

10.12.2011

## **OFFICE DE TOURISME DE SETE**

### **Comité de Direction du 9 décembre 2011**

### **Compte rendu**

Le président de l'Office de Tourisme, François COMMEINHES, maire de Sète, ouvre la séance à 12 H 15.

Il propose aux membres du Comité de Direction d'approuver le compte rendu de la réunion précédente (23 septembre 2011) ce qui est fait à l'unanimité.

Il précise que Monsieur Armand FORMATO a été désigné par le Conseil Municipal pour siéger au Comité de Direction en tant que membre suppléant, remplaçant Régis LOMBARDI.

Cette modification dans la composition du Comité de Direction est approuvée à l'unanimité.

Il invite le directeur, Gilles PANNÉ, à présenter le projet d'activité 2012 (un document complet ayant été adressé préalablement par voie électronique aux membres).

Celui-ci commente de manière très synthétique les actions envisagées autour de quatre axes principaux : orientation budgétaire et stratégie générale, accueil modernisé, organisation de l'offre touristique et culturelle, marketing et promotion.

En matière budgétaire, il souligne la poursuite de l'effort de maîtrise budgétaire et la nécessité corollaire d'améliorer encore les ressources d'autofinancement

Il propose d'aborder les détails de ce budget primitif 2012 lors de la délibération suivante dédiée à son vote.

Il précise que le budget primitif 2012 est fixé à 1 868 900 euros (contre 1 641 846 euros pour 2011), le différentiel tenant essentiellement au coût salarial d'un agent supplémentaire mis à disposition de l'Office de Tourisme par la Ville, à une prévision de recettes supplémentaires de l'ordre de 100 000 euros en vente pour le compte de tiers, à un meilleur recouvrement attendu de la taxe de séjour et à des participations plus élevées de partenaires parmi lesquels le casino.

Ce budget a été calé sur les objectifs de la lettre municipale de cadrage comprenant la limitation de la revalorisation de la masse salariale à + 2% et la baisse des dépenses de fonctionnement et d'actions à - 1% auquel ont été ajoutés 50 000 euros de valorisation du personnel supplémentaire mis à disposition par la Ville.

Il indique que la contribution de la Ville a donc été sollicitée à hauteur de 980 000 euros, ce qui nécessitera par ailleurs une recette d'autofinancement de 888 900 euros représentant 47,5 % du budget primitif total.

Le directeur souligne les rendez-vous importants du début de l'année 2012 pour l'obtention du classement en catégorie 1 selon les nouvelles normes dorénavant applicables, le renouvellement de la certification dont la durée a été ramenée à 18 mois (au lieu de 3 ans) et la performance que l'Office de Tourisme devra accomplir en 2012 pour hausser encore le niveau d'autofinancement.

Le directeur confirme l'organisation des trois antennes saisonnières telles que mises en place avec satisfaction en 2011, prévoit la relance du projet de Centre Info Tourisme visant à mieux collecter les données nécessaires au contenu des supports de communication et confirme le

renouvellement des outils de découverte touristique dans le cadre de la modernisation numérique engagée.

En matière de développement de l'offre touristique et culturelle, il prévoit de continuer à améliorer les offres touristiques bénéficiant de labels Qualité, de continuer à organiser l'offre accessible aux handicapés en vue d'obtenir le label Destination pour Tous, de relancer la promotion vers les groupes, d'entretenir la mission de veille et d'observation de l'activité touristique, d'appliquer les recommandations déterminées dans le Schéma de Développement Touristique mis à jour en 2011 et d'organiser la 10<sup>ème</sup> édition des Assises du Tourisme.

En matière de stratégie marketing et de promotion, il suggère de poursuivre la communication dans le cadre des 7 axes majeurs définis en 2010 auquel un 8<sup>ème</sup> a été ajouté : celui des offres destinées aux groupes.

Quelques ajustements seront effectués dans la gamme éditoriale et la promotion par Internet sera amplifiée notamment dans le sens de prendre en compte la mobilité, notamment pour rechercher l'adaptation ergonomique aux nouveaux supports.

Le relationnel avec la presse constitue une stratégie intéressante à poursuivre de même que les partenariats de promotion partagée, en particulier celui entrepris depuis plusieurs années avec Thau Agglo ou celui, nouveau, avec l'aéroport de Béziers/Cap d'Agde.

Le projet d'activité 2012 est approuvé à l'unanimité.

Le président, François COMMEINHES, demande au directeur d'exposer les grandes lignes du budget primitif 2012.

Gilles PANNÉ indique qu'il est fixé à 1 868 900 euros dont 1 809 000 euros en fonctionnement et 59 900 euros en investissement.

Il précise que la contribution de la Ville a été sollicitée à hauteur de 980 000 euros dont 325 000 euros lui seront remboursés en fin d'année au titre des frais de personnel mis à disposition et de charges locatives.

Francis HERNANDEZ précise que 50 000 euros ont été ajoutés à la masse salariale par rapport à l'orientation budgétaire prise lors du Comité de Direction précédent (projet 1), cette somme correspondant à la mise à disposition d'un nouvel agent supplémentaire par la Ville à l'Office de Tourisme à partir de 2012.

Par ailleurs, conformément aux obligations de gestion de l'EPIC, les postes 6251 relatif aux voyages et déplacements, 6288 relatif aux autres services extérieurs et 6536 relatif aux frais de représentation sont dotés de fonds limités respectivement à hauteur de 7 500 euros, 30 000 euros et 5 000 euros.

Le projet de budget primitif 2012 est adopté à l'unanimité.

Compte tenu de la nécessité d'engager les principales opérations dès le début de l'année, le vice président sollicite l'autorisation d'ouverture d'une ligne de trésorerie en cas de besoin, procédure de précaution déjà prise les années précédentes sans qu'elle n'ait jamais été utilisée jusqu'alors.

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

Le président, François COMMEINHES, demande au directeur de commenter le document (distribué aux membres) récemment communiqué en conférence de presse pour expliciter les 10 ans d'activité de l'Office de Tourisme.

Gilles PANNÉ insiste notamment sur les excellents résultats de fréquentation de l'Office de Tourisme passés de 82 500 visiteurs à 170 000 en 2011, année record, et la progression fulgurante du site Internet, alors inexistant et chiffrant près de 950 000 connexions en 2011.

Plutôt que de détailler les autres sujets évoqués dans cette réunion du Comité de Direction, le directeur engage les membres à assister plutôt aux prochaines Assises du Tourisme, fixées le 16 décembre, au cours desquelles les grands axes du développement touristique et les actions incluses dans le « virage numérique » seront explicitées.

Le président, François COMMEINHES, propose de passer une convention de partenariat promotionnel avec l'aéroport de Béziers/Cap d'Agde qui a vu sa fréquentation passée de 50 000 à 200 000 visiteurs entre 2009 et 2011 suite au lancement de nouvelles lignes low cost. Ce projet de partenariat pour trois ans dont le contenu est explicité par le directeur, est approuvé à l'unanimité.

Le président sollicite l'accord des membres du Comité de Direction pour la reconduction pour trois ans du contrat avec la société Ingénie, titulaire du système d'exploitation du site Internet actuel de l'Office de Tourisme.

Une rupture de contrat risquerait d'entraîner justement une rupture du site alors que la société donne satisfaction, comme à plus de 110 offices de tourisme qu'elle traite avec le même outil. Les membres du Comité de Direction approuvent cette proposition à l'unanimité.

Le président demande à Francis HERNANDEZ d'explicitier le contrat d'installation de bornes d'informations tactiles proposé à délibération.

Celui-ci indique qu'après avoir renoncé à l'achat du matériel lors d'un appel d'offres précédent en raison du coût trop élevé, alors inaccessible au budget de l'Office de Tourisme, il avait reçu une nouvelle proposition de la société EasyCatalogue, domiciliée dans l'Hérault, qui suggérait d'installer deux écrans tactiles de nouvelle génération à l'intérieur et à l'extérieur de l'Office de Tourisme à coût réduit sous condition de s'appuyer sur une régie publicitaire complémentaire.

Compte tenu d'un niveau de participation à la maintenance de ces deux bornes plus conforme aux moyens budgétaires de l'Office de Tourisme, l'expérience est approuvée par la majorité des membres du Comité de Direction, Françoise APICELLA s'abstenant.

Le vice président propose de remettre aux agents permanents de l'Office de Tourisme (hormis le directeur) un cadeau de fin d'année d'une valeur de 60 € chacun, similaire à celui offert par la Ville aux employés municipaux.

Les membres du Comité de Direction approuvent à l'unanimité, Emile ANFOSSO et Jean Marie TAILLADE n'ayant pas pris part au vote.

Le président demande aux membres du Comité de Direction de se prononcer sur le nouveau tableau des amortissements ainsi mis à jour ce qui est fait à l'unanimité.

Il présente le projet de décision modificative n°2 afin de procéder à quelques ajustements budgétaires avant la clôture de l'exercice 2011.

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

Il rend compte de l'activité du bureau de change qui fait l'objet d'une délégation de service public dont le terme est en avril 2012.

Les membres se demandent s'il est raisonnable de poursuivre cette démarche dans ces conditions et s'il ne serait pas préférable de la gérer directement à la fois dans une économie de place, susceptible d'être réaffectée pour le public, et d'une possibilité d'autofinancement supplémentaire. La question sera abordée lors de la prochaine réunion du Comité de Direction fin janvier.

Le président communique pour information aux membres du Comité de Direction le tableau récapitulatif des décisions prises par le directeur depuis la réunion précédente dans le cadre de sa délégation de compétences.

Au titre des questions diverses, Bernard BOURDON effectue une intervention pour présenter les effets de la nouvelle grille horaire SNCF qui fonctionnera à partir du 11 décembre et souligne qu'elle concourt à une desserte plus lisible et renforcée de Sète depuis Paris et, dorénavant, depuis les capitales régionales comme Toulouse, Lyon et Marseille.

Le rapport écrit sera fourni au début de l'année prochaine aux membres du Comité de Direction qui le souhaiteront.

Enfin, le directeur, Gilles PANNÉ, tient à commenter sa lettre de démission envoyée au président le 16 novembre dernier, lettre par laquelle il le remercie de la confiance témoignée pendant dix ans et souligne que ce départ est conduit par la seule volonté de relever un autre challenge professionnel à une échelle nouvelle d'une communauté d'agglomération.

Il assure que, contrairement aux craintes ou rumeurs infondées ayant circulées, la mission de l'Office de Tourisme sera poursuivie avec autant de compétence par le personnel mis en place dans une organisation bien rôdée.

En l'absence d'autres questions diverses, le président et le vice président rappellent la tenue des 9èmes Assises du Tourisme le 16 décembre et lèvent la séance à 14 H 00.