

REPUBLIQUE FRANCAISE

Département de L'HERAULT - Arrondissement de MONTPELLIER

Commune de MAUGUIO CARNON

DELIBERATION DE L'OFFICE DE TOURISME

**N° et
objet**

03-2024 – DEBAT D'ORIENTATION BUDGETAIRE 2024

L'AN DEUX MILLE VINGT QUATRE le jeudi 21 mars à 17 heures, les membres du COMITE DIRECTEUR de l'OFFICE DE TOURISME se sont réunis, sous la présidence de Monsieur le Maire, sur la convocation qui leur a été adressée le 11 mars 2024.

Etaient présents :

Membres Elus : D. BALZAMO - R. BARTHES ; C. CLAVEL ; D. TALON ;

Président de l'Office de Tourisme : Y. BOURREL

Vice-président de l'Office de Tourisme : L. BELEN

Membres socioprofessionnels : M. GREBOT ; JM. LESQUERS ; N. LOUVET - X. MAGNE ; F. MIAS ; J. MORELON ; M. ROSTAN

Absents excusés : V. ALZINGRE ; R. BARTHES ; S. BEAUFILS ; ; L. CAPPELLETTI ; F. DALBARD - L. GUARINIELLO ; M. LEVAUX ; P. MOULLIN-TRAFFORT - JL. NAUDET - M. RENZETTI ; A. SAUTET ; R. SOLIGNAC ; U. TASDELEN

Secrétaire de séance : Agnès BOUCHET

Le principe

Le Comité de Direction est invité à tenir débat d'orientation budgétaire (DOB) afin de définir les grandes lignes qui permettront l'élaboration du budget primitif 2024.

La stratégie

Stratégie de développement touristique et promotion du territoire

DESTINATION MAUGUIO CARNON L'INTEMPORELLE

Rendre notre territoire plus visible, se démarquer des autres et être attractif.

Faire en sorte que cette marque symbolise ce territoire et lui confère une valeur ajoutée, un « supplément d'âme » qui lui apporte du « sens » et qu'elle participe au renforcement de la fierté d'appartenance, à la mobilisation et à la fédération des acteurs. Nous allons travailler à :



- . Décliner une stratégie concrète, efficace et affirmée avec des actions identitaires, fortes d’ancrage.
- . Accompagner le projet « Mauguio Carnon 2030 »
- . Volonté d’une ville 4 saisons
- . Apporter une dynamique partagée pour Mauguio Carnon
- . Œuvrer avec transversalité pour le tourisme, le sport, la culture, les patrimoines, la plaisance, l’activité économique et travailler une programmation d’évènements en lien avec ces thématiques
- . Valoriser les espaces naturels, mer, étangs et les enjeux environnementaux
- . Donner une feuille de route pour les élus et les équipes

Perspectives et propositions 2024 : « Destination Mauguio Carnon »

Actions et engagements en termes de développement touristique, objectifs et perspectives :

Axe 1 – Attractivité du Territoire

Valoriser la programmation estivale- Pérenniser les événements marqueurs du territoire (Levez L’Encre, Les Neptunalia, Carnon Wingfoil Event, Mes P’tites vacances et soirées DJ)

Anniversaire de l’OT – projets com et événementiel spé. (feux art. son et lumière, soirée prestataire)

Organisation d’un « éductour » pour les élus et les socioprofessionnels intéressés

Créer un tourisme expérientiel, Alternatif, durable et inclusif – *mise en place de circuits de découverte des patrimoines et de balades décalées, Carnon « autrement », accessibilité comme valeur transversale.*

Répondre aux attentes et usages de la clientèle touristique en termes de mobilité, d’accessibilité, de développement durable (principes de la RSE) également en interne (réduction de l’empreinte numérique : anciennes versions, communiquer en interne via teams, etc.)

Créer "Club des habitants » : intégrer les habitants dans la stratégie avec charte ambassadeur

En réflexion pour la mise en place d’un Petit train touristique

Axe 2 – Proposer une offre de sens, de qualité

Maintenir les accueils hors les murs

Proposer un *nouvel espace accueil et boutique* – projet d’un *réaménagement global* de la structure avec une ouverture décentrée

Maintien de la Qualité- Être à l’écoute de la satisfaction de nos visiteurs et habitants

Dans le cadre de la programmation estivale, *diversifier l’offre jeune – soirée DJ le mercredi sur la place Cassan*

Partenariat aggro « patrimoine culinaire » et « ateliers aliments »



Projet (accessibilité) « la marche pour la vue » en juin.

Axe 3 – optimiser la communication

Mise à jour d'une stratégie digitale (marketing d'influence, RS, contenus et sites internet)

Nouveaux produits (campagne de promotion vidéo et harmonisation des supports print : Guide accueil, plan...)

Mise en place d'une borne interactive sur le port puis Carnon-Ouest et Mauguio

Observation économique et touristique par la mise en place du logiciel G2A

Axe 4 – animer le réseau des socioprofessionnels et la GRC (gestion relation client)

Animation numérique de territoire – mise en place en partenariat avec l'ADT d'ateliers GOOGLE

Rencontres, réunions sur les démarches de classement et qualification

Mise en place du guide du partenaire et visites prestataires

Actions de communication conjointes (*40 ans de l'OT*)

Produits touristiques

Promotion de la destination « Mauguio Carnon » :

- Offres vitrine et/ou sur mesure répondant aux demandes de la clientèle
- Valorisation de la mobilité douce
- Découvertes adaptées dans le cadre de Destination Pour Tous
- Valorisation des lieux culturels via le kit découverte « Mister Aventure » à Mauguio et le jeu de piste « Les petits découvreurs » à Carnon
- Balades naturalistes, visites et accompagnements sur les ouvertures du château des Comtes de Melgueil en saison
- *Balades décalées – Carnon « autrement » découverte du patrimoine*
- Offres événementielles et artistiques (programme d'animation et expositions 4 saisons)
- Package hébergement/activités dans le cadre des actions de promotion
- Valorisation des produits de terroir dans notre boutique
- *Projets d'éductour et de circuits packagés accompagnés*

Animations et évènementiel

Avec un budget de 210 000€ pour l'année 2023, l'enveloppe allouée n'a pas été suffisante au développement de l'offre, qui a intégré cette année une animation de Noël « Le jardin féérique » en partenariat avec les services du Port et l'animation du lieu a été absorbée par le budget de l'Office de Tourisme.

Réalisations et perspectives

Animations « historiques » maintenues car elles forment le cœur de la programmation estivale : concerts et spectacles sur le port, animations jeune public, cinéma de plein air, concerts classiques à l'église.

Cette année a également vu la mise en place d'animations de rue une fois par semaine sur l'esplanade du port afin de tirer parti du réaménagement de la station. Nous avons proposé des formats courts, légers d'un point de vue technique, aux directions artistiques variées et inédites : arts circassiens, acrobaties, théâtre d'improvisation, entresort poétique, etc.

Jardin féérique : Organisé du 16 décembre au 7 janvier, nous avons proposé des animations en déambulation et concert guinguette en fixe. A reconduire et étoffer l'année prochaine en partenariat avec les services du port.

Anniversaire de l'office de tourisme : En 2024, la structure fête ses 40 ans. Un feu d'artifice viendra ponctuer ce moment et des rencontres et évènements spécifiques devraient être organisés.

Soirée « After Beach » : Dans l'optique de toucher l'ensemble des publics présents durant la période estivale, nous allons mettre en place les mercredis de juillet et août une animation « Soirée DJ » à destination des 18-25 ans. Ce public qui ne se retrouve pas dans la programmation classique nécessite la mise en place d'une programmation spécifique.

Evènements identitaires : Levez l'Encre – 24 et 25 juin / Neptunalia – 20 et 21 juillet
Carnon Wingfoil Event – 16 et 17 septembre

Promotion et communication de la destination « Mauguio Carnon »

La refonte de notre site web mauguio-carnon-tourisme.com finalisé en 2023. Nous avons travaillé avec l'agence "Ingénie" pour la partie développement et l'agence "Les Conteurs" pour la partie arborescence, web design, rédaction de contenus ainsi que la réalisation d'une carte touristique, visible en page d'accueil.

De nombreuses nouveautés et fonctionnalités sont désormais disponibles : la recherche d'animations par dates, l'affichage sur carte des hébergements, la recherche par type de restauration, un espace pro à destination des socioprofessionnels de Mauguio Carnon... Le site est également responsive et s'adapte à toutes les résolutions d'écran (ordinateur, smartphone, tablette...).

SITE INTERNET Total visiteurs en 2023 : **52 629**

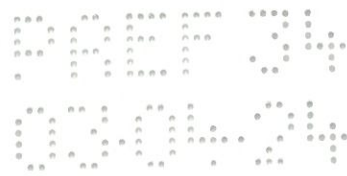
FACEBOOK - Mentions « j'aime » : **5 722 (+433)** par rapport à 2022)

INSTAGRAM - Nombre d'abonnés : **4 678 (+1066)** par rapport à 2022)

TRIPADVISOR - Nombre d'avis : **17 (+3)** par rapport à 2022)- note de 4.5/5

FICHE GOOGLE - Nombre d'avis : **350 (+22)** par rapport à 2022)- note de 4.2/5

Newsletters : En 2023, 26 newsletters ont été réalisées à destination du grand public et des socioprofessionnels.



Campagnes e-marketing avec Hérault Tourisme, diffusées sur une plateforme web dédiée, avec pour objectifs de :

- Valoriser la destination et ses marques
- Valoriser les activités à la journée et les courts séjours à l'année, pour nos clientèles régionales
- Acquérir de nouveaux prospects pour notre base (e-news partenariales)
- Des campagnes sponsorisées sur les réseaux sociaux, dédiées à chaque activité complètent le dispositif de promotion de la campagne.
- **En 2023 : 5 socio pros** ainsi que le **service Culturel** de la commune ont participé à ces campagnes :
- **Yacht Club Mauguio Carnon** : 2 heures de location de paddle pour 2 personnes
- **Restaurant La Scène** : 2 menus pour 2 personnes
- **Restaurant le Trident** : un brunch pour deux personnes

- *Campagnes en cours :*
- **Les Jeunes Yogis** : 1 cours de yoga pour tous
- **L'Échappée Verte** : deux éco-circuits en kayak, en matinée ou en soirée sur l'étang de l'Or
- **Service Culturel** : invitations pour la saison culturelle 2023 – 2024 (Théâtre Bassaget / Salle Rosa Parks)

Marques et engagements

Démarche qualité

👉 Un accueil personnalisé 317 jours par an et être en permanence à votre écoute, identifier vos besoins ; traiter vos suggestions, remarques et réclamations dans les plus brefs délais. Marque renouvelée pour cinq ans

Démarches Tourisme et Handicap – Destination Pour tous

👉 L'équipe travaille en transversalité avec la délégation inclusion et accessibilité

Classement de l'OT en catégorie 1 – Station Classée – Commune touristique classée

La ville de Mauguio Carnon est labélisée « Pavillon Bleu »

👉 Premier écolabel pour les plages et les ports de plaisance au monde. Respect de la nature, sécurité et accessibilité à la baignade pour tous

Ressources humaines

Compétences des postes

Sophie NODIN – CSJ/Secrétariat/Meublés /Pavillon Bleu/ Gestion des réunions

Jimmy MURCIA – Aide comptable/ADMINISTRATION/ Taxe de séjour/achat boutique - *en AT depuis le 31 octobre 2022*

Jean-Michel CLAUZEL – CSJ/ Assistant de direction/ Chargé événementiel

Laura GOUINEAU – Chargée de mission « communication et promotion » de la destination



Isabelle MARTIN – CSJ/Référente Tourisme et Handicap/Accompagnement déclarations meublés et suivi de la taxe de séjour

Jad AZZAM – Contrat d'apprentissage « administration et comptabilité » MASTER Management Public, *CDD de remplacement depuis le 1^{er} octobre*

Eva BERNHARD – arrivée le 22 mai 2023 sur le poste de chargée de développement touristique et Qualité

Agnès BOUCHET – Direction

Dispositif saisonnier à venir en renfort de l'équipe permanente sur la période estivale, plus un assistant régi. Une réflexion est en cours sur une politique de mutualisation des compétences à l'Office de Tourisme en fonction des contraintes (départ, arrêt de travail)

Ressources propres

Optimisation et valorisation de nos ressources propres :

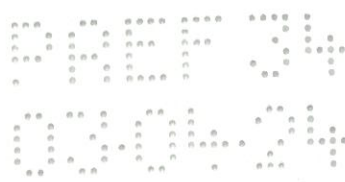
Optimisation de la perception *de la taxe de séjour*, l'OT en lien avec les services « optimisation des ressources » et « régie Municipale ». (Sensibilisation au classement des hébergements, suivi et mise à jour de la plateforme des données de classement, optimisation de la taxe fiscale). *Depuis le 1^{er} janvier, mise en place d'une taxe régionale.*

En 2023, grâce à la plateforme Décla'loc, nous avons enregistré 54 nouveaux hébergements déclarés en mairie, Par rapport à l'obligation d'avoir un numéro de déclarant. Concernant le montant perçu de la taxe de séjour pour 2023, il est de 587 481€ dont environ 210 000 € reversés par la plateforme AIRBNB.

La demande d'agrément « Atout France » pour la commercialisation est en cours – projet de circuits patrimoines et à minima produits *packagés pour 2024 (œnotourisme et nautisme)*

↳ Travail en cours sur la *politique d'achat* boutique. Volonté d'aller vers une boutique responsable – mise en place d'une liste de « nos produits durables et responsables »-

Une charte de nos engagements en matière de développement durable apparait dans le site internet.



SYNTHESE DES RESULTATS 2023

<u>SECTION DE FONCTIONNEMENT</u>			
	<u>Résultat 2022</u>	<u>Résultat 2023</u>	<u>Différence</u>
RECETTES	908 150,86	898 394, 42	9 756, 44
DÉPENSES	1 037 336,37	1 043 320, 06	5 983, 69
Excédent « N »	- 129 185,51	- 144 925, 64	15 740, 13
Excédent « N-1 »	345 800,84	216 615, 33	129 185,51

Excédent de fonctionnement	216 615,33	71 689,69	-144 925,64
-----------------------------------	-------------------	------------------	--------------------

<u>SECTION D'INVESTISSEMENT</u>			
	<u>Résultat 2022</u>	<u>Résultat 2023</u>	<u>Différence</u>
RECETTES	20 209,79	13 707,71	6 502, 08
DÉPENSES	947,05	4 631,37	3 684, 32
Excédent « N »	19 262,74	9 076,34	10 186, 40
Excédent « N-1 »	- 2 033,28	17 229, 46	19 262, 74

EXCÉDENT D'INVESTISSEMENT	17 229, 46	26 305, 80	9 076, 34
Résultat cumulé F+I	233 844,79	97 995,49	

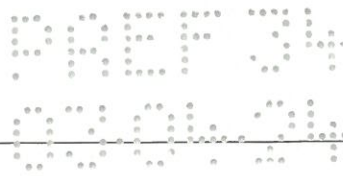


ORIENTATIONS PAR GRANDS POSTES BUDGETAIRES

	BP 2019	BP 2020	BP 2021	BP 2022	BP 2023	CA 2023	BP 2024
Dotation Mairie	125 000,00	17 000	0	0	0	0	231 223
Droits de Mutation	230 000,00	274 000	274 000	300 000	400 000	298 793, 42	220 000
Taxe de Séjour	190 000,00	246 000	200 000	419 000	484 000	587 481,01	520 000
Total : DOT, TA, TS	545 000,00	537 000	474 000	719 000	884 000	886 274, 43	740 000
Excédent reporté							71 689, 69
Budget global de fonctionnement de l'OT	731 851,99	769 207,24	822 088,14	1 096 209,46	1 117 616	1 117 616	1 059 413

Dont les principaux postes de dépenses :

	BP 2019	BP 2020	BP 2021	BP 2022	BP 2023	BP 2024
FONCTIONNEMENT						
Animations	147 832	169 479	170 000	220 000	220 000	210 000
Masse salariale	315 064	315 681	330 900	419 293	420 000	426 491
Catalogue et imprimé	50 000	23 994	24 000	15 000	15 000	17 000
Etude et recherche	25 000	20 000	30 737	10 000	5 000	0
Annonce et insertion	86 000	101 385	102 000	150 000	150 000	120 000
Conception et réalisation des supports	36 600	41 382	41 400	25 000	30 000	30 000
Concessions et droits (invest.)	34 000	34 000	34 000	0	10 000	10 000
Matériel bureau et informatique	/	/	/	/	20 000	5 000
Mobilier	/	/	/	/	26 615	19 055



COMPTE ADMINISTRATIF PROVISOIRE

Groupe (Code)	Sens	Groupe Section (Code)	Groupe Chapitre Nat. (Code)	Article Nat. (Code)	Mt Voté CP	Mt Mandaté	Mt engagé	Reste	CA PROVISOIRE
Total 011					645 731,00	608 235,38	0,00		608 235,38
Total 012					420 000,00	414 458,19	0,00		414 458,19
Total 042					16 825,54	13 707,71	0,00		13 707,71
Total 65					9 010,00	6 589,78	0,00		6 589,78
Total 67					1 049,46	329,00	0,00		329,00
TOTAL DEPENSES FONCTIONNEMENT					1 092 616,00	1 043 320,06	0,00		1 043 32,06

Total 002					216 615,33	0,00	0,00		0,00
Total 013					7 500	11 435,27	684,72		11 435,27
Total 75					884 000,00	886 274,43	0,00		886 274,43
Total 77					1000,67	0,00	0,00		0,00
TOTAL RECETTES FONCTIONNEMENT					1 109 116,00	897 709,70	684,72		897 709,70

Total 001					17 229,46	0,00	0,00		0,00
Total 20					10 000,00	0,00	0,00		0,00
Total 21					49 055,00	4 631,37	0,00		4 631,37
TOTAL DEPENSES INVESTISSEMENT					76 284,46	4 631,37	0,00		4 631,37

Total 040					16 825,54	13 707,71	0,00		13 707,71
TOTAL RECETTES INVESTISSEMENT					16 825,54	13 707,71	0,00		13 707,71

Résultat de Fonctionnement 2023	-144 925, 64
Résultat de Fonctionnement reporté 2022	216 615, 33
Résultat de Fonctionnement globalisé	71 689, 69
Résultat d'Investissement 2023	9 076, 34
Résultat d'investissement reporté 2022	17 229, 46
Résultat d'investissement globalisé	26 305, 80

Recettes de fonctionnement

- 2023 : l'OT a eu un déficit de **144 925,64 €** absorbé par l'excédent 2022 de **216 615,33€** ramenant l'excédent capitalisé à **71 689.69 €** et reporté sur le BP24.
- BAISSSE, par rapport au prévisionnel, des droits de mutations :- **101 206,58 €**
AUGMENTATION de la taxe de séjour : **+ 103 481,01€**
- Depuis 2021, les excédents d'exploitations successifs portent la dotation Mairie à 0 €.

La convention de partenariat entre l'OT et la collectivité de rattachement pour un montant de **231 825€**, perdue pour 2024.

L'Office percevra donc une subvention d'équilibre d'un montant de 231 223€.

Ceci exposé, il vous est proposé :

- De prendre acte du débat d'orientation budgétaire pour l'année 2024
- D'autoriser Monsieur le Président à signer tout document nécessaire à l'exécution de la présente délibération.

Nombre de Membres élus et Socioprofessionnels :

En exercice : 26 dont 14 titulaires

Présents : 13

Suffrage : 13

Pour : 13

Contre 0

Abstention : 0

Le Comité Directeur adopte à l'unanimité des suffrages exprimés,
Ainsi délibéré à Manguio Carnon, les jour, mois et an susdits.



Pour expédition conforme,

Monsieur Yvon BOURREL
Président de l'Office de Tourisme de
Manguio Carnon

