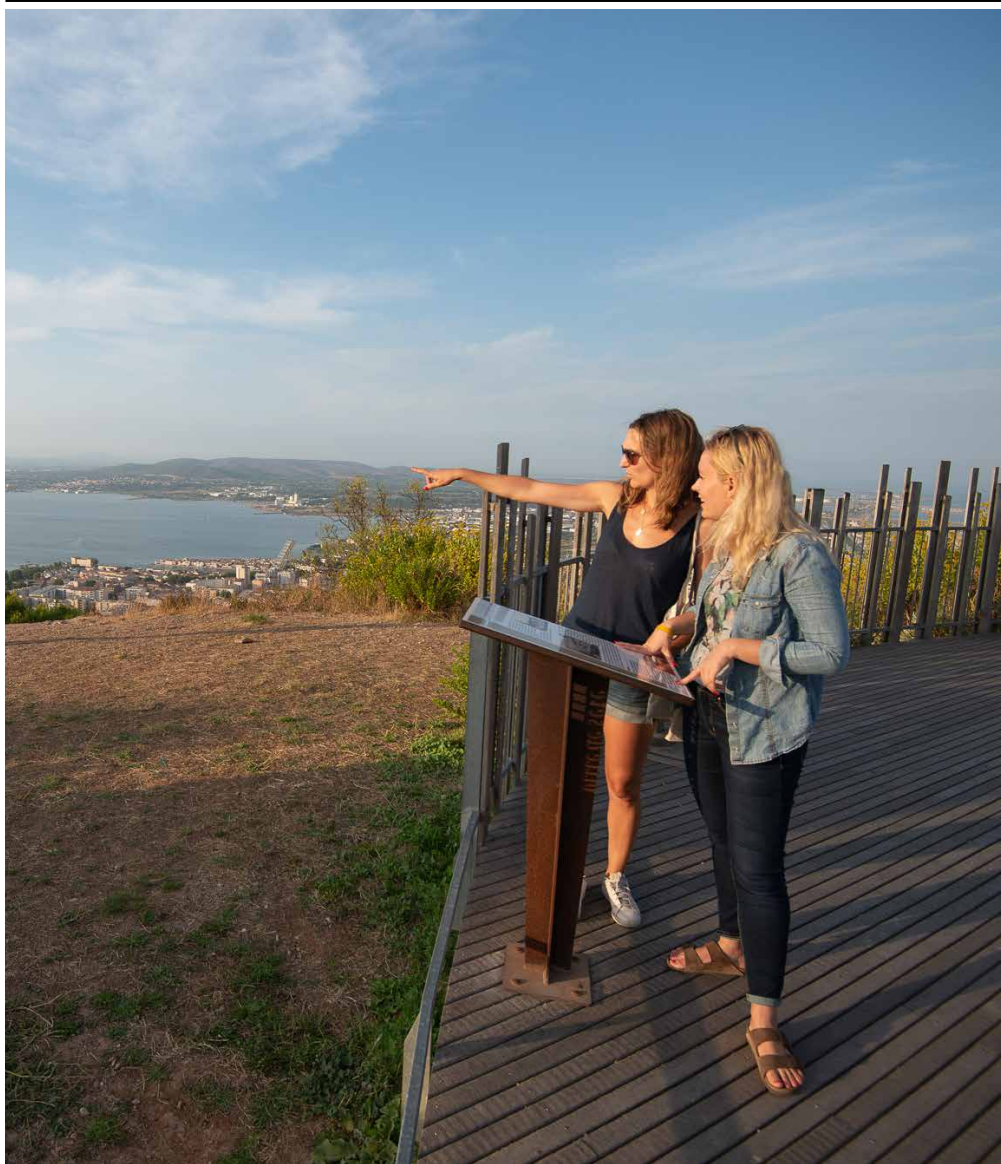


# Guide du partenariat 2020

OFFICE DE TOURISME DE SÈTE







## Chers amis professionnels du tourisme,

Vous êtes de précieux partenaires de notre Office de tourisme, qui est là pour promouvoir vos activités et notre si belle destination sèteoise.

Je tiens à vous remercier au nom de toute notre équipe, pour votre collaboration à nos côtés.

Depuis plusieurs années, nous multiplions nos efforts pour faire exister notre destination sur un marché de plus en plus concurrentiel. Et grâce à votre soutien, les actions entreprises portent leurs fruits.

Il n'est qu'à voir les résultats 2019 : peu de villes comparables ont pu s'enorgueillir d'avoir fait une si belle saison.

Et nous continuerons cette année encore, avec votre appui, et grâce à une équipe enthousiaste et ambitieuse. Sète est une perle, de moins en moins méconnue, mais il reste du chemin à parcourir ensemble.

Mille merci à vous et continuons à travailler tous ensemble à faire souffler le vent dans les voiles de Sète et à en faire chaque jour un peu plus une grande destination.

Très cordialement

**Marie de La Forest**

Présidente de l'Office de tourisme

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 établi 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 21,5 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 labes 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: 7J/7 DE 9H30 À 19H

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).

## Quelques chiffres clés

**259 000 visiteurs accueillis en 2018** (déjà 267 500 au 31 octobre 2019)

**66 000 AGENDAS distribués** (2019)

**161 JOURNALISTES accueillis ou renseignés** (2018)

**1 086 146 VISITEURS UNIQUES sur le site tourisme-sete.com** (2018)

**216 600 NEWSLETTERS ouvertes en France** (2018)

**24 000 FANS Facebook** (NOV 2019)

**4 000 FANS Instagram** (NOV 2019)

**177 DEMANDES de groupes** (2018)



## 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

#### › **Nancy Delmas**

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

#### › **Marion Beaujard**

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

#### › **Pauline Bresson**

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

#### › **Maguelonne Bon**

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

#### › **Danielle Dumontel**

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

#### › **Sophie Yates**

Conseillère en séjour,  
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 Bénézéch**

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

#### › **Carmen Di Rosa**

Web, gestion de l'info  
carmen@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

#### › **Isabelle Presta**

Comptabilité  
isabelle.presta@ot-sete.fr  
04 99 04 72 39



# 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 Sète agglomération Méditerranée

› 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.



- › Organisation d'accueil de journalistes, de blogueurs
- › Envoi de newsletters et de dossier de presse
- › Animation des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, chaine 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
- › Mise en place de visites de sites pour les professionnels pour mieux connaître l'offre sétoise et développer leur réseau.

- › 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 Sète agglomération Méditerranée
- › Participation aux réflexions de développement des lignes aériennes depuis l'aéroport de Montpellier
- › Invitation des partenaires aux rendez-vous annuels: bilan marketing et speed meeting
- › mise à disposition de données touristiques (observatoire, étude de clientèle)
  - ⇒ 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'un 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.

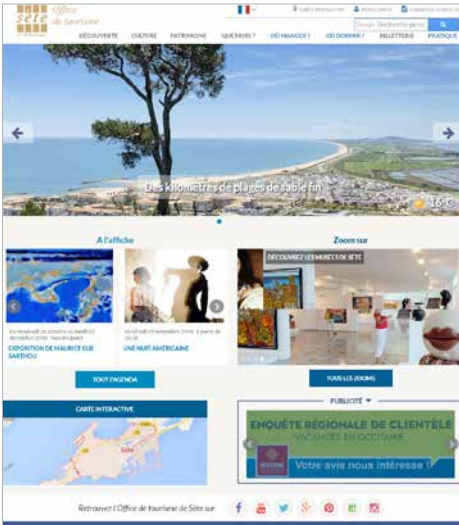
- ⇒ Fédérer, organiser des nouvelles offres, dans des actions spécifiques par cible (groupe, croisières, culture...), imaginer des actions de promotion adaptées.
- ⇒ Les accompagner pour améliorer leurs démarches marketing et leur visibilité sur Internet.

### - 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 et son Office de Tourisme.
- ⇒ 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 (centres nautiques, musées, services techniques...).
- ⇒ 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 présente sur la page d'accueil et dans des rubriques du site.

- > Près d'1,1 million de visiteurs uniques en 2018



## 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.

- > 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 du bassin de Thau.



### 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



### Le plan touristique

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

Vendu 11 à l'office, 0.30 1 ttc pour les professionnels qui souhaitent l'offrir à leur clientèle ou le revendre à 11

› 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

# 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.tourisme-sete.com](http://www.tourisme-sete.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)