

BILAN D'ACTIVITE 2020 OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE BEZIERS MEDITERRANEE

Conformément à l'article 8 de la convention d'objectifs et de moyens conclue entre la Communauté d'Agglomération Béziers Méditerranée et l'Office de Tourisme Communautaire Béziers Méditerranée, celui ci est tenu de présenter son rapport annuel et son compte administratif annuel.

Le rapport d'activité pour l'année 2020 qui vous est présenté s'appuie sur l'ensemble des pôles représentés au sein de l'Office de Tourisme, à savoir :

- * le pôle développement et commercialisation
- * le pôle événementiel et animations
- * le pôle administration, vie statutaire, marchés publics et Ressources Humaines
- * le pôle accueil et relations clients
- * le pôle digital, promotion et contenus
- * les ports Béziers Méditerranée
- * bilan financier

Ce rapport d'activité a fait l'objet d'une présentation en CCSPL qui s'est réunie le 21 Juin dernier.

Pôle Développement et Commercialisation

BALADES CONTEES

120 balades contées prévues en 2020

43 balades annulées en raison de la pandémie

Fréquentation : 1846 personnes (gratuits + payants) dont 1019 personnes payantes soit **8,5 personnes payantes en moyenne par visite**. Il aurait fallu environ 18 personnes payantes par visite pour équilibrer le service.

Déficit de ce service de 35 016,67 €

GROUPES SCOLAIRES ET EXTRA-SCOLAIRES

184 fiches pédagogiques consultées

782 pages vues dans la rubrique Scolaires du site internet (-23 % / 2019)

Aucune visite guidée en raison de la pandémie

Mise en place du partenariat avec le service Béziers Patrimoines de la Ville de Béziers qui permet d'étoffer l'offre de visites

SERVICE RECEPTIF GROUPES

8 groupes reçus (contre 89 en 2019, soit -91 %) représentant 294 personnes **sur 99 demandes** traitées (dont 41 annulations en raison de la pandémie et 41 demandes restées sans suite)

CA généré = 4 740 € (-91% : 2019), soit une moyenne de 592,5€ / groupe, pour un résultat positif pour l'OTBM de 382 € (-96 % / 2019)

PASS TOURISME

2 290 vouchers distribués pour un CA généré de 17 400€

dont 1803 vouchers distribués par le camping le Sérignan Plage

Déficit de ce service de 15 333,99€

CHASSE AU TRESOR

Gratuité exercée en 2020

1 961 kits distribués, soit un **manque à gagner de 5883€**

PARTENARIATS&DEVELOPPEMENT

Dispositif Evasio Culture avec la SNCF et la Région Occitanie : coupler des billets de train à des tarifs réduits de balades contées. Résultats commerciaux peu probants

Eurovélo (La Méditerranée à vélo) : offre 1 journée / 1 nuit. Dispositif démarré en fin d'année donc pas de retour en 2020.

Carte Oxygène avec la Région Occitanie : offre de balades contées à prix réduit. Sur les 31 676 cartes distribuées, aucune offre utilisée pour les balades contées.

436 offres utilisées chez des prestataires du territoire de la CABEM

Pass Culture avec le Ministère de la Culture : offre de balades contées. Aucune réservation enregistrée.

ACCOMPAGNEMENT DES PROS

Pack partenaires : mise en avant des prestataires touristiques sur le site internet, ateliers formation, services personnalisés.

154 packs vendus en 2020 pour un CA de 17 120 € et un résultat positif de 16 202 € (- 25 % / 2019)

LABELLISATION&CLASSEMENT DES HEBERGEMENTS

50 classements de meublés, gîtes et chambres d'hôte en 2020 (- 50 % / 2019)

PLACE DE MARCHE

86 hébergeurs utilisateurs de la plateforme de réservation en ligne (1ère année d'exploitation).

LABEL TOURISME&HANDICAP

Renouvellement de la marque « Tourisme Handicap » en décembre 2020

Déficit de ce service 512, 80€

Pôle Événementiel et Animations

EVENEMENTIEL SUR LE SITE DE FONSERANES

Budget versé au prestataire : 98 000 €

10 petits événementiels récurrents organisés, 10 annulations d'événements de plus grande envergure à cause de la pandémie.

OENOTOURISME (Label Vignobles et Découvertes)

- Soirées Divines

18 dates : 8 Mardis de Valras, 10 Jeudis de Béziers

13 093 pass dégustations vendus à 5€ sur les **Jeudis de Béziers** (+28,6% / 2019)

3 983 pass dégustations vendus à 5€ sur les **Mardis de Valras** (-47,4% / 2019), essentiellement dû à une mauvaise implantation de la manifestation en extrémité de la station.

CA généré = 85 380€

Dépenses relatives aux événements = 180 000 € (80 000 € ville de Béziers, 20 000 € Ville de Valras-Plage, 30 000 € consommables, 50 000 € prestataires)

- Afterworks

Sur 8 prévus, **1 seul** a pu être maintenu en raison de la pandémie (en février).

LES WEEK-ENDS D'AQUI (Animations occitanes)

9 animations prévues, 1 seule maintenue en raison du contexte sanitaire.

SOUTIEN AUX EVENEMENTS TOURISTIQUES D'INTERET COMMUNAUTAIRE

- 5 000€ pour la version digitale de la Saint Pierre de Valras (#saintpierrealamaison)
- 5 000€ pour le festival de BD de Sérignan (reporté de mai à septembre)

ANIMATIONS ET RESEAUX

- Label Vignobles et Découvertes

13 nouveaux prestataires labellisés (76 labellisés en tout)

Edition d'une carte du vignoble et des appellations pour les restaurants

Labellisation de 4 routes des vins + carte dédiée

Mise en place d'un dispositif d'expédition de bouteilles à domicile par téléphone

- Ambassadeurs d'Aqui

15 500 ambassadeurs (+3% / 2019 malgré la fermeture des BIT pendant 4 mois)

24 visites guidées offertes qu'ont suivies 756 ambassadeurs (soit 31 personnes en moyenne / visite)

Forte utilisation du dispositif pour bénéficier du parking gratuit à Fonsérannes, peu d'ambassadeurs actifs.

Démarche « Les entreprises d'Aqui » pour avoir un réseau d'entreprises ambassadeurs mise en stand-by.

- Greeters

13 habitants du territoire qui donnent de leur temps bénévolement pour accompagner les touristes dans la découverte du territoire.

Mini-site dédié : <https://www.beziers-mediterranee-greeters.com>

Pôle Administration, Vie Statutaire, Marchés Publics et RH

VIE STATUTAIRE

Impacté par la crise sanitaire, le Comité de Direction ne s'est réuni que 5 fois au lieu des 6 fois prévues dans les statuts.

53 délibérations et 19 décisions ou arrêtés du directeur seulement.

L'Office de tourisme a récupéré la gestion des ports de Valras Plage et Sérignan au 01/01/2020.

MARCHES PUBLICS

Mise en place de la dématérialisation des marchés publics « marchés on line » avec mise en ligne de tous les marchés >40 000€.

RESSOURCES HUMAINES

Au 31/12/2020, l'office de tourisme est composé de **43 collaborateurs** permanents (40,15 ETP) dont 6 agents de la fonction publique mis à disposition par la communauté d'agglomération et 37 salariés de droit privé dont 9 agents portuaires (sous convention collective des organismes de tourisme ou des ports).

23 saisonniers d'avril à octobre dont 5 pour les ports de Valras et Sérignan.

Recrutement d'une animatrice écologique du territoire en contrat de professionnalisation du 01/09/2020 au 17/09/2021.

Recrutement en CDD de 8 mois d'une assistante promotion.

2 remplacements maternité.

Mise en place du Comité Social et Economique (CSE) : 2 collègues éligibles mais faute de candidature pour les employés, seul le collègue « agents de maîtrise » a pu élire ses représentants.

Le télétravail a été généralisé suite au passage au stade 3 de l'épidémie et mise en activité partielle des salariés qui a permis l'**indemnisation par l'Etat de 6 465 heures**. Reprise du travail en présentiel partiel à compter du 11 mai avec application des gestes barrières.

30 salariés ont bénéficié de l'affiliation à la mutuelle frais de santé.

15 salariés bénéficient d'un compte épargne-temps.

578 heures de formation dispensées pour 23 collaborateurs.

L'office de tourisme fait appel à une entreprise spécialisée dans la réinsertion de personnes en situation de handicap pour des commandes de fournitures, de sous-traitance ou de prestations de service.

Pôle Accueil et Relations Clients

10 conseillers en séjour et 15 saisonniers

5 Bureaux d'Information Touristique (BIT)

Fermeture des BIT en mars et avril (jusqu'au 11 mai) lors du 1^{er} confinement et fermeture du 30 octobre au 28 novembre lors du 2^{ème} confinement. Accueil téléphonique mis en place.

Gratuité du parking de Fonsérannes.

135 961 visiteurs reçus dans l'ensemble des BIT (soit -53% / 2019)

2 479 mails ou courriers traités (-23% / 2019)

16 889 appels traités (+23% / 2019)

93,52% de clientèle française dont 60,27% d'Occitanie

6,48% de clientèle étrangère

Forte augmentation de la clientèle d'Occitanie et forte baisse de la clientèle étrangère en raison du contexte sanitaire.

76 874 produits distribués dans les boutiques dont

23 171 billets (dont 14 000 billets pour le spectacle gratuit de Gruss en août)

17 008 entrées pour le cinéma immersif (gratuit en 2020)

2 050 chasses au trésor (gratuit en 2020)

CA généré = 193 802, 48€ (313 306 € en 2019, soit -62%) dont le Top 5 est :

24 196, 30€ pour les produits dérivés de Fonsérannes

20 788 € sur la billetterie

16 278,25€ sur la presse/papeterie

11 227, 45€ sur les produits gourmands

9 209€ sur les vins et bières

- Focus sur Fonsérannes

3 344 véhicules entrants (-94% / 2019) dont 2 514 payants (-94% / 2019)

18 autocars enregistrés (-94% / 2019)

Nombre de visiteurs enregistrés en haut du site : 109 286 (-66% / 2019)

Nombre de visiteurs enregistrés en bas du site : 203 228 (-21% / 2019)

Nombre de visiteurs enregistrés à la maison de site : 63 086 (-57% / 2019)

Nombre de passagers du petit train : 16 083 (-29% / 2019)

Nombre de passages de bateaux : 3 413 (-89% / 2019)

Pôle Digital, Promotion et contenus

GAMME EDITORIALE (type et nombre de brochures édités, téléchargés)

Impression et éditions rationalisées par rapport à 2019, puis au moment des confinements et restrictions. Impressions à minima des versions étrangères des brochures, et réduction des impressions de brochures en français. 3 agendas supprimés au printemps et 1 en décembre.

Brochures en ligne :

69 000 consultations de documents et de brochures sur le compte Calameo de l'Office de Tourisme (vs 68 000 en 2019) et 3900 téléchargements (vs 3800 en 2019).

WEB

Totaux toutes langues confondues :

Utilisateurs uniques : **1 132 838**

Sessions : **747 577**

Pages vues : **2 094 864**

BASE DE DONNEES, SIT Tourinsoft

Saisie et données

1728 fiches permanentes

Diffusion sur bornes interactives

15 octobre 2020, installation de deux bornes interactives à Sérignan (nouvelle passerelle) et à Servian (face à la piscine).

Diffusion des informations SIT + accès site web + contenus en dur. Mise à jour quotidienne à partir de Tourinsoft et d'une plateforme de gestion.

RESEAUX SOCIAUX

- Une page Facebook amirale pour l'Office de Tourisme Béziers Méditerranée :

12 345 fans (+2 800 fans, soit +30% / 2019)

- Une page Facebook dédiée aux amoureux de Valras-Plage :

7 788 fans (+1400 fans soit +22%/ 2019)

- Une page dédiée aux 9 écluses de Fonseranes, créée par l'Agglomération en 2017 et dont la gestion a été confiée à l'OT en avril 2019 :

2 668 fans (+1100 fans soit +70 % / 2019)

- Un compte Instagram destination Béziers Méditerranée devenu @Beziers_Mediterranee_Tourisme / #BEINMEDITERRANEE puis #BeziersMediterranee

3700 abonnés (+75 % / 2019) et 4700 photos postées avec le #beinmediterranee (+30 % / 2019)

CAMPAGNES ET OPERATIONS SPECIFIQUES MENEES EN INTERNE

- Web-série « Les escapades d'Amélie et Simon »

4 épisodes aux 4 coins de la destination, un ton décalé pour une cible de proximité, trentenaires en court séjour. Diffusion août 2020.

174 000 vues, 400 000 personnes atteintes

PARTENARIAT DE PROMOTION AVEC L'ADT

52 000€ (- 50 % en 2020 en raison du contexte sanitaire=

- Newsletters régulières vers les marchés étrangers, le marché France et Bassin de vie ; avec plateforme de recrutement de prospect.
- Campagnes Radio + partenariat interviews thématiques
- Opérations de promotion et communication partagées (représentation sur des salons, magazines thématiques, co-branding, etc)
- Mise à disposition de l'outil de base de données régionale.
- Réalisation de vidéos
- Facebookads

PROMOTION PARTAGEE AVEC LE CRT OCCITANIE

Campagne de relance post-covid. « Cet été je voyage ici ».

Régions limitrophes Occitanie. **50 000 €** (campagne globale : 240 000€)

Campagne « Le Tour d'Occitanie en 180 expériences » **1000 €** (campagne globale 250 000€)

Campagne notoriété et conversion littoral d'Occitanie, contenus Valras-Plage et Sérignan-Plage. **6000 € par station balnéaire.**

Accueil Presse (CRT)

Septembre : **3 journalistes** autrichiens, reportage "découverte de l'Occitanie", région inconnue des Autrichiens.

Ports Béziers Méditerranée

I / port de Valras-Plage

249 postes à flot en bassin dont **249 occupés**

7 places mises à disposition gratuitement :

- 3 anciens pêcheurs
- 2 SNSM
- 2 Association des Rameurs

128 escales de 7 jours ou moins

44 escales de plus de 7 jours

Aménagements dans le cadre de la requalification des travaux du port :

10 nouveaux pontons pour la location des clients du port des jets-skis situés devant la capitainerie

Recettes :

343 673,45 € TTC abonnements annuels

11 067 € TTC AOT (-30% / 2019 en raison de remises effectuées par rapport au contexte sanitaire)

II / port de Sérignan

312 places annuelles en bassin **dont 305 occupées**

80 places saisonnières sur l'Orb

55 contrats annuels sur le port à sec (parking bateau sur remorque avec mise à l'eau par les usagers)

1 ponton gratuitement mis à la disposition pour le bateau des pompiers de la caserne de Sérignan

41 escales de 7 jours ou moins

39 escales de plus de 7 jours

Aménagements en 2020 : achat d'un chalet en bois avec mise à disposition d'une machine à boissons pour les plaisanciers.

Recettes :

457 429,75 € TTC abonnements annuels

24 600 € TTC abonnements annuels du port à sec

1 500 € TTC par la société Nautiservice pour l'utilisation de la zone technique

Bilan financier

Produit de la Taxe de séjour 2020 : 967 837 € (1 124 210,50 € en 2019, soit -16%), soit une baisse très modérée par rapport au contexte indiquant ainsi une saison correcte pour les hébergeurs.

Le compte administratif du budget principal 2020 présente un solde positif de 385 750,70 € en 2020,

Le compte administratif du budget annexe du port présente un solde positif de 10 325,91 € en 2020

Le compte administratif du budget annexe de Fonseranes présente un solde positif de 100 452,74 €

Les excédents s'expliquent :

- en dépense par l'annulation de nombreuses animations, d'actions de promotion,

- en recettes par les aides reçues de l'État, par le niveau resté élevé de la taxe de séjour versée et par une subvention exceptionnelle de la Communauté d'Agglomération de 500 000 € répartie sur le budget principal et le budget annexe de Fonseranes