



COMITE DE DIRECTON DU 29 OCTOBRE 2013 COMPTE RENDU

TITULAIRES PRÉSENTS (6) : Messieurs François COMMEINHES – Président, Antoine DE RINALDO, Jean-Marie TAILLADE, Emile ANFOSSO, Philippe FOUGERE, David COSTE.

SUPLÉANTS PRÉSENTS (3) : Madame Valérie DOUMAYROU, Messieurs Daniel RABILLOUD, Igor PUPI.

- dont votants (3) : Madame Valérie DOUMAYROU, Messieurs Daniel RABILLOUD, Igor PUPI.

TOTAL DE VOTANTS (9)

INVITÉS PRÉSENTS : Monsieur Bernard BOURDON – chargé de mission.

Préalablement il est précisé que :

La date du comité de direction a été communiquée le 24 septembre par mail, la convocation, l'ordre du jour ainsi que les documents d'information ont été adressés le 23 octobre, selon les conditions définies par délibération et conformément au règlement intérieur de l'Office de Tourisme. Les membres du comité ont été destinataires du rapport de séance, d'un document de synthèse et d'un tableau chiffré présentant les objectifs financiers pour le débat d'orientation budgétaire.

Compte rendu :

Monsieur François COMMEINHES, Président de l'Office de Tourisme, Établissement Public et Industriel et Commercial, après avoir vérifié le quorum, ouvre la séance à 15h25.

Le **Président** de l'Office de Tourisme, met au vote le compte rendu de la précédente séance du 23 mai 2013. Les membres du comité de direction en approuvent la rédaction à l'unanimité.

M. François COMMEINHES, invite ensuite la directrice à présenter la synthèse sur l'activité touristique sur les premiers 9 mois de l'année.

La parole est donnée à **Corine BEAUJARD** qui indique le nombre de visiteurs accueillis, soit 156500 (195000 sur l'année 2012 entière). Elle explique qu'on peut s'attendre à une baisse prévisionnelle qui s'expliquerait par l'ouverture pendant 3 mois d'un accueil provisoire dans un local exigu pendant les trois mois de travaux. La fréquentation très importante de l'évènement « Escale à Sète » a également boosté les chiffres en 2012. L'accueil réalisé hors les murs n'est pas inclus ici.

Depuis mars, la Directrice a intégré le comptage des actes de renseignements préconisé par la commission nationale « prospective et développement » à laquelle elle collabore depuis 2010, permettant de distinguer les visiteurs qui entrent dans les locaux de ceux qui sont effectivement renseignés et à qui on a proposé un conseil éclairé, offrant un point de départ aux améliorations à envisager dans le domaine de la commercialisation des activités locales. Depuis mars, 28000 actes de renseignements ont été fournis (17,9% des visiteurs).

Le Bureau d'Informations Touristiques installé au camping du Castellans, ouvert cette année 544 heures de mi-juin à fin août 2013, a, pour sa part, accueilli 3 270 visiteurs entre juin et septembre et présente un chiffre d'affaires de 4 150 €. L'investissement devra être analysé pour être optimisé.

Les appels téléphoniques sont en baisse, ce qui atteste d'évolutions comportementales à encourager afin d'optimiser le meilleur service au visiteur qui se déplace, qui peut devenir un meilleur client pour les prestations touristiques locales [16 800 appels pour 9 mois, 27 400 pour l'année 2012]. Il sera nécessaire de rationaliser les appels qui concernent réellement le tourisme et de trouver le moyen de délester les messages courants pour être plus performant à l'accueil et améliorer les actes de

renseignements (ex. feu d'artifices, horaire des joutes...). Dans le même temps, on observe une fréquentation plus assidue de notre site Internet et de nos applications, il nous faudra néanmoins réussir le challenge de transformer l'internaute en consommateur pour Sète.

L'envoi de documentation est en baisse, cela semble confirmer ce changement de comportement (9 400 courrier/9 mois contre 11 400 courriers/12 mois en 2012), les consommateurs privilégient en effet des informations actualisées régulièrement en temps réel. **François CIVEYREL** présente ensuite les chiffres de fréquentation du site Internet qui dépasseront les objectifs (983 917 visiteurs sur les outils numériques/9mois pour 1 023 410 visiteurs/12 mois en 2012). Il attire l'attention sur l'augmentation significative de la clientèle étrangère et notamment les Espagnols.

Le site mobile affiche une progression de plus de 50% (52 609 visites/9mois, 36 000 visites/12 mois en 2012) avec des pics de fréquentation en très haute saison, répondant aux notions d'Internet de séjour, aux besoins des clients sur leur lieu de vacances.

En ce qui concerne les réseaux sociaux, la fréquentation est en progression significative [ex. Facebook : 1738 fans (623 en 2012), Twitter : 483 abonnés (258 en 2012), Youtube : 180000 vues (157000 en 2012)]. Cela est sans compter les éléments diffusés par ailleurs par la Directrice et les membres de l'équipe qui alimentent l'image positive et dynamique de la destination et de l'Office de Tourisme. D'autres actions pourront animer ces réseaux lorsqu'Alain Mattia (en maladie depuis le 21 juin 2013) aura pu récupérer de ses opérations.

En ce qui concerne les nouveaux équipements de l'accueil numérique, 2 Ipad sont mis à disposition du public et 2 mini-Ipad sont proposés à la location pour utiliser nos applications de découverte, le public peut bénéficier d'un accès Wifi gratuit et 6 écrans TV diffusent les informations sur les offres touristiques de Sète et de nos partenaires. Le personnel dispose de 2 Ipad pour renseigner autour des points d'accueil et de 2 Ipad en mobilité, l'acquisition de 2 Ipad supplémentaires, équipé de 3g, est envisagé pour renforcer les démarches en mobilité hors les murs.

Corine BEAUJARD clôture ensuite la synthèse par les chiffres réalisés au niveau des ventes. Une baisse est constatée sur la billetterie (14 800 billets/chiffre d'affaires 318 000 euros sur 9 mois, 26 673 billets/460 300 € en 2012). La manifestation Escale à Sète avec plus de 6 000 billets vendus en 2012, les travaux et la vente directe par Internet par les producteurs des festivals eux-mêmes peuvent expliquer ces chiffres. Nous allons donc nous préoccuper d'améliorer la visibilité et la commercialisation des festivals.

Les ventes en boutique ont fortement progressées, elles ont plus que doublé pour les ventes directes de l'Office de Tourisme, passant de 23 000 € en 2012 à 47 700 € en 2013 (9 mois), le montant des dépôts-vente progressent dans le même temps de 26 500 € à 28 300 €.

Le nombre de transaction est assez stable ce qui tend à démontrer que le nouveau mode d'accueil encourage la consommation et fait progresser le ticket moyen (16570 transactions chèques, espèces, CB, ANCV/9 mois, malgré une fréquentation en baisse, 16 820 transactions en 2012).

Le Président de l'Office de Tourisme invite ensuite Monsieur David COSTE, président de la commission « Accueil – Promotion et Développement » à présenter son rapport résumant les discussions et les échanges des précédentes réunions avec les professionnels.

David Coste rappelle l'importance de ces rencontres pour que tous les membres connaissent les opérations menées par l'office de tourisme au profit de la promotion de notre destination et que chacun en soit individuellement le relai, pour aboutir à une synergie, l'intérêt étant d'inciter plus de consommation touristique en proposant les activités des autres acteurs à leurs propres contacts. Il indique qu'il est à l'origine de la proposition du panel de professionnels sélectionnés couvrant globalement tous les secteurs d'activités, à charge pour chacun de représenter et coordonner ses pairs. David Coste explique qu'un état d'avancement des actions mises en place est réalisé au début de chaque séance. L'objectif de la réunion du 20 septembre étant de réfléchir sur le tourisme de groupes et sur le tourisme d'affaires pour déterminer ensemble la stratégie collectives et les actions à mettre en place à partir des besoins et difficultés exprimés par chacun.

David Coste indique les résolutions de la commission : réaliser un éducteur pour que les acteurs locaux du tourisme se connaissent, établir une fiche technique « organiser votre séminaire à Sète », manuel de vente de l'offre pour tourisme d'affaire sétoise, création d'un fichier commun sur la base des contacts clients et prospects de chacun afin de centraliser et mutualiser des actions marketing ciblées coordonnées par l'Office de Tourisme, mutualiser des moyens financiers pour y parvenir.

Il explique que le rythme retenu de ces commissions serait d'une par trimestre environ.

Répondant à la question du Président de l'Office de Tourisme, la Directrice précise qu'en amont de la commission, la présentation avait été adressée au Vice-Président (>><http://bit.ly/17JYxBlk>) et que pour une parfaite transparence, le compte rendu sera joint à ce compte rendu, permettant à chaque membre du Comité de Direction d'avoir le même niveau d'information.

A l'issue du débat, le rapport est adopté à l'unanimité.

Monsieur François COMMEINHES propose à Emmanuelle RIVAS de présenter les objectifs financiers avant d'engager le débat d'orientation budgétaire. Sur la base des documents communiqués préalablement, elle motive les objectifs présentés. Suite à deux réunions en mairie, la subvention de la commune a pu être arrêtée à 961 200 €. Le budget global de l'Office de Tourisme est estimé à 2 090 200 € dont 2 030 200 euros en section de fonctionnement et 60 000 € en section d'investissement. Les dépenses en charge de personnel sont estimées à 987 000 € avec une progression de 53 900 euros, elles prévoient l'application de la réglementation et de la convention collective en matière d'heures majorées, le recours d'agents saisonniers par rapport aux locaux plus spacieux et de techniciens qualifiés, la mise en place de nouvelles missions, et la rémunération dans le respect des engagements d'un poste de directeur à plein temps à l'année, chargé à 100%. Emmanuelle RIVAS précise ensuite qu'un surloyer était à prévoir pour le remboursement des travaux réalisés par la commune. Afin de conserver le même niveau de services, elle attire l'attention sur la nécessité de réaliser des objectifs ambitieux en vue d'améliorer les recettes propres de l'Office de Tourisme à hauteur de +56% pour les ventes directes qui englobent les prestations de services relatifs aux partenariats, la boutique, les commissions sur la billetterie et le dépôt vente. Le financement propre présentant toutefois des limites, il sera nécessaire parallèlement de réduire certaines dépenses de fonctionnement. Le choix des actions et partenariats sera repensé, hiérarchisé et amélioré en termes de projet collectif pour générer plus d'économie touristique locale, les excédents seront optimisés en ce sens. La section investissement pour sa part, est entièrement financée par les crédits d'amortissement. La Directrice propose de présenter, lors du Comité de Direction de décembre, le projet d'activités et le budget primitif sur la base de ces objectifs financiers.

Le Président demande des précisions sur la l'évolution des ventes de l'Office de Tourisme et s'interroge sur la faisabilité de cette forte progression.

Emmanuelle RIVAS et Elisabeth ROBERT confirment que le chiffre d'affaires ayant déjà fortement progressé cette année puisqu'il a doublé, permet de projeter ces objectifs ambitieux en développant de nouvelles gammes présentées au comité (enfant, nautisme...), ainsi que le préconisait la commission Promotion. Monsieur Emile ANFOSSO demande si le développement de certaines ventes ne risque pas de mécontenter certains commerçants locaux suite à la polémique de cet été.

Emmanuelle RIVAS explique qu'à sa connaissance la polémique est née d'un commerçant qui avait été reçu en mars par le Vice-Président et elle-même, donc préalablement à son installation début juillet, pour expliquer les nouvelles orientations et aménagements de l'Office de Tourisme, le commerçant avait annoncé qu'il vendrait des produits frais comme des tielles ou des chaussons de moules. Concernant les tarifs, le benchmark opéré plaçait quelques articles un peu en dessous ou un peu au-dessus du prix moyen pratiqué mais qu'il n'était pas concevable de pratiquer une tarification inadaptée qui pourrait avoir pour conséquence de décevoir une clientèle touristique abusée. Elle regrette la récupération politique qui en a suivi, d'autant que la méconnaissance du dossier est avérée car notre Epic est assujéti aux mêmes charges qu'un commerçant, paie un loyer, des frais de

téléphones, des charges, des salaires, de la TVA. Elle indique qu'elle a ouvert un album photos partagé sur Facebook pour afficher plus d'une centaine de boutiques d'Offices de Tourisme de France, pratique courante pour éviter de charger davantage le contribuable. Elle affirme enfin que les achats réalisés à l'Office de Tourisme sont des actes impulsifs voir compulsifs, donc des clients supplémentaires pour les producteurs et fournisseurs qui nous servent, et qu'aucun n'est jamais arrivé dans nos locaux en demandant où acheter un bocal de soupe de poisson ou une marinière, d'autant que les produits du terroir sont un prétexte à parler de l'activité sétoise et ne représente pas les meilleures marges de la boutique. Répondant à la demande du Président, elle propose d'établir sur une année complète d'exercice un bilan de présentation des premiers résultats 2013 depuis le nouvel aménagement.

Monsieur Emile ANFOSSO demande des précisions sur l'écart entre les recettes de la taxe de séjour du compte administratif 2012 et les estimations pour 2014. Madame ROBERT indique que ce type de recettes pouvait être très fluctuant, en fonction des conditions météorologiques ou de la situation économique et qu'il était préférable de faire des estimations prudentes. Elle précise qu'à la suite de plusieurs procédures de poursuite, des recettes rattachées à l'exercice précédent ont été encaissées en 2012, gonflant mécaniquement les valeurs de 2012.

La Directrice complète en estimant que la Taxe de Séjour instaurée dans les ports permettra sans doute plus de stabilité. Elle précise que le versement du 3^e trimestre est le baromètre et que les relances sont en cours actuellement.

Monsieur François COMMEINHES passe à la question 5 portant sur un nouveau marché d'un an concernant des prestations d'impression et la souscription pour un an avec la société SEDICOM d'un contrat des prestations de communication ; il donne la parole à Monsieur David COSTE qui expose, qu'en vertu de la période électorale en mars, il était plus judicieux de conserver les bases de la charte graphique actuelle plutôt que de renouveler maintenant l'appel d'offre qui arrivait à son terme. Les droits étant la propriété de l'agence, il propose de passer ce marché selon l'article 28-II du Code de Marchés Publics pour un montant maximal de 35 000 €. Monsieur Davis COSTE confirme que le budget relatif aux éditions sera réduit en 2014 et que parallèlement, les sites Internet devront prendre le relais sur l'information. La délibération est adoptée à l'unanimité.

Monsieur François COMMEINHES propose ensuite l'achat d'un véhicule de fonction à la place d'une location de longue durée comme précédemment. La Directrice motive ce projet qui permet d'utiliser des crédits d'investissement, permettant de réduire cette année les dépenses de fonctionnement, tenant ainsi compte de la lettre de cadrage adressée par la Ville et d'aboutir à la baisse de 6,6% présentée préalablement, de récupérer la TVA et la valeur du véhicule à la revente. Le Président souhaite connaître la catégorie de véhicule ciblée ; la Directrice confirme opter pour un modèle plus petit que la Scenic louée par le précédent directeur, plus intéressée par les facilités de stationnement et l'équipement d'un régulateur de vitesse. Les membres du comité de direction approuvent à l'unanimité le principe d'opter plutôt pour l'achat du véhicule de fonction d'une valeur d'environ 20.000 € TTC et de lancer un marché.

Monsieur François COMMEINHES passe ensuite à la question relative au cadeau de fin d'année destiné au personnel de l'Office de Tourisme. Madame Emmanuelle RIVAS propose d'en faire bénéficier cette année également des agents ayant bénéficié d'un contrat de plusieurs mois et qui s'étaient particulièrement investis. Le Président se déclare satisfait de voir ces achats réinjectés dans l'économie locale. L'attribution d'un chèque cadeau d'une valeur de 60 euros l'unité pour un budget global de 1 380 euros est approuvée à l'unanimité.

M. François COMMEINHES, propose ensuite à la Directrice de présenter les sujets d'actualité majeurs qu'elle souhaite aborder avec le Comité de Direction.

Emmanuelle RIVAS indique qu'elle a pris ses fonctions depuis un peu plus de 8 mois et comme elle l'avait annoncé, a souhaité s'imprégner d'une saison complète en étant sur le terrain afin d'évaluer les pistes de développement à privilégier. Concernant les actions externes, elle rappelle le rôle incontournable de metteur en scène du territoire dans lequel l'Office de Tourisme doit se positionner, dans sa mission de savoir-faire son faire-savoir. Elle s'était engagée lors de son recrutement à encourager la fédération des acteurs du tourisme local, c'est la démarche entreprise avec la commission promotion et développement dans le but de construire un projet collectif, communiquer ensemble, s'appropriier la démarche commune et que chacun puisse la porter. Elle explique qu'elle s'est impliquée via les réseaux sociaux dans le but de montrer la méthode pour mieux la diffuser. Elle propose de poursuivre, dans cet esprit et de mener des actions de sensibilisation du public, visant à poster des photos de la destination, d'encourager le rôle des ambassadeurs, expliquant la forte mobilisation de l'Office de Tourisme dans l'accueil des nouveaux Sétouais notamment, par des offres commerciales adaptées mais également des actions de sensibilisation des socio-professionnels avec la mise en place d'ateliers et la signature de chartes d'engagement partenarial.

Concernant les Ambassadeurs, elle propose de les réunir début décembre pour créer des moments de convivialité et d'orientation d'actions collectives.

La Directrice rappelle que depuis le printemps, la communication de l'Office de Tourisme est moins institutionnelle et comprend plus marketing, elle doit tourner sur l'offre et pas uniquement sur la destination pour aboutir à sa commercialisation, évitant ainsi de perdre des clients. Elle cite parmi les pistes d'évolution l'accompagnement marketing des festivals et de leurs billetteries, la promotion des fêtes locales et des animations sur des moments choisis, l'implication dans l'accueil des croisières avec une offre plus adaptée, la plaisance (mer & fluvial) et le nautisme mieux affichés et soutenus, et prend pour exemple l'intérêt de la course « generalisolo » qui a généré 35 nuitées d'occupation hôtelière pour la seule équipe technique.

Le Président relève qu'il préfère en effet accompagner des événements sportifs qui génèrent de l'économie touristique locale supplémentaire.

La Directrice précise qu'elle collabore à la commission nationale prospective et développement, à la commission sur l'office de tourisme du futur et l'écriture actualisée d'un manifeste de 38 résolutions sur les bonnes pratiques notamment sur l'accueil hors les murs et numérique, travaux et réflexions qu'elle matérialise en faisant aussitôt profiter l'Office de Tourisme. Elle indique que le Président a signé avec la Fédération Nationale Offices de Tourisme de France une convention pour les missions au sein du Comité Technique National, laquelle constitue une recette pour Sète.

Concernant les actions internes, la Directrice reconnaît qu'il y a eu beaucoup d'évolutions cette année pour l'équipe, nécessitant notamment la réécriture du manuel qualité et une amélioration de nos propres services. La catégorie 1 est un modèle d'excellence à démontrer tout le temps (ex. affichage réglementaire de la signalisation, ex. pouvoir expliquer à quel moment nous joindre lorsque nous privilégions l'accueil physique...), et que l'équipe travaille à l'obtention de la marque Qualité Tourisme à la place d'Afnor. La Directrice indique qu'elle a fait un point social et qu'il manque des éléments importants comme le DUPR, les DP, dossiers sur lesquels elle travaille avec la responsable RH car ils sont obligatoire dans une structure de cette taille. Concernant le personnel, elle s'attachera lors des entretiens d'évaluation à écouter les attentes, les envies, à évaluer les besoins, et redistribuer les missions. En effet les métiers doivent évoluer et anticiper les nouveaux besoins nécessitant pour toute l'équipe de s'y préparer. La Directrice indique qu'elle mettra la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) au centre de ses priorités, rappelant que mieux connaître l'offre, c'est mieux la vendre. Cela passera par des formations internes, donnant ici l'exemple du Québec qui donne 3 semaines de formation à tous ses agents, y compris les saisonniers, et qu'elle n'hésitera pas à fermer les portes de l'Office de Tourisme plusieurs matinées en très basse saison pour améliorer la qualité de renseignements et de commercialisation de l'offre. Elle souhaite mettre

une dimension numérique au centre de chaque poste de travail et former l'équipe d'accueil à la commercialisation et aux logiciels spécifiques, y compris les saisonniers, et accompagner le virage pour éviter la fracture numérique. Les séminaires e-tourisme sont un moyen de sensibiliser toute l'équipe et seront une priorité [#ANT3 #ET9 #OTF2013 #RTB8 #VEM5 #AN2 ...]. Elle termine en indiquant que si les objectifs financiers déterminent le plan d'actions et le projet d'activités, la motivation de l'équipage et de son capitaine démultiplient le potentiel, avant de remercier le Président et le Comité de Direction pour sa confiance.

Le **Président** remercie la Directrice pour cet exposé qui permet au Comité de Direction de s'imprégner des axes stratégiques proposés. Passant au vote, le Comité de Direction adopte ce rapport à l'unanimité.

M. François COMMEINHES poursuit avec la décision modificative qui prévoit pour la section de fonctionnement de compléter les crédits du chapitre 012 relatif au personnel et pour faire face à des remplacements pour maladie ou de congés maternité de plusieurs agents. Un complément de crédits est également prévu pour le chapitre 042 et concerne les amortissements. Les dépenses supplémentaires, soit 36 668,47 € sont compensées par des réductions de crédits du chapitre 011. En ce qui concerne l'investissement, des régularisations sont effectuées avec de nouvelles recettes en crédits d'amortissement pour 1 668,47 € et un virement de crédits régularise le compte 2181 (+ 5 000 €) pour des travaux d'installation générale et le compte 2183 (- 3 331,53 €) pour du matériel de bureau et d'informatique.

Monsieur Emile ANFOSSO attire l'attention sur un chiffre erroné dans le total de la section de fonctionnement qui devrait être corrigé pour 0€. La décision modificative est adoptée à l'unanimité sur ces bases.

M. François COMMEINHES, porte ensuite à la connaissance des membres toutes les décisions prises par la directrice depuis le dernier comité de direction, dans le cadre de sa délégation de compétences. Madame DOUMAYROU attire l'attention sur les contrats saisonniers d'un mois qui lui semble nombreux et souligne la difficulté de gérer et de former du personnel efficacement pour d'aussi courtes durées. La Directrice indique qu'elle tiendra compte de cette remarque pour les recrutements à venir.

Le Président demande ensuite aux membres s'ils souhaitent proposer une **question diverse**. Aucun membre se manifestant, il clôture la séance 16h36 et le comité de direction est remercié pour sa participation active et ses nombreux échanges productifs.

Sète, le 29 octobre 2013
Emmanuelle RIVAS - Directrice

