

## Comité de direction du 27 juin 2014

### Compte rendu

**TITULAIRES PRÉSENTS (12) :** Mesdames Marie DE LA FOREST, Anne DE GRAVE, Valérie DOUMAYROU, Christine CEGARRA, Messieurs François COMMEINHES, Antoine DE RINALDO, Rudy LLANOS, Gérard CASTAN, Jean-Marie TAILLADE, Igor PUPI, Valérie DOUMAYROU, Francis HERNANDEZ, Olivier ODDI.

**SUPPLÉANTS PRÉSENTS (11) :** Mesdames Céline DROUET-PAILHES, Virginie ANGEVIN, Messieurs Romain FERRARA, Vincent SABATIER, Sébastien PACULL, Michael SEBBANE, Christian BANEGAS, Jean-Pierre LAFALLA, Marc CALLUYERE, Olivier CARMES.

- **dont votants (4) :** Vincent Sabatier, Sébastien PACULL, Michael SEBBANE, Olivier CARMES.

**TOTAL DE VOTANTS (16)**

**INVITÉS PRÉSENTS :** Monsieur Éric LATOUR, représentant le Trésorier Municipal, Monsieur Patrice MILLET-Directeur Général des Service Ville de Sète, Monsieur Jean-Claude DUGRIP-Directeur de Cabinet du Maire.

La convocation, accompagnée des projets de délibération et annexes, ont été présentées à l'examen de l'Adjointe au Tourisme le 18 juin, du Maire et son directeur de cabinet le 19 juin, du Directeur Général des Services de la Ville le 20 juin. La convocation, le rapport de séance, la synthèse du compte administratif, le rapport financier ainsi que toutes les annexes ont été validées et signées par le Maire puis adressées aux membres du Comité de Direction par email le vendredi 20 juin 2014.

Un dossier comportant le rapport de séance, le bilan d'activités 2013, le rapport financier et l'article « *Les Offices de Tourisme changent de style* » paru dans l'Echo Touristique du 6 juin 2014, a été remis à l'arrivée de chaque membre.

Monsieur François COMMEINHES, Maire de la Ville de Sète ouvre la séance à 12h25.

**1 - Installation du comité de direction de l'Office de Tourisme :**

Monsieur François Commeinhes présente chaque membre du comité de direction. Il rappelle les conditions de la délibération 2014-091 du 6 mai 2014 du conseil municipal qui fixe le nombre de membres à 18 membres titulaires et 18 membres suppléants dont 10 membres titulaire et 10 suppléants désignés par le conseil municipal et 8 membres titulaires et 8 suppléants par les organisations socio professionnelles. Monsieur le Maire présente la liste avec l'ensemble des noms et des organismes qu'ils représentent et propose à l'assemblée d'approuver la composition. Ces modifications sont apportées au règlement intérieur de l'Office de Tourisme. Le vote se fait à l'unanimité avec 16 votants pour.

**2 - Election du Président et du Vice-Président de l'Office de Tourisme :**

Monsieur le Maire propose d'élire un Président et un vice-Président. Il demande à l'assemblée si un membre souhaite porter sa candidature en plus de Madame Marie De La Forest et Madame Anne de Grave. Aucun autre candidat ne se manifeste, Monsieur le Maire propose

d'élire Madame Marie De La Forest en qualité de Présidente et Madame Anne de Grave en tant que vice-présidente. Le vote se fait à main levée, Madame Marie De La Forest est élue présidente avec un total de 16 voix et Madame Anne de Grave est élue vice-présidente avec un total de 16 voix.

**3 - Définition des commissions, de leurs missions et de leurs membres.**

Madame Marie De La Forest, Présidente, propose de reporter cette question au prochain comité de direction. Elle souhaite approfondir la réflexion encore avant de définir le type de commissions et leur composition. Le report est adopté à l'unanimité des membres présents.

**4 - Approbation du compte rendu du comité de direction du 20 décembre 2013 :**

La Présidente propose d'approuver le compte rendu du comité de direction du 20 décembre adressé à chaque membre préalablement. Celui-ci est approuvé à l'unanimité avec 16 voix pour.

**5 - Présentation du bilan d'activité 2013 :**

Madame Marie De La Forest invite la Directrice Emmanuelle Rivas à présenter le bilan d'activité 2013.

Au préalable, la Directrice présente et remercie l'équipe qui a travaillé sur cette synthèse qu'elle expose sur la base d'un power point. Elle détaille les principales actions réalisées. Elle rappelle que les travaux ont duré 3 mois (avril/début juillet 2013) ; l'organisation des services s'est vue améliorée, les équipes administration/développement/direction étant rassemblées à la lumière de l'étage, le standard téléphonique isolé de l'accueil, améliorant ainsi les conditions de travail de chacun, le confort pour le public et la modernisation de l'accueil dans un espace ouvert où le numérique accompagne l'humain.

Plusieurs questions sont posées. Madame DROUET-PAILHES estime le plan diffusé gratuitement trop petit, elle suggère de l'éditer dans un format un peu plus grand. Madame Rivas explique qu'il existe un petit plan touristique offert permettant de localiser les principaux sites et un plan découverte détaillé payant, vendu 1€ au public et 0.30€ aux professionnels qui peuvent le vendre 1€ à leurs clients. Elle indique que le plan détaillé est payant depuis 2010, ici comme dans la plupart des villes touristiques et explique que cela constitue une recette non négligeable de plus de 12.000 € pour l'office de tourisme. Elle propose d'étudier le format sur les nouvelles versions, les impressions pour cette année étant déjà réalisées.

Madame CHABANEL-VIE s'interroge sur l'intérêt de diffuser certains types de produits dans la boutique de l'Office de Tourisme. Elle propose de mener une réflexion sur la position à prendre dans le futur.

La Directrice explique que le développement de la boutique est une orientation décidée par le Comité de Direction depuis mai 2013, rappelant que les articles permettent à l'équipe d'accueil de s'appuyer dessus dans leurs argumentaires de valorisation de l'identité locale et du patrimoine maritime vivant, en soutien à l'action de la Ville dans ce domaine, et prenant quelques exemples : un livre sur Brassens pour suggérer la visite de l'espace Brassens, un bocal de soupe de poisson ou une marinière pour parler de la pêche et de la visite de la criée, un sac en toile nautique pour évoquer la plaisance et le balnéaire, la gamme « petits Joueurs » pour soutenir les joutes, la gamme « petit pirate » pour Escale à Sète... privilégiant des articles fabriqués en France et souvent artisanaux.

Elle précise qu'une grosse partie du stock est majoritairement achetée aux producteurs ou commerçants locaux qui n'ont plus à faire l'immobilisation du stock en attendant sa vente, lui apportant régulièrement un fond de trésorerie appréciée. Auparavant, le dépôt vente était privilégié, la Directrice ayant apporté cette évolution pour les articles les plus couramment achetés, et ce dans l'intérêt des commerçants, tous satisfaits de ce chiffre d'affaires supplémentaire généré par notre intermédiaire, aucun d'entre eux, y compris Azaïs Polito, n'ayant, à cette heure, décidé d'arrêter la collaboration, bien au contraire, ils sont de plus en plus nombreux à proposer leurs gammes.

En outre, la Directrice estime que cette fédération des commerçants et artistes locaux autour de cette commercialisation identitaire contribue à l'effort sollicité par la Ville de réduire le montant des subventions publiques, +60,8 % représentant l'évolution du montant du chiffre d'affaires entre 2012 et 2013.

Elle indique qu'un grand nombre d'offices de tourisme en France ont désormais élaboré un espace boutique avec ses propres articles identitaires et se réjouit d'avoir pu proposer par exemple à Auchan de revendre les articles de la boutique de l'Office de Tourisme de Sète comme les portes clés en pomme de toulaine ou les T-shirts de la gamme Petits Joueurs, offrant à l'identité sétoise une visibilité supplémentaire.

Concernant les offres de partenariat proposées aux acteurs locaux, la Directrice précise que depuis l'été 2013, elles leur permettent de profiter d'une meilleure visibilité sur nos sites web et écrans numériques et autres supports de communication. Elle rappelle que la présentation d'un flyer, leurs coordonnées sur notre site Internet principal (mode dégradé) et sur nos éditions (guide pratique, hébergement) est un service offert aux établissements Sétois et avec participation pour les non Sétois, et que seules les offres de visibilité supplémentaires appellent une participation des partenaires, le Comité de Direction ayant validé ces principes proposés par la commission Promotion/développement lors des différents Comités de Direction de 2013.

Elle explique que l'office de tourisme fédère désormais 117 partenaires en 2013 et apporte 30319€ de chiffre d'affaires (102/26210€ en 2012) et indique que les premiers résultats pour 2014 sont très encourageants puisque 150 acteurs locaux du tourisme ont déjà été fédérés depuis le début de l'année 2014 autour de ce projet commun visant à une meilleure valorisation de l'offre individuelle pour avancer collectivement dans la visibilité de la destination.

Mme Marie DE LA FOREST, Présidente, demande à la Directrice s'il n'est pas dommage de ne pas commercialiser des billetteries de certains festivals et si cela ne provient pas de la hausse des frais de billetterie ?

La Directrice confirme que la tendance est nationale et n'ira pas en s'améliorant car les outils Internet permettent aux organisateurs de spectacle de vendre leur billetterie en direct très facilement en l'intégrant sur leurs propres sites, et qu'ils y voient un moyen d'éviter les frais de location -pourtant perçus aux clients- ; pour le consommateur l'achat à un tarif unique dans les différents lieux de vente est dans l'intérêt de tous. Elle indique que les droits de location sont les mêmes qu'en 2013, sauf pour les billets supérieurs à 40€ (+0,16€HT) et les pass, alors même que la plupart des festivals gèrent, à leur demande, directement leurs pass. L'office de tourisme ne pouvant imposer aux festivaliers de lui confier leurs billetteries et malgré ses interventions (rdv, email, tél...), la Directrice assure que le WorldWide est indiscutablement le festival qui apporte le plus de retombées économiques à la ville et confirme que l'office de tourisme en garantit évidemment une belle promotion.

M. Jean-Marie TAILLADE précise que les conventions signées entre la Ville et les organisateurs, pour les spectacles organisés au Théâtre de la Mer, leur impose de confier la vente de 500 billets à l'office de tourisme et qu'il faut y veiller, alors que pour le WorldWide Festival, les spectacles sont programmés dans d'autres lieux.

La Directrice indique que l'Office de Tourisme a mis en place une organisation adaptée cette année pour la prévente et vente de billetterie d'Escale à Sète 2014 et des actions de promotion appropriées, la commercialisation a ainsi été optimisée avec une hausse de vente de billet (+178%, 19008 billets vendus en 2014 //6943 en 2012), apportant un chiffre d'affaires à l'organisateur non négligeable (185.800 € en 2014/29890€ en 2012).

Sur le point des actions en faveur des groupes & séminaires, la Directrice explique que des réflexions du groupe de travail sur ce thème, réunissant 16 socio-professionnels locaux invités par la commission promotion/développement, est née une volonté commune de travailler ensemble sur cet axe. Pour sa part, l'office de tourisme a réalisé une brochure générique que tous les participants peuvent désormais s'approprier et diffuser dans son format numérique et une action commune est prévue sur le Salon Destination Incentive 2014.

La Directrice montre un exemple de document réalisé lorsqu'elle était en poste à Montélimar, lequel permettait de travailler la clientèle groupe qui peut être une voix de développement touristique pour faire venir des visiteurs hors saison.

Concernant les questionnaires de satisfaction, M. Olivier ODDI demande si l'on connaît les tranches d'âge des personnes qui fréquentent l'office de tourisme.

Corine BEAUJARD, responsable qualité, indique qu'elle n'a pas la donnée sous la main ici mais se rappelle que nos visiteurs sont vieillissants avec néanmoins un grand nombre de familles.

La Directrice poursuit la présentation du bilan d'activité qui est approuvé à l'unanimité avec 16 voix pour.

#### **6 - Adoption du compte administratif M4 – exercice 2013 et du rapport financier :**

La Présidente présente la délibération relative au compte administratif présentant un solde excédentaire en section de fonctionnement de +128 778,19 €, un solde déficitaire constaté en section d'investissement de -35 557,54 € et un résultat cumulé excédentaire de 92 700,36 €.

Elle invite la Directrice, ordonnateur, à sortir.

Le compte administratif est adopté à l'unanimité avec 16 voix pour.

La Directrice est réintroduite à l'issue du vote.

#### **7 - Adoption du compte de gestion – exercice 2013 :**

Madame De La Forest passe ensuite à la délibération le compte de gestion. Les chiffres sont identiques à ceux du compte administratif et les membres approuvent le compte de gestion à l'unanimité avec 16 voix pour.

#### **8 - Affectation des résultats du compte administratif 2013 :**

La Présidente propose ensuite d'affecter les résultats du compte administratif 2013. Il prévoit un solde d'exécution en section d'investissement de l'exercice 2013 au compte 001 « Résultat d'investissement » de -35 557,54 €, imputé au budget supplémentaire 2014, dont 8 236,91 € au titre du résultat d'exercice et 27 320,63 € en reste à réaliser. Il comprend par ailleurs l'affectation du déficit en section de fonctionnement 2013 au compte 002 « Résultat d'exploitation reporté » pour un

montant de +128 257,90 €, imputé au budget supplémentaire 2014. L'excédent global à affecter au titre de l'exercice est de +92 700,36 €. Le vote se fait à l'unanimité avec 16 voix pour.

#### **9 - Adoption du budget supplémentaire – exercice 2014 :**

Le budget supplémentaire présenté par Madame De La Forest prévoit d'affecter principalement l'excédent à la promotion et le développement avec des actions de marketing, partenariats festivals et culture, développement du site Internet et des services numériques, au secteur des ventes avec la valorisation des acteurs locaux du tourisme par le développement de la carte Sète Extra et la promotion des offres, et à la régularisation d'un remboursement d'un agent en maladie concernant le personnel mis à disposition par la commune.

Monsieur Oddi demande des compléments d'information sur la carte Sète Extra. Madame Rivas explique, sur la base d'un power point comment et par qui la carte sera diffusée, le tarif de vente, le concept de sa mise en place et de l'intérêt pour le client.

Préalablement, la Directrice indique que les Présidents des associations de commerçants locales, l'UMIH, et l'Adjoint délégué au commerce de l'époque, M. Sébastien Pacull, ont été associés à la mise en place de cet outil innovant pour la valorisation du territoire par l'offre à l'occasion d'une réunion de présentation et d'échange qui s'est tenue à l'Hôtel de Ville le 19 février 2014, de même que la Commission Promotion/Développement le 14 mars 2014. Elle s'est par ailleurs exprimée rapidement sur ce thème et d'autres à l'occasion de l'Assemblée Générale de l'UMIH le 20 janvier 2014.

La Directrice expose : Sète Extra proposera, sur le territoire d'influence (a priori 70% sur Sète, 30% autour), des offres, réductions et avantages aux porteurs de la carte. Elle indique que déjà 38 commerçants ou prestataires acteurs locaux du tourisme ont été fédérés autour de ce projet qui devrait voir le jour début juillet. Elle précise qu'aucun droit d'entrée, aucune adhésion, aucune commission n'est sollicitée aux prestataires locaux, que seul un effort sur l'offre proposée aux clients, valable une seule fois, leur est demandée, l'Office de Tourisme récupérant le produit de la vente des cartes pour financer la fabrication des cartes, des supports d'information et du développement du site Internet, la communication et les démarches marketing, l'animation et la gestion du concept, la commercialisation des cartes ainsi que l'ensemble des charges de fonctionnement. Au contraire, une commission est proposée à tous les distributeurs qui souhaiteraient s'investir dans la commercialisation des cartes. Elle précise que les restaurateurs sont notamment impliqués dans la promotion par des collerettes portant un message de communication qui seront posées sur les bouteilles, et qu'un plan média innovant est déployé comme la diffusion de messages aériens aux abords des plages. Elle se tient à la disposition des membres du Comité de Direction pour toutes explications complémentaires.

Le budget supplémentaire est adopté à la majorité avec 15 voix pour et 1 abstention.

#### **10 - Régie de recettes, modification de l'acte constitutif pour intégrer le mode de paiement par prélèvement bancaire – avenant n° 13 :**

La Présidente propose d'apporter des modifications à la régie de recettes afin d'intégrer plus particulièrement la possibilité pour l'Office de Tourisme de procéder à des encaissements par prélèvement bancaire. L'acte comprend par ailleurs la possibilité d'encaisser une participation pour financer des ateliers numériques d'accompagnement à la visibilité destinés aux professionnels et la vente de bons cadeau.

Monsieur Olivier ODDI n'est pas favorable à la mise en place d'ateliers estimant qu'il s'agit de formations et qu'elles peuvent être considérées comme une concurrence pour celles dispensées par la CCI.

Monsieur Francis HERNANDEZ, formateur, rejoint l'avis de Monsieur ODDI sur cette question et indique qu'il ne prendra pas part au vote.

La Directrice indique que depuis 2013, deux personnes de son équipe promotion/développement ont suivi la formation « Animation Numérique de Territoire », qu'un diagnostic numérique de territoire a été organisé en décembre/janvier dernier et notamment présenté lors de l'assemblée générale de l'UMIH le 20 janvier 2014, avec comme objectif de dresser un état des lieux sur la présence numérique de l'offre touristique locale pour mettre en place les actions adaptés visant l'amélioration, précisant l'utilité d'avancer collectivement dans la visibilité individuelle de la destination pour son développement touristique global.

Madame Rivas précise qu'il ne s'agit pas de formation mais de séances d'accompagnement pour les professionnels, même si une autre sémantique a été mentionnée dans le Midi Libre, et que si l'équipe de l'office de tourisme peut apporter des réponses sur certains thèmes et à un certain niveau, il est prévu de faire appel à des intervenants extérieurs pour des sujets plus poussés, aussi pourquoi pas les ressources proposées par la CCI si elles existent et sont adaptées.

Mme DROUET-PAILHES revient sur le développement de la boutique et déclare avoir entendu dire l'été dernier que l'office de tourisme vendait à prix coûtant et demande des précisions.

La Directrice précise que dans ce cas les résultats ne seraient pas ceux exposés et qu'évidemment une étude est réalisée. D'abord, pour élaborer une sélection dans les gammes (ex. 300 références chez Azais Polito, nous ne commercialisons qu'une dizaine de produits très identitaires). Ensuite, un benchmark est opéré chez quelques commerçants revendeurs des mêmes articles, parfois notre tarif est un peu plus haut, parfois un tout petit peu plus bas, précisant que l'entente sur un prix n'étant pas légale, l'office de tourisme ayant les mêmes types de charges qu'un commerçant (achat du stock, TVA, loyer & charges EDF/EAU, amortissement, impôt sur les sociétés en fonction du chiffre d'affaires, charges de fonctionnement...), il ne serait pas du tout dans son intérêt de vendre à perte, ce qui ne serait pas légal non plus. Par contre, pour l'image de la Ville et le respect du consommateur, elle se doit de pratiquer des tarifs acceptables compte tenu des prix d'achat qui sont les mêmes pour tous les « petits » revendeurs. Elle rappelle qu'à la suite de la polémique de l'été 2013 lancée sur l'initiative d'un commerçant qui a ouvert après la rénovation de l'office de tourisme et qui connaissait les orientations de l'office depuis mars, une adaptation de quelques tarifs a été réalisée, certains produits étant même parfois plus élevés dans notre boutique, et la sélection ayant été affinée avec des également articles non commercialisés à Sète ou de meilleure qualité dans notre structure, et que depuis, la plupart des commerçants ont compris leur intérêt. Elle rappelle également qu'il lui a été demandé de trouver des solutions de financement propre en vue de baisser le montant de la subvention de la commune. Elle souligne par ailleurs, que les produits mis en vente, ont principalement pour objectif de valoriser le terroir, les spécialités, la pêche, les traditions... et qu'ils constituent un réel complément à la promotion pour l'équipe d'accueil.

M. Vincent SABATIER estime que les charges de personnel sont conséquentes vu le résultat.

La Directrice explique que l'Office de Tourisme n'a pas recruté de personnel supplémentaire pour gérer cette activité complémentaire de l'accueil dont la présentation a été mise en place depuis l'été 2013, et rappelle que plus de 81.000€ de Chiffre d'affaires ont été réalisés (+60,8%).

Madame CHABANEL-VIE souligne que l'Office de Tourisme est également au service de la population locale et qu'il est nécessaire de réfléchir sur le développement de la boutique.

La Directrice confirme que la population locale constitue 20% de la fréquentation de l'office de tourisme, avec famille & amis, ravis d'y trouver des articles de qualité et des conseils éclairés.

Monsieur le Maire précise que nous sommes tout au début, qu'il ne faut pas se priver de développer de nouvelles pistes, qu'il est nécessaire de trouver des solutions pour trouver des financements et répond à Vincent SABATIER que si on le privait de 40.000 € sur son budget il réagirait différemment.

Dr Rudy LLANOS indique que ce sujet sera prochainement étudié.

L'avenant à la régie de recettes est approuvé à la majorité, avec 14 voix pour, 1 voix contre, M.Francis HERNANDEZ, en tant que formateur, ne souhaitant pas prendre part au vote.

#### **11 - Contrat de travail de droit public de la Directrice – avenant n° 1 :**

La Directrice et le personnel présents sont invités à quitter la salle.

Madame De La Forest présente la délibération relative à la régularisation par avenant au contrat de travail de la Directrice. Après discussion, la régularisation est reportée et l'avenant rejeté à la majorité avec 14 voix contre et 2 abstentions.

#### **12 - Admission en non-valeur, recettes irrécouvrables :**

Madame De La Forest informe que 8 titres sont constaté irrécouvrables pour un total de 192,94€ relevant des exercices 2009 à 2013, concernant soit des écarts de centimes sur des titres émis ou des impayés pour des créances minimales.

La délibération est approuvée à l'unanimité avec 16 voix pour.

#### **13 - Lecture des décisions prises par la Directrice dans le cadre de sa délégation de pouvoir :**

La Présidente présente l'assemblée sur les décisions prises par la Directrice et indique que Madame Rivas se tient à leur disposition pour toute information. Aucune question n'est posée.

#### **14 - Questions diverses et présentation des actions en cours.**

Il n'y a pas eu de questions.

Le personnel et la Directrice n'ayant pas été réintroduits, la présentation des actions en cours n'a pas pu être réalisée.

Plus rien n'étant à l'ordre du jour, plus personne ne demandant plus la parole, la séance est close à 14h15, la Présidente remercie les membres, les invite à signer les divers documents et à la retrouver autour du buffet servi.

La Directrice,  
Emmanuelle RIVAS

