

EPIC Office de Tourisme de Trouville sur Mer

**Extrait du registre des délibérations du Comité de Direction
12 décembre 2023 à 14h**

Membres présents :

Mme SYLVIE DE GAETANO, Présidente
M. DIDIER QUENOUILLE, Vice-Président
M. DAVID REVERT, représentant la commune
Mme REBECCA BABILOTTE, représentant la commune
Mme JEANNINE OUTIN, représentant la commune
Mme CATHERINE VATIER, représentant la commune
M. JACQUES TAQUE, représentant la commune
Mme MARTINE GUILLON, représentant la commune
M. STEPHANE BRASSY, représentant les commerçants
Mme LAURE LAMY, représentant les commerçants
M. YANIC RUBICHON, représentant la CCI Pays d'Auge
M. STEPHANE GARCIA, représentant le Casino Barrière de Trouville sur mer

Assistaient à la réunion :

M. Lionel BOTTIN (suppléant de Mme Outin), Mme Salma AMER - Directrice

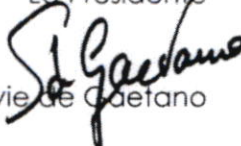
Excusés : M. Deval, Mme Fresnais, M. Nantier-Verdier, M. Robert, M. Mendoza, Mme Bouvier, Mme Dupont.

**1 - Adoption du procès verbal de la réunion du 15 novembre 2023
Délibération n°45/2023**

Le Comité de Direction, après en avoir délibéré et à l'unanimité de ses membres présents, approuve le procès-verbal de la réunion du Comité de Direction qui s'est déroulée le 15 novembre 2023.

POUR EXTRAIT CONFORME,

La Présidente


Sylvie de Gaetano

EPIC Office de Tourisme de Trouville sur Mer

COMITE DE DIRECTION
Mercredi 15 novembre 2023 à 15h

Procès-verbal

Membres présents :

Mme SYLVIE DE GAETANO, Présidente
M. DIDIER QUENOUILLE, Vice-Président
M. DAVID REVERT, représentant la commune
Mme JEANNINE OUTIN, représentant la commune
M. JACQUES TAQUE, représentant la commune
Mme MARTINE GUILLON, représentant la commune
Mme STEPHANIE FRESNAIS, représentant la commune
M. STEPHANE BRASSY, représentant les commerçants
M. LAURENT MENDOZA, représentant le Groupe Bourdoncle
M. YANIC RUBICHON, représentant la CCI Pays d'Auge
Mme AURELIE MAILLARD, représentant Les Cures Marines
M. STEPHANE GARCIA, représentant le Casino Barrière de Trouville sur mer

Assistait à la réunion :

Mme Salma AMER - Directrice

Excusés : Mme Babilotte, Mme Vatiez, M. Deval, Mme Lamy, M. Nantier-Verdier, M. Robert, Mme Bouvier, Mme Dupont.

1 - Adoption du procès-verbal de la réunion du 4 octobre 2023

Délibération n°37/2023

Le Comité de Direction, après en avoir délibéré et à l'unanimité de ses membres présents, approuve le procès-verbal de la réunion du Comité de Direction qui s'est déroulée **le 4 octobre 2023**.

2 - Débat d'orientations budgétaires 2024

Délibération n°38/2023

Conformément aux articles L. 2221-5 et L. 2312-1 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), le vote du budget doit être précédé d'un débat sur les orientations budgétaires.

Afin de préparer le budget 2024 de l'EPIC Office de Tourisme de Trouville-sur-

Mer, les membres du Comité de Direction prennent part au débat sur les orientations budgétaires 2024 et approuvent à l'unanimité de ses membres présents le document en annexe.

M. Revert s'interroge sur le reversement annuel des plateformes de réservation. Peut-on imposer le même rythme trimestriel comme pour l'hôtellerie par exemple, la gestion de notre budget serait plus facile.

Mme de Gaetano et M. Quenuille soulignent que pour le moment les Villes n'ont aucune marge de manœuvre sur ces questions.

M Brassy se questionne sur l'avenir de notre financement, en grande partie dépendant de Airbnb et de la taxe de séjour de manière générale. Souhaiterait qu'une discussion avec les Trouvillais soit engagée sur l'avenir de la station – quel avenir demain.

Mme de Gaetano précise que l'Office de tourisme fonctionnait auparavant avec une subvention de la Ville. Comme toute entreprise, en cas de crise (COVID par exemple) nous sommes obligés de nous adapter et de revoir nos priorités.

3 - Plan d'actions 2024 Délibération n°39/2023

La stratégie 2024 -2026 a été validé par le comité de direction du 4 octobre 2023.

La première partie de ces actions sera lancée dès 2024

En adéquation avec la stratégie 2024- 2026 et avec le budget prévisionnel 2024, le Comité de Direction, après en avoir délibéré et à l'unanimité de ses membres présents, approuve le plan d'actions 2024 (document en annexe).

ACCUEIL QUALITÉ VISITES BOUTIQUE BILLETTERIE

ACTIONS

Mettre en place un observatoire de la fréquentation touristique "Pilot" – s'équiper d'outil Flux vision.

Privilégier pour la boutique des produits Made in France/ Made in Normandie/éco- responsables, promouvoir et développer la billetterie en ligne de nos prestataires.

Poursuivre le développement de visites thématiques avec guidage : visite adaptée aux familles, visite pédagogique sur le monde marin, visite Street Art, visite 80^e anniversaire de débarquement.

Changement du système d'accueil téléphonique, nouveaux messages répondeur et décroché.

Mettre en place un accueil hors les murs : gare SNCF, aéroport, arrivée de navette maritime du Havre.

Travailler sur un accueil « privilégié » dans l'Office de tourisme pour les visiteurs qui souhaitent que l'on organise leur séjour (accueil, réservation d'activités...)
Politique RSE : état des lieux, sensibiliser les équipes et mettre en place des actions.

Journée d'intégration des saisonniers : OT, services de la ville, partenaires -> pour présenter nos actions, informations utiles -> nos partenaires sont nos meilleurs prescripteurs.

EDITION PARTENARIAT ATTRACTIVITÉ ECONOMIQUE

ACTIONS

Accroître le nombre de partenaires en assurant le développement du réseau et en mettant en place des actions de conquête et de fidélisation.

Proposer de nouveaux espaces de publicité sur les outils digitaux et/ou papier, réfléchir sur de nouveaux supports plus pertinents en adéquation avec les attentes des visiteurs et en lien avec notre identité (gastronomie).

Poursuivre les éditions touristiques et d'animations en optimisant la gestion des stocks et en réduisant le nombre d'impressions et de supports, inclure les flashcodes.

Valoriser, faire découvrir de manière originale et vivante les offres des partenaires : vidéos, photos 360°, articles dans le Mag, sur le site et réseaux sociaux.

Programmer des reportages photos pour les éditions et les supports numériques.

Poursuivre le développement de l'accompagnement des professionnels, les sensibiliser aux nouvelles pratiques du développement durable et fédérer le réseau : cafés du commerce, speed-meetings.

Reconduire les Partner's days au sein de l'Office de Tourisme pour accroître la visibilité des partenaires.

Organiser un moment convivial avec tous les partenaires et programmer des éductours.

Refonte de la charte graphique des supports papier.

Continuer à travailler sur les projets d'embellissement de la ville.

PROMOTION

ACTIONS

Assurer le plan de promotion 2024 : Salons grand public – Salons Pro – Workshops- Démarchage.

Travailler sur de nouveaux partenariats pour mettre en place une offre plus locale et plus cohérente, valoriser les prestataires « Nature ».

Développer et assurer l'accueil des TO.

Cibler les marchés de proximité.

COMMERCIALISATION

ACTIONS

Optimiser la vente de packs découverte et de séjours et renégocier les tarifs revendeurs avec les non-partenaires.

Optimiser les outils et retravailler le schéma de commercialisation.

Développer la clientèle scolaire, en ciblant le démarchage, en créant un fichier dédié et en développant de nouvelles offres.

Enrichir le fichier pro avec de nouveaux prospects.

Développer une offre pour les groupes pro : catalogue, fiches produit détaillées et promotion ciblée (salles, restauration, décor ..) et assurer le développement des séminaires: teambuildings, incentives avec des partenaires du territoire.

Proposer de nouvelles offres dans un cadre inédit avec des producteurs locaux à destination des individuels et des groupes.

Concevoir des séjours à thème (offres vitrines avec liens) en concertation avec le service communication pour mise en ligne sur la page d'accueil du site internet, en respectant une planification annuelle : miser sur l'arrière saison et développer des offres en semaine (mid-week) pour étaler les flux.

COMMUNICATION

ACTIONS

Poursuivre et renforcer la collaboration avec le service communication de la Ville et développer les synergies, notamment concernant la communication des événements.

Définir une stratégie marketing annuelle basée sur un calendrier d'événements, de thématiques.

Refonte du site internet : éco-conception, optimisation des contenus. Objectif 500 k par an.

Personnaliser l'expérience client grâce au marketing automation.

Accroître le nombre d'abonnés à la newsletter hebdomadaire en renforçant les campagnes de promotion, notamment auprès des résidents permanents et secondaires : objectif +1000 abonnés/an.

Renforcer la communication événementielle de la Ville et soutenir les initiatives extérieures.

Accroître le nombre d'abonnés sur nos réseaux sociaux : objectifs Facebook 16 k - Instagram 20 k – organisation de 2 concours.

Reconduire des campagnes de promotion de la station ou d'événements spécifiques dans des magazines/journaux sur les séjours hors saison affichage, digitaliser nos supports de communication.

Inciter les socio-pros à se faire labelliser Qualité Tourisme en collaboration avec la CCI, à obtenir le label Maître Restaurateur et autres labels pour valoriser l'offre sur le territoire en lien avec le service Partenariats.
Promouvoir la campagne de séduction de la 4CF et la CCI pour inciter les nouveaux résidents à s'installer sur notre territoire.
Travailler sur le sens de l'hospitalité auprès des services de la ville, des commerçants et des prestataires.
Revoir la signalétique de la ville en lien avec les services ad hoc.
Concevoir et lancer une campagne sur les éco-gestes auprès des hébergeurs particuliers.

ANIMATIONS

ACTIONS

Proposer des animations en dehors des périodes de forte affluence.
Pérenniser pour fidéliser : les animations festives et familiales pendant les vacances scolaires : carnaval, chasse aux œufs de Pâques, chasses aux trésors, jeu des vitrines, concours de châteaux de sable, arrivée du Père Noël, Fête de la musique, inauguration des quais, Colors party, les animations d'Halloween, St Sylvestre.
Développer un programme d'activités pour l'été sur la plage avec les services de la ville.
Poursuivre la collaboration avec la mairie pour l'organisation d'événements festifs grand public et soutenir les initiatives extérieures.
Organiser un Eductour avec l'équipe pour tester les activités de la station et mieux les connaître.
Préparer l'organisation d'une Journée Spéciale JO en collaboration avec le service des sports de la Ville - valoriser toutes les activités sportives (tournois, challenges, courses, mini championnats, etc).
Travailler sur de nouvelles visites thématiques dédiées au Street-art et le 80ème anniversaire du débarquement.
Mme Fresnais regrette que la façade de l'Office de Tourisme soit aussi sombre (briques et bois).
Nous avons engagé une modification de l'extérieur en végétalisant la façade, en épurant également (panneaux informatifs enlevés) , enseigne et store plus clairs, mais aussi une mise ne place des éclairages du bâtiment - La ville a prévue une enveloppe pour la remise en norme du réseau électrique du bâtiment.

4 - Provision pour créances douteuses : Délibération n°40/2023

La constitution de provisions pour créances douteuses constitue une dépense obligatoire au vu de la réglementation.

La méthode retenue tient compte de l'ancienneté de la créance comme premier indice des difficultés pouvant affecter le recouvrement d'une créance. Des taux forfaitaires de dépréciation seront appliqués de la manière suivante :

N : 5%

N - 1 : 30%

N - 2 : 50%

N - 3 : 100%

En appliquant cette méthode et en s'appuyant sur le tableau des restes à recouvrer, le Comité de Direction, après en avoir délibéré et à l'unanimité de ses membres présents, approuve la provision suivante :

ETAT EN MONTANT DES RAR	EXERCICE		Total Résultat
	2022	2023	
Budget			
Total Résultat	733,56	20 565,02	21 298,58
Provision pour créances douteuses	220	1028	1248
Taux de dépréciation	30,00 %	5,00 %	

Les crédits correspondants seront inscrits chaque année à l'article 6817 « Dotations aux provisions pour dépréciation des actifs circulants ».

5 - Personnel : mise à disposition Sophie Legrand Délibération n°41/2023

Sophie Legrand, infographiste à la mairie de Trouville sur Mer, est mise à la disposition de l'Office de Tourisme **jusqu'au 31 décembre 2023**, à 100%.

Le renouvellement de sa mise à disposition à partir du 1^{er} janvier 2024 jusqu'au 31 décembre 2024 doit être validé par le comité de direction. L'agent est affecté sur un poste d'infographiste. L'Office de Tourisme verse directement à Sophie Legrand un complément de rémunération justifié par ses fonctions, dans les limites prévues par les articles 87 et 88 de la loi n° 84-53. **Le montant de cette rémunération s'élève à 311,57 € brut par mois.**

Le Comité de Direction, après en avoir délibéré et à l'unanimité de ses membres présents, approuve le renouvellement de la mise à disposition **à partir du 1^{er} janvier 2024 jusqu'au 31 décembre 2024** de **Sophie Legrand** à temps plein (35H/semaine) et son complément de salaire de **311,57€ brut par mois.**

6 - Régie de recettes : nouveaux tarifs et changements de tarifs Délibération n°42/2023

En tant qu'EPIC, l'Office de Tourisme de Trouville sur Mer a vocation à développer ses ressources propres, au travers de différentes activités de nature

commerciale. Une correction est apporté au tarif de cube de l'artiste Anne Margerie Photography - > tarif validé 14,00€ TTC (au lieu de 30€ annoncé)

Le Comité de Direction, après en avoir délibéré et à l'unanimité de ses membres présents, approuve les tarifs figurant sur le document en annexe. Ces tarifs seront applicables immédiatement.

7 - Compte-rendu des conventions et contrats

Délibération n°43/2023

Suivant l'article 6 des statuts de l'EPIC, le Directeur Général peut signer, par délégation du Président et en exécution des décisions du Comité de Direction, tous actes, contrats, traités et marchés.

Toutes les conventions de partenariat et contrats donnent lieu à un compte rendu devant le Comité de Direction.

Le Comité de Direction prend acte du compte-rendu des conventions et des contrats joints en annexe.

8 - Tableau des effectifs 2024

Délibération n°44/2023

Afin d'assurer au mieux les missions et la mise en place des actions, Il convient d'approuver le tableau des **effectifs 2024**. Les agents de l'établissement public relèvent du droit du travail, c'est-à-dire des conventions collectives régissant les activités concernées. Compte tenu de son activité principale (déterminée par le Chiffre d'affaires), l'EPIC relève de la Convention collective nationale du Tourisme.

Le Comité de Direction, après en avoir délibéré et à l'unanimité de ses membres présents, approuve le tableau des **effectifs 2024** :

NOM	TITRE	STATUT	ECHELON	TYPE DE CONTRAT	DATE D'ENTRÉE	TEMPS DE TRAVAIL
PERMANENTS :						
SALMA AMER	Directrice Générale	Cadre	3.2	CDI	JUIN 2004	TEMPS PLEIN
ISABELLE LEMONNIER	Directrice attractivité économique et touristique	Cadre	3.1	CDI	SEPTEMBRE 1994	TEMPS PLEIN
STEPHANIE SUBLEMONTIER	Directrice communication et promotion	Cadre	3.1	CDI	NOVEMBRE 2018	TEMPS PLEIN
KEVIN THIBAUD	Community manager - Responsable digital - Chef de Projet	Agent de maîtrise	2.3	CDI	JUIN 2020	TEMPS PLEIN
CARINE VERDIER	Responsable promotion, commercialisation groupes	Agent de maîtrise	2.3	CDI	MARS 1995	TEMPS PLEIN
AURELIE NKEZE	Attachée commerciale, référente Famille Plus	Agent de maîtrise	2.3	CDI	SEPTEMBRE 2018	TEMPS PLEIN
SOPHIE LEGRAND	Graphiste			Mise à disposition par la Ville	MAI 2011	TEMPS PLEIN
MARJORIE LAFARGE	Chargée des animations assistante éditions	Employée	1.3	CDI	JANVIER 2021	TEMPS PLEIN
FLORIANE MARTIN	Responsable Qualité et Accueil - Conseillère en séjour	Agent de maîtrise	2.3	CDI	OCTOBRE 2017	TEMPS PLEIN
PIERRE HAIZE	Conseiller en séjour - référent information	Agent de maîtrise	2.1	CDI	NOVEMBRE 2018	TEMPS PLEIN
SANDRINE PUEL VIMEUX	Conseillère en séjour - Régisseur Epic	Agent de maîtrise	2.2	CDI	JUIN 1998	MI-TEMPS
MELANIE ROULHAC	Conseillère en séjour - référente boutique et billetterie	Agent de maîtrise	2.1	CDI	AVRIL 2022	TEMPS PLEIN
HUGO ESTIVAL	Conseillère en séjour - référent visites	Employée	1.3			
SAISONNIER ACCUEIL / ANIMATION	Conseiller(e) en séjour/animation	Employé(e)		CONTRAT SAISONNIER	21 jours	147h
SAISONNIER ACCUEIL	Conseiller(e) en séjour	Employé(e)		CONTRAT SAISONNIER	avril à novembre	TEMPS PLEIN
POSTE ACCUEIL SI FIN DE MISE A DISPOSITION DU PERSONNEL GALERIE	Conseiller(e) en séjour	Employé(e)		CDI	01/01/2024	TEMPS PLEIN
STAGE 4 À 6 MOIS				STAGE REMUNERE		

9- Sujets divers :

- Mise à jour des statuts de l'Office de tourisme
- Bilan des vacances de la Toussaint
- Programme des vacances de Noël
- Éclairage du rond-point pour les vacances de Noël

Fin de séance : 16h

Signature

The image shows several handwritten signatures in blue ink. The most prominent one is 'S de G...' written in a large, stylized cursive. Other signatures are smaller and less legible, appearing as scribbles or initials. The signatures are scattered across the lower half of the page.