



## OFFICE DE TOURISME DE SETE Comité de direction du 26 janvier 2018

### Compte-rendu

Le 26 janvier 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 (12)** : Mesdames Marie de la Forest, Anne de Grave, Jocelyne Cassany, Colette Jamma,

**TITULAIRES PRÉSENTS (12)** : Mesdames Marie de la Forest, Anne de Grave, Colette Jamma, Valérie Carrasco-Doumayrou, Christine Cegarra, Messieurs Antoine de Rinaldo, Emile Anfosso, Gérard Castan, Jean-Marie Taillade, Roland Généer, Michael Sebbane, Marc Chevallier.

**SUPPLEANTS PRÉSENTS (3)** : Madame Jocelyne Gizardin, Messieurs Romain Ferrara, Jean-Pierre Lafalla.

- **dont votants ( 1 )** : Monsieur Jean-Pierre Lafalla

**TOTAL DE VOTANTS (13)** - Quorum : 11 votants minimum

**Invités présents** : Monsieur Jean-Pierre Simonnet

La date du comité de direction a été communiquée le 8 janvier par mail, la convocation ainsi que l'ordre du jour, le rapport de séance et le compte-rendu du comité du 15 décembre 2017 ont été adressés aux membres le 19 janvier 2018.

Un dossier comportant le rapport de séance, le projet d'activité 2018, une note explicative et une synthèse du budget primitif 2018 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. Elle propose de commencer par la présentation des résultats de l'enquête de clientèle réalisée en 2017.*

#### **Sujets d'actualité :**

*Tiphaine Collet précise que les résultats de cette enquête qui fait ressortir la forte complémentarité des sites du bassin de Thau, impacteront fortement les choix et les objectifs que visera l'Office de*

tourisme, en matière de promotion notamment. Elle invite Corine Beaujard à présenter les résultats de l'enquête.

Les questionnaires ont été distribués de mai à début novembre dans environs 70 lieux différents de la ville (hôtels, camping, chambres d'hôtes, restaurants, musées, prestataires de loisirs, office de tourisme...). On pouvait également y répondre en ligne dans 4 langues. Ce dispositif a permis de recueillir 2415 réponses valides qui donnent une vision précise du profil de nos visiteurs et de la satisfaction liée à leur séjour. La grande quantité de répondants permet d'affiner l'analyse en fonction de sous-populations et va donc être un outil à disposition de l'office de tourisme et des professionnels pour affiner la communication en fonction des cibles.

Les principaux points qui se dégagent de l'enquête :

- très forte notoriété de Sète
- fort impact des films et des séries TV mais aussi des actions presse (articles, émissions) pour faire connaître la ville auprès du grand public
- la ville attire pour la mer et la plage (cité par 60% des répondants) mais aussi fortement pour son offre patrimoniale (tradition, authenticité, port de pêche, cité par 42% des répondants) et culturelle (musées, sites, festival, cité par 45% des répondants). Le patrimoine culinaire sétois est aussi une source d'attractivité (20% des répondants).
- la préparation des séjours est réalisée à 90% par internet et surtout grâce au site de l'Office de tourisme ainsi que par le contact en direct avec l'Office.
- La provenance des touristes : 21% Auvergne-Rhône Alpes, 16% Région Parisienne, 15% Occitanie, 7% de la « corne » de l'Est
- Sète accueille une clientèle plutôt « âgée » et peu familiale mais une clientèle très active en terme de visites, balades, découverte de musées... seuls 16% ne pratiquent aucune activité particulière pendant leur séjour.
- La dépense moyenne est élevée : 58,5€ par jour pour un excursionniste / 63,5€ par nuit pour un touriste (à titre de comparaison ce chiffre est de 39€ dans l'Hérault - enquête de 2016), avec un poste budgétaire « restauration » particulièrement élevé.
- Un quart des excursionnistes proviennent du bassin de Thau. 80% des touristes séjournant à Sète iront visiter au moins une autre ville et parmi eux 80% découvriront une commune ou un site du bassin de Thau. Ces chiffres montrent l'interdépendance des villes et villages du territoire de l'agglomération
- Concernant la satisfaction post séjour, même si la perception de la ville est globalement satisfaisante, des points noirs, parfois critiques, viennent entacher cette perception : déplacements, circulation, stationnement, propreté, espace public, aménagement des plages sont particulièrement concernés.
- La satisfaction liée aux restaurants et aux hébergements montre encore des marges de progrès possibles.

La présidente conclut que, sur la base de cette enquête, tous les acteurs concernés seront réunis pour travailler sur des pistes permettant d'améliorer les points faibles.

## I – Délibérations

### 1 – Approbation du compte-rendu du comité de direction du 15 décembre 2017 :

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 – 13 voix pour

### 2 – Modification de la liste des membres du comité de direction – nouveaux membres :

La présidente précise que les délibérations ne peuvent être votées que si le quorum est atteint, qu'il n'y a pas de système de pouvoir pour s'assurer de la présence physique des membres, condition

essentielle pour faire vivre ce comité. Cependant, les membres titulaires peuvent être représentés par leur suppléant.

Marie de la Forest propose de nommer, en remplacement d'anciens membres qui n'ont plus la possibilité de se rendre aux réunions, deux nouveaux représentants qui siégeront au comité de direction :

- le membre désigné en qualité de personne qualifiée par :
  - M. Jean-Pierre SIMONNET – membre titulaire
- le représentant des commerçants de la Corniche par :
  - M. Norbert LUBRANO – membre suppléant

La présidente invite les membres à approuver la nomination des deux nouveaux membres.

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

### 3 – **Projet d'activité 2018 :**

Le projet d'activité détaillé a été joint au rapport de séance.

La présidente invite Tiphaine Collet à présenter le projet d'activité 2018. La directrice annonce les mots clés qui guideront les actions tout au long de l'année : culture, cinéma, archipel de Thau, qualité de la destination. Elle présente ensuite chacun des grands objectifs définis : améliorer l'attractivité de la destination en renforçant les actions intercommunales, viser l'excellence de l'accueil de nos visiteurs et l'implication des professionnels, organiser une offre de qualité, segmentée, porteuse d'identité, poursuivre la promotion ambitieuse au travers de la double marque « Sète, cité maritime de caractère » et « Sète, cité culturelle de caractère ».

Ce projet fixe les objectifs pour 2018, il définit en outre les indicateurs de mesure des résultats qui seront repris et analysés dans le bilan d'activité.

Madame Carrasco demande si la procédure d'enregistrement relative au permis de louer sera très longue et s'interroge sur la légalité des annonces déjà lancées. Madame Collet précise qu'il est prévu d'attribuer le numéro d'identification simultanément au changement d'usage et que cela sera immédiat. Une période transitoire sera nécessaire pour que les hébergeurs ou professionnels puissent faire figurer leur numéro d'identification sur tout support de promotion. Une tolérance sera bien entendu accordée pour les premiers mois.

Monsieur Chevallier a le plaisir d'annoncer que la manifestation Escalé à Sète vient d'être labellisée par l'Unesco. Cet événement rayonnera donc encore davantage que d'habitude, avec des retombées plus importantes. Tiphaine Collet souligne que cette 1<sup>ère</sup> démarche sera étendue sur un axe patrimoine maritime immatériel sur tout le bassin de Thau.

Madame Carrasco demande à la directrice si le classement « clé vacances » restera toujours un préalable pour figurer dans les brochures de l'Office de tourisme. Madame Collet confirme que le dispositif légal relatif au classement sera encore modifié et que pour l'année prochaine tout sera mis à plat et réorganisé.

Compte tenu de ces éléments, Marie de la Forest invite les membres à approuver le bilan d'activité 2018.

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

### 4 – **Vote du budget primitif 2018 :**

Une synthèse et une note relative au budget primitif ont été adressées aux membres, préalablement au comité.

La présidente passe la parole à Anne de Grave qui précise que le budget primitif 2018 de l'Office de Tourisme s'élève globalement à 2 258 415 €, dont 2 213 415 € en section de fonctionnement et 45 000 € en section d'investissement.

Le budget est en progression de 240 936,18 €, du fait d'une optimisation des recettes liées aux ventes, notamment à la billetterie Escale à Sète, ainsi qu'à la taxe de séjour.

Les dépenses sont votées par chapitre, excepté pour les dépenses concernant les voyages et déplacements et aux frais de représentation qui sont votés par nature (nature 6251 et 6536).

Le budget primitif sera également transmis au Conseil municipal pour approbation.

Marie de la Forest invite les membres à approuver le budget primitif 2018, à autoriser la directrice, dans le cadre de sa fonction et avec son accord, à recruter le personnel à durée déterminée ou à caractère saisonnier, en tant que de besoin et dans la limite des crédits disponibles, à signer les contrats ou les conventions et à exécuter les décisions prises par le comité de direction ou par la directrice dans le cadre de sa délégation de pouvoir et dans la limite de 8 000 € HT par achat, à engager des dépenses supérieures à 8 000 € HT dans la limite des crédits prévus à cet effet, pour les achats liés à la publicité nécessitant une décision immédiate, afin de bénéficier d'offres de bouclage à tarifs avantageux, à souscrire l'ouverture de crédits de trésorerie et à passer à cet effet les actes nécessaires.

Monsieur Roland Géné, s'interroge sur le financement du service tourisme de l'Agglo et le lieu où il sera situé. Madame Collet explique que dans le fonctionnement rien ne change, que deux antennes sont ouvertes au public à Mèze et à Vic-la-Gardiole. Les actions sont financées par l'Agglo et les partenariats sont conclus avec les professionnels du territoire concerné. Les services qui seront mutualisés avec l'Office de tourisme de Sète seront chiffrés et feront l'objet d'une refacturation (personnel, services ou autres dépenses liées à la mutualisation).

Marie de la Forest invite les membres à approuver le budget primitif 2018.

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

## 5 – 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 directrice a le plaisir d'annoncer que l'Office de tourisme vient de passer l'audit qualité. DE nombreux points forts ont été mis en avant par l'auditrice et quelques observations mineures ont été formulées. L'avis devrait être favorable pour le renouvellement du label qualité tourisme.

Elle note également que le dossier de candidature pour intégrer Sète parmi les grands sites d'Occitanie vient d'être envoyé à la Région.

*La présidente demande aux membres s'ils souhaitent poser d'autres questions, les remercie pour leur présence, les invite à signer les documents et propose un moment de convivialité autour d'un cocktail déjeunatoire.*

*La séance est levée à 13 h 50.*

A Sète, le 26 janvier 2018

Tiphaine COLLET – Directrice



**Office de tourisme**  
60 Grand rue Mario Roustan - 34200 SETE  
33(0)4 99 04 71 71 - [tourisme-sete.com](http://tourisme-sete.com)

GPS : 43.39983 N - 3.69598 E

