

EPIC Office de Tourisme de Trouville sur Mer

**Extrait du registre des délibérations du Comité de Direction
15 novembre 2023 à 15h**

Membres présents :

Mme SYLVIE DE GAETANO, Présidente
M. DIDIER QUENOUILLE, Vice-Président
M. DAVID REVERT, représentant la commune
Mme JEANNINE OUTIN, représentant la commune
M. JACQUES TAQUE, représentant la commune
Mme MARTINE GUILLON, représentant la commune
Mme STEPHANIE FRESNAIS, représentant la commune
M. STEPHANE BRASSY, représentant les commerçants
M. LAURENT MENDOZA, représentant le Groupe Bourdoncle
M. YANIC RUBICHON, représentant la CCI Pays d'Auge
Mme AURELIE MAILLARD, représentant Les Cures Marines
M. STEPHANE GARCIA, représentant le Casino Barrière de Trouville sur mer

Assistait à la réunion :

Mme Salma AMER - Directrice

Excusés : Mme Babilotte, Mme Vatier, M. Deval, Mme Lamy, M. Nantier-Verdier, M. Robert, Mme Bouvier, Mme Dupont.

**2 - Débat d'orientations budgétaires 2024
Délibération n°38/2023**

Conformément aux articles L. 2221-5 et L. 2312-1 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), le vote du budget doit être précédé d'un débat sur les orientations budgétaires.

Afin de préparer le budget 2024 de l'EPIC Office de Tourisme de Trouville-sur-Mer, les membres du Comité de Direction prennent part au débat sur les orientations budgétaires 2024 et approuvent à l'unanimité de ses membres présents le document en annexe.

POUR EXTRAIT CONFORME,

La Présidente


Sylvie de Gaetano

RAPPORT D'ORIENTATION BUDGÉTAIRE

COMITÉ DE DIRECTION
DU 15 NOVEMBRE 2023



PRÉAMBULE

Conformément au décret n° 2015-1002 du 18 août 2015 portant diverses mesures de simplification et d'adaptation dans le secteur du tourisme et notamment son article 1 - 16°.

Conformément aux articles L. 2221-5 et L. 2312-1 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), le vote du budget doit être précédé, dans un délai de deux mois avant l'examen du budget, d'un rapport sur les orientations budgétaires, les engagements pluriannuels envisagés ainsi que sur la structure et la gestion de la dette. Ce rapport donne lieu à un débat en comité de direction. Il est pris acte de ce débat par une délibération spécifique.

RAPPEL DES ENJEUX STRATÉGIQUES 2024

L'Office de Tourisme et d'Attractivité (OTA) participe au rayonnement touristique de Trouville-sur-Mer et contribue à son développement économique.

À nos missions régaliennes d'accueil et de promotion du territoire s'ajoutent la création d'une offre d'animations à destination du plus grand nombre et l'animation du réseau des partenaires socio-professionnels pour générer des retombées économiques sur le territoire.

NOS OBJECTIFS SONT MULTIPLES :

Economique

Environnemental

Social

- Satisfaire nos résidents et visiteurs pour les fidéliser.
- Améliorer notre image de marque pour favoriser la notoriété.
- Développer nos recettes propres et celles de nos partenaires.
- Mettre en valeur le tissu économique trouvillais.
- Observer, analyser et promouvoir l'attractivité touristique du territoire de façon raisonnée.

Nos engagements et nos valeurs :

Dépositaire de la marque Qualité Tourisme, notre Office de Tourisme et d'Attractivité fait corps avec les exigences du label, gage de professionnalisme. La politique qualité s'inscrit dans la politique stratégique. Elle définit ainsi les objectifs Qualité à atteindre par l'Office de Tourisme afin d'être conforme aux attentes des visiteurs décrites dans le référentiel Qualité Tourisme.

Inclusif et bienveillant, l'OTA est le garant d'un accueil de qualité tant envers les personnes porteuses d'un handicap qu'envers les familles avec de jeunes enfants. Dans cet objectif, les labels Tourisme et Handicap et Famille Plus sont les garants de notre engagement et de ceux de la Ville de Trouville-sur-Mer envers ces visiteurs et résidents.

Le développement durable est également au cœur de nos préoccupations et de nos actions pour que le tourisme de demain se développe dans le respect de l'environnement, des habitants et de nos visiteurs. À ce titre, notre OTA est adhérent d'Acteurs du Tourisme Durable et souhaite poursuivre sa démarche de labellisation avec l'obtention des labels Green Destination et RSE.

Notre positionnement touristique :

Trouville-sur-Mer bénéficie de marqueurs identitaires forts et largement appréciés : sa longue plage de sable fin, sa campagne reposante, son port de pêche, sa gastronomie, son patrimoine architectural et culturel reconnu, son environnement propice à la pratique des loisirs nautiques.

Destination familiale, il nous appartient de faire vivre aux familles, tant résidentes que de passage, des moments inoubliables, pour générer le tourisme de demain.

Objectifs stratégiques :

- Adapter nos services au tourisme de demain.
- Développer un tourisme « 4 saisons ».
- Maintenir l'attractivité et la notoriété de la station en s'adaptant aux changements.
- Accroître les retombées économiques de la station.

Les axes marketing :

LA GASTRONOMIE - LA NATURE, LE BIEN-ÊTRE - L'ART, LE PATRIMOINE - LES ANIMATIONS

Nos 3 axes de travail pour 2024/2026

1. Tourisme raisonné

- Favoriser le tourisme de proximité et le tourisme à moindre impact écologique en étalant le flux de visiteurs sur l'année.
- Sensibiliser nos visiteurs et nos partenaires aux éco-gestes.
- Valoriser les acteurs du tourisme qui s'investissent dans une démarche durable et nos actions pour un tourisme raisonné.

2. Développer l'attractivité économique et touristique

- Attractivité économique - Poursuivre les animations du réseau des socio-pros avec nos différentes actions : cafés du commerce, speed-meeting, ateliers numériques, éductours... en collaboration avec la CCI et la Communauté de Communes Cœur Côte Fleurie.
- Attractivité touristique – Susciter l'envie de venir et revenir.
- Embellissement de la ville – Faire de Trouville-sur-Mer une ville encore plus accueillante où il fait bon vivre.

3. Renouveler l'image

- Dépoussiérer, en les modernisant, nos outils de promotion et communication.
- Création d'une nouvelle charte graphique afin de montrer notre nouvelle identité.
- Refonte de notre site internet.
- Développer la promotion de nos événements et de la destination au travers de la vidéo et de supports innovants.
- Travailler avec de nouveaux médias.
- Marketer notre destination au travers des événements.
- Personnaliser l'expérience.
- Créer de nouvelles expériences et des moments d'échanges et d'exceptions.
- Développer l'idée que Trouville-sur-Mer, c'est « l'aventure aux portes de chez vous », pour les cibles de proximité, allant dans le sens d'un tourisme raisonné.
- Nous inspirer de nos 5 sens dans nos différents supports de communication.
- Mettre en avant nos talents internes et sensibiliser l'équipe sur les actions des autres services.
- Créer et développer des événements innovants pour forger dans l'esprit de nos visiteurs et résidents des souvenirs inoubliables.

Afin d'assurer le bon fonctionnement de l'Office de tourisme en 2024 et la mise en œuvre du plan d'actions tout en tenant compte du contexte actuel, l'Office de tourisme reste prudent dans ses prévisions budgétaires et assure dans un premier temps les postes indispensables à l'exercice 2024.

La présentation ne tient pas compte du résultat de l'exercice 2023. Un budget supplémentaire sera voté à l'issue de la clôture du compte 2023 ce qui nous permettra de miser sur les actions supplémentaires des services.

ORIENTATIONS BUDGÉTAIRES

Le budget intègre les activités de l'Office de Tourisme et comprend notamment en **recettes** :

- des subventions,
- des souscriptions particulières et d'offres de concours,
- le montant de la taxe de séjour,
- des recettes propres provenant de la commercialisation d'espaces publicitaires, de forfaits touristiques, de la vente de produits boutique, des visites guidées, d'ateliers pour enfants, de la location de salles et toutes autres prestations.

En dépenses, le budget comprend notamment :

- les frais d'administration et de fonctionnement,
- les frais de promotion, de communication événementielle, de publicité et d'accueil,
- les frais inhérents à la commercialisation et à la réalisation des produits,
- les frais inhérents à la création d'animations.

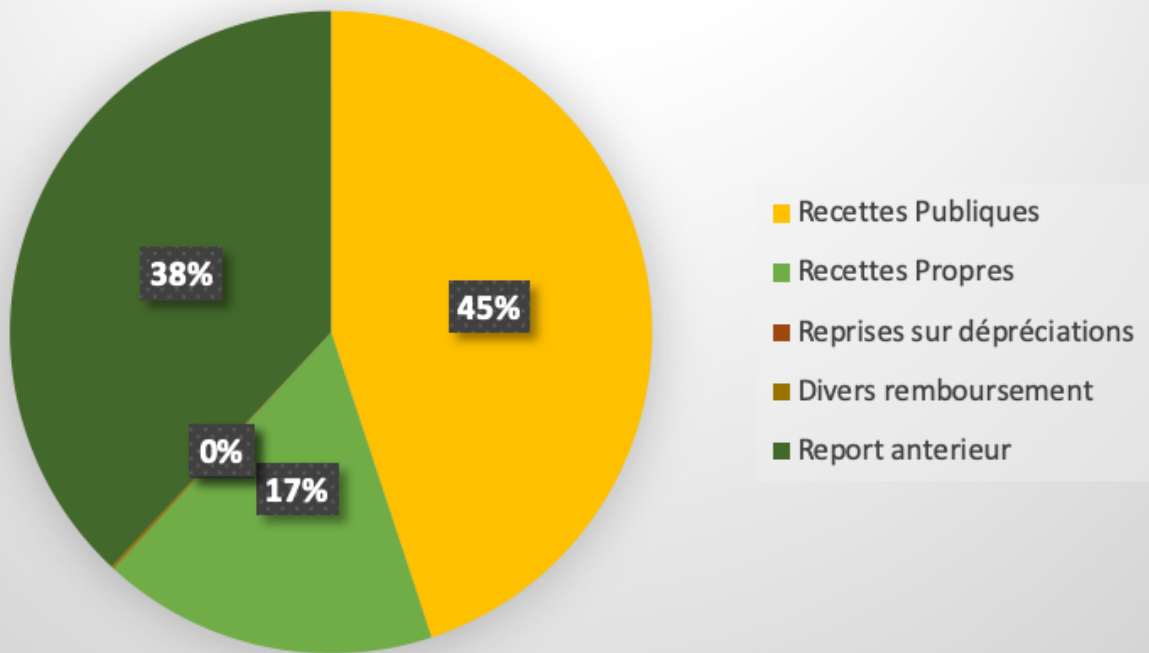
BUDGET	BP 2023	BP 2024
RECETTES FONCTIONNEMENT	1 669 059,26 €	1 128 248,00€
DEPENSES FONCTIONNEMENT	1 669 059,26 €	1 128 248,00 €
RECETTES INVESTISSEMENT	49 464,20 €	17 750,00 €
DEPENSES INVESTISSEMENT	49 464,20 €	17 750,00 €

Recettes de fonctionnement 2024 :

En termes de recettes de fonctionnement, la prudence reste de mise. Le budget sera composé des recettes propres, de la contribution de la 4CF et du montant de la taxe de séjour reversée par la Ville à l'Office.

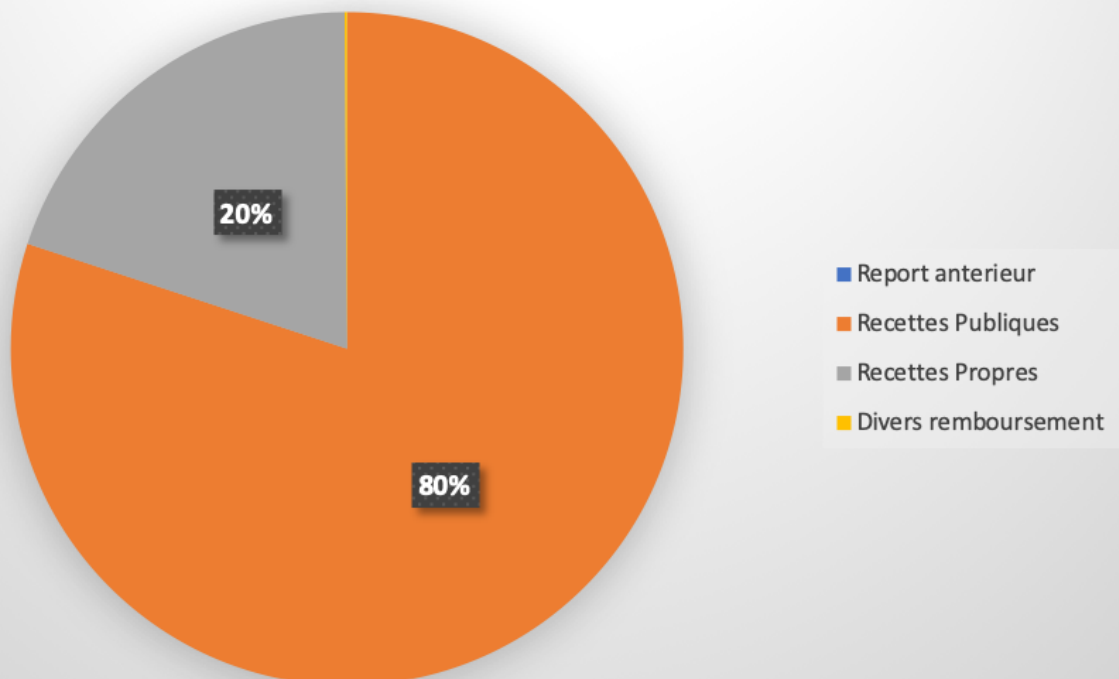
- Pas de demande de **subvention** à la ville de Trouville-sur-Mer.
- Le montant prévisionnel de la taxe de séjour **récolté par la Ville et reversé à l'Office de Tourisme** est estimé à **850 000,00 €** en 2024, (contre 700 000,00 € budgété en 2023).
- La **contribution de 50 000,00 € versée par la 4CF** à la ville de Trouville-sur-Mer (idem 2023), dans le cadre de la convention attractivité et développement touristique du territoire. Ce montant est intégralement reversé à l'Office de tourisme.
- Le montant des **recettes propres** estimé à 226 000,00 € (contre 282 000,00 € BP 2023) + des remboursements divers 1 000,00 € en 2024 (contre 2 295,30 € en 2023) et reprises sur dépréciations des actifs circulants pour 1 248,00 €.

BP 2023 RECETTES

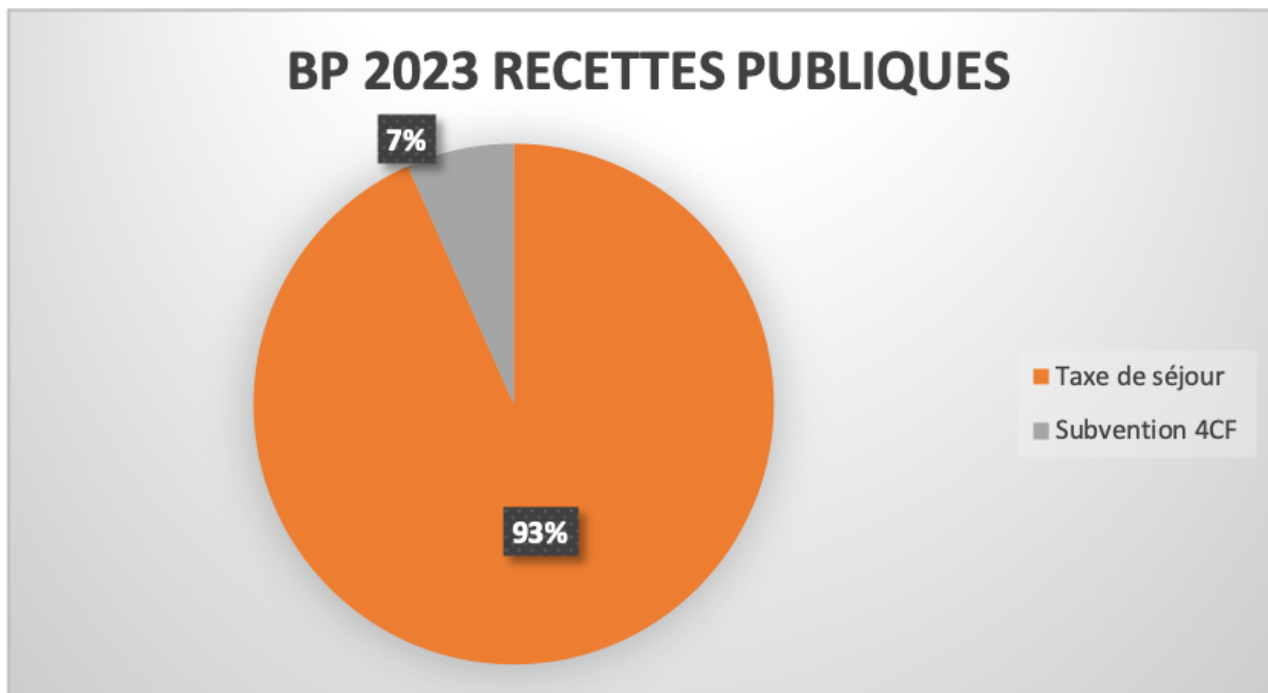


En 2024, le BP prévoit :

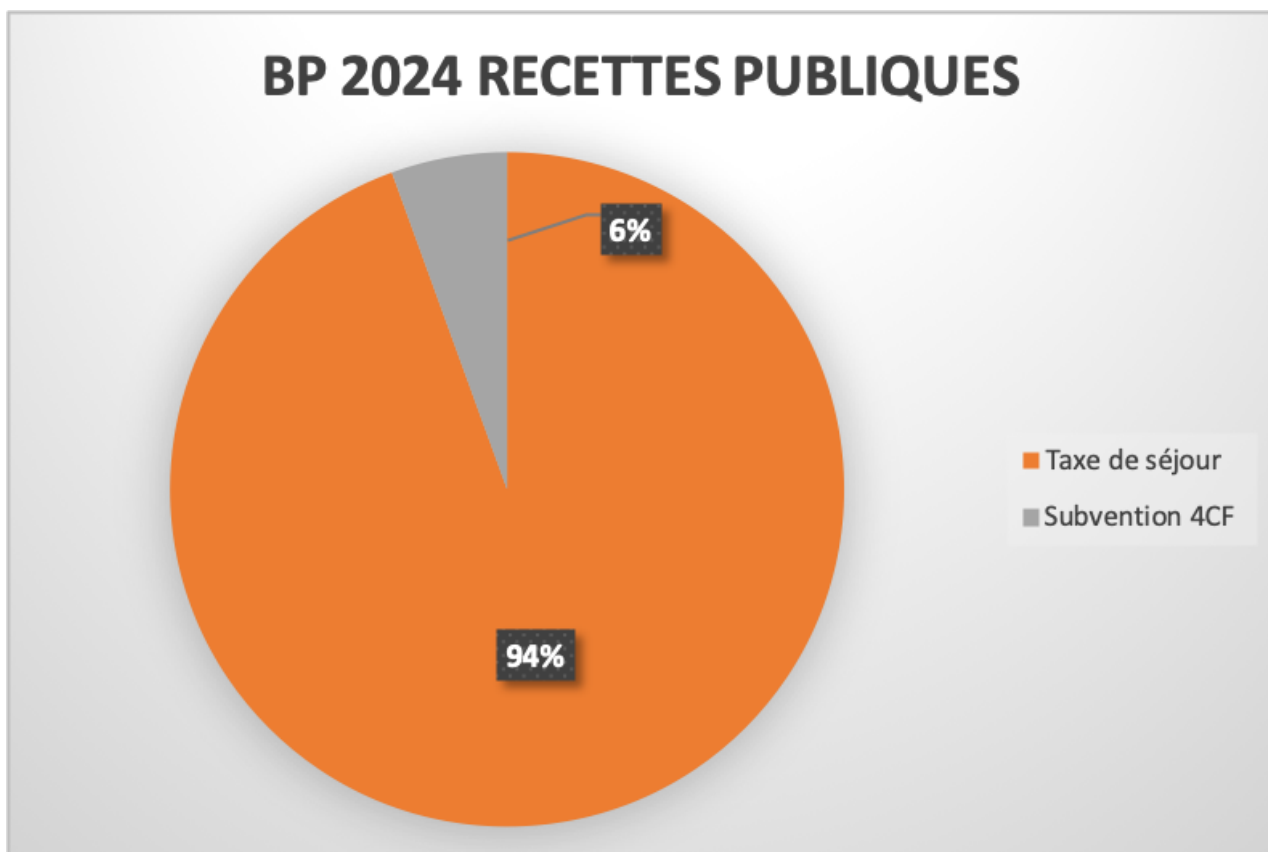
BP 2024 RECETTES

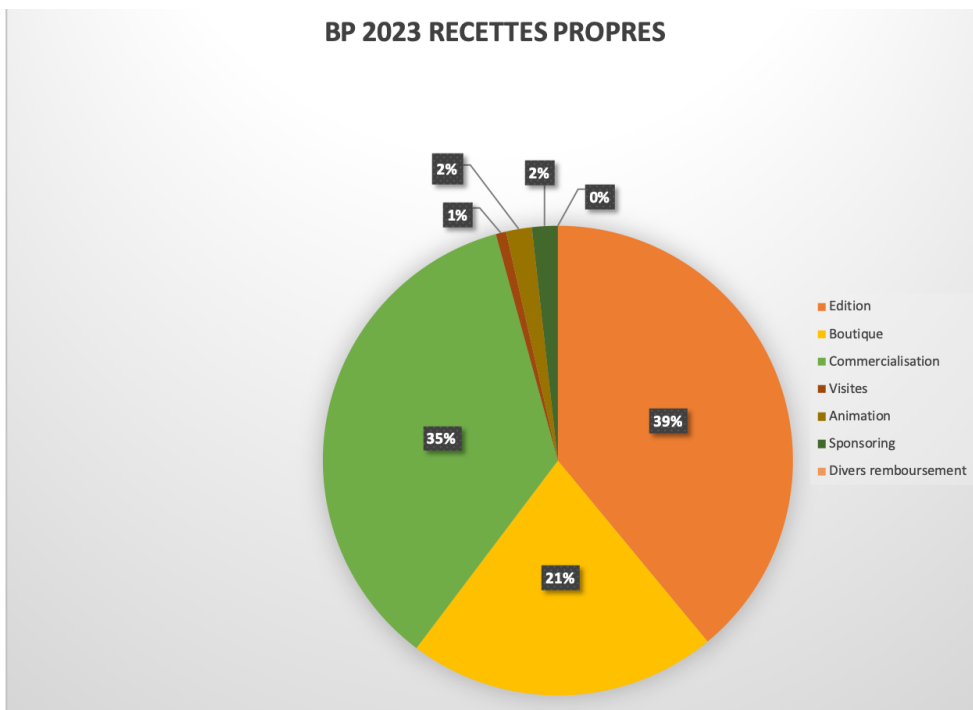


Recettes publiques 2023

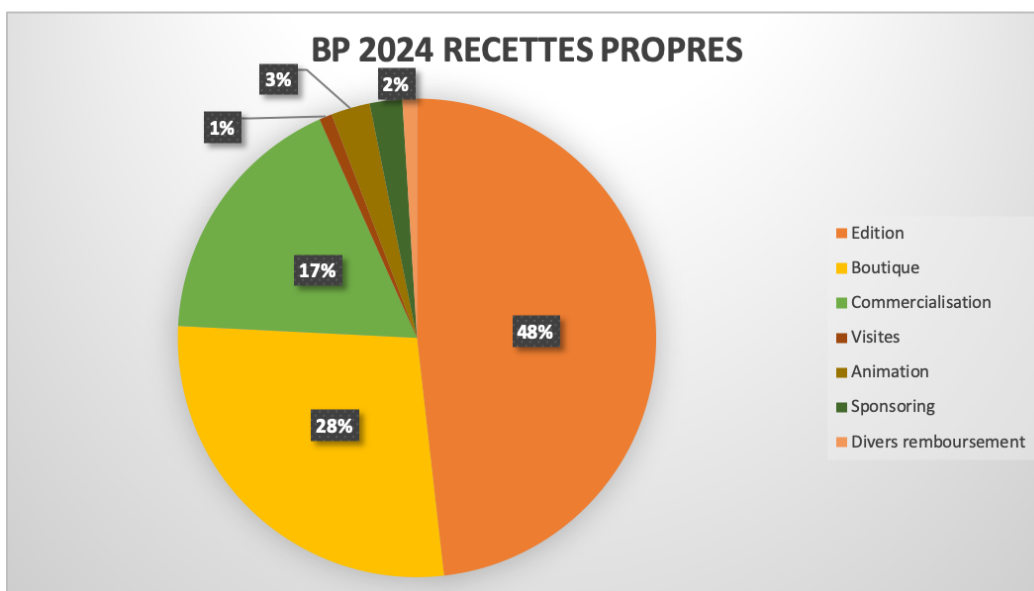


Recettes publiques 2024





Les recettes propres en détail prévoient :



Service éditions > le montant des recettes 2024 est estimé à 110 000,00 € (en 706). Le service assure un développement stable et une fidélisation des partenaires.

Service boutique > le montant des recettes est estimé à 63 000,00 € (en 707) . Développement de la gamme de produits tendance, d'un corner produit Made in France/ Normandie/ éco-responsable.

Service commercialisation > le montant des recettes est estimé à 40 000,00 € (en 7082). les travaux du quai risquent de ralentir l'activité du service.

Service visites guidées > le montant des recettes est estimé à 2 000,00 € (en 707). Maintien des visites guidées pendant les vacances scolaires d'été et selon effectif, organisation de visites pendant les petites vacances, reconduction des balades nature, des visites thématiques avec une guide conférencière et de la nouvelle visite pédagogique du monde marin. Des visites sur les thèmes du Street Art et du 80ème anniversaire du débarquement viendront compléter notre offre.

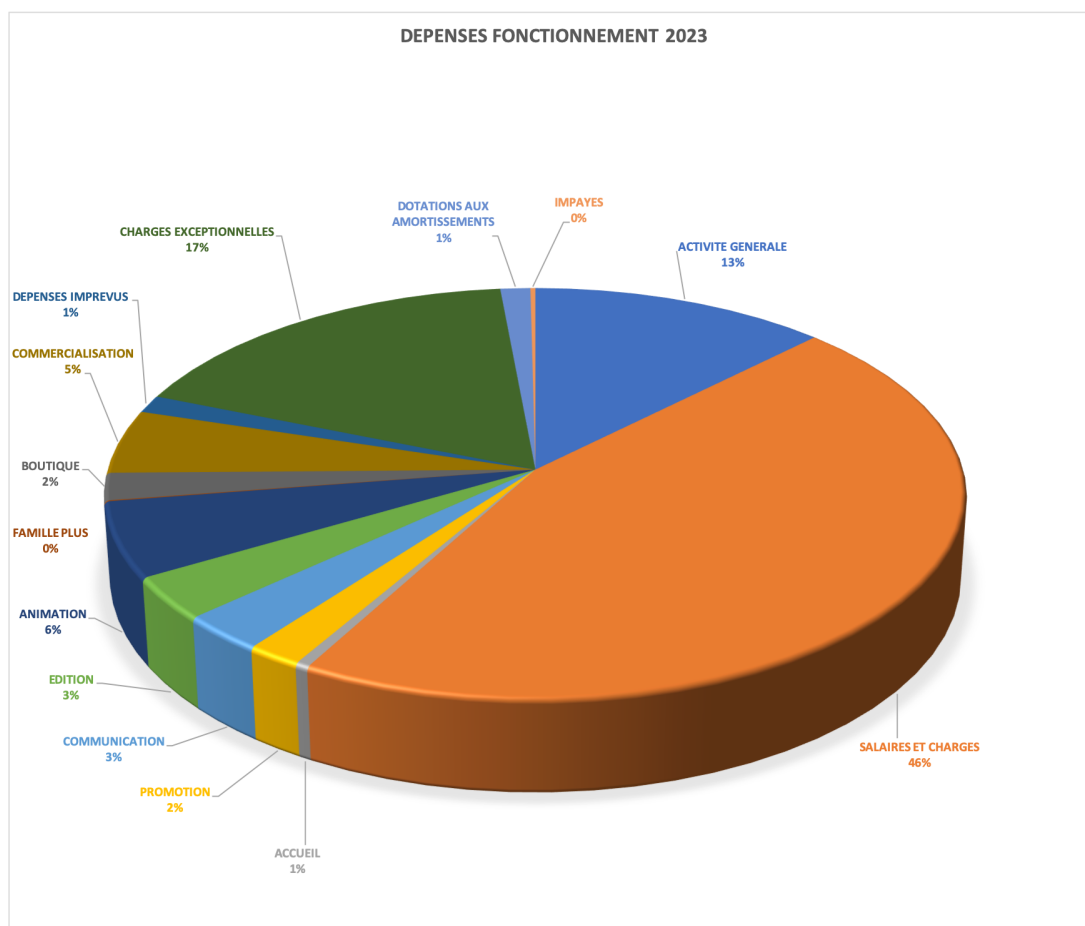
Service animations - ateliers et sponsoring > le montant des recettes est estimé à 11 000,00 € (5 000,00 € en 706 et 6 000,00 € en 707). Maintien grands jeux des vacances (payants) : chasses aux trésors, concours de châteaux de sable, boums, spectacles... Cette année les grandes nouveautés seront la fête de la musique, l'inauguration des quais, mais également la reconduction du week-end Street Art et de la Colors Party. Ces événements nous permettront d'envisager une augmentation des recettes liées aux sponsorings avec la mise en place d'une stratégie événementielle annuelle permettant d'accroître les contributions financières.

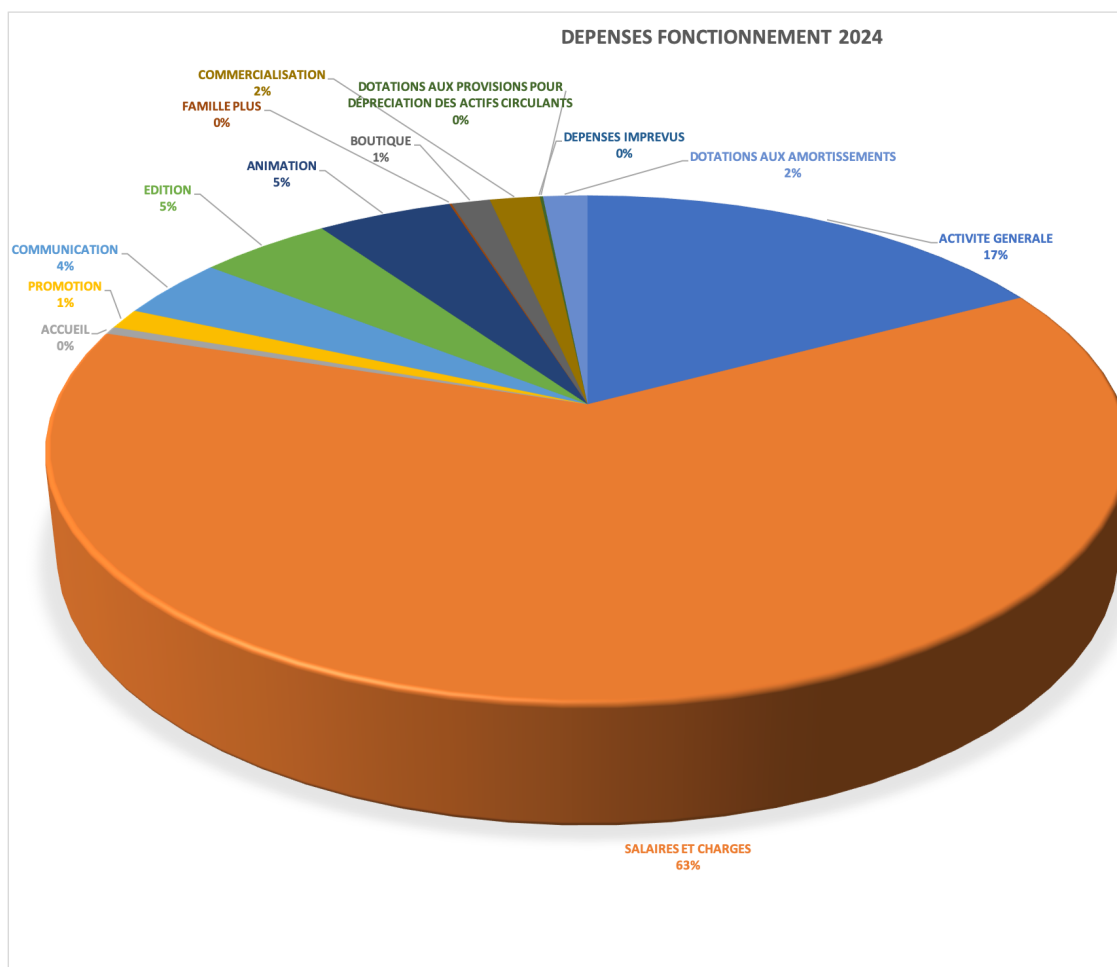
Concernant les autres recettes, nous pouvons d'ores et déjà budgéter la somme de 1 000,00 € correspondant à des remboursements divers (64198) et 1 248,00 € en 7817 (reprises sur dépréciations des actifs circulants).

DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

Les charges à caractère général ont été maintenues à un niveau optimal dans tous les domaines de fonctionnement afin de se préparer à :

- renforcer nos actions aux côtés des professionnels et à contribuer activement au développement économique,
- accroître nos ressources propres,
- contribuer à l'attractivité de la ville,
- mettre en œuvre sereinement le plan d'actions énoncé plus haut.





Concernant le poste activité générale, nous prévoyons un budget de 194 050,00 € (contre 212 350,00 € en 2023), soit une baisse de 8,6 %.

Ce budget prévoit les assurances, la location du matériel, la maintenance des différents services, les honoraires du cabinet comptable, les cotisations aux organismes (OTN, Atout France, Udotsi, Famille Plus, APST...), l'affranchissement, les télécommunications, les abonnements, les frais de réception et déplacement, le petit matériel, les fournitures administratives...

A noter :

- Prise en compte de l'augmentation annuelle des cotisations (assurance, adhésions...).
- Litige avec SFR régularisé.
- Entretien des locaux désormais effectué par une entreprise privée - 16 200,00 €.
- Remboursement à la ville des prestations réalisées pour le compte de l'Office de Tourisme (récolte de la taxe de séjour) – 6 000,00 €.
- Les services de maintenance des différents services sont désormais regroupés dans l'activité générale.
- Occupation des locaux et fluides 64 000,00 € (au lieu de 35 200,00 € en 2023).

Au service "charges de personnel et frais assimilés", nous prévoyons un budget total de 707 500,00 € (758 768,75 € en 2023), soit une baisse de 6,75 %.

Ce budget prévoit :

- Les salaires et charges de l'équipe de l'Office de Tourisme et un complément de salaire pour la personne mise à disposition.
- Le remboursement de la mise à disposition du personnel mairie : 56 068,75 € en 2024 (idem 2023).
- Les prélèvements à la source de l'impôt sur le revenu.
- La mutuelle entreprise.
- La formation.
- La provision congés payés.
- Les chèques-déjeuner : pour 2024, nous ne passons pas au réel comme la Ville.
- Régularisation du dossier Malakoff Humanis.
- Création d'un poste à l'accueil si la galerie arrête la mise à disposition.

Saisonniers :

A ce jour, le budget prévoit :

- Un saisonnier long de Pâques à la Toussaint.
- Un saisonnier ponctuel en été pour l'encadrement des jeux de plage.
- Si fin de mise à disposition du personnel du musée, création d'un poste à l'accueil.
- 1 stagiaire si opportunité.

La structure du personnel en 2024 sera donc composée de :

- 12 salariés permanents en CDI, dont 1 à mi-temps.
- 1 agent de la mairie mis à disposition de l'Office de Tourisme à plein temps.
- 2 CDD.
- 1 stagiaire.

NOM	TITRE	STATUT	ECHOLON	TYPE DE CONTRAT	DATE D'ENTRÉE	TEMPS DE TRAVAIL
PERMANENTS :						
SALMA AMER	Directrice Générale	Cadre	3.2	CDI	JUIN 2004	TEMPS PLEIN
ISABELLE LEMONNIER	Directrice attractivité économique et touristique	Cadre	3.1	CDI	SEPTEMBRE 1994	TEMPS PLEIN
STEPHANIE SUBLEMONTIER	Directrice communication et promotion	Cadre	3.1	CDI	NOVEMBRE 2018	TEMPS PLEIN
KEVIN THIBAUD	Community manager - Responsable digital - Chef de Projet	Agent de maîtrise	2.3	CDI	JUIN 2020	TEMPS PLEIN
CARINE VERDIER	Responsable promotion, commercialisation groupes	Agent de maîtrise	2.3	CDI	MARS 1995	TEMPS PLEIN
AURELIE NKEZE	Attachée commerciale, référente Famille Plus	Agent de maîtrise	2.3	CDI	SEPTEMBRE 2018	TEMPS PLEIN
SOPHIE LEGRAND	Graphiste			Mise à disposition par la Ville	MAI 2011	TEMPS PLEIN
MARJORIE LAFARGE	Chargée des animations assistante éditions	Employée	1.3	CDI	JANVIER 2021	TEMPS PLEIN
FLORIANE MARTIN	Responsable Qualité et Accueil - Conseillère en séjour	Agent de maîtrise	2.3	CDI	OCTOBRE 2017	TEMPS PLEIN
PIERRE HAIZE	Conseiller en séjour - référent information	Agent de maîtrise	2.1	CDI	NOVEMBRE 2018	TEMPS PLEIN
SANDRINE PUTEU VIMEUX	Conseillère en séjour - Régisseur Epic	Agent de maîtrise	2.2	CDI	JUIN 1998	MI-TEMPS
MELANIE ROUILHAC	Conseillère en séjour - référente boutique et billetterie	Agent de maîtrise	2.1	CDI	AVRIL 2022	TEMPS PLEIN
HUGO ESTIVAL	Conseillère en séjour - référent visites	Employée	1.3			
SAISONNIER ACCUEIL / ANIMATION	Conseiller(e) en séjour/animation	Employé(e)		CONTRAT SAISONNIER	21 jours	147h
SAISONNIER ACCUEIL	Conseiller(e) en séjour	Employé(e)		CONTRAT SAISONNIER	avril à novembre	TEMPS PLEIN
POSTE ACCUEIL SI FIN DE MISE A DISPOSITION DU PERSONNEL GALERIE	Conseiller(e) en séjour	Employé(e)		CDI	01/01/2024	TEMPS PLEIN
STAGE 4 à 6 MOIS				STAGE REMUNERE		

Afin d'assurer le bon fonctionnement du service accueil et visites, nous prévoyons un budget prévisionnel de 5 500,00 € (7 680,00 € en 2023).

Ce budget prévoit la reconduction de Guest Views, le matériel d'observation touristique, du recueil d'avis clients, du matériel spécifique (coin enfants, handicap, affichage), les prestations des visites thématiques, les frais de l'audit qualité, le logiciel de l'observatoire PILOT, le rafraîchissement du message répondeur.

Pour assurer le fonctionnement du service promotion, nous prévoyons un budget de 14 650,00 € avec la reconduction de salons professionnels et grand public.

Ce service prévoit les frais de participation aux workshops, aux salons professionnels et grand public en France et pays limitrophes, les frais de déplacement et les accueils des TO et Eductours.

Renforcement de la collaboration avec InDeauville et nos partenaires locaux.

Afin d'assurer le fonctionnement du service communication et renforcer l'attractivité de la ville, nous prévoyons un budget de 44 200,00 € (BP 2023 : 48 550,00 €).

Ce service, indispensable pour le maintien de l'attractivité de la ville et de sa notoriété, prévoit la fabrication de supports d'information, refonte du site internet, l'amélioration de l'image de la ville, la réalisation de vidéos, la communication des événements, l'organisation d'accueils presse, les campagnes de publicité (médias, réseaux sociaux), et la réalisation d'éditions spécifiques, notamment le programme des vacances scolaires et sa déclinaison sur de nombreux supports...

Nous pouvons nous arrêter sur les points suivants :

- Refonte du site internet : univers graphique et contenus, optimisation de la plateforme Tourinsoft.
- Meilleur ciblage et spectre plus large des campagnes de promotion et achats d'espaces publicitaires (environ 8 650,00 €) : promotion de la destination, grands événements phares.
- Développement des accueils presse en collaboration avec Calvados Attractivité et Normandie Tourisme.

Afin d'assurer le bon fonctionnement du service éditions et partenariats, il convient de prévoir un budget prévisionnel de 52 950,00 € (56940,25 € en 2023).

Ce service prévoit la réalisation des éditions touristiques (magazine de destination, plan de ville, guide des hébergements, horaires des marées, livret enfants, les agendas trimestriels, manuel des ventes), des travaux de traduction divers, l'abonnement Shom, les reportages photos...

Nous pouvons noter les points suivants :

- Optimisation de la gestion des stocks.
- Une baisse des quantités pour certaines éditions. Développement de l'utilisation des QR codes.
- Réflexion la création d'une brochure sur la gastronomie pour 2025 (d'abord disponible en ligne, puis le cas échéant en version papier).

Le service animations nécessitera en 2024 un budget prévisionnel estimé à 54 000,00 € (99 000,00 € en 2023) pour maintenir l'attractivité de la destination à certaines périodes de l'année, de participer à la montée en puissance d'événements portés par la ville et de proposer de nouvelles manifestations s'adressant à des clientèles spécifiques. Ce service prévoit l'organisation des animations familiales et enfants pendant les vacances scolaires, des événements phares (pas de piste de roller en 2024 toutefois, compte tenu des travaux sur le quai), l'achat de fournitures pour les ateliers, la création de nouveaux jeux, la SACEM...

A noter :

- Reconduction des jeux et animations.
- Mise en place d'événements majeurs, tels que la « Colors Party » le 1er juillet, le développement des moments phares d'Halloween dont la parade, la montée en puissance des fêtes de Noël et de la St Sylvestre, le week-end de Street Art, la fête de la musique à Hennequeville.

L'activité Famille Plus, associée au service animation, prévoit un budget de 900,00 € (1 080,00 € en 2023).

Ce montant prévoit la cotisation Famille Plus, la participation à la journée des référents.

Concernant la boutique, nous prévoyons un budget de 15 500,00 € (36 000,00 € en 2023).

Ce budget prévoit la commande de produits boutique (renouvellement des produits classiques comme les affiches et création de nouveaux visuels à décliner), de produits d'animations, les services bancaires...

Le budget prévisionnel du service commercialisation est estimé à 20 000,00 €
(83 800,00€ en 2023).

Ce service prévoit le remboursement des prestataires dans le cadre des ventes de séjours groupes, la conception de nouvelles activités pour la clientèle groupe ou pro (séminaires, incentives, teambuilding) ...

Nous pouvons noter :

- Une mise à jour des conditions générales de vente, assurance, modification du logiciel pour optimiser le fonctionnement et gagner du temps.

Au 678 « charges exceptionnelles », nous ne prévoyons aucun crédit à ce stade des prévisions budgétaires.

Au chapitre « Dépenses imprévues » (au 022), nous ne prévoyons aucun crédit à ce stade des prévisions budgétaires.

Au 6811, 17 750,00 € en dotations aux amortissements (21 000,00 € en 2023).

Au 6817, 1 248,00 € en provisions pour créances douteuses.

Au 023, nous ne prévoyons pas de virement vers la section d'investissement .

SECTION INVESTISSEMENT

Les recettes d'investissement s'élevant à 17 750,00 € (contre 49 464,20 € en 2023) prévoient :

- Les dotations aux amortissements estimées à 10 800,00 € (la somme peut évoluer selon les investissements effectués en cours d'année).

Les dépenses d'investissement s'élevant à 17 750,00 € (contre 49 464,20 € en 2023), comptabilisent d'éventuels travaux d'aménagement notamment pour rendre l'espace boutique plus chaleureux, aménagement d'un espace d'accueil personnalisé.

Gestion de la dette :

L'Office de Tourisme de Trouville sur Mer n'a pas de dette.

Le réajustement des dépenses et des recettes 2024 se fera après la clôture des comptes de 2023.
