



## **OFFICE DE TOURISME DE SETE**

### **Comité de Direction du 17 juillet 2012**

### **Compte rendu**

Le Président François COMMEINHES ouvre la séance après avoir constaté que le quorum est atteint et propose d'adopter le compte rendu du comité de direction du 20 avril 2012 qui est approuvé à l'unanimité.

Le Président rappelle que l'Office de Tourisme poursuit son plan WEB 2.0 avec une présence sur les réseaux sociaux et le développement d'applications dédiées aux terminaux mobiles (Iphone et Android), en complément des canaux traditionnels d'information de l'Office.

Le Webmaster de l'EPIC Tourisme fait une présentation au Comité de Direction :

En 2012, cette stratégie se porte sur les circuits numériques, en vue de proposer des produits plus actuels et remplacer progressivement les audioguides vieillissants. L'application mobile : « Sète, l'île singulière » a été traduite en 3 langues : Anglais, Allemand et Catalan. Sur suggestion d'un membre du Comité de Direction, un point sera fait, selon la demande, pour une traduction en Espagnol.

Une application « chasse au trésor » destinée à la clientèle familiale, est en cours de développement ; une application « Brassens » permettra de suivre les pas du chanteur et de découvrir la ville, son histoire et son patrimoine avec Brassens comme « guide ».

En outre, depuis le début de l'année l'Office de tourisme est présent sur les réseaux sociaux (Facebook / Twitter / Scoopit / Youtube) avec intégration des articles du site principal et animation par le Webmestre recruté par l'OT.

Les internautes y retrouvent les infos premium, des indices exclusifs sur les jeux concours, un écho des informations municipales liées aux manifestations, des photos insolites, des vidéos, des bons plans, les infos « dernière minute » pour la billetterie en ligne...

Le Président donne ensuite la parole au Responsable Informatique de l'Office de Tourisme pour présenter aux membres du Comité de Direction le service de billetterie en ligne proposé par l'OT, dans le cadre de la modernisation de l'accueil et suivant le projet d'activité 2012.

Depuis le 6 juin, la plateforme de vente en ligne « GuichetNet » de l'Office de Tourisme de Sète est accessible au public, ce qui permet à l'OT de compléter son offre de services pour s'adapter aux nouvelles attentes de son public et de diffuser et promouvoir à plus grande échelle la ville de Sète ainsi que le bassin de Thau.

Ce service concerne la billetterie de spectacles mais également de loisirs. Il offre un accès 24 heures sur 24 à la billetterie proposée par l'OT, ce qui permet au visiteur de préparer à l'avance son séjour et de programmer les activités de loisirs dont il souhaite profiter. Il cible aussi bien les habitants du territoire que la clientèle touristique.

Le site de vente en ligne constitue un véritable support commercial visant à faciliter l'accès aux activités culturelles et de loisirs, permettant d'améliorer ainsi les ventes ; comme il est synchronisé avec le logiciel billetterie, un seul outil est utilisé pour la vente au guichet et celle par Internet. Dans le département de l'Hérault, seul l'Office de Tourisme de Montpellier propose à la réservation en ligne une billetterie spectacles et loisirs. Sur le bassin de Thau, Sète fait donc figure de précurseur.

Le prestataire de vente en ligne est « GuichetNet » développé par la société EnkiEa Solutions, qui est également le prestataire actuel du logiciel billetterie ; l'organisme bancaire retenu pour le paiement sécurisé en ligne, par carte bancaire, est Payline.

Simple d'utilisation, GuichetNet permet à l'acheteur d'accéder à la billetterie de son choix ; celui-ci a aussi la possibilité de consulter l'offre en ligne en faisant une recherche sur une période déterminée et par thème tels que : spectacles, loisirs, visites de la criée, promenades en bateau... .

Les billets commandés sont à retirer à l'Office de Tourisme ou au Théâtre de la Mer pour les concerts qui s'y déroulent.

L'acquisition de scans portatifs pour la saison prochaine devrait permettre, en partenariat avec le service Culturel, d'accepter la billetterie dématérialisée au Théâtre de la Mer ; les clients pourront ainsi se présenter directement avec leur e-billet imprimé ou leur téléphone portable.

A la fin de la saison, une étude comparative vente à distance/ vente en ligne permettra de vérifier si un déplacement des modes d'achat s'est effectué ou si ce service permet d'élargir la cible, et donc d'améliorer nos recettes propres.

A ce jour, 230 transactions en ligne ont été réalisées, pour un chiffre d'affaires de 16 000€ environ.

Le Vice-Président, Francis HERNANDEZ, rappelle ensuite le partenariat avec Midi Libre destiné à promouvoir chaque semaine dans les colonnes du quotidien les recettes du pays de Thau. Midi Libre et l'Office de Tourisme ont souhaité enrichir ce partenariat par la réalisation d'un magazine hors-série consacré à la gastronomie Sétoise en valorisant 25 recettes fournies par des restaurants de la ville, afin de mettre en avant cette tradition de recettes ; ce magazine à paraître fin juillet sera édité en 8000 exemplaires dont 4000 seront proposés en kiosque.

François COMMEINHES remercie les personnes venues exposer l'état d'avancement des projets de l'Office de Tourisme et propose ensuite aux membres du Comité de Direction de réactiver les groupes de travail des commissions dont le rôle est de participer à la réflexion sur les projets soumis à la validation du Comité de Direction.

En effet, la Ville organise et/ou accompagne plusieurs manifestations de genres différents mais dont le succès ne se dément pas mais au contraire, s'amplifie avec le temps. Ces manifestations mettent en lumière l'attractivité de la commune pour nos voisins proches et éloignés, ainsi que l'intérêt des sétois pour ce type d'évènement. Elles permettent en outre, à travers des séjours à thème, d'attirer un public très international suivant les festivals et à des périodes en avant ou arrière-saison.

Il paraît donc important de renforcer les actions de concertation avec les professionnels sétois afin que les manifestations dont la Ville est porteuse ou soutient, bénéficient au plus grand nombre et contribuent encore plus au développement économique et touristique de Sète.

Le Président propose d'opter pour le principe de réunir les différents types de professions (hôtellerie, restauration, location saisonnière professionnelle, location saisonnière de particulier, loisirs, organisateurs de festivals, ambassadeurs de Sète), de faire un point sur les opérations existantes (ville passion, famille plus...), lister les nouveaux besoins spécifiques de chaque profession, les partenariats à développer, ce qui conduira l'OT à adapter sa communication si nécessaire et à développer de nouveaux services si des idées sont intéressantes. De nouvelles actions menées en faveur de la carte ambassadeurs seront étudiées à cette même occasion.

Cette proposition est adoptée à l'unanimité.

Le Président rappelle que le précédent Directeur de l'Office de Tourisme n'est plus en fonction depuis le 31 janvier, suite à sa démission. Le principe d'une Direction par intérim, à temps non complet, a été approuvé afin d'assurer la continuité du service public.

Il rappelle également que l'Office de Tourisme est engagé dans une démarche en vue d'obtenir son classement en catégorie 1, conformément aux nouvelles règles de classement posées par la loi 2009-888 du 22 juillet 2009.

Parmi les critères liés à ce classement figure celui de la Direction de l'Office de Tourisme. Bien que les avis divergent, et en l'absence de dispositions précises sur la quotité du temps de travail du Directeur, il propose au Comité de Direction de lancer la procédure de recrutement d'une Direction à temps complet afin que ceci soit pris en compte lors de l'examen du dossier de l'EPIC Tourisme de Sète.

Le Comité de Direction adopte cette délibération à l'unanimité

Dans l'attente de ce recrutement, aucune des candidatures reçues à ce jour n'ayant permis d'y procéder, le Président soumet un avenant au contrat passé avec Anne GOUDOU le 24 janvier 2012, le prolongeant à partir du 1<sup>er</sup> août, dans les mêmes conditions, et ce, pour une durée qui ne pourra excéder six mois.

Cette délibération est votée à l'unanimité.

Le Comité de Direction approuve ensuite la décision modificative n°2 qui s'équilibre en dépenses et recettes à 8000 euros.

Après avoir pris connaissance des décisions prises par la Directrice, au titre de la délégation reçue du Comité de Direction, et en l'absence d'observations, le Président donne la parole à l'assemblée.

Au titre des questions diverses, l'organisation de la prochaine fête de la gastronomie est évoquée, et notamment l'articulation avec la fête du poisson bleu que la CCI souhaite relancer ; ces deux manifestations seraient prévues le même jour. Un rendez-vous entre l'UMIH et la CCI doit être programmé.

L'ordre du jour étant épuisé, le Président François COMMEINHES lève la séance à 16 heures 15.

