



Sète, cité maritime de caractère



O. MAYNARD

OFFICE DE TOURISME DE SETE Comité de direction du 13 avril 2018

Compte-rendu

Le 13 avril 2018, le Comité de Direction de l'Office de Tourisme de Sète s'est réuni en session ordinaire à 12h30 à l'Office de Tourisme, 60 Grand'rue Mario Roustan, 34200 SETE, sous la présidence de Madame Marie de la Forest.

MEMBRES DU COMITE DE DIRECTION

TITULAIRES PRÉSENTS (14) : Mesdames Marie de la Forest, Anne de Grave, Jocelyne Cassany, Christelle Espinasse, Valérie Carrasco-Doumayrou, Christine Cegarra, Eliane Rosay, Messieurs Antoine de Rinaldo, Gérard Castan, Jean-Marie Taillade, Jacques Mestre, Michael Sebbane, Marc Chavallier, Olivier Carmes

SUPPLEANTS PRÉSENTS (7) : Mesdames Dominique Chabanel-Vié, Jocelyne Gizardin, Messieurs, Michel Bodart, Hervé Merz, Romain Ferrara, Jean-Pierre Lafalla, Norbert Lubrano.

- **dont votants (4)** : Mesdames Dominique Chabanel-Vié, Jocelyne Gizardin, Messieurs, Michel Bodart, Jean-Pierre Lafalla

TOTAL DE VOTANTS (18) - Quorum : 11 votants minimum

Invités présents : Monsieur Bernard Bourdon

La date du comité de direction a été communiquée le 24 février par mail, la convocation ainsi que l'ordre du jour ont été adressés aux membres le 7 avril 2018. Les annexes ont également été communiquées quelques jours avant le comité : rapport de séance, synthèse du compte administratif et du budget supplémentaire, rapport financier et compte-rendu du dernier comité.

Un dossier comportant le rapport de séance, le bilan d'activité 2018, une synthèse du compte administratif 2018 et du budget supplémentaire 2017, le rapport financier ainsi que le plan marketing a été remis à chaque membre en début de séance.

Marie de la Forest, présidente de l'Office de tourisme, souhaite la bienvenue aux membres du comité de direction et ouvre la séance à 12h35.

I – Délibérations

1 – Approbation du compte-rendu du comité de direction du 26 janvier 2018 :

La présidente invite les membres à approuver le compte-rendu du dernier comité de direction.

Aucune observation n'est émise et le compte-rendu est approuvé :

- la délibération est votée à l'unanimité – 18 voix pour

2 – Bilan d'activité 2017 :

La présidente propose de projeter une vidéo pour présenter le bilan d'activité 2017 de façon ludique. Ce bilan permet de quantifier les actions qui ont été réalisées et de les comparer aux objectifs fixés en début d'exercice dans le projet d'activités.

La directrice rappelle les grandes lignes du bilan qui cible :

- l'accueil avec la fréquentation de l'Office, les accueils en mobilité et de croisières ou encore l'accompagnement des professionnels,
- l'organisation de l'offre avec les visites guidées, les festivals soutenus par l'Office, le développement des forfaits pour groupes,
- la stratégie de promotion avec la publicité, les outils de communication et la gamme éditoriale, Internet, les relations avec la presse, l'affichage, les radios, le web marketing, les réseaux sociaux, les opérations de promotion à l'extérieur,
- la stratégie générale avec le bilan budgétaire, la collecte de la taxe de séjour, le classement de la commune et ses labels, la gestion du personnel avec la formation et également l'implication des professionnels et l'observation touristique.

La directrice précise que le bilan est très positif bien que la fréquentation touristique de l'Office avec ses 232 500 visiteurs soit en baisse de 6%, mais que le site Internet, premier site consulté pour l'organisation des séjours, enregistre 1 023 800 visiteurs. Le plan de promotion était ambitieux et multicanal, la gestion était saine présentant un excédent peu élevé, la collecte de la taxe de séjour en hausse en nombre de nuitées, les efforts de qualification ont été récompensés par le classement de l'Office en catégorie 1 et celui de la commune en commune touristique.

Le comité de direction applaudit l'équipe pour ce résultat encourageant.

La présidente invite les membres à approuver bilan d'activité 2017 de l'Office de tourisme.

- la délibération est votée à l'unanimité – 18 voix pour

3 – Compte administratif 2017 et rapport financier – M4 :

Une synthèse du compte administratif et le rapport financier ont été transmis préalablement aux membres du comité de direction.

La vice-présidente, Anne de Grave présente le compte administratif de l'Office de tourisme et constate :

- un solde excédentaire en section de fonctionnement de 56 100,81 €
- un solde excédentaire en section d'investissement de 37 336,92 €
- un solde d'exécution excédentaire de 93 437,73 €
- un résultat cumulé excédentaire de 90 929,08 €, restes à réaliser pour 2 035,94 € inclus.

Le rapport financier présente les chiffres réalisés en 2017 et les compare à plusieurs exercices antérieurs ; les thèmes développés portent sur l'évolution des dépenses et des recettes, le résultat de l'exercice, les charges de personnel, les différents secteurs d'activités, l'activité du secteur des finances, les régies, les ventes et la taxe de séjour. Ce rapport permet de constater que la volonté de

financement propre avec l'optimisation de la taxe de séjour et de la commercialisation de services ou de produits pour groupes, a permis de maintenir la subvention de la commune à la même hauteur que l'année précédente, tout en conservant un budget suffisant pour la promotion touristique.
Marie de la Forest invite les membres à s'exprimer.

Madame Rosay demande des explications sur le déficit de 138 097 € constaté sur l'exercice en section de fonctionnement. La vice-présidente précise qu'un excédent de 194 497 € avait été affecté au budget supplémentaire de 2017 et que le résultat global était bien positif et présentait un excédent global de 56 100,81 € en fonctionnement. Elle note que le solde d'exécution ne tient compte que des recettes et des dépenses réelles réalisées sur un exercice et que c'est le résultat cumulé qui comprend l'affectation des résultats de l'année précédente.

La directrice, en qualité d'ordonnateur, quitte la salle.

Compte tenu de ces éléments, Marie de la Forest invite les membres à adopter le compte administratif et le compte financier 2017, à clôturer définitivement l'exercice 2017 et à constater la concordance avec le compte de gestion.

- la délibération est votée à l'unanimité – 18 voix pour

4 – Compte de gestion 2017 – M4 :

Après l'adoption du compte administratif, la vice-présidente présente le compte de gestion du Trésorier municipal pour le même exercice. Ces deux documents présentent les mêmes résultats, ils ont été vérifiés avec le trésorier municipal et présentent un solde excédentaire de la section de fonctionnement de 56 100,81 €, un solde excédentaire de la section d'investissement de 37 336,92 € et un résultat de clôture total de l'exercice 2017 de 93 437,73 €.

Marie de la Forest invite les membres à approuver le compte de gestion établi par le Trésorier municipal de Sète pour l'exercice 2017, à déclarer que le compte de gestion dressé par le comptable pour l'exercice 2017, visé et certifié conforme par l'ordonnateur, n'appelle ni observation, ni réserve.

- la délibération est votée à l'unanimité – 18 voix pour

5 – Affectation des résultats :

Anne de Grave poursuit, conformément à l'instruction M4, par l'affectation des résultats du compte administratif au budget de l'exercice suivant. Elle propose les écritures suivantes :

- excédent de résultat net de fonctionnement pour 56 100,81 € affecté au compte 002 (recettes),

- excédent de résultat d'investissement de 37 336,92 € affecté au compte 001 (recettes),

- restes à réaliser de la section d'investissement de 2 508,65 € (dépenses)

Marie de la Forest invite les membres à adopter l'affectation des résultats du compte administratif 2017 au budget supplémentaire 2018.

- la délibération est votée à l'unanimité – 18 voix pour

6 – Budget supplémentaire 2018 :

La vice-présidente explique que le compte administratif fait ressortir le résultat de l'exercice 2017 à reporter au budget supplémentaire de l'exercice 2018. Sur la base des objectifs fixés dans le projet d'activité, elle propose, pour le budget de fonctionnement qui présente un total de 56 100,81 €, d'attribuer 78% à la promotion, 10% aux besoins communs de tous les secteurs, 8% au développement et 4% aux charges de personnel et notamment à la formation continue. La section d'investissement

présente un excédent de 37 336,92 €, affecté à 68 % aux besoins communs de tous les secteurs, à 25% au développement. 7% correspondent aux restes à réaliser.

Marie de la Forest invite les membres à adopter le budget supplémentaire 2018 et à autoriser la directrice dans sa qualité d'ordonnateur, à signer le document budgétaire.

- la délibération est votée à l'unanimité – 18 voix pour

7 – Plan de communication et de marketing 2018 :

Une note relative à la stratégie de communication remise aux membres du comité de direction précise les territoires, les cibles et les outils visés cette année.

La directrice souligne que le plan marketing sera basé sur les enseignements tirés de l'enquête clientèle réalisée en 2017 avec ses points forts comme les plages, l'offre culturelle et le patrimoine culinaire et les points faibles que sont la surreprésentation des séniors, la mobilité et la propreté. Un effort particulier sera porté sur l'offre permettant d'attirer une clientèle jeune.

Les outils Internet et les réseaux sociaux seront tout particulièrement utilisés pour la promotion. Un partenariat sera développé avec Allo ciné, le Routard ou encore Trip advisor, afin de pouvoir maîtriser les contenus concernant Sète. Les relations avec la presse et les influenceurs (blogueurs) resteront un vecteur important pour la promotion. L'Office de tourisme sera davantage présent sur les salons afin de nouer des contacts directs avec les opérateurs ou prescripteurs de voyages. Le fonds iconographique sera également renouvelé.

Le plan communication tient également compte du partenariat développé avec Sète Agglopol'e et Hérault Tourisme.

La stratégie marketing 2018/2020 a pour principaux objectifs de :

- Poursuivre la montée en gamme de la destination, accroître la fréquentation par les CSP+.
- Accroître la notoriété auprès des marchés français et étrangers.
- Continuer à étendre la saison pour un tourisme annuel, en travaillant sur les courts séjours et les offres pour les groupes.
- Positionner Sète comme une destination balnéaire de séjour de vacances (cible famille, cœur de saison) pour conforter la fréquentation estivale.
- Positionner Sète comme une escale culturelle incontournable permettant d'accroître la fréquentation au printemps et à l'automne et de différencier la destination balnéaire estivale.
- Travailler à l'amélioration du positionnement de la ville comme destination nautique remarquable par ses espaces naturels (lido, lagune, mer). Ce positionnement n'existe pas aujourd'hui malgré ses atouts indéniables.
- Attirer une clientèle touristique plus jeune, plus active, consommatrice de séjours (génération Y).
- Valoriser l'expérience sétoise par un discours et une mise en avant d'activités plus affinée afin que les touristes ne viennent plus en vacances à Sète mais viennent vivre Sète.

Le plan marketing précise en outre le public et les marchés ciblés, le calendrier éditorial, les actions et les outils qui seront développés.

Monsieur Chevallier souhaite savoir si l'Office de tourisme prévoit une nouvelle action spécifique sur le tourisme de croisières. La directrice confirme qu'en effet plusieurs projets portant sur les animations lors des escales et des services d'accueil (location de vélos, voitures...) étaient en cours de concrétisation et qu'ils étaient réalisés en partenariat avec le club croisières. Monsieur Carmes précise qu'il y avait eu très peu d'excursions sur les deux premières escales de l'année, dont une a eu lieu pendant Escale à Sète, que l'attrait de Sète prenait de plus en plus d'ampleur, ce qui permettait aux commerces locaux de bénéficier de retombées directes. La question de l'ouverture des magasins le

dimanche est posée par Monsieur Chevallier, Tiphaine Collet confirme que la communication est bien lancée, Madame Cegarra affirme qu'il faudra encore un peu temps mais que certains commerces de qualité qui ouvrent déjà régulièrement en entraîneraient d'autres, compte tenu des retombées intéressantes constatées. Madame Vié regrette le manque d'information des commerçants, la directrice confirme qu'un travail d'information assuré par la CCI est en cours et que l'Office de tourisme est également en train de distribuer des calendriers avec les dates de toutes les escales. Madame Rosay demande si les relations entre la CCI et l'office sont satisfaisantes, la directrice affirme qu'un travail de fond est assuré depuis plusieurs années et que les échanges sont très réguliers. Il est également noté qu'une nouvelle clientèle de jeunes faisant escale les dimanches aura des besoins et des points d'intérêts nouveaux et différents. Madame Doumayrou demande si l'Office de tourisme diffuse des plans lors des escales, la directrice le confirme et souligne que des documents spécifiques sont édités pour cette clientèle. Monsieur Sebbane attire l'attention sur le travail important réalisé depuis des années entre la Région, le Club croisières, la CCI et les autres partenaires institutionnels ou privés, qui a permis de passer à 100 000 passagers aujourd'hui.

Monsieur Mestre souhaite plus de précisions sur le partenariat développé avec Trip advisor, Tiphaine Collet explique que ce partenariat permettra de maîtriser l'information diffusée sur la ville de Sète, afin de diffuser une image de qualité et que ce type de site bénéficie d'une fréquentation considérable.

Marie de la Forest invite les membres à adopter le plan de communication et de marketing 2018 et à autoriser la directrice à signer tout contrat de publicité, de prestation de communication ou de marketing, dans la limite des crédits disponibles aux comptes 6228 et 6231 et au-delà de la limite de 8 000 HT prévue par la délégation de pouvoir.

- la délibération est votée à l'unanimité – 18 voix pour

8 – Indemnisation d'un agent pour vol de téléphone portable utilisé durant un déplacement professionnel :

La présidente sollicite le comité de direction pour indemniser Danielle Dumontel, guide et conseillère en séjour, qui lors de son déplacement pour un salon en Espagne s'est fait voler son téléphone qu'elle utilisait à titre professionnel à cette occasion. L'indemnisation de 109,89€ a été calculée en fonction de l'achat d'un nouveau téléphone avec accessoires, déduction faite des points de fidélité de l'opérateur accordé à l'agent.

Marie de la Forest invite les membres à approuver l'indemnisation de Danielle Dumontel, employée de l'Office de Tourisme, pour son téléphone volé durant son travail pour un montant de 109,89 €.

- la délibération est votée à l'unanimité – 13 voix pour

9 – Décisions prises par la directrice dans le cadre de sa délégation de compétence

La présidente invite les membres à apporter leurs observations sur le tableau des décisions qui leur a été adressé avec la convocation. Aucune observation n'est émise.

Questions diverses :

La présidente souhaite faire un point sur les retombées générées durant Escale à Sète. La directrice précise que l'Office de tourisme a vendu 36 000 billets, 16 000 pour l'Hermione et 20 000 pour les grands voiliers, contre 16 000 au total vendu en 2016. La commission pour l'Office de tourisme est de 28 000 €. Concernant la boutique entre le 27 mars et le 2 avril, un chiffre d'affaires de 6703 € avec une marge de 41% a été enregistré, contre 5 085 € et une marge de 32% en 2016

Monsieur Chevallier observe que cette manifestation qui a accueilli 400 000 visiteurs a remporté un remarquable succès, un travail fantastique a été fourni par les nombreux bénévoles, mais qu'elle a également atteint sa limite en terme de fréquentation. Il conviendra de réfléchir sur l'organisation de

la prochaine manifestation pour mieux la structurer encore, afin d'éviter les problèmes de circulation sur l'autoroute notamment et de conserver l'esprit de la manifestation.

Monsieur Mestre interroge la présidente sur les démarches entreprises par l'Office de tourisme concernant nouveau dispositif légal en matière de protection des données. La directrice affirme que les contrats ont été adaptés conformément à la législation mais que certains éléments sont encore très flous, difficiles à transcrire concrètement et que l'Office de tourisme est très attentif à la question.

Monsieur Mestre demande également si la ville de Sète a fait les démarches afin d'attribuer des numéros d'enregistrement aux locations meublées de tourisme. La présidente confirme que les délibérations ont bien été prises et que le dispositif est opérationnel depuis le début de la semaine.

Monsieur Mestre attire également l'attention sur l'importance de prévenir au plus vite les plateformes de location pour les obliger à mentionner les numéros d'enregistrement pour tous les meublés de la commune. La directrice confirme que cette étape est en cours et que l'Office de tourisme est bien décidé à aller jusqu'au bout de ce dispositif initié par l'UMIH.

La présidente demande aux membres s'ils souhaitent poser d'autres questions, les remercie pour leur présence et les invite à signer les documents.

La séance est levée à 14h05.

A Sète, le 19 avril 2018

Tiphaine COLLET – Directrice

