

OFFICE DE TOURISME DE SETE

Comité de Direction du 5 mars 2010

Compte rendu

Le président, François COMMEINHES, ouvre la séance à 14 H 30 et confie le soin à au vice président, Francis HERNANDEZ, de rapporter les points à l'ordre du jour. Celui-ci sollicite l'approbation du compte rendu de la réunion précédente (11 décembre 2009) ce qui est fait à l'unanimité.

Le vice président, Francis HERNANDEZ, demande ensuite au directeur d'explicitier le bilan d'activité annuel 2009 pour lequel un dossier (également téléchargeable à partir du site Internet de l'Office de Tourisme) a été remis avec la convocation à chacun des membres.

Gilles PANNÉ, au moyen d'une présentation assistée par ordinateur, rappelle les principaux axes de l'activité 2009 répartis en cinq points : maîtrise budgétaire, organisation générale, accueil et information, promotion touristique et organisation de l'offre.

En matière de maîtrise budgétaire

Il annonce notamment que le compte d'exploitation sera consolidé à 1 671 833 euros pour 2009 (avec un excédent prévisionnel de 147 550 euros) et appelle les principales constatations suivantes : le budget a continué d'évoluer positivement (+ 70 % entre 2003 et 2009), le résultat dégage un excédent similaire à celui des années précédentes (gestion prudente compte tenu de l'incertitude des recettes) et la contribution de la Ville a été ramenée à 53 % (en comparaison, 88% en 2003).

Le niveau inespéré de recettes prévisionnelles de taxe de séjour à 250 942 euros (nets de la taxe additionnelle départementale) et le résultat intéressant de recettes de vente pour le compte de tiers à hauteur de 332 500 euros (en hausse compte tenu de la qualité de la programmation festivalière ayant entraîné un très bon niveau de fréquentation) confortent le résultat budgétaire 2009.

En matière d'organisation générale

La réalisation d'un bilan du fonctionnement général par un auditeur extérieur, Marcel BRUZZO, à la demande du président et du vice président, aura confirmé la bonne organisation de l'Office de Tourisme.

Les mesures concrètes d'éco responsabilité prises à l'interne auront permis d'afficher une volonté concrète de participer aux objectifs de développement durable de la Ville même si les travaux d'entretien du bâtiment ont été réduit au minimum compte tenu de l'annonce faite par le Maire de déménager sous deux ans l'Office de Tourisme dans les anciens locaux désaffectés de l'Ifremer.

L'effectif de personnel est resté stable à 14,2 équivalents temps plein (complétés par 2,5 ETP en recrutement saisonnier) même si une réorganisation de l'organigramme fonctionnel a été lancée

notamment pour intégrer au fonctionnement la révolution Internet dans l'information des touristes.

En matière d'accueil et d'information

Il précise que la conjoncture défavorable au tourisme aura entraîné le recul du nombre de contacts en 2009, à l'instar des autres organismes départementaux et régionaux, même si le volume de visiteurs à l'Office de Tourisme est nettement remonté : 719 236 contacts (141 720 visiteurs, 37 318 appels téléphoniques et 540 198 consultations Internet).

Avec 16 300 places vendues sur les manifestations (soit environ 2 000 de plus que l'année précédente) et des nouvelles formules originales mises en place (chèque Qualité Res"Thau et gamme de coffrets cadeaux Sète Box), les produits d'accueil auront été attractifs en 2009.

Pour autant, les brochures en exercice pour trois ans auront fait l'objet de simples ajustements, l'Office de Tourisme s'étant consacré en matière d'accueil à la mise en place progressive d'une antenne administrative de la mairie dans ses locaux et à réorganiser l'accueil des passagers des paquebots de croisière.

En matière de promotion touristique

L'Office de Tourisme aura maintenu à flots son site web principal (malgré le dépôt de bilan de son prestataire) et développé de nouveaux outils pour améliorer la visibilité de la destination sur le web.

Il a accompli un virage total vers la @promotion en accentuant les partenariats avec d'autres sites institutionnels porteurs d'image (tourisme.fr, villepassion.fr, franceguide.com...) et poursuivi la coopération territoriale avec les autres offices de tourisme de Thau et la Communauté d'Agglomération.

Il a repositionné ses annonces publicitaires de façon préférentiel sur le lieu de séjour pour inciter à la consommation, renouvelé son relationnel avec la presse touristique nationale, engagé de nouvelles opérations de promotion partagée avec des réseaux nationaux (Famille Plus, Sites d'Exception en Languedoc...).

Il a également profité du congrès national des responsables de pèlerinage pour positionner Sète comme une étape des groupes vers Lourdes avec les opérateurs de voyage présents sur la manifestation.

En matière d'organisation de l'offre

L'atout culture a été le thème central des 7èmes Assises du Tourisme particulièrement réussies en décembre.

La carte Ambassadeur a été développée aussi bien en contenu qu'en quantité (3 500 exemplaires en circulation).

L'Office de Tourisme a particulièrement soigné l'organisation de l'offre labellisée, notamment pour ce qui relève des prestations liées à la famille et aux enfants (Famille Plus) ou, de manière plus classique, aux meublés locatifs (Clévacances).

Enfin, des résultats tangibles ont été constatés dans l'amélioration de la desserte TGV de la ville suite à un travail de fond engagé depuis trois ans.

Le bilan d'activité est approuvé à l'unanimité.

Le vice président, Francis HERNANDEZ, explicite les motivations et les modalités de la procédure de dématérialisation des convocations des membres au Comité de Direction, laquelle s'insère dans la stratégie d'éco responsabilité évoquée précédemment.

Ce projet est accepté à l'unanimité.

Le vice président demande aux membres du Comité de Direction d'approuver le compte d'exploitation 2009 lequel dégage un excédent de 147 550 euros, d'adopter le compte de gestion concordant au compte d'exploitation et au sujet duquel le trésorier municipal a pu apprécier la

sincérité et la conformité aux règles de comptabilité publique, d'approuver la proposition d'affectation des résultats au compte administratif 2010 et, enfin, de porter les résultats des deux sections au budget supplémentaire de l'exercice 2010.

Emile ANFOSSO sollicite de savoir à quel type de dépenses a été consacré principalement le budget d'investissement 2009 ce en quoi le directeur lui répond l'achat d'un véhicule de livraison et l'entretien des locaux.

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

Le président, François COMMEINHES, demande au directeur de bien vouloir présenter la stratégie marketing pour la promotion 2010 engagée par l'Office de Tourisme.

Gilles PANNÉ présente succinctement le document complet distribué à chaque membre avant la séance.

Document qui précise l'objectif principal (étaler la fréquentation toute l'année), les étapes successives depuis 2003, la méthode et les supports.

Il apparaît notamment la nécessité d'ajuster les éditions, de se concentrer sur l'outil électronique et de développer un marketing thématique autour de 7 sujets majeurs (les bons plans pour séjourner, les bons plans pour visiter, l'atout culture, le goût de la gastronomie, destination Famille Plus, l'été à Sète et les ambassadeurs de Sète) correspondants aux cibles de clientèle visées.

Les membres du Comité de Direction approuvent cette stratégie et valident à l'unanimité les principaux contrats publicitaires à engager simultanément (Midi Média, Gazette de Montpellier, Totem de l'Info et Ecopresse).

Le vice président, Francis HERNANDEZ, explicite les résultats enregistrés par la commission d'appels d'offres concernant le marché à procédure adaptée pour les travaux de propreté de l'Office de Tourisme.

La société DSNV, mieux disante, est renouvelée à l'unanimité.

Il précise les conditions d'aliénation du matériel informatique devenu obsolète et stocké à l'Office de Tourisme progressivement depuis plusieurs années. Afin de faire de la place, il est proposé que ce matériel soit cédé à prix concurrentiel ou débarrassé dans le respect des normes environnementales en vigueur, ce qui est approuvé à l'unanimité.

Le vice président fait lecture des décisions prises par le directeur dans le cadre de sa délégation de compétences.

Au chapitre des questions diverses, il présente les opérations relatives au départ de la 20^{ème} édition du Rallye des Gazelles depuis Sète les 12 et 13 mars ainsi que les démarches de soutien à la collecte de fonds engagé en parallèle par l'association Cœur de Gazelles auxquelles l'Office de Tourisme a tenu à s'associer.

Le directeur précise que trois appels d'offres (observatoire du tourisme, schéma de développement touristique et utilisation d'un photocopieur professionnel seront à traiter lors du prochain Comité de Direction).

L'ordre du jour étant épuisé, le vice président, Francis HERNANDEZ, remercie les membres du Comité de Direction et lève la séance à 16 H 00.