

OFFICE DE TOURISME

Béziers
méditerranée

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018



L'AGGLO
Béziers
méditerranée





OFFICE DE TOURISME BÉZIERS MÉDITERRANÉE

L'activité 2018 en chiffres

SOMMAIRE

- 1 • STRATÉGIE GÉNÉRALE
ET BILAN FINANCIER
- 2 • POUR UN ACCUEIL
DE QUALITÉ
- 3 • STRUCTURER L'OFFRE
TOURISTIQUE
- 4 • PROMOUVOIR
LA DESTINATION

MAINTENIR LE NIVEAU DE RÉFÉRENCE

1

→ **assurer** le « remplissage » estival de la destination (long séjour),



→ **étirer** davantage la fréquentation sur les ailes de saison (court séjour en moyenne et basse saison),

→ **attirer** de nouveaux flux de clientèle excursionniste (à la journée),

→ **favoriser** la circulation des visiteurs sur l'ensemble du territoire (depuis les points de concentration touristique vers les zones moins fréquentées),



→ **augmenter** la consommation touristique sur le territoire (restauration, activités de loisirs, produits du terroir),



→ **gérer** dans sa globalité le **site de Fonseranes** depuis le 1^{er} juillet 2017.

BILAN FINANCIER / Le budget principal

FONCTIONNEMENT

Dépenses de fonctionnement
→ **2 582 058 €**
(2 393 645 € en 2017)

Recettes de fonctionnement
→ **2 712 341 €**
(2 902 728 € en 2017
1 793 283 € en 2013)

Résultat de l'exercice
→ **130 283 €**
Résultat de clôture
→ **478 924 €**

INVESTISSEMENT

Dépenses d'investissement
→ **167 487 €**

Recettes d'investissement
→ **133 858 €**

Résultat de l'exercice
→ **- 33 629 €**
Résultat de clôture
→ **- 18 910 €**

Le résultat consolidé de l'exercice
→ **96 654 €**

Le résultat consolidé de clôture
→ **460 014 €**
(381 730 € en 2017
321 230 € en 2013)

BILAN FINANCIER

/ Le budget annexe «Fonseranes»

FONCTIONNEMENT

Dépenses de
fonctionnement
→ **546 817 €**

Recettes de
fonctionnement
→ **502 861 €**

Résultat de l'exercice
→ **- 43 956 €**
Résultat de clôture
→ **- 23 962 €**

INVESTISSEMENT

Dépenses d'investissement
→ **1 072 €**

Recettes d'investissement
→ **62 374 €**

Résultat de l'exercice
→ **61 302 €**
Résultat de clôture
→ **28 721 €**

Le résultat consolidé
de l'exercice
→ **17 346 €**
(- 12 587 € en 2017)

Le résultat consolidé
de clôture
→ **4 759 €**

ACTIVER LE LEVIER DE L'AUTOFINANCEMENT

> BUDGET PRINCIPAL

RECETTES

1 296 864 €

(1 356 293 € en 2017
1 076 176 € en 2016
937 397 € en 2013)



DONT TAXE DE SÉJOUR

955 473 €

(986 209 € en 2017
787 005 € en 2016
784 982 € en 2013)



DONT PARTENARIAT / SERVICES / BOUTIQUES / COMMISSIONS ET REDEVANCES

262 006 €

(311 585 € en 2017
211 559 € en 2016
58 898 € en 2013)



SUBVENTION COMMUNAUTÉ DE L'AGGLOMÉRATION

1 043 014 €

(1 226 414 € en 2017
1 145 000 2013)

ACTIVER LE LEVIER DE L'AUTOFINANCEMENT

> BUDGET FONSERANES

RECETTES

502 861 €

sur l'exercice 2018



297 161 €

de stationnement



89 532 €

de redevances
et conventions
d'occupation
temporaires des
comptoirs



116 168 €

de produits
boutiques,
billetterie du
cinéma immersif,
location
d'audioguide.

BILAN FINANCIER

/ Le budget consolidé (Principal + Annexe «Fonseranes»)

Le budget exploitation de l'exercice

2018 affiche un excédent de **+ 86 328 €**,
soit avec le report à nouveau de 2017, un
résultat de clôture de **+ 454 963 €**.



Le budget d'investissement présente un
résultat de clôture de **+ 9 811 €**,
soit pour les deux sections un résultat
de clôture final de **+ 464 774 €**.



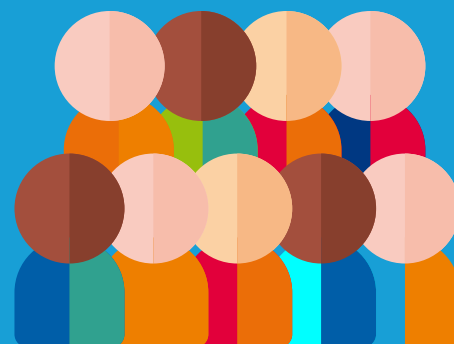
EN 2018, LE COMITÉ DE DIRECTION S'EST RÉUNI **6 FOIS**

62 délibérations

présentées en séance et soumises à l'approbation
des membres délibérants (*58 en 2017*),
complétées par

44 décisions ou arrêtés du directeur
(*31 en 2017*).

UNE POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES RENFORCÉE



31 collaborateurs permanents
(pour 26,9 équivalents temps plein)



dont 4 agents
de la fonction publique mis à disposition par la Communauté
d'Agglomération (3,05 équivalents temps plein)

UNE POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES RENFORCÉE

Le recrutement de **23 salariés**
en **contrats saisonniers**
d'avril à octobre,

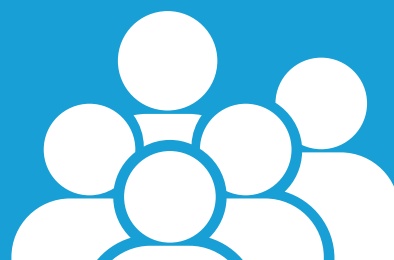
L'accueil de **20 stagiaires** dans
le cadre de conventions de
stage avec des **écoles locales**.



L'Office de Tourisme procède également au suivi des actions de formation.

Le personnel se forme et se diplôme tout en travaillant, avec 2 nouvelles diplômées cette année : un titre professionnel Chargé de Projets E-tourisme en formation et VAE et une licence Marketing Territorial et

Patrimonial en VAE. Il est à noter que les demandes de formation, la mise en place de journées dédiées, ainsi que les demandes plus spécifiques liées au bilan de compétences, à la VAE et à l'activation des Comptes personnels de Formation (CPF) font l'objet de montage de dossiers en lien avec notre OPCA l'AGEFOS.



POURSUIVRE LE PLAN D'ORGANISATION DE L'ACCUEIL ET DE L'INFORMATION DES VISITEURS



282 215

visiteurs reçus
en 2018
*contre 73 238
en 2011*

82%

de clientèle
française

18%

de clientèle
étrangère

1 304

courriers et

2 728

mails traités

(2133 mails en 2017)



14 824

appels
téléphoniques
en 2018

(14 887 en 2017)



POURSUIVRE LE PLAN D'ORGANISATION DE L'ACCUEIL ET DE L'INFORMATION DES VISITEURS

Flux en nombre de visiteurs dans les Bureaux d'Information de l'Office de Tourisme

	Béziers Mail Chapat	Béziers Centre Historique	Sérignan Cigalière	Valras- Plage	Villeneuve-lès- Béziers	Total	Béziers Fonseranes	Total Global
2011	21636	6972	4302	32886	3053	68849	4389	73238
2014	27826	41363	6831	40516	4092	120628	72061	192689
2015	903	91220	5654	49601	5684	153062	87310	240372
2016	fermé	93860	5263	65853	13955	178931	33044*	211975
2017	fermé	85066	6499	54357	14094	160016	79852**	239868
2018	fermé	69708	7781	51215	10721	139425	142790	282215

* site fermé au public en 2016 et accueil temporaire dans une structure provisoire installée sur le nouveau parking.

** comptage manuel sur l'exercice 2017.

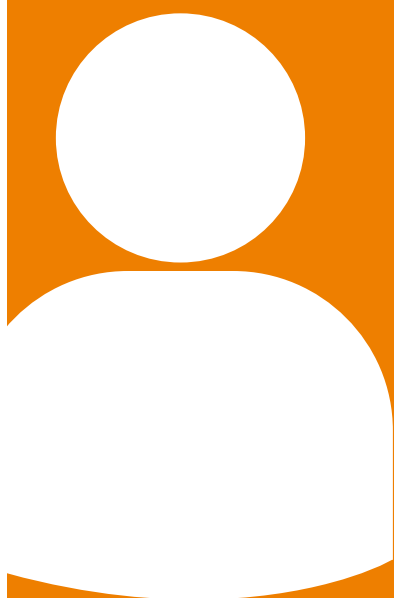
CONSOLIDER LES VISITES GUIDÉES



Le dispositif a permis
d'accompagner
6 625 visiteurs
sur la destination
en 2018

(contre 4 925 en 2017, 4 500 en 2016 et
2 138 en 2015).

LES BALADES CONTÉES POUR LES INDIVIDUELS



148 balades
ont été programmées en 2018
(48 en 2012 et 128 en 2017).



soit 3 723 personnes
(678 en 2012 et 2 294 en 2017).



dont 9 visites hebdomadaires
sur le territoire en période estivale

LES BALADES ET VISITES POUR LES GROUPES



99 groupes
accueillis en 2018



Soit 2 902 personnes
(contre 1 902 en 2017, 1 164 en 2016 et
1 070 en 2015)



56

visites guidées
(43 en 2017)



20

demi-journées
(7 en 2017)



22

journées
(20 en 2017)



1

séjour
(1 en 2017)



La médiatrice culturelle
de l'Office de Tourisme
a ainsi accompagné
18 visites de classes
pour **396** élèves
en 2018

LA BOUTIQUE DU BUDGET PRINCIPAL

4 boutiques sont en fonctionnement dans les 4 BIT de Béziers Centre Historique, Valras-Plage, Sérignan et Villeneuve-lès-Béziers.

→ **11 584** produits et billets y ont été vendus, ainsi répartis :

+ de
47 500
produits ou billets
vendus pour plus de
213 000 €
de recettes

	CA TTC	Nombre de billets	Billetterie	Nombre de produits	Produits
Béziers Centre Historique	40 439,00 €	2983	28 706,00 €	2288	11 733,00 €
Valras-Plage	26 099,00 €	2394	15 548,00 €	1736	10 551,00 €
Sérignan	9 684,00 €	1124	9 523,00 €	29	161,00 €
Villeneuve-lès-Béziers	3 187,00 €	155	412,00 €	875	2 775,00 €
Total	79 409,00 €	6656	54 189,00 €	4928	25 220,00 €

VISITEURS ET BOUTIQUE DE FONSERANES



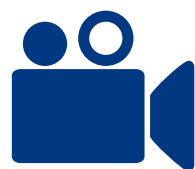
Quelques chiffres de fréquentation du site en 2018

- nombre de véhicules entrants **64 858**
- nombre de véhicules payants **51 021**
(les gratuités sont liées à la fréquentation des habitants Ambassadeurs)
- nombre de visiteurs haut des écluses (parking) **324 288**
- nombre de visiteurs bas des écluses **256 571**
- nombre de visiteurs dans la maison du Coche d'eau (BIT) **143 845**
- nombre de visiteurs du cinéma immersif **12 174**



BOUTIQUE DE FONSERANES

35 933
produits ou
services vendus,
répartis de la
façon suivante



12 174
entrées au
cinéma
immersif



2 889
utilisations
d'audioguide



20 559
produits
boutiques et
gourmands
vendus pour
102 631€



311
billets sur les
activités petit
train, visites
guidées et
Pass Tourisme

9 395 souvenirs « les 9 écluses »,
4 623 cartes et affiches,
1 946 produits gourmands,
1 897 bouteilles vins et bières,
1 615 produits en papeterie,
597 produits en textile,
486 produits d'artisanat.

ORGANISER LA COLLECTE DES INFORMATIONS PARTAGÉE AVEC HÉRAULT TOURISME

En 2018

1 342

**fiches actualisées
dans la base de
données**



1 970

**fêtes et
manifestations
saisies**

**En 2013, l'Office de Tourisme alimentait seulement
666 fiches prestataires et saisissait seulement 297
manifestations pour l'année.**

LE TOURISME PARTICIPATIF AVEC LES HABITANTS DU TERRITOIRE

L'objectif initial de
10 000 ambassadeurs
a été atteint en octobre 2017.
Fin 2018, **13 400 habitants**
sont ambassadeurs de notre
destination.



PARTENARIAT AVEC LES **PROFESSIONNELS** DU TERRITOIRE

247

prestataires
de l'Agglomération
se sont engagés
en 2018
(225 en 2017 et
200 en 2016)



PARTENARIAT AVEC LES **PROFESSIONNELS** DU TERRITOIRE

EN 2018,

l'Office de Tourisme a relancé
l'opération « Pass Tourisme »
pour les visiteurs :
tarifs préférentiels pour
40 sites et activités
attractives en Languedoc.



11 200 entrées
chez les partenaires
référencés

74 000 €
Chiffre d'affaires

L'OFFRE ŒNOTOURISTIQUE

Les SOIRÉES DIVINES
sur l'ensemble du territoire
de l'Agglomération

**Lancement
des Afterworks**

21 DATES

en 2018
(19 en 2017
et 4 au lancement en 2013)

- 1 sur Montblanc,
- 1 sur Bassan,
- 2 sur le site des 9 écluses de Fonseranes,
- 8 sur Béziers et 9 sur Valras-Plage.

15 567
verres vendus

599
bouteilles

+ de
50 000
dégustations
assurées



5
en 2018

538
participants



+ de
100
participants
par date

O Petit Bontemps, le 9 et la Raffinerie à Béziers,
l'Écluse à Villeneuve-lès-Béziers
et le Wanagain à Espondeilhan,

DÉVELOPPER LE LIEN ENTRE FONSERANES ET LE CŒUR DE VILLE DE BÉZIERS

Le petit train touristique
a embarqué

26 524 passagers

(31 109 en 2017
et 23 000 en 2016)





CLASSEMENT ET LABELLISATION DES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

On enregistre pour 2018
sur la destination

537

**logements touristiques
classés et/ou labellisés**



CLASSEMENT ET LABELLISATION DES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

448
Meublés
et Gîtes



147
meublés
classés dont
24 nouveaux



22
gîtes
labellisés
Gîtes de
France dont 2
nouveaux

CLÉVACANCES

47
labellisés
Clévacances
dont **3**
nouveaux



232
meublés
non-classés

89
Chambres
d'hôtes



10
chambres
d'hôtes
Référence®



3
chambres
labellisés
Gîtes de
France

CLÉVACANCES

7
chambres
labellisés
Clévacances



69
chambres
non-labellisées

CONFORTER LA GAMME ÉDITORIALE BEZIERS IN MEDITERRANEE



Gamme éditoriale 2018

RENOUVELER LA CAMPAGNE PROMOTION PARTAGÉE AVEC HÉRAULT TOURISME

Convention de partenariat avec l'agence départementale de développement touristique (Hérault Tourisme) pour l'année 2018 sur les **3 axes suivants** :

Plan d'action marketing

Observatoire du tourisme

Gestion de la base de données « Tourinsoft »

- **Recrutement de 60 000 prospects**
- **Envoi de 6 newsletters** dédiées à Béziers Méditerranée
- **Opération Bassin de Vie** (9 mois de campagne / 134 400 visiteurs)
- **E-marketing Europe** (17 newsletters dans 7 pays / 1,8 millions de personnes)
- **Campagne radio** (France Bleu Hérault)
- **Co-branding** : Danemark (Holte Vinlager) et en Grande Bretagne (supermarchés Tesco)
- **Prospection de groupes** (Eductour International en Mars)

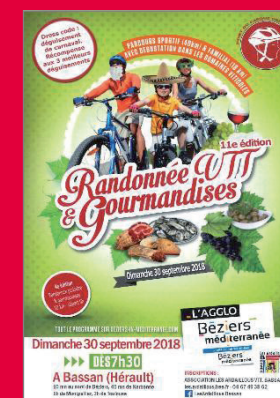
RENOUVELLEMENT DE LA PROMOTION DES ÉVÉNEMENTS D'INTÉRÊT COMMUNAUTAIRE

« Rendez-vous aux 9 écluses »

« Les Afterworks »

« Les Soirées Divines »

En 2018, les événements suivants ont été ainsi aidés financièrement :



RENFORCER LE PARTENARIAT PROMOTIONNEL AVEC L'AÉROPORT BÉZIERS/CAP D'AGDE



235 000
passagers
accueillis



Collaboration
poursuivie en 2018

POURSUIVRE L'INVESTISSEMENT DANS LES RELATIONS PRESSE



EN 2018,

l'Office de Tourisme a ainsi reçu
10 accueils presse pour
9 journalistes et **9** blogueurs
(15 français et 3 étrangers).

ADHÉRER À DES VITRINES COLLABORATIVES

En 2018, les partenariats suivants ont été reconduits :

→ AU PLAN NATIONAL,

Offices de Tourisme de France

et son site www.tourisme.fr qui permet de communiquer régulièrement auprès de la clientèle française,

→ AU PLAN RÉGIONAL,

l'Office de Tourisme a choisi de quitter l'association des Sites d'Exception en Languedoc afin de se consacrer plutôt au réseau des **Grands Sites d'Occitanie** en partenariat avec la Région.

PROMOUVOIR L'OFFRE COMMERCIALE POUR LES GROUPES ET LES SÉMINAIRES/CONGRÈS

Depuis 2014, l'Office de Tourisme dispose de l'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours délivrée par Atout France.

Cette immatriculation permet de mettre en place et de commercialiser des séjours, circuits, week-ends et autres packages combinant des visites guidées, des activités, des restaurants, des hébergements.

En 2018, l'Office de Tourisme s'est concentré sur la commercialisation des produits groupes sur le site de Fonseranes notamment, en renforçant ses partenariats avec l'agence Sud Singulier, qui gère les excursions des croisiéristes faisant escale à Sète.

Une réflexion est en cours sur le site des 9 Écluses de Fonseranes afin d'améliorer notre offre pour l'accueil des groupes.



WEB ET E-TOURISME

Les principaux chiffres clés pour 2018 :

+ de
70%
des Français
préparent leurs
séjours sur internet



→ **784 910**
sessions
(+ 34%)

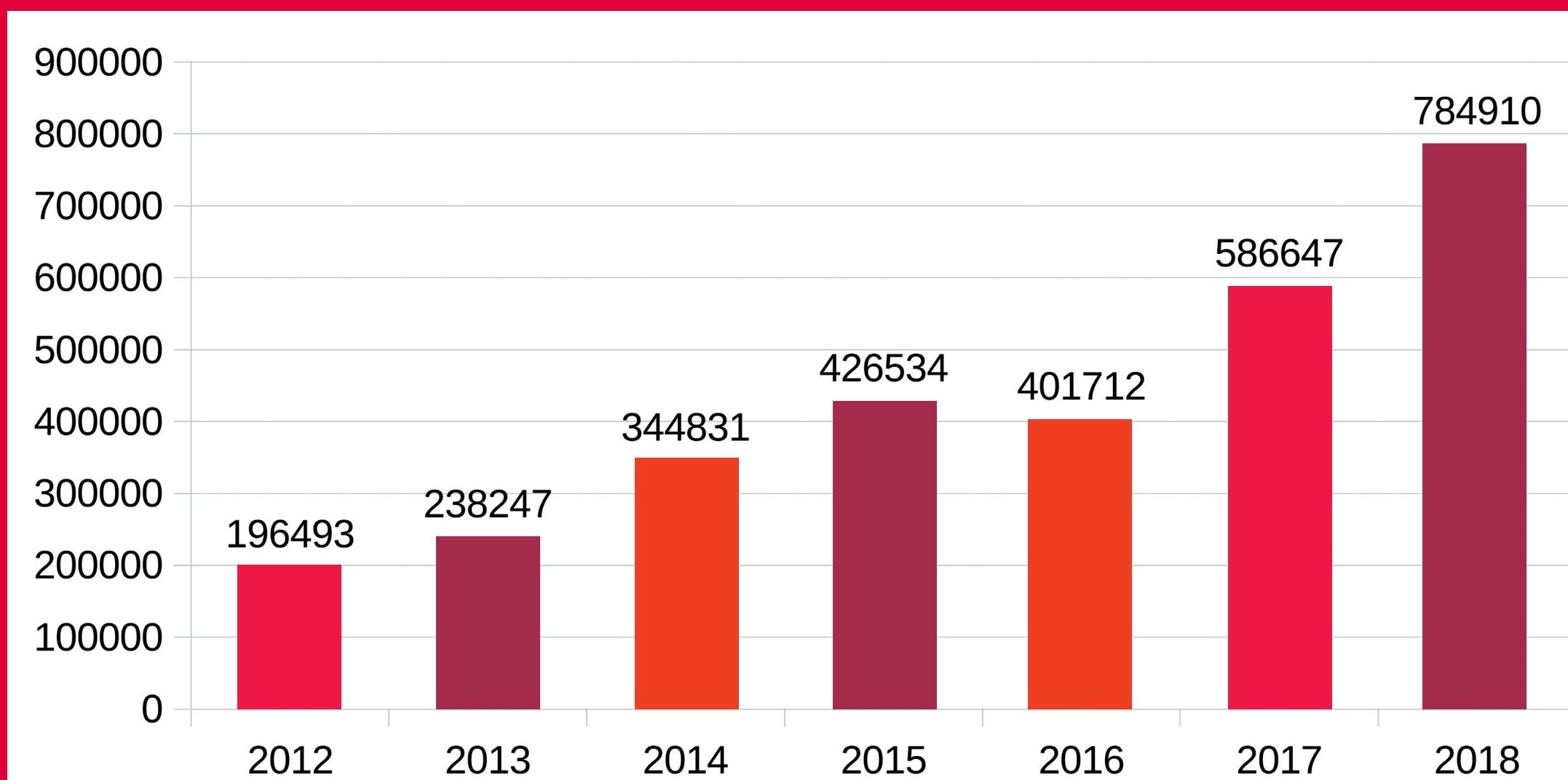
→ **1 640 912**
pages vues
(1 419 569 en
2017), soit +16%

→ **89,9 %**
d'internautes
francophones
4,1% d'anglophones,
2,8% de germanophones
2,0 % de néerlandophones et
1,0 % d'hispanisants,

→ **57%**
d'internautes
en mobilité
(tablettes ou
smartphone)

WEB ET E-TOURISME

Évolution de la fréquentation du site internet



LANCER UNE PLACE DE MARCHÉ SUR INTERNET

pour commercialiser l'ensemble de l'offre de la destination sur une vitrine unique.

DEPUIS 2014,

une animatrice
numérique de territoire
(ANT) a été recrutée pour
notre destination

**151
VENTES**

en **2018**
(x4 par rapport
à 2017)



DÉVELOPPER LE COMMUNITY MANAGEMENT

.....

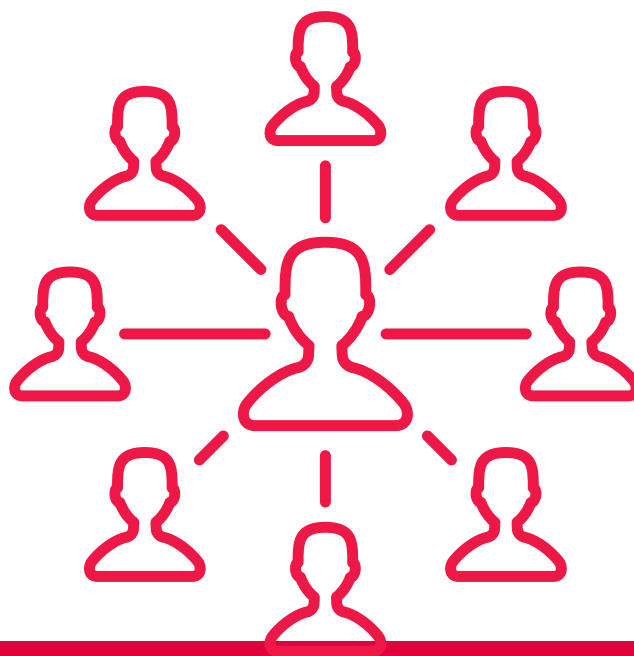
 **8024** fans
Facebook Béziers
Méditerranée
(+37 %)

.....

 **1679**
followers
sur Twitter (+8%)

.....

 + de
2500
photos postées sur
instagram avec
#beinmediterranee
(nombre d'abonnés doublé)



PROMOTION « E-TOURISME »



→ Promo Hérault Tourisme / Facebook Ads

- 21 campagnes Facebook Ads
- 2 nouvelles vidéos thématiques consacrées aux 9 écluses



→ Promotion des événements d'intérêt communautaire :

- Article de blog sur Rando VTT et Gourmandises,
- Facebook Ads pour promouvoir les Afterworks et Fête de la Gastronomie « Goût de France »



→ Promotion et diffusion des 4 épisodes de la websérie

« Les P'tites Parenthèses
#BelInMediterranee avec Pierre Augé »



PROMOTION AMBASSADEURS, GREETERS ET SOCIO-PROFESSIONNELS ONLINE

→ 13 400
habitants
ambassadeurs
(+ 3 000 en 2018)



→ 7 500
adresses mail
d'habitants
ambassadeurs



OFFICE DE TOURISME BÉZIERS MÉDITERRANÉE

 +33 (0)4 99 41 36 36

 accueil.tourisme@beziers-mediterranee.com

 www.beziers-in-mediterranee.com

 Office de Tourisme Béziers Méditerranée

 @BeziersMed

 #beinmediterranee

NOTRE SIÈGE SOCIAL :

Mail Plein Sud
1 Av. du Président Wilson - 34500 Béziers

NOS BUREAUX D'INFORMATION :

- **BÉZIERS**
Centre Historique - Place du Forum
Canal du Midi - Écluses de Fonseranes
- **VALRAS-PLAGE**
Centre Station
- **SÉRIGNAN**
Salle de spectacles - La Cigalière
- **VILLENEUVE-LÈS-BÉZIERS**
Rive du Canal du Midi
- **BASSAN**
Point i mobile - Place Jacques Villeneuve
- **MONTBLANC**
Point info saisonnier - Rue Lafayette



L'AGGLO
Béziers
méditerranée