

## RAPPORT D'ACTIVITE 2021

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 2021 qui est présenté s'appuie sur l'ensemble des pôles représentés au sein de l'Office de Tourisme, à savoir :

- \* le pôle accueil et relations clients
- \* le pôle promotion et évènementiel (service commercial, évènementiel, communication)
- \* le pôle ingénierie touristique et développement oenotouristique
- \* le pôle administration, vie statutaire, RH
- \* le pôle gestion des équipements (Ports Béziers Méditerranée, service technique)
- \* bilan financier

### *I/ Accueil et relation clientèle*

#### **Les nouveautés 2021 :**

Renouvellement de la marque qualité tourisme avec un taux de satisfaction de 92 %.

La maison de site des Orpellières, les vélos à l'hydrogène, le label accueil vélo, le guide famille :

**de nouveaux lieux, produits ou outils qui montrent l'évolution et le dynamisme de l'Office de tourisme.**

**RESULTATS DE LA FREQUENTATION des BIT 2021 :** (sources tourinsoft et bornes ecovisio)

**205 998 visiteurs reçus en 2021** (135 961 en 2020 / 287 230 en 2019)

**871 courriers et 2775 mails traités en 2020** (616 courriers et 1863 mails en 2020/ 1111 courriers et 2119 mails en 2019)

**16466 appels en 2021** (16889 en 2020 / 13734 en 2019)

**Origine des clientèles :** 85 % de clientèle française (dont **46,47 %** de clientèle Occitanie) et **15 %** de clientèle étrangère.

**Top 5 des régions :** Occitanie : 46,47%, Auvergne Rhône Alpes :14,21%, Ile-de-France : 7,67 %, Grand Est : 4,61 %, Provence Alpes Côte d'azur : 4,57.

**Top 5 des nationalités fréquentant nos bureaux :**

23,27% Belgique, 22,5 % Allemagne, 15,30% PAYS-BAS, 12,41% ESPAGNE, 8,33 % GRANDE BRETAGNE.

#### **RÉSULTATS DES BOUTIQUES** (source WeLogin)

Pour l'ensemble des BIT, le chiffre d'affaires s'élève à 236 282,16 € (2 110 billets et 53 405 articles vendus)

**Résultats sur les évènements :** **Truck and Beer : 2578 produits pour 12890 €**  
**Mardis de Valras : 1576 produits pour 9509,70 €**  
**Mardis et Jeudis de Béziers : 13572 produits pour 71 908,95 €**

**Les produits de l'office de tourisme : 2022 chasses au trésor** vendues sur l'ensemble des BIT

**Zoom sur Fonseranes :** 6983 Cinémas Immersif - 1895 Audio guides - 322 locations de vélos et 56330 véhicules entrants sur le parking - 47 351 payants - 148124 visiteurs en haut du site – 199586 visiteurs en bas du site

**Résultats des partenaires à Fonseranes :** **21226** clients au restaurant Le 9  
**19400** passagers pour le petit train touristique  
**795** bateaux à passagers (VNF)  
**3535** bateaux de locations (VNF)  
**570** plaisances privées (VNF)

**Zoom sur la maison des Orpellières :** **466** participants aux ateliers  
**253** participants aux balades naturellement contées  
**26000 visiteurs sur le site**, dont 2000 personnes au week-end inaugural et 2800 pax aux soirées jazz

## II/ Promotion et évènementiel

### Service commercial :

#### 1- La gestion de la base de données

En 2021, l'Office de Tourisme a mis à jour sa base de données, partagée avec Hérault Tourisme et le CRT Occitanie, constituée de **1747 fiches**. Cela permet d'obtenir l'information la plus précise et la plus juste possible.

L'Office de Tourisme se positionne comme précurseur du déploiement de la solution intelligente Hubo (société Dahub) en partenariat avec Hérault Tourisme, laquelle, grâce à un robot, collecte directement les informations de nos professionnels sur Google My Business, Facebook et TripAdvisor entre autres.

#### 2 – Les brochures en ligne

**82 000** consultations de documents et de brochures ont été enregistrées sur le compte Calameo (contre 69 000 en 2020) et **5 100** téléchargements (3 900 en 2020) complétées par **15 369** consultations de la page « Brochures » du site web (+24 % par rapport à 2020).

Top 5 des brochures éditées par l'Office de Tourisme :

1 – Plan touristique de Béziers 2021 FR : 2755 vues

2 – Guide Béziers Méditerranée 2021 : 2183 vues

3 – Brochure Canal du Midi : 1757 vues

4 - Carte itinéraires VTT et randonnées pédestres : 1718 vues

5 - Guide familles : 1470 vues

**1858** brochures ont également été envoyées via Tourinsoft en 2021 (+8 % par rapport à 2020).

#### 3.1 Le nouveau site web de l'Office de Tourisme Béziers Méditerranée

L'ancien dispositif ne correspondant plus aux attentes des visiteurs, l'internaute trouve depuis octobre 2021 un moteur expérientiel grâce auquel il peut filtrer les articles de blog qui l'intéressent ou qui lui correspondent. Nos univers : Les 9 écluses, les Ports, les Orpellières, l'univers « **Je suis d'aquí** » qui s'adresse à une clientèle de locaux qui constituent une part importante de nos internautes : environ **15 % de nos visiteurs annuels**, Offres de séjour (s'adresse à des gens qui sont **déjà sur place**).

#### 3.2 – La fréquentation du site web

Pour l'ensemble de l'année 2021 (ancien et nouveau dispositif), toutes langues confondues, les sites web de l'office de tourisme ont enregistré 702 712 visiteurs (dont 92,04 % français et 7,96 % étrangers) pour **1 188 335** sessions (+37 % par rapport à 2020) et **2 340 654** pages vues (+10,5 %).

Depuis la mise en ligne du nouveau site, **le nombre de visiteurs a augmenté de 63 %** (par rapport à la même période en 2020). **Le nombre de sessions a augmenté de 42 %** et **le nombre de pages vues de 57,3%**.

**70 %** des consultations se font **en mobilité** (avec un smartphone ou une tablette), le reste (30 %) se fait depuis un ordinateur.

#### 4- Bornes interactives

**Depuis le 15 octobre 2020**, l'Office de Tourisme Béziers Méditerranée a installé **des bornes interactives** dans les communes de Servian (en face de la piscine) et à Sérignan (au niveau de la passerelle). En 2021, la borne de **Servian** comptabilise **2755 vues** et celle de **Sérignan 3040 vues**.

#### 5- Les réseaux sociaux

Facebook OTCBM	Facebook Valras-Plage	Facebook Fonseranes	Instagram	YouTube
<b>13 612 FANS</b> + <b>1267</b> fans par rapport à 2020 (+ <b>10,26 %</b> )	<b>8 255 FANS</b> + <b>467</b> fans par rapport à 2020 (+ <b>6%</b> )	<b>3 200 FANS</b> + <b>532</b> fans par rapport à 2020 (+ <b>19,94%</b> )	<b>5 591 ABONNES</b> + <b>1 891 (51,11%)</b> abonnés par rapport à 2020	<b>347 ABONNES</b> + <b>23,5%</b> abonnés par rapport à 2020

### PROMOTION

- **Mise en place du programme d'opérations 2021 + convention OTBM/ADT 34**, suivi financier
- **Opérations** : Bassin de vie Occitanie : création, rédaction, illustration de 12 dotations (3/trimestre) du jeu-concours, mise en page de bons d'échange ; création de 4 newsletters.

- Campagnes radio : sur France Bleu Hérault (avril, juillet, août, octobre : visites guidées OTBM) ; France Bleu Toulouse (mai, juin : campagne générique OTBM) ; Radio 100% (Occitanie, mai, campagne générique OTBM) ; Radio Scoop (Lyon, mai, campagne générique OTBM)
- webmarketing Hexagone : création de 4 newsletters dédiées à l'OT, diffusées dans toute la France
- 2 newsletters Europe (GB-D-NL-Bel-E-It) : 1 contenu OTBM/e-news.
- Terre de Vins, cahier 8 pages œnotourisme : proposition sujets.

**Bâche aéroport** : renouvellement pour un an, nouvelle mise en page

**L'Art-Vues** : 4 insertions 2021 (mai-juin, juillet-août, septembre et novembre). Thème : visites guidées OT. Distribution : dans tous les OT d'Occitanie

**Canal et Voies Vertes** : mise à jour des infos et insertions dans la seule carte touristique du Canal des 2 Mers

**Canalfriends** : partenariat avec ce site communautaire/affinitaire des Français et britanniques amoureux du Canal du Midi. Mise à jour de leurs guides et pages dédiées à l'OTBM

**Découvertes & Patrimoine** : le magazine de promotion de l'A75 à travers son patrimoine. Périodicité : annuelle. Diffusion : en kiosques (Allier, Haute-Loire, Puy-de-Dôme, Cantal, Aveyron et Hérault) + souscription de magazines (Communautés de communes) soit 450 ex. + abonné(e)s. Dossier de 4 pages (publi-reportage rédigé par moi + fourniture des photos) + 1 insertion « 9 expériences aux 9 écluses »

**La Gazette de Montpellier** : fourniture de l'agenda des animations de l'agglo + insertions d'une page dans le Guide des Pichouns (avril 2021), le Guide de l'été éditions juin et juillet. Thème : 9 expériences aux 9 écluses

**Le Journal des Plages** : éditions Hérault-Gard de mai à fin octobre. Fourniture de sujets hebdomadaires sur le territoire de l'agglo, d'illustrations etc.

**Olé Mag** : hebdo des sorties dans le Biterrois. Une double page consacrée aux visites guidées de l'OTBM (1 page pub/1 page programme)

## INTERNET ET BLOG OTCBM

Dans le cadre de la mise en ligne du nouveau site web de l'OT : rédaction, mise à jour, sélection d'illustrations : Visitez le vieux Béziers, Le vignoble biterrois, Le Canal du Midi, En visitant, En suivant la carte, En mode nocturne, Presse + rassemblement tous communiqués + revue de presse en ligne, site des 9 écluses, pente d'eau (200 mots), mini-site Orpellières (900 mots).

7 articles de blog en 2021, les derniers en date : rencontre avec Bayou Canoé, rencontre avec Alain Fornells, les véloroutes, tourisme accessible...

Relecture, correction, mise à jour des supports touristiques : **Zcards circuits VTT & pédestre** de la CABM, **brochures sentiers pédestres** : Balcons d'Alignan ; Orpellières ; des 9 écluses à la cathédrale ; du Canal du Midi au vignoble..., **brochures et sites Internet** : canal des 2 mers à vélo (Véloroute 80) ; la Méditerranée à vélo (Eurovélo 8)

## RELATIONS PRESSE

**17 Communiqués en 2021**, consacrés à l'agenda de l'OT, à ses nouveautés et actus (vélos à hydrogène, inauguration Orpellières, nomination Jean Muller, labellisations Accueil Vélo et Tourisme & Handicap...). **17 accueils presse**, dont 5 étrangers (Allemagne : golf ; Belgique : RTL Tvi et presse wallonne ; 1 UK presse écrite ; 1 Suisse : Honda photographie ses nouveaux modèles aux 9 écluses). Journalistes, blogueurs, intéressés par 3 thèmes principaux : le Canal du Midi et les 9 écluses ; le centre de Béziers et son évolution, surtout hôtelière ; les Orpellières, nouvelle « place to be » du Midi.

**Radio** : 4 interventions sur France Bleu Hérault : Biscuits d'Aqui, visites guidées, animations Orpellières, vélos à hydrogène...

**Podcasts** : « **Les gars du port** », 1<sup>er</sup> podcast de l'OTBM. 1<sup>er</sup> épisode achevé, 2<sup>e</sup> en cours de montage, identité visuelle prête. Au programme des futurs podcasts : le sentier 9 écluses/cathédrale, Elisabeth Daynès paléoartiste ; les balcons de Béziers ou l'art du fer forgé...

## III/ Ingénierie touristique

### Poursuivre l'équipement territorial en signalisation

#### Signalisation touristique (SIL, RIS)

La Signalisation d'Information Locale (SIL) a pour objet d'informer l'utilisateur sur les différents services et activités commerciales liés au tourisme sur le territoire de l'Agglo. Les objectifs sont multiples : meilleure lisibilité de l'offre touristique, opération fédératrice à l'échelle communautaire, de cohérence territoriale, optimisation de l'information touristique et renforcement de l'attractivité touristique.

Pour 2021, 67 réglottes ont été installées (parc global de 650 réglottes SIL, 18 RIS Tourisme et 8 RIS Commerces). Application de la nouvelle charte départementale avec fond de couleur pour les nouveaux ensembles installés (marron pour les hébergements/restauration, bleu pour les activités de loisirs et de

pleine nature, vert pour les produits régionaux et artisanat d'art, lie de vin pour la viticulture et bleu marine pour les pôles publics).

## **Poursuivre le développement des itinéraires de mobilité douce**

### Circuits VTT

Entretien et maintenance par « Languedoc VTT Evasion » des 7 parcours de 120 kilomètres situés en partie nord de l'agglomération : Réalisation de 4 parcours de 72 kilomètres sur la partie sud agglomération (Sérignan, Sauvian, Villeneuve-les-Béziers) avec reconnaissance technique, autorisation foncière et balisage. Installation des panneaux panoramiques VTT au départ des circuits.

### Circuits pédestres

Circuits de randonnée pédestre : 4 parcours de 45 kilomètres, labellisés Fédération Française de randonnée pédestre (FFRP) et oenorandos (2 parcours), respect du cahier des charges dans le balisage, le suivi et l'entretien des parcours. Rééditions des fiches de randonnées pédestre Alignan-du-Vent, Sérignan, Villeneuve-les-Béziers, Béziers. En 2021, création d'un itinéraire de randonnée pédestre à Corneilhan en partenariat avec le Comité Départemental de la Randonnée Pédestre de l'Hérault. Entretien et maintenance du sentier de randonnée pédestre à Sérignan, création du circuit pédestre « trésor de nature des Orpellières ».

### Opération Grand Site de France Canal du Midi, Béziers – Escapade Nature sans voiture

Ce projet est piloté par les structures porteuses d'opérations Grands Sites (Béziers, Carcassonne, Minerve) et les ADT de l'Aude et de l'Hérault. En 2020, rédaction du cahier des charges de l'étude, choix du bureau d'études (Géosystèmes), cotech avec présentation de l'étude intermédiaire. En 2021, 5 comités techniques réalisés, 1 comité de pilotage tenu, 1 journée d'ateliers. Le concept lancé par le réseau national des Grands Sites de France rentre en phase test.

### Label Accueil Vélo

Candidature des 5 bureaux d'information touristique retenue le 13/10/2021 par la marque nationale « Accueil Vélo », sous l'égide de France Vélo Tourisme, afin de réserver le meilleur accueil aux cyclistes.

## *IV/ Taxe de séjour et socioprofessionnels*

### **I - GESTION DE LA TAXE DE SÉJOUR**

La taxe de séjour mise en place par la Communauté d'Agglomération Béziers-Méditerranée sur 17 communes du territoire depuis 2013. Les touristes s'acquittent de cette taxe directement auprès des hébergeurs qui la reversent ensuite à l'OTCBM qui en assure la gestion administrative.

Le produit de cette taxe est intégralement utilisé pour le développement touristique du territoire au travers du financement de l'OTCBM conformément à l'article L.2333-27 du CGCT.

**Nouveauté** : Nouvelle délibération du 9 juillet 2019 applicable à compter du 01/01/2020 concernant les meublés non classés excepté pour les campings et chambres d'hôtes, les hébergeurs doivent collecter la taxe de séjour en pourcentage (5,5% taxe additionnelle incluse), d'où les demandes de classements de meublés de plus en plus nombreuses.

**Résultats** : Le produit de la Taxe de séjour 2021 s'élève à **990 737,60 €** (967 837 € en 2020, 1 214 210,50 € en 2019), la reprise est à espérer après un contexte sanitaire incertain pour les hébergeurs.

### **II - QUALITÉ DES HÉBERGEMENTS**

#### **Classements et labels (Clévacances, Gîtes de France) des meublés de tourisme**

Le but est de garantir un niveau de confort et une qualité de service auprès de la clientèle touristique et offrir un outil de commercialisation pour l'hébergeur, ainsi que l'assistance, des conseils (fiscalité et juridique), etc...

#### **Résultats :**

**2021 : 684 hébergements** ont été recensés sur le territoire (meublés et chambres d'hôtes sur l'ensemble du territoire).

- **605 meublés/gîtes** : 179 meublés classés dont 55 classements accompagnés par l'Office de Tourisme ; 27 meublés labellisés Clévacances dont 1 nouveau ; 19 gîtes labellisés Gîtes de France ; 380 meublés non classés.

- **79 chambres d'hôtes** réparties ainsi : 7 chambres labellisées Gîtes de France ; 7 chambres labellisées Clévacances ; 65 chambres non labellisées.

#### **Chambres d'hôtes Référence®**

L'Otcbm s'est engagé en 2016 auprès de la FROTSI pour la qualification des chambres d'hôtes et ainsi d'appliquer le référentiel national de qualification pour les Chambres d'Hôtes Référence®. Destiné aux exploitants de chambres d'hôtes qui ne veulent pas adhérer à une marque ou un label national, il garantit à minima aux chambres non labellisées la qualité des prestations et de répondre pleinement aux exigences d'un référentiel.

**Résultats 2021** : 3 chambres d'hôtes de la Maison du Canal à Villeneuve-lès-Béziers et partenaire de l'Otcbm doivent être référencés prochainement.

### III - PLACE DE MARCHÉ / LA RÉSERVATION EN LIGNE

L'Office de Tourisme Béziers-Méditerranée s'est engagé en 2017 auprès d'Alliance réseaux pour offrir à ses partenaires la Place de Marché, un support numérique qui leur permet de promouvoir leurs offres touristiques existantes sur l'ensemble du territoire tout en leur facilitant la réservation en ligne.

du 01/01/2021 au 31/12/2021		
Fournisseur	Nombre de ventes	Montant
Cap au Sud	840	43 020,00 €
Mira Mar	8	3 116,90 €
Zenitude Hôtel- Résidences Béziers Centre	2	749,50 €
Résidence Moderne Créole	2	581,28 €
Meublé de Tourisme	1	328,10 €
Hôtel XIX	1	200,00 €
IN SITU HOTEL	1	135,00 €
<b>7 Fournisseurs</b>	<b>855</b>	<b>48 130,78 €</b>

Pour rappel : 20534,66€ pour la période du 01/01/2020 au 31/12/2020, et 37141,52€ pour la période du 01/01/2019 au 31/12/2019.

### IV - MARQUE TOURISME HANDICAP

L'Office de Tourisme Béziers-Méditerranée a obtenu le renouvellement de la marque nationale Tourisme & Handicap le 17 décembre 2020 pour 5 ans pour ses 4 BIT (auditif, mental, moteur, visuel).

Le 5ème BIT Sérignan « La Maison des Orpellières » a obtenu la marque Tourisme & Handicap le 06/12/2021 pour les 4 types de handicap également.

**Résultats** : En 2021, le restaurant « Le Bistrot de l'Hôtel de Ville » à Béziers a obtenu la marque Tourisme & Handicap pour 3 types de handicap (moteur, auditif, mental).

Pour 2022, le camping « Côte du Soleil Sérignan » a demandé de l'accompagner dans la démarche.

**2021** : 121 offres accessibles dont 12 offres ont été labellisées Tourisme & Handicap

**2020** : 92 offres

**2019** : 38 offres ont été recensées sur le territoire.

### *V/ Développement et commercialisation*

#### EFFECTIFS, MISSIONS & CONTEXTE

4 personnes (représentant 3,2 ETP) ont travaillé sur différentes missions attachées au pôle Développement et Commercialisation (jusqu'en septembre 2021).

#### PACK PARTENAIRE (source TOURINSOFT)

Application accessible sur Internet pour les socio-professionnels de la CABEM pour leur permettre de mettre à jour leurs offres touristiques (données, tarifs, photos, descriptif...).

#### Résultats :

**2021** : 179 packs partenaires vendus, (Chiffre d'Affaires total de 21070 €)

**2020** : (confinement à compter du 17 mars) 154 packs partenaires vendus (Chiffre d'Affaires total de 17 320 €)

**2019** : 197 packs partenaires vendus (Chiffre d'Affaires total de 22300 €)

#### SERVICE RÉCEPTIF GROUPES

**Nombres de cotations réalisées** : 119, dont 42 réponses à des demandes sans suite, 13 annulations, 62 offres réalisées.

#### Nombre et type de groupes

**59 groupes** (1653 personnes au total), 86% Occitanie, dont 27% Hérault et 18 % Béziers.

**Type** : 32% scolaires hors territoire, 25% voyagistes/autocaristes, 19% associations et clubs, 13,50 % collectivités (mairie, Urssaf, OT, centre aéré...) ; 28 personnes en moyenne par groupe.

**Nombres et types d'offres réalisées** : 63 au total dont 39 packages (journées et 1/2 journées incluant 1 visite guidée) et 24 visites guidées seules (47 visites guidées au total), dont 873 personnes ont visionné le film du cinéma immersif, 446 enfants ont fait une chasse au trésor.

**Point finances** : Chiffre d'Affaires 28 400,00 € dont le montant réglé aux prestataires 22 000,00€. Marge 6 400,00 €, montant moyen dépensé par groupe : 480€, montant moyen dépensé par personne : 17€.

### **Balades contées 2021**

Ces visites guidées et balades commentées ont été conduites par la guide-conférencière de l'Office de Tourisme, par des associations partenaires et par le service Béziers Patrimoines. Programmées toute l'année (1<sup>ers</sup> samedis du mois, vacances scolaires toutes zones, et hebdomadaire en juin et septembre), elles mettent en valeur le territoire de l'Agglomération : Béziers ville d'art et d'histoire : 13 thématiques ; Sérignan, village et Orpellières : 3 thématiques ; Valras-Plage : 1 thématique ; Espondeilhan : 1 thématique.

### **Thématiques détaillées**

Office de Tourisme (2 thématiques) : Balade naturellement contée aux Orpellières, Balade contée pour les pêcheurs d'histoires, + 2 balades du 1<sup>er</sup> samedi du mois : les Orpellières et Notre-Dame des Pins à Espondeilhan.

Amis de Saint-Aphrodise (4 thématiques) : Balade contée qui va droit au coeur de ville, Balade contée qui réjouit l'oreille et trompe l'œil, Balade contée Précieuses histoires de pierres, Balade contée pour 9 écluses bien comptées, + 5 balades du 1<sup>er</sup> samedi du mois : Jardin médiéval, Lycée la Trinité, Femmes du Cimetière Vieux, Antonin Chuchet et Saint-Aphrodise, le quartier Du Guesclin.

Béziers Patrimoines (3 thématiques)

Ave Béziers, sur les traces de la cité romaine, De l'épopée cathare à l'âge d'or biterrois, Le jardin des poètes, un musée à ciel ouvert.

Histoire de Sérignan (1 thématique)

Balade contée sur 2 jambes et 4 pattes

Mémoire juive de Béziers (2 thématiques)

Visite guidée des Bedersi, l'âge d'or des juifs de Béziers : les vestiges, le Musée juif et la synagogue.

SESNB Société d'Études des Sciences Naturelles de Béziers (1 thématique)

Balade naturaliste aux Orpellières pour les Journées Européennes du Patrimoine.

### **Fréquentation**

Sur les 169 programmées, 126 ont été réalisées (soit les deux tiers) malgré la crise sanitaire. Les balades ont été suivies par 1 378 personnes.

### **« Zoom sur... » le patrimoine depuis chez soi**

Compte-tenu des restrictions imposées en début d'année 2021, l'Office de Tourisme a innové en proposant des vidéos de 20 mn en live sur Facebook : « Zoom sur... » sur 4 éditions.

- Cathédrale Saint-Nazaire et Saint-Celse de Béziers = 10 280 vues
- Basilique Saint-Aphrodise de Béziers = 12 947 vues
- Les 9 écluses = 3061 vues
- Le site des Orpellières = 6523 vues

### **PASS TOURISME 2021**

**40 prestations** ont été intégrées au dispositif dont 31 sur le territoire de l'agglomération et 9 hors agglomération.

#### **TOP 5 DES PRESTATAIRES**

- 1/ **VALRAS COQUILLAGES** (436 dégustations - 3 924,00 €),
- 2/ **RANCH ST JEAN** (278 places - 3 687,00 €),
- 3/ **CAP AU SUD** (228 places - 3 606,00 €) -
- 4/ **LE PETIT TRAIN** de Béziers (542 places – 2919,95€)
- 5/ **SUN KARTING** (205 places – 1939,00€)

#### **RÉSULTATS COTE OT (à l'accueil des BIT)**

- 1 300 plans livrés : 800 français + 500 anglais
- 2 700 tickets livrés : 600x 2€, 1 200x 3€, 300 x 5€, 600x 10€, dont 1 395 tickets vendus (meilleur vendeur bit Valras avec 736 tickets vendus).
- 613 entrées/place générées chez les prestataires (492 adultes et 121 enfants)

**5 733,00 € CA vente tickets**

#### **RÉSULTATS COTE HÉBERGEUR PARTENAIRE (CAMPING LE SÉRIGNAN Plage)**

- 2 000 plans livrés : 1 000 français + 1 000 anglais
- 20 000 tickets livrés : 6 000 enfants + 14 000 adultes (dont 3 356 tickets retournés avec les factures des prestataires, 2 434 places/entrées générées chez les prestataires (1809 adultes et 625 enfants))

**26 899,90€ CA VENTE au Sérignan Plage (total facture tickets HEB + commission de 8%)**

## **FACTURES PRESTATAIRES**

- 76 factures traitées pour 3 047 places/entrées générées chez les prestataires
- TOTAL RÈGLEMENT : 30 014,05 €**

## **LABEL VIGNOLE ET DÉCOUVERTES**

Le dossier de renouvellement a été déposé le 23 décembre 2021, label décerné par Atout France jusqu'en 2024.

## *VI/ Administration et Ressources Humaines*

### **Vie statutaire :**

En 2021, le Comité de Direction s'est réuni 6 fois : le 8 mars, le 23 avril, le 27 mai, le 25 juin, le 24 septembre et le 14 décembre.

La tenue de ces 6 séances a permis la présentation de 71 délibérations soumises à l'approbation et au vote des membres délibérants, complétées par 120 décisions et 13 arrêtés du directeur.

Ces actes administratifs ont fait l'objet de 6 recueils des actes administratifs publiés et transmis au contrôle de légalité et à l'ensemble des 17 communes de la Communauté d'Agglomération Béziers Méditerranée. Ces actes administratifs sont également compilés annuellement dans un registre administratif pour archivage.

### **Ressources Humaines :**

Au 31 décembre 2021, le personnel de l'Office de Tourisme est composé de 41 collaborateurs pour 39,10 ETP, dont cinq agents de la fonction publique mis à disposition par la Communauté d'Agglomération Béziers Méditerranée (4,80 ETP).

Organisation de cinq jurys de recrutement pour les postes de : directeur, assistante administrative et RH, community manager, responsable administrative et financière, responsable commerciale.

### **Au niveau des recrutements en contrat à durée déterminée :**

- Validation de 3 CDD de remplacement sur les postes de chargée des relations avec les professionnels pour le pass tourisme, chargée de relations pour les packs partenaires et sur le poste de webmaster
- Validation d'un stage alterné de huit mois (du 8/11/2021 au 24/06/2022) sur le poste d'assistant de la base de données touristiques
- Recrutement de 24 agents saisonniers représentant 6,7 ETP.

Accueil de 22 stagiaires en stage découverte de l'entreprise et des métiers au sein de nos différents Bureaux d'Information Touristique, et capitainerie des ports Béziers Méditerranée.

### **Prise en charge du suivi des demandes d'absence des agents portuaires :**

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2021, toutes les demandes d'absence (congrés payés, RTT, fractionnement) des dix agents portuaires sont suivies et gérées par le service RH de l'Office de Tourisme. Toutes ces variables faisaient auparavant l'objet d'un suivi par la DRH de l'Agglo.

### **Volet Formation :**

Durant l'année 2021, 17 salariés se sont formés pour 177,50 h représentant une enveloppe budgétaire de 8700 €. Ces frais de formation ont intégralement été pris en charge par notre opérateur de compétences, l'AFDAS. 16 salariés ont suivi des formations hors enveloppe AFDAS et pris en charge par l'OT pour 30 heures.

### **Dispositions spécifiques prises au sein de l'Office de Tourisme dans le cadre de l'épidémie de Covid 19 :**

Gestion de l'obligation de présentation du passe sanitaire dans les bureaux d'information touristique de Fonseranes et de la maison de site des Orpellières et sur l'ensemble des événements portés par l'OT pendant la saison estivale.

Continuité et renforcement des mesures sanitaires sur les différents lieux de travail de l'Office de Tourisme (distribution de masques et de gel) suites aux annonces gouvernementales du 8/12/2021.

### **Suivi individuel de la santé au travail :**

Au titre de la médecine du travail, 26 salariés ont bénéficié d'une visite d'information périodique assurée par le personnel de santé de l'AIST (permanents et saisonniers confondus)

### **Suivi de l'affiliation à la mutuelle frais de santé IPSEC :**

28 salariés sont affiliés au contrat « garantie frais de santé », soit 15 salariés ayant opté pour l'option famille, 13 salariés ayant opté pour l'option isolé.

### **Gestion et suivi du compte Epargne Temps :**

12 salariés bénéficient d'un compte épargne temps alimenté une fois par an des heures de repos compensateur, de congés payés et de RTT non prises. Le CET mis en place en 2014 fait état au 31/12/2021 de 2034 heures épargnées, soit 294 jours.

## *VII/ Ports Béziers Méditerranée*

### **Animations :**

Mardis de Valras : déplacés par la ville de Valras-Plage ; Apéro pontons : annulés cause crise sanitaire.

### **Travaux des ports**

#### *Port Valras-Plage*

- Début des travaux octobre 2020 et fin des travaux juillet 2021 : Dans le bassin ; dragage et mise à neuf du système d'amarrage des bateaux, Sur les quais ; mise à neuf des réseaux (électricité et eau), Sécurisation des pontons flottants B et C, Rénovation des revêtements parvis de la capitainerie et des quais, Bloc sanitaires neufs, Rénovation de la capitainerie, Achat de pontons jets-skis, Aménagements du parking du port payant pour véhicules avec contrôle d'accès, Création d'un point propre (déchettererie portuaire) et d'un local technique.

*Port Sérignan* : Dans le bassin le dragage au printemps 2021.

### **A.O.T.**

#### *Port Valras-Plage*

Moins 50% sur l'abonnement annuel de 2019 (**15 810,00 € TTC**) en raison du contexte sanitaire, total des montants en 2021 : **7905,00 €**

*Port Sérignan* - Pas d'A.O.T., mais un prestataire Sté NautiServices (utilisation de la zone technique)

### **Facturation annuelle des plaisanciers abonnés bassin**

*Port Valras-Plage* : Plaisance abonnés bassin : **286 671,84 € TTC (réduction 1 mois, cause travaux)**

*Port Sérignan* : Plaisance abonnés bassin : **460 729,25 € TTC**

Parking à sec annuel **28 962,00 € TTC**

### **Carburant - Client en Compte CEC**

- Ecole de voile (mairie de Valras-Plage) **4225,95 € TTC**

- Poste de secours (mairie de Valras-Plage) **4272,02 € TTC**

- SDIS 34 pompiers de Sérignan **290,16 € TTC**

### **Régie de recette des ports (Pour les deux ports confondus)**

01 - Contrat annuel régie avant rôle (exceptionnel) **8 664,19 € TTC**

02 - Contrat saison (15 avril au 15 septembre, 56 bateaux) **71 042,97 € TTC**

03 - Contrat hivernage (16 septembre au 14 avril, 33 bateaux) **13 033,60 € TTC**

04 - Escale courte durée (moins de 7 jours, 171 bateaux, 503 nuits) **5 419,00 € TTC**

05 - Escale longue durée (plus de 7 jours, 91 bateaux, 2963 nuits ) **37 793,85 € TTC**

06 - Mise à l'eau **5 640,00 € TTC**

07 - Badge **780,00 € TTC**

08 - Parking remorque saison/passage **17 404,00 € TTC**

09 - Parking remorque annuel **7 414,00 € TTC**

10 - Zone technique **13 310,00 €**

11 - Parking véhicule Z.T. (01 avril au 30 sept) **2 280,00 € TTC**

12 - Parking Jet-ski (01 avril au 31 octobre) **3 300,00 € TTC**

13 - Carburant **81 350,17 € TTC**



## VIII/Nouveau pôle technique

### **MOYENS ET ORGANISATION**

- Du 01 janvier au 01 mars 2 agents disponibles (décès du responsable technique et attente d'une nouvelle direction pour l'embauche/remplacement), puis embauche d'un agent polyvalent et nomination d'un responsable. Le pôle technique de Fonséranes devient le pôle technique de l'OTCBM, avec le recrutement de deux agents techniques polyvalents (juillet/août) en soutien et renfort pour l'activité saisonnière et la mise en place d'un outil qualité, de gestion et de suivi des anomalies pour le site de Fonséranes.

### **SITE DE FONSERANES en 2021**

- Remplacement de 55 arbres sur parking et site (19000€)
- Mise en place de 30m<sup>3</sup> de plaquettes de bois dans les massifs (offert)
- Réaménagement de l'aire pique-nique (débroussaillage, pose de ganivelles) (1211€)
- Apport de 5 tonnes de gravier sur la terrasse du restaurant (213,25€)
- 4 tonnes de déchets verts traitées chez Valorbi
- Pose de 5 nichoirs, partenariat VNF/observatoire du canal
- Pose de 4 distributeurs de sacs à déjections (20 000 sac distribués) (1042€)
- Pose d'une pompe de relevage, connexion d'une partie du réseau arrosage directement au canal (19612€)
- Remise en service le 15 mars du parking payant, maintenance annuelle supérieure à la normale due à l'inactivité des machines en 2020 (4000€)
- Nouveaux ticket parking mis en service en août (1400€)
- Remplacement de 4 vidéoprojecteurs de qualité supérieure pour la scénovision (26308€)
- Gestion technique de la flotte de vélos à hydrogène (7977 km parcourus pour 1000h de location)
- Achat véhicule utilitaire électrique favorisant la mobilité et le travail sur le site (20526,88€)

### **BIT et EQUIPEMENTS**

- Finalisation de l'homologation de la Pescaluna en tant que ERP flottant (DDT31)
- Prise en charge par l'équipe technique du nettoyage et désinfection des climatiseurs.

## IX/Bilan financier 2021

Le compte administratif du budget principal 2021 présente un solde positif de 38 316,10 € ;  
Le compte administratif du budget annexe du port présente un solde positif de 32 102,65 € ;  
Le compte administratif du budget annexe de Fonséranes présente un solde positif de 288 311,33 €,  
Soit un excédent consolidé de **358 730,08 €** malgré le contexte incertain et la restructuration de l'OTCBM entreprise l'année dernière.