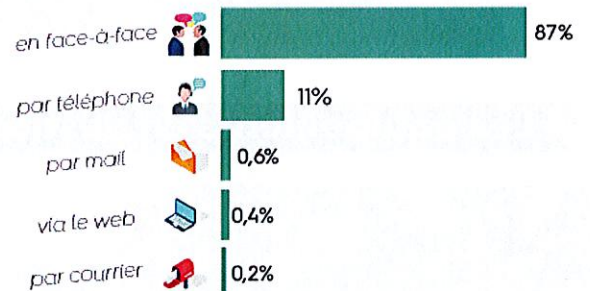
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
BIT Barneville-Carteret (bourg)	333	401	667	778	1002	972	1749	1794	984	517	237	309	9 823
BIT Barneville-Carteret (Carteret)	0	0	0	0	0	0	158	706	13	0	0	0	877
BIT Port-Bail-sur-Mer (Denneville)	0	0	0	0	0	0	127	163	0	0	0	0	290
BIT Port-Bail-sur-Mer	132	136	186	540	652	721	1347	1416	457	318	160	287	6 352
BIT Beaumont-Hague	222	205	288	413	512	485	874	1 335	606	294	192	113	5 559
BIT Diélette	0	0	0	0	0	0	126	141	0	0	0	0	267
BIT Goury	0	18	46	788	1 456	1 519	2 991	4 819	2 194	255	102	0	14 188
BIT Les Pieux	123	173	218	306	435	312	897	904	365	222	126	97	4 178
BIT Port-Cherbourg-en-Cotentin	0	0	0	0	0	0	334	287	0	0	0	0	621
BIT Quai Alexandre III	427	254	834	2 185	4 289	2 364	2 786	3 286	2 149	1 353	474	647	21 048
BIT Barfleur	139	154	362	1 025	1 411	1 647	2 896	3 744	1 251	531	203	140	13 503
BIT Fermanville	0	0	4	69	109	50	193	216	71	0	0	0	712
BIT Montebourg	0	4	10	53	64	112	152	194	36	7	4	7	643
BIT Quettehou	179		255	234	323	375	806	991	300	230	141	133	3 967
BIT Quinéville	0	0	0	0	0	242	438	519	0	0	0	0	1 199
BIT St-Pierre-Eglise	17	8	59	113	156	68	177	245	76	54	17	0	990
BIT St-Vaast-la-Hougue	272	203	368	770	1 171	1 111	2 401	3 041	1 135	581	236	229	11 818
BIT Bricquebec-en-Cotentin	0	0	0	106	130	355	558	739	347	57	15	17	2 324
BIT Saint-Sauveur-Le-Vicomte	0	0	97	106	112	438	689	1 183	468	52	20	17	3 183
BIT Valognes	182	247	211	404	520	721	1 045	899	494	319	226	156	5 424
<b>TOTAL</b>	<b>2 026</b>	<b>1 883</b>	<b>3 605</b>	<b>7 890</b>	<b>12 342</b>	<b>11 492</b>	<b>20 744</b>	<b>26 642</b>	<b>10 946</b>	<b>4 790</b>	<b>2 153</b>	<b>2 152</b>	<b>106 665</b>



#### TOP 5 des demandes à l'accueil

- 1 Sites et lieux de visite (26%)
- 2 Renseignements pratiques touristiques (25%)
- 3 Manifestations (10%)
- 4 Services et prestations de l'OT (9%)
- 5 Randonnées (5%)

#### LES MODES DE CONTACT



#### L'ORIGINE



81% DES VISITEURS SONT FRANÇAIS

43% d'entre eux sont originaires de Normandie  
 14% de l'Île de France  
 5% de Bretagne  
 5% des Pays de la Loire  
 5% des Hauts de France



19% DES VISITEURS SONT D'ORIGINE ÉTRANGÈRE

#### COTENTIN (TOUS LES TERRITOIRES)

30% d'entre eux sont originaires du Royaume-Uni  
 19% d'Allemagne  
 15% de Belgique  
 9% des Pays-Bas  
 5% des États-Unis

#### COTENTIN (HORS CHERBOURG)

25% d'entre eux sont originaires d'Allemagne  
 23% du Royaume-Uni  
 21% de Belgique  
 12% des Pays-Bas  
 4% d'Italie

#### CHERBOURG (UNIQUÈMENT)

38% d'entre eux sont originaires du Royaume-Uni  
 23% des États-Unis  
 9% d'Allemagne  
 5% de Belgique  
 4% des Pays-Bas

## LA BOUTIQUE ET LA BILLETTERIE

2018 est la première année de fonctionnement de ce service, avec un important travail de mise en place. Les ventes de la boutique et de la billetterie ont généré un chiffre d'affaires total de **312 833,19 € TTC**, dont 74 932,03 € pour la boutique et 237 901,16 € pour la billetterie.

La boutique compte **540 références** parmi lesquelles des produits «art de la table», «Box» (coffrets-cadeaux), carterie, librairie, produits du terroir, souvenirs, articles textiles et topoguides. 58% du chiffre d'affaires de la boutique est réalisé sur le pôle touristique de la Hague, 14% sur celui de Cherbourg, 14% sur celui du Val de Saire, 12% sur celui de la Côte des Isles et 2% sur celui du Clos du Cotentin. 56 conventions de billetterie ont été signées en 2018.

Le dépôt-vente, représentant 3% du chiffre d'affaires de 2018, sera limité au textile en 2019.



**312 833,19 € TTC**  
DE CHIFFRE D'AFFAIRES GÉNÉRÉ  
PAR LA BOUTIQUE ET  
LA BILLETTERIE

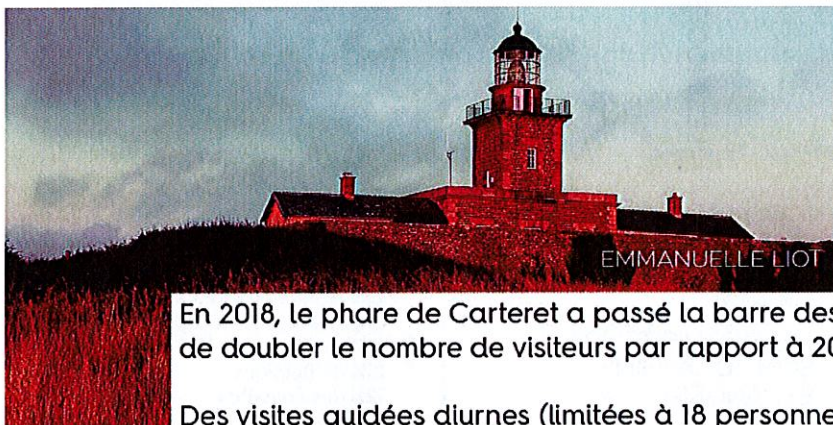


**540**  
RÉFÉRENCES DE PRODUITS SUR  
L'ENSEMBLE DES BOUTIQUES

Les billets de **la Cité de la Mer** et les billets **Manche Iles Express** représentent respectivement 25% et 19% des ventes de billetterie. A noter qu'en 2018, les problèmes techniques sur les deux bateaux de la compagnie maritime ont affecté la vente des billets de Manche Iles Express sur toute la saison estivale.

En 2019, ce service va continuer de se structurer, avec la mise en place d'une stratégie commerciale correspondant à la marque «Cotentin Unique par Nature» et le développement des produits dérivés de la marque. Par ailleurs, la billetterie devrait se développer avec la vente en ligne pour répondre à la demande des clientèles de réserver depuis Internet.

## > Les équipements en gestion



### LE PHARE DE CARTERET

Ouvert de février à novembre  
11 750 visiteurs (+32%)

Propriété de Phares et Balises, avec une Autorisation d'Occupation Temporaire de la ville de Barneville-Carteret et une gestion par convention avec la SPL

En 2018, le phare de Carteret a passé la barre des **11 000** visiteurs ! Les ponts de mai ont permis de doubler le nombre de visiteurs par rapport à 2017 sur la même période.

Des visites guidées diurnes (limitées à 18 personnes) ou nocturnes (limitées à 12 personnes) sont proposées. 39 visites de nuit ont été réalisées avec au total 446 personnes accueillies. Elles ont toutes affiché complet. Les visiteurs sont majoritairement français, avec une forte augmentation du public germanophone.

Plusieurs **expositions photos** ont été proposées depuis février : «les marées basses», «de feux en phares», «les oiseaux du bocage». Un panneau sur **les mammifères marins du Cotentin** a été installé avec le Groupe d'Etudes des Cétacés du Cotentin et a été très apprécié des visiteurs.

Délibération n° DEL2019\_108



Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
 Reçu en préfecture le 03/10/2019  
 Affiché le  
 ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE

# LE MOULIN À EAUX DE MARIE RAVENEL DE RÉTHOVILLE

Ouvert d'avril à septembre  
 3 012 visiteurs (-11%)

Propriété de la Communauté d'agglomération du Cotentin et une gestion par convention avec la SPL

Un lieu de vie familial où l'on peut voir travailler la boulangère, apprendre à faire son pain, acheter des spécialités locales, profiter des visites guidées, des animations, revivre l'ambiance d'une salle de classe des années 50, se balader et pique-niquer...

Le moulin a attiré **3 012 personnes** au total entre avril et septembre 2018, les mois d'août (29% des entrées totales), de septembre (25% des entrées totales) et de juillet (20% des entrées totales) étant les plus fréquentés.

Les visites guidées, les ateliers pain et les journées du patrimoine ont attiré 2 616 visiteurs individuels, contre 2 228 visiteurs accueillis en 2017, soit **une augmentation de +17%**.

7% des visiteurs bénéficiaient d'une entrée à tarif réduit, 30 % de ces clients ayant un billet partenaire avec le phare de Gatteville et 17% avec le moulin de Fierville-les-Mines.

La clientèle groupe (138 personnes en 2018 contre 212 en 2017) et scolaire (259 enfants en 2018 contre 275 en 2017) est en baisse. En 2017, le moulin avait accueilli des animations exceptionnelles qui ne se sont pas reproduites en 2018.

Le moulin a renouvelé sa marque **Qualité Tourisme**, en obtenant l'excellente note de 89/100.

## > Les animations et manifestations

Les différentes animations et manifestations portées par l'Office de Tourisme en 2018 :



### CAMPAGN ART, le 10 juin à Fermanville

Dans le cadre d'un petit village typique du Val de Saire, **les Jardins de Fermanville** s'ouvrent aux artistes et artisans d'art et se transforment en galerie à ciel ouvert pour les passionnés comme pour les néophytes !

Plus de **100 exposants** sélectionnés pour leur savoir-faire : peintres, calligraphes, sculpteurs, photographes, potiers, graffeurs, créateurs de mode, bijoux, luminaires... Des comédiens et des musiciens déambulent à travers les rues dans une atmosphère champêtre.

Une belle journée avec une fréquentation estimée (entrée libre et gratuite) à **5 000 visiteurs**.



### FÊTE MÉDIÉVALE, le 15 août à Saint-Sauveur-le-Vicomte

Une manifestation organisée **au château de Saint-Sauveur-Le-Vicomte** par l'association « Vikings et Vicomtes » avec la coordination de l'Office de Tourisme. Au programme, des animations diverses : campements médiévaux, spectacle de fauconnerie, montreur d'ours, marché du terroir (**40 exposants**), jeux normands, ferme pédagogique... Le service du Pays d'Art et d'Histoire du Clos du Cotentin et le moulin de Fierville-les-Mines étaient également présents.

**Une bonne fréquentation 2018**, avec une estimation (entrée libre et gratuite) de **8 000 visiteurs**. Les visiteurs ont beaucoup apprécié de déambuler dans les cours du château et le Pré de l'Hospice au rythme de l'époque médiévale. Une belle journée au château de Saint-Sauveur-Le-Vicomte !

Délibération n° DEL2019\_108



## PLANTES ET SAVEURS D'AUTOMNE TOURP, le 22 et 23 septembre à La Hague

Une édition qui s'annonçait prometteuse avec **52 exposants** (43 en 2017, 50 en 2016) de plantes, matériel de jardin, artisanat et produits du terroir... mis en scène dans le cadre exceptionnel du **Manoir du Tourp**. Egalement des nouveautés : conférences de Christophe GUERRAND de France Bleu et animations nature avec Chantal RONSIN du CPIE.

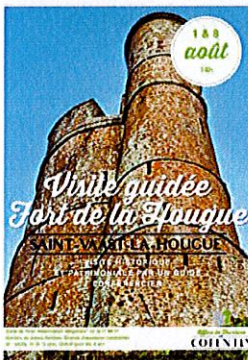
**1 352 visiteurs** (2 325 en 2017, 2 800 en 2016) se sont rendus sur place sur les 2 jours, pour un objectif de 4 000 visiteurs (moyenne atteinte de 2013 à 2015). Les conditions météorologiques effectives, autant que les annonces faites par les médias autour du coup de vent le dimanche, ont dissuadé de nombreux visiteurs. Le soleil du dimanche après-midi a permis le retour des visiteurs.



## LES VISITES DE L'AÉROPORT, d'avril à novembre dans le Val de Saire

Cette visite guidée atypique proposée avec **l'aéroport de Cherbourg-Maupertus** permet de découvrir l'aérogare, les pompiers, la tour de contrôle et l'aéro-club, en terminant par un goûter. Pour cette saison, les enfants ont pu découvrir les lieux grâce à un nouveau support pédagogique ludique qui leur était dédié.

**7 visites** ont été organisées et ont reçu **219 visiteurs** au total, un chiffre en progression par rapport à 2017 (4 visites et 185 visiteurs).



## LES VISITES DE LA HOUGUE, en juillet et août à Saint-Vaast-la-Hougue

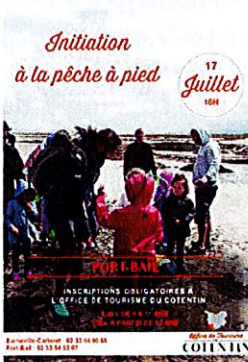
La visite guidée du fort de la Hougue retrace **l'histoire de la bataille de la Hougue** et de la construction de **la tour par Vauban**.

Elle présente aussi les différents éléments du fort (porte aux dames, batteries) et de son environnement : Tatihou, Saint-Vaast et l'ostréiculture. Sur cette première saison, **9 visites guidées** ont accueilli **110 visiteurs au total**.



## LA PROGRAMMATION FAMILLE PLUS, pendant les vacances scolaires en Côte des Isles

Dans le cadre de ce **label national dédié à l'accueil des familles**, **4 spectacles** (« M. TEMPO », « Le cabaret de M. ZIG », « C'est quand même un peu les vacances » et « L'impossible sous vos yeux ») et **45 ateliers**, sur l'Afrique, la fabrication de fusée, « P'tits jardiniers », « P'tits crêpiers », « P'tits faïenciers », ont été proposés pour un total de **828 participants**. Les sorties nature dédiées au jeune public font également partie de la programmation labellisée.



## LES SORTIES NATURE, pendant l'été en Côte des Isles

Des traversées de havres de jour et de nuit, des initiations à la pêche à pied, la découverte des algues, des sorties « Plantes sauvages comestibles ou médicinales », « Coquillages et crustacés », « Chasse aux œufs de raies »... permettent au public de découvrir **les milieux naturels de la Côte des Isles, du bord de mer à l'arrière-pays**. Des sorties nature « Jeannot, petit lapin des dunes » et « Grévin, agneau des prés salés » ont été pensées pour les plus petits (à partir de 3 ans), ainsi qu'un « Parcours aventure » pour les plus téméraires (à partir de 10 ans) !

Au total, ces **23 sorties nature** ont accueilli **578 participants**.

Délibération n° DEL2019\_108



## LA HAGUE À VOS PIEDS, entre Pâques et la Hague

Ces balades animées et commentées sont l'occasion de découvrir **des sites et des richesses cachées de La Hague**, au détour de visites et de rencontres, en terminant par un goûter convivial autour des produits du terroir.

**18 balades** ont été proposées sur 3 thématiques :

- « Auderville, les chemins de la Liberté » (3 randonnées - 83 participants)
  - « Jean-François Millet, peintre paysan de La Hague » (6 randonnées - 79 participants)
  - « Omonville-la-Rogue ou l'Histoire de La Hague » (9 randonnées - 87 participants) ;
- Au total, **249 participants** ont assistés à ces balades, soit 14 en moyenne par balade. Cette année, 35 % de nos randonneurs sont des habitants du Cotentin. 12 % des randonneurs viennent du reste de la Manche et 53 % du reste de la France. En 2019, la programmation est élargie à tout le Cotentin.



## LES BALADES GUIDÉES EN CARRIOLES, en juillet et août dans le Clos du Cotentin

L'histoire de Valognes se laisse conter au pas du cheval et avec le commentaire d'un guide du Pays d'Art et d'Histoire. **32 balades** ont été proposées et ont accueilli **232 participants**, soit 73% de taux de remplissage.

## LES RANDONNÉES PÉDESTRES, toute l'année dans le Clos du Cotentin

**50 randonnées pédestres** accompagnées ont été proposées sur l'année, dont 15 en juillet et août. **1 950 randonneurs** y ont participé en 2018, dont 850 en juillet et août.



## LES VISITES DE L'ANDRA, au départ de Cherbourg-en-Cotentin en juillet et août

En bus au départ de Cherbourg, deux parcours thématiques :

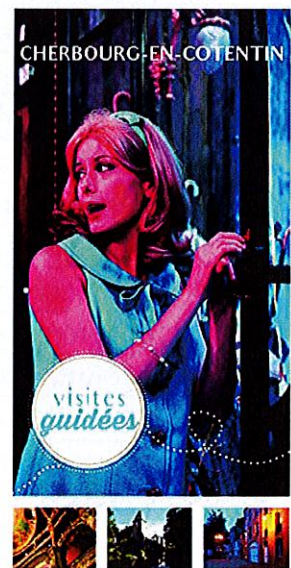
- « Patrimoine de la Hague » (3 sorties effectuées sur 9 proposées initialement, 9 participants en tout)
- « Des étoiles aux atomes » (8 sorties effectuées sur 9 proposées initialement, 63 participants en tout).

Les visites permettent de **découvrir des lieux de visites ou des activités de pleine nature dans la Hague et le centre de stockage des déchets radioactifs.**

### > Les animations portées en contrat

La programmation de **visites guidées à Cherbourg-en-Cotentin** fait l'objet d'une concession de service public avec la ville, actionnaire de la SPL. Dans ce cadre et sur la base d'un programme en concertation avec la ville, l'Office de Tourisme contractualise avec les guides, gère l'ensemble de la communication et la mise en œuvre de l'opération.

En 2018, les frais engagés et le temps de travail nécessaire ont été facturés par l'Office de Tourisme à la ville de Cherbourg-en-Cotentin à hauteur de **11 290€**. Le souhait de la ville étant de proposer ces visites gratuitement, il n'y a pas d'autres recettes.



## **LES VISITES MENSUELLES, TOUTE L'ANNÉE**

Chaque mois, entre février et juin puis entre octobre et décembre, une visite guidée différente est proposée :

- « Les quartiers anciens de Querqueville »,
- « L'histoire d'Équeurdreville à travers le nom de ses rues »,
- « L'hôpital Maritime, les jardins partagés, la chapelle »,
- « Sur les pas de Catherine Deneuve, les parapluies de Cherbourg »,
- « Le jardin Favier »,
- « Randonnée patrimoine du village de la Verrerie »,
- « Les tombes militaires du cimetière de Cherbourg »
- « Rando Vélo à Tourlaville », finalement annulée faute de participants.

Au total, **379 visiteurs** ont pu découvrir ou redécouvrir Cherbourg, soit 54 personnes en moyenne sur les 7 visites effectuées. Un franc succès car la jauge est de 50 personnes par visite.

## **LES ESTIVALES, EN JUILLET ET AOÛT**

« Les Estivales » prennent le relais de la programmation l'été, avec **5 thématiques** proposées chaque semaine sur 2 mois. Au programme en 2018 :

- « Cherbourg et ses mille et une facettes »,
- « Cherbourg Transatlantique »,
- « Le Théâtre à l'italienne »,
- « Cherbourg au Moyen Âge »  
(visite nocturne),
- « Le parc et le château des Ravalet ».

Ces visites ont reçu **496 visiteurs** en juillet et **1 079** en août, soit **1 575** au total soit 34 visiteurs en moyenne, en augmentation par rapport à 2017 (1 425 visiteurs).

## **LES JOURNÉES DU PATRIMOINE, EN SEPTEMBRE**

Une programmation spécifique est proposée avec, en 2018, **des visites du Théâtre à l'italienne, la visite des salons de l'Hôtel de Ville, de l'Abbaye du Vœu, de Querqueville et une balade à vélo avec Véloration.**

Ces visites ont reçu **453 visiteurs** au total (422 visiteurs en 2017).

Bilan financier	Dépenses €	Recettes €
<b>Conception et réalisation des visites guidées</b>	<b>8 840 €</b>	
8 visites mensuelles	1 040 €	
46 visites estivales	5 980 €	
4 visites créées	520 €	
10 visites journées du patrimoine	1 300 €	
<b>Frais de communication</b>	<b>1 120 €</b>	
5 000 brochures éditées	570 €	
1 conception graphème	450 €	
Conférence de presse	100 €	
<b>Coordination du projet par l'OT</b>	<b>1 330 €</b>	
70h de travail effectif	1 330 €	
<b>Participation ville de Cherbourg-en-Cotentin</b>		<b>11 290 €</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11 290 €</b>	<b>11 290 €</b>



## > Participation à des événements

Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
Reçu en préfecture le 03/10/2019  
Affiché le   
ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE

L'Office de Tourisme du Cotentin participe à certaines manifestations organisées sur la destination ou à l'extérieur, afin de promouvoir le Cotentin ou d'assurer un accueil touristique.

### LA CHANDELEUR, les 2, 3 et 4 février à Montebourg

Pendant **3 jours**, Montebourg accueille **une foire exposition, de nombreux déballeurs, des pépiniéristes, des stands internationaux et une fête foraine**. L'Office de Tourisme déplace temporairement son Bureau d'Information Touristique pour être présent sur un stand à la foire.

### LA JOURNÉE DÉPARTEMENTALE DES PROFESSIONNELS DU TOURISME (JDPT), le 29 mars à Saint-Lô

**Cette bourse départementale** réunit l'ensemble des Offices de Tourisme du département, des sites, des lieux de visite, des prestataires de loisirs. C'est d'abord l'occasion pour eux d'échanger de leur documentation avant la saison. L'Office de Tourisme du Cotentin y était présent avec un stand partagé avec **le Hangar à dirigeables d'Ecausseville** et les clubs nautiques du Cotentin sous la bannière **Cotentin Nautisme**. Cette journée, qui rassemble et facilite les rencontres entre les professionnels du tourisme, permet aussi, depuis quelques années, de recruter des saisonniers en participant au job-dating organisé dans ce cadre.

### LE DÉFI DES PORTS DE PÊCHE, du 6 au 13 mai au Grau du Roi (30)

Cet événement réunit **les acteurs de la pêche et de la plaisance** le temps d'une régates, pour promouvoir un port ou un territoire autour de leur passion pour la mer et pour la gastronomie iodée. L'Office de Tourisme du Cotentin était présent au Défi des Ports de Pêche au Grau du Roi pour préparer l'organisation de l'événement à **Saint-Vaast-la-Hougue en 2019**.

### LA DHREAM CUP, du 19 au 29 juillet à Cherbourg-en-Cotentin

L'Office de Tourisme était présent sur un stand entre **le centre commercial des Elels et l'hôtel Mercure**. Cette localisation et la disposition du stand étaient un atout de l'organisation. La manifestation a connu une belle fréquentation avec **60 000 personnes cumulées sur 4 jours** et plus de **10 000 personnes** au concert Tendance live. L'Office de Tourisme gérait les réservations sur le bateau l'Adèle pour des balades dans la rade, qui ont eu du succès avec 773 personnes embarquées.

### PRESQU'ÎLE EN FLEUR, les 12 et 13 mai au Château des Ravalet à Cherbourg-en-Cotentin

**35 000 visiteurs** sont venus à l'édition 2018 et ont été accueillis par le renfort de l'Office de Tourisme du Cotentin.

Envoyé en préfecture le 03/10/2019

Reçu en préfecture le 03/10/2019

Affiché le

**SLO**

ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE



# MARKETING



- > COMMUNICATION
- > COMMERCIALISATION
- > PARTENARIATS ET RELATIONS SOCIO-PROFESSIONNELS

AMERIC PICOT

## > La marque Cotentin

### LA PRÉPARATION DE LA FUTURE MARQUE

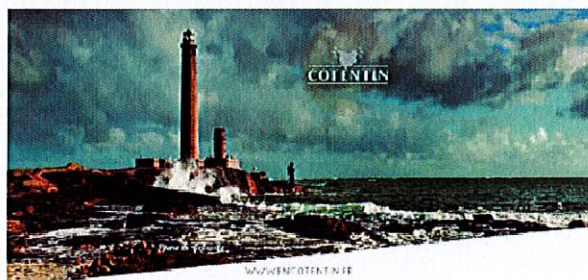
Un premier marché a été publié en mai pour définir le positionnement stratégique et la création de la marque Cotentin. Après un résultat infructueux, c'est **l'agence DGC Communication** qui a été recrutée en octobre 2018. Dans le même temps, les marques Destination Cotentin et Tourisme en Cotentin ont été déposées à l'Institut National de la Propriété Intellectuelle (INPI).

### LES SUPPORTS DE COMMUNICATION

En attendant la nouvelle marque, l'Office de Tourisme devait présenter une unité visuelle au sein de ses Bureaux d'Information Touristique et de ses différents pôles ou services. **Une charte graphique provisoire** a été créée en interne.

Des supports ont été réalisés pour illustrer l'appartenance à la nouvelle structure :

- > oriflammes « Destination Cotentin » pour les Bureaux d'Information Touristique,
- > 2 bâches, 2 banques d'accueil et 7 roll-up  
 « Destination Cotentin » pour les événementiels.

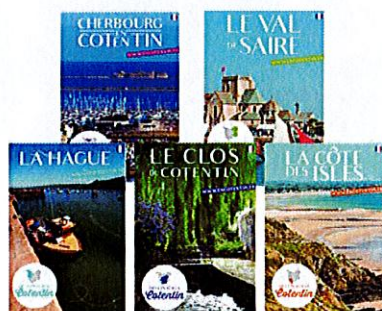


Cette charte a été également appliquée à différents supports : affiche type, étiquette, flyer, communiqué de presse type, protocole d'accueil presse et de conférence de presse, carte d'invitation type... ainsi qu'aux médias de communication interne.

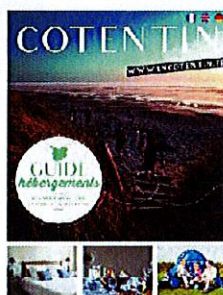
## > Les éditions

La réalisation des éditions a été un travail intense dans sa mise en œuvre. L'objectif était, dans un premier temps, **d'harmoniser les brochures et de couvrir l'ensemble du Cotentin**. Pour certains territoires, une partie de l'offre n'était pas visible jusqu'alors. Cela a permis de mettre en place une méthodologie commune entre les différents pôles touristiques.

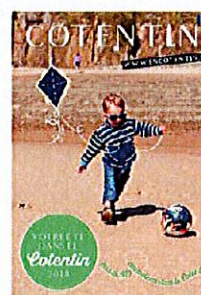
Ce sont ainsi, **5 guides touristiques, un guide des hébergements, un guide des manifestations** entre juillet et septembre, **un ensemble éditorial lié aux manifestations** de l'Office charté Cotentin qui ont été entièrement créés... en déclinant l'esprit du magazine « Suivez le guide », déjà édité en 2017.



107 000 exemplaires (FR)  
 8 000 (GB)



20 000 exemplaires (FR)  
 Délibération n° DEL2019\_108



30 000 exemplaires (FR)

## LA PHOTOTHÈQUE ET LA VIDÉOTHÈQUE

Un reportage photo d'activités de loisirs spécifiques, de moments de vie dans la presqu'île, tout en alliant des arrière-plans de paysages ou de patrimoine symbolique, ainsi que des détails matérialisant les spécificités territoriales, des éléments identitaires du territoire, des savoir-faire (des objets, des éléments de patrimoine, des gestes...) a été commandé. Le photographe **Aymeric Picot** a réalisé ce reportage, qui s'est déroulé sur 12 jours entre juin et décembre 2018.

Envoyé en préfecture le 03/10/2019

Reçu en préfecture le 03/10/2019

Affiché le

**SLO**

ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE



AYMERIC PICOT



Libération n° DEL2019\_108

### LES SITES INTERNET EXISTANTS

Le site [www.encotentin.fr](http://www.encotentin.fr), mis en place par le Pays d'Accueil Touristique (PAT) et en fonctionnement depuis 2015, est devenu le site officiel de l'Office de Tourisme. Il a été optimisé et continue de fonctionner. Ce site présente l'offre des partenaires sur l'ensemble du territoire couvert par la SPL. Il est alimenté quotidiennement par les collaborateurs en charge de la rédaction de contenus et par la base de données *Tourinsoft*.

Sur les anciens sites Internet, issus des Offices de Tourisme fusionnés, les différents noms de domaine et interfaces existantes ont été pris en main par la nouvelle structure. Ces sites Internet ont été alimentés en attendant le nouveau site Internet.

Le site Internet [www.tourismecotentinvaldesaire.fr](http://www.tourismecotentinvaldesaire.fr) (ancien site touristique du territoire de Saint-Pierre-Eglise) a été déployé sur l'ensemble du Val de Saire.



### LA PRÉPARATION DU FUTUR SITE INTERNET

En 2018, le service communication a préparé la nouvelle stratégie numérique, avec l'accompagnement de l'agence **Red Point** en Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) pour la stratégie de référencement des sites et du futur site Internet.

Cette stratégie repose sur la création, en 2019, d'un site Internet qui sera la base de la future communication de la structure et de la destination Cotentin. Un marché a été publié dans ce but et a permis de sélectionner en novembre le prestataire **Irls Interactiv** pour réaliser l'opération.

Ce projet digital et son écosystème se veulent innovants, avec 3 sites en 1 :

- > le site portail de la destination,
- > un site extranet,
- > un site intranet.

Le site portail sera **l'interface publique** de la structure et de la destination, avec pour objectif la mise en marché des partenaires touristiques. Il intégrera les différentes filières : nautisme, itinérance, croisière, congrès, événementiel...

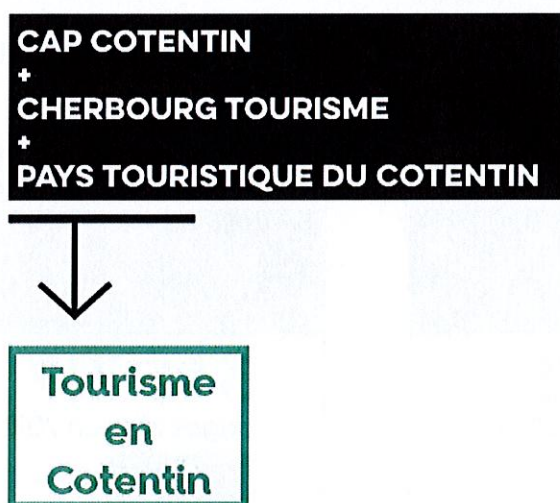
Le site Extranet sera **l'interface d'information et de communication avec les acteurs du tourisme**. Le site Intranet sera **l'interface de gestion d'information et de communication interne** à l'Office de Tourisme.

## LES RÉSEAUX SOCIAUX

Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
Reçu en préfecture le 03/10/2019  
Affiché le **SLOW**  
ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE

Un site Internet ne pourrait fonctionner efficacement sans l'interaction avec les réseaux sociaux. Ces derniers entretiennent la notoriété et la réputation numérique. Ainsi, dès 2018, les pages des réseaux sociaux des anciens Offices de Tourisme et du Pays d'Accueil Touristique ont été **fusionnées pour optimiser leur efficacité** et communiquer sous une seule et même bannière : le Cotentin.

La fusion et la définition de la ligne éditoriale ont été construites avec l'accompagnement du **cabinet Interface**, en contrat avec l'ancien Office de Tourisme de la Hague depuis 2017. L'agence a réalisé un audit de l'ensemble des réseaux sociaux existants des anciennes structures. Ce diagnostic a fait émerger des préconisations de fusion des pages Facebook qui avaient le plus de notoriété : Cap Cotentin, Cherbourg Tourisme et Pays Touristique du Cotentin. La mission a été livrée en juin 2018.



20 227 abonnés



4 420 abonnés



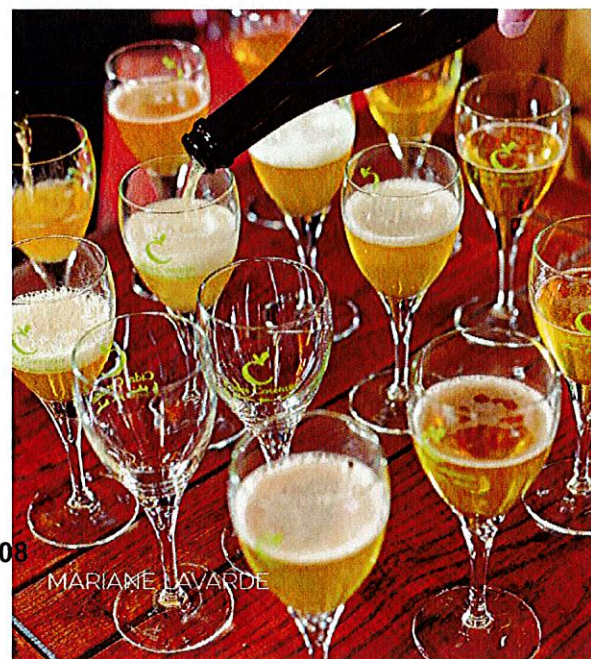
2 126 followers

## L'OPÉRATION DE SENSIBILISATION DES INFLUENCEURS LOCAUX

L'Office de Tourisme a invité les influenceurs locaux au moulin de Fierville-Les-Mines pour leur faire découvrir ou redécouvrir **le Cidre Cotentin AOP**. Autour d'une sélection de produits du terroir, une dégustation commentée par les producteurs locaux de l'appellation, attachés à mettre en valeur ce cidre d'exception, leur a été proposée. En complément de l'accueil des influenceurs, l'Office de Tourisme a mis en place un **jeu-concours** spécial Cidre Cotentin, avec un week-end pour 2 personnes à gagner en jouant sur le site internet [www.encotentin.fr](http://www.encotentin.fr) et sur les réseaux sociaux.

Les influenceurs **@anlorh**, **@anneClaireBCN**, **@marlannelvde**, **@jennifervigot** et **@Jameslescallephotographe** ont relayé leur accueil et le jeu-concours Cidre Cotentin sur les réseaux sociaux, auprès de leurs nombreux fans. Leurs publications et les contenus du jeu-concours, avec une vidéo spécialement créée pour l'occasion et qui a enregistré **4 800 vues**, ont été postés sur les réseaux sociaux de l'Office de Tourisme. Le jeu a enregistré **11 652 réponses** et a permis de collecter **8 553 adresses mails** pour enrichir la base de contacts de la newsletter grand public de l'Office de Tourisme.

Cette opération d'influence a permis de mieux faire connaître localement un produit pour transformer les habitants en ambassadeurs auprès de leurs amis ou de leur famille, afin d'en faire nos prochains visiteurs. Suite au succès rencontré, l'idée est de reconduire cette opération autour d'autres **thématiques** peu connues mais **identitaires du Cotentin**.



MARIANE LAVARDE

## > Les relations presse

Envoyé en préfecture le 03/10/2019

Reçu en préfecture le 03/10/2019

Affiché le

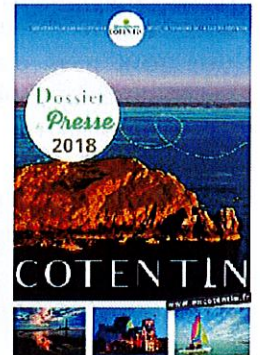
**SLO**

ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE

Les accueils presse et leurs retombées en 2018 ont démontré que le Cotentin est connu des médias français. **La Maison France 5, La Quotidienne de France 5, TFI, BFM TV, le Figaro, l'Express, Femme Actuelle...** sont venus dans le Cotentin pour le promouvoir.

### **ACTIONS PRESSE**

- > Mise à jour **du dossier de presse COTENTIN 2018**
- > Mise à jour **des communiqués de presse thématiques** : nautisme, culturel, famille
- > Participation en mars à un **workshop à Paris**, rencontre avec des journalistes



### **ACCUEIL PRESSE**

#### **FEVRIER - MAI**

- > USHUAIA TV - Emission « Bougez Vert »
- > Frankfurter Allgemeine Zeitung - Klaus Simon
- > France 3 - Emission « Histoire de se balader »
- > Blog « Freibeuter reisen »
- > Arte - Emission « Invitation au voyage »



#### **JUIN**

- > Le Monde du Camping-car
- > Dimanche Ouest France
- > France 5 - Emission « Maison France 5 »
- > Voyage de presse de journalistes allemands (CRT) : Südkurier Frankfurter Allgemeine Zeitung, Funke Medien Gruppe Saarbrücker Zeitung, Hamburger Abendblatt, Berliner Morgenpost, Welt am Sonntage, Reutlinger Generalanzeiger
- > France Magazine - Royaume-Uni
- > France Today - Royaume-Uni
- > Magazine « Avantages »



#### **JUILLET-AOÛT-SEPTEMBRE**

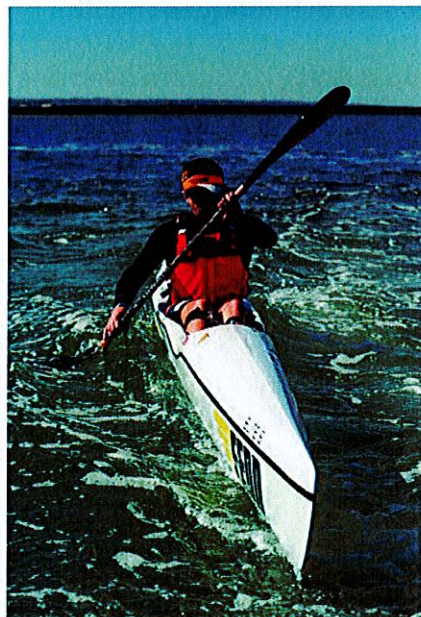
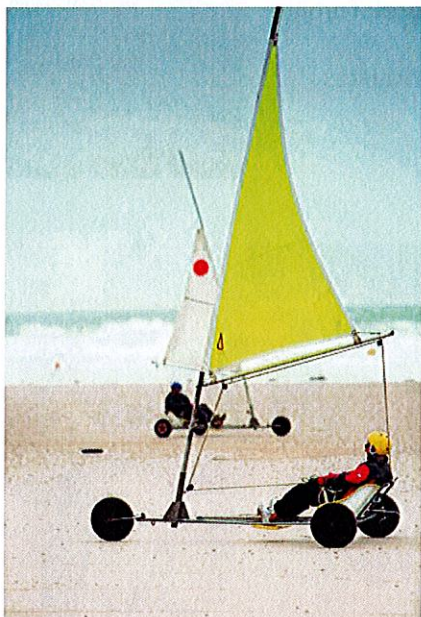
- > France 3 Normandie - Le Landemer
- > My Normandie - Couchers de soleil, Mare de Vauville et Jardin Botanique de Vauville
- > Des Racines et des Ailes - Jérôme Houyvet et Jardin Botanique de Vauville
- > Saveurs - Gastronomie et bonnes adresses dans le Cotentin
- > France 5 - Echappées Belles - Cherbourg
- > Arte - Invitation au Voyage - Cotentin : l'héritage d'un patrimoine défensif maritime / rade de Cherbourg
- > RMC Découverte - Bataille de Cherbourg

Pour 2019, afin de renforcer ce travail qui révèle la destination, l'Office de Tourisme a fait appel à l'agence de presse **AirPur** dont la mission, depuis le mois d'octobre 2018, est de rédiger des dossiers et communiqués de presse et d'influencer les médias français.

Délibération n° DEL2019\_108

### PHOTOTHÈQUE ET VIDÉOTHÈQUE

Une commande de reportage photo spécifique aux activités nautiques a été faite en 2018. Le photographe **Baptiste Almodovar** a été sélectionné pour réaliser **6 jours** de reportage. En raison des agendas des clubs nautiques, des figurants, du photographe et de la météo, l'ensemble des journées n'a pas été programmé. Le projet a été reporté sur 2019.



### LES SUPPORTS

Des **roll-up** et des **orflammes** ont été créés spécialement pour Cotentin Nautisme. Les roll-up permettent la promotion du nautisme sur les événements professionnels tels que les salons, séminaires, journées dédiées au tourisme... Une oriflamme a été distribuée à chaque club nautique pour permettre à leur clientèle de bien les identifier.



Une **carte Cotentin Nautisme** a été éditée à 15 000 exemplaires. Cette carte recense les clubs nautiques du Cotentin et met en avant les activités qu'ils peuvent proposer. Les supports ont été financés par le programme d'initiatives communautaires **LEADER** (Liaison Entre Action de Développement de l'Economie Rurale)

Délibération n° DEL2019\_108



## SUR LE WEB

Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
Reçu en préfecture le 03/10/2019  
Affiché le   
ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE

Le site Internet [www.cotentin-nautisme.fr](http://www.cotentin-nautisme.fr) est mis à jour régulièrement par des articles et des actualités. Il a vu sa fréquentation augmenter significativement au cours de l'année grâce au référencement naturel et à sa mise en avant sur les réseaux sociaux notamment.



- > 38 889 sessions
- > 24 100 utilisateurs (+140%)
- > 90% des visiteurs sont français (2,5% sont originaires des USA)
- > Les pages les plus vues : 116 052 au total
  - > Webcams (24 892)
  - > Horaires des marées (6 472)
  - > Char à voile (1 850)
  - > Longe Côte (1 538)

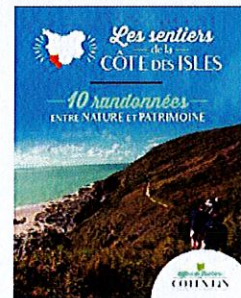
Les comptes Facebook et Instagram permettent de promouvoir les activités des clubs nautiques du Cotentin.



## > Communication filière randonnée

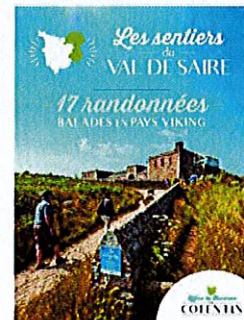
### TOPOGUIDE CÔTE DES ISLES

Le topoguide de la Côte des Isles a été réédité sous la bannière Office de Tourisme du Cotentin en 2018. La pochette comporte 10 fiches pédestres. **1 000 exemplaires** de ce document ont été imprimés



### TOPOGUIDE VAL DE SAIRE

Le topoguide du Val de Saire est une nouveauté ! Il comprend 17 balades et randonnées dans le nord du Val de Saire entre Le Mesnil-au-Val et Gatteville-Phare. Il a également été imprimé en **1 000 exemplaires**.



## > Communication de la structure

### LA COMMUNICATION AUPRÈS DES PARTENAIRES

En 2018, **7 newsletters** ont été adressées aux acteurs du tourisme, partenaires de l'Office de Tourisme, ainsi qu'aux élus de la Communauté d'agglomération du Cotentin.

### LA COMMUNICATION INTERNE

Depuis juin 2018, une **newsletter interne mensuelle** est envoyée par mail à tous les collaborateurs de l'Office de Tourisme. Un protocole a été mis en place, à partir duquel tous les pôles ou services communiquent sur les dernières actualités et les actions menées ou en cours.




BAPTISTE ALMODOVAR - DIPLOPIE





# COMMERCIALISATION

Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
Reçu en préfecture le 03/10/2019  
Affiché le   
ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE

## > Les groupes, les scolaires et les individuels

Le service commercialisation a concrétisé **29 contrats groupes** et **5 individuels** en 2018.

Ces demandes représentent un total de **988 personnes** reçues dans le Cotentin et **98 nuitées vendues**.

Le séjour moyen est de 1,6 jour sur place pour des groupes de 29 personnes en moyenne.

Le chiffre d'affaires (CA) global de la commercialisation de groupes est de **39 245,70 € TTC** ce qui représente une marge de **4 625,52 €** pour l'Office de Tourisme. Le public provient à **58% de Normandie** puis essentiellement de Bretagne et de la région parisienne. Nous avons également reçu deux groupes belges au mois d'octobre. **50% des demandes groupes** proviennent de clubs et d'associations dont les séjours sont assez variés et répartis sur Cherbourg, La Hague et le Val de Saire.

Concernant le public scolaire, il venait d'établissements de proximité et les 5 groupes ont été accueillis au moulin à eau de Marie Ravenel.



## > Tourisme d'affaires

Le service de l'Office de Tourisme informe, conseille et effectue les devis. **5 dossiers** de tourisme d'affaires ont été traités en 2018 par l'Office de Tourisme et **9 sont en cours pour 2019**.

L'Office de Tourisme travaille en réseau avec ses partenaires et ses clients afin de renforcer sa notoriété et d'assurer le rayonnement du Cotentin pour la clientèle d'affaires. Pour cela, il fédère les acteurs du tourisme local pour plus de visibilité, d'attractivité et de développement économique.

### RELATIONS AVEC LE CRT NORMANDIE

L'Office de Tourisme est adhérent du **Cluster normand tourisme d'affaires** piloté par la région et le Comité Régional du Tourisme (CRT). Il s'est inscrit à la plateforme **BEDOUK** : utilisée par **100 000 professionnels**, la plateforme Bedouk met en relation les organisateurs d'événements avec les lieux et prestataires de services du secteur du MICE (Meeting, Incentive, Congress & Events). L'Office de Tourisme reçoit via le CRT les demandes de séminaires.

### RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES LOCAUX

Le service a rencontré en septembre 2018 les **principaux sites touristiques et les hôteliers** pouvant accueillir des séminaires ou du congrès afin de connaître les principaux lieux pour renseigner les clients. Un partenariat a été créé avec le **service événementiel de La Cité de la Mer** pour l'organisation des congrès sur le site, où l'Office de Tourisme apporte son soutien pour la logistique hôtelière. Le service effectue un démarchage **des entreprises locales, associations, universités et école d'ingénieurs** concernées par la mise en place de colloques, séminaires ou congrès pour créer un réseau en vue de fédérer les acteurs et professionnaliser la filière pour plus de visibilité et d'attractivité.

**NORMANDIE**  
**BEDOUK**

## > Les croisières

2018 représente un nouveau record pour l'industrie de la croisière à Cherbourg-en-Cotentin. Effectivement, **77 452 croisiéristes** (dont 47 986 Britanniques, 15 482 Américains et 4 386 Allemands) et **32 171 membres d'équipage** ont été accueillis au Terminal Croisière, pour 45 escales dont 10 escales inaugurales et 6 imprévues.



**77 452 CROISIÉRISTES**  
ACCUEILLIS



**45 ESCALES**

Le nombre d'excursionnistes en visite sur le territoire est estimé à **17 027**. **Les plages du Débarquement** (6 088 excursionnistes) sont la destination la plus plébiscitée, suivie par **le Mont-Saint-Michel** (3 638 excursionnistes), puis **le Val de Saire** (2 095 excursionnistes).



**6 088**  
PLAGES ET SITES  
DU DÉBARQUEMENT



**3 638**  
MONT-SAINT-MICHEL



**2 095**  
VAL DE SAIRE

### **LES ÉVÈNEMENTS MARQUANTS DE 2018 :**

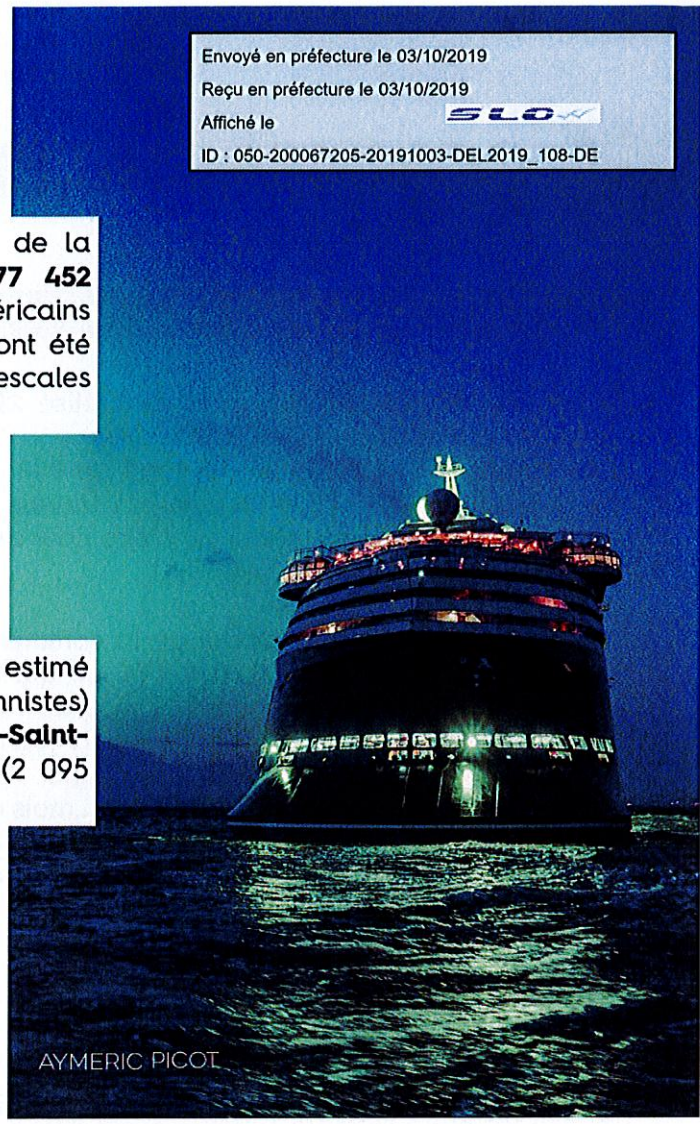
- > le réaménagement de l'entrée des croisiéristes à La Cité de La Mer
- > la venue du **Disney Magic**
- > l'installation de la **nouvelle passerelle transatlantique**.

En 2018, **4 passagers** ont embarqué et **81 passagers** ont débarqué depuis le Terminal Croisière de Cherbourg.

Les croisiéristes sont accueillis par l'Office de Tourisme au Terminal, où ils ont généré un chiffre d'affaires pour la boutique de **1 743,1 €**, ainsi que pour la billetterie de La Cité de La Mer de **2 561,5 €**.

le WIFI, mis à disposition des croisiéristes dans le Terminal Croisière, a enregistré 5 902 connexions. 208 demandes de transport (88 Taxis - 62 VTC - 20 Tours Privés - 22 locations de voitures - 16 transports en commun) ont également été formulées.

Le programme 2019 présage une nouvelle année exceptionnelle avec **51 escales** attendues pour environ **80 000 croisiéristes** à accueillir.



## > Les actions de promotion

L'Office de Tourisme a organisé **3 éductours** (visites de découverte professionnelle de la destination) : un pour le **CRT Normandie**, un autre pour la compagnie de croisière **Carnival et Intercruise** (tour-opérateur) et un dernier pour **des professeurs irlandais**.

L'équipe commerciale a participé à **8 salons** et événements professionnels spécialisés dans les croisières, groupes, scolaires et MICE dans le but de promouvoir le territoire, ainsi qu'à une action à Paris en partenariat avec Latitude Manche.

### > Salons des Comités d'Entreprises, en février à Caen et en avril à Rouen



Sur ces deux salons, la destination a reçu un bon accueil de la part des visiteurs, qui pour beaucoup découvraient la « **Destination Cotentin** ». Leur demande s'orientait essentiellement sur des tarifs préférentiels pour les membres de leurs comités d'entreprise.

### > Salon professionnel : Rendez-vous en France, en mars à Paris



C'était une première sous l'entité Cotentin, qui a permis d'établir des contacts qualitatifs. En effet, la nouvelle « Destination Cotentin » attire les professionnels et permet de travailler la **visibilité de l'Office de Tourisme** en tant que réceptif de référence sur le Cotentin.

### > Salon grand public : Salon des Séniors, en avril à Paris



C'était la première participation à ce salon, qui a accueilli environ 3000 visiteurs. **Le stand Cotentin a attiré beaucoup de monde** et, à l'issue de ces deux jours, plusieurs propositions ont été envoyées. Les gens venaient en individuels mais ils faisaient souvent partie d'associations qui proposent des excursions ou des séjours annuels à leurs membres.

### > Salon professionnel IFTM Top Résa, en septembre à Paris



L'Office de Tourisme du Cotentin était présent sur le salon IFTM Top Résa, dédié aux professionnels du tourisme, sur 4 jours. Ce salon est aujourd'hui un réel événement multi-segments regroupant en un même lieu **le tourisme Loisirs, Affaires, Événementiels et Groupes**, tant pour l'international que pour la France.

Lors du salon, des autocaristes, des associations et des agences affaires et événementielles sont venus sur le stand Cotentin, où étaient présents **3 partenaires**. C'était également l'occasion pour le Cotentin de pouvoir échanger avec les autres exposants, Offices de Tourisme et les nombreux voyageurs nationaux et internationaux.



### > Événement professionnel de la croisière Seatrade Med, en septembre à Lisbonne



Le Seatrade Europe est un rendez-vous annuel incontournable de la croisière. Il a lieu tous les ans au deuxième semestre, en alternance entre Hambourg et un port de la Méditerranée. C'est un lieu de rencontre entre les compagnies, les Tour Opérateurs (TO), les agents maritimes, les destinations, les ports, ainsi que tous les autres acteurs du secteur. Le Club Croisière représente et fait **la promotion de Cherbourg** en tant que port d'escale sur le Seatrade depuis plusieurs années.

Le Seatrade est l'occasion de participer aux réunions organisées avec les membres des réseaux professionnels dont le Club Croisière est membre, à savoir Atout France, FAP (French Atlantic Ports), Croisière Europe et CroisièreLab. L'Office de Tourisme a pu échanger avec les Tour Opérateurs (TO) et agents maritimes. Ces professionnels sont en contact direct avec les compagnies et sont souvent des intermédiaires indispensables. Les échanges nous permettent par ailleurs d'avoir un *feedback* et de mieux mesurer l'attractivité du port de Cherbourg sur le marché. **Délibération n° DEL2019\_108**



> **Événement professionnel School Travel Forum, en octobre à Birmingham**



Le School Travel Forum est une association qui regroupe les principaux Tour Opérateurs (TO) anglais **spécialisés dans les voyages scolaires**. Tous les ans leur Assemblée Générale a lieu à Birmingham en octobre, cet événement est l'occasion de rencontrer les professionnels du secteur et de promouvoir le territoire. Pour sa première participation, l'Office de Tourisme s'est déplacé en partenariat avec la Cité de la Mer et a pris contact avec **10 agences** qui organisent ou qui souhaitent organiser des séjours en Normandie.

> **Événement professionnel de la croisière Seatrade Asia, en octobre à Shanghai**



Cette mission de connaissance du marché chinois et de prise de contacts opérationnels s'est articulée, sous la houlette d'Atout France, autour du **Sea Trade Asia Pacific** qui s'est déroulé **à Shanghai du 23 au 25 octobre**. Les Tour Opérateurs les plus importants du pays ont été rencontrés : Caissa, China Post and Telecom Tours, Tuniu Tours, U-Tours, Travel Expert...

La Chine est un pari sur l'avenir puisqu'elle représente le deuxième marché au monde au niveau de la Croisière, actuellement principalement axé sur le Japon et la Corée du Sud en Asie. Le marché croît de 30% par an, même s'il ne représente aujourd'hui que **11 000 passagers en transit** sur les ports français. La Chine est le premier émetteur au monde avec 145M de séjours (220M en 2020) et 2,1M de touristes pour la France.

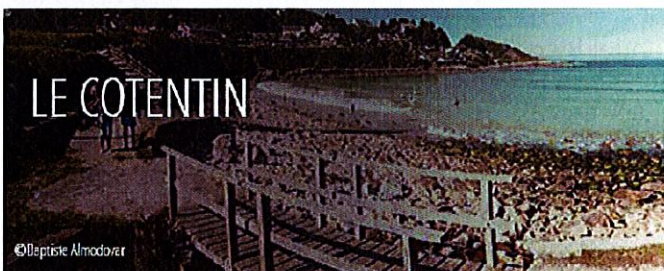
Le marché de la croisière en Europe est donc naissant pour la Chine mais très prometteur au regard du potentiel de clients.

> **Pop-up store, en décembre à Paris (Les Halles)**



Dans le cadre de l'opération organisée par Latitude Manche, le Cotentin a bénéficié d'un espace pour organiser **un workshop sur 2 jours** en plein centre de Paris, avec 7 partenaires professionnels de la destination. Une douzaine d'agences et autocaristes ont été reçus et se sont montrés très intéressés par la destination.

Cette opération a été très appréciée par les partenaires de la destination, qui ont pu profiter de cet événement pour échanger, partager leurs expériences et éventuellement travailler sur des projets communs.



> **Site internet et brochures**

Une page Cotentin a été créée sur le site Internet du CRT et la destination est présente dans une brochure du CRT avec les villes séminaires et les 5 bureaux des congrès (Deauville, Le Havre, Rouen, Bagnolles-de-l'Orne Normandie, et Caen-la-Mer).





# PARTENARIATS ET RELATIONS SOCIO-PROFESSIONNELS

## > Les offres de partenariat

### LA CAMPAGNE 2018

Afin de poursuivre les actions de promotion des offres du territoire à travers nos différents supports (brochures et site web), deux packs étaient proposés pour 2018 : un *Pack First* à 130 € et un *Pack Premium* à 200 €, quelle que soit la nature de l'activité.

### LA CAMPAGNE 2019

Au regard des remarques et des suggestions enregistrées tout au long de l'année 2018, la politique tarifaire pour 2019 a été revue en prenant en compte, notamment, le secteur d'activité et la capacité d'accueil. **Des améliorations ont ainsi pu être apportées pour 2019** (campagne de partenariat de l'automne 2018).

De nouveaux services seront proposés aux partenaires en fonction du pack choisi :

- > des visites conseil,
- > la mise à disposition gratuite du logiciel de gestion des disponibilités pour les hébergements à la nuitée,
- > la mise en ligne sur la place de marché (widget de vente en ligne proposé par Latitude Manche),
- > des programmes de formations et d'ateliers thématiques,
- > etc.



Un choix de **3 packs** au lieu de 2 est rendu possible pour 2019, avec la création d'un pack « 1er prix » permettant une promotion exclusivement sur le web. Une différence tarifaire entre les hébergements professionnels et particuliers a été mise en place pour une meilleure équité ; pour les hôtels, les campings, les aires de camping-cars, le pack choisi est majoré d'un montant par chambre ou par emplacement et par niveau de classement.

**Un Guide du Partenaire** (pour mieux connaître les services de l'OT) et un bon de commande par activité, ont été créés et envoyés uniquement en version numérique par mail aux prestataires. Une solution plus économique et plus écologique !



## > Le Comité Stratégique de la SPL

Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
Reçu en préfecture le 03/10/2019  
Affiché le   
ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE

Indépendant de la Communauté d'agglomération et du Conseil d'administration de la SPL, le comité stratégique est une instance consultative. Sa mission consiste à **accompagner les dirigeants** dans leur réflexion et la mise en œuvre de la stratégie touristique, la définition d'un schéma d'accueil touristique adapté, d'une stratégie marketing, etc.

Constitué exclusivement de **professionnels du tourisme**, le Comité stratégique compte **62 membres** issus des différents secteurs d'activités, représentatifs de l'offre et des territoires géo-touristiques du Cotentin et de la Baie du Cotentin.

### COMPOSITION :

Chaque secteur d'activité dispose d'un ou de deux représentants titulaires et suppléants avec voix consultative, qui représentent leur collège en tant que censeurs au Conseil d'administration. Le représentant au Conseil d'administration de la SPL avec voix délibérative, élu par ses pairs, est Eric PELLERIN, propriétaire du jardin botanique de Vauville.

#### //Hôtellerie//

Membre titulaire | **Ludovic HAMEL**,  
*Hôtel « Ambassadeur » à Cherbourg-en-Cotentin.*  
Membre suppléant | **David HUET**,  
*Hôtel « Mercure » à Cherbourg-en-Cotentin*

#### //Hôtellerie de plein air//

Membre titulaire : **Frédéric BLET**,  
*Camping « le Cormoran » à Ravenoville.*  
Membre suppléant : **Christophe LESOUEF**,  
*Camping « La Gallouette » à Saint-Vaast-la-Hougue*

#### //Hébergement particulier//

Membre titulaire : **Patrick BERTHEAU**,  
*Gîte « La Laiterie » à Tocqueville*  
Membre suppléant : **Jean-Michel DARROUX**,  
*Chambres d'hôtes « La Becterie » à Quettetot.*

#### //Restauration//

Membre titulaire : **Antoine FERNANDES**,  
*Restaurant « Le Moulin à vent » à Saint-Germain-des-Vaux*  
Membre suppléant : **Philippe BATARD**,  
*Hôtel-Restaurant « L'Auberge du Château » à Saint-Sauveur-le-Vicomte*

#### //Prestataires de services, d'activités de loisirs et d'activités commerciales//

Membre titulaire : **Alain COTTEBRUNE**,  
*Entreprise « La Verdura » à Saint-Vaast-la-Hougue*  
Membre titulaire : **Didier LECOEUR**,  
*Président de l'association des guides conférenciers du Cotentin*  
Membre suppléant : **Jean-Louis LEGOUIX**,  
*Membre du Conseil d'Administration de Cotentin Surf Club*

#### //Sites et lieux de visite//

Membre titulaire : **Emmanuel ALLAIN**,  
*Musée Dday Experience à Saint-Côme-du-Mont*  
Membre titulaire : **Guillaume GARBE**,  
*Château de Carneville*  
Membre suppléant : **Claire des COURTILS**,  
*Hôtel de Beaumont à Valognes*

#### //Transports de passagers//

Membre titulaire : **Olivier NORMAND**,  
*Agent commercial à Manche Iles Express*

Délibération n° **DEL2019\_108** Membre suppléant : poste non pourvu à ce jour



## ACTIVITÉS :

Le Comité stratégique s'est réuni pour la première fois le **14 mai 2018**, pour sa création officielle et son installation, avec notamment :

- > **l'élection** de son représentant et des censeurs au Conseil d'administration,
- > **l'adoption** d'un règlement intérieur,
- > **la présentation** du diagnostic en cours dans le cadre de l'élaboration de la stratégie touristique du Cotentin.

Il s'est réuni à nouveau le **10 septembre 2018** pour la présentation des offres partenariales et de leurs tarifs pour 2019, ainsi que pour une communication sur les éditions papier et web.

62	ACTEURS TOURISTIQUES REPRÉSENTANT LA DESTINATION
7	COLLÈGES D'ACTIVITÉS REPRÉSENTÉES
1	REPRÉSENTANT TITULAIRE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SPL (AVEC VOIX DÉLIBÉRATIVE)
2	RÉUNIONS AU COURS DE L'ANNÉE 2018

## > Organisation de la 1ère édition des Journées Rencontres du Tourisme Destination Cotentin

La Communauté d'agglomération du Cotentin a délégué à l'Office de Tourisme l'organisation d'une rencontre annuelle avec l'ensemble des professionnels du tourisme du territoire. L'objectif de cette action est **de présenter la stratégie touristique de la Communauté d'agglomération du Cotentin et les travaux menés et réalisés par la SPL**. L'organisation de cet événement est réalisée en collaboration avec les services institutionnels de la Communauté d'agglomération.

Cette première journée, fixée le vendredi **29 juin** à la Cité de la Mer a réuni près de **180 acteurs** du tourisme. Lors de ce premier rendez-vous, le cabinet Protourisme a présenté les enjeux et les grands axes de la stratégie touristique préconisée pour le Cotentin.

L'après-midi, des ateliers thématiques étaient proposés aux participants, autour des cinq axes stratégiques. Ces travaux ont permis de déceler, entre-autre, **les attentes et les besoins des prestataires touristiques du Cotentin** et ont largement contribué à orienter les nouvelles propositions partenariales pour l'année 2019.



Envoyé en préfecture le 03/10/2019

Reçu en préfecture le 03/10/2019

Affiché le

**SLOW**

ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE



# INGÉNIERIE ET DÉVELOPPEMENT



Délibération n° DEL2019\_108

AYMELEC PROJET

**La marque Qualité Tourisme** est un outil pour l'amélioration de la qualité de l'accueil et des prestations touristiques en France, développé par l'Etat (à travers la Direction Générale des Entreprises) dans le cadre d'un plan national. Les hôtels, les campings, les sites de visites... et les Offices de Tourisme sont tous concernés par cette démarche. Elle permet aux structures **d'améliorer leurs services** et d'en **sécuriser la gestion**, notamment à travers des référentiels dédiés à chaque activité.

L'écoute et la satisfaction des clients sont au cœur du dispositif, sachant qu'un client satisfait peut être fidélisé et a aussi tendance à consommer davantage ! De plus, la marque Qualité Tourisme fait partie des éléments de « rassurance » qui mettent les clients en confiance lorsqu'ils choisissent et consomment des prestations.

### **LA MISE EN PLACE DU SYSTÈME QUALITÉ**

En 2017, un état des lieux de la Qualité sur le Cotentin faisait apparaître une diversité de situations entre des Offices de Tourisme déjà marqués voire renouvelés et d'autres qui démarraient leur démarche. Pour 2018, l'enjeu de la Qualité à l'échelle du Cotentin était **d'accompagner la structuration** du nouvel Office de Tourisme, en **uniformisant les pratiques professionnelles**, en **s'assurant de leur bonne mise en place** et de **la bonne communication** autour de cette nouvelle organisation.



La marque Qualité Tourisme est un élément de rassurance pour nos visiteurs, mais aussi pour les socio-professionnels et les élus, dont certains souhaitent cette marque également pour classer l'Office de Tourisme en Catégorie 1 et classer ou reclasser leur Station Touristique. L'objectif est de réussir l'audit qualité externe en 2019 et d'utiliser la marque Qualité dans une démarche continue d'excellence pour :

- > **améliorer l'organisation interne, en permanence ;**
- > **renforcer la visibilité et la crédibilité des services rendus ;**
- > **renforcer le développement touristique du territoire par la satisfaction de nos publics et les retombées économiques ainsi engendrées.**

Pour mettre en place la démarche Qualité à l'Office de Tourisme, une animatrice Qualité a été désignée et elle travaille avec une équipe de référents Qualité pour chacune des grandes missions. Avec cette équipe de référents Qualité et chaque responsable de pôle / service, un petit nombre de procédures prioritaires a été identifié avec un calendrier de travail et un suivi.

Par cette organisation, chaque pôle / service doit contribuer à mettre en place et à faire vivre le système Qualité.

### **LE BILAN QUALITÉ 2018**

L'Office de Tourisme met en permanence à la disposition des visiteurs **des questionnaires de satisfaction** via une application sur tablette ou sur papier dans les Bureaux d'Information Touristique, en français et langues étrangères. Les suggestions et remarques exprimées oralement par les visiteurs sont enregistrées. Les réclamations concernant l'Office de Tourisme ou des services extérieurs sont enregistrées par le personnel d'accueil sur des fiches de réclamations.

**677 questionnaires de satisfaction** ont été récoltés. Le bilan concernant l'accueil de l'Office de Tourisme du Cotentin est positif avec plus de **96%** des visiteurs satisfaits ou très satisfaits des services de l'Office de Tourisme. **43 réclamations** ont été traitées par les Bureaux d'Information Touristique, 19 émanant

Délibération n° DEL2019\_108

des socio-professionnels et 24 des visiteurs sur des sujets divers. **167** remarques très diverses ont été répertoriées. Les questionnaires, les suggestions et remarques, ainsi que les réclamations, sont analysés en vue de l'amélioration continue des services de l'Office de Tourisme et de son territoire.



**677**

Questionnaires de satisfaction  
96% de visiteurs satisfaits ou très satisfaits



**43** réclamations  
**167** remarques

## > Observatoire

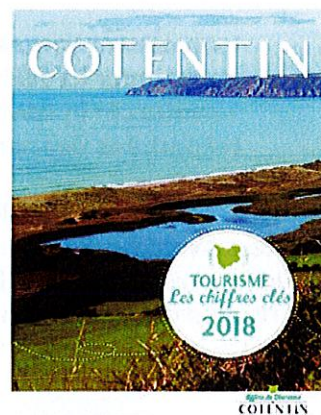
Outre les chiffres issus de sa propre activité et de ses services, l'Office de Tourisme du Cotentin recueille, analyse et porte à connaissance les informations pertinentes et valides pour :

- > **orienter les décisions** et les investissements de la Communauté d'agglomération du Cotentin, de l'Office de Tourisme ou des communes mais aussi des porteurs de projets (publics ou privés),
- > **pour mesurer l'impact** et l'efficacité des actions menées sur le développement de l'activité touristique et de ses retombées économiques.

En 2018, le Pôle Ingénierie et Développement a commencé à déployer un dispositif cohérent et global à travers **un observatoire à 360° de l'activité touristique du territoire**, avec des outils innovants comme Flux Vision et des expérimentations d'outils partagés avec les acteurs (clubs nautiques). 3 documents sur l'économie touristique, les chiffres et les clientèles de la destination ont été réalisés à partir des données d'observation.

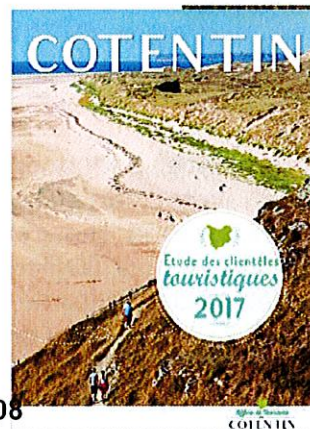
### LES CHIFFRES-CLÉS DU TOURISME

Ils ont été réalisés pour la 1ère édition des Journées Rencontres du Tourisme, en juin 2018, avec un tirage à **1 000 exemplaires** puis une réédition à 100 exemplaires en fin d'année. Ils présentent **un panorama de l'activité économique et de l'offre touristique du Cotentin**.




### L'ÉTUDE DES CLIENTÈLES TOURISTIQUES

Ce document est une synthèse d'une étude réalisée en 2017 pour **mieux connaître les clientèles touristiques** qui fréquentent le territoire en période estivale : profils, comportements, motivations, avis et dépenses (sur 1 000 répondants). Également parue en juin 2018 pour la 1ère édition des Journées Rencontres du Tourisme, avec un tirage à **1 000 exemplaires** puis une réédition à 50 exemplaires en fin d'année.



Délibération n° DEL2019\_108

## **LE BILAN DE SAISON**

Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
Reçu en préfecture le 03/10/2019  
Affiché le   
ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE

Il a été réalisé en octobre 2018 avec les chiffres de fréquentation des Bureaux d'Information Touristique, des manifestations et équipements de l'Office de Tourisme, les chiffres de fréquentation des sites et lieux de visite, le ressenti des acteurs du tourisme, les nuitées marchandes issues de la taxe de séjour et les données du dispositif Flux Vision Tourisme. Il a été tiré à **300 exemplaires** et a notamment été distribué aux membres du Conseil Communautaire.

## **> Développement des filières thématiques**

Le développement des filières thématiques vise à **élaborer les produits et prestations touristiques** répondant aux demandes des clientèles d'aujourd'hui et de demain sur la destination. Pour cela, un travail est réalisé sur le contenu de l'offre et sa structuration, ainsi que la mise en réseau des acteurs, autour des filières stratégiques identifiées. En 2018, ce travail a porté principalement sur 2 filières :

### **LA FILIÈRE ITINÉRANCE ET RANDONNÉE**

L'Office de Tourisme a dressé **un premier inventaire des itinéraires**, afin d'en déterminer l'intérêt en vue d'une prise de compétence par la Communauté d'agglomération du Cotentin. A la suite de cet inventaire et des préconisations de l'Office de Tourisme, la Communauté d'agglomération du Cotentin a opté pour prendre une compétence « aménagement, balisage et entretien des itinéraires nationaux traversant le territoire (GR 223, sentier Littoral, chemin du Mont-Saint Michel et de Saint-Jacques de Compostelle), les GR de pays Tour de La Hague et Tour du Val de Saire, ceux répondants au cahier des charges des sentiers de Promenades et Randonnées (PR) et les sentiers labellisés Boucles Locales par le Conseil Départemental ».

Ce travail a également permis à l'Office de Tourisme **d'établir des liens avec les différents acteurs** de la randonnée sur le territoire et de **recenser les problématiques du terrain**, en vue d'un plan d'actions à définir en 2019.

**Un travail de diagnostic de l'itinéraire GR°223** a été réalisé en 2017 par le Syndicat Mixte des Espaces Littoraux (SyMEL) sur les **450 km** de cheminement littoral de la Manche. Le diagnostic recense des « points noirs » comme :

- > l'absence de sentier en bord de mer,
- > la dégradation du sentier liée à l'érosion du trait de côte,
- > des points de danger avec des grandes routes, des passages submersibles par grande marée,
- > des zones où la fréquentation a un impact négatif sur la préservation de milieux naturels fragiles.

Pour chaque point noir, des propositions spécifiques doivent être apportées par les collectivités afin de rétablir une continuité satisfaisante. L'Office de Tourisme du Cotentin est en charge de la coordination et de la mise en œuvre de ce projet en Assistance à Maîtrise d'Ouvrage à la Communauté d'agglomération du Cotentin. Le travail est en cours et devrait aboutir en 2019 à des préconisations techniques et un marché de travaux.

Enfin, le Pôle Ingénierie et Développement a récolté et travaillé les contenus pour la création **du topoguide du Val de Saire**.

Délibération n° DEL2019\_108



## LE PROFIL CLIENTÈLE

Certains clubs nautiques souhaitent avoir **un éclairage marketing** pour mieux comprendre la clientèle touristique et les produits à développer pour l'attirer. A partir de l'étude des clientèles touristiques estivales réalisée en 2017 mais également d'autres études et d'un *benchmark*, une synthèse des données relatives aux clientèles du nautisme sur la destination Cotentin et en général a été présentée à l'ensemble des clubs nautiques, qui pourront donc **utiliser les données pour la mise en place de leur stratégie** ou pour **des prises de décisions**.



Les éléments déterminant lors de la réservation d'un logement :

1. Être situé à moins de 5km de la mer : 48%
2. Les activités proposées sur place : 6%
3. Être à proximité d'une activité sportive : 3%

# 44%

des interrogés ne comptent pas faire d'activités en lien avec la plage ou la mer

## L'ACCOMPAGNEMENT

Dans le cadre de **la montée en compétence des clubs nautiques du Cotentin**, l'Office de Tourisme a organisé deux journées de sensibilisation au numérique :

- > 1 atelier de sensibilisation au e-tourisme : 7 participants
- > 1 atelier pratique autour de la réservation en ligne (Open Billet) : 10 participants

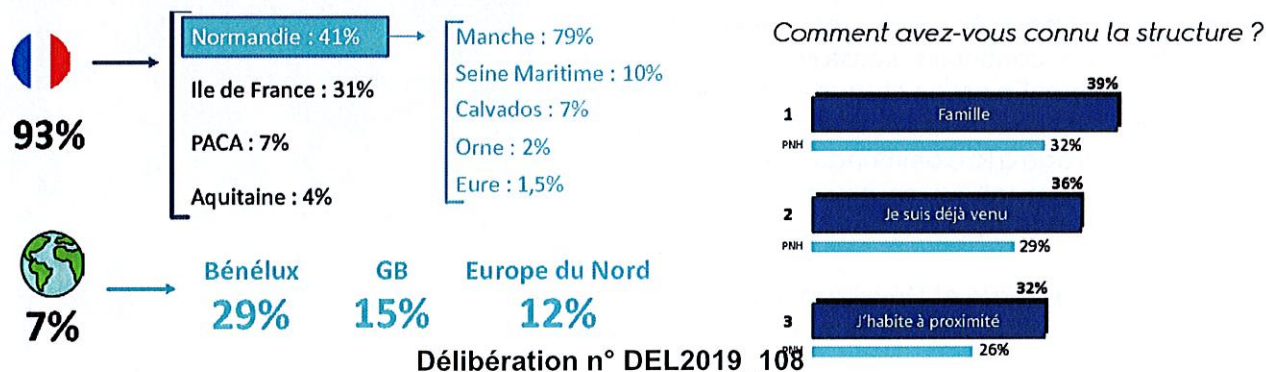
**3 structures** ont paramétré et mis en place leur Open Billet qui permet la pré-réservation ou la vente en ligne.

## L'ENQUÊTE DE SATISFACTION ET DE CONNAISSANCE DES CLIENTÈLES

Sur les bases de la démarche qualité mise en place à l'Office de Tourisme du Cotentin, les clubs nautiques ont souhaité bénéficier de **questionnaires de satisfaction** et de connaissance des clientèles communs à l'échelle du Cotentin. Le questionnaire était accessible sous format papier ou sur le numérique via l'application Touchquizz (mise à disposition gratuitement). **4 clubs** ont distribué les questionnaires à leurs clients :

- > Pôle Nautique Hague : **762 enquêtes**
- > Le Centre Nautique de la Baie de Saint-Vaast-la-Hougue : **67 enquêtes**
- > Le Club de Kayak de Mer Nord-Cotentin : **45 enquêtes**
- > Le Centre Nautique de Barfleur : **4 enquêtes**

Les enquêtes ont été traitées et restituées aux clubs nautiques en définissant plusieurs éléments comme le profil des clients (âge et origine), leur satisfaction, la fidélisation etc.



## > Etudes et accompagnement au développement

En plus des documents issus des travaux de l'observatoire, le Pôle Ingénierie et Développement met **des ressources** (données marketing, études existantes, conception de cahier des charges...) et **de l'expertise** au service du développement touristique du territoire. Il peut effectuer des recherches et des synthèses de données personnalisées en fonction des demandes, pour les études ou projets publics comme privés.

### **L'ACCUEIL ET L'ORIENTATION DES PORTEURS DE PROJETS PRIVÉS**

En 2018, le pôle Ingénierie et Développement a répondu à **4 porteurs de projets privés** pour avoir des conseils, des données marketing pour leur business plan, ou être orientés vers les organismes spécialisés pour monter ou financer leurs projets.

3 de ces porteurs de projets envisageaient reprendre ou créer **une activité d'hôtellerie - restauration** sur la destination, dont 1 a été concrétisé dès 2018.

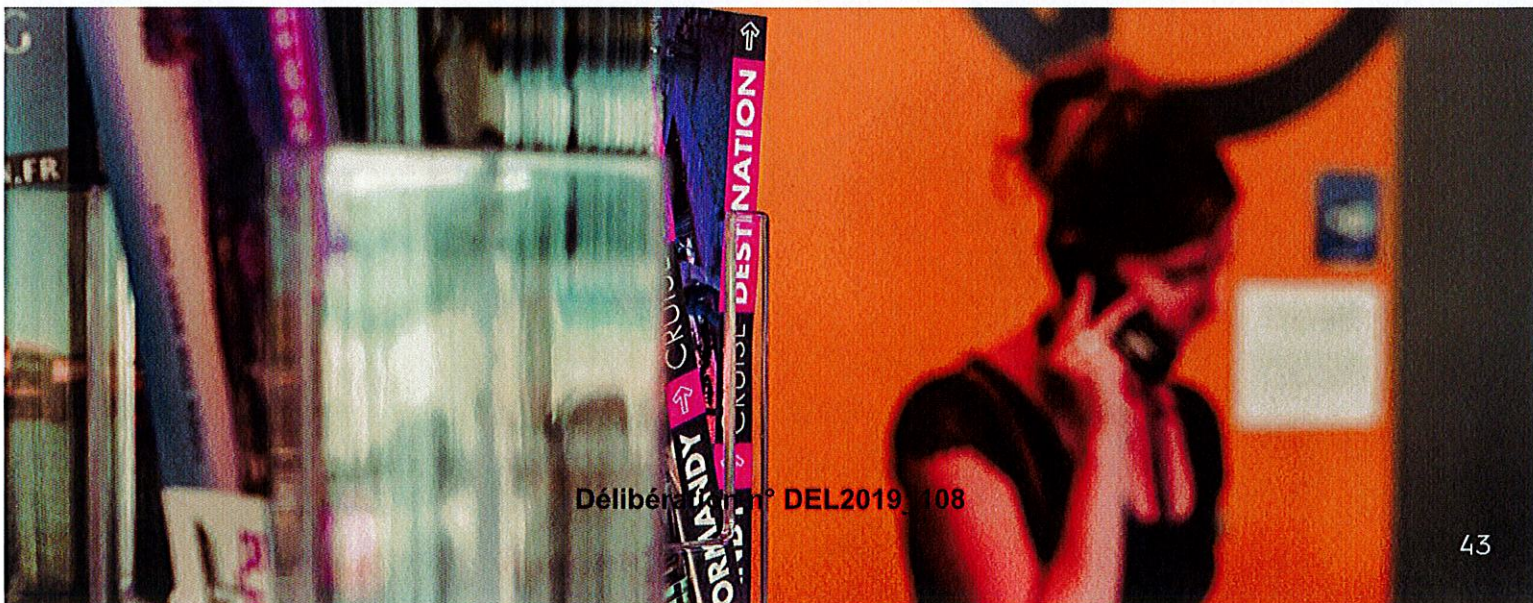
Le quatrième souhaitait développer **une activité d'excursions nautiques** vers les Iles anglo-normandes.

### **LE CONSEIL ET LE SUIVI DES ÉTUDES OU PROJETS DES COLLECTIVITÉS**

En 2018, le pôle Ingénierie et Développement a **mis à disposition des données touristiques** et le pôle a participé à des travaux ou des réunions pour **9 études ou projets en cours**, menés par les collectivités locales sur le territoire :

- > projet de Géoparc (label UNESCO) et de labellisation Grand Site de France à la Hague
- > projet de CIAP (Centre d'Interprétation et d'Accueil du Public) autour du patrimoine à Flamanville
- > étude attractivité développement et labellisation territoire vélotouristique (label Fédération française de Cyclotourisme) à Port-Bail ;
- > étude attractivité du centre bourg à Bricquebec-en-Cotentin ;
- > étude cœur de bourg à Saint-Lô-d'Ourville ;
- > recherche de porteur projet pour le centre de vacances à Quinéville (porté par la Communauté d'agglomération) ;
- > candidature de la destination Cotentin par ses ports de Saint-Vaast-la-Hougue et de Barfleur à la labellisation destinations bleues d'excellence (label européen Odyssea).

En complément, le pôle a mis à disposition des données sur l'activité touristique et les clientèles pour **3 autres études en cours** sur le territoire, suivies par la Direction Générale ou d'autres Pôles / Services de l'Office de Tourisme : **réaménagement du qual Lawton-Collins, opération cœur de ville et étude de développement du Terminal C rosière à Cherbourg-en-Cotentin.**





# ADMINISTRATION ET RESSOURCES





## > L'activité administrative

Au **1er janvier 2018**, les personnels des anciennes structures « Offices de Tourisme » et du Pays d'Accueil Touristique ont **automatiquement été transférés au sein de la SPL** de Développement Touristique du Cotentin, avec toutes les procédures administratives connexes.

La SPL de Développement Touristique devient ainsi le plus gros Office de Tourisme de Normandie, avec un effectif de **plus de 50 salariés** permanents et un budget prévisionnel avoisinant les **4,3 millions** d'euros, quand le budget moyen d'un Office de Tourisme est de 600 000 €¹.

Le territoire de compétence couvre **132 communes** et près de 1 500 km², avec un maillage de **19 Bureaux d'Information Touristique**. La SPL a également la gestion de **2 équipements** : le moulin à eau de Marie Ravenel à Réthoville et le phare de Carteret à Barneville-Carteret.



## > Les Ressources Humaines

### LE NOMBRE DE COLLABORATEURS

Au cours de l'année 2018, ce sont **79 salariés** qui ont été sous contrat (CDI, CDD pour surcroît d'activité, saisonniers, CDD à terme imprécis) avec la SPL et 4 salariés en arrêt (remplacés par les CDD à terme imprécis), représentant **55,10 Equivalents Temps Plein (ETP)**.

¹ Source : INSTITUT D'INFORMATIONS ET DE CONJONCTURES PROFESSIONNELLES, *Rapport de branche*, octobre 2018 sur les données 2017 récoltées.

## LA PART DES FEMMES

Les femmes représentent **89,9 %** des personnes en poste à la SPL dans le courant de l'année 2018. Un nombre important de femmes, à l'instar des Offices de Tourisme de France (82 %) et de la branche tourisme en règle générale (80 %)².



## LA RÉPARTITION PAR ÂGE

L'âge moyen des salariés travaillant dans la branche Tourisme est de 41 ans et de 39,5 ans pour les salariés des Offices de Tourisme³. Pour ce qui est de la SPL, la moyenne d'âge des 79 collaborateurs en poste en 2018 était de **39 ans**. La moyenne d'âge des 51 collaborateurs permanents était de **44 ans** et celle des 25 salariés saisonniers était de **27 ans**.

On constate qu'en 2018 plus d'un collaborateur de la SPL sur 5 avait moins de 26 ans mais il s'agissait, pour la plupart, des salariés sous contrat saisonnier. Toujours en 2018, **63 % des collaborateurs de la SPL avaient entre 26 et 55 ans** et 15 % avaient plus de 55 ans.

Mme		M.	
15	<b>&lt; à 26 ans</b>	2	21,52%
14	<b>26&lt;à&lt;35</b>	0	17,72%
19	<b>35&lt;à&lt;45</b>	3	27,85%
11	<b>45&lt;à&lt;55</b>	3	17,72%
12	<b>&gt; à 55 ans</b>	0	15,19%
<b>71</b>		<b>8</b>	

## LE NIVEAU D'ANCIENNETÉ

L'ancienneté moyenne des salariés de la branche tourisme est de 10,5 ans, celle des agents des Offices de Tourisme en France est de **10 ans**⁴. La SPL se place dans la moyenne puisque l'ancienneté de ses 51 salariés permanents en 2018 était de 10,1 ans.


On peut noter qu'en 2018 plus d'un salarié permanent sur 3 avait moins de 5 ans d'ancienneté au sein d'un Office de Tourisme (37,3 %). Près d'un salarié permanent sur 4 avait entre 15 et 20 ans d'ancienneté (23,5 %) et plus de 2 salariés permanents sur 5 avaient plus de 15 ans d'ancienneté (41,1 %).

M.	Années d'ancienneté	Mme	
3	<b>&lt; à 5 ans</b>	16	37,30%
1	<b>5&lt;à&lt;10</b>	6	13,70%
0	<b>10&lt;à&lt;15 ans</b>	4	7,80%
0	<b>15&lt;à&lt;20 ans</b>	12	23,50%
1	<b>&gt; à 20 ans</b>	8	17,60%
<b>5</b>		<b>46</b>	

Délibération n° DEL2019\_108

2; 3; 4; Source : INSTITUT D'INFORMATIONS ET DE CONJONCTURES PROFESSIONNELLES, Rapport de Branche, Octobre 2018 sur les données 2017 récoltées.

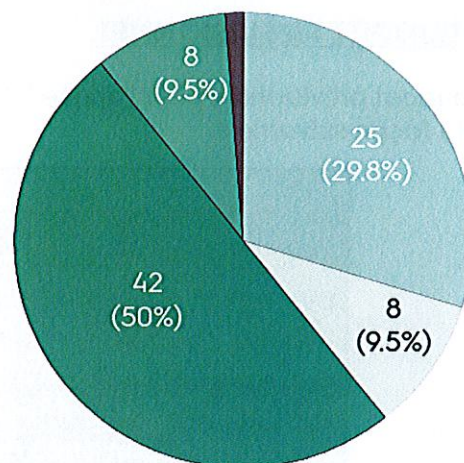
## LES CARACTÉRISTIQUES DES CONTRATS DE TRAVAIL

Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
 Reçu en préfecture le 03/10/2019  
 Affiché le   
 ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE

Dans la branche tourisme **les CDI représentent 84 %** des contrats de travail et dans les Offices de Tourisme le taux de CDI est de 81 %<sup>5</sup>. Pour la SPL en 2018, le nombre de CDI représentait 59,5 % des contrats de travail, dont 9,5 % de salariés de la fonction publique territoriale en situation de détachement.

Il est à noter qu'une même personne peut avoir eu plusieurs contrats dans l'année 2018 au sein de la SPL, par exemple : un contrat saisonnier suivi d'un CDD sans terme pour remplacement d'un agent permanent en arrêt.

Les saisonniers ont représenté près de **30 % de l'effectif global** de la SPL en 2018. Ils représentent 33,5 % des effectifs pour la branche tourisme en règle générale<sup>6</sup>.



■ CDI ■ CDI FPT ■ saisonniers  
 ■ CDD ■ Mandataire social

## LA PART DES SALARIÉS À TEMPS PLEIN

En analysant la durée du travail des 49 salariés permanents en CDI (2 collaborateurs permanents ayant quitté la structure en cours d'année) et des CDD pour surcroît d'activité (les CDD pour remplacement n'étant pas pris en compte) en poste au 31 décembre 2018, on peut noter que **77,5 % d'entre eux occupent un poste à temps plein** contre 22,5 % à temps partiel. 89,5 % des postes à temps plein sont occupés par des femmes et 100 % des postes à temps partiel sont occupés par des femmes.

## LA SITUATION PAR RAPPORT À LA GRILLE DE QUALIFICATIONS

		Total	Hommes	Femmes	% M.	% Mme	
46	Employés	1.1	26	3	23	11,50%	88,50%
		1.2	2	0	2	0%	100%
		1.3	18	0	18	0%	100%
29	Agents de maîtrise / Techniciens	2.1	5	0	5	0%	100%
		2.2	10	0	10	0%	100%
		2.3	10	1	9	10%	90%
		2.4	4	0	4	0%	100%
8	Cadres	3.1	1	0	1	0%	100%
		3.2	5	2	3	40%	60%
		3.3	2	2	0	100%	0%
		<b>83</b>	<b>8</b>	<b>75</b>			

Au cours de l'année 2018, sur les 83 salariés sous contrat (dont les CDD à terme imprécis qui peuvent parfois ne remplacer que partiellement un salarié en arrêt et de ce fait ne pas bénéficier du même échelon), ce sont :

- **46 salariés (55,4 %)** qui ont occupé des postes d'employés,
  - > 93,4 % détenus par des femmes
  - > 6,6 % par des hommes ;
- **29 salariés (34,9 %)** qui ont occupé des postes d'agents de maîtrise-techniciens,
  - > 96,5 % détenus par des femmes
  - > 3,5 % par des hommes ;
- **8 salariés (9,6 %)** qui ont occupé des postes de cadres,
  - > détenus à part égale entre les hommes et les femmes.

<sup>5,6</sup> Source : INSTITUT D'INFORMATIONS ET DE CONJONCTURES PROFESSIONNELLES, Rapport de branche, octobre 2018 sur les données 2017 récoltées.

## > Le budget et la comptabilité

### LE BUDGET PRÉVISIONNEL

Le budget prévisionnel pour l'année 2018 s'établissait en dépenses et en recettes à **4 354 988 €**, répartis de la façon suivante :

	BP revu 2018
60 - ACHATS	583 011,00
61 - SERVICES EXTERIEURS	300 521,00
62 - AUTRES SERVICES EXTERIEURS	792 934,00
63 - IMPOTS TAXES ET VERSEMENTS ASSIMILES	185 040,00
64 - CHARGES DE PERSONNEL	2 344 000,00
65 - AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE	700
66 - CHARGES FINANCIERES	150
67 - CHARGES EXCEPTIONNELLES	3 200,00
68 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS & PROVISIONS	134 332,00
69 - IMPÔTS	11 100,00
	<b>4 354 988,00</b>
70 - VENTES PRODUITS FABRIQUES, MARCHANDISES	647 679,00
74 - SUBVENTIONS D'EXPLOITATION	3 699 309,00
75 - AUTRES PRODUITS DE GESTION COURANTE	-
76 - PRODUITS FINANCIERS	-
77 - PRODUITS EXCEPTIONNELS	-
79 - TRANSFERTS DE CHARGES	8 000,00
	<b>4 354 988,00</b>

### LE BUDGET RÉALISÉ

Au terme de l'exercice 2018, le compte de résultat présente des dépenses réalisées pour 87,2 % du budget prévisionnel, soit **3 798 610 €**.

Ce sont pour la majeure partie (60,3 %) des charges de personnel ; pour 15,2 % d'autres services extérieurs, notamment les charges liées aux actions de communication et de promotion ; pour 11,9 % des achats de produits pour la boutique et des achats de billets.

CA au 15/04/19		
450 223,75	77,20%	60 - ACHATS
198 462,36	66,00%	61 - SERVICES EXTERIEURS
578 639,17	73,00%	62 - AUTRES SERVICES EXTERIEURS
169 966,91	91,90%	63 - IMPOTS TAXES ET VERSEMENTS ASSIMILES
2 289 927,28	97,70%	64 - CHARGES DE PERSONNEL
1 865,60	266,50%	65 - AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE
282,45	188,30%	66 - CHARGES FINANCIERES
0	0,00%	67 - CHARGES EXCEPTIONNELLES
109 242,71	81,30%	68 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS & PROVISIONS
		69 - IMPÔTS
<b>3 798 610,23</b>	<b>87,20%</b>	

Délibération n° DEL2019\_108

Le compte de résultat présente des recettes réalisées pour 87,4 % du **335 €**. Ce sont pour la majeure partie (84,2 %) des subventions d'exploitation (dont 83 % pour la contribution de la Communauté d'agglomération du Cotentin) ; pour 15,4 % par des ventes de produits et de prestations dans les Bureaux d'Information Touristique auprès d'une clientèle individuelle et par le service commercialisation auprès de groupes.

CA au 15/04/19		
585 585,88	90,40%	70 - VENTES PRODUITS FABRIQUES, MARCHANDISES
3 206 981,75	86,70%	74 - SUBVENTIONS D'EXPLOITATION
62,67		75 - AUTRES PRODUITS DE GESTION COURANTE
201,68		76 - PRODUITS FINANCIERS
1 443,86		77 - PRODUITS EXCEPTIONNELS
14 059,22	175,70%	79 - TRANSFERTS DE CHARGES
<b>3 808 335,06</b>	<b>87,40%</b>	

Le compte de résultat de l'exercice 2018 présente un résultat comptable bénéficiaire de 9 724,83 €.

## **LE NOMBRE D'OPÉRATIONS TRAITÉES**

Au cours de l'année 2018, ce sont **7 987 écritures comptables** qui ont été passées par le service comptabilité, dont **4 856 opérations de dépenses** (factures fournisseurs, TVA,...) et **3 081 opérations de recettes** (factures clients, partenariats, caisses, subventions...). **732 bulletins de salaire** ont été établis par le service paie.

## **> Le dialogue social**

### **LES RÉUNIONS AVEC LES ANCIENS DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL**


Afin de maintenir le dialogue social au sein de la SPL, et jusqu'à la mise en place de ses propres élections professionnelles, des réunions, au nombre de 6 (sans compter celles relatives à la préparation et à la tenue des élections professionnelles), ont été organisées régulièrement avec les anciens délégués du personnel des structures préexistantes.

### **L'ORGANISATION DES ÉLECTIONS PROFESSIONNELLES EN VUE DE LA MISE EN PLACE D'UN CSE**

Les **3 et 17 décembre 2018** se sont déroulées les élections des membres du Comité Social et Economique de la SPL. Au vu de l'effectif de la SPL, **2 sièges de titulaires** et **2 sièges de suppléants** étaient à pourvoir pour chacun des collèges : Employés, Agents de maîtrise-Techniciens-Cadres.

A l'issue de ces 2 tours de scrutin, tous les postes ont été pourvus. Il s'agit en l'occurrence de :

## POUR LE COLLÈGE EMPLOYÉS :

Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
Reçu en préfecture le 03/10/2019  
Affiché le   
ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE

- > Mme Cécilia HESSERON, titulaire, présentée par la liste CGT,
- > Mme Céline PLANQUE, titulaire, présentée en candidat libre,
- > Mme Sarah VILLECHEVROLLE, suppléante, présentée en candidat libre,
- > Mme Steffy POITEVIN, suppléante, présentée en candidat libre.

## POUR LES AGENTS DE MAÎTRISE, TECHNICIENS, CADRES :

- > Mme Sandrine LETERRIER, titulaire, présentée par liste CGT,
- > M. Olivier GOSSELIN, titulaire, présenté en candidat libre,
- > Mme Anne GAUDAIRE, suppléante, présentée en candidat libre,
- > Mme Justine POTIER, suppléante, présentée en candidat libre.

## > Formations et participations professionnelles

Au total en 2018, **95 heures de formation** ont été suivies par **34 collaborateurs** de l'Office de Tourisme à travers **7 formations** différentes.

Avec la mise en place de la SPL et les nombreuses actualités sociales, les collaboratrices du Pôle Administration et Ressources ont mis à niveau leurs savoirs et savoir-faire tout au long de l'année 2018 :

- > pratique comptable (1 journée, 2 collaboratrices),
- > actualité sociale et de la paie (4 jours, 1 collaboratrice),
- > convention collective et ordonnance Macron (1 journée, 2 collaboratrices).

Des formations spécifiques aux métiers et en fonction des besoins ont également été suivies. L'équipe du service Communication a bénéficié d'une formation « Développer la lisibilité des sites web dans les moteurs de recherches » (1 journée, 4 collaborateurs). Une collaboratrice du moulin de Marie Ravenel est partie en formation de 4 jours sur « Les fondamentaux de la meunerie fermière ».

## **FORMATIONS AUX OUTILS D'ACCUEIL ET DE VENTE**

L'équipe de conseillères en séjour de l'Office de Tourisme suit régulièrement des formations ou sensibilisations aux outils qui accompagnent leur métier :

> Une formation à **TourInsoft**, interface de gestion des informations et de la gestion de nos relations clients permettant notamment la tenue des statistiques d'accueil, a été dispensée par Latitude Manche à 15 collaborateurs, le 15 février 2018.

> Une formation au logiciel de caisse **ALOA**, utilisé par l'Office de Tourisme, a été faite par la société Consonance Web le 16 mars 2018, auprès de 5 collaborateurs destinés à prendre en main la partie administrateur du logiciel.

> Une formation à **LS Ventes**, interface de réservation de billetterie pour les traversées vers les Iles anglo-normandes a été proposée par la compagnie Manche Iles Express le 13 avril 2018.



libération n° DEL2019\_108

## **EDUCTOUR ET JOURNÉE DES SAISONNIERS**

Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
Reçu en préfecture le 03/10/2019  
Affiché le **SLO**  
ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE

Des éductours (visites de découverte professionnelle) sont régulièrement organisés pour actualiser la connaissance du territoire par les collaborateurs de l'Office de Tourisme, afin de mieux conseiller et promouvoir l'offre de la destination. Le 15 mai 2018, 10 collaborateurs ont pris part à **l'éductour de la Goélette du Cotentin Nelre Maëve vers l'archipel des Ecréhou**.

L'Office de Tourisme du Cotentin a organisé, le 2 juillet 2018, **une Journée de formation pour 19 de ses agents saisonniers au Pôle Nautique de la Hague**. 6 clubs nautiques étaient là pour présenter leurs activités le matin et proposer une pratique de celles-ci l'après-midi. Une présentation des autres offres d'activités, des sites et des animations des 5 Pôles Touristiques Territoriaux du Cotentin était également faite aux saisonniers.



### **FORMATION SADI**

**26 collaborateurs** de l'Office de Tourisme ont participé à la formation-action réalisée dans le cadre du **Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information**, les 14 et 15 novembre 2018. Au cours de ces journées d'échanges et de retour d'expériences, chacun a pu s'impliquer dans la co-construction de la future stratégie d'accueil et de parcours du client sur la destination Cotentin, en se projetant également sur l'évolution du métier.

### **PARTICIPATIONS PROFESSIONNELLES**

L'Office de Tourisme du Cotentin était présent lors des **Assises Normandes du Tourisme**, le 19 avril 2018, au Havre et **aux Journées des Offices de Tourisme de France** du 26 au 28 septembre 2018 à Tours.

Envoyé en préfecture le 03/10/2019

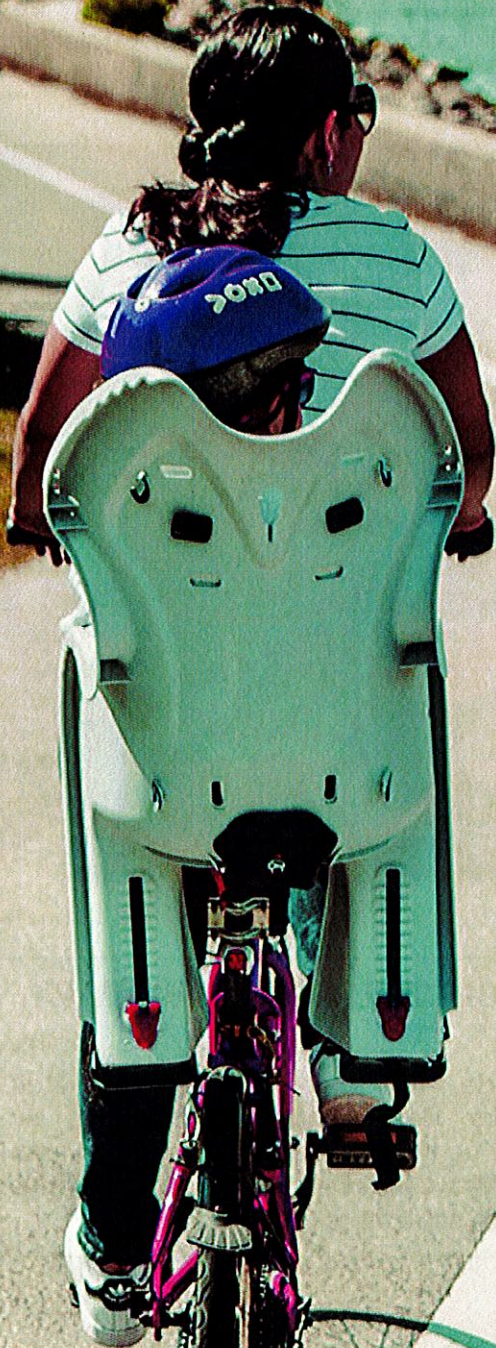
Reçu en préfecture le 03/10/2019

Affiché le

**SLOW**

ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_108-DE

# COTENTIN UNIQUE PAR NATURE



**LeCotentin**  
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION

## OFFICE DE TOURISME DU COTENTIN

SPL de développement touristique du Cotentin – Société Publique Locale au capital de 760 410€  
siège social : 8, rue des Vignats, Cherbourg-Octeville, 50130 CHERBOURG-EN-COTENTIN  
RCS CHERBOURG 832 786 594

Délib

2019

AYMERIC PICO

CONCEPTION : COTENTIN, OFFICE DE TOURISME DU COTENTIN 2019 | IMPRIMERIE : LE RÉVÉREND  
PHOTOS : AYMERIC PICO (COUVERTURE) ; (2) : (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) (11) (12) (13) (14) (15) (16) (17) (18) (19) (20) (21) (22) (23) (24) (25) (26) (27) (28) (29) (30) (31) (32) (33) (34) (35) (36) (37) (38) (39) (40) (41) (42) (43) (44) (45) (46) (47) (48) (49) (50) (51) (52) (53) (54) (55) (56) (57) (58) (59) (60) (61) (62) (63) (64) (65) (66) (67) (68) (69) (70) (71) (72) (73) (74) (75) (76) (77) (78) (79) (80) (81) (82) (83) (84) (85) (86) (87) (88) (89) (90) (91) (92) (93) (94) (95) (96) (97) (98) (99) (100) (101) (102) (103) (104) (105) (106) (107) (108) (109) (110) (111) (112) (113) (114) (115) (116) (117) (118) (119) (120) (121) (122) (123) (124) (125) (126) (127) (128) (129) (130) (131) (132) (133) (134) (135) (136) (137) (138) (139) (140) (141) (142) (143) (144) (145) (146) (147) (148) (149) (150) (151) (152) (153) (154) (155) (156) (157) (158) (159) (160) (161) (162) (163) (164) (165) (166) (167) (168) (169) (170) (171) (172) (173) (174) (175) (176) (177) (178) (179) (180) (181) (182) (183) (184) (185) (186) (187) (188) (189) (190) (191) (192) (193) (194) (195) (196) (197) (198) (199) (200) (201) (202) (203) (204) (205) (206) (207) (208) (209) (210) (211) (212) (213) (214) (215) (216) (217) (218) (219) (220) (221) (222) (223) (224) (225) (226) (227) (228) (229) (230) (231) (232) (233) (234) (235) (236) (237) (238) (239) (240) (241) (242) (243) (244) (245) (246) (247) (248) (249) (250) (251) (252) (253) (254) (255) (256) (257) (258) (259) (260) (261) (262) (263) (264) (265) (266) (267) (268) (269) (270) (271) (272) (273) (274) (275) (276) (277) (278) (279) (280) (281) (282) (283) (284) (285) (286) (287) (288) (289) (290) (291) (292) (293) (294) (295) (296) (297) (298) (299) (300) (301) (302) (303) (304) (305) (306) (307) (308) (309) (310) (311) (312) (313) (314) (315) (316) (317) (318) (319) (320) (321) (322) (323) (324) (325) (326) (327) (328) (329) (330) (331) (332) (333) (334) (335) (336) (337) (338) (339) (340) (341) (342) (343) (344) (345) (346) (347) (348) (349) (350) (351) (352) (353) (354) (355) (356) (357) (358) (359) (360) (361) (362) (363) (364) (365) (366) (367) (368) (369) (370) (371) (372) (373) (374) (375) (376) (377) (378) (379) (380) (381) (382) (383) (384) (385) (386) (387) (388) (389) (390) (391) (392) (393) (394) (395) (396) (397) (398) (399) (400) (401) (402) (403) (404) (405) (406) (407) (408) (409) (410) (411) (412) (413) (414) (415) (416) (417) (418) (419) (420) (421) (422) (423) (424) (425) (426) (427) (428) (429) (430) (431) (432) (433) (434) (435) (436) (437) (438) (439) (440) (441) (442) (443) (444) (445) (446) (447) (448) (449) (450) (451) (452) (453) (454) (455) (456) (457) (458) (459) (460) (461) (462) (463) (464) (465) (466) (467) (468) (469) (470) (471) (472) (473) (474) (475) (476) (477) (478) (479) (480) (481) (482) (483) (484) (485) (486) (487) (488) (489) (490) (491) (492) (493) (494) (495) (496) (497) (498) (499) (500) (501) (502) (503) (504) (505) (506) (507) (508) (509) (510) (511) (512) (513) (514) (515) (516) (517) (518) (519) (520) (521) (522) (523) (524) (525) (526) (527) (528) (529) (530) (531) (532) (533) (534) (535) (536) (537) (538) (539) (540) (541) (542) (543) (544) (545) (546) (547) (548) (549) (550) (551) (552) (553) (554) (555) (556) (557) (558) (559) (560) (561) (562) (563) (564) (565) (566) (567) (568) (569) (570) (571) (572) (573) (574) (575) (576) (577) (578) (579) (580) (581) (582) (583) (584) (585) (586) (587) (588) (589) (590) (591) (592) (593) (594) (595) (596) (597) (598) (599) (600) (601) (602) (603) (604) (605) (606) (607) (608) (609) (610) (611) (612) (613) (614) (615) (616) (617) (618) (619) (620) (621) (622) (623) (624) (625) (626) (627) (628) (629) (630) (631) (632) (633) (634) (635) (636) (637) (638) (639) (640) (641) (642) (643) (644) (645) (646) (647) (648) (649) (650) (651) (652) (653) (654) (655) (656) (657) (658) (659) (660) (661) (662) (663) (664) (665) (666) (667) (668) (669) (670) (671) (672) (673) (674) (675) (676) (677) (678) (679) (680) (681) (682) (683) (684) (685) (686) (687) (688) (689) (690) (691) (692) (693) (694) (695) (696) (697) (698) (699) (700) (701) (702) (703) (704) (705) (706) (707) (708) (709) (710) (711) (712) (713) (714) (715) (716) (717) (718) (719) (720) (721) (722) (723) (724) (725) (726) (727) (728) (729) (730) (731) (732) (733) (734) (735) (736) (737) (738) (739) (740) (741) (742) (743) (744) (745) (746) (747) (748) (749) (750) (751) (752) (753) (754) (755) (756) (757) (758) (759) (760) (761) (762) (763) (764) (765) (766) (767) (768) (769) (770) (771) (772) (773) (774) (775) (776) (777) (778) (779) (780) (781) (782) (783) (784) (785) (786) (787) (788) (789) (790) (791) (792) (793) (794) (795) (796) (797) (798) (799) (800) (801) (802) (803) (804) (805) (806) (807) (808) (809) (810) (811) (812) (813) (814) (815) (816) (817) (818) (819) (820) (821) (822) (823) (824) (825) (826) (827) (828) (829) (830) (831) (832) (833) (834) (835) (836) (837) (838) (839) (840) (841) (842) (843) (844) (845) (846) (847) (848) (849) (850) (851) (852) (853) (854) (855) (856) (857) (858) (859) (860) (861) (862) (863) (864) (865) (866) (867) (868) (869) (870) (871) (872) (873) (874) (875) (876) (877) (878) (879) (880) (881) (882) (883) (884) (885) (886) (887) (888) (889) (890) (891) (892) (893) (894) (895) (896) (897) (898) (899) (900) (901) (902) (903) (904) (905) (906) (907) (908) (909) (910) (911) (912) (913) (914) (915) (916) (917) (918) (919) (920) (921) (922) (923) (924) (925) (926) (927) (928) (929) (930) (931) (932) (933) (934) (935) (936) (937) (938) (939) (940) (941) (942) (943) (944) (945) (946) (947) (948) (949) (950) (951) (952) (953) (954) (955) (956) (957) (958) (959) (960) (961) (962) (963) (964) (965) (966) (967) (968) (969) (970) (971) (972) (973) (974) (975) (976) (977) (978) (979) (980) (981) (982) (983) (984) (985) (986) (987) (988) (989) (990) (991) (992) (993) (994) (995) (996) (997) (998) (999) (1000)

