



Compte rendu

Comité de direction du 16 mars 2017

Le 16 mars 2017, le Comité de direction de l'Office de tourisme de Sète s'est réuni en session ordinaire à 12h30 dans ses locaux, 60 Grand'Rue Mario Roustan, 34200 SETE, sous la présidence de Madame Marie de la Forest.

MEMBRES DU COMITE DE DIRECTION

TITULAIRES PRÉSENTS (12) : Mesdames Marie de la Forest, Anne de Grave, Jocelyne Cassany, Christelle Espinasse, Valérie Carrasco-Doumayrou, Eliane Rosay, Messieurs François Commeinhes, Antoine De Rinaldo, Rudy Llanos, Jacques Mestre, Mathieu Maurel et Marc Chevallier.

SUPPLÉANTS PRÉSENTS (4) : Messieurs Gérard Naudin, Jean-Pierre Lafalla, Philippe Fougère, Marc Antoine
- dont votants (3) : Messieurs Jean-Pierre Lafalla, Philippe Fougère, Marc Antoine

TOTAL DE VOTANTS (15)

Invités présents : Messieurs Thierry Albagnac – Trésorier Principal, Bernard Bourdon – chargé de mission, Wolfgang Idiri – Directeur Escale à Sète

La date du comité de direction a été communiquée par mail le 31 janvier, la convocation ainsi que l'ordre du jour, le rapport de séance et les documents annexés (compte rendu du 20/12/2016, CA synthétique, bilan d'activité, plan communication et de marketing 2017,) ont été envoyés par mail le 10 mars et le rapport financier 2016 le 13 mars 2017.

Un dossier comportant le rapport de séance et diverses annexes a été remis à chaque membre en début de séance.

Madame Marie de la Forest, présidente de l'Office de tourisme, souhaite la bienvenue aux membres du comité de direction et ouvre la séance à 12h40.

I – Actualité

La présidente propose de projeter le nouveau clip de l'Office de tourisme qui sera diffusé en boucle sur les salons ou autres lieux de promotion. Elle souhaite également que ce support soit à la disposition des professionnels qui désirent l'utiliser pour leur promotion.

Maire de la Forest propose ensuite de passer aux délibérations.

II – Délibérations

1 – Approbation du compte rendu du comité de direction du 20 décembre 2017 :

La présidente a pris note de la demande de M. Chevallier qui souhaite apporter des précisions sur l'année de la venue de l'Hermione et les destinataires de remerciements. Le compte rendu sera modifié en ce sens.

Le compte rendu est proposé au vote pour approbation.

- la délibération est votée à l'unanimité – 12 voix pour

2 – Bilan d'activité 2016 :

Marie de la Forest propose à l'équipe de présenter le bilan d'activité qui permet de quantifier les actions qui ont été réalisées et de les comparer aux objectifs fixés en début d'année.

Tiphaine Collet, directrice, fait le point sur les grandes nouveautés de 2016, le développement de la concertation avec tous les professionnels, l'affirmation de la nouvelle stratégie de communication, un plan de communication renforcé, de nouveaux financements propres réalisés.

Elle passe ensuite la parole à Corinne Beaujard, directrice adjointe, qui présente l'activité de l'accueil. La fréquentation a progressé de 9% entre 2015 et 2016 et doublé en 7 ans. 278 00 visiteurs ont été accueillis, 22 500 appels téléphoniques, 2 403 courriers et 1 621 mails ont été traités. L'accueil en mobilité a permis de renseigner 6 000 personnes. 97,6% des visiteurs de l'Office sont très satisfaits ou satisfaits, 70 % des professionnels, selon l'enquête de conjoncture ont qualifié la saison de satisfaisante ou très satisfaisante. 37 escales de croisières ont été enregistrées avec près de 25 000 passagers.

Tiphaine Collet présente ensuite le plan communication qui a été fortement renforcé en 2016, en ciblant notamment les événements majeurs de l'année, Escale à Sète, les 350 ans du port et les festivals au Théâtre de la mer. La gamme des éditions a été affinée avec la traduction de certains guides. Le site Internet de l'Office a bénéficié de 1 130 679 connexions, en légère augmentation par rapport 2016 pour la clientèle française et un tassement des internautes étrangers.

Des insertions ont été achetées dans 42 magazines nationaux ou internationaux, représentant 49 pages de publicité dans des grands supports tels que *Femme actuelle*, *Téléloisirs*, *pleine Vue*, *Madame Figaro*, etc. 2 campagnes d'affichage ont été réalisées sur Toulouse et Lyon, ainsi que des messages radio, des newsletters et des campagnes Facebook. En juillet, l'Office de tourisme a également participé à la grande manifestation nautique de Brest avec un niveau de fréquentation de 700 000 visiteurs, ce qui a permis de générer une liste de 5 200 prospects.

Les actions de la presse ont permis d'accueillir ou de renseigner 200 journalistes ou influenceurs et de générer 52 articles dont 6 à l'étranger, 25 sur le web, 19 documentaires ou émissions dont une télévision étrangère. 20 interventions radio ont également été réalisées dont deux en Belgique.

L'offre touristique a été enrichie avec de nouvelles visites pour la clientèle individuelle, le phare du Môle Saint Louis et le chalutier Louis Nocca. Le circuit de valorisation du patrimoine avec 14 panneaux d'interprétation permet désormais de guider les visiteurs librement sur un circuit de découverte valorisant notre patrimoine maritime, historique et culturel.

La promotion effectuée auprès des organisateurs de voyages pour groupes a porté ses fruits avec 145 bus qui ont stationné à la gare du Maroc, 132 demandes d'information et 92 cotations ont été traitées, 30 prestations groupes ont été vendues directement pour un chiffre d'affaires de 36 923 €.

L'Office de tourisme a engagé diverses démarches de classement permettant de qualifier l'offre dans le cadre des labels Famille Plus, Tourisme et handicap, Clévacances. Un audit a été réalisé auprès de l'Office, la ville et des professionnels partenaires qui ont conservé le label Famille Plus. 6 nouveaux partenaires ont également obtenu le label. Le dossier de demande de classement en station classée a été déposé en mars 2016, il est en cours d'instruction.

Corine Beaujard poursuit ensuite avec le bilan budgétaire qui a permis de dégager un financement propre de 66%. Un excédent de 213 414,34 € est constaté avec une taxe de séjour et le chiffre d'affaires des ventes à la hausse. Les démarches nécessaires au maintien du niveau exigé par le label

Qualité tourisme ont été effectuées, avec notamment le recueil d'avis clients et l'organisation de la réunion annuelle du groupe de travail Qualité local, qui fait le bilan et étudie les pistes d'amélioration. Le classement de l'Office de tourisme en catégorie I nécessite également de garantir des services de qualité avec des moyens humains et des savoir-faire appropriés. 35 personnes ont travaillé à l'Office, ce qui représente 21,5 équivalent temps plein. 593 heures de formation ont été suivies ce qui représente 84 jours de formation dispensés.

La ville de Sète, en tant que station classée, a souhaité conserver la compétence tourisme, des réflexions ont été engagées avec la Communauté d'agglomération du bassin de Thau pour la mise en place d'un schéma de mutualisation.

Les partenariats avec les professionnels ont été renforcés pour leur proposer une meilleure visibilité dans nos supports de communication. Les professionnels ont été réunis pour la mise en place des partenariats relatifs à Escalade Assiette, le réceptif-groupes et des débats sur le projet de marketing 2017.

L'Office de tourisme a également accompagné le développement de l'offre culturelle avec 12 000 billets vendus pour des spectacles et concerts et en accueillant des journalistes pour promouvoir les nombreux festivals de qualité.

La présidente invite au débat, M. Chevallier félicite l'équipe pour son travail très satisfaisant.

Marie de la Forest invite les membres à approuver le bilan d'activité ;
- la délibération est votée à l'unanimité – 12 voix pour

3 – Compte administratif 2016 et rapport financier – M4 :

Marie de la Forest demande à Anne de Grave, vice-présidente, de présenter le compte administratif 2016.

En fonctionnement, l'Office de tourisme enregistre 2 044 212,60 € de dépenses, 2 064 074,30 € de recettes réalisées, en investissement 55 336,05 € de dépenses et 81 534,67 € de recettes réalisées. Le solde d'exécution s'élève à 19 861,70 € en fonctionnement et à 26 198,62 € en investissement.

L'excédent global, tenant compte des résultats reportés de 2015 et des restes à réaliser, s'élève à 213 414,34 €, il représente 10,14% des recettes des deux sections. L'excédent généré provient notamment de la taxe de séjour, du secteur des ventes boutique et services et du réceptif groupes qui sont en progression.

Sur la base du rapport financier adressé préalablement aux membres du comité, M. Chevallier s'interroge sur la baisse de la subvention de la ville. La présidente justifie cette baisse par rapport à l'objectif fixé au budget primitif qui prévoyait de développer le financement propre de l'Office, notamment avec l'augmentation du tarif de la taxe de séjour pour certaines catégories d'hébergement et le secteur des ventes avec la boutique et les nouveaux services (visites du phare Saint-Louis, Chalutier Nocca).

M. Maurel tient à souligner que l'augmentation des recettes s'explique logiquement par la progression de la fréquentation touristique influant également l'excédent.

Marie de la Forest invite les membres à approuver le compte administratif 2016, le rapport financier et à clore définitivement toutes les opérations de l'exercice.

Tiphaine Collet en qualité d'ordonnateur quitte la salle ;

- La délibération est votée à l'unanimité – 12 voix pour

4 – Compte de gestion 2016 – M4 :

Anne de Grave présente le compte de gestion du comptable qui présente les mêmes chiffres et résultats que le compte administratif de l'Office, soit un excédent global de 220 923,59 €, restes à réaliser non inclus. La vice-présidente remercie le comptable public et les services de la trésorerie municipale pour le travail réalisé. Le trésorier principal, M. Albagnac souligne sa satisfaction concernant les échanges réguliers et les bonnes relations qu'il entretient avec l'Office de tourisme.

La présidente, Marie de la Forest invite les membres à approuver le compte de gestion 2016 ;
- la délibération est votée à l'unanimité – 12 voix pour

5 – Affectation des résultats :

Le compte administratif a permis de dégager le résultat, la vice-présidente propose de les affecter à l'exercice 2017 pour 194 197,94 € au compte 002 en recettes de fonctionnement, 26 725,65 € au compte 001 en recettes d'investissement. Des restes à réaliser sont constatés pour 7 509,25 € avec un besoin de financement de 19 216,40 €.

La présidente invite les membres à adopter l'affectation des résultats ;
- La délibération est votée à l'unanimité – 12 voix pour

6 – Budget supplémentaire 2017 :

Anne de Grave propose de voter les crédits supplémentaires suite à l'affectation des résultats 2016 : soit 237 197,94 € en dépenses de fonctionnement, 43 000 € en nouvelles recettes et 194 197,94 € en au 002 – résultat de fonctionnement reporté, puis pour la section d'investissement, 7 509,25 € en restes à réaliser et 19 216,40 € en dépenses d'investissement, 26 725,65 € en recettes d'investissement au 001 - solde d'exécution de la section d'investissement reporté.

La vice-présidente précise que l'excédent 2017 permettra plus spécialement de renforcer les actions de promotion pour 145 698 € et les moyens humains pour 75 000 €.

La présidente invite les membres à adopter le budget supplémentaire 2016 ;
- La délibération est adoptée à l'unanimité – 12 voix pour.

7 – Modification de la composition du comité de direction, nomination des nouveaux membres et approbation de la liste des nouveaux membres désignés :

Marie de la Forest présente les nouveaux membres désignés et détaille les modifications apportées à la composition du comité de direction. Selon la délibération du conseil municipal du 13 mars 2017, 3 membres titulaires et 3 membres suppléants ont été ajoutés à la liste du comité, soit un membre titulaire et suppléant du conseil municipal de la Ville de Sète, un membre titulaire et suppléant désignés pour l'activité Croisières, un membre titulaire et suppléant pour la Communauté d'Agglomération du Bassin de Thau. Les nouveaux membres titulaires sont Colette Jamma, Marc Chevallier, Eliane Rosay. Les nouveaux membres suppléants sont Jocelyne Gizardin, Catherine Lafon, Marie-Christine Fabre de Roussac. Le nombre total des membres est ainsi porté à 21 personnes.

La présidente informe également les membres de la désignation de nouveaux membres par les organismes sociaux-professionnels. La Chambre de Commerce et d'Industrie de Montpellier – Sète propose de nommer Mickael Sebbane en qualité de membre titulaire et Philippe Fougères en tant que suppléant.

L'Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière n'a pas été en mesure de communiquer à temps les nouveaux membres pour remplacer MM. Sebbane et Fougères, représentant l'UMIH auparavant. Elle nous communiquera les noms pour le prochain comité de direction.

Port Sud de France propose, pour sa part, de nommer M. Olivier Carmes en qualité de membre titulaire et M. Marc Antoine en tant que suppléant.

Suite au départ de M. François Sabatino, la Fédération de l'Hôtellerie de Plein Air désigne M. Mathieu Maurel en qualité de membre titulaire.

Marie de la Forest invite les membres à approuver la nouvelle composition du comité de direction et la liste des membres désignés.

- La délibération est adoptée à l'unanimité – 12 voix pour.

8 – Plan de communication et de marketing 2017 détaillé :

Un document a été remis aux membres du comité de direction préalablement détaillant la stratégie marketing avec le plan d'action.

La présidente propose de continuer à appuyer la promotion touristique sur la double signature « Sète, cité maritime de caractère » et « Sète, cité culturelle de caractère » engagée depuis 2015.

Le plan marketing englobe également les actions menées en partenariat avec la Communauté d'agglomération du bassin de Thau et Hérault Tourisme, il fixe les objectifs, les publics, les marchés ciblés et le calendrier éditorial. Les actions portent sur la presse, des campagnes d'affichage et radio, la diffusion de newsletters, l'animation sur les réseaux sociaux et Internet avec des opérations événementielles.

Un travail d'optimisation de contenus sur différents canaux de communication sera mené parallèlement pour susciter l'émotion auprès des internautes ou visiteurs, déclencheur de voyage et du choix de la destination.

Le débat est ouvert, M. Maurel interroge la directrice sur le choix des cibles. Elle précise que la sélection se fait actuellement sur un marché de proximité pour les courts séjours et au niveau national et international sur des durées plus longue. Que toutefois, l'étude qui sera lancée cette année permettra à l'avenir de cibler encore mieux la clientèle.

La présidente invite les membres à adopter le plan de communication et de marketing 2017 et pour assurer un maximum de réactivité permettant d'obtenir des tarifs de bouclage très avantageux, à autoriser la directrice à souscrire les contrats dans la limite des crédits prévus au budget, au-delà des 8 000 € H.T. par contrat, étendant ainsi la délégation de pouvoirs qui lui est attribuée ;

- la délibération est adoptée à l'unanimité – 15 voix pour.

9 – Approbation de la nouvelle convention d'objectifs et de moyens établie avec la Ville de Sète :

La présidente propose la nouvelle convention d'objectifs et de moyens qui permet d'évaluer périodiquement l'action de l'Office de tourisme au travers de critères quantitatifs et qualitatifs. Elle détaille les missions obligatoires et facultatives de l'Office de tourisme ainsi que les moyens financiers avec l'attribution d'une subvention annuelle, les moyens humains avec la mise à disposition de personnels et les moyens techniques avec l'intervention des services municipaux pour un appui logistique ou technique.

Marie de la Forest propose d'adopter la convention d'objectifs et de moyens établie avec la Ville de Sète ;

- la délibération est adoptée à l'unanimité – 15 voix pour.

10 – Marché à procédure adaptée - Achat d'un nouveau photocopieur, consultation de fournisseurs :

La présidente propose l'achat d'un nouveau photocopieur, selon la consultation réalisée auprès de 4 fournisseurs, le photocopieur CANON IR Advance C5540i constitue l'offre la moins chère et répond aux besoins.

Sur la base de l'analyse des offres, Marie de la Forest propose d'attribuer le marché à la société FAC-Similé Grand Sud pour l'achat du photocopieur à 6 578,40 € TTC d'une part, et de lui confier la maintenance pour 0,0029 € par copie en noir et 0,029 € par copie couleur d'autre part.

- La délibération est adoptée à l'unanimité – 15 voix pour.

11 – Marché à procédure adaptée - Procédure simplifiée pour des travaux de traduction :

Marie de la Forest propose de souscrire un nouveau marché pour des travaux de traduction, l'ancien étant venu à terme. Les traductions se feront selon les besoins pour les éditions ou le site Internet. 3

entreprises ont répondu à l'annonce et ont proposé des offres complètes. L'analyse permet de retenir l'offre la mieux disante, proposée par l'entreprise 1.

Sur la base de l'analyse et de la notation des offres, Marie de la Forest propose d'attribuer le marché à la société ABAQUE TRADUCTIONS pour un montant annuel estimé à 5 000 euros, selon les langues étrangères à 0.080, 0.085, 0.089, 0.094, 0,110 ou à 0,120 € H.T. le mot.

- La délibération est adoptée à l'unanimité – 15 voix pour.

12 – Marché à procédure adaptée - Procédure simplifiée création de contenus multimédias :

Marie de la Forest souligne la nécessité de diffuser des contenus multimédias pour animer les réseaux sociaux et le site Internet. Elle propose de souscrire un contrat pour la création de contenus. 3 entreprises ont répondu à la publication du marché et selon l'analyse réalisée, l'entreprise ADD propose l'offre la mieux disante.

Sur la base de l'analyse et de la notation des offres, la présidente propose d'attribuer le marché à l'entreprise ADD qui propose une offre de base à 12 400 € et la traduction par élément multimédias à 60 € H.T.

- La délibération est adoptée à l'unanimité – 15 voix pour.

13 – Marché à procédure adaptée - Etude de clientèle – contrat de prestation de services :

Afin de disposer de données touristiques pertinentes pour mieux connaître la clientèle et analyser la portée des actions de promotion, la présidente souhaite réaliser une étude de clientèle.

5 entreprises ont envoyé une offre suite à la publication du marché. Selon l'analyse, l'entreprise 5 propose l'offre la mieux disante.

Sur la base de l'analyse et de la notation des offres, Marie de la Forest propose d'attribuer le marché à l'entreprise 4V pour un montant de 16 860 € TTC.

- La délibération est adoptée à l'unanimité – 15 voix pour.

14 – Marché à procédure adaptée - Prestations de développement du site Internet - contrat avec la société Ingenie :

L'Office de tourisme dispose d'un site Internet qui bénéficie d'une fréquentation remarquable. Afin de conserver ou d'améliorer encore ce niveau, des évolutions constantes sont nécessaires. Le développement du site se fait sur des modules qui sont la propriété de la société Ingenie. Selon l'article 35-II-8 DU Code de Marchés Publics, ce marché se réfère à des droits d'exclusivité et ne nécessite pas de mise en concurrence.

La présidente propose de souscrire un nouveau contrat avec la société Ingenie pour le développement du site, sur une base de 7 200 € H.T. par an (120 heures) et une tranche optionnelle de 2 400 € (40h). L'hébergement du site est fixé à 1 910,88 € H.T. par an ou 159,24 € H.T. par mois.

- La délibération est adoptée à l'unanimité – 15 voix pour.

15 – Avenant au contrat de sous location pour les locaux au 60 Grand'Rue Mario Roustan :

Afin d'assurer toute transparence budgétaire, Marie de la Forest propose de souscrire un avenant au contrat de sous-location pour la refacturation par la ville à l'Office de tourisme des impôts fonciers et de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères, au prorata de la surface des locaux occupés.

La présidente invite les membres à approuver l'avenant 4 au contrat de sous-location établi avec la Ville de Sète.

- La délibération est adoptée à l'unanimité – 15 voix pour.

16 – Avenant 13 à l’acte constitutif de la régie de recettes :

L’Office de tourisme dispose d’une régie de recettes complexe avec un chiffre d’affaires annuel important. Afin de faciliter le suivi des paiements des clients, la présidente propose un nouveau mode de paiement, le virement bancaire. Ainsi, les virements seront réalisés directement sur le compte de dépôt de fonds de la régie.

Marie de la Forest invite les membres à approuver l’avenant 13 de l’acte constitutif de la régie de recettes

- La délibération est adoptée à l’unanimité – 15 voix pour.

17 – Lecture des décisions prises depuis le précédent comité de direction dans le cadre de la délégation de compétences de la directrice :

Les membres prennent lecture, dans le rapport de séance, de la liste des décisions prises par la directrice sans émettre d’observations particulières.

Mme Valérie Carrasco-Doumayrou prend la parole et aborde la question du wifi dans l’espace public communal. L’ensemble des membres du comité de direction se déclare favorable au wifi en libre accès dans la ville. La présidente et la directrice de l’Office s’engagent à transmettre ce souhait aux élus et services municipaux.

La présidente remercie les membres pour leur présence, les invitent à une collation sur la terrasse ensoleillée de l’Office de tourisme, la séance est levée à 13h45.

A Sète, le 20 mars

Tiphaine COLLET - Directrice

