

OFFICE DE TOURISME DE SÈTE (HÉRAULT)

PETIT VADE MECUM EN 25 POINTS

Statut

1. L'Office de Tourisme est municipal et exerce sous statut juridique d'EPIC (Etablissement Public Industriel et Commercial depuis le 1^{er} janvier 2003).
Il s'agit d'une gestion autonome qui autorise les activités commerciales, celle-ci étant assujettie à la TVA.
Compte tenu de ce statut, la Ville est tenue de reverser la totalité de la recette de la taxe de séjour à l'Office de Tourisme.
2. Selon loi d'août 2004, le président n'est plus de droit le maire de la commune : il doit dorénavant être élu par le Comité de Direction.
Cette loi impose maintenant une majorité d'élus municipaux dans la composition du Comité de Direction (soit 8 postes de titulaires sur 15 et autant de suppléants).
3. Si le quorum n'est pas atteint (soit au moins 8 voix), une nouvelle convocation du Comité de Direction doit être effectuée sous 8 jours et les délibérations sont alors valables quelque soit le nombre de membres présents.
4. Le directeur, non fonctionnaire, est recruté sous contrat de droit public de 3 ans à reconduction expresse.
Outre le directeur, le personnel est actuellement constitué de 8 agents de la collectivité mis à disposition (cette charge salariale étant remboursée à la Ville) et de 6 agents de droit privé placés sous la convention collective des organismes territoriaux du tourisme (OT, CDT, CRT).

Missions

5. Les missions principales de l'Office de Tourisme, définies dans son règlement intérieur, sont les suivantes :
 - . accueil et information du public (touristes et résidents),
 - . promotion de la ville (prospection de clientèles),
 - . organisation de l'offre touristique (notamment labellisée),
 - . définition des axes de développement touristique pour le territoire (schéma de développement et avis sur les projets d'équipements).
6. Remarque : dans un objectif de cohérence et de non redondance avec les autres missions municipales, notamment celle de la Culture, de l'Animation ou des Sports, l'Office de Tourisme n'a pas conservé la mission d'animation et, en conséquence, n'est l'organisateur d'aucune manifestation publique importante.

Fonctionnement

7. Le Comité de Direction est constitué de 30 membres (15 titulaires et 15 suppléants) parmi lesquels 16 élus désignés par la Municipalité et 14 personnalités désignées par leurs organisations professionnelles (les suppléants sont systématiquement conviés aux travaux mais ils ne votent qu'en l'absence de leurs titulaires).
8. En moyenne, le Comité de Direction se réunit 5 fois par an (les membres ne peuvent avoir recours aux pouvoirs, seul un suppléant peut voter pour le compte de son titulaire absent).
9. Des organes consultatifs ont été créés dans le but d'associer les partenaires le plus largement possible, le statut d'EPIC ne permettant ni adhésion, ni cotisation annuelle comme cela est en cours dans les structures sous statut associatif.
Ces organes consultatifs sont :
 - . la Commission Accueil et Promotion (tous les partenaires institutionnels et socio professionnels y sont invités 1 à 3 fois par an),
 - . la Commission Finances et Appels d'offres (restreinte à 5 membres, elle prépare le budget, effectue les ouvertures de plis et analyse les appels d'offres),
 - . le Comité Qualité Local (réuni 2 fois par an, il est composé d'élus, socio professionnels et techniciens intuite personae).
10. Le directeur est ordonnateur (signe tous les contrats ou engagements, le Trésor Public les règle).

Au 3 juin 2008 les membres du Comité de Direction sont les suivants :

(élus désignés par la Ville)

(8 titulaires)

*François COMMEINHES
Antoine DE RINALDO
Francis HERNANDEZ
Laurence MAGNE
Jean Marie TAILLADE
Elyane ALBANO
Serge PAIOLA
Emile ANFOSSO*

(8 suppléants)

*Colette POUZOULET
Michel BODART
Rodolphe MEZAN
Blandine AUTHIE
Régis LOMBARDI
Nadia TAOUIL
Josette FAURA
Marie Ange MOLINIER*

(socio professionnels désignés par leurs organisations)

(7 titulaires)

*Patrick THOURAILLE (UMIH)
Madeleine DURAND (UMIH)
Françoise APICELLA (UMIH)
Christian BANEGAS (FNAIM)
François SABATINO (FHPA)
David COSTE (UNAT)
Gilles AUDRAN (CCI)*

(7 suppléants)

*Daniel RABILLOUD (UMIH)
Henri PHILIP (UMIH)
Francis LONGO (UMIH)
Sébastien DE VREESE (FNAIM)
Jean Pierre LAFALLA (SEPTR)
Aimé BERGER (FUAJ)
Didier CALAS (SNAV)*

Budget

11. Service Tourisme en 2000 : 440 000 € (charges de personnel incluses)
Office de Tourisme en 2003 : 1 150 000 € (charges de personnel incluses)
Office de Tourisme en 2007 : 1 650 000 € (charges de personnel incluses)
12. Contribution de la Ville en 1999 : 440 000 € (100 %)
Contribution de la Ville en 2003 : 990 000 € (85 %)
Contribution de la Ville en 2007 : 825 000 € (50 %)

Classement

13. En 1996 : 3 étoiles
En 1999 : n'est plus homologué
En 2003 : 3 étoiles
En 2007 : 4 étoiles + certification AFNOR (sur seulement 60 en France parmi 3 600 offices de tourisme homologués).

Personnel

14. En 1999 : 10 personnes ETP + 1 ETP saisonniers
En 2003 : 15 personnes ETP + 3 ETP saisonniers
En 2007 : 15 personnes ETP + 3 ETP saisonniers (= 20 postes)

ETP = équivalent temps plein

Au 3 juin 2008, le personnel technique en poste est le suivant :

Gilles PANNEÉ (directeur)

Elisabeth ROBERT (responsable administration et finances)

Carole LOPEZ (secrétaire de direction)

Corine BEAUJARD (responsable Qualité, labels, éditions et schéma de développement touristique)

Maryline GOMEZ (responsable promotion, communication et presse)

Laetitia BENEZECH (assistante promotion et Internet)

François CIVEYREL (responsable informatique et moyens matériels)

Marie Véronique ANFOSSO (responsable du personnel et suivi des appels d'offres)

Isabelle PRESTA (comptable et règlements)

Irena MILOSEVIC (responsable du service d'Accueil)

Alice COULET (adjoite à la responsable du service d'accueil, billetterie, agenda des activités)

Danielle DUMONTEL (agent d'accueil, guide pour la presse et les personnalités)

Sophie YATES (agent d'accueil, responsable de la boutique)

Véronique CARAVANO (agent d'accueil)

Maguelonne BON (agent d'accueil)

Ouverture

15. En 1999 : 305 jours pour 2000 heures
En 2003 : 363 jours pour 2500 heures
En 2007 : 363 jours pour 2800 heures

Fréquentation

16. En 1996 : 96 000 visiteurs, 33 000 appels téléphoniques, 0 connexions Internet
En 2003 : 123 000 visiteurs, 48 000 appels téléphoniques, 12 000 connexions Internet
En 2007 : 162 000 visiteurs, 45 000 appels téléphoniques, 563 000 connexions Internet

Principaux services

17. En 1999 : Information + visites guidées + bureau de change.
18. En 2003 : Information + bureau de change + visites guidées + billetterie spectacles + boutique souvenirs + mur à brochures + service Promotion + Schéma de développement touristique.
19. En 2007 : Information + bureau de change + visites guidées + visites audio guidées + billetterie spectacles + boutique souvenirs + mur à brochures + présentoir cartes et menus restaurants + bourse à l'emploi en ligne + carte Ambassadeur + observatoire du tourisme en ligne + journal d'actualité professionnel (papier et en ligne) + service Promotion + Schéma de développement touristique.

Labels obtenus

20. En 1999 : aucun
En 2003 : Meublés Clévacances
En 2007 : Meublés Clévacances, Tourisme Handicap, Famille Plus, Qualité Tourisme, NF Services AFNOR (certification obtenue en juillet 2006, confirmée en mai 2008)

Les grands rendez-vous de l'OT

21. En 1999 : aucun
En 2003 : Assises du Tourisme + Petits déjeuners du Maire
En 2007 : Assises du Tourisme + Petits déjeuners du Maire + Bar à Quai de la Saint Louis + Trophée du Fair Play Pescatore

Principales recettes de l'Office de Tourisme

22. Taxe de séjour en 1999 : 110 000 € (versée au budget général de la Ville)
Taxe de séjour en 2003 : 185 000 € (90 % versés obligatoirement à l'EPIC, 10 % au Département)
Taxe de séjour en 2007 : 245 000 € (90% à l'EPIC, 10 % au Département)
23. Billetterie pour le compte de tiers en 2003 : 66 500 €
Billetterie pour le compte de tiers en 2007 : 315 500 €
24. Boutique en dépôt vente pour 2003 : 5 800 €
Boutique en dépôt vente pour 2007 : 18 000 €
25. Total des ventes par l'OT en 2003 : 98 500 €
Total des ventes par l'OT en 2007 : 393 600 €

