

OFFICE DE TOURISME DE SETE
Comité de Direction du 9 février 2013
Compte rendu

PREFECTURE DE L'HERAULT
ARRIVEE LE :
15 FEV. 2013
BUREAU DU COURRIER

Le quorum étant atteint, le Président François COMMEINHES ouvre la séance à 9h40.

Le Président présente la nouvelle Directrice Emmanuelle RIVAS. Avec le Vice-Président, Francis HERNANDEZ, ils sont heureux de l'accueillir officiellement au sein du comité de direction de l'Office de Tourisme et comptent sur elle pour prendre la suite, dans la continuité de ce qui a été réalisé, tout en apportant de nouvelles idées, et si possible de nouvelles ressources propres.

Il propose ensuite d'approuver le compte rendu du comité de direction du 18 décembre 2012, rédigé par la directrice, Anne GOUDOU, en poste à cette période ce qui est adopté à l'unanimité.

François COMMEINHES propose à Francis HERNANDEZ, Vice-Président d'exposer le rapport d'activité 2012 adressé préalablement aux membres du comité de direction. Rédigé par Anne GOUDOU et selon son souhait, Francis HERNANDEZ passe la parole à Corine Beaujard, chargée du développement et de la promotion touristique, pour présenter les grandes lignes du rapport. A l'aide d'un diaporama, elle fait un court rappel sur le nouvel organigramme mis en place cet été et communique quelques éléments financiers avec une analyse des recettes réalisées, l'évolution du financement propre qui atteint 51 % comparé à la subvention de la commune, l'évolution des dépenses et des recettes, le résultat de l'exercice qui est excédentaire et qui atteint 12% des recettes réalisées. Elle détaille ensuite le travail fourni par le secteur de l'accueil avec 363 jours d'ouverture au public, 4 points d'accueil, 195 000 personnes accueillies, 27 400 appels téléphoniques reçus, 8 180 courriers envoyés (4 800 par la poste et 3 380 par mail), 16 820 transactions réalisées en billetterie et en boutique pour un chiffre d'affaires total de 542 000 €.

Les actions menées par le secteur des éditions et de la promotion englobent un peu plus de 120 000 brochures éditées générant également 24 200 € de recettes en publicité, 80 journalistes accueillis avec 41 articles de presse parus sur Sète, 10 émissions de télévision et 3 émissions radio, 95 jours de présence sur France Bleu Hérault dans le cadre d'un partenariat avec des dotations destinées aux auditeurs.

En matière de publicité, différentes cibles de clientèles ont été ciblées via différentes insertions, notamment en partenariat avec Thau Agglo et l'ADT : 1 page dans le support Bus et Cars, 2 pages de publi-rédactionnel sur le Pays de Thau dans Paris Match, 8 pages de publi-rédactionnel sur l'Hérault dans The Independant, ½ page dans Les enfants à bord, 1 page dans le guide de l'été Midi Libre, 2x ½ page dans le mag de l'été de la gazette de Montpellier, un livret de recettes édité en 8 000 exemplaires dont 4 000 vendus en kiosque et dans la boutique de l'OT. 18 newsletters ont été préparées et expédiées via des fichiers presse avec un taux de lecture entre 27 et 51 %.

En ce qui concerne le développement de l'offre pour les groupes, 33 opérateurs groupes ont été accueillis à Sète avec pour résultat, l'inscription de 5 étapes dans des catalogues spécialisés, un guide groupes a été réalisé avec Thau Agglo, l'OT a participé au salon Map Pro présentant une fréquentation peu satisfaisante, une insertion au magazine Bus&Cars a également été prise et la gestion de l'ouverture du parking pour les autocaristes a permis de répondre à 84 demandes de stationnement.

Corine Beaujard explique le travail réalisé dans le cadre du développement des labels de qualité, 20 nouveaux prestataires ont été labellisés et 3 dossiers d'adhésion sont en cours pour l'obtention du label Famille Plus, 67 locations meublées ont été labellisées en 2012 « CléVacances » pour un parc total de 110 meublés et 20 chambres d'hôtes sur Sète. Dans le cadre de la certification AFNOR, 288 enquêtes de satisfaction et 64 réclamations ont été traitées, 63 suggestions recueillies. La clientèle est : 56 % très satisfaite, 41 % satisfaite et 3% peu satisfaite.

François Civeyrel, responsable des moyens techniques et du secteur informatique expose ensuite la progression en matière de fréquentation des sites Internet de l'Office de Tourisme et de l'utilisation des applications téléchargeables sur les téléphones portables notamment avec 1 025 000 visiteurs sur les sites de l'OT, affichant une forte progression de fréquentation de la clientèle étrangère depuis la mise en ligne de la nouvelle version : 36 000 visiteurs ont accédé aux applications mobiles, 2 200 téléchargements ont été réalisés sur apple store.

En ce qui concerne les réseaux sociaux, l'Office de Tourisme enregistre 623 fans sur Facebook, 258 abonnés sur Twitter notamment de nombreux journalistes, 157 000 vues de nos vidéos diffusées sur Youtube. Il relève que le clip de la fin du monde à Sète permet de récupérer de nombreux fans ou abonnés sur nos réseaux.

Le Vice-Président, Francis HERNANDEZ, souligne que l'année 2012 était une année de transition et que Madame Anne Goudou, dans sa fonction de directrice par intérim, a su manager avec perspicacité l'ensemble de l'équipe afin d'atteindre les objectifs fixés. Il remercie l'ensemble du personnel pour sa mobilisation et les excellents résultats obtenus. Les membres du comité applaudissent et approuvent à l'unanimité le rapport d'activités 2012.

François COMMEINHES présente ensuite la délibération relative au compte administratif.

Les membres du comité de direction ayant pu consulter préalablement le document budgétaire et le rapport financier, il procède à une présentation synthétique annonçant un résultat global excédentaire de 227 711,27 €, le montant des dépenses réalisées, soit 1 813 488,86 € en section de fonctionnement et 39 454,84 € en section d'investissement ainsi que les recettes réalisées, soit 1 950 636,88 € en section de fonctionnement et 57 371,31 € en section d'investissement.

Francis Hernandez explique que l'excédent provient principalement de recettes supplémentaires réalisées notamment en matière de taxe de séjour dont certains paiements en retard, suite à des poursuites réalisées par un huissier. Certaines dépenses étaient particulièrement en baisse cette année, compte tenu de la situation et du temps partiel du poste de direction. Il fait remarquer qu'en matière d'investissement, les dépenses ont été réduites au strict minimum, en attendant les grands travaux de transformation qui débiteront prochainement et suggère par ailleurs qu'une partie de l'excédent soit affectée pour aménager l'Office de Tourisme, plus particulièrement le nouvel espace numérique destiné au public.

Le compte administratif et le rapport financier sont approuvés à l'unanimité. Le Président demande d'utiliser cet excédent à bon escient.

La délibération relative à la délégation de compétences de la Directrice est exposée par le Président François COMMEINHES, laquelle détaille les pouvoirs qui sont attribués pour assurer le fonctionnement avec souplesse : le comité de direction l'approuve à l'unanimité.

Le Président présente le marché pour des travaux de traduction. Il s'agit d'une procédure adaptée. 8 offres ont été réceptionnées, l'analyse a été réalisée sur la base de trois critères, capacités techniques 40%, prix 40%, références 20%. Suite à la réunion de la commission d'appel d'offres, il est proposé de retenir l'entreprise Final Word qui présente les meilleurs résultats. Ce choix est approuvé à l'unanimité.

François COMMEINHES demande ensuite aux membres du comité de direction, si quelqu'un souhaite disposer d'éléments complémentaires concernant le tableau des décisions prises par la Directrice dans le cadre de la délégation de compétence. Aucune question n'est posée.

L'ordre du jour étant épuisé, le Président lève la séance à 11 heures.

Sète, le 12 février 2013

La Directrice
Emmanuelle RIVAS