

20.11.2012

OFFICE DE TOURISME DE SETE

Comité de Direction du 15 novembre 2012

Compte rendu

Le Président François COMMEINHES ouvre la séance après avoir constaté que le quorum est atteint et propose, avant d'aborder l'ordre du jour de cette réunion, de donner la parole à M. MELIN d'Hérault Tourisme afin qu'il présente aux membres du Comité de Direction les chiffres de la labellisation Clévacances sur Sète. Les résultats sont très encourageants : 325 meublés sont labellisés sur le territoire de la commune, dont près de la moitié chez des particuliers. M. MELIN rappelle que le département de l'Hérault est le 1^{er} département de France en termes de label et que Sète y contribue, pour une part non négligeable.

Après avoir remercié M. MELIN pour sa présentation, M. François COMMEINHES propose d'adopter le compte rendu du comité de direction du 17 juillet 2012 qui est approuvé à l'unanimité.

Le Président donne ensuite la parole au vice-président Francis HERNANDEZ afin qu'il présente la décision modificative n°3, qui a pour objet de modifier certaines recettes et dépenses de fonctionnement, concernant notamment les crédits relatifs à la vente pour le compte de tiers (billetterie et dépôt vente), ceux relatifs à la taxe de séjour ainsi que les charges de personnel. Cette délibération est adoptée à l'unanimité.

Les membres du Comité de Direction sont ensuite invités à débattre des orientations budgétaires, à partir de documents qui leur ont été préalablement adressés et qui ont été examinés en commission des finances le 6 novembre 2012 ; ils estiment ne pas nécessiter de précisions complémentaires, compte tenu des informations dont ils disposent.

Les objectifs stratégiques s'articulent autour des axes suivants :

- Les nouvelles technologies, via le développement des services numériques actuels ainsi que la promotion via Internet (circuits de découverte numériques, développement des sites Internet, vente en ligne, e-marketing ...).
- La structuration des services et de l'offre touristique afin de garantir une visibilité sur la base de critères qualitatifs, à travers la poursuite des démarches de classement et de labellisation (Classement de l'Office de Tourisme, plan qualité, classement des meublés clévacances, Famille Plus, Tourisme & Handicap...)
- La qualification professionnelle du personnel en lien avec les nouveaux besoins, l'évolution de la demande touristique nécessitant des compétences spécifiques.

Les objectifs budgétaires prévoient :

- Un budget global de 2 044 895 euros, dont 1 993 895 euros en fonctionnement et 51 000 euros en investissement.
- Une augmentation globale du budget 175 995 euros (9,42 %), dont +184 895 euros en section de fonctionnement et -8 900 euros en dépenses d'investissement.
- Une augmentation des recettes propres, soit 173 895 euros en recettes de fonctionnement hors subvention communale.
- Une réduction des charges à caractère général de 44 876 € (7,76 %).
- Une évolution des charges de personnel de 72 171 € par rapport au BP 2012, soit 3,62 % couvertes par des recettes supplémentaires.
- Une évolution de la subvention de la commune de 11 200 euros permettant de couvrir l'augmentation incompressible des charges de personnel (évolution du point et des carrières) et

l'augmentation du loyer et des charges facturées par la commune ; le surloyer pour les travaux étant financé par des recettes propres supplémentaires.

Le vice-président, Francis HERNANDEZ, propose ensuite la création d'un poste de conseiller en séjour en contrat à durée indéterminée, recruté pour renforcer le personnel de l'Office de Tourisme et présentant les qualifications requises pour répondre aux critères de classement de l'EPIC ainsi que ceux de la norme AFNOR NF Service. La proposition est adoptée à l'unanimité.

François COMMEINHES donne ensuite la parole à Corine BEAUJARD, responsable Qualité au sein de l'Office de Tourisme, afin qu'elle présente le compte-rendu de l'audit Famille Plus ainsi que les suites de l'audit AFNOR.

Le rapport Famille Plus est très favorable : « Avec son excellente présentation du Label et des partenaires sur le site Internet, avec le guide des Pitchouns et avec les prestations proposées, Sète est toujours une excellente destination Famille Plus Ville. » ; ce label pourra être reconduit pour l'ensemble des prestataires et la Ville.

Quelques points d'améliorations relevés seront intégrés dans les objectifs 2013 : la communication des prestataires auprès de leur clientèle familiale par affichage du logo et de leur offre pour les familles, la nécessaire mise en place de point change bébé à la plage.

Concernant l'audit AFNOR, la dernière remarque concernant l'organisation de l'EPIC a été levée après transmission du nouvel organigramme et des fiches de postes révisées.

Le Comité de Direction a ensuite approuvé à l'unanimité l'attribution d'un bon d'achat aux employés de l'Office de Tourisme. Ce bon, d'une valeur de 60€ sera à valoir dans l'un des établissements partenaires de la structure ou situés sur le territoire de la Commune de SETE.

Francis HERNANDEZ, vice-président, présente aux membres du Comité de Direction le projet de réaménagement et de modernisation des locaux visant à proposer un accueil plus aéré, des flux repensés de circulation du public ainsi que des espaces facilement identifiables : accueil du public, conseil en séjour, caisse et billetterie, information touristique gratuite et espace de services numériques, boutique, change bébé, espace enfants.

En tant que locataire principal des locaux qui abritent l'Office de Tourisme, la Commune conduit les travaux estimés à 400 000 euros (les services techniques municipaux se chargeant des marchés publics), affecte pendant 4 ans les fonds issus des recettes supplémentaires des jeux du Casino à cette opération qui contribue à augmenter l'attractivité de la ville, ce qui allège d'autant la participation financière de l'Office de Tourisme et nous répercutera un surloyer pour le solde restant, soit environ 60 000 euros, étalés sur 10 ans. Des avenants à la convention de moyens et le bail de sous location, établis entre l'Office de Tourisme et la Commune permettront d'intégrer ces nouveaux éléments.

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'habillement des Conseillers en séjour est évoqué et notamment le fait qu'ils ne soient pas immédiatement identifiables par les visiteurs. Il est proposé que le Comité de Direction soit associé aux choix, ce qui est approuvé. Ceci sera mis en œuvre par l'intermédiaire de la commission Promotion/Accueil.

Le Président François COMMEINHES informe enfin les membres du Comité de Direction de l'état d'avancement de la procédure de recrutement d'un Directeur.

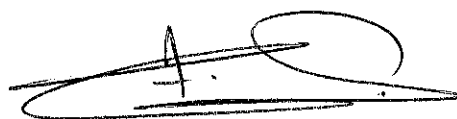
Il rappelle que l'Office de Tourisme est engagé dans une démarche en vue d'obtenir son classement en catégorie 1, et que le premier examen du dossier laisse présager une issue favorable. A la proposition des membres du Comité de Direction de pérenniser l'emploi de l'actuelle Direction par intérim, il

rappelle également que parmi les critères liés à ce classement figure celui d'une Direction de l'Office de Tourisme à temps complet, ce qui n'est pas envisageable aujourd'hui dans la mesure où l'actuelle Directrice exerce cet intérim au titre d'une activité accessoire, étant par ailleurs Directrice Générale Adjointe des Services Municipaux.

Suite à la publication de l'offre d'emploi, plusieurs candidatures ont été reçues, permettant l'organisation d'un jury de recrutement le 24 novembre prochain. Il espère ainsi que le nouveau (la nouvelle) Directeur (Directrice) pourra prendre ses fonctions d'ici un mois ou deux selon les conditions de préavis de son actuel contrat.

L'ordre du jour étant épuisé, le Président François COMMEINHES lève la séance à 16h45.

La Directrice
Anne GOUDOU

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Anne Goudou', with a large, sweeping flourish underneath.