Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

Publié le 07/10/2024

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

Délibération n° DEL2024_142
OBJET : Rapport d'activité 2023 - SPL développement touristique

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 sixième année de fonctionnement, le rapport d'activité 2023 de l'Office du Tourisme du Cotentin est porté à la connaissance du Conseil communautaire.
L'année 2023 confirme la hausse de la fréquentation touristique avec plus de 3,5 millions de touristes et 6,3 millions d'excursionnistes.

Les bureaux d'information du Cotentin ont accueilli, un peu moins de 1 % des visiteurs soit 94 859 personnes. Les visiteurs sont à 88,8 % français, et la première nationalité étrangère qui visite le Cotentin est l'Allemagne, suivie de la Belgique et l'Angleterre.

Le chiffre d'affaires des boutiques a fait une importante progression en 2023 avec 239 543 euros et celui généré par la billetterie des prestataires une évolution de 169 % avec 614 176 euros par rapport à 2022.

Les animations et manifestations de l'Office du Tourisme ont tous connu une nette progression de fréquentation en 2023 de l'ordre de 8 %.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

Signe de dynamisme, et d'un intérêt confirmé pour le territoire, le site internet de l'office a vu sa consultation augmenté de plus de 21 %.

On notera enfin une année record pour l'agence réceptive avec un CA en hausse de 114 % par rapport à 2022, illustrant le retour de l'activité d'affaire (MICE) grâce au travail de promotion en collaboration avec Normandie Meetings & Events.

Enfin, 43 escales ont eu lieu en 2023 pour 109 356 croisiéristes et 36 600 membres d'équipage accueillis. Moins d'escale mais plus de passagers.

Pour conclure, au termes de l'exercice 2023, le taux de réalisation du budget de la SPL est de 100 % en fonctionnement par rapport au prévisionnel, soit 4 928 403 euros. Les produits réalisés sont eux supérieurs aux estimations de 43k euros.

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 1er 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 1er janvier 2022,

Vu l'examen par la Commission Consultative des Services Publics Locaux en séance du 9 septembre 2024,

Le conseil communautaire a délibéré (Pour : 169 - Contre : 0 - Abstentions : 3- Madame Catherine BIHEL et Messieurs Yves ASSELINE, Stéphane BARBE, Eric BRIENS, David LEGOUET, Edouard MABIRE, David MARGUERITTE, Serge MARTIN et Jean-Pierre MAUQUEST ne prennent pas part au vote) pour :

- **Prendre acte** du rapport d'activité 2023.

- **Autoriser** le Président ou son délégataire à signer toute pièce nécessaire à l'exécution de la présente délibération.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

- **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	Alexandrina LE GUILLOU

Annexe(s) :
Rapport d'activité 2023 SPL Tourisme

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU

26 SEPTEMBRE 2024

Date d'envoi de la convocation : le 16/09/2024

Nombre de membres : 192
Nombre de présents :158
Nombre de votants :177
A l'ouverture de la séance

Secrétaire de séance : LE GUILLOU Alexandrina

L'an deux mille vingt quatre, le jeudi 26 septembre, 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 Florence (Jusqu'à 21h00), VIDEGRAIN Arlette suppléante de AMIOT Guy, AMIOT Sylvie, ANNE Philippe, ANTOINE Joanna, ASSELINE Etienne, ASSELINE Yves, BARBÉ Stéphane, BAUDRY Jean-Marc, BERHAULT Bernard, BERNARD Christian (Jusqu'à 20h24), BERTEAUX Jean-Pierre, BIHEL Catherine, BLESTEL Gérard, BOUSSELMAME Noureddine, BRANTHOMME Nicole, BRANTONNE Pascal, BRIENS Eric, BRISSET Franck (Jusqu'à 20h19), BROQUAIRE Guy, BUHOT Sophie, BURNOUF Elisabeth, CRIQUET Anne suppléante de CAILLOT Annick, CAPELLE Jacques, CASTELEIN Christèle, CATHERINE Arnaud (A partir de 18h25), CAUVIN Jean-Louis, COLLAS Hubert, COQUELIN Jacques, COUPÉ Stéphanie, RÉTHORÉ Patrick suppléant de CRESPIN Francis, CROIZER Alain, D'AIGREMONT Jean-Marie, DE BOURSETTY Olivier, DENIS Daniel, DESTRES Henri, DIGARD Antoine, DOREY Jean-Marie, DOUCET Gilbert, DUBOIS Ghislain, DUCHEMIN Maurice, DUCOURET Chantal, DUVAL Karine (Jusqu'à 19h31), FAGNEN Sébastien, FAUDEMER Christian, FIDELIN Benoît, FONTAINE Hervé, FRANCOIS Yves, FRANCOISE Bruno, GANCEL Daniel, GASNIER Philippe, GENTILE Catherine, GERVAISE Thierry, GILLES Geneviève, GIOT Gilbert, GODAN Dominique, GUILBERT Joël, GUILLEMETTE Nathalie, HAMEL Estelle, HAMON Myriam, HAMON-BARBÉ Françoise, HARDY René, HAYÉ Laurent (A partir de 18h22), HEBERT Dominique, HELAOUET Georges, HERVY Isabelle, HERY Sophie, HOULLEGATTE Valérie, HULIN Bertrand, HUREL Karine, HURLOT Juliette, JEANNE Dominique, JOUANNEAULT Tony, LAFOSSE Michel, LAINÉ Sylvie, LAMORT Philippe, LANGLOIS Hubert, LE BLOND Auguste, LE DANOIS Francis, LE GUILLOU Alexandrina, LE POITTEVIN Lydie, LEBRETON Robert, LECHATREUX Jean-René, LECHEVALIER Isabelle, LECOURT Marc, LEFAIX-VERON Odile, LEFAUCONNIER François (A partir de 18h32), LEFAUCONNIER Jean, LEFER Denis (A partir de 18h31), LEFEVRE Hubert, LEFRANC Bertrand (A partir de 18h25), LEGOUET David, LEGOUPIL Jean-Claude, LEJAMTEL Ralph, LELONG Gilles, LELOUEY Dominique, LEMENUEL Dominique, LEMOIGNE Jean-Paul, LEMOIGNE Sophie, LEMOINE Morgan, LEMONNIER Charles suppléant de LEMONNIER Hubert, LEPETIT Gilbert, LEPLEY Bruno, LEPOITTEVIN Sonia, LEQUERTIER Colette, LEQUILBEC Frédérik, LERENDU Patrick, LEROSSIGNOL Françoise, LEROUX Patrice, DURUEL Christophe suppléant de LEVAVASSEUR Jocelyne, MABIRE Edouard, MADELEINE Anne, MAGHE Jean-Michel, MAHIER Manuela, MARGUERIE Jacques, MARGUERITTE Camille, MARGUERITTE David, FONTAINE Isabelle suppléante de MARIE Jacky, MARTIN Patrice, MARTIN Serge, MARTIN-MORVAN Véronique, MAUQUEST Jean-Pierre, MEDERNACH Françoise, MIGNOT Henri, MORIN Daniel, COUVREUR Pascale suppléante de MOUCHEL Evelyne, MOUCHEL Jacky, MOUCHEL Jean-Marie, OLIVIER Stéphane, PARENT Gérard, PELLERIN Jean-Luc, PERRIER Didier, VAUTIER Lionel suppléant de PIQUOT Jean-Louis, PLAINEAU Nadège,

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

POIGNANT Jean-Pierre, POISSON Nicolas, PROVAUX Loïc, RONNEL Jean-Marie suppléant de RENARD Jean-Marie, ROCQUES Jean-Marie, RODRIGUEZ Fabrice, RONSIN Chantal, ROUELLÉ Maurice, BOURY Frédérique suppléante de ROUSSEAU François, SANSON Odile, SCHMITT Gilles, SIMON François, SIMONIN Philippe, SOINARD Philippe, SOLIER Luc, SOURISSE Claudine, TARIN Sandrine (A partir de 19h08), TAVARD Agnès, THOMINET Odile, TINCELIN Christiane, TOLLEMER Jean-Pierre, VARENNE Valérie, VASSAL Emmanuel, VASSELIN Jean-Paul, VIGER Jacques, VILLETTE Gilbert, VIVIER Nicolas, VIVIER Sylvain.

Ont donné procurations

AMIOT Florence à PERRIER Didier (A partir de 21h00), ARRIVÉ Benoît à HEBERT Dominique, BALDACCI Nathalie à LANGLOIS Hubert, BELLIOT DELACOUR Nicole à DENIS Daniel, BERNARD Christian à BERHAULT Bernard (A partir de 20h24), BOTTA Francis à HELAOUET Georges, BRISSET Franck à FIDELIN Benoît (A partir de 20h19), DUBOST Nathalie à GUILLEMETTE Nathalie, DUVAL Karine à FAGNEN Sébastien (A partir de 19h31), GOURDIN Sédrick à POIGNANT Jean-Pierre, GRUNEWALD Martine à BOUSSELMAME Noureddine, HEBERT Karine à BROQUAIRE Guy, LE CLECH Philippe à GERVAISE Thierry, LAMOTTE Jean-François à GANCEL Daniel, LECOQ Jacques à PARENT Gérard, LEFER Denis à MARTIN-MORVAN Véronique (Jusqu'à de 18h31), LEJEUNE Pierre-François à VASSAL Emmanuel, LEONARD Christine à LE DANOIS Francis, LEPOITTEVIN Gilbert à SOURISSE Claudine, PECORARO Yvonne à VIVIER Nicolas, PIC Anna à GENTILE Catherine, TARIN Sandrine à FRANCOISE Bruno (Jusqu'à 19h08), VANSTEELANT Gérard à LE GUILLOU Alexandrina.

Absents/Excusés :

BROQUET Patrick, FALAIZE Marie-Hélène, GOSSELIN Bernard, GROULT André, JOZEAU-MARIGNE Muriel, LE PETIT Philippe, LEMONNIER Thierry, LESEIGNEUR Jacques, LETERRIER Richard, MABIRE Caroline, PERROTTE Thomas.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

COTENTIN UNIQUE PAR NATURE

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

ÉDITO

Encore une très belle année touristique que celle de 2023 !

Ce sont 3,9 millions de touristes et 6,4 millions d'excursionnistes qui sont venus vivre l'expérience Cotentin : découvrir nos paysages, randonner sur nos chemins, goûter nos produits, rencontrer nos habitants, visiter nos sites, naviguer sur nos eaux ou encore travailler quelques jours chez nous. Une progression respective de 3 % et 7 %, malgré une météo en juillet et août bien peu clémente !

Ce rapport d'activité vous présentera l'ensemble des projets réalisés en 2023 ainsi que les chiffres clés. Le champ d'action de la SPL est vaste, autant que notre Cotentin est varié touristiquement ! Vous y verrez la progression, toujours plus importante, du digital dans nos actions de promotion et l'information de nos visiteurs, les excellents chiffres commerciaux et l'engouement des croisiéristes pour notre territoire.

Aussi, vous pourrez y trouver les informations concernant les résultats des études sur le Cotentin et sa marque touristique, l'obtention de Qualité Tourisme, ainsi que le développement de la randonnée ou du nautisme. Ce rapport d'activité s'achève sur un état de la vie administrative, financière et des ressources humaines de la SPL. La santé financière est au rendez-vous avec le premier exercice bénéficiaire depuis la nouvelle délégation de service public et deux baromètres sociaux qui montrent que les équipes se sentent bien dans leur travail.

Chers administratrices et administrateurs de la Société Publique Locale de Développement Touristique du Cotentin, veuillez recevoir mes sincères remerciements pour votre implication à mes côtés.

Quelle chance de promouvoir avec vous, les professionnels et les équipes de l'Office de Tourisme un si beau territoire !

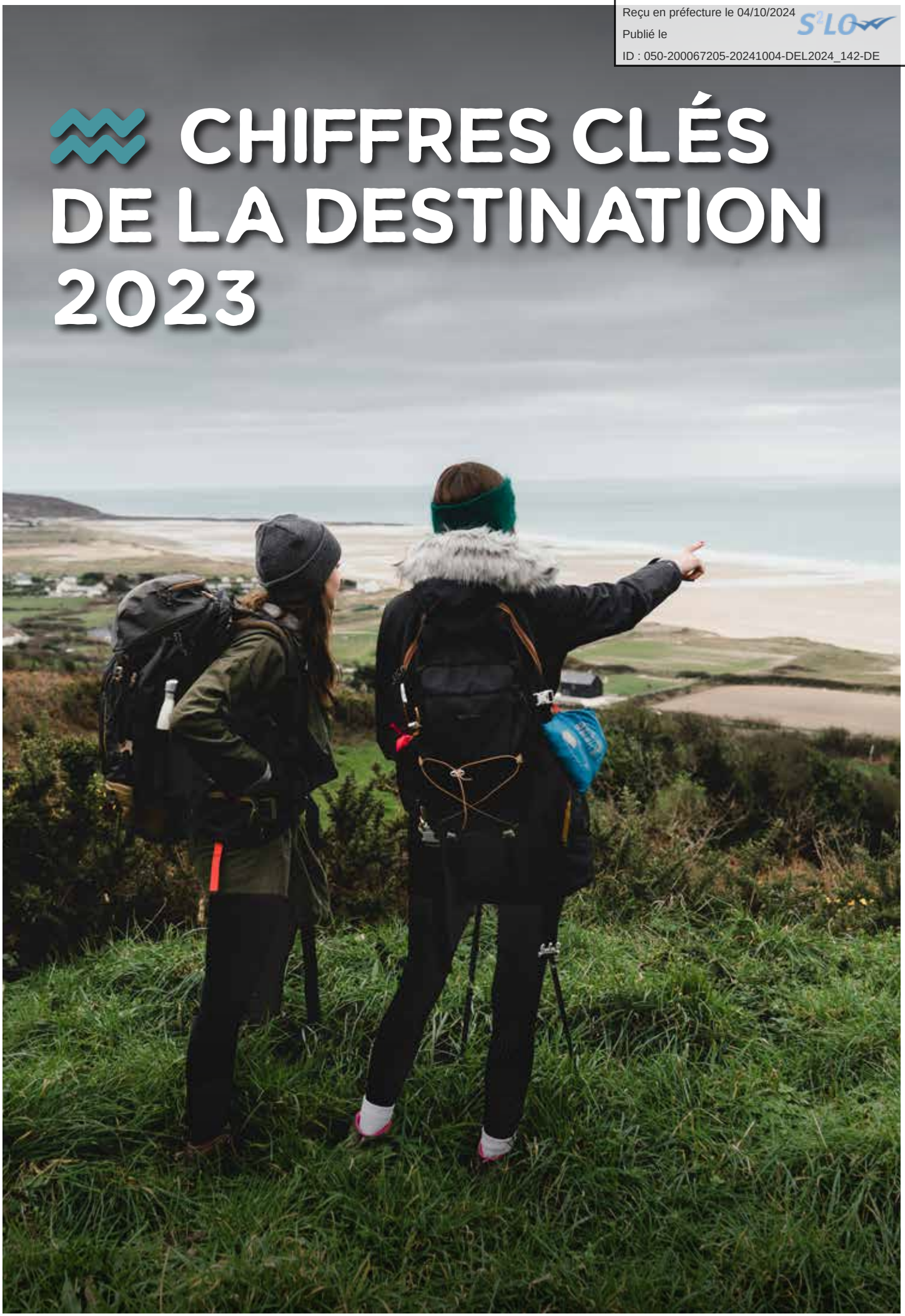
David MARGUERITTE
PDG de la SPL de Développement
Touristique du Cotentin

SOMMAIRE

CHIFFRES CLÉS DE LA DESTINATION 2023 3
VIE STATUTAIRE ET GOUVERNANCE 6
ACCUEIL DES PUBLICS 9
ANIMATION 14
MARKETING, COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION 18
QUALITÉ ET SÉCURITÉ 28
INGÉNIERIE ET OBSERVATOIRE 30
FILIÈRES 32
ADMINISTRATION, FINANCES ET RESSOURCES HUMAINES 37

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

CHIFFRES CLÉS DE LA DESTINATION 2023



Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

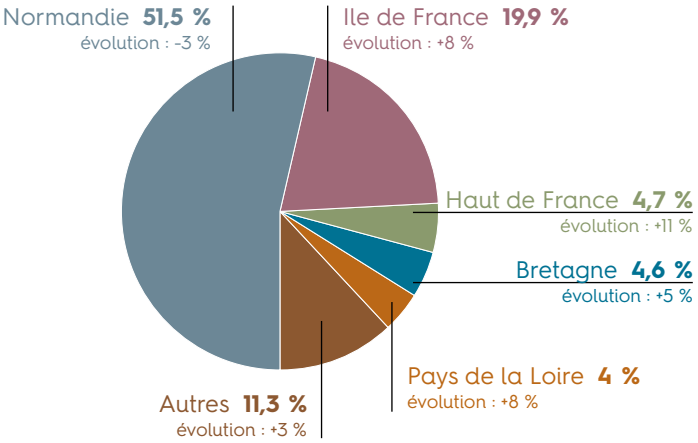
LES VISITEURS DU COTENTIN

Chiffres Flux Vision Tourisme - **Janvier à décembre 2023**

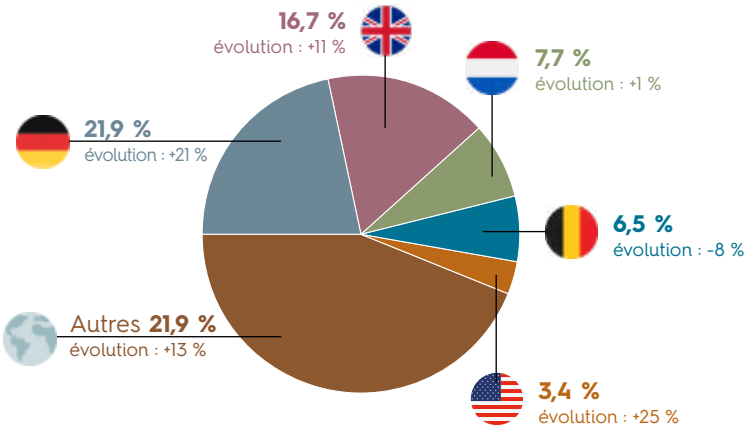
TOURISTES ■ 3,5 M ■ +3 % par rapport à 2022

Les touristes dorment au moins une nuit dans le Cotentin, ils peuvent être en résidence marchande ou non marchande (chez des amis, famille, résidences secondaires).

TOURISTES FRANÇAIS **76 %**

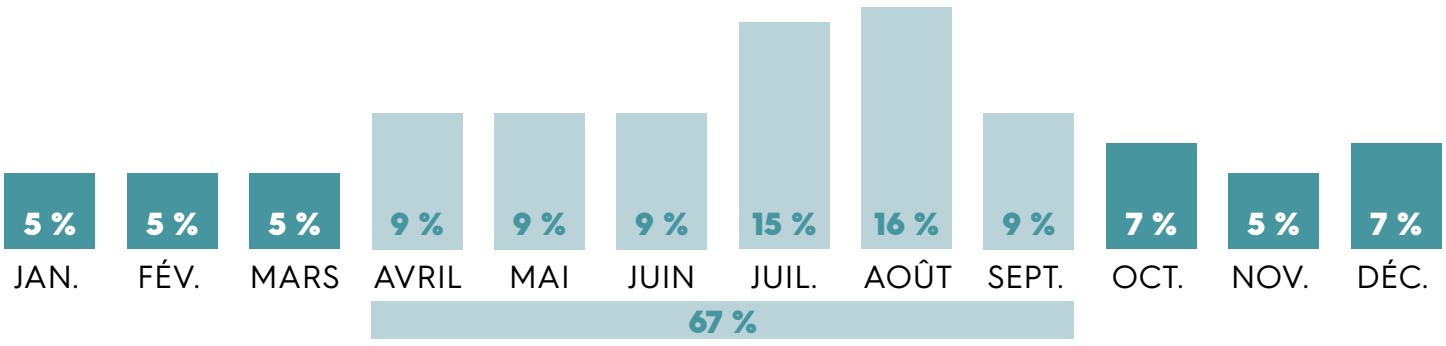


TOURISTES INTERNATIONAUX **24 %**



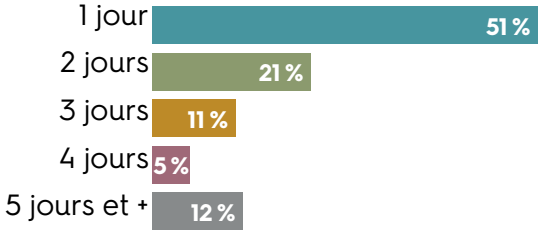
Visiteurs accueillis dans nos bureaux ■ 0,96 %

NUITÉES ■ 10,2 M ■ +2 % par rapport à 2022



DURÉE MOYENNE DE SÉJOUR ■ 2,9 JOURS

DÉTAILS DES DURÉES DE SÉJOUR



12 % des touristes restent **5 jours ou +**.

Notamment grâce aux Français extra-départementaux : **19 %** sont en **long-séjour**.

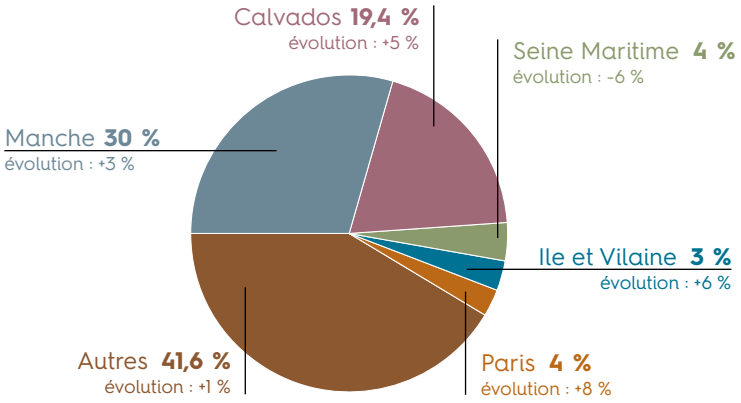
Les touristes internationaux restent très peu de temps : **75 % une seule nuit** (dû aux effets des croisières et des ferries).

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

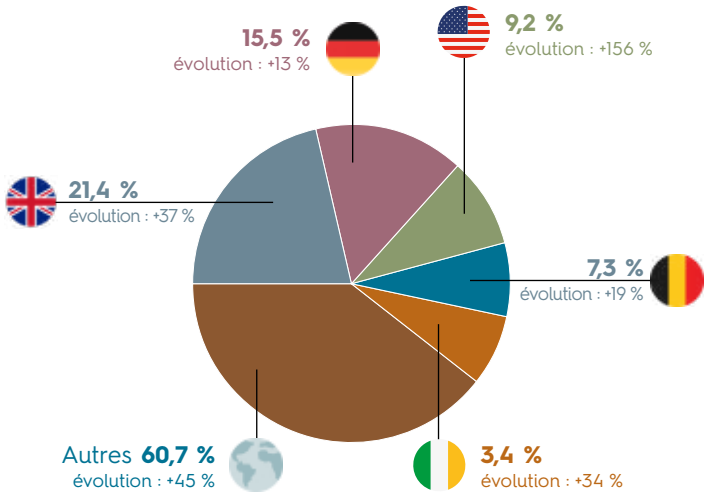
EXCURSIONNISTES ▪ 6,3 M ▪ +7 % par rapport à 2022

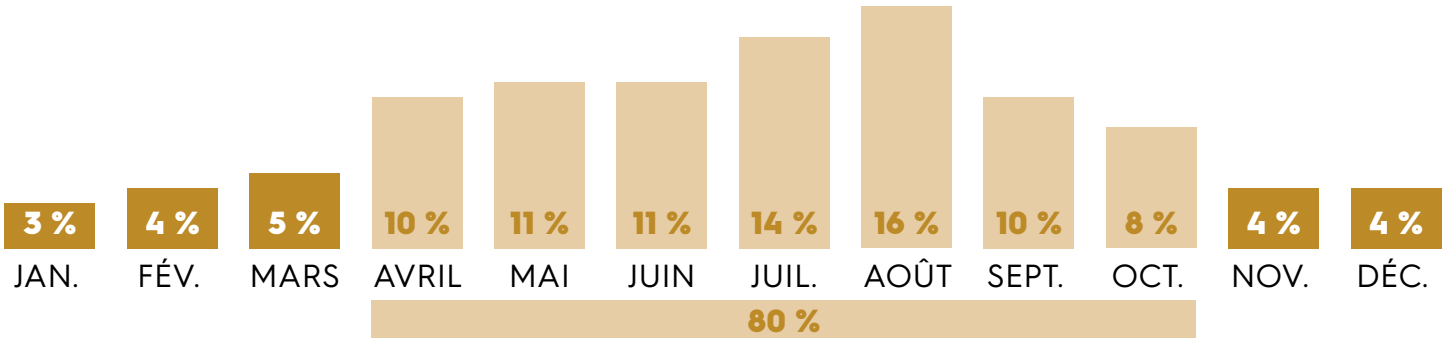
Les excursionnistes viennent à la journée sur le Cotentin.

TOURISTES FRANÇAIS 51 %



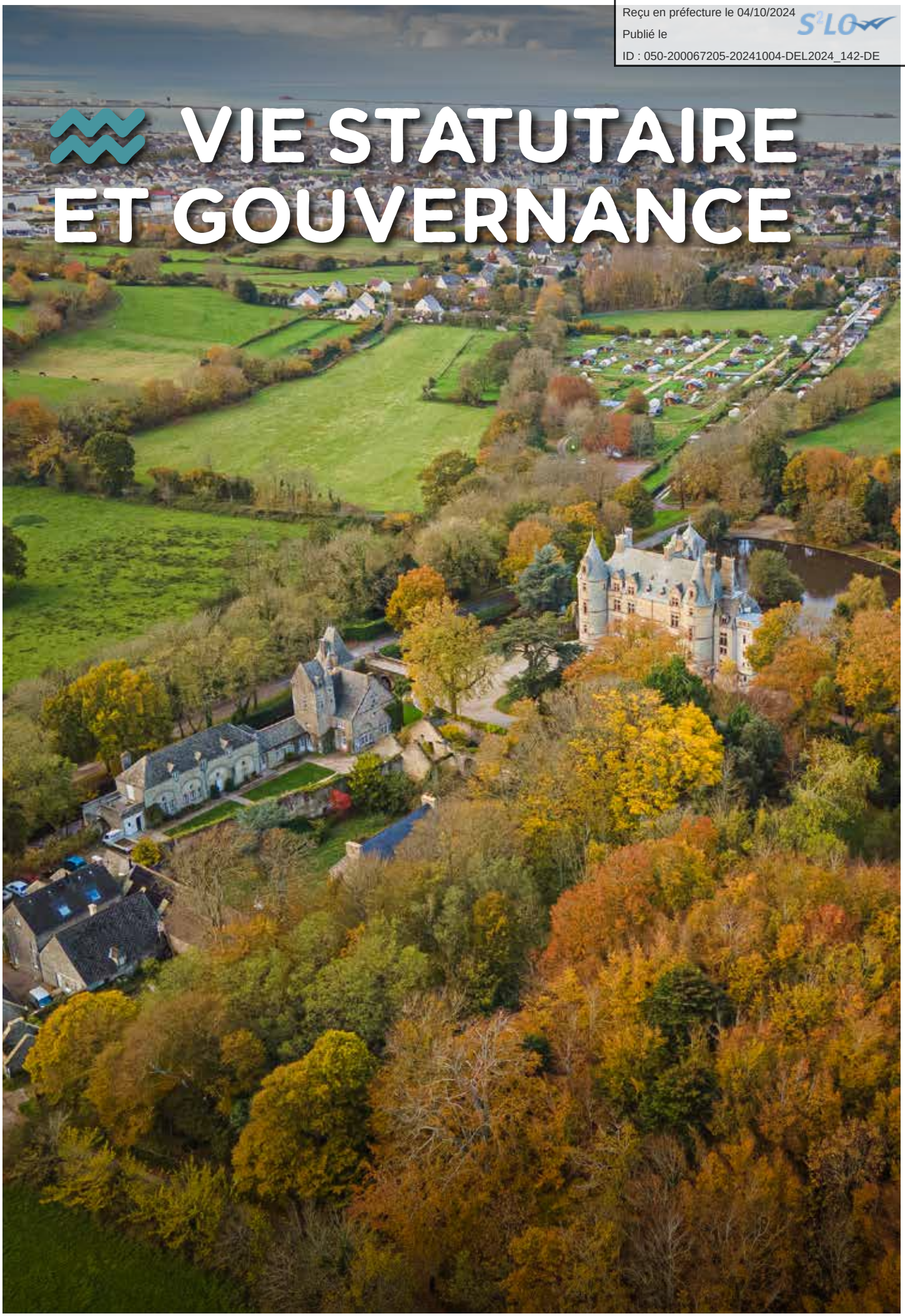
TOURISTES INTERNATIONAUX 49 %





Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

VIE STATUTAIRE ET GOUVERNANCE



Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

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 thématisées 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,
- **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 4 reprises en 2023 :

le 10 mars ■ le 23 juin
le 29 septembre ■ le 29 novembre

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

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. Arnaud FERON, restaurant La Pernelle et Nicolas ONFROY, hôtel-restaurant Le Domaine d'Utah Beach ont été élus en 2023. 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.

Le Comité Stratégique s'est réuni à 3 reprises en 2023 :

■ le 28 février ■ le 12 septembre ■ le 13 décembre

Le Comité Stratégique se compose de **36 membres de catégories professionnelles** différentes :

- hébergement
- sites et lieux de visites
- transports de passagers
- établissements publics et assimilés
- prestataires de services et de loisirs
- restauration

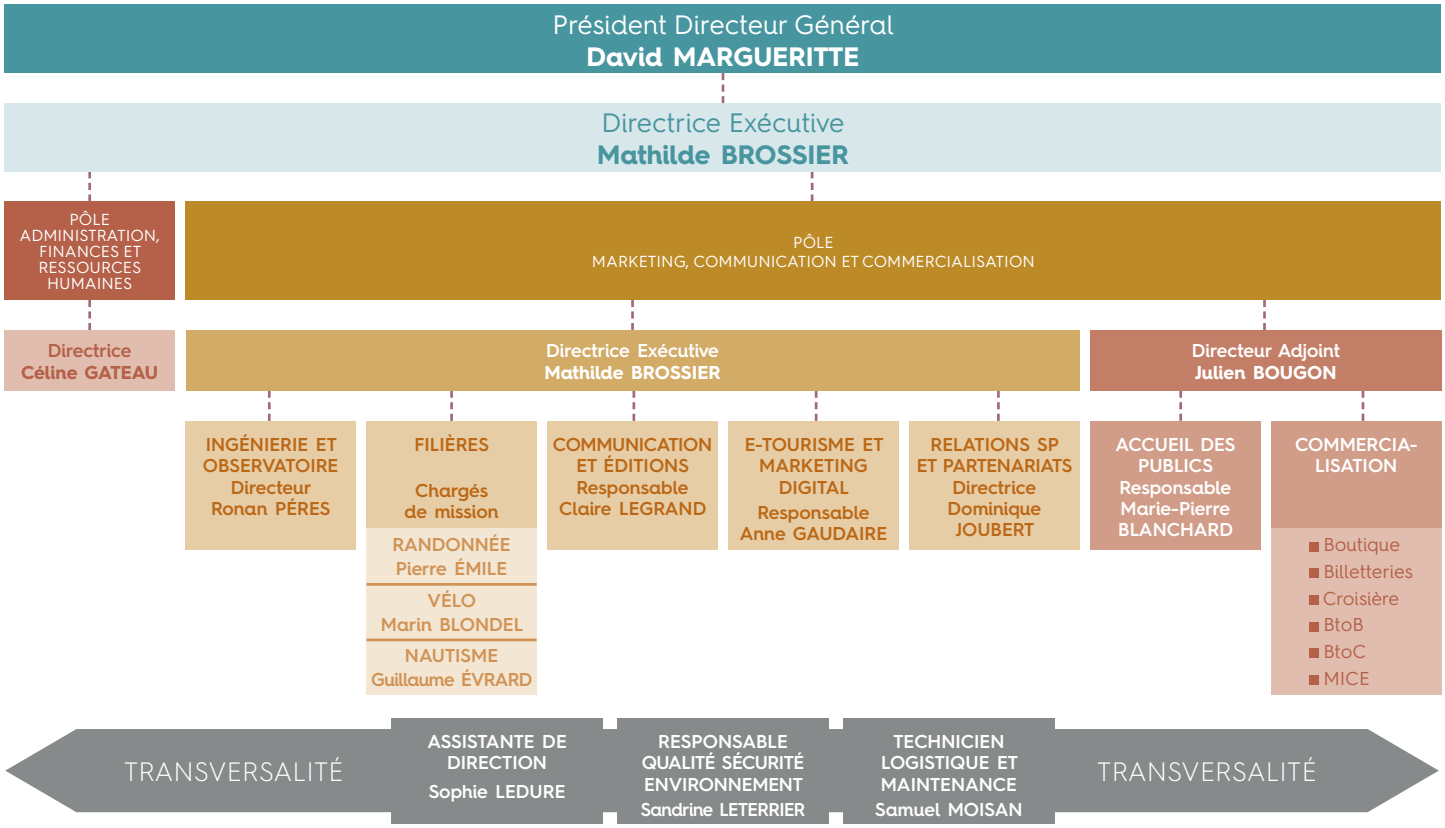
LE FONCTIONNEMENT INTERNE

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 **Mathilde BROSSIER** depuis le 1er août 2022.

ORGANIGRAMME en date de janvier 2023



Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

ACCUEIL DES PUBLICS

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

LA FRÉQUENTATION DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

En 2023, 0,96 % des visiteurs sont passés dans l'un de nos BIT.

DEMANDES	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.	TOTAL	ÉVOLUTION PAR RAPPORT À 2022
ACCUEIL À DISTANCE				67	292	948	1 377	1 448	551	488	230	244	5 645	-
GOURY	171	405	337	1381	2 496	2 502	2 650	3 333	2 379	941	162	173	16 930	- 5,5 %
ST-VAAST-LA-HOUGUE	172	375	235	1 843	2 325	2 314	3 361	4 328	2 689	1 167	210	210	19 229	53,6 %
BARNEVILLE-CARTERET	288	535	447	1 226	1 703	1 823	3 174	2 715	1 405	713	153	259	14 441	12,7 %
CHERBOURG-EN-COTENTIN	388	645	471	1 293	1 607	1 797	2 718	2 805	1 298	571	141	493	14 227	- 27,5 %
BARFLEUR	63	187	69	667	794	940	1 581	1 608	917	294	39	113	7 272	- 6,8 %
VALOGNES	387	378	377	501	559	510	792	796	401	170	46	75	4 992	- 24,1 %
PORT-BAIL-SUR-MER	57	183	113	653	741	727	1 983	1 672	601	214	34	80	7 058	26,6 %
QUETTEHOU							130	158					288	- 75,4 %
PLAGE DE SCIOTOT							554	367					921	113,7 %
BRICQUEBEC-EN-COTENTIN							366	446	50				862	- 48,5 %
QUINÉVILLE							385	685					1 070	- 7,2 %
MUSÉE BARBEY D'AURÉVILLY ST-SAUVEUR							243	223	99				565	205,4 %
HORS-LES-MURS							863	496					1 359	80,7 %
TOTAL	1 526	2 708	2 049	7 631	10 517	11 561	20 177	21 080	10 390	4 558	1 015	1 647	94 859	7,6%

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
86 %	0,1 %	9,3 %	4,6 %
ÉVOLUTION PAR RAPPORT À 2022			
+ 10 %	- 26 %	- 22 %	+ 54 %

ORIGINE DES VISITEURS DANS LES BIT

88,8 % FRANÇAIS

Ile de France	16 %
Normandie	15 %
Cotentin	15 %
Bretagne	7 %
Pays de la Loire	7 %

11,2 % INTERNATIONAUX

Allemagne	28 %
Belgique	23 %
Royaume-Uni	20 %
Pays-Bas	9 %

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

■ LES ÉDITIONS DÉDIÉES À L'ACCUEIL DES TOURISTES

7% ***des remarques positives*** *remontées par les visiteurs 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 de l'Office de Tourisme pour une nouvelle collection en 2024, comme par exemple le retrait des restaurants dans le guide touristique.

Avant le séjour

Séduire de nouvelles clientèles avec **le magazine touristique du Cotentin 2023-2024**, associé au territoire de la Baie du Cotentin. Il est utilisé également en accueil chez nos partenaires et très apprécié des hôteliers. En vue d'optimiser l'empreinte des éditions, il a été décidé de le mettre à la vente au prix de 2 €, de l'offrir à partir de 20 € d'achat en boutique et de limiter la diffusion auprès des partenaires.

Fr : 15 000 ex / GB : 5 000 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 : 5 000 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 : 30 000 ex / Val de Saire : 30 000 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 / D : 5 000 ex
Clos du Cotentin : Fr : 10 000 ex / GB : 2 000 ex

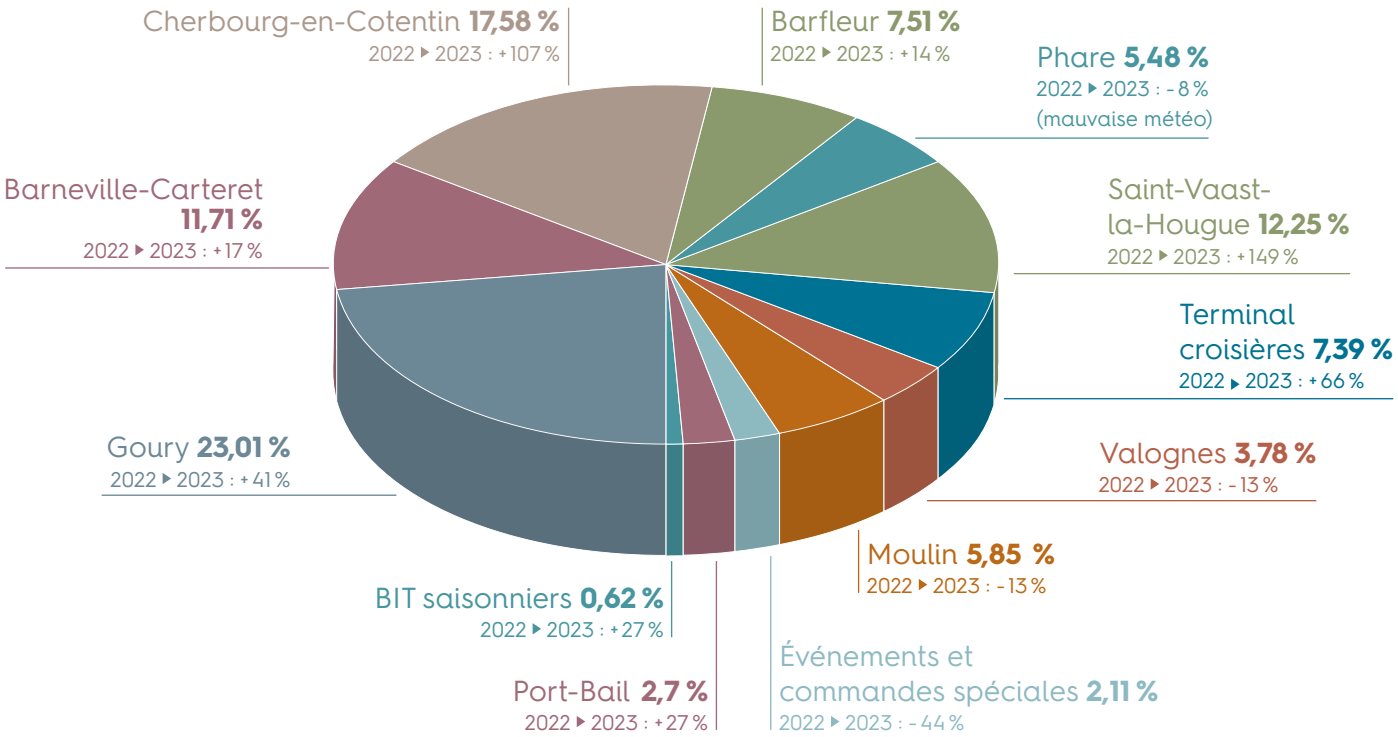
La carte touristique
un outil pratique de situation et de géolocalisation
(nouveau : financée en partie par une insertion publicitaire en dernière de couverture)

en 4 langues, en 100 000 ex - sortie en fin d'année 2022 - éditée pour 2023-2024

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.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

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



CHIFFRE D'AFFAIRES	NOMBRE DE PANIERS	PANIER MOYEN
239 543 € ■ + 40 %	**23 807** ■ + 37 %	**10,06 €** ■ + 11 %

TOP 10 VALEUR DES VENTES

Skyline métal Cotentin	14 022 €
Cartes postales Houyvet Lumières marines	9 513 €
Magnet rectangle Cherbourg (divers modèles)	7 016 €
Pochons (3 modèles)	6 027 €
Médaille Monnaie de Paris Cotentin Unique	4 795 €
Cartes postales Gulf Stream grand format 21x10	4 532 €
Topo-guide Les sentiers de la Hague	4 062 €
Carte IGN 1210 (Cherbourg-Cap de la Hague)	3 296 €
Box topos Cotentin	3 259 €
Timbre International	2 715 €

TOP 10 VOLUME DES VENTES

Cartes postales Houyvet Lumières marines	6 342
Magnet rectangle Cherbourg (modèles divers)	2 339
Timbre France	2 210
Médaille Monnaie de Paris Cotentin Unique	1 918
Cartes postales Gulf Stream grand format 21x10	1 569
Cartes postales Gulf Stream petit format 15x10	1 530
Timbre International	1 520
Enveloppe CUN 110*220	929
Enveloppe 135x185	732
Étui financiers 200g	557

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

BILLETTERIES

Conventions de partenariat signées en 2023 : 45

614 176 €
de chiffre d'affaires généré pour les prestataires contre **228 429 € en 2022**

soit une évolution de
+ 169 %

- **24 billetteries commercialisées** sur www.encotentin.fr
- En 2023, le site **www.encotentin.fr** opère une refonte avec pour objectif de faciliter la vente en ligne.

TOP 3 CHIFFRE D'AFFAIRES

TATIHOU	LA CITÉ DE LA MER	MANCHE ILES EXPRESS
282 268 €	**89 960 €**	**60 702 €**

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

Cherbourg-en-Cotentin

Saint-Vaast-la-Hougue

Les bureaux de Cherbourg-en-Cotentin et de Saint-Vaast-la-Hougue sont aménagés selon le concept **Cotentin Unique par Nature**. Pour ce dernier, ce sont les services d'accueil de l'Office de Tourisme et les services de billetterie départementaux de l'île Tatihou qui sont désormais rassemblés dans un bâtiment commun.

L'autre point essentiel est la mise en place de **la centrale téléphonique dans les locaux de la Tassinerie**. Ce centre de back office traite tous les contacts à distance (téléphonie, courriers, emails…) de la clientèle touristique. Il libère les équipes en accueil physique et est plus efficace.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

ANIMATION

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

ÉQUIPEMENTS EN GESTION

PHARE DE CARTERET

16 929 visiteurs

-1,62 % **par rapport à 2022** (facteur météo)

FRÉQUENTATION

Visites diurnes	14 906
Visites nocturnes	565
Journées du Patrimoine	847
Visites commentées groupes	525

En 2023-2024, les jardins du phare accueillent une nouvelle exposition d'Arnaud Guerin autour d'« un voyage planétaire du phare de Carteret à la Nouvelle-Zélande, des îles Féroé à l'Islande, des Açores à l'Écosse, des Canaries à la Sicile en passant par Ouessant ou les Shetland, à la découverte du monde fascinant des phares ».

MOULIN À EAU MARIE RAVENEL
MEUNIÈRE & POÉTESSE

7 539 visiteurs

+ 26 % **par rapport à 2022**

- LE MOULIN EN ACTION — *4 dates / 41 personnes*
- VISITE MULTISENSORIELLE — *7 dates / 53 personnes*
- SIESTE POÉTIQUE — *1 date / 27 personnes*
- DÉCOUVERTE DES OISEAUX — *2 dates / 16 personnes*
- JOURNÉES DES MOULINS — *4 dates / 408 personnes*
- JOURNÉES DU PATRIMOINE — *2 dates / 224 personnes*
- ATELIER BOURBELOTS — *1 date / 37 personnes*

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

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

LE MINI-GOLF DE CARTERET

2 216 visiteurs

entre mai et août
(week-ends en mai et juin
puis tous les jours en juillet-août)

- 10 % **par rapport à 2022**

ANIMATIONS ET MANIFESTATIONS

■ LES MANIFESTATIONS DE L'OFFICE DE TOURISME

CAMPAGN'ART

Dimanche 2 juillet 2023

+ de 6 000 visiteurs

PLANTES ET SAVEURS D'AUTOMNE

Samedi 2 et
dimanche 3 septembre 2023

+ de 2 600 visiteurs

RANDONNÉES EN COTENTIN

43 dates

+ de 1 500 randonneurs
soit une moyenne de
40 participants par date
en partenariat avec l'association Les Randonneurs de la Côte des Isles

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

LES ANIMATIONS DE L'OFFICE DE TOURISME

CA : 22 553 € +8 %

RANDOS GOURMANDES

5 SORTIES / 74 PARTICIPANTS
Saint-Vaast-la-Hougue et Brix
(Auderville annulée en raison
du mauvais temps)

RANDOS AU CRÉPUSCULE

4 DATES / 71 PARTICIPANTS
Fermanville et Barneville-Carteret

Guide des animations de
l'Office de Tourisme
12 000 ex

SORTIES NATURE

22 SORTIES / 543 PARTICIPANTS

CARRIOLE À VALOGNES

6 DATES / 280 PARTICIPANTS

VISITES EN COTENTIN

11 DATES / 168 PARTICIPANTS

AÉROPORT DE MAUPERTUS

7 DATES / 267 PARTICIPANTS

CHASSES AU TRÉSOR

LES VIKINGS ET LES CORSAIRES
NOUVEAUTÉ 2023

17 DATES / 257 PARTICIPANTS
Barfleur, La Hague, Barneville-Carteret

LES ANIMATIONS EN PARTENARIAT

VISITES GUIDÉES DE CHERBOURG-EN-COTENTIN

96 VISITES / 1 955 PARTICIPANTS

- **Visites mensuelles gratuites :** 15 dates / 279 participants
- **Visites estivales payantes :** 68 dates / 1 294 participants
- **Journées Européennes du Patrimoine :** 13 visites / 382 participants

RADE DE CHERBOURG À BORD DE L'ADÈLE

2 DATES / 80 PARTICIPANTS

ANDRA

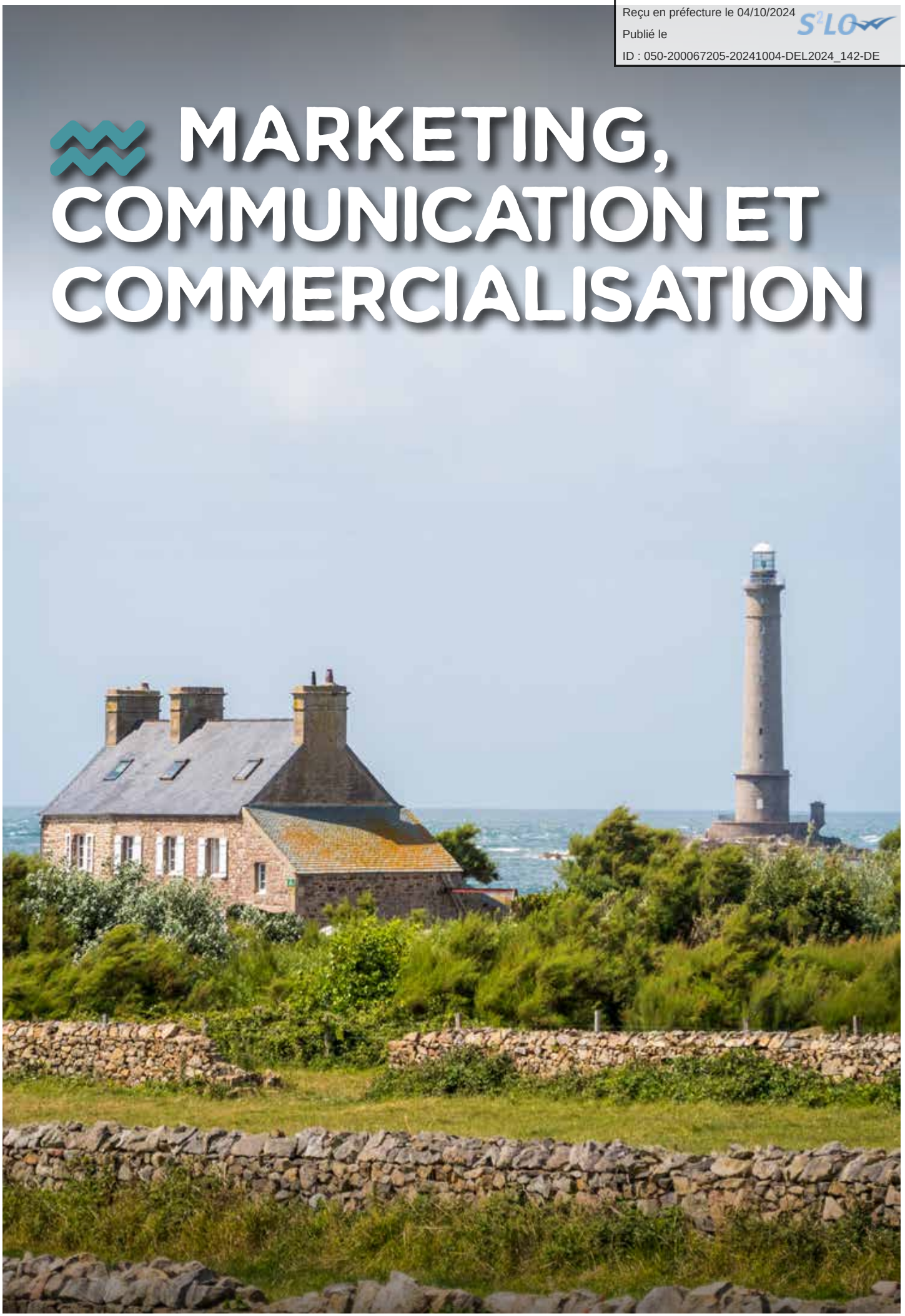
20 DATES / 202 PARTICIPANTS

GÉOPARC

14 SORTIES / 218 PARTICIPANTS

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

MARKETING, COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION



Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

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 l'outil de communication transversal pour exprimer le positionnement, l'attractivité du territoire et sa singularité.

LE POSITIONNEMENT PARTAGÉ DU TERRITOIRE :

Cotentin Unique par Nature
Une nature sauvage – Une destination unique

Après 5 ans d'existence, il s'agissait en 2023 d'analyser la notoriété de la marque Cotentin Unique par Nature.

4 enquêtes marketing ont été réalisées au cours de l'année.

- 1 enquête quantitative auprès des habitants (plus de 500 répondants)
- 2 focus groupes auprès de la cible parisienne
- 1 enquête nationale quantitative auprès des Français (plus de 1 000 répondants)
- 20 entretiens individuels auprès de touristes sur le territoire

Ce travail a permis d'établir plusieurs constats sur la destination et la marque « Cotentin Unique par Nature », notamment :

- le manque de connaissance géographique pour situer le Cotentin,
- le manque de storytelling sur les expériences en Cotentin. La nécessité de plus humaniser l'iconographie pour que les visiteurs se projettent.

Les perceptions du territoire, de la marque et les nouvelles attentes des visiteurs définiront les nouvelles orientations stratégiques de la destination et son positionnement pour 2025.

43 %	des habitants ne connaissent pas la limite géographique de l'agglomération du Cotentin
7 / 10	des Français ne savent pas placer le Cotentin sur une carte
78 %	des habitants reconnaissent le logo
60 %	l'associent au développement durable

OBJECTIFS

- asseoir la notoriété de la destination,
- faire connaître localement 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, médias...

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

Véhiculer la marque et son appropriation passe par la création et la diffusion d'un ensemble de supports

LES RELATIONS MÉDIAS

Les actions presse destinées aux médias 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** (en Fr et GB) : 870 contacts
- **2 communiqués de presse**
- **1 voyage de presse :** pour faire vivre in situ
- **12 médias et influenceurs** accueillis

PARUTIONS

ÉQUIVALENCE PUBLICITAIRE
2 723 000 €
contre 3 500 000 € en 2022
(en lien avec la baisse des tarifs médias)

+ 7 %

2022	89
2023	96

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

LE BUREAU DES TOURNAGES

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

FILM

- **« Cœur fou »**, réalisation - Axel Courtière, production - Apaches
- **« L'écologie des sentiments »**, réalisation - Alexandre Steiger, production - Unité
- **« Natacha »**, réalisation - Noémie Saglio, production - Daï Daï Films
- **« Film fiction »**, réalisation - Diana Tanière

SÉRIE

- **« Le signal »**, Netflix, production - Gaumont
- **« HPI Saison 4 »**, TF1, production - Itinéraire

DOCUMENTAIRE

- **« La chouette d'or »**, production - Les films en vrac
- **« Littoral normand un amour insolent »**, réalisation - Simon P. R. Bewick
- **« Tonnerre de l'Ouest »**, réalisation - M.Slimak, production - France 3 Normandie

SHOOTING PHOTO ET VIDÉO

- **« Marque Van Cleef & Arpels »**

COURT MÉTRAGE

- **« Sur les flots »**, réalisation - David Noblet, production - Dimanche Soir

CLIP

- **« Joanna »**, production - Vanta
- **« Groupe Ravage »**, réalisation - Damien Lajeunesse

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

SERVICE E-TOURISME ET MARKETING DIGITAL

LA MÉDIATHÈQUE

↣ Poursuite d'**acquisition d'iconographie vidéo et photo**.

↣ Le JT du Cotentin

Cotentin Fort Rêveur.
C'est bien plus qu'une simple vidéo, c'est un appel à l'exploration, à la préservation et à l'action. Ce magazine engageant combine des éléments journalistiques solides avec la beauté naturelle époustouflante du Cotentin.

Diffusé en ligne et au MégaCGR de Cherbourg

+ de 195 000 vues

↣ Les bonnes Patrick

Série de vidéos courtes décalées, pour aider les utilisateurs des parcours à apprendre les bonnes pratiques en randonnée de manière divertissante et engageante.

Diffusé en ligne et au MégaCGR de Cherbourg

+ de 210 000 vues

↣ Création d'une chaine de podcasts

Composée de plusieurs séries : **Les Pincés du Cotentin**, **Cotentin Fort Rêveur**, **Les P'tits Curieux**... qui explore la richesse culturelle et humaine du Cotentin.

Dispose d'un menu contextuel

+ de 1 000 écoutes

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

LA STRATÉGIE DIGITALE

SITE INTERNET

En 2019, la SPL a mis en ligne le site **encotentin.fr** avec pour objectif initial de séduire les internautes en préparation de séjour. Toutefois, en raison des évolutions touristiques, les objectifs ont été revus pour rendre le site plus marchand.
Suite à une étude expérience utilisateur, l'arborescence et le design du futur site sont retravaillés.
La refonte s'articule autour de trois axes :
- améliorer l'expérience utilisateur,
- générer des revenus,
- valoriser le territoire.

La mise en ligne est prévue au 2e semestre 2024.

LA FRÉQUENTATION DU SITE

Nombre de sessions

2023	1 243 893
2022	1 046 722

+ 18,84 %

Nombre de pages vues

2023	3 366 469
2022	2 767 558

+ 21,64 %

Le top 3 des pages les plus vues

LE LIVE	LES CIRCUITS	AGENDA
ET LES WEBCAMS	PÉDESTRES	
491 981 pages vues	**88 419 pages vues**	**73 649 pages vues**

CA : 162 540 €
+ 21 % par rapport à 2022

- **hébergement : 94 762 €**
  + 24 % par rapport à 2022
- **activités/sites : 67 778 €**
  + 16 % par rapport à 2022

E-RÉPUTATION

Afin de maîtriser l'image de l'Office de Tourisme et celle de la destination 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 334 avis

Scannez et découvrez votre compagnon digital
nestor.encotentin.fr

Lancé fin 2022,
Nestor en Cotentin compte **66 498 pages vues**.

CAMPAGNES SPONSORISÉES

L'Office de Tourisme élabore 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 mails automatiques et d'envois de newsletters mensuelles destinées à la base de données grand public.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

E-MAILING AUTOMATISÉ

Objectif : élargir notre base de données grand public et promouvoir l'offre individuelle (billetterie + séjours datés notamment).

NOMBRE DE PARCOURS AUTOMATISÉS :
2
- parcours généraliste
- parcours dédié à la randonnée

ACQUISITION DE NOUVEAUX CONTACTS :
30 319
intégrés depuis 2021

Taux d'ouverture moyen du parcours généraliste : 48 %

Taux d'ouverture moyen du parcours randonnée : 69 %

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	Évolution du nombre de fans
Facebook	58 273	135 761	+ 25,5 %
Instagram	17 316	61 714	+ 36 %
X (ancien Twitter)	3 631	2 842	+ 4 %
Linkedin	4 452	3 742	+ 28 %
Tiktok	4 423	40 441	+ 1 986%

Facebook : partager des articles, des photos, des vidéos attrayantes, des événements locaux pour interagir avec la communauté.

Instagram : mettre en valeur la beauté de la destination avec des photos et des vidéos attrayantes et utiliser des hashtags pertinents pour augmenter la visibilité.

X (ancien Twitter) : partager des mises à jour sur les offres touristiques et les actualités locales.

LinkedIn : établir des partenariats, partager des articles sur le tourisme institutionnel et promouvoir nos offres d'emplois.

TikTok : créer du contenu court et divertissant pour attirer une audience jeune et dynamique.

Thread : animer des discussions sur des sujets touristiques pour encourager l'engagement et l'interaction avec la communauté, (création en fin d'année).

Le top 3 des posts

166 600 personnes touchées

106 200 personnes touchées

102 800 personnes touchées

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

SERVICE COMMERCIALISATION - AGENCE RÉCEPTIVE

Année record pour l'agence réceptive : ***+ 114 % du CA***

2023 est une année record pour l'agence réceptive avec un **volume d'affaires global de 423 617 €** soit une évolution de 114 %, par rapport à 2022. Les retombées économiques directes chez les professionnels du territoire s'élèvent à **319 944 €**.
L'augmentation la plus significative est le marché **BtoC** avec notamment une forte demande des associations, résultat de la reprise du voyage de groupes.
Sur le marché **BtoB**, l'Office de Tourisme est présent aux côtés des partenaires normands, sur le principal salon professionnel Top Résa.
À noter également, le retour de l'activité affaires (**MICE**) grâce au travail de promotion avec Normandie Meetings & Events.

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

RÉSULTATS
- **21 contrats signés** : 16 associations / 5 structures scolaires
- **828 personnes reçues**
- **1 285 nuitées vendues**

■ CA : 182 560 € ■ Marge : 16,3 % ■ CA moyen par contrat : 9 128 €
+ 109 % par rapport à 2022

■ L'ACTIVITÉ RÉCEPTIVE VIS-À-VIS DU GROUPEMENT D'INDIVIDUELS REGROUPÉS (GIR)

NOUVEAUTÉ : 2023 a été une année test pour lancer de nouveaux produits à destination du segment de clientèle GIR.

■ CA : 13 058 € ■ Marge : 21 % ■ CA moyen par contrat : 1 005 €

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

RÉSULTATS
- **15 contrats signés** : 8 agences de voyage / 7 tour-opérateurs
- **503 personnes reçues**
- **625 nuitées**
- **Durée moyenne** ■ Séjour (47%) ■ Journée (40%) ■ Court séjour (13%)

■ CA : 115 232 € ■ Marge : 12,6 % ■ CA moyen par contrat : 7 683 €
+ 41 % par rapport à 2022

■ L'ACTIVITÉ RÉCEPTIVE
prestation sèche groupe (BtoB et BtoC) - équipements et animations de l'OT

RÉSULTATS
- **66 contrats signés** :
10 agences / 24 scolaires / 28 clubs - 6 associations / 2 croisières / 2 CE

■ CA : 33 131 € ■ Marge : 62 %

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

RÉSULTATS
- **10 contrats signés** avec des grands événements tels que la Rolex Fastnet Race, des colloques internationaux et nationaux
- **Durée moyenne** : de 3 à 15 jours selon les événements
- **Provenance** : international et national

■ CA : 79 635 € ■ Marge : 9,8 % ■ CA moyen par contrat : + 470 % par rapport à 2022

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

L'ACTIVITÉ DE LA CROISIÈRE

Moins d'escales mais toujours plus de passagers !

CHIFFRES CLÉS

- **43 escales** (dont 7 inaugurales, 7 imprévues, 1 double, 3 overnight et 1 touch&go)
- **109 356 passagers** et environ **36 600 membres d'équipages**
  - ↣ **15 364 excursionnistes** (soit 14 % des passagers)
    le reste des passagers, soit 86 %, visite Cherbourg-en-Cotentin

CONSTAT

La fidélisation de compagnies de croisière comme P&O Cruises, avec 9 escales et une nouvelle attache avec la compagnie MSC Croisière avec 8 venues, contribuent au développement de notre destination.

NOUVEAUTÉ

Cruise FRIENDLY

Intégration de la destination dans la démarche « Cruise Friendly ».
Initiée par la CCI du Var et suivi par le Var Provence Cruise Club (VPCC) en 2013, cette certification est attribuée aux prestataires touristiques locaux et aux commerçants. L'objectif est de créer un réseau et d'enrichir l'expérience à terre en offrant un accueil de qualité répondant aux attentes des compagnies de croisière, de leurs passagers et de leurs membres d'équipages.

Cherbourg s'inscrit comme le premier port sur la façade Atlantique et la seule cité normande, à se lancer dans l'aventure comme 14 destinations dans le monde.

2024 s'annonce être une belle saison avec 56 escales programmées pour un potentiel de 120 000 passagers attendus.

ÉVÉNEMENTS PROFESSSIONELS

- **Cruise Europe Conférence**
  à Lisbonne, du 27 février au 2 mars
- **Seatrade Cruise Global**
  à Fort Lauderdale, du 27 au 30 avril
- **Seatrade Med**
  à Hambourg, les 6 au 8 septembre

Ces grands événements sont propices aux échanges avec/et entre les professionnels du secteur de la croisière.

NORMANDY CRUISE DESTINATIONS — french atlantic ports — CRUISE EUROPE

ATOUT FRANCE — France — CLIA PORT, DESTINATION & TRAVEL COMMUNITY

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

SERVICE RELATIONS AVEC LES SOCIOPROFESSIONNELS ET PARTENARIATS

MISSIONS

- Qualifier l'offre touristique du territoire (visite d'entreprise, prospection, redaction des contenus...)
  - ↣ Administrer la base de données départementale et régionale Tourinsoft qui alimente les sites internet de l'Office de Tourisme du Cotentin, de Normandie Tourisme et d'Attitude Manche
- Accompagner les socioprofessionels (conseil, soutien technique), sensibiliser la montée en gamme et la qualité de l'offre touristique du Cotentin, organiser les rencontres du tourisme...
- Animer le réseau

SERVICES AUX PROFESSIONNELS

Une relation privilégiée entre le prestataire et le service :

- un interlocuteur pour les prestataires touristiques
- une parfaite connaissance des structures touristiques
- l'amélioration des contenus permettant d'augmenter la vente de séjours et de prestations
- la gestion directe des informations et la mise à jour des offres en temps réel, avec depuis octobre 2023, un nouvel outil : **VIT** (Votre Information Touristique), qui permet aux professionnels d'actualiser leur fiche TOURINSOFT de façon autonome.

3 packs de services proposés aux prestataires touristiques :

- ↣ web 69 € HT
- ↣ web+ 89 € HT
- ↣ privilège 139 € HT

Des encarts publicitaires pour une valorisation dans les différents supports :

- ↣ 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

Total général **824**

+25 %
par rapport à 2022

2023	141	683	121 067 €

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

QUALITÉ ET SÉCURITÉ

QUALITÉ TOURISME

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

SERVICE QUALITÉ ET SÉCURITÉ

LA QUALITÉ

QUALITÉ TOURISME

L'obtention de la marque Qualité Tourisme

Après des visites mystères et un audit complet de ses services, l'Office de Tourisme du Cotentin a obtenu la note honorable de **95,22 %** et a été marqué Qualité Tourisme™ le 3 mai 2023.

Ce marquage a permis, entre autres, à l'Office de Tourisme d'obtenir le **classement préfectoral catégorie 1** le 27 novembre 2023, soit le niveau maximum.

La marque Qualité Tourisme™ est un élément de réassurance pour les visiteurs, mais aussi pour les professionnels et les élus.

L'objectif de l'Office de Tourisme est de mener une démarche d'excellence continue pour accueillir le visiteur sur le territoire et lui donner envie de revenir.

BILAN ÉCOUTE CLIENT

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

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

961 **remarques** ont été enregistrées, sur des sujets très divers

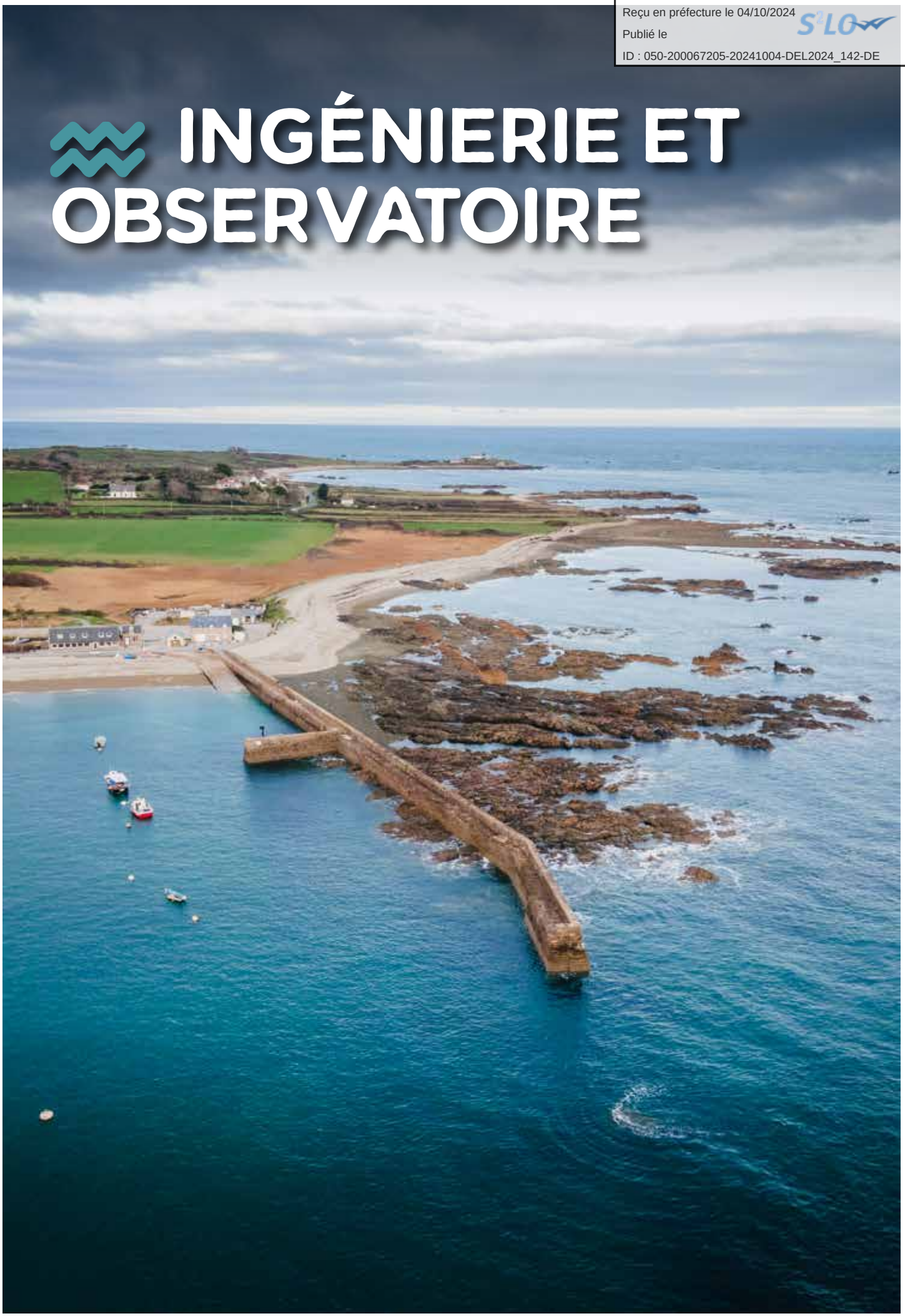
Ces différents indicateurs sont analysés en vue de l'amélioration continue des services de l'Office de Tourisme et de son territoire.

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Pour faire suite aux résultats du premier baromètre social de l'Office de Tourisme, trois groupes de travail ont été créés. Ils ont pour vocation de travailler sur des sujets tels que l'amélioration de la communication interne, l'amélioration de la cohésion d'équipe et l'ambiance ainsi que l'impact de la SPL sur l'environnement.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

INGÉNIERIE ET OBSERVATOIRE



Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

SERVICE INGÉNIERIE ET OBSERVATOIRE

INGÉNIERIE

ACCUEIL DES VÉHICULES AMÉNAGÉS

En 2022, **le cabinet d'étude 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 déclinaison de ces principes et orientations stratégiques, a été effectuée en 2023 sur le site pilote de la commune de La Hague dans la perspective de l'élaboration d'un schéma directeur des véhicules aménagés à l'échelle du Cotentin.

LABEL GREEN DESTINATION

En 2023, l'Office de Tourisme a co-construit, sous l'égide de la fédération régionale OTN et en collaboration avec 10 autres Offices de Tourisme normands, une méthode de travail et un outillage pour déployer le tourisme responsable à l'échelle d'une destination. Accompagné par le cabinet **Linéa Conseil** et financé par l'**AFDAS**, notre OT a pu travailler sur les 6 thématiques du label international Green Destination. L'objectif est l'obtention de ce label sur la période 2024-2025 et, pour se faire, le recrutement d'une chargée de mission tourisme responsable.

LABEL QUALI-DOG

Des études menées à l'échelle nationale indiquent que 18 millions de Français partent en vacances avec leur chien. De fait, profitant d'un partenariat entre le CRT Normandie et la structure privée Emmènetonchien.com, la destination Cotentin favorise en 2023 la qualification de 18 offres d'hébergement "Quali-dog" et consacre une page dédiée aux amis des bêtes sur le site Internet.

LABEL TOURISME & HANDICAP

L'Office de Tourisme œuvre en faveur de l'inclusion touristique. Un audit des accueils touristiques de tous les BIT a été effectué au dernier trimestre par la Coordination Handicap Normandie afin de prendre la mesure des actions à mener dans la perspective d'une éventuelle labélisation de l'Office de Tourisme. Parallèlement, des actions sont à l'attention des socioprofessionnels pour les inciter à se labéliser également et favoriser à terme le Cotentin comme une "Destination pour Tous".

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**. Cet outil 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'efficience 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 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

FILIÉRES

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

FILIÈRE ITINÉRANCE ET RANDONNÉE

LE DÉVELOPPEMENT DE LA RANDONNÉE

Afin de répondre aux ambitions de l'Agglomération 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 Trace TPI. L'objectif est de définir un plan d'actions à mener sur la période 2022-2026.

Depuis le début de la démarche, les élus, partenaires et acteurs de la filière ont été associés aux échanges. Durant l'année 2023, un travail important a été mené sur l'événementiel et la poursuite de la structuration des parcours.

LA COMPÉTENCE COMMUNAUTAIRE D'ENTRETIEN ET AMÉNAGEMENT DES SENTIERS PÉDESTRES

Les deux marchés permettant d'exercer la compétence du Cotentin sur l'entretien et l'aménagement des sentiers de randonnée communautaires sont arrivés à échéance au 31/12/2023. Un travail important a été mené pour s'adapter aux nouveaux besoins.

Un marché unique a été republié, avec des lots selon le type d'intervention (entretien et aménagement), et selon la zone géographique (4 zones), pour un total de 8 lots. Ce marché a fait l'objet d'une clause sociale, à travers l'insertion par l'emploi. En complément, un marché dédié à la pierre sèche a vu le jour pour répondre aux nouveaux besoins identifiés et aux démarches de Schéma d'intention paysagère lancées sur le territoire (La Hague et Fermanville).

ENTRETIEN DES SENTIERS

- **636 km** sont concernés par le passage d'un itinéraire communautaire

↝ **110,9 km de sentiers** entretenus au printemps

↝ **73,9 km** entretenus à l'automne

Quelques interventions complémentaires ont eu lieu en fin d'été, pour répondre à des besoins particuliers ou à la suite de tempêtes.

- L'entretien courant des sentiers de randonnée communautaires a représenté un budget de **250 191 € TTC** (budget Le Cotentin)

Selon les tronçons, 1 à 3 passages ont été effectués, pour faucher et élaguer.

- En raison des précipitations conséquentes sur l'année, et des nombreux coups de vent, certains sentiers ont été difficilement praticables à certaines périodes.
- Les besoins concernant l'entretien courant des sentiers ont connu quelques évolutions.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

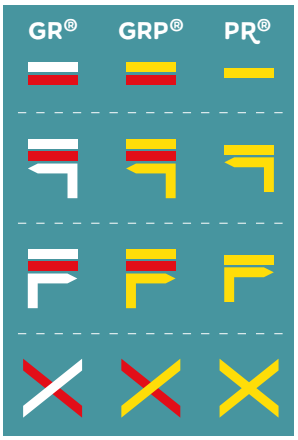
TRAVAUX ET AMÉNAGEMENTS EN 2023

12 453 € (budget Le Cotentin)

ont été dépensés pour des aménagements sur les itinéraires de randonnée communautaires, avec notamment des réparations de passerelles, du nivellement de sentier, ou encore de la pose de clôtures.

- Une consultation publique dédiée au jalonnement vélo est prévue en 2024.

BALISAGE ET ACCOMPAGNEMENT AU BALISAGE



- **2 parcours ont été rebalisés dans leur intégralité** en lien avec le Parc Naturel Régional des Marais du Cotentin et du Bessin, à Colomby et à La Bonneville.
- Le **Comité Départemental de la Randonnée Pédestre** a poursuivi sa mission de balisage des parcours labélisés **FFRandonnée**.
- **Un accompagnement au balisage** a été mené dans quelques communes pour des boucles pédestres communales.
- Un travail est en cours avec les communes pour aboutir au jalonnement de **11 boucles cyclotouristiques** au départ des Bureaux d'Information Touristique.

COMMUNICATION : ÉDITIONS ET NUMÉRIQUE

ÉDITION D'UN NOUVEAU TOPOGUIDE

17 circuits hors des sentiers battus. Il s'agit d'une sélection de parcours moins connus et de qualité.

CARTE RANDONNÉE

La carte randonnée a été remise à jour pour être à la fois **plus claire et plus complète**. Randonnée pédestre et randonnée vélo ont été distinguées sur deux faces, avec un focus sur les itinéraires (GR223® et Vélomaritime).

CONSULTATION SUR CIRKWI ET IGNRANDO

CLASSEMENT	CIRCUIT	CONSULTATIONS	AFFICHAGES
1	le cap de la Hague	**4 029**	**61 574**
2	la vallée des moulins	**2 851**	**29 016**
3	sentier du contrebandier	**2 845**	**78 977**
4	entre mare et dunes	**2 175**	**69 237**
5	le cap Lévi	**2 091**	**28 137**
	TOTAL 2023	**76 339** 50 389 en 2022	**3 949 848** 3 074 036 en 2022

Tous les parcours promus par l'Office de Tourisme du Cotentin sont valorisés sur ces plateformes grand public : les circuits des topoguides de randonnées pédestres, les boucles vélo, etc.

Par rapport à 2022, 7 des 10 premiers circuits étaient déjà dans le top 10 l'an dernier.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

CONSULTATION SUR KOMOOT

- **10 821 vues** sur les parcours et collections du compte Cotentin Unique par Nature
- **112 abonnés**

Une sélection de parcours et d'itinéraires sont valorisés sur cette plateforme plus spécialisée pour les amateurs d'activités de nature.

CIRCUITS DU VENDREDI

Pendant la saison estivale, des publications Facebook ont été faites chaque vendredi pour mettre en avant un parcours en particulier. Il y a eu :
- 4 circuits vélo
- 10 circuits pédestres valorisés.

126 908 impressions totales liées aux 14 publications. On constate un impact des posts sur les affichages Cirkwi.

CONSULTATION SUR LE SITE INTERNET

En 3e position
des pages les plus consultées

RANDONNÉES ET BALADES EN COTENTIN :
LES CIRCUITS PÉDESTRES

88 419

En 10e position
des pages les plus consultées

LES CIRCUITS
TOUTES PRATIQUES

26 317

ÉVÉNEMENTIELS

FESTIVAL DU TRAIL FAIT SON CINÉMA

Pour la première année, le Cotentin a accueilli au cinéma CGR Odéon de Cherbourg-en-Cotentin la **2e édition de ce festival national** qui propose de découvrir une sélection des meilleurs films running de la saison 2022, à la découverte d'histoires, projets et courses, des athlètes qui façonnent le trail.

170 personnes (salle pleine).

Le festival est prévu de nouveau pour 2024 avec une jauge supérieure.

CHALLENGE COTENTIN TRAIL

Le Challenge Cotentin Trail regroupe **4 trails du Cotentin** (La Bri'zeuse, La Barjo, Le Tue Vaques et Le Trail à la Belle Étoile) du Cotentin sur 2 formats L et XL. Pour la 3e édition de ce challenge organisé par l'association Cœur d'enfants, l'Office de Tourisme du Cotentin est devenu partenaire, notamment pour la communication.

LA MAD JACQUES

la Mad Jacques

Le Cotentin a accueilli pour la première fois la Mad Jacques. L'**événement outdoor festif** est à destination du grand public sur 2 jours de trek entre Valognes et Saint-Vaast-la-Hougue, avec 24h de festival à l'arrivée (concerts, conférences...).

660 participants

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

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 vont se construire l'avenir et le développement du Cotentin et que ses énergies et ses initiatives se conjugueront à tous les temps.

TOURNÉE DES PLAGES DU COTENTIN (juillet et août)

- 100 séances d'aisance aquatique gratuites pour les enfants du territoire
- 50 personnes accueillies pour des balades de découverte du littoral
- 80 enfants formés au secourisme
- 1 exposition sur «La Plage» présente dans 8 communes du territoire

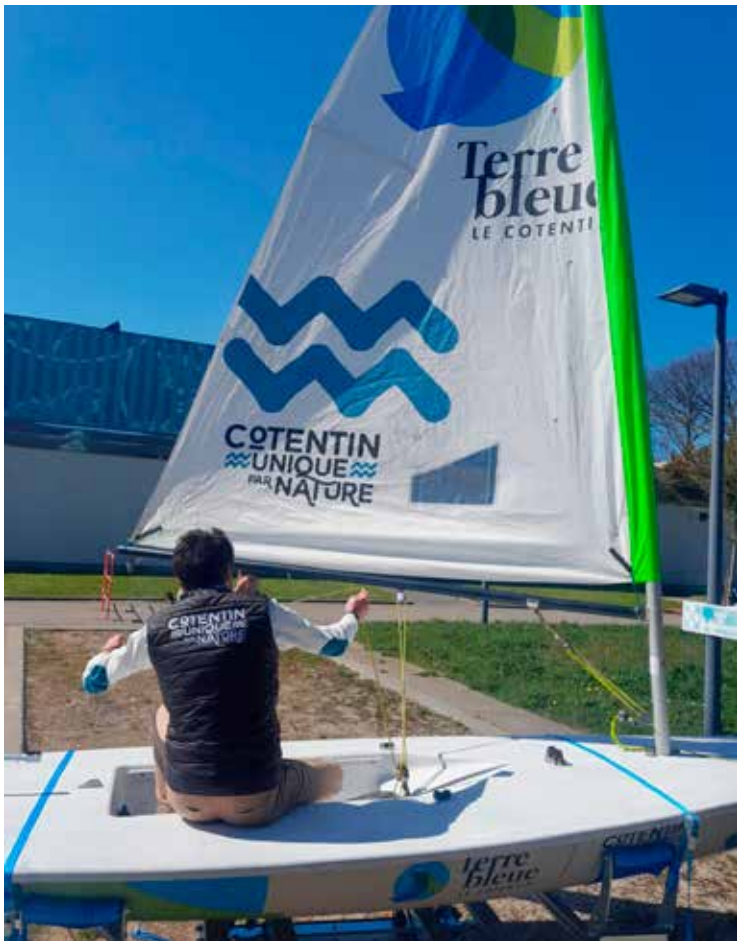
ARRIVÉE ROLEX FASTNET RACE

- 130 000 visiteurs sur le village de course
- 400 bateaux accueillis à Port Chantereyne
- 150 personnes accueillies sur des activités nautiques animées par les clubs du territoire et plus de 300 personnes sur le simulateur de voile

SIGNATURE DE LA CHARTE DU NAUTISME

4 défis majeurs

- Faire du nautisme une activité accessible au plus grand nombre (scolaires, habitants du territoires, touristes...)
- Préserver notre environnement littoral et apprendre à mieux le connaitre
- Rechercher le bon équilibre pour des emplois durables et de qualité sur le territoire
- Créer et animer le réseau d'acteurs du monde du nautisme

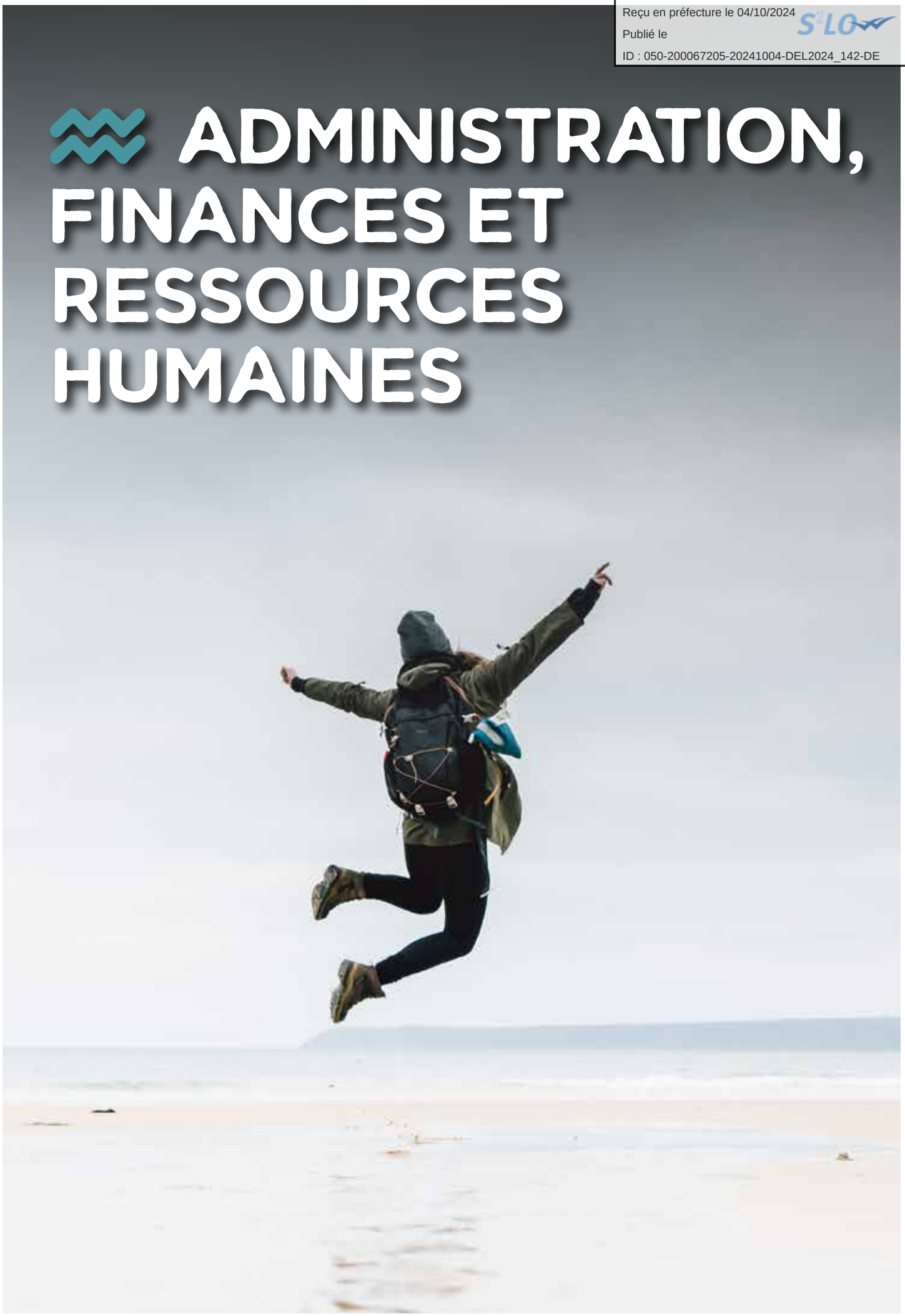


ANIMATION DÉCOUVERTE DE L'ACTIVITÉ NAUTIQUE AVEC LE LASER

- Salon CSE Renault le Mans
- Les Rencontres du Tourisme - Les Pieux
- La Nouvelle Vague (100 internes en médecine) à Barneville-Carteret
- Rolex Fastnet Race, Cherbourg-en-Cotentin
- Grand Océan, Omonville-la-Rogue

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

ADMINISTRATION, FINANCES ET RESSOURCES HUMAINES



Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

L'ACTIVITÉ ADMINISTRATIVE ET ÉCONOMIQUE

La SPL de Développement Touristique du Cotentin, le plus important Office de Tourisme de Normandie :

UN BUDGET PRÉVISIONNEL **DE PLUS DE 4,9 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

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

FINANCES

LE BUDGET PRÉVISIONNEL

Le budget prévisionnel de fonctionnement de l'année 2023 a été construit sur une base de reprise d'activité, présentant un équilibre budgétaire établi à **4 943 510 €** en charges et en produits de fonctionnement.

Par rapport au contrat de DSP, rédigé en 2021, **le budget 2023 est en augmentation de plus de 15 %**.

	BP 2023	BP 2023 selon DSP	BP 2022	BP 2021	BP 2020
60 - ACHATS	**700 420**	**233 000**	486 510	393 585	464 500
61 - SERVICES EXTÉRIEURS	**427 860**	**1 209 860**	378 820	313 480	383 230
62 - AUTRES SERVICES EXTÉRIEURS	**857 750**		1 005 500	606 605	852 970
63 - IMPOTS TAXES ET VERSEMENTS ASSIMILÉS	**237 670**	**199 596**	207 500	193 150	181 500
64 - CHARGES DE PERSONNEL	**2 582 600**	**2 476 006**	2 374 330	2 301 400	2 276 900
65 - AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE	**16 210**		8 460	7 950	7 650
66 - CHARGES FINANCIÈRES	**0**		0	150	1 000
67 - CHARGES EXCEPTIONNELLES	**10 000**		42 700	300	5 250
68 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS & PROVISIONS	**111 000**	**167 000**	111 000	206 500	127 000
69 - IMPÔTS	**0**		0	0	0
	4 943 510	**4 285 462**	4 614 820	4 023 120	4 300 000

LES DÉPENSES

- Face à une augmentation du nombre de contrats client engagés pour des séjours sur le Cotentin, les achats pour produits packagés ont connu, dès le budget prévisionnel une nette augmentation.
- La SPL n'étant pas maître des évolutions de la branche professionnelle en matière de rémunération, celle-ci a prévu une évolution de 9 % de ses charges de personnel entre le budget prévisionnel 2022 et celui de 2023, qui prenait également en compte le départ à la retraite de deux collaboratrices ayant eu une longue carrière à l'Office de Tourisme.

	BP 2023	BP 2023 selon DSP	BP 2022	BP 2021	BP 2020
70 - VENTES PRODUITS, MARCHANDISES	**880 760**	**252 000**	588 650	404 572	440 551
74 - SUBVENTIONS D'EXPLOITATION	**3 966 550**	**3 942 000**	3 841 550	3 565 548	3 847 749
75 - AUTRES PRODUITS DE GESTION COURANTE	**0**		0	0	0
76 - PRODUITS FINANCIERS	**6 000**	**2 000**	3 800	2 000	1 250
77 - PRODUITS EXCEPTIONNELS	**62 000**	**79 000**	70 000	15 000	250
79 - TRANSFERTS DE CHARGES	**28 200**	**10 000**	28 200	36 000	10 200
	4 943 510	**4 285 000**	4 532 200	4 023 120	4 300 000

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

LES RECETTES

Le poste « ventes de billetterie, de produits packagés » au budget prévisionnel 2023 prévoyait une augmentation significative des ventes de plus de 49 % par rapport aux prévisions 2022, du fait de la recrudescence de l'activité commerciale pour 2023.

Cette dernière se traduisait également au budget prévisionnel 2023 par :

- des voyages de groupes qui, après avoir été en stand-by avec la crise COVID, semblaient repartir à la hausse (+ 87 % passant de 150 k€ à 280 k€),
- des ventes de produits boutique pour lesquelles, avec la poursuite du déploiement du concept-store dans les BIT, la SPL espérait voir une évolution de son chiffre d'affaires boutique de 48 % (passant de 128 k€ à 190 k€ entre le prévisionnel 2022 et le prévisionnel 2023),
- des commissions sur les billetteries pour le compte de tiers que la SPL comptait faire évoluer de près de 80 % entre 2022 et 2023 (passant de 17 k€ à 30 k€ entre les prévisionnels de 2022 et de 2023).

LE BUDGET RÉALISÉ

Au terme de l'exercice 2023, le **compte de résultat** présente la situation suivante :

des charges réalisées pour 100 % du budget prévisionnel, soit 4 928 403 €
(contre 4 943 510 € prévues au budget prévisionnel, soit – 16 k€)

- contre 4 577 950 € et un taux de réalisation de 99 % en 2022,
- contre 3 939 720 € et un taux de réalisation de 98 % en 2021,
- contre 3 734 481 € et un taux de réalisation de 86 % en 2020,
- contre 4 861 357 € et un taux de réalisation de 97,6 % en 2019.

- pour **plus de la moitié** (54 %) par les charges de personnel.
  Celles-ci ont évolué de quelques 7 % entre 2022 et 2023, du fait notamment de départs à la retraite de collaborateurs ayant eu une longue carrière à l'Office de Tourisme.
  - 54 % comme en 2022,
  - contre 56,8 % en 2021,
  - contre 55,3 % en 2020,
  - contre 48,8 % en 2019.

- pour **16 % par les achats**, en raison de la poursuite du déploiement du concept-store dans les BIT et de la volonté de développer la gamme des produits boutique vendus dans les bureaux.
  Du fait de la forte reprise des ventes de produits de séjours, les achats pour produits packagés ont subi la même évolution budgétaire.
  - contre 13 % en 2022,
  - contre 9 % en 2021 et 2020,
  - contre 17,1 % en 2019 (la comptabilisation des achats et ventes de billetterie se faisait jusqu'en 2019, selon une procédure différente d'où un pourcentage élevé).

- pour **14 % par les autres services extérieurs** et notamment les charges liées au service commercialisation, les honoraires. La SPL a également porté de nouvelles actions, de communication et de représentation, spécifiques en Irlande, pays avec lequel le trafic ferry enregistre une nette augmentation, source de fréquentation touristique supplémentaire.
  - contre 16 % en 2022 comme en 2021,
  - contre 17,5 % en 2020,
  - contre 16,6 % en 2019.

- pour **7,7 % par les services extérieurs** (comme les locations immobilières, les abonnements aux logiciels, la maintenance ou la sous-traitance).
  - contre 8,7 % en 2022,
  - contre 8 % en 2021 et 2020,
  - contre 10,1 % en 2019.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

	2023		2022		2021		2020	
60 - ACHATS	**782 621**	112 %	589 440	121 %	348 293	89 %	334 181	72 %
61 - SERVICES EXTERIEURS	**378 384**	88 %	399 060	105 %	332 159	106 %	301 607	79 %
62 - AUTRES SERVICES EXTERIEURS	**687 773**	80 %	730 698	73 %	636 090	105 %	653 006	73 %
63 - IMPOTS TAXES ET VERSEMENTS ASSIMILES	**211 372**	89 %	190 598	92 %	184 976	96 %	161 031	89 %
64 - CHARGES DE PERSONNEL	**2 658 283**	103 %	2 476 452	104 %	2 238 808	97 %	2 063 240	91 %
65 - AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE	**14 560**	90 %	16 856	199 %	8 527	107 %	6 497	77 %
66 - CHARGES FINANCIÈRES							45	5 %
67 - CHARGES EXCEPTIONNELLES	**5 063**	51 %	6 018	14 %	37 176		4 509	86 %
68 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS & PROVISIONS	**190 347**	171 %	168 825	152 %	163 688	79 %	210 360	166 %
69 - IMPÔTS								
	4 928 403	100 %	4 577 950	99 %	3 939 720	98 %	3 734 481	86 %

des produits réalisés pour 101 % du budget prévisionnel, à hauteur de 4 987 159 €
(soit + 43 k€ que les prévisions)

- contre 4 554 027 € et un taux de réalisation de 100,5 % en 2022,
- contre 3 908 629 € et un taux de réalisation de 97 % en 2021,
- contre 3 657 257 € et un taux de réalisation de 85,1 % en 2020,
- contre 4 877 381 € et un taux de réalisation de 101,6 % en 2019.

- pour la majeure partie (75 %) par les subventions d'exploitation et pour 73% pour la seule contribution de la Communauté d'Agglomération du Cotentin,
  - contre 97,7 % en 2022 et 80 % pour la seule contribution de la l'Agglomération,
  - contre 85,5 % en 2021 et 84 % pour la seule contribution de la l'Agglomération,
  - contre 84,8 % en 2020 et 82,9 % pour la seule contribution de la l'Agglomération,
  - contre 80,7 % en 2019 et 74 % pour la seule contribution de la l'Agglomération.

Il est à noter que :

- la subvention de la Communauté d'Agglomération du Cotentin a été sollicitée à hauteur de 3 635 750 € sur les 3 781 000 € (96 %) inscrits à la DSP - Délégation de Service Public (soit 146 000 € de moins que ce que prévoyait la DSP),
  - contre 3 685 750 € en 2022 soit 97,5 % ou 95 250 € de moins que ce que prévoyait la DSP,
  - contre 3 290 499 € en 2021 soit 94,5 % ou 240 500 € 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.
- la collecte de la taxe de séjour par les services de la SPL pour le compte de l'Agglomération progresse une nouvelle fois de 6,7 % au total (contre + 21 % entre 2021 et 2022 et + 44 % entre 2020 et 2021).
  Cependant,
  - les montants collectés par les hébergeurs diminuent de 0,4 % (quand ils progressaient en 2022 de 14,6 %) pour représenter tout de même plus de 1,08 million d'euros,
  - quand le reversement des opérateurs numériques augmente de 20 % (après avoir déjà progressé de 32 % en 2022), atteignant à ce jour plus de 700 k€,
  - le nombre de nuitées déclarées directement par les hébergeurs diminue de 2 % après avoir progressé de 17 % en 2022, s'établissant à 1,535 millions de nuitées, n'atteignant pas encore l'année 2019 où 1,631 millions de nuitées avaient été déclarées.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

- Les « ventes de billetterie et de produits boutique et packagés » ont connu en 2023, une augmentation de plus de 50 % par rapport aux prévisions qui envisageaient déjà une augmentation de près de 50 % par rapport aux chiffres de 2022,

↣ le montant des ventes de packages progresse de 174 % (passant de 120 k€ à 328 k€),

↣ les ventes de produits boutique au sein des Bureaux d'Information Touristique représentent 4 % des recettes pour un montant de 211 858 € (soit 40 % de plus qu'en 2022 pour un montant de 151 754 €, 90 378 € en 2021, 76 211 € en 2020),

↣ les ventes de partenariats qui progressent de 16 % pour atteindre 120 270 € (contre 103 183 € en 2022, 64 618 € en 2021, 78 674 € en 2020).

↣ les ventes d'entrées sur les sites et manifestations gérés par l'Office de Tourisme ont augmenté de 27 % pour atteindre 67 453 € (contre 52 991 € en 2022, 32 689 € en 2021, 26 832 € en 2020).

	2023		2022		2021		2020	
70 - VENTES PRODUITS FABRIQUES, MARCHANDISES	**1 030 863**	117 %	684 330	116 %	400 835	99 %	360 965	82 %
74 - SUBVENTIONS D'EXPLOITATION	**3 746 351**	94 %	3 753 656	98 %	3 341 521	94 %	3 100 543	81 %
75 - AUTRES PRODUITS DE GESTION COURANTE	**135**		89		145		22	
76 - PRODUITS FINANCIERS	**9 531**	159 %	5 064	133 %	3 563	178 %	2 474	198 %
77 - PRODUITS EXCEPTIONNELS	**129 583**	209 %	86 603	124 %	78 682	525 %	59 640	
78 - REPRISE SUR AMORTISSEMENTS & PROVISIONS	**39 427**		4 327		46 284		20 000	
79 - TRANSFERTS DE CHARGES	**31 270**	**111 %**	19 955	71 %	37 596	104 %	113 610	
	4 987 160	101 %	4 554 027	100 %	3 908 629	97 %	3 657 257	85 %

- Les produits exceptionnels correspondent à une quote-part de subvention d'investissement pour les travaux d'amélioration des bureaux dernièrement réalisés.

Le Conseil d'Administration, en 2024, statuera, après présentation des travaux (bilan, compte de résultat) sur les comptes annuels de l'exercice clos au 31 décembre 2023 et sur le **bénéfice de 58 756 €**

↣ contre un résultat 2020 déficitaire de 23 922 €,

↣ contre un déficit de 31 090 €, en 2021,

↣ contre un résultat déficitaire de 77 223 € en 2020.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

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 durant l'été 2023.

Conformément à la demande de la collectivité de tutelle de l'Office de Tourisme exprimée en 2020, la SPL a apporté, au cours de l'année 2023, par le biais d'une convention établie pour 4 ans, 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 directement par les hébergeurs locaux (sans tenir compte des nuitées déclarées aux opérateurs) **entre 2022 et 2023 présente les caractéristiques suivantes :**

NOMBRE DE NUITÉES DÉCLARÉES

	2023	2022	Evolution N/N-1
CHAMBRES D'HÔTES	45 182	48 505	- 6,9 %
AIRES DE CAMPING-CARS	2 522	4 094	- 38,4 %
PORTS DE PLAISANCE	-	-	-
PALACES	-	-	-
HÔTELS DE TOURISME	374 474	374 953	- 0,1 %
RÉSIDENCES DE TOURISME	1 826	1 474	23,9 %
VILLAGES DE VACANCES	30 203	28 222	7,0 %
MEUBLÉS DE TOURISME	322 401	329 363	- 2,1 %
TERRAINS DE CAMPING ET TERRAINS DE CARAVANAGE	723 390	757 841	- 4,5 %
AUBERGE COLLECTIVE	35 903	24 863	44,4 %
TOTAL DIRECT	1 535 901	1 569 315	- 2,1 %

en valeur absolue,
- les **terrains de campings** enregistrent **47 % des nuitées déclarées** par les hébergeurs, mais accusent une baisse de 4,5 % de nuitées par rapport à celles déclarées en 2022,
- les **établissements hôteliers** représentent près d'un quart des nuitées déclarées par les hébergeurs et sont **quasiment au même niveau de déclaration qu'en 2022**,
- les **meublés de tourisme**, avec plus de 322 400 nuitées, représentent **21 % des nuitées déclarées** par les hébergeurs et accusent une baisse de 2,1 % des nuitées, mais ce nombre est **sans compter les nuitées déclarées par les opérateurs numériques dont le nombre augmente chaque année**.

Il n'est pas très pertinent de regarder l'évolution du nombre de nuitées entre 2022 et 2023 en valeur relative, car les évolutions les plus significatives (+ 44 %) portent sur des natures d'hébergement qui comptabilisent très peu de nuitées en valeur absolue.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

RESSOURCES HUMAINES

LA TYPOLOGIE DES COLLABORATEURS

NOMBRE DE COLLABORATEURS

Au cours de l'année 2023, ce sont :

- **84 salariés uniques sous contrat** (58,12 ETP)
- **3 stagiaires dédommagés**

RÉPARTITION PAR ÂGE

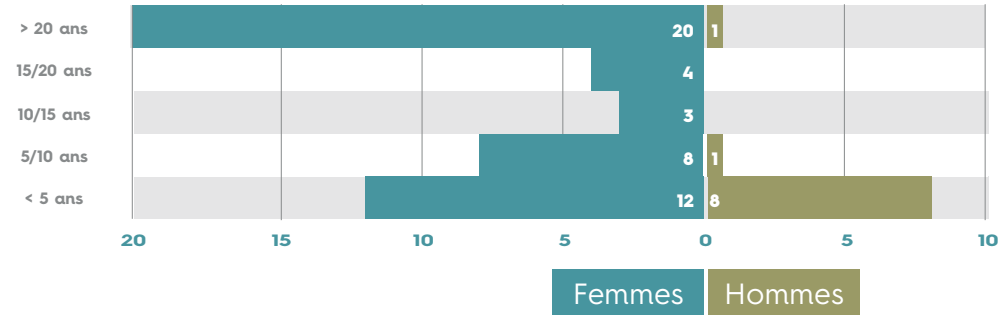
Salariés saisonniers **26**

Collaborateurs permanents **49**

Âge moyen : 37 ans

ANCIENNETÉ

PYRAMIDE DE L'ANCIENNETÉ DES SALARIÉS DE LA SPL 2023

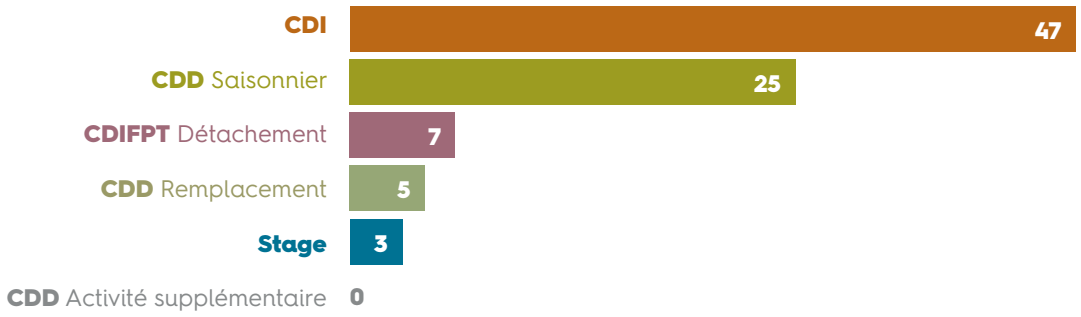


Ancienneté moyenne : 12 ans

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

LES CARACTÉRISTIQUES DES CONTRATS DE TRAVAIL

RÉPARTITION PAR STATUT



MOUVEMENTS DE PERSONNEL

Outre les embauches de 25 saisonniers pour des contrats de 1 à 7 mois, il faut noter que :

- 1 collaborateur permanent a quitté la SPL au cours de l'année 2023,
- 2 collaborateurs permanents sont partis à la retraite au 31 décembre 2023,
- 1 collaborateur en CDD est passé en CDI,
- 1 collaborateur en CDD de remplacement est passé en CDI,
- 4 collaborateurs ont été embauchés en contrat d'alternance.

RÉPARTITION PAR TEMPS DE TRAVAIL

Répartition des contrats de travail	FEMMES	HOMMES
à temps plein	74 %	79 %
à temps partiel	26 %	21 %

- 73 % des collaborateurs sont des femmes à temps plein et donc par déduction 27 % des collaborateurs sont des hommes sur un contrat à temps plein,
- 78 % des collaborateurs sont des femmes sur un contrat à temps partiel et par déduction 22 % des collaborateurs sont des hommes sur un temps partiel.

RÉPARTITION PAR QUALIFICATIONS

	TOTAL	FEMMES	HOMMES
Employés	53	68 %	32 %
Techniciens-Agents de maîtrise	30	83 %	17 %
Cadres	7	71 %	29 %

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

LES FORMATIONS SUIVIES

Service	Nb sessions de formation	Nb collaborateurs formés	Nb heures de formation
Accueil des publics	8	24	518
Administration - Finances - RH	7	8	102
Communication - Éditions	6	9	112
Direction	3	4	60
E-Tourisme - Marketing digital	4	5	56
Filières	1	2	28
Ingénierie - Observatoire	4	4	53
Partenariats - Relations socioprofessionnelles	2	2	21
Commercialisation	10	14	203
Qualité - Sécurité	5	5	49
TOTAL	50	77	1 202

Un volume de formation qui a doublé entre 2022 et 2023 pour un même nombre de collaborateurs formés (50) et un nombre de formation sensiblement identique (24).

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

LE FONCTIONNEMENT DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (CSE)

5e année de fonctionnement du Comité Social et Économique de la SPL.

Les membres ont été renouvelés en fin d'année 2022. Un membre titulaire du collège des Employés a été absent toute l'année 2023 (congé maternité suivi d'un congé parental) mais les suppléants ont assuré l'interim.

Ce sont donc :

- un membre titulaire et deux membres suppléants qui ont oeuvré au sein du collège des Employés,
- deux membres titulaires et deux membres suppléants qui ont oeuvré au sein du collège des Agents de maîtrise-Techniciens-Cadres.

Au cours de l'année 2023, **8 réunions de CSE** ont été organisées, 6 selon la planification fixée, complétées de 2 réunions extraordinaires (contre 6 en 2022, 10 en 2021, 13 auparavant) pour évoquer :

- **la politique sociale de l'entreprise** (la révision de l'organigramme de la SPL, des points Ressources Humaines sur les recrutements, les départs ou arrivées de collaborateurs, le déménagement de certains collègues dans de nouveaux locaux, des points sur les nouveaux baromètres sociaux initiés, la présentation de l'index égalité Hommes-Femmes, les perspectives d'embauches de saisonniers, des retours sur les NAO, la dénonciation d'un accord sur le temps de travail, la renonciation au projet d'astreintes, la révision de la programmation indicative du temps de travail pour l'année en cours et à venir, le paramétrage du logiciel de gestion du temps, le traitement des temps de pause déjeuner, la nouvelle grille de qualification des emplois, la présentation de notes internes et de DUE – Décisions Unilatérales de l'Entreprise, la renégociation des garanties de mutuelle santé, les actions en matière de cohésion sociale, la politique sociale du CSE, ...),
- **la situation économique et financière de l'Entreprise** (la présentation du budget prévisionnel 2023, la présentation des comptes arrêtés 2022, des états sur la consommation budgétaire 2023...),
- **les actions en matière de santé, sécurité et conditions de travail** (des informations sur le nombre d'arrêts et d'accidents de travail, la révision du DUERP – Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels, la présentation de l'évolution des travaux dans différents locaux...),
- **la présentation du rapport d'activité et des comptes du CSE,**
- **les réponses à 15 questions posées par les collaborateurs** (contre 28 en 2022, 44 en 2021, 94 en 2020).

Auxquelles se sont rajoutées **8 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 la révision des accords sur la durée et l'organisation du travail, ayant abouti à :
  - un nouvel accord sur les congés, les dimanches travaillés et la journée de solidarité,
  - un accord consolidé sur la saisonnalité,
  - un accord consolidé sur les horaires individualisés,
  - un accord consolidé sur le forfait-jours,
  - l'abandon d'un projet d'accord sur les astreintes,
  - la suppression de l'accord sur la saisonnalité inversée,
- des conditions et qualité de vie au travail, ayant abouti à un avenant à l'accord sur le télétravail,
- de l'épargne salariale, repoussée à 2024.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

DIALOGUE SOCIAL

BAROMÈTRE SOCIAL - JUIN 2023

VOUS ET L'OFFICE DU COTENTIN

Sur les 71,4 % de répondants, 70 % sont concernés par «l'avant SPL»

68 %
sont **très satisfaits** ou **satisfaits** par le changement.

28 %
l'on **accepté sans enthousiasme**
« *il a fallu suivre.* »

1
personne **préférait largement avant**.

77,5 %
des répondants considèrent être **bien informés** de la stratégie de l'ot.

72,5 %
trouvent que l'organisation de la spl est **claire**.

92,5 %
des répondants se sentent **parfaitement intégrés** à la spl.

92,5 %
des répondants ont le **sentiment de participer** totalement ou partiellement à l'essor de l'ot du cotentin.

89 % *DES RÉPONDANTS SE SENTENT TRÈS BIEN*

- **50 %** ont plaisir à venir le matin
- **42,5 %** ont des tâches qui leur conviennent parfaitement dans leur travail.

VOUS ET VOS RELATIONS AU TRAVAIL

97,5 %
pensent que leur manager leur laisse **un bon degré d'autonomie et d'initiative** dans l'exécution des activités professionnelles.

92,5 %
des répondants jugent leur relation **très bonne** (57,5 %) ou **bonne** (35 %) avec leur manager.

VOUS ET VOTRE AVENIR PROFESSIONNEL

80 %
des répondants pensent que la SPL déploie **suffisamment d'effort pour les former dans leur poste.**

80 %
des répondants jugent que la SPL **met tout en œuvre pour permettre de développer un plan de carrière.**

77,5 % DISENT RECOMMANDER À QUELQU'UN D'Y POSTULER.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

BAROMÈTRE SOCIAL - DÉCEMBRE 2023

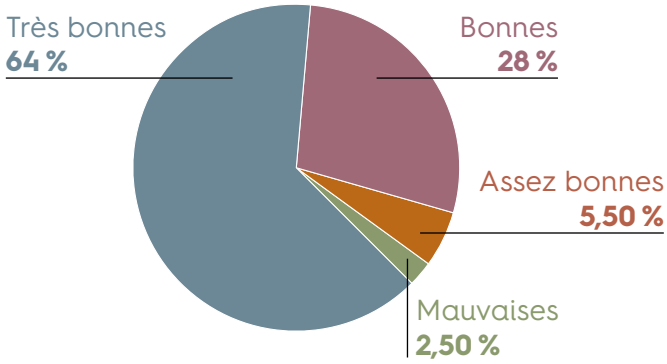
RÉPONDANTS : 61 %

DES VALEURS PARTAGÉES

CONFIANCE ■ CONVIVIALITÉ ■ ESPRIT D'ÉQUIPE
RESPONSABILITÉ ■ CONSIDÉRATION

100 % des répondants sont motivés pour faire vivre les valeurs de la SPL

À l'instant T, les relations avec le manager sont :



VOUS ET LA COMMUNICATION AU SEIN DE L'OT

94 %

- trouvent que leur travail ressort dans les chiffres clefs
- considèrent que l'organigramme du 1er janvier 2024 est clair

83 %

Des répondants estiment que la stratégie qui a été présentée lors du séminaire du 15 novembre dernier est en concordance avec ce qu'ils avaient en tête.

La reconnaissance pour vous c'est :

97 % des répondants considèrent que leur métier a du sens.

89 % des répondants se sentent reconnus dans leurs missions et dans leur poste.

61 %
se sont renseignés sur le niveau de rémunération correspondant à leur type de poste sur le marché du travail.

56 %
estiment que leur salaire de base est en adéquation avec leurs missions.

44 %
estiment que leur salaire de base et leur salaire de base brut ne sont pas en corrélation avec leurs missions

86 %
estiment faire assez de retours à leur manager

78 % des répondants estiment que leur manager leur fait assez de retour sur leur travail.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-DE

VOUS ET L'ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

89 % **des répondants considèrent que l'organisation générale du temps de travail est juste et équitable**

- Ils sont rattachés aux accords d'entreprise suivants :

- Les répondants sont satisfaits des aménagements apportés lors des dernières négociations :

3 %	25 %	72 %
Non, pour l'ensemble	**Oui, pour certains aménagements**	**Oui, pour l'ensemble**

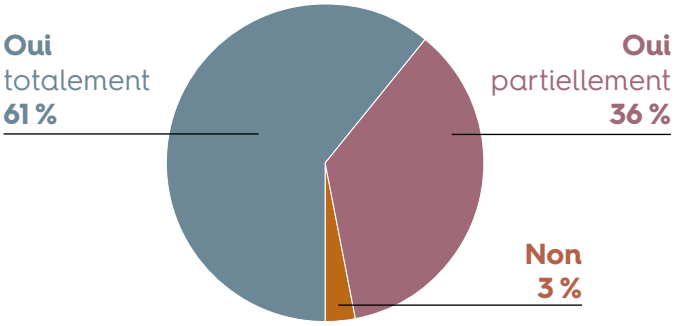
Si oui, pourquoi ?

- « Pour toutes ces évolutions qui vont dans le sens de l'employé ».
- « Dans l'ensemble le confort du salarié est pris en compte, c'est important de savoir que l'on peut discuter ouvertement des aménagements qui ne conviennent pas ».
- « Plus de flexibilité. Gain de confiance dans notre gestion de temps ».
- « Ces aménagements vont nous faire gagner en souplesse ».

89 %	94 %	50 %
sont satisfaits du temps de travail, du rythme et des horaires de travail	estiment que leur charge de travail est adaptée à leur temps de travail à cette période de l'année	télétravaillent à cette période de l'année

VOUS ET LA DECONNEXION

- Les répondants trouvent un équilibre entre vie pro et vie perso :



- Les répondants se sentent en ce moment dans leur travail :

8 à 10 (très bien)	64 %
6-7 (bien)	25 %
4-5 (moyennement bien)	8 %
1 à 3 (pas bien du tout)	3 %

49 %
se connectent de temps en temps afin d'anticiper leur retour.

26 %
pensent à ce qu'ils vont avoir à faire.

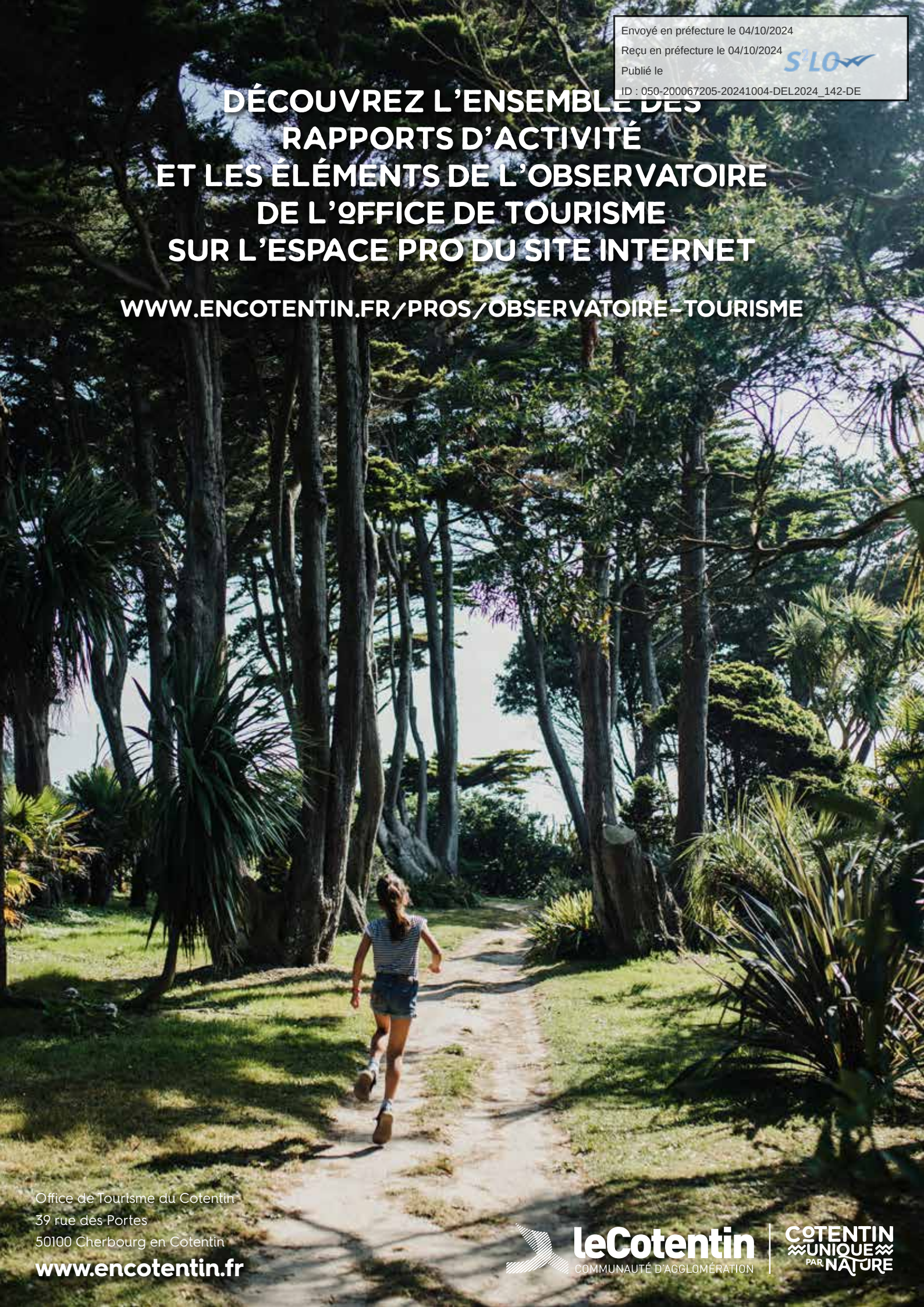
23 %
arrivent facilement à décrocher dès qu'ils quittent leur lieu de travail.

3 %
n'arrivent pas à décrocher de leur travail pendant leur repos.

83 %

DES RÉPONDANTS
considèrent que leur travail n'est pas source de stress alors que 28 % considèrent qu'il l'est..

Envoyé en préfecture le 04/10/2024
Reçu en préfecture le 04/10/2024
Publié le
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_142-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

Office de Tourisme du Cotentin
39 rue des Portes
50100 Cherbourg en Cotentin
www.encotentin.fr

leCotentin COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION | COTENTIN UNIQUE PAR NATURE