
OFFICE DE TOURISME DE SÈTE





Chers amis professionnels du tourisme,

2020 a été marquée par une profonde crise sanitaire qui a fortement déstabilisé vos activités et l'économie touristique en général.



Même si la fréquentation de l'été 2020 a été particulièrement satisfaisante eu égard à la situation que nous venons de vivre, nous ne pouvons pas nous en satisfaire mais y voyons un signe de bon augure pour 2021

Plus que jamais le soutien de l'office de tourisme est essentiel pour continuer à tisser des liens avec nos clientèles, pour en séduire d'autres et leur donner envie de venir à votre rencontre dès que la situation le permettra, et bien sûr pour vous soutenir en ces moments particulièrement difficiles.

C'est ainsi que l'Office de tourisme de Sète a travaillé avec l'office tourisme intercommunal pour réaliser des vidéos mettant en valeur les activités de ses partenaires avec la web série **Esprit d'ici**, ou bien encore avec les vidéos **Consommons local** mettant en avant vos savoir-faire et les efforts consentis pour vous adapter. Chaque partenaire sélectionné dispose désormais de sa vidéo personnalisée pour l'exploiter à sa convenance.

Ces vidéos illustrent l'important travail mené à l'échelle de la destination pour additionner toutes les forces de ce fabuleux territoire touristique. Cette unité de communication s'intensifiera encore au fil de l'année 2021.

Par ces quelques exemples, je tenais à vous assurer du soutien de l'Office de tourisme et à vous faire part de notre engagement à vos côtés tout au long de l'année 2021. Mais pour cela nous avons besoin de vous qui êtes les forces vives de ce territoire, de votre professionnalisme, de votre créativité, de votre agilité. Dans ce guide vous trouverez une présentation des principales missions et actions de l'Office de tourisme et des opportunités de communication qui s'offrent à vous.

Un grand merci pour votre confiance et votre engagement pour continuer à œuvrer ensemble pour que Sète et Sète-Archipel de Thau deviennent une destination de tout premier plan.

Joliette Coste

Présidente de l'Office de tourisme de Sète
Adjointe au Maire, déléguée au tourisme

Pour mieux nous connaître

Qui sommes-nous ?

- Création du premier office de tourisme dans les années 20 par les commerçants de la ville. Le tourisme, est ainsi un enjeu économique pour la ville depuis près d'un siècle.
- Depuis 2003, l'Office de tourisme est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC).
- Aujourd'hui, un budget annuel établit aux alentours des 2 millions d'euros avec des recettes qui proviennent environ à 40 % d'une subvention municipale, 30 % de recettes propres (billetterie, boutique, partenariat...) et 30 % de la taxe de séjour.
- Une équipe constituée de 25 équivalents temps plein, incluant un renfort de saisonniers d'avril à septembre qui permet de tripler l'équipe d'accueil entre janvier et juillet.
- Élus et professionnels se réunissent 5 à 6 fois par an au sein du comité de direction.

Quelles reconnaissances ?

- L'office est classé en catégorie I et a obtenu la marque Qualité Tourisme, le plus haut niveau pour les services apportés aux visiteurs et aux professionnels,
- Il dispose des labels Famille Plus, Accueil Vélo, Vignobles et Découverte et Tourisme et handicap.
- Sète est reconnue Grand Site d'Occitanie.



L'accueil des visiteurs

L'Office de tourisme est ouvert tous les jours de l'année sauf Noël et Jour de l'an.

OCTOBRE À MARS

Lundi au samedi de 9 h 30 à 17 h 30
Dimanche et jours fériés de 10 h à 13 h.

AVRIL, MAI, JUIN ET SEPTEMBRE

Lundi au samedi de 9 h 30 à 18 h
Dimanche et jours fériés de 10 h à 17 h.

- JUILLET ET AOÛT : 7 J/7 DE 9 H 30 À 19 H

Nous sommes aussi présents :

- À l'accueil du terminal croisières
- Au Théâtre de la Mer (billetterie)
- Dans les rues de Sète en été (accueil en mobilité).

Ces horaires s'adaptent à la situation sanitaire que nous rencontrons avec, à minima, un accueil à distance assuré pendant les périodes de confinement..

Quelques chiffres clés

285 000 visiteurs accueillis en 2019

148500 en 2020

66 000 AGENDAS distribués (2019)

262 JOURNALISTES accueillis ou renseignés (2019)

1.1 M DE VISITEURS UNIQUES

sur le site tourisme-sete.com (2019)

546 000 en 2020

324 000 NEWSLETTERS

ouvertes en France (2019)

29 000 FANS Facebook (NOV 2020)

6 900 FANS Instagram (NOV 2020)

208 DEMANDES de groupes (2019)

L'équipe

AU SERVICE DES VISITEURS
ET DES PROFESSIONNELS

Tiphaine COLLET

Directrice
direction@ot-sete.fr
04 99 04 71 29

Corine BEAUJARD

Directrice adjointe
Responsable qualité
cbeaujard@ot-sete.fr
04 99 04 71 35

Marie Josée NICOLAÏ

secrétaire de direction
nicolai@ville-sete.fr
04 99 04 72 29

PÔLE ACCUEIL

Information et conseil en séjour,
billetterie, visites guidées,
boutique, accueil croisière

› **Alice Coulet**

Responsable du pôle Accueil
alice@ot-sete.fr
04 99 04 72 43

› **Pauline Bresson**

Responsable accueil adjointe,
Conseillère en séjour
pauline@ot-sete.fr

› **Marion Beaujard**

Conseillère en séjour,
guide, meublés de tourisme
marionb@ot-sete.fr

› **Maguelonne Bon**

Conseillère en séjour,
label Tourisme et Handicap
maguelonne@ot-sete.fr

› **Virginie Bloem**

Conseillère en séjour
virginie-b@ot-sete.fr

› **Nancy Delmas**

Responsable boutique
et partenariats
nancy@ot-sete.fr
04 99 04 72 32

› **Danielle Dumontel**

Conseillère en séjour, guide
ddumontel@ot-sete.fr



› **Ann Katerin Feddersen**

Conseillère en séjour
ann@ot-sete.fr

› **Sophie Yates**

Conseillère en séjour, guide,
accueil croisières
syates@ot-sete.fr

PÔLE PROMOTION DEVELOPPEMENT

Marketing, relations presse,
studio graphique, web, réseaux
sociaux, animation numérique,
qualification de l'offre,
observation touristique, gestion
de l'information

› **Corine Beaujard**

Responsable de pôle
cbeaujard@ot-sete.fr
04 99 04 71 35

› **Laetitia Bénézech**

Service réceptif, webmarketing
laetitia.benezech@ot-sete.fr
04 99 04 72 36

› **François Civeyrel**

Web et développement
techniques
francois.civeyrel@ot-sete.fr
04 99 04 72 38

› **Gerald Déloye**

Web, technique, info
gerald.deloey@ot-sete.fr
04 99 04 72 45

› **Alain Mattia**

Community manager, ANT
alain.mattia@ot-sete.fr
04 99 04 72 42

› **Lisa Merenda**

Gestion de l'information, guide
lisa@ot-sete.fr
04 99 04 72 48

› **Marie-France Parra**

Relation presse
mfparra@ot-sete.fr
04 99 04 72 36

PÔLE ADMINISTRATIF ET FINANCIER

Comptabilité, RH, taxe de séjour,
billetterie, vie statutaire

› **Élisabeth Robert**

Responsable de pôle
elisabet.robert@ot-sete.fr
04 99 04 72 34

› **Marie-Véronique Anfosso**

Gestion RH
mva@ot-sete.fr
04 99 04 72 40

› **Véronique Caravano**

Billetterie
veronique@ot-sete.fr
04 99 04 72 49

› **Bénédicte Gédon**

Taxe de séjour
benedicte@ot-sete.fr
04 99 04 72 41

Nos missions et actions



Accueillir, informer, conseiller

✓ **Conseiller une clientèle variée, en proposant un accueil et des conseils personnalisés, adaptés aux besoins des clients afin d'encourager la consommation touristique.**

- › un office ouvert tous les jours de l'année sauf Noël et jour de l'an
- › un accueil en mobilité dans la ville en été.

✓ **Gérer l'information, faciliter sa diffusion 7/7j et 24/24h grâce aux outils numériques, site Internet, écrans dynamiques...**

- › Six écrans disposés dans l'office de tourisme et trois dans les halles*
- › Mise en avant gratuitement de tous les professionnels du tourisme et événements sur le site web et dans les éditions
- › mise à disposition gratuitement de vos flyers touristiques dans notre espace d'accueil pour les professionnels installés à Sète avec gestion des stocks pour les prestataires partenaires.

✓ **Offrir des services complémentaires aux visiteurs : accès wifi gratuit, bureau de change...**

* installation possible dans votre établissement dans le cadre d'une offre négociée.

Promouvoir, valoriser, commercialiser

✓ **Renforcer l'attractivité de la destination sur les marchés locaux, nationaux et internationaux.**

- › Envoi de newsletters à partir de nos fichiers et de ceux d'Hérault tourisme
- › Insertions publicitaires dans la presse locale, nationale ou étrangère
- › Participation au plan marketing d'Hérault tourisme en partenariat avec la destination Sète - archipel de Thau
- › Rencontre de tour-opérateurs lors de salons internationaux du tourisme ou d'éductours.



✓ **Animer et dynamiser le territoire, valoriser la destination sur les réseaux sociaux et auprès des médias.**

- › Création et diffusion de web séries thématiques
- › Organisation d'accueil de journalistes, de blogueurs, Instagrammeurs
- › Envoi de newsletters et de dossier de presse
- › Animation des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, chaîne Youtube, Instagram).

✓ **Commercialiser les produits touristiques, spectacles, activités de loisirs ou culturelles, visites guidées, générateurs de retombées économiques directes pour le territoire.**

- › Billetterie des spectacles et des loisirs
- › Service réceptif groupe animé par une stratégie collaborative élaborée avec le club groupes, constitué de professionnels désireux de s'adresser à cette cible. Rejoignez-les !

✓ **Proposer une boutique valorisant l'identité du territoire et les savoir-faire locaux.**



Coordonner, animer, développer

✓ **Coordonner l'offre et fédérer les acteurs du tourisme local autour d'actions de promotion ou de développement.**

- › Déploiement d'une communication autour des thèmes Sète, cité maritime de caractère et Sète, cité culturelle de caractère
- › Déploiement des labels Accueil vélo, Famille Plus, Tourisme et handicap, labels environnementaux,... accessibles aux professionnels désireux de valoriser leur offre vers ces clientèles
- › Organisation d'ateliers numériques pour accompagner les professionnels dans leur pratiques (Google my business, gestion des avis, de la relation client, Facebook adds...)

✓ **Mettre en place une stratégie de développement touristique avec les partenaires institutionnels et les professionnels locaux.**

- › Plan d'action marketing réalisé en collaboration avec les offices de tourisme de la destination Sète - Archipel de Thau
- › Participation aux réflexions de développement des lignes aériennes depuis l'aéroport de Montpellier
- › Invitation des partenaires au speed meeting, rendez-vous annuel des professionnels du tourisme de la destination

✓ **Améliorer en continu la qualité des services de l'Office de tourisme et de la destination dans le cadre d'une démarche qualité reconnue.**

✓ **animation de la démarche Qualité tourisme en lien avec la collectivité. Accompagnement des professionnels vers l'obtention de ce label**

Nos engagements qualité



Engagé depuis 2005 dans une démarche qualité, certifié NF Services puis Qualité Tourisme, l'Office de tourisme considère l'amélioration continue de ses services comme une priorité.

> NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ :

- Vis-à-vis de nos clients

- ✓ Améliorer la satisfaction des visiteurs grâce au conseil personnalisé et à la mise à disposition d'une espace confortable, fonctionnel et accueillant.
- ✓ Apporter une information qualifiée et fiable.
- ✓ Mieux former les saisonniers, recrutés pour plusieurs mois.
- ✓ Apporter de nouveaux services : Wifi gratuit, boutique proposant des articles identitaires qualitatifs, accueil sur RDV, accueil en mobilité...
- ✓ Proposer une offre de découverte variée et qualifiée tout au long de l'année.
- ✓ Proposer des périodes et horaires d'ouverture en adéquation avec la fréquentation touristique de Sète (fermeture uniquement Noël et jour de l'an).

- Vis-à-vis des prestataires

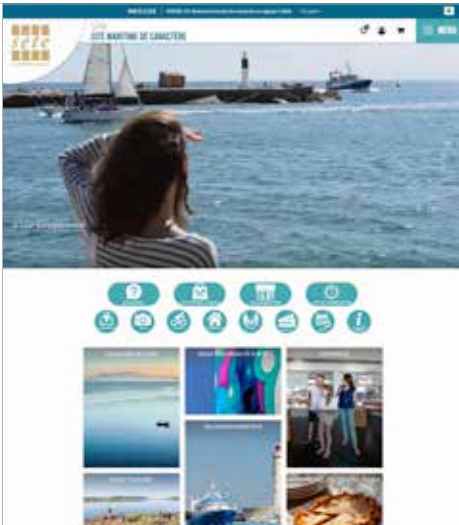
- ✓ Améliorer leur satisfaction par le développement de la notoriété de la ville et de la fréquentation touristique.
- ✓ Valoriser des missions et services apportés par l'office de tourisme aux prestataires locaux du tourisme.
- ✓ Leur apporter plus d'informations sur les animations, visites, spectacles pour qu'ils en soient le relai auprès de leurs clients.
- ✓ Fédérer les acteurs du tourisme pour s'engager dans une dynamique collégiale, les associer aux réflexions stratégiques.
- ✓ Leur rendre visite régulièrement, les écouter, faire remonter leurs propositions d'évolution.
- ✓ Mieux soutenir, promouvoir et commercialiser leurs prestations.

- ✓ Fédérer, organiser des nouvelles offres, dans des actions spécifiques par cible (groupe, croisières, culture...), imaginer des actions de promotion adaptées.
- ✓ Les accompagner pour améliorer leurs démarches marketing et leur visibilité sur Internet.

- Vis-à-vis de la collectivité

- ✓ Mettre en place une politique de développement touristique s'appuyant sur le patrimoine et la vitalité culturelle de la ville au travers de la double signature **Sète, cité maritime de caractère** et **Sète, cité culturelle de caractère** pour faire rayonner Sète.
- ✓ Soutenir les événements majeurs, les festivals et la fréquentation des musées.
- ✓ Soutenir la demande de la Ville de générer plus d'autofinancement pour parvenir aux objectifs budgétaires.
- ✓ Poursuivre les actions d'optimisation de la collecte de la taxe de séjour.
- ✓ Valoriser les services apportés par l'office de tourisme aux clients (visiteurs, population locale, etc.), aux prestataires touristiques, aux autres professionnels et autres institutionnels (agglo, port, etc.).
- ✓ Travailler avec les autres Offices de tourisme de la communauté d'agglomération dans le cadre de la compétence tourisme intercommunale.
- ✓ Inciter à plus de transversalité entre les services de la Ville et l'Office de Tourisme
- ✓ Maintenir l'Office de tourisme classé en catégorie I et répondant aux exigences de la marque Qualité Tourisme.
- ✓ Suivre et coordonner les dossiers de la Ville liés au tourisme : station de tourisme, commune touristique, et tout dossier structurant pour le tourisme à Sète.
- ✓ Mieux connaître les clientèles touristiques pour adapter les actions marketing et déterminer des axes prioritaires d'actions et de promotion.

Nos principaux supports de promotion pour augmenter votre visibilité



Site web

Chaque professionnel est présent sur le site web, également accessible en mobilité. Une page dédiée leur est consacrée, pour chacune des 8 langues étrangères du site. Les partenaires peuvent également valoriser davantage leur établissement par une insertion publicitaire visible sur la page d'accueil et dans des rubriques du site.

- > Près d'1,1 million de visiteurs uniques en 2019
- 546 000 en 2020



Guide d'accueil

Présenté avec un esprit magazine, il recense l'offre de découverte et de loisirs ainsi que tous les professionnels de ces activités.

- > Édité en français, anglais, espagnol et allemand
- > Tirage (français) 20 000 ex.
- > Diffusion : Office de tourisme, courrier, offices de tourisme de l'Hérault, hébergements et partenaires.



Guide d'hébergement

Une présentation épurée et séduisante pour mettre en valeur les établissements professionnels et les propriétaires labellisés Clévacances ou classés.

Tous les professionnels y sont recensés gratuitement et peuvent valoriser davantage leur établissement avec plusieurs formules de visibilité

- > Édité en français avec des pictos pour une compréhension multilingue.
- > Tirage 6 000 ex.
- > Diffusion : Office de tourisme, courrier.



Guide Sète Gourmand

La gastronomie, les spécialités sèteoises et l'ensemble des professionnels de la restauration y sont mis à l'honneur.

Les restaurateurs et producteurs peuvent valoriser davantage leur établissement par une insertion publicitaire.

› Édité en français

› Tirage 5 000 ex.

› Diffusion : Office de tourisme, courrier, partenaires.



Guide Sète en famille

Labellisée Famille Plus, la ville offre une multitude d'activités à partager en famille.

Ce guide présente l'ensemble de cette offre spécifique et notamment les prestataires labellisés Famille Plus

› Édité en français

› Tirage 8 000 ex.

› Diffusion : Office de tourisme, courrier, partenaires Famille Plus.



L'agenda

Il recense l'ensemble des animations, évènements, visites, spectacles et expositions du mois. Véritable sésame pour les touristes souhaitant organiser les activités de leur séjour.

› Édité d'avril à octobre.

› Tirage 6 000 à 20 000

exemplaires selon les mois.

› Diffusion : Office de tourisme, hébergements, principaux sites touristiques sèteois, Office de tourisme de l'Archipel de Thau.



Le plan touristique

Plan des rues avec index, plan touristique, lignes de bus.

Vendu 1 € à l'office, 0.30 € ttc pour les professionnels qui souhaitent l'offrir à leur clientèle ou le revendre à 1 €

› Tirage 10 000 ex.

› Diffusion : Office de tourisme



Le p'tit plan

Plan gratuit permettant de se repérer et de comprendre la configuration de la ville.

Il est disponible dans tous les hébergements

› Tirage 50 000 à 70 000 ex.

› Diffusion : office de tourisme, hébergements, gare SNCF



Flyer Escapade à Sète

Distribué par le réseau Totem de l'info dans 280 points de

l'Hérault. Il incite les touristes en vacances dans le département à venir découvrir Sète.

› Édité en français -

Tirage 60 000

à 80 000 ex.

› Diffusion : réseau

Totem de l'info 34

Devenir partenaire c'est :

✓ Une visibilité accrue dans les éditions, en ligne ou sur les écrans

✓ Un accompagnement dans les démarches de labellisation : Famille plus, Qualité tourisme Accueil vélo, Tourisme et handicap...

✓ La valorisation de vos offres lors de nos actions de promotion : newsletters, accueil d'éductours, de journalistes, blogueurs...

✓ Un accompagnement personnalisé pour toutes les questions numériques : Référencement, gestion des avis, de la relation client, facebook ads, vente en ligne...



✓ C'est aussi s'engager à :

- Insérer le lien vers le site de l'office de tourisme www.tourismesete.com depuis votre site internet
- Nous communiquer toutes vos informations, vos nouveautés, vos offres, vos animations, ou toute modification concernant votre établissement
- Participer à nos enquêtes de conjoncture
- Nous transmettre vos disponibilités (hébergeurs)
- Présenter à notre équipe de saisonniers votre activité de loisirs et découverte.



VOTRE CONTACT

Nancy Delmas
Chargée des partenariats
04 99 04 72 32
nancy@ot-sete.fr



Offices de
Tourisme
de France

Office de tourisme
60 Grand'rue Mario-Roustan
34200 Sète

+33 (04) 99 04 71 71
tourisme-sete.com



L'office est ouvert tous les jours de l'année
(sauf Noël et Jour de l'An)