"OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE"
LE HAVRE ETRETAT NORMANDIE TOURISME
Établissement Public Industriel et Commercial
COMITE DE DIRECTION
Séance du 29 septembre 2026

1. APPEL NOMINAL ET CONSTAT DU QUORUM

Étaient présents : Jean-Baptiste GASTINNE ; Mathieu BARBEY ; Isabelle PRAT ; Sylvain VASSE ; Philippe LAFERRIERE ; Florence THIBAUDEAU RAINOT ; Marta LEMPICKA ; François AUBER ; Jean-Marc DEVERRE.

Étaient excusés et représentés : Jeanne TARTARIN représentée par M. Didier MARTIN.

Étaient excusés et non représentés : Anne-Sophie BERTRAND ; Jérôme DUBOST ; Charlotte BELLANGER ; Caroline LECLERC ; Yoann ANGOT ; Tony LEPRETRE ; Fabienne DELAFOSSE.

Assistaient également : Marie LE CALONEC ; Sandra CANTAIX ; Stéphanie DEPOORTER.

Quorum : 10 membres présents sur 17 membres en exercice. Le quorum est atteint.

Le Président constate que le quorum est atteint. La séance est ouverte à 14 h 30.

2. SECRETAIRE DE SEANCE - DESIGNATION. –

Conformément aux dispositions statutaires, le Président invite le Comité de Direction à désigner un secrétaire de séance.

Monsieur Mathieu BARBEY accepte d'assurer cette fonction.

Le Comité de Direction en prend acte.

3. PROCES VERBAL - ADOPTION. –

Le Président soumet à l'approbation des membres le procès-verbal de la séance du 9 juin 2026. Aucune observation n'étant relevée, le procès-verbal est considéré comme adopté.

4. DELIBERATIONS

1. BOUTIQUE – COEFFICIENTS MULTIPLICATEURS ET FIXATION DES PRIX DE VENTE DES PRODUITS

Madame Le Calonec présente la remise à plat des coefficients utilisés pour fixer les prix des produits commercialisés dans les boutiques. L'objectif est d'harmoniser les pratiques, de garantir une marge suffisante et de rapprocher les prix de ceux constatés sur des sites comparables. Elle cite notamment l'exemple de certaines cartes postales vendues à un prix devenu trop faible au regard du marché.
La grille distingue plusieurs familles de produits et fixe, pour chacune, un coefficient de référence assorti d'une fourchette. Les livres neufs et les produits en dépôt-vente restent soumis à leurs règles propres. La Directrice générale pourra ensuite actualiser les prix dans ce cadre, notamment en fonction de l'évolution des prix d'achat.

Un échange intervient sur les différents espaces de vente de l'Office. Il est rappelé qu'une petite boutique existe également à la Maison du Patrimoine et que la politique tarifaire doit préserver la cohérence économique de l'activité sans créer de concurrence inadaptée.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

2. BOUTIQUE – REMISE ACCORDÉE AU PERSONNEL DE L'OFFICE DE TOURISME

Le dispositif de remise accordée au personnel est précisé afin de préserver les marges de la boutique tout en maintenant cet avantage. La remise est fixée à 5 % sur les produits alimentaires et spécialités locales et à 20 % sur les autres produits éligibles.

Elle est strictement personnelle, réservée aux salariés de l'Office quelle que soit la nature de leur contrat, et ne s'applique ni aux produits en dépôt-vente ni aux produits faisant déjà l'objet d'une promotion ou d'une autre réduction.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

3. BOUTIQUE – REMISES COMMERCIALES APPLICABLES AUX COMMANDES GROUPÉES

Madame Le Calonec rappelle que le dispositif antérieur permettait une remise de 20 % sans seuil minimum. Il est proposé de mieux encadrer cet avantage afin de favoriser les commandes importantes tout en préservant l'équilibre économique de la boutique.

La remise est désormais fixée à 10 % pour une commande de 10 à 19 articles éligibles et à 20 % à partir de 20 articles. Le seuil est apprécié sur la commande globale, sans obligation que les articles soient identiques. Les livres neufs, produits en dépôt-vente et produits déjà remisés sont exclus.

Les échanges confirment l'intérêt de ce dispositif pour les groupes, les entreprises, les collectivités ou les clients du service réceptif.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

4. TARIFS DES PARTENARIATS – ANNÉE 2027

Compte tenu du contexte économique, il est proposé de maintenir en 2027 les tarifs de partenariat au niveau de 2026. Cette stabilité vise à adresser un signal favorable aux professionnels tout en poursuivant le développement du réseau.

Une nouvelle catégorie « Conciergerie » est créée, au tarif de 110 € HT sur le territoire de Le Havre Seine Métropole et de 160 € HT hors territoire. La remise de 50 % pour les nouveaux partenaires adhérant à compter du 1er juillet est maintenue.

Les échanges portent sur la diversité des partenaires, la visibilité apportée par le réseau et la nécessité de conserver une offre lisible, adaptée aux différentes catégories d'acteurs touristiques.

Nombre de prestaires partenaires : environ 450

La délibération est adoptée à l'unanimité.

5. TARIFS DES PRESTATIONS DU BUREAU DES CONGRÈS – ANNÉE 2027

Les tarifs 2027 du Bureau des Congrès sont proposés sans augmentation. Quatre niveaux d'accompagnement sont maintenus :

- ⇒ recensement de l'offre hôtelière et diffusion d'une liste, gratuitement ;
- ⇒ gestion des réservations hôtelières groupées sans l'outil Ingenie, 3 000 € HT ;
- ⇒ gestion via Ingenie, 5 000 € HT ;
- ⇒ gestion des réservations hôtelières et des inscriptions, 7 500 € HT.

Il est rappelé que les niveaux les plus complets impliquent un important travail de coordination avec les hôteliers, de suivi des contingents, des disponibilités et des inscriptions.

Monsieur Mathieu BARBEY se déporte pour le vote de cette délibération.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

6. PROMOTION – TARIFS DES INSERTIONS PUBLICITAIRES – ANNÉE 2027

La structure documentaire de l'Office doit évoluer en 2027 afin de mieux répondre aux nouveaux usages des visiteurs. Plusieurs supports sont envisagés ou revisités : magazine de destination, carnet de voyage ou plan-guide, plans du Havre et d'Étretat, support consacré aux activités de pleine nature et guide groupes.

La commercialisation d'espaces publicitaires auprès des partenaires doit contribuer à l'autofinancement d'une partie des coûts de conception, d'impression et de diffusion, tout en offrant une visibilité complémentaire aux professionnels. Les tarifs proposés reprennent certains tarifs existants et créent de nouveaux formats adaptés aux futurs supports.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

7. DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE – SOUTIEN AU DISPOSITIF « ACCUEIL VÉLO »

Le territoire est traversé par deux itinéraires cyclables structurants, La Seine à Vélo® et La Vélomaritime®. Depuis 2020, l'Office accompagne les professionnels dans l'obtention de la marque « Accueil Vélo » ; douze prestataires du territoire sont actuellement labellisés.

Afin de poursuivre cette dynamique, il est proposé en 2027 une participation forfaitaire de 100 € TTC aux partenaires obtenant pour la première fois la marque. Les échanges soulignent

l'intérêt de cette qualification, qui suppose des équipements et services adaptés et améliore fortement la visibilité des établissements auprès des clientèles cyclotouristiques.

Nombre de prestataires accueil vélo : 20

La délibération est adoptée à l'unanimité.

8. DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE – SOUTIEN AU DISPOSITIF « RANDO ACCUEIL »

Dans le prolongement de la stratégie de développement des activités de pleine nature, il est proposé d'accompagner les hébergeurs partenaires qui s'engagent dans le dispositif « Rando Accueil ». Le territoire dispose notamment des GR®21 et GR®2 ainsi que d'un réseau d'environ quarante circuits de randonnée.

La participation est fixée à 50 € TTC par an et par hébergeur pendant une durée maximale de trois ans, sous réserve du maintien dans le dispositif et du partenariat avec l'Office. Les échanges rappellent que la qualification de l'offre d'hébergement constitue un levier important pour faciliter l'itinérance et renforcer l'attractivité de la destination.

Nombre de prestataires rando accueil : 4

La délibération est adoptée à l'unanimité.

9. ADMINISTRATION – DÉSIGNATION ET ACTUALISATION DU REPRÉSENTANT LÉGAL AUPRÈS D'ATOUT FRANCE

À la suite de la prise de fonctions de Madame Marie Le Calonec au 1er juillet 2026, il convient d'actualiser le dossier d'immatriculation de l'Office auprès d'Atout France en qualité d'opérateur de voyages et de séjours.

Il est proposé de désigner également la Directrice générale en qualité de représentante légale de l'établissement auprès d'Atout France et de l'autoriser à accomplir les formalités nécessaires à la mise à jour, au maintien et au renouvellement de cette immatriculation.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

10. FINANCES – EXERCICE 2026 – DÉCISION MODIFICATIVE N°2 – ADOPTION

La décision modificative n°2 répond principalement à deux besoins.

D'une part, les charges de personnel sont ajustées afin de prendre en compte les renforts mis en place pour l'accueil au terminal croisière.

D'autre part, l'activité du service réceptif est supérieure aux prévisions initiales, ce qui nécessite d'ajuster simultanément les crédits d'achat et les recettes de vente de prestations.

Les échanges portent notamment sur l'organisation de l'accueil des croisiéristes, le recours complémentaire à un prestataire et les possibilités de développer les ventes et la billetterie en orientant davantage les passagers vers les offres du centre-ville.

Aucune objection ni abstention n'étant formulée, la décision modificative n°2 est adoptée à l'unanimité.

11. FINANCES – EXERCICE 2026 – ADMISSION EN NON-VALEUR

Le comptable public a transmis un état de créances anciennes dont le recouvrement n'a pu être obtenu malgré les diligences entreprises. Il est proposé d'admettre en non-valeur ces créances

pour un montant total de 741,77 €, dont 56,47 € de créances minimes et 685,30 € de créances irrécouvrables sur le budget annexe Activités commerciales.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

12. FINANCES – COMPTE ÉPARGNE TEMPS – PROVISION 2026

La provision liée au Compte Épargne Temps est ajustée annuellement après arrêt des droits à congés, les congés étant décomptés du 1er juin au 31 mai. Il est proposé de reprendre 24 805,43 € de provision sur le budget principal et de doter 15 179,94 € sur le budget annexe Activités commerciales afin de refléter les droits acquis au 31 mai 2026.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

13. DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE – RENOUVELLEMENT DU CLASSEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME EN CATÉGORIE I

Le classement en catégorie I correspond au niveau de classement le plus exigeant des offices de tourisme. Son renouvellement s'inscrit dans la continuité de la politique de qualification et d'amélioration continue de l'établissement, en cohérence avec la démarche Destination d'Excellence.

Le Comité de Direction est invité à proposer à la Communauté urbaine Le Havre Seine Métropole de solliciter le renouvellement du classement auprès de l'État et à autoriser le Président et la Directrice générale à accomplir les démarches nécessaires.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

14. PROMOTION – RELATIONS PRESSE – CADEAUX ET OBJETS PROMOTIONNELS

Une délibération adoptée en 2025 regroupait des dispositions de nature différente. Il est proposé de distinguer désormais les cadeaux remis dans le cadre des accueils presse et actions de promotion des avantages sociaux accordés au personnel et aux stagiaires.

Dans le cadre des accueils de journalistes, créateurs de contenus, professionnels ou partenaires, l'Office pourra remettre des produits locaux, produits de la boutique ou objets promotionnels dans la limite de 100 € par bénéficiaire et par opération. Il est précisé que ce dispositif a vocation à rester exceptionnel, les accueils presse faisant déjà généralement l'objet d'une prise en charge, et que les objets promotionnels seront privilégiés.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

15. RESSOURCES HUMAINES – ACTION SOCIALE – CHÈQUES CADEAUX DE NOËL AUX ENFANTS DU PERSONNEL

Le dispositif du COSL prévoit des chèques cadeaux de Noël pour les enfants jusqu'à 12 ans. Afin d'assurer une continuité de l'action sociale, l'Office propose de compléter ce dispositif pour les enfants âgés de 13 à 16 ans révolus.

Un chèque cadeau de 50 € par enfant sera attribué jusqu'à l'année civile du 16e anniversaire incluse.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

16. RESSOURCES HUMAINES – AVANTAGES SOCIAUX ACCORDÉS AU PERSONNEL ET AUX STAGIAIRES

Il est proposé de formaliser un cadre permettant à l'Office de Tourisme d'accompagner ses salariés à l'occasion d'événements personnels, familiaux ou collectifs, tels qu'un départ à la retraite ou une naissance. Les cadeaux, bons d'achat, chèques cadeaux, fleurs, présents ou billets de spectacle pourront être attribués dans la limite de 300 € par salarié et par année civile, tous avantages cumulés, sans que ce plafond ne constitue un droit individuel et automatique.

Le projet de délibération prévoit également la possibilité d'offrir un cadeau aux stagiaires non gratifiés ayant donné satisfaction au cours de leur stage, pour un montant initialement fixé à 30 € maximum.

Ce montant fait l'objet d'un échange entre les membres du Comité de Direction. Plusieurs membres considèrent qu'il apparaît trop faible au regard de l'investissement des stagiaires accueillis au sein de l'établissement et de la volonté de l'Office de pouvoir les remercier de manière plus significative à l'issue de leur stage.

À l'issue des échanges, les membres s'accordent pour porter à 100 € la valeur maximale du cadeau pouvant être attribué à un stagiaire non gratifié ayant donné satisfaction.

La délibération est donc amendée en ce sens.

La délibération, ainsi modifiée, est adoptée à l'unanimité.

17. RESSOURCES HUMAINES – DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS – PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT

La délibération actualise les règles de prise en charge des hébergements lors des déplacements professionnels. Le montant minimal précédemment prévu est supprimé afin de permettre à l'Office de négocier ou de retenir toute offre économiquement avantageuse, notamment lors de séjours prolongés ou de déplacements collectifs.

Le plafond est fixé à 300 € TTC par nuitée et par personne. Un dépassement reste possible à titre très exceptionnel, sur autorisation de la Direction, lorsque la destination, la période, un événement ou les contraintes de la mission le justifient.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

18. RESSOURCES HUMAINES – PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE TRANSPORT DOMICILE-TRAVAIL

Le dispositif est actualisé afin de reprendre les obligations prévues par le Code du travail et de les inscrire également dans la démarche de responsabilité sociale et environnementale de l'Office.

L'Office prend en charge 50 % du coût des abonnements éligibles de transports publics ou de services publics de location de vélos pour les trajets entre la résidence habituelle et le lieu de travail. Le dispositif bénéficie aux salariés quelle que soit la nature de leur contrat ainsi qu'aux stagiaires dans les conditions prévues par les textes.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

Aloïs Hoch, directeur du pôle développement rejoint le comité de direction pour le volet informations.

5. INFORMATIONS

INFORMATIOSN DIVERSES

Délégations de signature

Madame Marie Le Calonec informe les membres qu'afin d'assurer la continuité du service, elle a signé un arrêté de délégation au bénéfice de Monsieur Aloïs Hoch en premier lieu et de Madame Sandra Cantaix en second lieu. Cette délégation porte notamment sur les correspondances courantes, certains engagements de dépenses inférieurs à 4 000 € HT et bons de commande rattachés aux marchés publics, les bordereaux de mandats et titres, les opérations liées aux régies ainsi que la certification des pièces, documents et services faits.

Destination d'Excellence et Destination Innovante Durable

Le renouvellement du label Destination d'Excellence est présenté au Comité de Direction. Il est rappelé que cette démarche succède à la marque Qualité Tourisme et s'inscrit dans un travail continu sur la qualité de l'accueil et des services.

L'Office a également reçu, le 23 septembre 2026 à Paris, le certificat Destination Innovante Durable. Les échanges soulignent l'implication des partenaires de la destination, notamment dans le tourisme d'affaires, ainsi que la cohérence de cette reconnaissance avec les objectifs du Schéma de Développement Touristique Durable. Les membres rappellent que l'obtention du certificat constitue une étape et doit encourager la poursuite des démarches en faveur d'un tourisme à impact maîtrisé.

Arrivée de Christophe Turpin

Le Président informe les membres de l'arrivée prochaine de Christophe Turpin en qualité de Directeur du pôle Relations Publiques, Partenariats et Événementiel. Il est souligné que son expérience du territoire, des partenariats et de l'organisation d'événements doit contribuer au développement des relations avec les acteurs locaux et à l'ambition événementielle de la destination.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES POUR LA PRÉPARATION DU PLAN D'ACTION 2027

Madame Le Calonec présente un document de travail destiné à poser les grandes orientations de la stratégie 2027, en cohérence avec le Schéma de Développement Touristique Durable. L'objectif est de permettre aux équipes de construire un plan d'action détaillé qui sera présenté et discuté lors du débat d'orientations budgétaires de décembre.

Un séminaire de travail réunissant l'ensemble des collaborateurs est prévu le 6 octobre. La Directrice générale insiste sur l'intérêt d'associer les conseillers en séjour, qui disposent d'une connaissance directe des visiteurs, de leurs demandes avant et pendant le séjour, ainsi que des motifs d'insatisfaction.

Les orientations présentées portent notamment sur une meilleure connaissance des clientèles, la construction d'une expérience de destination plus lisible et plus désirable, le développement d'offres adaptées aux différents segments, l'évaluation systématique des actions et le renforcement du travail avec les partenaires. Une attention particulière est portée au parcours du visiteur, aux campagnes de communication ciblées, à l'accueil avant le séjour, à la production de contenus éditoriaux et iconographiques plus impactants et au développement des réseaux sociaux.

Les échanges portent également sur la mutualisation possible de banques d'images et de vidéos, sur l'adaptation du tourisme au changement climatique et sur la nécessité de mesurer l'efficacité des campagnes à l'aide d'indicateurs précis.

Les membres accueillent favorablement les grandes orientations présentées, qui serviront de base au travail des équipes avant le prochain Comité de Direction.

POINT SUR LA SAISON TOURISTIQUE 2026

Aloïs Hoch présente un premier bilan de la saison 2026. Les données disponibles restent provisoires ; les dernières données consolidées ne doivent être livrées qu'au début du mois d'octobre et feront l'objet d'un bilan plus complet lors du Comité de Direction de décembre.

Sur les sites havrais – Maison du Patrimoine et bureau de la plage –, un peu plus de 28 000 visiteurs ont été accueillis de mai à août, soit une baisse d'environ 6 % par rapport à 2025. La clientèle est composée d'environ 82 % de Français et 18 % d'étrangers. Les Normands et les Franciliens figurent parmi les principales clientèles françaises ; l'Allemagne, la Belgique et le Royaume-Uni comptent parmi les principaux marchés étrangers.

À Étretat, la baisse de fréquentation du bureau d'information touristique est plus marquée, de l'ordre de 27 % par rapport à 2025. La part de clientèle étrangère y est sensiblement plus élevée, avec environ 44 % de visiteurs étrangers.

Concernant la croisière maritime, 88 escales correspondant à 77 jours d'escale ont été enregistrées au 31 août, pour près de 251 000 passagers. Les principales demandes au terminal concernent les renseignements pratiques, les transports et navettes vers le centre-ville, puis les informations de découverte touristique. La clientèle américaine arrive en tête des provenances observées, suivie notamment des clientèles allemande et britannique.

Pour la croisière fluviale, le bilan fait état de 168 escales au 31 août et d'un peu plus de 22 000 passagers.

Les taux d'occupation hôteliers apparaissent légèrement inférieurs à ceux de l'année précédente dans plusieurs catégories, dans un contexte où l'offre d'hébergement s'est également développée.

Le MuMa bénéficie en revanche d'une fréquentation particulièrement soutenue grâce à l'exposition « Monet au Havre » évoquée en séance.

Sur le tourisme d'affaires, 29 événements figurent au calendrier.

Le service réceptif a traité 399 dossiers au 31 août, contre 351 à la même période en 2025, avec un taux de transformation annoncé de 66 %. Le chiffre d'affaires présenté s'élève à environ 275 000 € HT pour une marge d'environ 52 000 €.

La Direction souligne la nécessité de poursuivre le travail sur le niveau de marge et sur la structuration des prestations.

INFORMATION RELATIVE AU FUTUR SIÈGE / DÉMÉNAGEMENT

En fin de séance, le Président informe le Comité de Direction d'une évolution récente concernant le projet immobilier lié au futur siège. Le propriétaire du local concerné a fait connaître son intention de vendre. Cette situation conduit l'Office à réexaminer le calendrier et les modalités du projet, notamment au regard des travaux à réaliser et des conditions d'installation des équipes.

Le calendrier de déménagement initialement envisagé doit donc être revu. Le Président précise que l'installation ne sera pas engagée tant qu'une solution satisfaisante n'aura pas été arrêtée, notamment pour garantir de bonnes conditions de travail aux collaborateurs.

A l'occasion de ce point, le maire d'Etretat interroge la localisation de l'office de tourisme à Etretat.

CLÔTURE DE LA SÉANCE

Aucun autre point n'étant inscrit à l'ordre du jour et aucune autre question n'étant soulevée, Monsieur le Président remercie les membres du Comité de Direction pour leur participation et la qualité des échanges.

La séance est levée à 16h07.