

COMITÉ DE DIRECTION

Procès-Verbal - Mercredi 11 janvier 2023

L'an deux mille vingt-trois, le 11 janvier, le Comité de Direction de l'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur, dûment convoqué par son Président, **Monsieur Christophe Buisson**, le trois janvier deux mille vingt-trois, s'est réuni en session ordinaire au siège de la Communauté de Communes, à Honfleur.

Nombre de membres en exercice : 23 titulaires et 23 suppléants

Nombre de membres présents à la séance : 15

Nombre de votants : 15

Étaient présents :

Élus communautaires (8)

Christophe BUISSON, Président du Comité de Direction ; **Marie-France CHÂRON** ; **Pascale DRIFFORT** ; **Catherine FLEURY** ; **Allain GUESDON** ; **Martine HOUSSAYE** ; **Patricia SAUSSEAU** ; **Caroline THEVENIN**

Socioprofessionnels (7)

Alexandra DESPAUX, représentante de l'hôtellerie-restauration (GNI) ; **Claire FERREUX**, représentante des ateliers d'artistes ; **Laurent LAEMLE**, représentant du Grand Port Maritime de Rouen ; **Claude LECHARPENTIER**, représentant du Cercle Nautique Honfleurais ; **Nathalie LEVILLAIN**, représentante des hébergements de plein-air ; **Nicolas WAPLER**, représentant de l'Association des Amis de l'Ancienne Abbaye de Grestain **Corinne WORTMANN**, représentante du Village de Marques

Étaient excusés :

Joël Colson ; **Michèle LEVILLAIN**, élus communautaires ; **Chantal BOUET** et **Régine BULTEY**, représentantes des hébergements ruraux ; **Véronique GESLIN**, représentante d'hébergement locatif ; **Maud LECARPENTIER**, représentante des producteurs ; **Pascal LELIEVRE**, représentant de la Société du Vieux Honfleur

Étaient absent :

Michel BAILLEUL ; **Daniel GUIRAUD**, élus communautaires

Voix consultatives :

Ségolène CHESNEL, Directrice Générale de l'Office de Tourisme Communautaire ; **Jérôme RADANOVIC**, Adjoint de Direction de l'Office de Tourisme Communautaire

Secrétaire de séance :

Ségolène CHESNEL, Directrice Générale de l'Office de Tourisme Communautaire

Monsieur Buisson souhaite la bienvenue aux membres du Comité de Direction pour cette réunion.

A. Approbation du procès-verbal de la réunion du 15 décembre 2022

Monsieur Buisson propose aux membres du Comité de Direction présents d'approuver le procès-verbal de la réunion du 15/12/2022 qui leur a été envoyé par voie dématérialisée le 19/12/2022 s'ils n'y voient aucune objection.

Après en avoir délibéré, le Comité de Direction approuve à l'unanimité et à main levée :
- le **procès-verbal de la réunion du 15 décembre 2022**

B. Attribution du marché pour la refonte du dispositif digital de l'Office de Tourisme

Monsieur Buisson rappelle que l'Office de Tourisme a lancé un marché public pour la refonte de son dispositif digital le 15/11/2022 pour un dépôt des offres avant le 09/12/2022 à 12h00.

Dans cette démarche, l'Office de Tourisme est accompagné par l'agence *SILAOS*, qui a mené le diagnostic digital et rédigé le cahier des charges ; ce dernier ayant été présenté et validé en réunion du Comité de Direction le 14/11/2022.

Ce sont 5 offres qui ont alors été déposées par les sociétés *Iris Interactive*, *Thuria*, *Utopia*, *Digital Theory* et *Raccourci*.

Monsieur Arnaud Deboudemange – Directeur de l'agence *SILAOS* – a présenté le rapport d'analyse des offres en réunion pendant du Comité de Direction le 15/12/2022.

Après cette présentation, le Comité de Direction avait validé les deux agences à auditionner en visioconférence par la CAO dès le 19/12/2022 : *Thuria* et *Iris Interactive*, qui étaient arrivées en tête du classement.

Une copie du détail des notes des différents candidats est projetée à l'assemblée.

Critère analysé	Barème	IRIS	THURIA	RACCOURCI	UTOPIA	DIGITAL THEORY
Réponse aux exigences techniques et capacité d'innovation, maintenance et hébergement	30,0	26,0	24,0	26,5	13,0	18,0
Expertise technique et capacité d'innovation	10,0	8,0	7,0	9,0	3,0	5,0
CMS - Modules déployés et fonctionnalités (front et back)	10,0	9,0	8,0	9,0	4,0	6,0
Hébergement / SSL / HTTPS / Sauvegarde / Temps de réponse	5,0	4,5	4,5	4,5	3,0	3,5
Maintenances	5,0	4,5	4,5	4,0	3,0	3,5
Compréhension des enjeux du projet, approche marketing, qualité de la réponse	20,0	18,0	16,5	14,5	7,8	12,7
Compréhension des objectifs	5,0	4,5	4,0	4,0	2,0	3,0
Approche Marketing	6,0	5,4	4,8	4,2	1,8	3,0
Motivation par rapport au projet : investissement dans la réponse, personnalisation du dossier	5,0	4,5	4,5	3,5	2,0	3,5
Présentation de l'offre et lecture	4,0	3,6	3,2	2,8	2,0	3,2
Méthodologie, équipe dédiée, expériences sur des projets similaires et qualité des références	20,0	17,0	16,8	14,5	6,5	9,0
Méthodologie et suivi de projet	5,0	4,5	4,0	3,5	2,0	2,5
Formation	1,0	0,7	0,7	0,7	0,5	0,6
Équipe projet et qualité des CV des intervenants	3,0	2,4	2,7	2,1	1,2	1,5
Expérience de l'agence dans la réalisation de projets similaires	5,0	4,0	4,0	4,0	1,0	2,0
Qualité des références (design, ergonomie)	6,0	5,4	5,4	4,2	1,8	2,4
Prix (offre la moins chère / offre du candidat) x 30	30,0	8,36	9,51	9,33	30,00	7,13
TOTAL :		69,36	66,81	64,83	57,30	46,83
Position :		1	2	3	4	5

Après audition, le choix de la CAO s'est porté sur l'agence *Iris Interactive* pour plusieurs raisons :

- Une maintenance corrective continue pour éviter l'obsolescence du site : les collections permettent – jusqu'à deux fois par an – de faire évoluer le site vers des technologies plus modernes et innovantes. Ces mises à jour sont comprises dans le coût annuel de maintenance ;
- Une expérience en éco-conception de site internet : la présence d'un éco-compteur et la possibilité offerte à l'internaute de pouvoir basculer – en un simple clic – d'un mode de navigation classique vers un mode plus "écoresponsable" (comme sur le site d'*Albi Tourisme* par exemple) ;
- Une meilleure compréhension des enjeux du projet, notamment sur l'accompagnement SEO et les contenus ;
- Une solution "Carnet de séjour" plus aboutie.

Le coût de refonte du dispositif digital par l'agence *Iris Interactive* s'élève à 40 834 € HT.

Ce montant comprend la tranche ferme de refonte du site, les options de newsletter et de carnet de séjour, ainsi que les frais annuels d'hébergement et de maintenance.

À propos de l'audition des deux finalistes, plusieurs membres de la CAO présents font part de la difficulté de comprendre certains termes parfois très techniques du monde du web.

Les membres du Comité de Direction s'accordent alors sur la possibilité de constituer des CAO spécifiques selon les thématiques des marchés à analyser.

Après en avoir délibéré, le Comité de Direction à l'unanimité et à main levée :
 - approuve l'attribution à l'agence *Iris Interactive* du marché "Refonte du dispositif digital de l'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur"
 - autorise Madame Chesnel – en tant que Directrice Générale et représentante légale de la structure – à signer le marché et tous les documents nécessaires à son exécution

C. Demande de subvention LEADER pour la nouvelle stratégie digitale de l'Office de Tourisme et validation du plan de financement

Monsieur Buisson explique que dans le cadre de la refonte de sa stratégie digitale, l'Office de Tourisme a sollicité un financement européen LEADER auprès du GAL Pays d'Auge. Ce projet digital s'inscrit en effet pleinement dans les objectifs stratégiques de la Fiche Action 8 *Développer des activités touristiques durables*.

Ainsi, les étapes suivantes ont déjà été réalisées :

1. Dépôt d'un dossier stratégique auprès du Gal Pays d'Auge pour présenter les enjeux de cette refonte et les modalités de financement ;
2. Audition auprès de la Commission d'attribution le 09/12/2022 qui a émis un avis favorable.

La prochaine étape sera le dépôt du dossier de subvention complet auprès de la Région pour acter définitivement la somme qui sera allouée à l'Office de Tourisme.

Afin de prétendre à cette subvention, il convient que les membres du Comité de Direction délibèrent aujourd'hui sur le plan de financement LEADER.

Madame Chesnel rappelle que la demande de subvention a été émise auprès du GAL Pays d'Auge et non auprès de l'Inter-Gal – qui est en mesure de gérer les demandes portant sur une interdépartementalité, tel que c'est le cas pour l'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur – car il s'agit d'un dispositif plus complexe et peu recommandé par le GAL Pays d'Auge.

Dès lors, une proratisation de la subvention – uniquement sur les communes calvadosiennes – a été calculée et a alors conduit à une éligibilité des dépenses de l'ordre de 52,17 % (12 communes sur les 23 que compte l'intercommunalité).

Le delta de dépenses sera supporté par l'Office de Tourisme en tant qu'unique autre financeur.

Une copie du coût total du projet « Refonte de la stratégie digitale de l'Office de Tourisme » et du plan de financement LEADER tels qu'ils figurent ci-dessous est projetée à l'assemblée.

MISSIONS	PRESTATAIRE	COÛT
Études & Prestations		
Audit digital + AMO Cahier des Charges site internet + suivi avant mise en ligne	SILAOS	17 850 €
Refonte du site internet	Iris Interactive	40 834 €
Création de contenu et SEO (articles de blog, référencement)	à identifier	9 000 €
Solution Roadbook	Raccourci	7 700 €
Communication à la mise en ligne (sponsoring réseaux sociaux, film YouTube, jeux-concours)		4 000 €
	sous-total	79 384 €
Frais de fonctionnement (dans le cadre de la subvention LEADER)		
Frais de personnel (salaires bruts et charges patronales)		7 800 €
Frais de structure (forfait de 15 % des frais de personnel)		1 170 €
	sous-total	8 970 €
	TOTAL	88 354 €

Il convient que les membres du Comité de Direction valident le plan de financement final du projet, étant précisé que la subvention LEADER-FEADER interviendrait en contrepartie des cofinancements publics tels qu'ils figurent dans le plan de financement ci-dessous.

PLAN DE FINANCEMENT LEADER	
Prorata des dépenses éligibles (52,17 %)	46 094,28 €
Subvention LEADER 80 %	38 875,42 €

DEPENSES HT		RECETTES HT	
Etudes et prestations	41 414,63 €	Etat	-
Fonctionnement	4 679,65 €	Région	-
TOTAL	46 094,28 €	Département	-
		LEADER	36 875,42 €
		Autofinancement OT	9 218,86 €
		TOTAL	46 094,28€

Monsieur Buisson indique qu'en cas de modifications des subventions, l'autofinancement pourra être réévalué à la hausse pour compenser la prise en charge LEADER.

Après en avoir délibéré, le Comité de Direction à l'unanimité et à main levée :

- approuve la réalisation d'une nouvelle stratégie digitale
- valide le plan de financement du projet présenté ci-dessus
- autorise le Président à solliciter la subvention LEADER
- s'engage à compenser les financements publics qui n'auront pas été obtenus auprès des financeurs sollicités
- donne délégation à Madame Chesnel – en tant que Directrice Générale et représentante légale de la structure – la signature de la convention et de tout autre document nécessaire à l'obtention de la subvention LEADER

D. Lecture de décisions de la Direction

Conformément à l'article R.2221-23 du CGCT, Monsieur Buisson procède à la lecture des décisions prises par la Direction depuis le dernier Comité de Direction.

Conventions de partenariat dans le cadre des journées packagées groupes

- **Société Panda Motion** de Honfleur pour la promotion de ses escape games à Honfleur, Étretat, Fécamp...

Conventions de billetterie

- **Bateaux Ville de Honfleur et Calypso** – Loisirs – commission de 5 %.
- **Maison de l'Estuaire** – pas de commission car il s'agit d'un partenariat visant à valoriser les espaces naturels sensibles du territoire. Les animateurs de la Maison de l'Estuaire organisent et coordonnent les visites et ateliers. L'Office de Tourisme, dans le cadre du partenariat, enregistre les réservations et les encaissements.
- **Tennis Club de Beuzeville** – Loisirs – commission de 5 %.

Lot

- Dans le cadre du jeu de Noël organisé par le Bureau d'Accueil de Beuzeville, des lots issus de la boutique de l'Office de Tourisme (magnet, jeu et parcours à énigmes dans Honfleur) ont été offerts pour une valeur de 17,95 € TTC. La gagnante était madame Maurin Dawn.

Le Comité de Direction prend acte des décisions prises par la Direction.

E. Questions diverses

Personnel

- **Marie Delamare** a rejoint l'équipe le 09/01/2023 sur le poste d'Assistante Communication et Experte de Destination au Bureau d'Accueil de Beuzeville (échelon 1.3 – indice 1600). Elle remplace Boris Han dont la période d'essai a pris fin début décembre

2022. Elle habite à Honfleur et dispose d'un BTS Tourisme, d'un diplôme d'études collégiales en Tourisme obtenu à Québec et d'une licence professionnelle Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication appliquées au Tourisme.

- **Adeline Bias**, Experte de Destination au Bureau d'Accueil de Honfleur a quitté la structure pour reprendre l'entreprise familiale fin novembre 2022. Elle sera remplacée par Mathilde Hochin le 01/02/2023 (échelon 2.1 – indice 1750). Elle est actuellement en poste à l'Office de Tourisme de Berck-sur-Mer sur des missions d'Accueil, d'Événementiel et de Communication. Elle dispose d'une licence Histoire de l'Art et Archéologie, d'un BTS Tourisme et d'une licence professionnelle Développement et Protection du Patrimoine Culturel.

Convention d'occupation précaire du local à l'Outlet pour l'activité du Bureau d'Informations Touristiques

Monsieur Buisson rappelle que le Village des Marques *Honfleur Normandy Outlet* a ouvert ses portes le 10/11/2017 et que par délibération du 03/10/2017, la CCPHB avait acté la création d'un Bureau d'Informations Touristiques sur place, opération de mutualisation de l'espace entre l'Office de Tourisme et la société *Champs Vernet*, propriétaire de l'ensemble commercial.

Une convention avait alors été signée entre la société *Champs Vernet* et l'Office de Tourisme, dont la prise d'effet prenait effet au 10/11/2017 pour une durée de 6 ans non reconductible par tacite reconduction. Cette convention prendra donc fin le 09/11/2023 à minuit.

La convention stipulait qu'un espace de 70 m² était mis gracieusement à disposition de l'Office de Tourisme, en contrepartie du recrutement de deux personnes à temps plein (35 heures) pour des missions de renseignement touristique, de vente d'articles de la boutique gérée par l'Office de Tourisme et d'appui aux enseignes.

Monsieur Radanovic présente alors les chiffres de fréquentation (nombre d'entrées, typologie des visiteurs, questions posées...) du Bureau d'Accueil depuis son ouverture.

S'en suit un échange sur les directions à prendre pour ce Bureau d'Accueil et ses possibles usages à la fin de la convention.

Madame Wortmann – Directrice du Village de Marques – explique que l'équipe du centre s'interroge également sur un nouveau modèle d'organisation pour ce Bureau d'Accueil. Et si elle regrette de voir partir l'Office de Tourisme, elle espère poursuivre les collaborations sur des thématiques à identifier. Sa volonté est, dans tous les cas, de maintenir cet espace ouvert.

Madame Chesnel confirme que l'OT souhaite aussi poursuivre le lien avec le HNO mais pas dans le format actuel avec la présence d'un agent au sein du bureau. Des alternatives peuvent certainement être étudiées.

Monsieur Buisson propose la mise en place d'un groupe de travail pour échanger sur d'éventuelles opportunités de collaboration (culture, tourisme...).

Madame Chesnel indique que le prochain comité de direction aura lieu le 28 février 2023 à 18h00.

Monsieur Buisson remercie les membres du Comité de Direction et clôt la séance à 19h00.

OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE DE HONFLEUR
Quai Lepaulmier - BP 20070
14602 HONFLEUR Cedex
Tél. : 02 31 89 23 30 - Fax : 02 31 89 31 82
www.ot-honfleur.fr - contact@ot-honfleur.fr
N°SIRET 440 689 067 00017

Fait à Honfleur, le mercredi 11 janvier 2023

Christophe BUISSON

Président de l'EPIC Office de Tourisme Communautaire de Honfleur