

OFFICE DE TOURISME DE SETE

Comité de Direction du 23 septembre 2011

Compte rendu

Le président, François COMMEINHES, ouvre la séance à 15 H 30.

Il sollicite l'avis des membres au sujet du compte rendu de la précédente réunion du Comité de Direction (5 juillet 2011), lequel est adopté à l'unanimité.

Le président sollicite de modifier l'ordre du jour pour délibérer sur la nomination d'un nouveau membre désigné par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Sète, Mèze et Frontignan, ce qui est approuvé à l'unanimité.

Il présente ainsi Mr Yvan GARCIA, secrétaire de la Chambre de Commerce et d'Industrie et président de la Commission Tourisme - Vins et Terroirs. Celui-ci remplace Pierre MAIGRE en qualité de membre titulaire du Comité de Direction de l'Office de Tourisme.

Le président ouvre ensuite le débat d'orientation budgétaire en précisant que chacun a reçu, avec la convocation à la réunion, une note d'information et des tableaux récapitulatifs donnant un aperçu clair des propositions budgétaires pour 2012.

Il donne la parole au directeur, Gilles PANNÉ, qui explicite les propositions faites à la Commission Finances de l'Office de Tourisme réunie préalablement le 12 septembre dernier pour élaborer le projet de budget primitif 2012.

Le projet s'articule autour de deux options principales :

. la première tient scrupuleusement compte des impératifs fixés par la lettre de cadrage du Maire aux services municipaux et organismes associés pour l'établissement de leur budget 2012 avec une recommandation de maîtrise des frais de personnel (ainsi relevés de seulement 2 %) et une obligation de réduction des frais de fonctionnement (ainsi baissés de 1 %). Ce budget est proposé à 1 799 718 euros dont 72 000 euros en investissement.

. la seconde propose un budget évolutif, jugé nécessaire au maintien du niveau de qualité de services de l'Office de Tourisme. Il intègre une dépense de 156 000 euros supplémentaires pour la création de 4 postes d'assistance technique (accueil, développement, administration, finances) et suggère une localisation définitive dans les locaux actuels sous condition de rénovation. Ce budget est évalué à 1 955 718 euros dont 72 000 euros en investissement (hors travaux de rénovation éventuels).

Ont été distribués préalablement à chacun des membres les documents suivants susceptibles d'aider à la décision : note du directeur précisant les deux options, tableau récapitulatif de l'activité de l'Office de Tourisme sur 10 ans en quelques chiffres, indicateurs d'évolution des moyens de l'Office de tourisme sur 10 ans, tableaux comparatifs des budgets depuis 2009 avec les deux options pour 2012.

François COMMEINHES, en tant que maire de Sète, tient à souligner que la qualité de services de l'Office de Tourisme ne sera pas remise en cause quelque soit l'option retenue, suggère une plus grande proximité de travail avec les opérateurs de culture, de l'animation et des sports dans un but d'efficacité et d'économie et indique qu'il va étudier ces propositions budgétaires avec les décideurs de la Ville avant de donner une réponse définitive sur le niveau de contribution de la commune à son Office de Tourisme dans les semaines à venir.

Françoise APICELLA souligne que la qualité d'accueil continuera d'être analysée sur la performance du personnel et qu'il convient donc de ne pas négliger la nécessité de renforcer l'effectif, le recours aux nouvelles technologies n'étant pas une substitution envisageable.

Le vice président Francis HERNANDEZ convient de la difficulté de contribuer davantage dans un contexte tendu mais suggère de faire des choix à partir des résultats constatés. Or, les tableaux communiqués aux membres sont suffisamment explicites de la situation entre une forte progression de la fréquentation, des supports et des résultats promotionnels éloquentes, une gamme de nouveaux services particulièrement renforcée et, parallèlement, une contribution de la Ville diminuée de 300 000 euros sur la même période et une stabilité de l'effectif de personnel.

Les gains d'efficacité au travers d'une synergie encore augmentée avec la Culture, le recours aux nouvelles technologies et les objectifs renforcés d'autofinancement ne suffiront pas à garantir la qualité de service de l'Office de Tourisme.

Il insiste donc pour que l'étude la plus favorable possible de la proposition budgétaire évolutive soit effectuée par la Commission d'arbitrage de la Ville.

Les documents mis à disposition des membres du Comité de Direction sont annexés à ce compte rendu.

Le débat d'orientation budgétaire étant ainsi conclu, le président François COMMEINHES présente deux délibérations relatives à des investissements numériques.

Deux appels d'offres ont été conduits auxquels quatre entreprises ont donné suite pour l'achat d'écrans tactiles et six pour l'installation d'itinéraires de découverte numérique.

La Commission d'appels d'offres de l'Office de Tourisme qui a procédé à l'ouverture des plis le 24 mai 2011 a été réunie le 27 juin puis, sollicitant des approfondissements, le 12 septembre afin de livrer son analyse.

Considérant le niveau d'engagement financier incompatible avec les disponibilités budgétaires actuelles à la lumière des propositions fournies par les sociétés Cartelmatic (35), EasyCatalogue (34), Atomedia (42) et Andelia (04), la Commission d'appel d'offres a proposé de déclarer sans suite le marché concernant les écrans tactiles.

Les membres du Comité de Direction approuvent à l'unanimité cette décision et charge le directeur de trouver d'autres solutions financièrement acceptables.

Suite à l'abandon du projet concernant les écrans tactiles, le Comité de Direction juge utile de donner une suite favorable à l'appel d'offres visant l'achat d'un logiciel d'itinéraire numérisé, compatible avec les moyens budgétaires disponibles, et accepte à l'unanimité la proposition de la Commission d'appels d'offres.

Celle-ci, après étude des dossiers des sociétés Atelier d'Oz (31), Choosit (34), Appquartz (30), Odyssée (42), EasyCatalogue (34) et Furet Company (91), avait considéré l'offre de cette dernière société mieux disante.

Le directeur Gilles PANNÉ justifie ces démarches par l'obligation d'un virage numérique de l'Office de Tourisme qui comprendra, d'ici la fin de l'année, l'application de la charte graphique au site web avec sa mise au gabarit mobile, l'accès public au wifi dans les locaux (pour 5

personnes simultanément avec dispositif de traçabilité des connexions), la pose d'un bandeau de QR codes dans l'entrée principale (susceptibles d'être « flasher » 24 H/24 pour télécharger les informations pratiques nécessaires), l'installation d'écrans tactiles à titre expérimental (amortis par la publicité plutôt que par l'achat) et le lancement d'itinéraires numérisés sous forme d'application pour smartphones (complété par la location de matériel moderne pour les visiteurs non propriétaires de téléphones mobiles).

Le président explique que les normes et les modalités de classement des offices de tourisme ayant changé récemment, notamment avec l'abandon de la hiérarchie en 4 étoiles au profit d'une hiérarchisation qualitative en 3 catégories, il convient, conformément aux obligations administratives de solliciter à nouveau le conseil municipal pour autoriser l'office de tourisme à viser la catégorie 1, correspondante au classement 4* actuel.

Cette démarche est approuvée à l'unanimité.

Le directeur étant prié de sortir de la salle, le président propose de reconduire le contrat de travail du directeur pour trois ans à compter du 1^{er} janvier 2012 selon les obligations relatives au contrat de droit public à reconduction expresse.

Les membres du Comité de Direction approuvent à l'unanimité ce renouvellement sans modification de contrat.

Le président demande leur accord aux membres du Comité de Direction pour une décision modificative concernant des ajustements nécessaires en fin d'année pour les dépenses et les recettes en fonctionnement et en investissement.

Les membres du Comité de Direction approuvent à l'unanimité.

Le président communique aux membres du Comité de Direction la liste détaillée de toutes les décisions prises par le directeur dans le cadre de sa délégation de compétences depuis la réunion précédente et rappelle que les éléments et dossiers sont à la disposition de tous.

Au titre des questions diverses, le directeur explique la démarche de dématérialisation de la taxe de séjour dont la déclaration et le règlement pourront dorénavant être effectués en ligne à compter du mois d'octobre.

Françoise APICELLA confirme la volonté de l'UMIH d'être davantage associée aux décisions de la Ville concernant les autorisations de restauration et de bars sur les manifestations culturelles organisées ou soutenues par la Ville.

Elle réitère ainsi sa demande d'entretien avec l'adjoint à la Culture afin de discuter des pratiques de buvette et restauration sur les festivals que les professionnels estiment concurrentielles.

En l'absence d'autres questions diverses, le vice président Francis HERNANDEZ remercie les membres du Comité de Direction et lève la séance à 17 H 00.

Compte rendu effectué par Gilles PANNÉ,
Le 27 septembre 2011