



EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU COTENTIN

Délibération n° DEL2023_055

OBJET : Rapport annuel 2022 du délégataire SPL Office de Tourisme du Cotentin

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 Communauté d'Agglomération 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 d'une 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, pour la période 2018-2021. Cette convention de délégation de service public a été renouvelée par délibération du conseil communautaire du 7 décembre 2021 pour la période 2022-2025.

Ainsi, au terme de la cinquième année de fonctionnement, le rapport d'activité 2022 de l'Office du Tourisme du Cotentin est porté à la connaissance du Conseil communautaire.

L'année 2022 aura été exceptionnelle du point de vue de la fréquentation touristique avec plus de 3,4 millions de touristes et 5,9 millions d'excursionnistes.

Les bureaux d'information du Cotentin ont accueilli, 1,3 % des visiteurs soit 88 181 personnes.

Les visiteurs sont à 89 % français, et la première nationalité étrangère qui visite le Cotentin est l'Allemagne.

Le chiffre d'affaires des boutiques a été de 170 369 euros en 2022 et celui généré par la billetterie des prestataires de 228 429 euros, ce qui correspond à une évolution de 59 % par rapport à 2021.

Les équipements gérés par l'Office du Tourisme ont tous connu sans exception une fréquentation largement à la hausse. Les animations et manifestations également.

Signe de dynamisme, le site internet de l'office a vu 22,65 % d'utilisateurs supplémentaires en un an et les retombées médias ont été exceptionnelles en 2022.

Enfin, le taux de réalisation du budget de la SPL est de 99,2 % en fonctionnement par rapport au prévisionnel, soit 4 577 950 euros, et les produits réalisés sont eux aussi légèrement supérieurs aux estimations.

Délibération

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

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 Communauté d'Agglomération 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^{er} janvier 2018,

Vu la délibération du Conseil communautaire du 7 décembre 2021, relative à l'approbation du contrat de délégation de service public entre la Communauté d'Agglomération 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^{er} janvier 2022,

Vu l'examen par la CCSPL en séance du 27 juin 2023,

Le conseil communautaire a délibéré (Pour : 176 - Contre : 0 - Abstentions : 5) pour :

- **Prendre** acte du rapport d'activité 2022.
- **Dire** que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours auprès du tribunal administratif de Caen (par voie postale au 3 rue Arthur Leduc 14000 Caen ou par voie dématérialisée via l'application « Télérecours citoyens » sur le site www.telerecours.fr) dans un délai de deux mois à compter de sa transmission au représentant de l'Etat et de l'accomplissement des formalités de publicité requises.

LE PRESIDENT,

LE SECRETAIRE DE SEANCE,

David MARGUERITTE

Hubert LEMONNIER

Annexe(s) :
Rapport d'activité 2022 OT Cotentin

CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU

29 JUIN 2023

Date d'envoi de la convocation : le 16/06/2023

Nombre de membres : 192

Nombre de présents : 167

Nombre de votants : 180

A l'ouverture de la séance

Secrétaire de séance : Monsieur Hubert LEMONNIER

L'an deux mille vingt trois, le jeudi 29 juin, le Conseil de la Communauté d'Agglomération du Cotentin, dûment convoqué, s'est réuni au complexe sportif Marcel Lechanoine à Valognes à 18h00 sous la présidence de David MARGUERITTE,

Etaient présents :

AMBROIS Anne, AMIOT André, AMIOT Guy, AMIOT Sylvie, ANNE Philippe, ANTOINE Joanna, ARRIVÉ Benoît, ASSELINE Etienne, ASSELINE Yves, BALDACCINI Nathalie, BARBÉ Stéphane, BAUDRY Jean-Marc, BELLIOU DELACOUR Nicole, BERHAULT Bernard, BERNARD Christian (Jusqu'à 20h58), BERTEAUX Jean-Pierre, BIHEL Catherine, BLESTEL Gérard, BOUSSELMAME Noureddine, BRANTHOMME Nicole, BRIENS Eric, BRISSET Franck, BROQUAIRE Guy, BUHOT Sophie, BURNOUF Elisabeth, CAPELLE Jacques, CASTELEIN Christèle, CATHERINE Arnaud, CAUVIN Jean-Louis, COLLAS Hubert, COQUELIN Jacques, COUPÉ Stéphanie, CRESPIN Francis, CROIZER Alain (jusqu'à 20h37), D'AIGREMONT Jean-Marie, DE BOURSETTY Olivier, DENIS Daniel, LELIEVRE Christophe suppléant de DESTRES Henri, DIGARD Antoine, DOREY Jean-Marie, DOUCET Gilbert, DUBOIS Ghislain, DUBOST Nathalie, DUCHEMIN Maurice, DUCOURET Chantal, DUFILS Gérard, DUVAL Karine, FAGNEN Sébastien, FAUDEMERE Christian, MESNIL Catherine suppléante de FIDELIN Benoît, FONTAINE Hervé, FRANCOIS Yves, FRANCOISE Bruno, GANCEL Daniel, GASNIER Philippe, GERVAISE Thierry, MESNIL Thérèse suppléante de GILLES Geneviève, GIOT Gilbert, GODAN Dominique, GOSSELIN Bernard, GOURDIN Sédrick, GRUNEWALD Martine, GUILBERT Joël, HAMEL Estelle, HAMON Myriam, HAMON-BARBÉ Françoise, HARDY René, HAYÉ Laurent, HEBERT Dominique, HEBERT Karine, HELAOUET Georges, HERY Sophie (A partir de 20h30), HOULLEGATTE Valérie, HULIN Bertrand, HUREL Karine, HURLLOT Juliette, JEANNE Dominique, JOUANNEAULT Tony, JOUAUX Joël, LAFOSSE Michel, LAINÉ Sylvie, LAMORT Philippe, LAMOTTE Jean-François, GRATIEN Jacques suppléant de LANGLOIS Hubert, LE BLOND Auguste, LE CLECH Philippe, LE DANOIS Francis, LE GUILLOU Alexandrina, LE PETIT Philippe, LE POITTEVIN Lydie, LEBRETON Robert, LECHATREUX Jean-René, LECHEVALIER Isabelle, LECOQ Jacques, LECOURT Marc, LEFAUCONNIER François, LEFAUCONNIER Jean, LEFEVRE Hubert, LEFRANC Bertrand, LEGOUET David, LEGOUPIL Jean-Claude, LEJAMTEL Ralph, LEJEUNE Pierre-François, LELONG Gilles, LELOUEY Dominique, LEMENUEL Dominique, LEMOIGNE Jean-Paul, LEMOIGNE Sophie, LEMONNIER Hubert, CLERMONT Philippe suppléant de LEMONNIER Thierry, LEONARD Christine, LEPETIT Gilbert, LEPLEY Bruno, LEPOITTEVIN Gilbert (A partir de 19h30), LEPOITTEVIN Sonia, LEQUERTIER Colette, LEQUILBEC Frédéric, LERENDU Patrick, LEROSSIGNOL Françoise, LEROUX Patrice, LESEIGNEUR Jacques, LETERRIER Richard, LEVAVASSEUR Jocelyne, MABIRE Caroline, MABIRE Edouard, MADELEINE Anne,

MAGHE Jean-Michel, MARGUERIE Jacques, MARGUERITTE Camille, MARGUERITTE David, MARIE Jacky, MARTIN Patrice, MARTIN Serge, MARTIN-MORVAN Véronique, TINCELIN Christiane suppléante de MAUGER Michel, MEDERNACH Françoise, MIGNOT Henri, MORIN Daniel, COUVREUR Pascale suppléante de MOUCHEL Evelyne, MOUCHEL Jacky, MOUCHEL Jean-Marie, OLIVIER Stéphane, PARENT Gérard, PECORARO Yvonne, PERRIER Didier, PLAINEAU Nadège, POIGNANT Jean-Pierre, POISSON Nicolas, PROVAUX Loïc, RENARD Jean-Marie, ROCQUES Jean-Marie, ROUELLÉ Maurice, SAGET Eddy, SANSON Odile, SCHMITT Gilles, SIMONIN Philippe, SOINARD Philippe, SOLIER Luc, SOURISSE Claudine, TAVARD Agnès, THOMINET Odile, TOLLEMER Jean-Pierre, VANSTEELANT Gérard, VARENNE Valérie, VASSAL Emmanuel, VASSELIN Jean-Paul, VIGER Jacques, VILLETTE Gilbert, VIVIER Nicolas, VIVIER Sylvain (à partir de 18h37).

Ont donné procurations :

AMIOT Florence à HUREL Karine, BERNARD Christian à BOUSSELMAME Nourredinne (A partir de 20h58), BOTTA Francis à LEGOUET David, CROIZER Alain à DENIS Daniel (A partir de 20h37), GENTILE Catherine à LEFRANC Bertrand, GUILLEMETTE Nathalie à GASNIER Philippe, HERY Sophie à SAGET Eddy (Jusqu'à 20h30), JOZEAU-MARIGNE Muriel à TAVARD Agnès, LEFAIX-VERON Odile à GRUNEWALD Martine, LEPOITTEVIN Gilbert à SOURISSE Claudine (Jusqu'à 19h30), MAHIER Manuela à DIGARD Antoine, PIQUOT Jean-Louis à VILLETTE Gilbert, RODRIGUEZ Fabrice à MOUCHEL Jacky, RONSIN Chantal à DUVAL Karine, TARIN Sandrine à FRANCOISE Bruno.

Absents/Excusés :

BROQUET Patrick, FALAIZE Marie-Hélène, GROULT André, LEFER Denis, LEMYRE Jean-Pierre, MAUQUEST Jean-Pierre, PELLERIN Jean-Luc, PERROTTE Thomas, PIC Anna, ROUSSEAU François, SIMON François.

Envoyé en préfecture le 06/07/2023

Reçu en préfecture le 06/07/2023

Publié le

ID : 050-200067205-20230706-DEL2023_055-DE



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



ÉDITO

En tant que Président Directeur Général, depuis septembre 2020, de la Société Publique Locale de Développement Touristique du Cotentin, je tiens à remercier l'ensemble des administrateurs pour toute l'énergie, la passion et l'engagement dont toutes et tous font preuve à mes côtés dans leurs mandats d'élus. Avec les collaborateurs salariés mais également les professionnels du tourisme qui s'impliquent au quotidien pour faire rayonner un Cotentin Unique par Nature, je mesure toute l'action déployée par l'ensemble des forces vives au service du territoire.

Avec plus de 3,4 millions de touristes et 5,9 millions d'excursionnistes, l'année 2022 aura été une année exceptionnelle pour le Cotentin.

Comme vous le lirez dans ce rapport d'activité, tous les indicateurs sont en progression par rapport à 2019, année de référence jusqu'à présent.

Vous constaterez que la SPL a poursuivi son action en 2022 pour :

- observer et analyser les tendances du tourisme en s'appuyant sur des études internationales, nationales et aussi en étant en proximité avec les socio-professionnels,
- coordonner et structurer, avec les élus, les professionnels, les résidents, les filières randonnée et nautisme, la croisière, les véhicules aménagés, les liens avec l'Irlande, la qualité de l'hospitalité dans le Cotentin,
- promouvoir notre patrimoine naturel, bâti, historique, gastronomique,
- accompagner et informer en phygital en proposant une expérience, et les services afférents, personnalisée pour chacune et chacun.

La qualité est au cœur de nos préoccupations, tout comme « l'expérience-client » réussie. Notre ambition est de continuer à mener ensemble des projets structurants au service d'une croissance durable pour permettre au Cotentin de poursuivre son développement d'un tourisme choisi, performant, et résolument en phase avec les attentes de ses visiteurs et de ses résidents.

Je terminerai cette introduction en vous annonçant l'excellente nouvelle de la labellisation Qualité Tourisme™ de l'Office de Tourisme du Cotentin, qui renforce notre impact et nos actions en faveur d'un accueil d'excellence sur l'ensemble du territoire.

David MARGUERITTE

PDG de la SPL de Développement
Touristique du Cotentin

SOMMAIRE

≈ VIE STATUTAIRE ET GOUVERNANCE	3
≈ ACCUEIL DES PUBLICS	8
≈ ANIMATION	13
≈ MARKETING, COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION	18
≈ QUALITÉ ET SÉCURITÉ	28
≈ INGÉNIERIE ET OBSERVATOIRE	30
≈ FILIÈRES	32
≈ ADMINISTRATION, FINANCES ET RESSOURCES HUMAINES	38

Envoyé en préfecture le 06/07/2023

Reçu en préfecture le 06/07/2023

Publié le



ID : 050-200067205-20230706-DEL2023_055-DE

VIE STATUTAIRE ET GOUVERNANCE



■ LE CONTRAT DE DSP

La SPL de Développement Touristique du Cotentin répond à une Délégation de Service Public (DSP) avec la Communauté d'Agglomération du Cotentin.

Cette DSP est approuvée pour 4 ans : 2022 - 2025.

Les contrats de concession de service public suivants ont continué de perdurer en 2022 selon les mêmes termes que précédemment. Il s'agit des **contrats établis entre la SPL** et :

■ **La commune de La Hague** pour l'organisation et la commercialisation de visites à vocation touristique et éducative au sein du périmètre du Géoparc,

■ **La ville de Cherbourg-en-Cotentin** pour la programmation, la promotion et la réservation des visites guidées thématiques qui ont lieu tous les mois tout au long de l'année et de façon hebdomadaire en saison.

■ LES ÉLUS – LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La SPL est administrée par :

■ **David MARGUERITTE**

Président de la Communauté d'Agglomération du Cotentin et Président Directeur Général de la SPL de Développement Touristique du Cotentin. Il est épaulé par les Vice-Présidents suivants :

➤ **Manuela MAHIER**

représentant la Communauté d'Agglomération du Cotentin et la commune de La Hague,

➤ **Odile THOMINET**

représentant la Communauté d'Agglomération du Cotentin,

➤ **David LEGOUET**

représentant la commune de Barneville-Carteret,

➤ **Gilbert DOUCET**

représentant la commune de Saint-Vaast-La-Hougue,

➤ **Carles DUPONT**

représentant la Communauté de Communes de la Baie du Cotentin,

➤ **Stéphanie RIES**

administratrice désignée par l'Assemblée Spéciale, représentant l'ensemble des 21 communes se partageant une action.

Le Conseil d'Administration s'est réuni à 5 reprises en 2022 :

■ Le 02 mars ■ Le 27 avril

■ Le 09 juin ■ Le 14 septembre ■ Le 08 décembre

■ LE COMITÉ STRATÉGIQUE

Le Comité Stratégique, composé de **40 socioprofessionnels du Cotentin et de la Baie du Cotentin**, a pour mission de participer à la réflexion stratégique du développement touristique de la destination.

Chaque secteur d'activité est représenté par un censeur titulaire* et un censeur remplaçant. Le représentant des socioprofessionnels, élu par ses pairs, siège au Conseil d'Administration avec voix délibérative (les censeurs siègent au CA avec voix consultatives). Conformément au Règlement Intérieur, le Comité Stratégique se réunit a minima deux fois par an. Les membres sont élus pour trois ans et sont renouvelables par tiers.

Lors du renouvellement du 3^e tiers en septembre 2022, **9 nouveaux membres*** ont intégré le Comité Stratégique ; 2 membres ont été renouvelés dans leur mandat.

Le Comité Stratégique s'est réuni à 3 reprises en 2022 :

- le 22 février
- le 12 septembre
- le 30 novembre

HÉBERGEMENT : Hôtellerie - Hôtellerie de plein air - Hébergeurs particuliers

- ➔ **Hôtel Ambassadeur***** Cherbourg-en-Cotentin - Ludovic HAMEL
- ➔ **Hôtel IBIS** Cherbourg-en-Cotentin - Virginie LEMARCHAND - Renouvellement de mandat en 2022
- ➔ **Hôtel Le Domaine d'Utah Beach** Baie du Cotentin - Nicolas ONFROY*
- ➔ **Le Camping des Carolins**** Côte des Isles - Grégory DESOLLIERS*
- ➔ **Le Camping de l'Espérance****** Côte des Isles - Stéphane LECOURT*
- ➔ **Camping Le Cormoran******* Baie du Cotentin - Frédéric BLET censeur titulaire
- ➔ **Meublé Les Pierres de Lecq***** Côte des Isles - Virginie RICHTER*
- ➔ **Chambre d'hôtes de La Hunnière** Clos du Cotentin - Colette BUTTET
- ➔ **Chambre d'hôtes La Maison des Hirondelles** Clos du Cotentin - Anne MULDER
- ➔ **Meublés Estanval/Belvédère Sciotos** La Hague - Martine DELSERIES

RESTAURATION

- ➔ **L'Auberge des Gobelins** La Hague - Patrick BERTHEAU
- ➔ **La Brasserie de Sainte-Mère** Baie du Cotentin - Laurence ÉTASSE*

PRESTATAIRES DE SERVICES ET DE LOISIRS

- ➔ **Manufacture des Parapluies de Cherbourg** Cherbourg-en-Cotentin - Charles YVON
- ➔ **Port Chantereyne** Cherbourg-en-Cotentin - Céline BOUTINEAU / Magali HAMON
- ➔ **Association La Neire Maôve** Côte des Isles - Olivier PHILIPPE*
- ➔ **Libellule Évasion** Cherbourg-en-Cotentin - Agnès DURAND*
- ➔ **Bonônaturel** Cherbourg-en-Cotentin - Bono BRETON*
- ➔ **La Verdura** Val de Saire - Alain COTTEBRUNE
- ➔ **CPIE du Cotentin** Cotentin - Didier LECOEUR
- ➔ **C.K.M.N.C** Cherbourg-en-Cotentin - David SZLACHTA

SITES ET LIEUX DE VISITE

- ➔ **La Cité de la Mer** Cherbourg-en-Cotentin - Marion FRANÇOIS
- ➔ **Jardin Botanique de Vauville** La Hague - Éric PELLERIN
- ➔ **Manoir du Tourp** La Hague - Floriane ANGER-VALOGNES
- ➔ **Planétarium Ludiver** La Hague - Sébastien FONTAINE
- ➔ **Château de Carneville** Val de Saire - Guillaume GARBE
- ➔ **Ile Tatihou** Val de Saire - Éric JACOB
- ➔ **Hôtel de Beaumont** Clos du Cotentin - Claire DES COURTILS - Renouvellement de mandat en 2022
- ➔ **Musée Airborne** Baie du Cotentin - Magali MALLET
- ➔ **Cidrerie du Père Mahieu** La Hague - Aurore PISMONT*
- ➔ **PNR des Marais du Cotentin et du Bessin** Baie du Cotentin - Jocelyne LEVAVASSEUR
- ➔ **Saumon de France** Cherbourg-en-Cotentin - Pascal CAPLAN
- ➔ **Les Amis du Musée de la Glacerie** Cherbourg-en-Cotentin - Yves MARIE

TRANSPORTEURS DE PASSAGERS

- ➔ **Manche Îles Express** Cote des Îsles - Olivier NORMAND

ÉTABLISSEMENTS PUBLICS ET ASSIMILÉS

- ➔ **Office de Tourisme de la Baie du Cotentin** - Aurélie RENOUE
- ➔ **CCI Ouest Normandie Manche** - Bruno LEGOUT
- ➔ **Attitude Manche** - Paul-Vincent MARCHAND
- ➔ **Association Labels Manche** - Angéla FLAMBARD
- ➔ **Comité Régional du Tourisme Normandie** - Michael DODDS

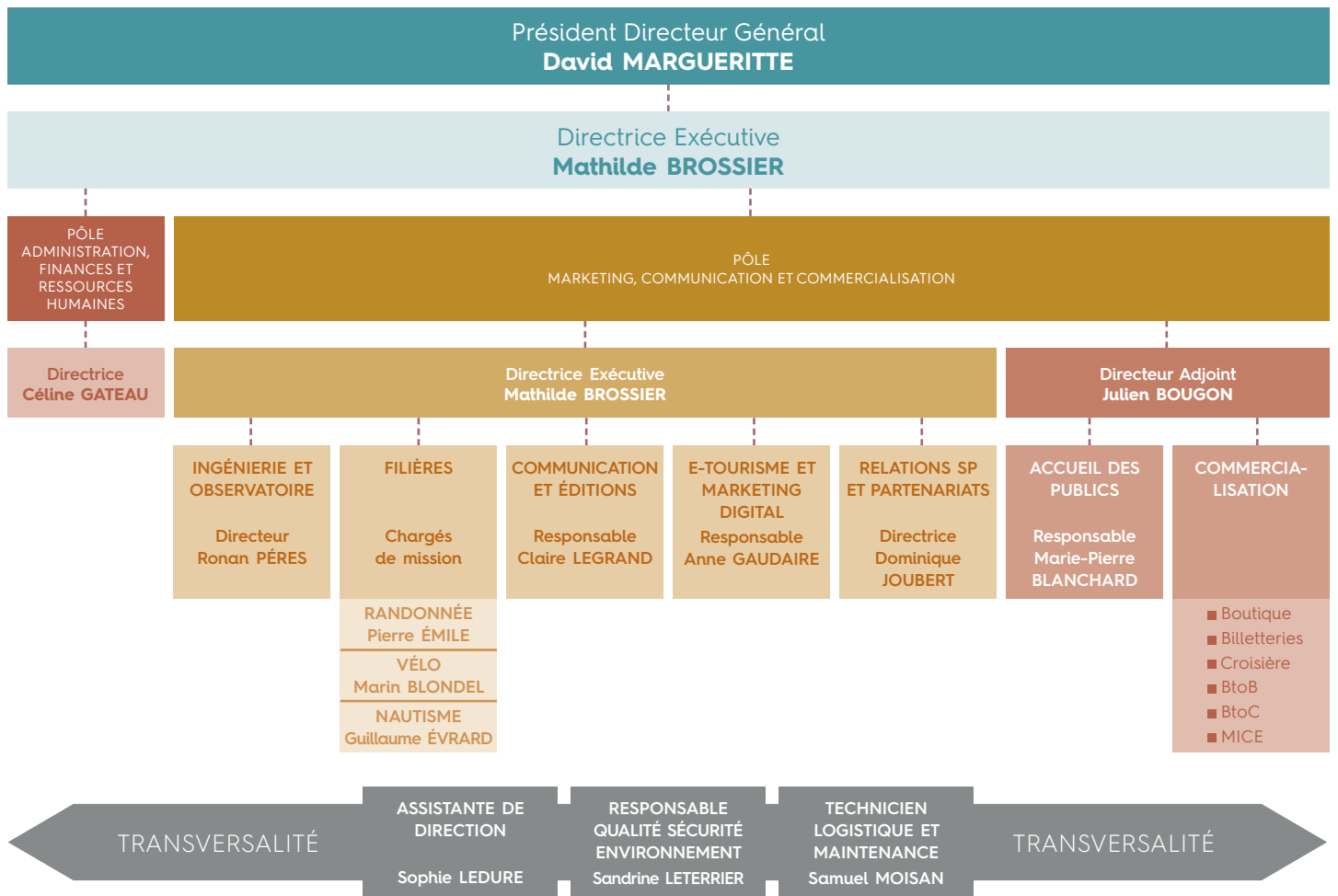
LE FONCTIONNEMENT INTERNE

DIRECTION ET MANDAT SOCIAL

Depuis le renouvellement du Conseil d'Administration, en septembre 2020, le fonctionnement interne de la SPL, reste inchangé, à savoir :

- Le mandat social porté par le PDG, **David MARGUERITTE**,
- La direction exécutive portée par **Loïc FALCHER** jusqu'au 31 juillet 2022 puis par **Mathilde BROSSIER** depuis le 1^{er} août 2022.

ORGANIGRAMME



COTENTIN
UNIQUE
PAR NATURE

ACCUEIL DES PUBLICS

AXE 3 : qualifier et perfectionner l'accueil

LES P'TITS
CURIEX
DU COTENTIN



Expl
Explore

*Viser l'excellence
en matière d'accueil*

BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

■ LA FRÉQUENTATION DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

En 2022, 1,3 % des visiteurs sont passés dans l'un de nos BIT.

DEMANDES	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.	TOTAL
GOURY	181	332	368	1 457	1 955	2 024	3 026	4 647	2 578	756	342	240	17 906
ST-VAAST-LA-HOUGUE	155	313	332	1 003	1 396	1 277	2 553	2 953	1 293	717	315	211	12 518
BARNEVILLE-CARTERET	178	379	556	1 135	1 264	1 557	2 352	2 732	1 225	709	359	369	12 815
CHERBOURG-EN-COTENTIN	198	432	559	1 561	1 798	1 629	3 690	4 762	2 864	1 313	437	375	19 618
BARFLEUR	63	134	138	544	685	918	1 817	2 194	797	303	148	63	7 804
VALOGNES	222	365	488	437	585	692	1 164	1 048	680	338	308	252	6 579
PORT-BAIL-SUR-MER	101	147	208	572	577	698	1 473	1 165	366	93	58	115	5 573
QUETTEHOU						234	389	406	143				1 172
PLAGE DE SCIOTOT							202	229	0				431
BRICQUEBEC-EN-COTENTIN						216	564	842	53				1 675
QUINÉVILLE							562	591	0				1 153
HORS-LES-MURS							277	475	0				752
MUSÉE BARBEY D'AURÉVILLY ST-SAUVEUR						61	75	46	3				185
TOTAL	1 098	2 102	2 649	6 709	8 260	9 306	18 144	22 090	10 002	4 229	1 967	1 625	88 181

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

MODE DE CONTACT DES QUESTIONS POSÉES

Guichet	Courrier	Téléphone	Email
94 %	3 %	2 %	1 %

ORIGINE DES VISITEURS

TOP 5 : 60 %

89 % FRANÇAIS	Ile de France	18 %
	Normandie	18 %
	Haut-de-France	8 %
	Pays de la Loire	8 %
	Bretagne	8 %

TOP 4 : 75 %

11 % INTERNATIONAUX	Allemagne	29 %
	Belgique	20 %
	Royaume-Uni	18 %
	Pays-Bas	8 %

■ LES ÉDITIONS DÉDIÉES À L'ACCUEIL DES TOURISTES

27 % des remarques positives remontées par les touristes dans les accueils concernent la qualité des éditions de l'Office de Tourisme.

Dans un souci d'impact environnemental, de ressources financières et pour mieux répondre aux attentes des clientèles, une réflexion est en cours sur l'évolution des éditions papier de l'Office de Tourisme pour une nouvelle collection en 2024.



Avant le séjour

Séduire de nouvelles clientèles avec **le magazine touristique du Cotentin**, associé au territoire de la Baie du Cotentin. Il est utilisé également en accueil chez nos partenaires et très apprécié des hôteliers

Fr : 30 000 ex / GB : 4 000 ex / D et NL : 3 000 ex

Le magazine 2023 a été conçu en 2022 pour une parution en mars de l'année suivante

Pendant le séjour

Le guide touristique du Cotentin, peu d'éditorial, axé sur les partenariats de l'Office de Tourisme (financé en partie par les insertions publicitaires et les packs de services)

Fr : 40 000 ex /

GB : 5 000 ex / D et NL : 2 000 ex



La gestion des éditions suivantes varie en fonction des stocks d'une année sur l'autre :



Les sous-mains « parcours touristiques » de villes et incontournables des territoires, utilisés dans les bureaux de l'Office pour orienter les visiteurs (financés intégralement par les insertions publicitaires)

Cherbourg-en-Cotentin : 25 000 ex, Val de Saire : 20 000 ex

La Hague : 20 000 ex, Côte des Isles : 20 000 ex

Les essentiels de Cherbourg et du Clos du Cotentin une approche patrimoniale de la visite du territoire (financés en partie par une insertion publicitaire en dernière de couverture)

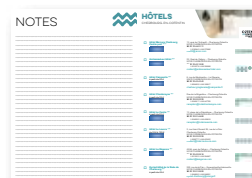
Cherbourg-en-Cotentin : Fr : 15 000 ex / GB : 5 000 ex / Esp : 2 000 ex

Clos du Cotentin : Fr : 7 000 ex



La carte touristique

un outil pratique de situation et de géolocalisation en 4 langues, en 60 000 ex



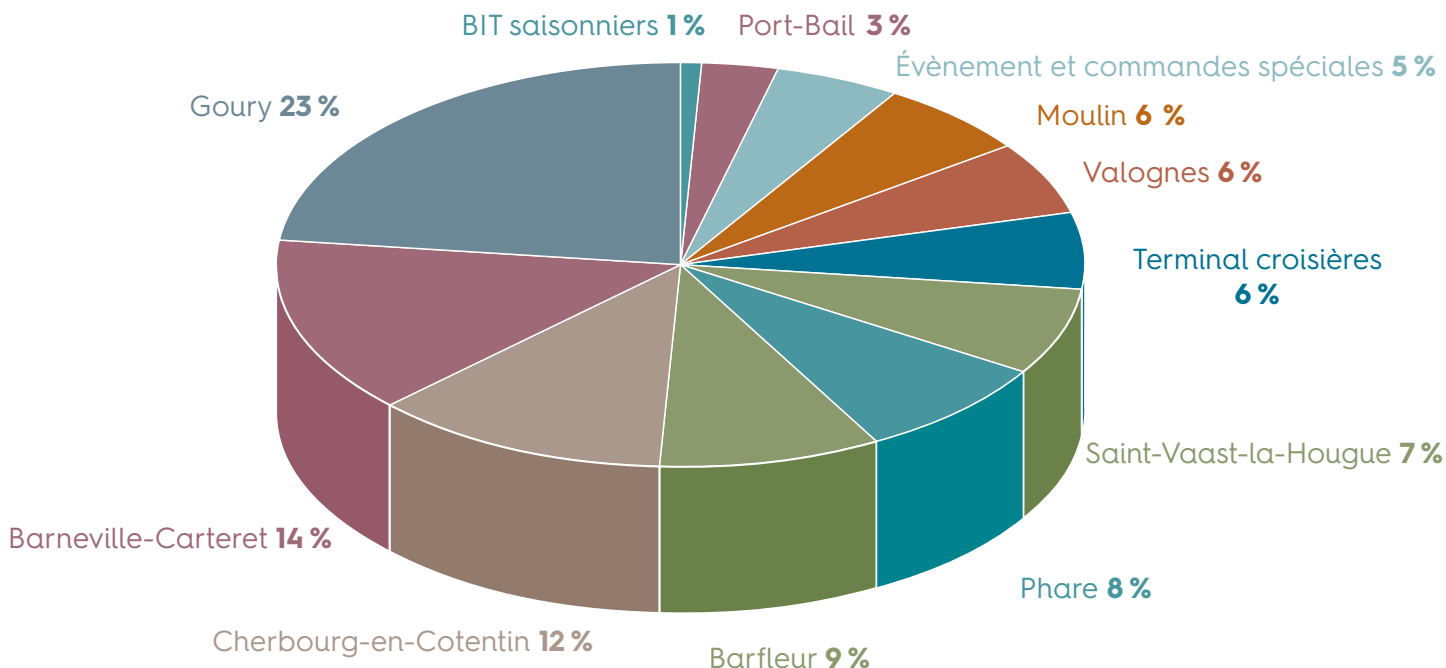
Liste des hôtels de Cherbourg-en-Cotentin (financé intégralement par la régie publicitaire)

Fr : 2 000 ex

Les tables des marées : en partenariat avec le Port Chantereyne et la SPL des Ports de la Manche, l'Office de Tourisme participe à l'édition des tables des marées des ports de Barneville-Carteret, Port-Bail-sur-Mer, Cherbourg-en-Cotentin et Saint-Vaast-la-Hougue.

BOUTIQUE

Répartition du chiffre d'affaires de la boutique par point de vente



CHIFFRE D'AFFAIRES	NOMBRE DE PANIERS	PANIER MOYEN
170 369 €	17 296	9,03 €

TOP 10 CHIFFRE D'AFFAIRES

Skyline métal Cotentin	13 784 €
Cartes postales Lumières marines	9 196 €
Topoguide Les sentiers de la Hague (ed.2021)	5 604 €
Médaille Monnaie de Paris Cotentin Unique	4 586 €
Cartes postales Gulf Stream grand format 21x10	3 491 €
Carte IGN 1210	3 041 €
Topoguide Les sentiers du Val de Saire	2 770 €
Le Pochon cabas Cotentin Unique par Nature	2 439 €
Topoguide de Barfleur aux plages du D Day	2 370 €
Topoguide de la Côte des Isles	2 024 €

TOP 10 VOLUME DES VENTES

Cartes postales Lumières marines	6 131	9 196 €
Médaille Monnaie de Paris Cotentin Unique	1 835	4 586 €
Timbre France	1 568	1 817 €
Cartes postales Gulf Stream grand format 21x10	1 247	3 491 €
Timbre Monde	1 152	1 900 €
Cartes postales Gulf Stream petit format 15x10	627	923 €
Cartes postales La Hague	607	607 €
Topoguide Les sentiers de la Hague (ed.2021)	569	5 604 €
Médaille La Mora	507	1 267 €
Magnet Normandie breloques	499	1 497 €



Conventions de partenariat signées :



228 429 €
 de chiffre d'affaires généré pour les prestataires contre **143 762 € en 2021**

soit une évolution de

+ 59 %

- ➔ Vente en ligne : **59 % des ventes totales de billetterie**
 + **32,6 % en volume**
 + **33 000 €** de chiffre d'affaires par rapport à 2021

➔ En 2023, le site **www.encotentin.fr** opère une refonte avec pour objectif de faciliter la vente en ligne.

TOP 3 CHIFFRE D'AFFAIRES

LA CITÉ DE LA MER 61 000 €	TATIHOUE 30 000 €	LA NEIRE MAÔVE 29 600 €
---	------------------------------------	--

LE SCHÉMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION (SADI)

■ L'Office de Tourisme poursuit l'aménagement du concept d'accueil des bureaux, après Barneville-Carteret et Barfleur, Port-Bail-sur-Mer devient le 3^e bureau aménagé.



■ L'autre point essentiel est la signature du bail d'une **réserve centralisée à Valognes**, située dans la ZA de la Tassinerie. Cet espace de 284m² comporte 192m² d'aire de stockage. Celle-ci permet de rationaliser toutes les réserves de la documentation et des produits boutique. L'espace bureau quant à lui deviendra à terme un **centre de back office** où seront traités tous les contacts à distance (téléphonie, emails, courriers...) de la clientèle touristique.



■ L'installation de deux bornes tactiles (à Les Pieux et Saint-Pierre-Église) pour répondre à l'accueil hors les murs. Ce dispositif sera également mis en place à Beaumont-Hague.

94 % de la population étant équipée de téléphones intelligents en 2021 selon l'INSEE, seules ces trois bornes seront implantées sur le territoire.



ANIMATION

AXE 2 : animer et mettre en mouvement



Rendre plus actif et plus dynamique le territoire

PHARE DE CARTERET



17 207 visiteurs

+ 18,5 %

par rapport à 2019

FRÉQUENTATION

Visites diurnes	15 095
Visites nocturnes	813
Journées du Patrimoine	1 020
Visites commentées groupes	279

En 2022, du mois d'avril à mi-novembre, une exposition d'Arnaud GUERIN a été installée dans les jardins du phare de Carteret sur la thématique des oiseaux marins « SEA BIRDS les oiseaux de l'extrême ».

En 2023, les visites guidées en journée ne seront plus programmées pour éviter de fermer l'accès libre et de fait, limiter le nombre de visiteurs.

La montée en haut du phare sera toujours proposée et payante au tarif de 3 €. Concernant les visites nocturnes, le nombre de dates augmentera en 2023, le tarif sera également revu passant de 5€ à 8€ par adulte.

5 955 visiteurs

+ 77 %

par rapport à 2019

MOULIN À EAU MARIE RAVENEL

MEUNIÈRE & POÉTESSE



Pour la deuxième année, **les trois moulins du Cotentin**, le moulin à vent du Cotentin à Fierville-les-Mines, le moulin à eau de Bonnefontaine à Grosville et le moulin à eau de Marie Ravenel se sont associés pour organiser les **Journées des Moulins**.

ATELIERS PAIN 100 personnes / 7 dates

Côté production, le moulin a écrasé 1 tonne de blé et les boulangères ont proposé du pain les dimanches matin en été et à l'occasion d'événements.



LE MINI-GOLF DE CARTERET

2 473 visiteurs
 entre mai et août
 (week-ends de mai et juin
 puis tous les jours de juillet-août)

+ 53,5 %
 par rapport à 2019

ANIMATIONS ET MANIFESTATIONS

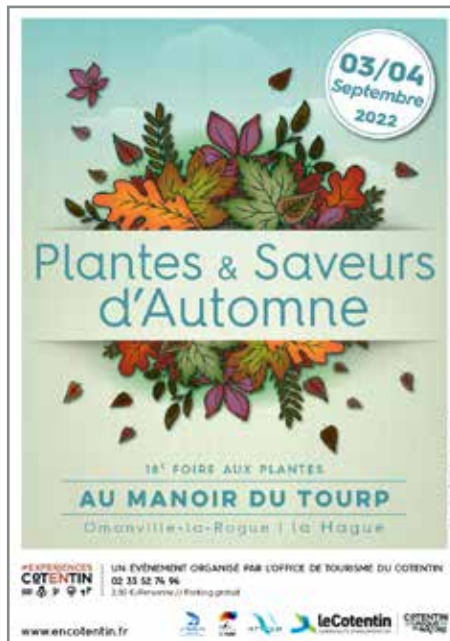
■ LES MANIFESTATIONS DE L'OFFICE DE TOURISME



CAMPAGN'ART

Dimanche 3 juillet 2022

6 000 visiteurs



PLANTES ET SAVEURS D'AUTOMNE

Samedi 3 et dimanche 4 septembre 2022

3 319 visiteurs



RANDONNÉES EN COTENTIN

35 dates

1 377 randonneurs
 soit une moyenne de 40 participants par date
 en partenariat avec l'association Les Randonneurs de la Côte des Isles

■ LES ANIMATIONS DE L'OFFICE DE TOURISME

- RANDOS GOURMANDES** ➔ **12 SORTIES / 149 PARTICIPANTS**
Le Vast, Saint-Vaast-la-Hougue et Auderville
- RANDOS AU CRÉPUSCULE** ➔ **7 DATES / 140 PARTICIPANTS - Nouveauté 2022**
Fermanville, Saint-Vaast-La-Hougue et Barneville-Carteret
- SORTIES NATURE** ➔ **19 SORTIES / 488 PARTICIPANTS**
17 sorties encadrées par l'OT et 2 sorties avec le CPIE
- CARRIOLE À VALOGNES** ➔ **6 JOURS / 250 PARTICIPANTS**
- VISITES EN COTENTIN** ➔ **19 VISITES / 233 PARTICIPANTS**
- AÉROPORT** ➔ **7 DATES / 261 PARTICIPANTS**
- FAMILLE PLUS** ➔ **26 ANIMATIONS / 551 PERSONNES**
 - 11 ateliers P'tits faïenciers ■ 3 chasses aux œufs
 - 2 balades contes et légendes ■ 5 chasses au trésor
 - 2 ateliers nichoirs ■ 3 spectacles

■ LES ANIMATIONS EN PARTENARIAT

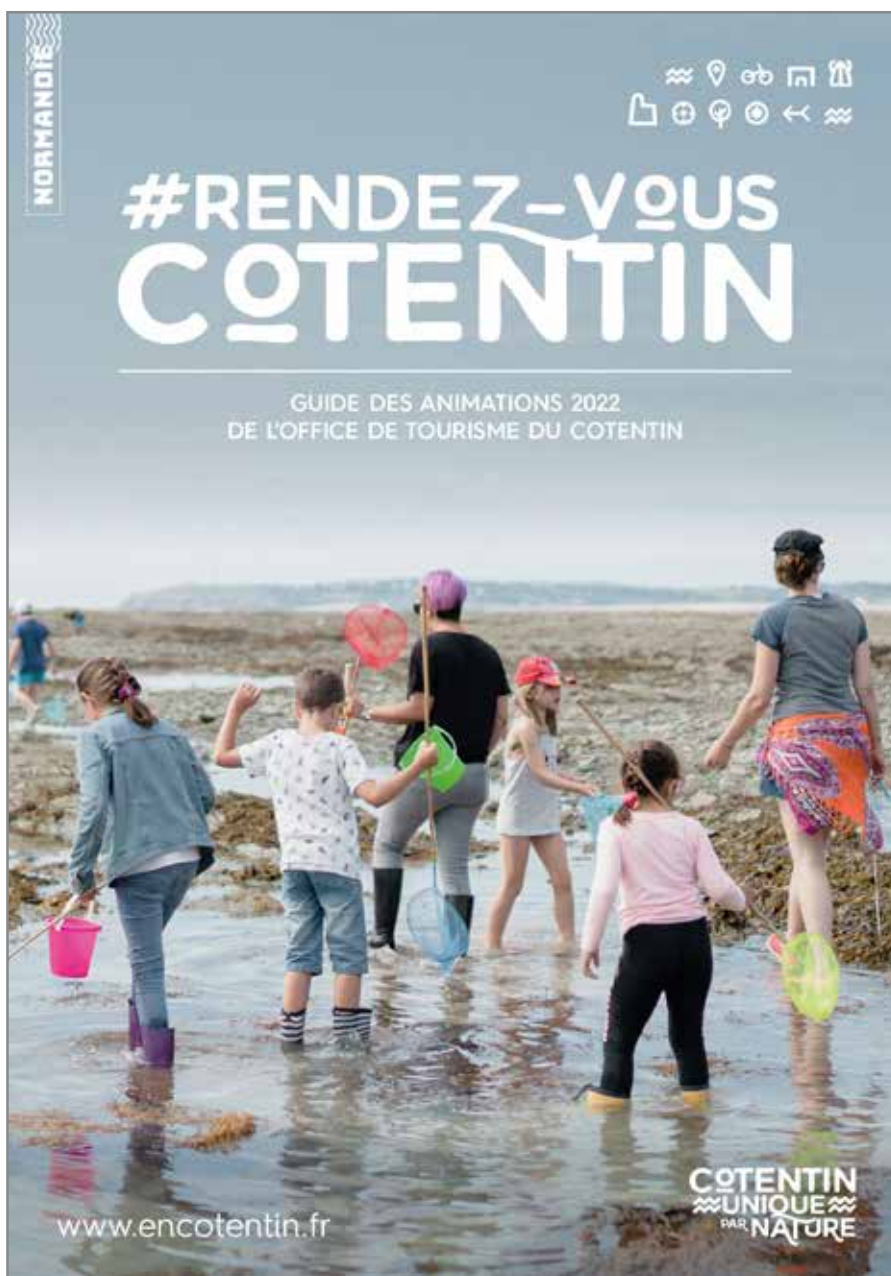
- VISITES GUIDÉES DE CHERBOURG-EN-COTENTIN**
➔ **1 956 VISITES / 233 PARTICIPANTS**
 - **Les visites mensuelles gratuites** : 341 personnes sur 15 visites
 - **Les visites estivales payantes** : 1 121 personnes sur 56 visites
 - **Les Journées Européennes du Patrimoine** : 494 personnes sur 11 visites
- RADE DE CHERBOURG À BORD DE L'ADÈLE**
➔ **7 DATES / 201 PARTICIPANTS**
- ANDRA**
sortie couplée avec une activité supplémentaire
➔ **12 DATES / 92 PARTICIPANTS**
 - Les mardis : Digulleville - 30 personnes
 - Les jeudis : contes et légendes - 43 personnes
 - Vacances de printemps et de la Toussaint avec Ludiver et Le Manoir du Tourp - 19 personnes
- GÉOPARC**
➔ **16 SORTIES / 212 PARTICIPANTS**



COTENTIN, QUEL DÉLICE !

Exposition itinérante de 25 panneaux et 50 photos d'Alice BERTRAND, Amandine LHYVER et les textes de Stéphanie GRÉSILLE par l'agence Big Red One.

- ➔ **Les Pieux** : 16 mai - 17 juin
- ➔ **Bricquebec-en-Cotentin** : 18 juin - 18 juillet
- ➔ **Barneville-Carteret** : 19 juillet - 21 août
- ➔ **Sainte-Mère-Église** : 22 août - 15 septembre
- ➔ **Cherbourg-en-Cotentin** : 16 septembre - 16 octobre
- ➔ **Valognes** : 17 octobre - 13 novembre
- ➔ **Saint-Pierre-Église** : 14 novembre - 15 décembre



Nouveauté 2022 : Guide des animations de l'Office de Tourisme - 10 000 ex

MARKETING, COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION

AXE 5 : s'affirmer et exister

COTENTIN
UNIQUE
PAR NATURE

*Renforcer la notoriété
et faire évoluer
durablement l'image*

SERVICE COMMUNICATION ET ÉDITIONS

■ LA MARQUE COTENTIN UNIQUE PAR NATURE

Publiée dans le Bulletin Officiel de la propriété intellectuelle par les services de l'INPI le 9 août 2019, la marque **Cotentin Unique par Nature** est notre outil de communication transversal pour exprimer le positionnement, l'attractivité du territoire et sa singularité.

Les enquêtes clientèles, d'image, de notoriété et de satisfaction menées auprès de la clientèle touristique ont permis d'établir un diagnostic partagé du territoire.

LE POSITIONNEMENT PARTAGÉ DU TERRITOIRE :

Cotentin Unique Par Nature

Une nature sauvage - Une destination unique

DES OUTILS DE COMMUNICATION



Stratégie web
Site et newsletters



Réseaux sociaux



Petits cadeaux



Presse



Espaces d'accueil



Éditions



Événementiels
PLV



Boutiques

DES ACTEURS

Élus - Socioprofessionnels - Équipes - Résidents

DES UNIVERS

Itinérance / Nautisme
Sémantique et iconographique (vidéo - photo)



- **La force de la mer** et de ses paysages
- **Une nature sauvage** dans un littoral accidenté
- **Une terre secrète** méconnue et inattendue
- **Du ressourcement au dépassement** de soi

OBJECTIFS

- Assoir la notoriété de la destination,
- Faire connaître au niveau local notre marque, susciter l'appropriation par les élus, les prestataires et les résidents.

L'appropriation de cet outil identitaire se développe grâce aux différents **supports et actions de communication interne et externe** : éditions, site Internet, réseaux sociaux, PLV, photothèque, vidéothèque, outils internes, outils d'accueil, presse...

En 2023, une analyse de la marque sera réalisée après 4 ans d'existence.



🌊 CIBLES

- ➔ Partenaires
- ➔ Élus
- ➔ Résidents
- ➔ Touristes

Véhiculer la marque et son appropriation passent par la création et la diffusion d'un ensemble de petits cadeaux

STICKER COTENTIN UNIQUE PAR NATURE (action débutée en 2019)

- **Juillet** : distribution dans toutes les boîtes à lettres du Cotentin via le magazine de l'Agglomération - 100 000 ex
- **Septembre** : réédition 20 000 ex

AUTRES GOODIES

- **Novembre** : renouvellement des stocks de tote-bags, mugs, crayons, de sacs papier en fonction des besoins

■ **LES OUTILS DE COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE**

Mise en forme d'un ensemble de supports dédiés à l'information institutionnelle, l'observatoire (bilan de saison, chiffres clés) et partenariale : guide du partenaire, sticker, cartes de visite, vademécum...

■ **LES RELATIONS PRESSE**

Les actions presse destinées aux médias français spécialisés dans le tourisme, le voyage, la gastronomie, l'art de vivre sont une des clés de la promotion.

Elles résultent d'une collaboration avec l'agence de presse **aiRPur** et pour certains accueils avec l'agence d'attractivité Attitude Manche ou le Comité Régional du Tourisme de Normandie (principalement pour l'accueil de journalistes internationaux).

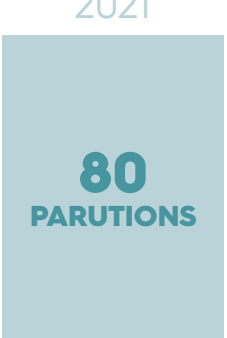
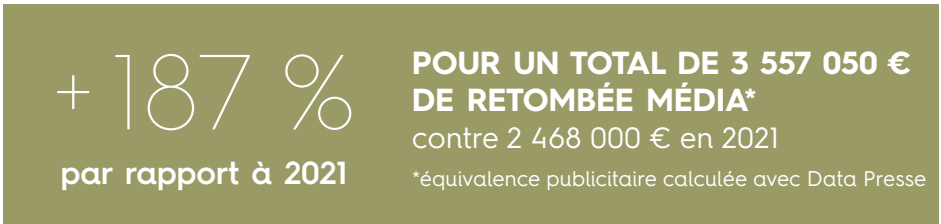


🌊 ACTIONS

- ➔ **1 dossier de presse générique** : 870 contacts
- ➔ **2 communiqués de presse** : Cotentin, Quel Délice ! et Monument Préféré des Français
- ➔ **1 voyage de presse** : pour faire vivre in situ l'expérience COTENTIN
 4 journalistes accueillis : France Dimanche, 24 Heures (quotidien Suisse), Camping-car Magazine, Bien dans ma vie by Femme Actuelle - plus de 17 pages de retombées
- ➔ **12 médias et influenceurs** accueillis

EXEMPLES DE PARUTIONS

25 pages dans *Côté Ouest*, 2 pages dans *Biba*, 2 reportages de 6 et 4 min sur *TF1* le week-end, de 9 min sur *France 2*, 7 pages dans *Cycle*...



LE BUREAU DES TOURNAGES

8 demandes dont 4 via Normandie Images qui concernent des recherches de décors, d'adresses d'hébergements ou de solutions pratiques :

- ➔ « **Run Story** », Mathieu SIMONET et Julie VOISIN
- ➔ « **Un métier sérieux** », Thomas LILTI et Blandine LECOINTRE
- ➔ « **À la fin de la terre** » - **Court métrage**, Omar BEKHALED
- ➔ « **Submersibles** », Mathieu NAERT
- ➔ « **Vikings** », Thomas SPONY
- ➔ « **Les rois de la piste** », Thierry KLIFA et Maxime DELAUNEY
- ➔ « **La vénus d'argent** », Hélène KLOTZ
- ➔ **Court métrage**, Aretha ISKANDAR



Pour la première année de fonctionnement du guichet unique, un diagnostic de l'accueil des tournages dans le Cotentin a été réalisé en collaboration avec l'agence 228.

SERVICE E-TOURISME ET MARKETING DIGITAL

■ LA MÉDIATHÈQUE

- ➔ **25 reportages photos sur des thèmes spécifiques** : la randonnée en hiver, l'activité vélo, une visite guidée, une sortie nocturne, le rendez-vous BtoB, des prises de vues en studio pour les produits boutique, des sélections de photos suite à des accueils de blogueurs, ou auprès de professionnels locaux.
- ➔ **4 vidéos** : la pastille nautisme enfant / le Moulin à eau / Nestor en Cotentin / Un présent par Nature (150 000 impressions de publications).

Ces vidéos ont généré 27 180 minutes vues sur Facebook.

■ LA STRATÉGIE DIGITALE

🌐 SITE INTERNET

Pour répondre au mieux aux attentes de ses clientèles, l'Office de Tourisme du Cotentin met à jour le **site Internet présentant l'exhaustivité de l'offre touristique.**

Il répond à **une promesse de séjour unique**, ainsi la valorisation de l'offre passe aussi bien par la qualité des images et vidéos que par les contenus qu'il propose. La base de données régionale et départementale Tourinsoft alimente le site avec une mise en avant des partenaires de l'Office de Tourisme.

- En 2022, l'Office de Tourisme a poursuivi sa stratégie de promotion de la destination avec la création de contenus et le déploiement de nouveaux outils permettant de toucher de nouvelles cibles ou de fidéliser son audience. Il a surtout développé la mise en marché de l'offre et facilité la possibilité de réserver directement en ligne, que ce soit auprès d'hébergeurs mais aussi pour des prestations sèches.

LA FRÉQUENTATION DU SITE

Nombre de sessions

2022	1 046 722
2021	878 469

+ 19,15 %

Nombre d'utilisateurs

2022	693 177
2021	504 036

+ 22,65 %

Nombre de pages vues

2022	2 767 558
2021	2 677 883

+ 3,35 %



Le top 3 des pages les plus vues :

LE LIVE
 ET LES WEBCAMS
325 891
pages vues

CHERBOURG
52 213
pages vues

AGENDA
40 570
pages vues

Scannez et découvrez votre compagnon digital

nestor.encotentin.fr

- Création de l'outil « **Nestor en Cotentin** » : cette web application permet aux mobinautes de connaître en temps réel depuis leur smartphone, l'ensemble de l'offre touristique disponible autour d'eux et répondant à leurs attentes.
- Lancé fin 2022, Nestor en Cotentin compte **38 229 pages vues**.

E-RÉPUTATION

Afin de maîtriser l'image de l'Office de Tourisme sur le web, le service effectue une veille sur les commentaires (Google, Tripadvisor et Le Petit Futé) et apporte des réponses personnalisées aux internautes.

4,5/5 sur 425 avis

RÉSEAUX SOCIAUX

*Le Cotentin a une diversité naturelle, culturelle et historique.
 C'est une destination créatrice de moments uniques grâce à la particularité de son territoire.*

L'Office de Tourisme interagit sur les réseaux sociaux et crée du lien avec la communauté autour d'un hashtag répondant à la marque : **#CotentinUnique**

	Nombre d'abonnés	Réactions	Nombre de publications	Évolution du nombre de fans
Facebook	34 651	106 983	204	+ 25,5 %
Instagram	12 699	46 086	70	+ 310 %
Twitter	3 464	3 685	186	+ 8,25 %
Linkedin	3 477	2 535	62	+ 54 %

Le top 3 des posts :



f 185 000 personnes touchées



f 150 000 personnes touchées



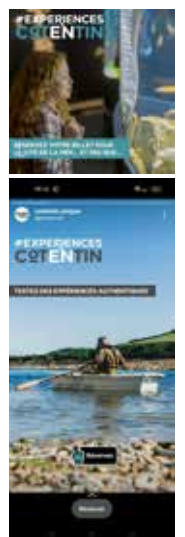
f 136 000 personnes touchées

CAMPAGNES SPONSORISÉES

L'Office de Tourisme a élaboré une stratégie commerciale en structurant une offre BtoC réservable en ligne.

Les actions menées :

- Augmentation de la notoriété via la mise en place d'un calendrier de campagnes sponsorisées sur les réseaux sociaux, dont les objectifs sont :
 - ➔ Acquérir de nouveaux abonnés
 - ➔ Déclencher des visites sur le site
 - ➔ Déclencher des ventes sur le site
- Marketing automation : accompagnement et conception de workflows et d'envois de newsletters mensuelles destinées à la base de données grand public (cf. L'activité réceptive vis-à-vis des clientèles touristiques BtoC (p.24).



SERVICE COMMERCIALISATION

■ L'ACTIVITÉ RÉCEPTIVE VIS-À-VIS DES CLIENTÈLES TOURISTIQUES (BtoC)

RÉSULTATS

- ➔ 12 contrats
- ➔ 294 personnes reçues
- ➔ 1140 nuitées vendues : 77 associations / 5 scolaires

■ CA : 87 097 € ■ Marge : 9 358 € ➔ 11% ■ CA moyen par contrat : 7 259 €

DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE INDIVIDUELLE RÉSERVABLE EN LIGNE

L'émergence du Covid-19 a agi comme un accélérateur de tendances et pousse l'Office de Tourisme, depuis 2020, à repenser l'offre individuelle et à **développer une gamme de produits expérientiels** réservables en ligne.

Ce nouvel axe de développement s'articule autour des actions suivantes :

- **Référencement de l'offre expérientielle** et réservable en ligne via les outils Open System (hébergements et activités) et **sensibilisation des prestataires ne disposant pas encore de ces outils.**
- **Composition d'une offre répondant aux tendances du marché**, en lien avec les cibles identifiées (duos, familles, tribus et groupes d'amis), sous **la forme de packages dynamiques** (hébergement + activités optionnelles) ou de **prestations sèches.**
- Mise en marché de l'offre en ligne en repensant **le parcours client**, afin d'augmenter le niveau du panier moyen et de générer davantage de retombées économiques sur le territoire.

■ L'ACTIVITÉ RÉCEPTIVE VIS-À-VIS DES PROFESSIONNELS (BtoB)

RÉSULTATS

- ➔ 9 contrats
- ➔ 431 personnes reçues : 7 autocaristes / 2 agences (Paris et Bretagne)
- ➔ 409 de nuitées vendues par l'OT

■ CA : 82 204 € ■ Marge : 5 407 € ➔ 6,6% ■ CA moyen par contrat : 9 134 €

TYPE DE SÉJOURS

- ➔ 3 longs séjours - moyenne de 5 jours sur place sur l'ensemble du Cotentin
- ➔ 4 courts séjours - 2 à 3 jours sur place
- ➔ 2 journées

PROVENANCE

- ➔ **Manche** : 1 journée
- ➔ **Bretagne** : 4 courts séjours
- ➔ **Paris** : 1 long séjour
- ➔ **Drôme** : 1 long séjour
- ➔ **Bénélux** : 1 long séjour et 1 journée

Avant octobre 2021, la demande BtoB était quasi-nulle.

En octobre 2021 se tenait le **1^{er} salon IFTM TOP RESA**, post-crise sanitaire, avec peu d'exposants internationaux, ce qui a augmenté très fortement la fréquentation des destinations françaises. De nombreux professionnels n'avaient jamais pensé à programmer le Cotentin.

Au total, **16 séjours référencés** (brochure papier et site Internet).

Quelques exemples : ■ **Demy Voyages** ■ **Léonard Voyages** ■ **Agence ARTS ET VIE**

Les devis faits pour des groupes constitués ont, dans l'ensemble, bien fonctionné. Ceux programmés en GIR (groupement d'individuels regroupés) ont eu plus de mal à se remplir, car la clientèle essentiellement seniors avait encore du mal à se projeter.

■ L'ACTIVITÉ DU TOURISME D'AFFAIRES (MICE)

🌊 RÉSULTATS

- ➔ 7 contrats
- ➔ 455 personnes reçues : 2 administrations / 2 universités / 1 association / 2 entreprises

■ CA : 13 362 € ■ Marge : 1 209 € ➔ 11% ■ CA moyen par contrat : 1 670 €

🌊 TYPES DE SÉJOURS

- ➔ Colloque universitaire
- ➔ Séminaire cohésion Tatihou
- ➔ Navettes bus et visites culturelles

🌊 PROVENANCES

- ➔ 4 Manche
- ➔ 1 Calvados
- ➔ 1 Orne
- ➔ 1 Nord
- ➔ 1 Seine-Maritime

🌊 CONSEIL SUR LES GRANDS ÉVÉNEMENTS

- ➔ Cyclocross
- ➔ Drheam Cup
- ➔ BioEconomy For Change
- ➔ Grand Océan
- ➔ Débarquement
- ➔ Grand Large Yachting
- ➔ EOPSA European ONSHORE

🌊 SALONS

■ PARIS, 15 JUIN :

Le Workshop Soirée Normandie s'est déroulé au **Centre culturel** en lien avec le **CRT Normandie**. Rencontre avec une **cinquantaine** d'entreprises et administrations.

■ BAGNOLES DE L'ORNE, 22 NOVEMBRE :

Le Workshop a permis de rencontrer une **trentaine** d'entreprises normandes et parisiennes.



🌊 ACTIONS DE PROMOTION

■ RENDEZ-VOUS EN COTENTIN

« **Rendez-vous en Cotentin, une destination atypique, inattendue et dépaysante** » pour la **clientèle professionnelle** (agences de voyages, autocaristes, agences événementielles...). L'Office de Tourisme, en tant qu'agence réceptive de référence et experte du territoire, fédère, accompagne et crée un réseau local d'acteurs touristiques autour d'actions innovantes. Après l'événement virtuel « **Live en Cotentin** » en fin d'année 2021, le service a organisé « Rendez-vous en Cotentin », un workshop pour développer l'offre spécifique des voyageurs.

Inscrits : **80 professionnels** (22 MICE + 58 BtoB) **65 structures différentes** (21 MICE + 44 BtoB) en provenance du grand-ouest et de la région parisienne responsables d'agences de voyages, autocaristes, entreprises et administrations dans les domaines du tourisme d'affaires et de loisirs, des tours opérateurs scolaires...

■ L'ACTIVITÉ DE LA CROISIÈRE

Une nouvelle année de référence !

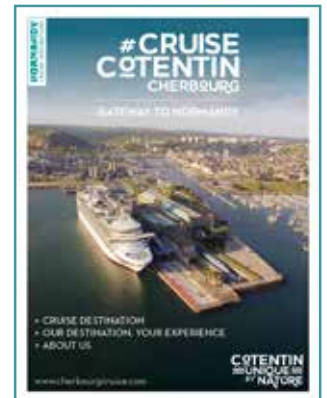
Après une année 2021 définie comme transitoire en raison de la reprise progressive de la venue des paquebots à Cherbourg-en-Cotentin, **2022 signe une nouvelle année de référence**, en nombre de passagers accueillis !

Le service croisière a mis l'accent sur :

- La création d'une **Gouvernance** afin d'impulser une « culture croisière », s'articulant autour de 2 organismes que sont le **Comité de Pilotage Croisière (CoPil)** et le **Conseil de Développement Croisière (CoDev)** pour fédérer les acteurs majeurs et en comprendre leurs enjeux.
- La **mobilité des croisiéristes indépendants** les jours d'escales en concertation avec l'Agglomération du Cotentin avec un **service de navettes Cap Cotentin**. 27 escales et **près de 7 000 passagers** ont utilisé ce service.
- L'installation du label « **Cruise Friendly** » pour fédérer les restaurants, commerces, musées...
- L'organisation de la 3^e édition des « **Rendez-vous de la Croisière** » entre les professionnels de la filière et les acteurs locaux.

CHIFFRES CLÉS

- **57 escales** (dont 13 inaugurales, 1 double, 1 overnight, 1 imprévue et 1 technique)
- **94 976 passagers** et environ **45 000 membres d'équipage**
 - ➔ **20 676 excursionnistes** (soit 22 % des passagers)
le reste des passagers visite Cherbourg-en-Cotentin



CONGRÈS COMMERCIAUX

- **Seatrade Cruise Global** à Miami, du 25 au 28 avril
- **Cruise Europe Conférence** à Edimbourg, du 17 au 19 mai
- **Seatrade Med**, à Malaga, les 14 et 15 septembre



Ces grands événements sont propices aux échanges et rencontres entre les professionnels du secteur.

Cette période a également favorisé de **nombreux échanges avec les membres de nos réseaux professionnels** que sont les Ports Normands (Le Havre, Rouen, Honfleur et Caen-Quistreham), les French Atlantic Ports (FAP), Cruise Europe, Atout France et Cruise Lines International Association (CLIA).





SERVICE RELATIONS AVEC LES SOCIOPROFESSIONNELS ET PARTENARIATS

MISSIONS

- Administrer la base de données départementale et régionale Tourinsoft sur les sites internet de Normandie Tourisme, d'Attitude Manche et de l'Office de Tourisme du Cotentin
- Visiter les entreprises touristiques pour disposer d'une bonne connaissance de l'offre touristique
- Apporter un soutien technique, animer le réseau des acteurs du tourisme, sensibiliser la montée en gamme et à la qualité de l'offre touristique du Cotentin, organiser les rencontres du tourisme...

AVANTAGES POUR LES SOCIOPROFESSIONNELS ET L'OFFICE DE TOURISME

- **Un interlocuteur unique** pour les prestataires touristiques : l'Office de Tourisme du Cotentin
- La gestion directe des informations et la **mise à jour des offres en temps réel**
- L'**amélioration des contenus** permettant d'augmenter la vente de séjours et de prestations
- La mise à disposition d'outils numériques dont notamment **le module de gestion des disponibilités des hébergements** à la nuitée ou à la semaine
 - ➔ Par exemple, la page « www.encotentin.fr/disponible-ce-soir » est arrivée en 3^e place des pages les plus vues sur le site en septembre, elle était à la 16^e place en août et à la 559^e place, en juillet
- Pour l'Office de Tourisme, une **parfaite connaissance des structures touristiques** et des offres associées,



3 packs de services proposés aux prestataires touristiques :

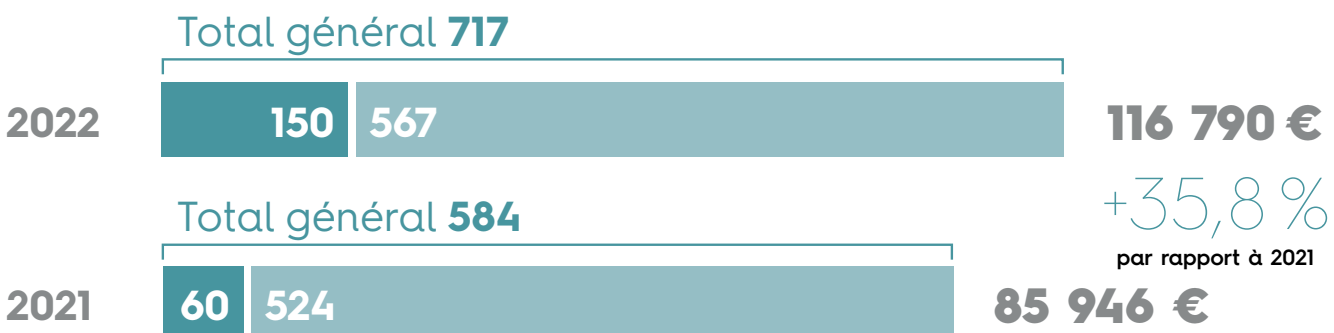
- ➔ Web 69 € HT
- ➔ Web+ 89 € HT
- ➔ Privilège 139 € HT

Des encarts publicitaires pour une valorisation optimale dans les différents supports de l'Office de Tourisme :

- ➔ Le Guide touristique
- ➔ Les Plans touristiques (Cherbourg-en-Cotentin, La Hague, Val de Saire, Côte des Isles)
- ➔ Les Essentiels de Cherbourg-en-Cotentin et du Clos du Cotentin

LES VENTES

- Encarts publicitaires
- Packs Partenaires



Envoyé en préfecture le 06/07/2023

Reçu en préfecture le 06/07/2023

Publié le

ID : 050-200067205-20230706-DEL2023_055-DE



 **QUALITÉ
ET SÉCURITÉ**

**COTENTIN
UNIQUE
PAR NATURE**



**QUALITÉ
TOURISME**

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

SERVICE QUALITÉ ET SÉCURITÉ

■ LA QUALITÉ

QUALITÉ TOURISME

La marque **Qualité Tourisme** est un outil pour l'amélioration de l'accueil et des prestations touristiques en France, développé par l'État (via la Direction Générale des Entreprises) dans le cadre d'un plan national.

La marque Qualité Tourisme est un élément de réassurance pour les visiteurs, mais aussi pour les socioprofessionnels et les élus. L'objectif de l'Office de Tourisme est de mener une démarche continue d'excellence pour :



- **Améliorer son organisation interne** en permanence
- **Renforcer sa visibilité et la crédibilité** de ses services
- **Renforcer le développement touristique de son territoire** par la satisfaction de ses publics et les retombées économiques ainsi engendrées

BILAN QUALITÉ

Cette année, l'équipe a enregistré les réclamations et les remarques des visiteurs :

49 réclamations ont été traitées
par nos Bureaux d'Information Touristique

713 remarques ont été enregistrées,
sur des sujets très divers

Ces différents indicateurs sont analysés en vue de l'amélioration continue des services de l'Office de Tourisme et de son territoire.

■ LA SÉCURITÉ

Le **Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels** (DUERP), répertorie et évalue les risques liés aux différents postes de travail. Ce document est à disposition du personnel et des nouveaux entrants.

Un livret de sécurité a été réalisé pour les salariés et les nouveaux entrants, présentant les mesures de sécurité à connaître et à appliquer au sein de l'OT.

Envoyé en préfecture le 06/07/2023

Reçu en préfecture le 06/07/2023

Publié le

S²LO

ID : 050-200067205-20230706-DEL2023_055-DE

INGÉNIERIE ET OBSERVATOIRE

AXE 1 : révéler et enrichir



*Apporter du contenu
à l'offre*

SERVICE INGÉNIERIE ET OBSERVATOIRE

■ INGÉNIERIE

ACCUEIL DES VÉHICULES AMÉNAGÉS

L'Agence Trace TPI a accompagné l'Office de Tourisme pour la réalisation d'un schéma de principe sur l'accueil des véhicules habitables, à partir de sites repérés sur l'Agglomération. La mission initiale insistait sur la nécessité de cohérence à l'échelle du territoire et le besoin de sensibiliser un maximum d'acteurs à ce sujet. C'est ainsi que l'ensemble des **129 communes de l'Agglomération** ainsi que les propriétaires de camping, ont été conviés à échanger sur le schéma en question.

Ainsi, les **4 axes de la stratégie** sont :

- ➔ **Organiser et structurer un accueil qualitatif** en direction de ces clientèles touristiques,
- ➔ **Remédier fermement aux problématiques localisées de stationnement** pour la préservation des sites et des paysages,
- ➔ **Proposer une capacité d'accueil** suffisante pour absorber les flux, éviter les conflits et anticiper les évolutions à venir,
- ➔ **Proposer une démarche équilibrée**, complémentaire et cohérente à l'échelle de la destination Cotentin.

À l'issue de la période estivale, le Comité Technique encadrant l'étude a souhaité approfondir ce 1^{er} travail :

- D'une part en modélisant ce schéma de principe à l'échelle de deux territoires pilotes : **la commune de La Hague et la Côte des Isles**,
- D'autre part, en élaborant une **charte du bon accueil des camping-cars sur le Cotentin** et en complétant le vadémécum existant. Cette charte, programmée pour 2023, devrait définir les grands principes communs (en matière d'aménagement et de faisabilité) pour justifier le financement par des aides européennes (Leader), départementales ou de fonds de concours de l'Agglomération.

En parallèle, une entrée « **Aire d'accueil de camping-cars** » est désormais proposée sur le site.



■ OBSERVATOIRE

L'Office de Tourisme bénéficie du dispositif d'observation **Flux Vision Tourisme** d'Orange Business Services, c'est une **méthode innovante, récente et évolutive qui permet d'obtenir des données d'une grande richesse**. Cette méthode fait l'objet de travaux permanents d'optimisation :

- **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).
- **Mesurer l'impact et l'efficacité des actions menées** sur le développement de l'activité touristique et de ses retombées économiques.

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

Envoyé en préfecture le 06/07/2023

Reçu en préfecture le 06/07/2023

Publié le

ID : 050-200067205-20230706-DEL2023_055-DE



FILIÈRES

Itinérance, randonnée et nautisme



FILIÈRE ITINÉRANCE ET RANDONNÉE

Les sports et activités de pleine-nature, dont la randonnée (pédestre, cyclotourisme, cycloport, VTT, Gravel, trail, équestre) connaissent un fort développement depuis quelques années, c'est un axe de développement stratégique du Cotentin.



■ LE DÉVELOPPEMENT DE LA RANDONNÉE

Afin de répondre aux ambitions du Cotentin, un **Schéma de développement de la randonnée** (pédestre, vélo, équestre), a été lancé en fin d'année 2020 avec l'appui du cabinet d'étude Traces TPI. L'objectif est de définir un plan d'actions à mener sur la période 2022-2026. Le coût de l'étude est de 52 731 € TTC pour l'Office de Tourisme, soutenu par la Région Normandie à travers le FACIT (Fonds d'aide au conseil et à l'innovation touristique).

Depuis le début de la démarche, les élus, partenaires et acteurs de la filière ont été inclus aux échanges pour définir le plan d'actions. Durant cette année 2022, la **thématique du vélo était à l'honneur de nombreux ateliers.**

■ L'ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE

Depuis 2019, la Communauté d'Agglomération du Cotentin est **compétente pour l'aménagement, le balisage et l'entretien des tronçons pédestres** des itinéraires de randonnée pédestre :

- **Labellisés par la FFRandonnée :**
 - ➔ **GR®223** : 207 km dans le Cotentin (413 km dans la Manche)
 - ➔ **GRP Hague** : 103 km
 - ➔ **GRP Val de Saire** : 51 km
 - ➔ **PR** : 18 circuits Promenade et Randonnée
- **Nationaux ou d'autres associations nationales ou régionales :**
 - ➔ **Sentier littoral** : 207 km dans le Cotentin (413 km dans la Manche)
 - ➔ **Chemins du Mont-Saint-Michel** : 103 km
 - ➔ **Boucle locale** labellisée par le Conseil Départemental : 51 km

■ **636 km**, sont concernés.

L'Office de Tourisme accompagne l'Agglomération dans le cadre des marchés d'entretien et d'aménagement de ces parcours de randonnée.



🌊 ENTRETIEN DES SENTIERS PÉDESTRES DE COMPÉTENCE COMMUNAUTAIRE

Les prestataires mandatés par la collectivité pour l'entretien des sentiers de randonnée pédestre ont effectué **1 à 3 interventions** en 2022 selon les besoins définis dans le plan de gestion des itinéraires. Les besoins ont été définis en fonction de la végétation, du sol et de l'exposition, en concertation avec les communes et acteurs locaux.

Budget de l'Agglomération : 234 928 €

TRAVAUX ET AMÉNAGEMENTS DES SENTIERS PÉDESTRES DE COMPLÉMENT COMMUNAUTAIRE POUR LA CONTINUITÉ DU CHEMINEMENT

- Exemples de travaux menés : ➔ **Morsalines** autour du secteur de la Redoute
- ➔ **Port-Bail-sur-Mer** le long du havre nord
- ➔ **La Hague** (Urville-Nacqueville) sur le sentier littoral

Budget de l'Agglomération : 5 597 €

- D'autres interventions ont été menées avec d'autres gestionnaires du territoire, en collaboration, notamment par le **SyMEL**. Exemples : Saint-Lô-d'Ourville, La Hague (Herqueville et Auderville), Fermanville.
- Après actualisation d'une étude menée par le SyMEL en 2017, 59 points noirs sont identifiés dans le Cotentin. 18 sont traités, 12 sont en bonne voie de résolution et les autres sont à étudier et à résoudre à court ou moyen terme (cf carte).

POINTS NOIRS AU CHEMINEMENT LITTORAL



ÉTAT D'AVANCEMENT

- Traité
- En bonne voie
- Étude en cours
- Complexe
- Pas d'intervention
- GR®223
- Cotentin

N
↑

0 5 10 km

Source :
fond IGN

Réalisation :
Communauté
d'Agglomération
du Cotentin
Octobre 2022

- Pour participer à la continuité du cheminement et à la sécurisation sur le littoral, des **bornes de sécurisation** ont été installées le long du GR®223 et du Sentier littoral par le Département de la Manche, appuyé par le Cotentin.

■ 18 TRAITÉS ■ 12 EN BONNE VOIE DE RÉOLUTION ■ 14 AVEC UNE ÉTUDE EN COURS
 ■ 6 SANS INTERVENTION POSSIBLE ■ 1 COMPLEXE ■ 8 À ÉTUDIER

TOPOGUIDES DE RANDONNÉE PÉDESTRE



- La randonnée pédestre est mise en valeur dans **une collection de topoguides et de fiches individuelles** pour la boutique de l'Office de Tourisme. Elle couvre cinq territoires :
 - ➔ Val de Saire sud : de Barfleur aux plages du D-Day
 - ➔ Val de Saire nord : de Bretteville à Gatteville-le-Phare
 - ➔ Les sentiers de la Côte des Isles
 - ➔ Les sentiers de la Hague, Les Pieux et ajout de 9 circuits sur le secteur du pôle de proximité de Douve-Divette
 - ➔ **Nouveautés 2022** : le topoguide du Clos du Cotentin, la box Randonnée

Au total, 90 circuits, pour près de 900 km de sentiers de randonnée pédestre sont recensés dans les topoguides. La superficie du Cotentin et le nombre de communes expliquent ce volume important qui sera amené à évoluer dans les prochaines années dans le cadre du Schéma de développement de la randonnée.



Réédition de la
 Carte Randonnées :
 40 000 exemplaires.



PARCOURS VÉLO

- Le territoire du Cotentin est parcouru par la **Véлом maritime** sur environ 100 km, en passant par Carentan, Saint-Vaast-la-Hougue, Cherbourg-en-Cotentin et Saint Sauveur-le-Vicomte. Cet itinéraire, aussi appelé **Eurovélo 4**, relie Dunkerque à Roscoff et sa fréquentation est en très forte augmentation.
- **Une nouvelle offre de 11 boucles non jalonnées**, a été promue sous forme de cartes au départ de chaque BIT du Cotentin. Ces boucles se veulent accessibles avec un kilométrage de 15 à 25 km, elles empruntent des routes à faible trafic (- de 500 véhicules jour) ainsi que des chemins d'exploitations et desservent des points d'intérêts touristiques. Une de ces boucles a été promue lors de l'événement **Grand Océan** à Saint-Vaast-la-Hougue avec la proposition d'une balade accompagnée.
- De nouvelles boucles pour les pratiques du VTT, **Gravel, Cycloport, Cyclotourisme** sont en cours d'étude, afin de compléter le maillage déjà existant.

LABELLISATION ACCUEIL VÉLO

Depuis 2022, l'Office de Tourisme du Cotentin a pris en charge la **labellisation Accueil Vélo**. Le label est animé au niveau départemental par Attitude Manche.

Afin d'offrir un service de qualité aux cyclotouristes, les Bureaux d'Information Touristique ont été équipés d'un **kit de réparation**, mis à disposition des cyclistes pour la réparation de petites avaries. Les **7 BIT éligibles ont été labellisés Accueil Vélo**.



PLATEFORMES NUMÉRIQUES DES CIRCUITS DE RANDONNÉE



■ **Les circuits de randonnée pédestre et vélo sont visibles gratuitement sur :**

- ➔ www.encotentin.fr
- ➔ www.nestor.encotentin.fr
- ➔ www.rando-cotentin.fr
- ➔ la plate-forme Cirkwi

■ **En 2022, 126 parcours sont valorisés sur les plateformes numériques :**

- ➔ 106 parcours pédestres (en lien avec les fiches topoguides)
- ➔ 20 parcours vélo (dont les fiches vélo)

La visibilité des circuits s'est accrue par 2 en 2022 par rapport à 2021.

+ 116 %
 par rapport à 2021

Affichages de circuits

2022	3 074 036
2021	1 424 843
2020	670 276

■ Les **statistiques de consultation** (50 389), de **téléchargement de circuits au format gpx** (4 438) ou d'**impression pdf** (12 896) sont globalement stables par rapport à 2021, et confirment les grands progrès réalisés entre 2020 et 2021 (multiplication par 2 sur la période).

TOP 5 DES CIRCUITS LES PLUS TÉLÉCHARGÉS

- ➔ **Cap de la Hague**
- ➔ **Le Cap Lévi**
- ➔ **Sentier du poète**
- ➔ **Vallée des Moulins**
- ➔ **Pointe du Brick**

Avec le service E-tourisme et Marketing Digital, des circuits ont été **mis en avant sur les réseaux sociaux** l'été :

- ➔ 1 circuit pédestre par semaine
- ➔ 1 circuit vélo par mois

L'opération a porté ses fruits car les circuits ont grandement été consultés :

48 400 personnes ont vu les posts

AVENTURES RANDONNÉE DANS LE COTENTIN

■ Le territoire a été prisé par plusieurs défis, aventures et articles de promotion.
 Exemples de sujets : **Sonia POUTREL** (record du parcours féminin du GR®223 de Honfleur au Mont-Saint-Michel en 7 jours, 4 heures et 32 minutes)
Sophie GATEAU pour Cap ou pas Cap en gravel

FILIÈRE NAUTISME

*Il y a dans le Cotentin une continuité absolue, une interdépendance forte, entre le monde maritime et l'intérieur du territoire. Le **Cotentin Terre Bleue** cherche sans relâche ce qui, issu de la mer, fait progresser la terre. C'est ainsi que va se construire **l'avenir et le développement du Cotentin** et que ses énergies et ses initiatives se conjugueront à tous les temps.*

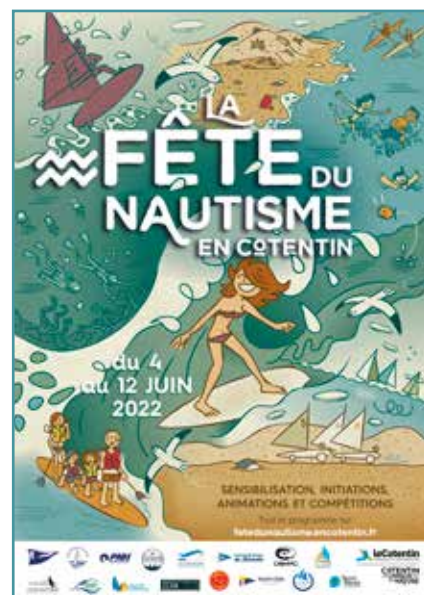


CHIFFRES-CLÉS

- ➔ **110 000 embarquements** dont 20 % de scolaires
- ➔ **50 salariés**
- ➔ **80 saisonniers**
- ➔ **3M€ chiffre d'affaires**
- ➔ **6 000 plongées encadrées**
- ➔ **7 000 sorties surf encadrées**
- ➔ **10 000 embarquements en char à voile**
- ➔ **18 000 embarquements kayak, aviron et paddle**

ÉVÉNEMENTS

- ➔ **Fête du nautisme** - 4 au 12 juin 2022
- ➔ **Tour des ports de la Manche** - 3 au 8 juillet
(accueil à Saint-Vaast-la-Hougue, animation VRC à Dielette, visite du phare et commentaires sur la course au phare de Carteret)
- ➔ **Tournée des plages** - 8 juillet au 28 août : 7 dates/7 plages
250 personnes touchées
- ➔ **Drheam Cup** - 13 au 17 juillet
- ➔ **Barneville Gliss Festival** - 16 et 17 juillet
- ➔ **Grand Océan** - 8 octobre à Saint-Vaast-la-Hougue



AUTRES ACTIONS

- **Formation des bases nautiques**
- **Journée de cohésion**
Afin d'animer le réseau des bases nautiques, 2 journées de cohésion ont été proposés aux professionnels de l'encadrement des activités nautiques
- **Campagne publicitaire au cinéma**
- **Tournage d'une vidéo promotionnelle**
- **Acquisition d'un simulateur de dériveur**

Envoyé en préfecture le 06/07/2023

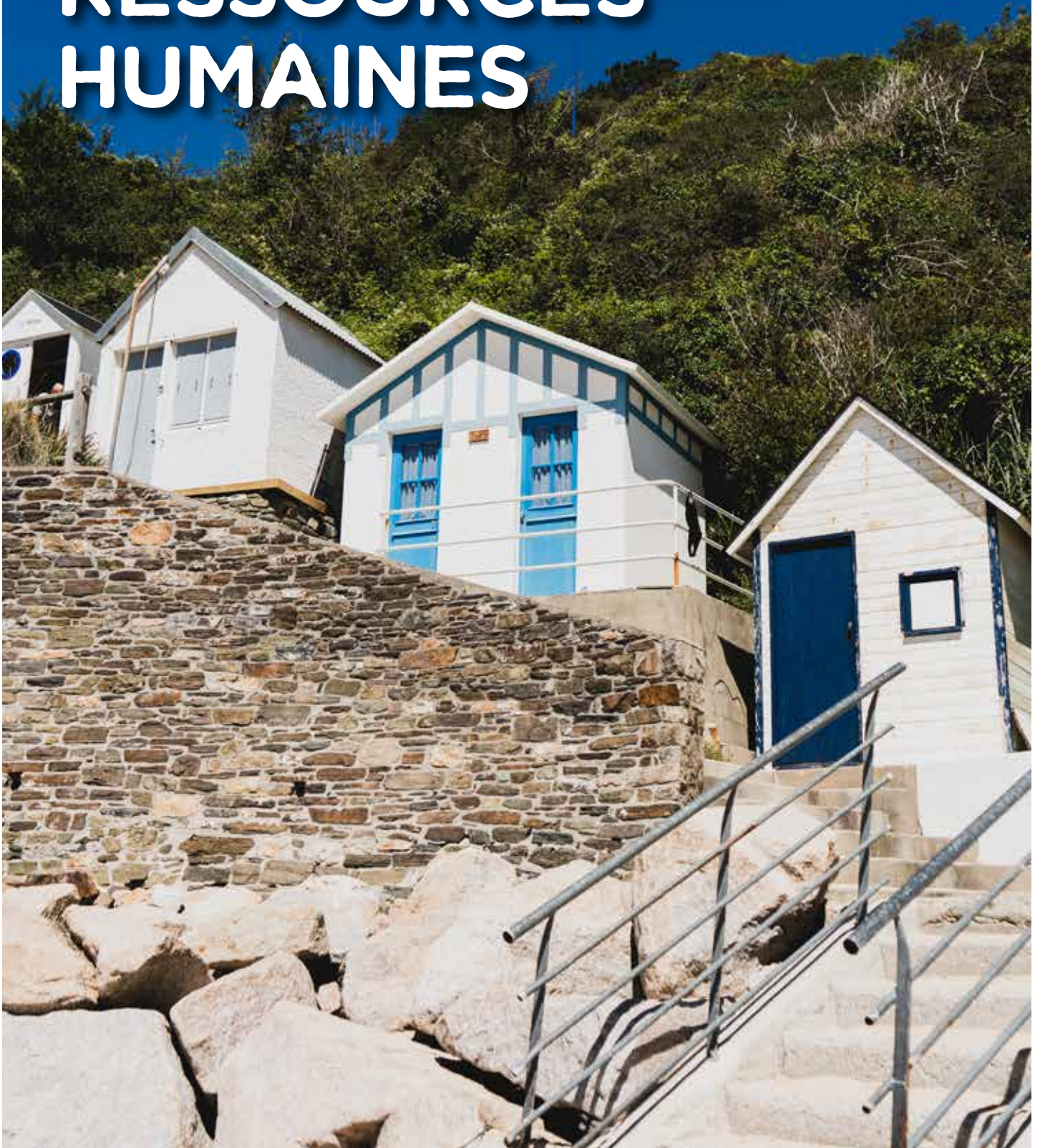
Reçu en préfecture le 06/07/2023

Publié le



ID : 050-200067205-20230706-DEL2023_055-DE

ADMINISTRATION, FINANCES ET RESSOURCES HUMAINES



L'ACTIVITÉ ADMINISTRATIVE ET ÉCONOMIQUE

*La SPL de Développement Touristique,
le plus important Office de Tourisme
de Normandie, compte :*



UN BUDGET PRÉVISIONNEL DE PLUS DE 4,6 MILLIONS D'EUROS

UN EFFECTIF DE PLUS DE 50 SALARIÉS PERMANENTS

Un territoire de 129 communes couvrant près de 1 500 km²

7 BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE PERMANENTS

et

6 POINTS D'ACCUEIL SAISONNIERS

DES ÉQUIPEMENTS

un phare, un moulin, un mini-golf



COMPTABILITÉ

■ LE BUDGET PRÉVISIONNEL

Le budget prévisionnel de fonctionnement de l'année 2022 a été construit une nouvelle fois sur **une base prudente**, à la sortie de la crise sanitaire mais dans une perspective de reprise d'activité, sans pour autant présenter un équilibre budgétaire, puisqu'il s'établissait à **4 614 820 € en charges de fonctionnement et 4 532 200 € en produits** (contre 4 023 120 € en 2021).

Au montage du budget prévisionnel, celui-ci présentait un solde déficitaire de 82 620 €.

	BP 2022	BP 2021	BP 2020	BP 2019	BP 2018
60 - ACHATS	486 510	393 585	464 500	675 450	583 011
61 - SERVICES EXTERIEURS	378 820	313 480	383 230	473 750	300 521
62 - AUTRES SERVICES EXTERIEURS	1 005 500	606 605	852 970	941 720	792 934
63 - IMPOTS TAXES ET VERSEMENTS ASSIMILES	207 500	193 150	181 500	209 400	185 040
64 - CHARGES DE PERSONNEL	2 374 330	2 301 400	2 276 900	2 561 800	2 344 000
65 - AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE	8 460	7 950	7 650	8 350	700
66 - CHARGES FINANCIERES	0	150	1 000	250	150
67 - CHARGES EXCEPTIONNELLES	42 700	300	5 250	1 000	3 200
68 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS & PROVISIONS	111 000	206 500	127 000	109 000	134 332
69 - IMPÔTS	0	0	0	0	11 100
	4 614 820	4 023 120	4 300 000	4 980 720	4 354 988
	BP 2022	BP 2021	BP 2020	BP 2019	BP 2018
70 - VENTES PRODUITS, MARCHANDISES	588 650	404 572	440 551	761 370	647 679
74 - SUBVENTIONS D'EXPLOITATION	3 841 550	3 565 548	3 847 749	4 023 000	3 699 309
75 - AUTRES PRODUITS DE GESTION COURANTE	0	0	0	150	-
76 - PRODUITS FINANCIERS	3 800	2 000	1 250	300	-
77 - PRODUITS EXCEPTIONNELS	70 000	15 000	250	-	-
79 - TRANSFERTS DE CHARGES	28 200	36 000	10 200	16 750	8 000
	4 532 200	4 023 120	4 300 000	4 801 570	4 354 988

■ LES RECETTES

■ Le poste « ventes de billetterie, de produits packagés » présentait une augmentation significative de plus de 45% par rapport aux prévisions 2020.

■ La reprise de certaines activités au niveau de la commercialisation et notamment des croisières, voyait l'inscription de nouvelles lignes de subvention (+ 8%).

■ LES DÉPENSES

■ En parallèle de la projection prudente d'un volume de ventes du fait de la sortie de crise sanitaire et d'une comptabilisation différente des ventes pour le compte de tiers au niveau des produits, les achats ont aussi subi le même impact budgétaire.

Pour faire face à la sortie de la crise sanitaire, les actions de communication ont également été réévaluées à la hausse par rapport aux deux années passées.

LE BUDGET RÉALISÉ

Au terme de l'exercice 2022, le **compte de résultat** présente la situation suivante :

■ Des charges réalisées pour 99,2% du budget prévisionnel, soit **4 577 950 €** (contre 3 939 720 € et un taux de réalisation de 98 % en 2021, 3 734 481 € et un taux de réalisation de 86 % en 2020, 4 861 357 € et un taux de réalisation de 97,6 % en 2019 ; 3 798 610 €),

- ➔ Pour plus de la moitié (54,1%) par les charges de personnel (contre 56,8 % en 2021, 55,3 % en 2020, 48,8 % en 2019). Ce poste de dépenses a évolué au cours de l'année 2022, pour dépasser le niveau de 2019, en raison :
 - ⚡ D'embauches de personnel saisonnier aux dates habituelles (pas de report d'embauches lié à la situation sanitaire)
 - ⚡ De l'augmentation du point d'indice de 5,4 % pour tenir compte de l'inflation (décision de la branche)
- ➔ Pour 16 % par les autres services extérieurs et notamment les charges liées au service promotion-communication, les honoraires (comme en 2021, contre 17,5 % en 2020, 16,6 % en 2019),
- ➔ Pour 13 % par les achats, en raison de la reprise de l'activité et du fait de la création d'un poste de référent Boutique à part entière pour développer la gamme des produits boutique vendus dans les bureaux (contre 9 % en 2021 et 2020, et contre 17,1 % en 2019),
- ➔ Pour 8,7% par les services extérieurs comme les locations immobilières, les abonnements aux logiciels, la maintenance ou la sous-traitance qui ont fortement augmenté depuis 2018, avec notamment la prise à bail de nouveaux locaux pour les services accueil-animation après les services administratifs, communication à Cherbourg, les nouveaux Bureaux d'Information Touristique de Barfleur et de Barneville-Carteret (contre 8 % en 2021 et 2020, 10,1 % en 2019).

	2022		2021		2020		2019	
60 - ACHATS	589 440	121 %	348 293	89 %	334 181	72 %	832 904	123 %
61 - SERVICES EXTERIEURS	399 060	105 %	332 159	106 %	301 607	79 %	489 829	103 %
62 - AUTRES SERVICES EXTERIEURS	730 698	73 %	636 090	105 %	653 006	73 %	806 278	86 %
63 - IMPOTS TAXES ET VERSEMENTS ASSIMILES	190 598	92 %	184 976	96 %	161 031	89 %	161 272	77 %
64 - CHARGES DE PERSONNEL	2 476 452	104 %	2 238 808	97 %	2 063 240	91 %	2 373 452	93 %
65 - AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE	16 856	199 %	8 527	107 %	6 497	77 %	7 696	92 %
66 - CHARGES FINANCIÈRES					45	5 %		
67 - CHARGES EXCEPTIONNELLES	6 018	14 %	37 176		4 509	86 %	48 262	
68 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS & PROVISIONS	168 825	152 %	163 688	79 %	210 360	166 %	141 662	130 %
69 - IMPÔTS								
	4 577 950	99 %	3 939 720	98 %	3 734 481	86 %	4 861 357	98 %

Des **produits réalisés** pour 100,5 % du budget prévisionnel, à hauteur de **4 554 027 €** (contre 3 908 629 € et un taux de réalisation de 97 % en 2021, 3 657 257 € et un taux de réalisation de 85,1 % en 2020, 4 877 381 € et un taux de réalisation de 101,6 % en 2019 ; contre 3 808 335 € et 87,4 % de réalisation).

- ➔ Pour la majeure partie (97,7 %) par les subventions d'exploitation et pour 80 % pour la seule contribution de la Communauté d'Agglomération du Cotentin (contre 85,5 % en 2021 et 84 % pour la contribution de la CAC, 84,8 % en 2020 et 82,9 % pour la seule contribution de la Communauté d'Agglomération du Cotentin, 80,7 % en 2019 et 74 % pour la seule contribution de la Communauté d'Agglomération du Cotentin).

Il est à noter que :

La subvention de la Communauté d'Agglomération du Cotentin a été sollicitée à hauteur de 3 685 750 € sur les 3 781 000 € (97,5 %) inscrits à la DSP - Délégation de Service Public (contre 3 290 499 € en 2021 soit 97 % ou 95 250 € de moins que ce que prévoyait la DSP, 3 032 149 € en 2020 soit 80,3 % ou 744 049 € de moins que la DSP, 3 612 528 € en 2019, soit 97,2 % ou 102 837 € de moins que ce que le contrat de DSP prévoyait ; contre 3 163 981 € en 2018, soit 85,9 % ou 521 327 € de moins que les prévisions de la DSP).

La collecte de la taxe de séjour par les services de la SPL pour le compte de l'Agglomération progresse :

- ➔ Montant collecté et nuitées déclarées (+ 20 % et + 17 %)
- ➔ Les reversements des hébergeurs (+ 14,6 %)
- ➔ Les opérateurs numériques (+ 31,9 %)

Le nombre de nuitées déclarées directement par les hébergeurs progresse avec 1,569 millions de nuitées (+ 16,9 %) en 2022, n'atteignant pas encore l'année 2019 où 1,631 millions de nuitées avaient été déclarées (- 3,8 %). Cependant, en 2019, seulement 188 636 € de taxe de séjour avaient été reversés par les opérateurs numériques quand en 2022, le montant acquité par les opérateurs numériques atteint 585 469 € (+ 210 %).

	2022		2021		2020		2019	
70 - VENTES PRODUITS FABRIQUES, MARCHANDISES	684 330	116 %	400 835	99 %	360 965	82 %	897 652	118 %
74 - SUBVENTIONS D'EXPLOITATION	3 753 656	98 %	3 341 521	94 %	3 100 543	81 %	3 934 624	98 %
75 - AUTRES PRODUITS DE GESTION COURANTE	89		145		22		123	82 %
76 - PRODUITS FINANCIERS	5 064	133 %	3 563	178 %	2 474	198 %	1 462	487 %
77 - PRODUITS EXCEPTIONNELS	86 603	124 %	78 682	525 %	59 640		5 568	
78 - REPRISE SUR AMORTISSEMENTS & PROVISIONS	4 327		46 284		20 000		4 746	
79 - TRANSFERTS DE CHARGES	19 955	71 %	37 596	104 %	113 610		33 203	198 %
	4 554 027	100,5 %	3 908 629	97 %	3 657 257	85 %	4 877 381	102 %

- ➔ **Les ventes de produits boutique** au sein des Bureaux d'Information Touristique représentent **3 %** des recettes pour un montant de **151 754 €**, 90 378 € en 2021, 76 211 € en 2020 (+ 68 % par rapport à 2021).
- ➔ **Le montant des ventes de packages** en 2022 est similaire au niveau des ventes de 2021, en atteignant **119 947 €**, l'année 2021 avait déjà vu une reprise de l'activité avec une progression de **365 %** entre 2020 et 2021 (passant de 27 676 € à 128 594 €).
- ➔ **Les ventes de partenariats** ont également connu une belle progression de **60 %** entre 2021 et 2022 pour atteindre **103 183 €**.
- ➔ **Les ventes d'entrées sur les sites et manifestations** gérés par l'Office de Tourisme ont augmenté de **61 %** pour atteindre **52 991 €**.
- ➔ **Les produits exceptionnels** correspondent à une quote-part de subvention d'investissement qui s'apparente à une reprise sur le fond d'investissement de la part des travaux d'amélioration des bureaux dernièrement réalisés.

Le Conseil d'Administration, en 2023, statuera, après présentation des travaux (bilan, compte de résultat) sur les comptes annuels de l'exercice clos au 31 décembre 2022 et sur le déficit net constaté de 23 922 € (contre un résultat 2021 déficitaire de 31 090 €, un résultat déficitaire de 77 223 € en 2020 mais des résultats comptables bénéficiaires de 16 023 € en 2019 et de 9 724 € en 2018).

CONVENTION DE PARTENARIAT AVEC L'ASSOCIATION ARRIVÉE FASTNET CHERBOURG

Au cours de l'année 2020, l'association Arrivée Fastnet Cherbourg, composée de représentants de la ville de Cherbourg-en-Cotentin, de la Communauté d'Agglomération du Cotentin, du Conseil Départemental de la Manche et de la Région Normandie, a été créée afin de **gérer l'organisation de l'arrivée de la course Rolex Fastnet** qui a eu lieu en 2021 et aura lieu durant l'été 2023.

Conformément à la demande de la collectivité de tutelle de l'Office de Tourisme exprimée en 2020, pour 4 ans, par le biais d'une convention, la SPL a apporté, au cours de l'année 2022, son soutien administratif et technique à l'association, notamment en assurant :

- ➔ **La comptabilité** de l'association
- ➔ **La gestion de la paie** des salariés de l'association

LA COLLECTE DE LA TAXE DE SÉJOUR

L'évolution du nombre de nuitées déclarées en direct à la collectivité (sans tenir compte des nuitées déclarées aux opérateurs) **est plus marquée entre 2021 et 2022 :**

- en valeur absolue, ➔ Dans les **terrains de campings** qui enregistrent une progression de 121 768 nuitées supplémentaires **+ 19 %**
- ➔ Dans les **établissements hôteliers**, avec un nombre de nuitées supplémentaires de 76 468 **+ 26 %**
- ➔ Dans les **meublés de tourisme**, avec 12 529 nuitées de plus qu'en 2021 **+ 4 %**

Il n'est pas très pertinent de regarder l'évolution du nombre de nuitées entre 2021 et 2022 en valeur relative, car les évolutions les plus significatives (+ 81 %) portent sur des natures d'hébergement qui comptabilisent très peu de nuitées.

NOMBRE DE NUITÉES DÉCLARÉES

	2022	2021	ÉVOLUTION N/N-1
CHAMBRES D'HÔTES	48 505	43 458	12 %
AIRES DE CAMPING-CARS	4 094	2 737	50 %
PORTS DE PLAISANCE	-	-	-
PALACES	-	-	-
HÔTELS DE TOURISME	374 953	298 485	26 %
RÉSIDENCES DE TOURISME	1 474	814	81 %
VILLAGES DE VACANCES	28 222	25 270	12 %
MEUBLÉS DE TOURISME	329 363	316 834	4 %
TERRAINS DE CAMPING ET TERRAINS DE CARAVANAGE	757 841	636 073	19 %
AUBERGE COLLECTIVE	24 863	18 356	35 %
TOTAL DIRECT	1 569 315	1 342 027	17 %

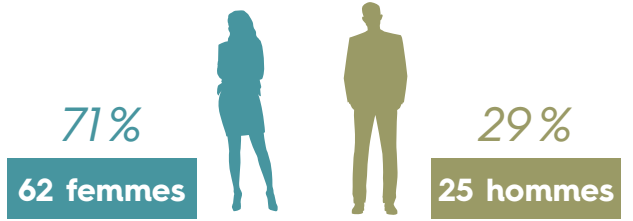
RESSOURCES HUMAINES

LA TYPOLOGIE DES COLLABORATEURS

NOMBRE DE COLLABORATEURS

Au cours de l'année 2022, ce sont :

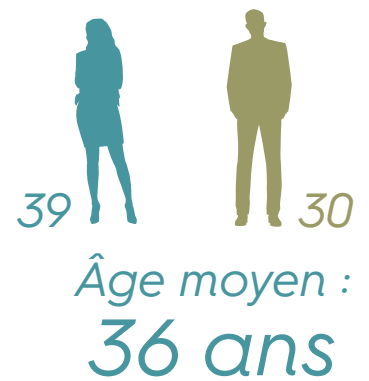
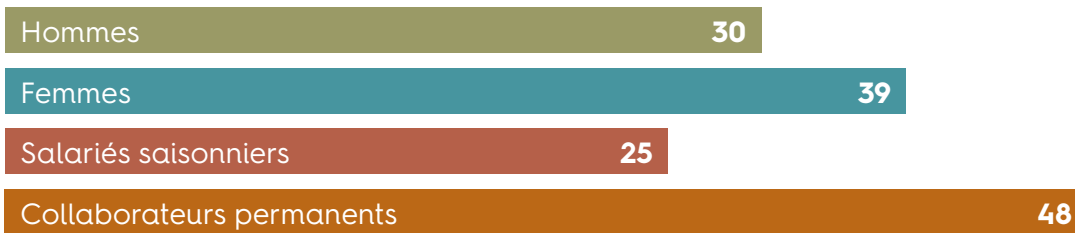
- 83 salariés uniques sous contrat (57,84 ETP)
- 4 stagiaires dédommagés



2022	Nombre	% Contrat	Hommes	% Hommes	Femmes	% Femmes
CDI	46	46,0 %	9	9,0 %	37	37,0 %
CDIFPT détachement	7	7,0 %	0	0,0 %	7	7,0 %
CDD Remplacement	11	11,0 %	6	6,0 %	5	5,0 %
CDD Activité supplémentaire	1	1,0 %	1	1,0 %	0	0,0 %
CDD Saisonnier	30	30,0 %	15	15,0 %	15	15,0 %
Apprentissage	1	1,0 %	0	0,0 %	1	1,0 %
Stage	4	4,0 %	1	1,0 %	3	3,0 %
Nb de contrats différents	100	-	32	32,0 %	68	68,0 %
Personnes ayant eu 2 contrats	13	-	7	-	6	-
Nb de personnes physiques uniques	87	-	25	28,7 %	62	71,3 %

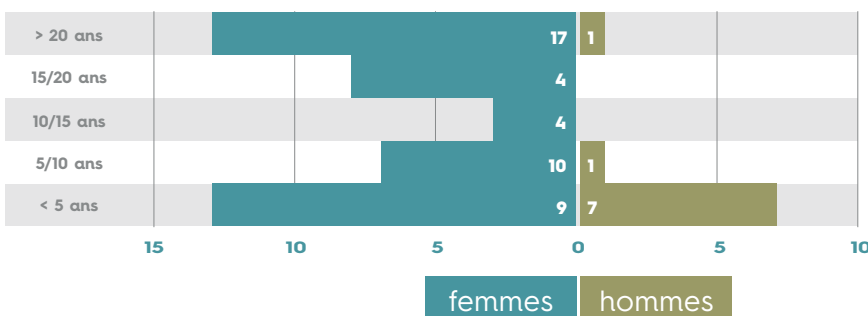
RÉPARTITION PAR ÂGE

ÂGE MOYEN



NIVEAU D'ANCIENNETÉ

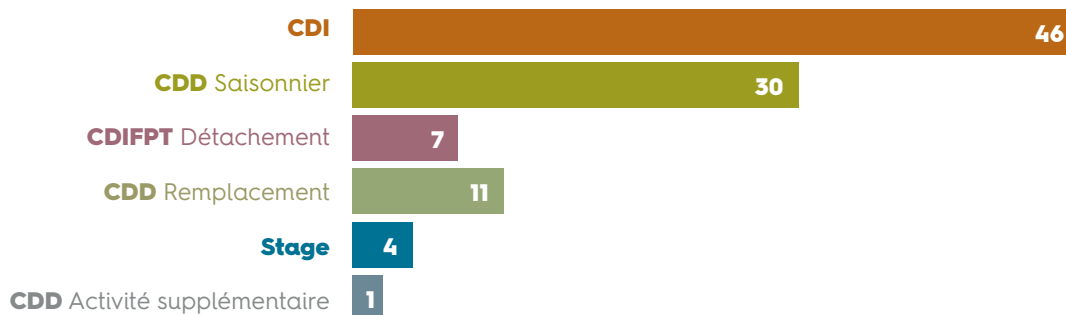
PYRAMIDE DE L'ANCIENNETÉ DES SALARIÉS DE LA SPL 2022



Ancienneté
moyenne :
13 ans

LES CARACTÉRISTIQUES DES CONTRATS DE TRAVAIL

RÉPARTITION DES COLLABORATEURS 2021 DE LA SPL SELON LEUR STATUT



MOUVEMENTS DE PERSONNEL AU COURS DE L'ANNÉE

Outre les embauches de 30 saisonniers pour des contrats de 1 à 6 mois, il faut noter que :

- 1 collaborateur permanent a quitté la SPL
- 8 collaborateurs ont été embauchés pour remplacer 6 salariés permanents en arrêt maladie, à différents moments de l'année
- 1 collaborateur a été embauché en CDD pour surcroît d'activité
- 1 embauche d'un alternant
- 3 embauches en CDI, dont 1 pour remplacer un collaborateur ayant quitté la structure et 1 pour remplacer un collaborateur amené à assurer d'autres fonctions au sein de la SPL

PART DES SALARIÉS À TEMPS PLEIN

	FEMMES	HOMMES
Répartition des contrats de travail	68 %	32 %
à temps plein	74 %	74 %
à temps partiel	26 %	26 %

SITUATION PAR RAPPORT À LA GRILLE DE QUALIFICATIONS

	TOTAL	FEMMES	HOMMES
Employés	58	60 %	40 %
Techniciens-Agents de maîtrise	31	84 %	16 %
Cadres	7	57 %	43 %

■ LES FORMATIONS SUIVIES

Service	Nb sessions de formation	Nb collaborateurs formés	Nb heures de formation
Accueil des publics	3	28	231
Administration - Finances-RH	4	6	70
Communication - Éditions	2	2	24,5
Direction	2	2	24,5
E-Tourisme - Marketing digital	3	4	44,5
Filières	1	1	7
Ingénierie - Observatoire	3	3	38,5
Partenariats - Relations socioprofessionnelles	2	3	31,5
Promotion - Commercialisation	3	3	38,5
Technique - Qualité - Sécurité - Environnement	5	5	84
TOTAL	28	57	594



■ LE FONCTIONNEMENT DU COMITÉ SOCIAL ET ECONOMIQUE (CSE)

La 4^e année de fonctionnement du Comité Social et Economique de la SPL.

Au niveau de sa composition, les membres sont restés les mêmes qu'en 2021. Le départ d'un membre suppléant du collège des Agents de Maîtrise, Techniciens, Cadres en fin d'année 2019 n'a pas remis en cause la pérennité de cette instance et n'a pas nécessité d'élections complémentaires.

Ce sont donc :

- Deux membres titulaires et deux membres suppléants qui ont œuvré au sein du collège des Employés
- Deux membres titulaires et un membre suppléant qui ont œuvré au sein du collège des Agents de maîtrise-Techniciens-Cadres

Au cours de l'année 2022, **6 réunions de CSE** ont été organisées (contre 10 en 2021, 13 en 2020 et 10 en 2019) pour évoquer :

➔ **La politique sociale de l'entreprise** (la révision de l'organigramme de la SPL, des points Ressources Humaines sur les départs ou arrivées de collaborateurs, le déménagement de certains collègues dans de nouveaux locaux, le pré-bilan de l'application des accords sur le temps de travail, la réponse apportée à des revendications salariales, des points sur les baromètres sociaux trimestriels, la présentation de l'index égalité Hommes-Femmes, les perspectives d'embauches de saisonniers, des retours sur les NAO, la programmation indicative du temps de travail pour l'année à venir, des révisions de DUE - Décisions Unilatérales de l'Entreprise...)

➔ **La situation économique et financière de l'Entreprise** (la présentation du budget prévisionnel 2022, la présentation des comptes arrêtés 2021, des états sur la consommation budgétaire 2022, ...)

➔ **Les actions en matière de santé, sécurité et conditions de travail** (la présentation du livret de sécurité, des informations sur le nombre d'arrêts et d'accidents de travail, la révision du DUER - Document Unique d'Evaluation des Risques, la présentation de l'évolution des travaux dans différents locaux, ...)

➔ **La présentation du rapport d'activité et des comptes du CSE**

➔ **Les réponses à 28 questions posées par les collaborateurs** (contre 44 en 2021, 94 en 2020, 61 en 2019)

Auxquelles se sont rajoutées **6 réunions de NAO** - Négociation Annuelle Obligatoire, avec la Déléguée Syndicale pour traiter des thématiques :

- ➔ Des salaires effectifs, ayant abouti à un PV de désaccord
- ➔ De l'égalité Hommes-Femmes, ayant abouti à un accord
- ➔ Du télétravail, ayant abouti à un accord
- ➔ De l'épargne salariale, repoussée à 2023
- ➔ Des astreintes, repoussées à 2023

■ LE RENOUVELLEMENT DES MEMBRES DU CSE LE 28 NOVEMBRE 2022

Election en un tour avec un taux de participation de **92,7 %**

(88,9 % dans le collège Employés, 94,6 % dans le collège Techniciens/Agents de Maîtrise/Cadres).

	Collège 1 Employés				Collège 2 Techniciens/Agents de Maîtrise/Cadres			
Titulaires	Fanny BURDIN	16/16	Stéphanie MEZIÈRE	16/16	Sandrine LETERRIER	26/35	Cécilia HESSERON	26/35
Suppléants	Lucile HENRY	16/16	Adeline FRESSARD	16/16	Olivier GOSELIN	27/35	Samuel MOISAN	27/35

Envoyé en préfecture le 06/07/2023

Reçu en préfecture le 06/07/2023

Publié le

ID : 050-200067205-20230706-DEL2023_055-DE



DÉCOUVREZ L'ENSEMBLE DES RAPPORTS D'ACTIVITÉ ET LES ÉLÉMENTS DE L'OBSERVATOIRE DE L'OFFICE DE TOURISME SUR L'ESPACE PRO DU SITE INTERNET

WWW.ENCOTENTIN.FR/PROS/OBSERVATOIRE-TOURISME

