



# GRAND DAX AGGLOMÉRATION

## EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION

L'AN DEUX MIL VINGT-DEUX et le QUATORZE du mois de SEPTEMBRE à 18h00, les membres du Conseil de la Communauté d'Agglomération du Grand Dax, convoqués le HUIT SEPTEMBRE 2022, se sont réunis en séance ordinaire, au siège de la Communauté, 20 avenue de la Gare à Dax, sous la présidence de Julien DUBOIS.

### Conseillers communautaires présents :

Mme Véronique AUDOUY – M. Jean-Marie ABADIE – Mme Guylaine DUTOYA – M. Julien DUBOIS – Mme Martine DEDIEU – M. Grégory RENDÉ – Mme Sarah PECHAUDRAL-DOURTHE – M. Pascal DAGES – Mme Marie-Constance LOUBERE-BERTHELON – M. Amine BENALIA BROUCH – Mme Marylène HENault – M. Guillaume LAUSSU – Mme Martine ERIDIA – Mme Martine LABARCHEDE – Mme Florence PEYSALLE – Mme Axelle VERDIERE-BARGAOUI – M. Yves LOUMÉ – Mme Isabelle RABAUD-FAVEREAU – M. Philippe CASTEL – M. Pascal LAVIGNE – Mme Gloria DORVAL – Mme Sophie IRIGOYEN – M. Jean SOUBLIN – M. Gérard LE BAIL – Mme Bérengère SABOURAULT – M. Albert AUZEMERY – M. Philippe LAFFITTE – M. Hervé DARRIGADE – Mme Caroline JAY – M. Christian CARRERE – M. Julien BAZUS – Mme Sylvie PEDUCASSE – M. Jean LAVIELLE – Mme Martine GAY – Mme Christine BEYRIS – M. André HUMEAU – Mme Catherine FAVARD – Mme Catherine RABA – M. Christian BERTHOUX – Mme Christelle LALANNE – M. Alain BERGERAS – Mme Corinne LAPORTE – M. Bernard LANGOUANERE – M. Hikmat CHAHINE – M. Alain DUBOURDIEU – M. Thierry BOURDILLAS.

### Conseillers communautaires ayant donné pouvoir :

M. Alexis ARRAS  
M. Julien RELAUX  
M. Vincent MORA  
M. Pierre STETIN  
M. Serge POMAREZ  
Mme Chantal FRAYSSE  
M. Alain GODOT  
M. Henri BEDAT  
M. Pascal VILATON

### Donne pouvoir à :

Mme Marylène HENault  
M. Grégory RENDÉ  
Mme Marie-Constance LOUBERE-BERTHELON  
M. Yves LOUMÉ  
Mme Gloria DORVAL  
M. Philippe LAFFITTE  
Mme Christine BEYRIS  
Mme Christelle LALANNE  
M. Alain BERGERAS

### Conseillers communautaires absents et excusés :

M. Alexis ARRAS – M. Julien RELAUX – M. Vincent MORA – M. Pierre STETIN – M. Serge POMAREZ – Mme Chantal FRAYSSE – M. Alain GODOT – M. Laurent LAFOURCADE – M. Henri BEDAT – M. Pascal VILATON – M. Philippe DELMON

**Secrétaire de séance :** Mme Guylaine DUTOYA

**Quorum :** le quorum est atteint avec au moins 29 membres présents.



**OBJET : FINANCES – APPROBATION COMPTE FINANCIER OITT 2021**

Monsieur le Vice-président expose,

**Vu** les articles R 133-1 et suivants du code du Tourisme,

**Vu** la délibération du comité de direction de l'office intercommunal de tourisme et du thermalisme du Grand Dax en date 17 mai 2022 approuvant le compte financier 2021,

Le comité de direction de l'office intercommunal de tourisme et du thermalisme du Grand Dax a approuvé par délibération en date 17 mai 2022, le compte financier 2021,

Conformément à l'article R 133-16 du code du Tourisme, le compte financier a été adressé à la communauté d'agglomération du Grand Dax pour approbation.

Le rapport d'activité joint au compte financier 2021 rappelle que l'OITT a été particulièrement impacté par la crise sanitaire de la COVID 19 affectant en particulier ses recettes en matière de taxe de séjour : -751 938,73 € en 2020 par rapport à 2019 et -668 489,09 € encore en 2021 par rapport à cette même année de référence.

L'OITT du Grand Dax a cependant bénéficié d'aides exceptionnelles à hauteur de 620 184,63 € en 2020 et 224 011,11 € en 2021 dont respectivement 500 000 € et 90 000 € du Grand Dax.

Des mesures internes de gestion ont également été mises en œuvre pour faire face à cette situation :

- baisse de la masse salariale : -188 760,05 €
- maîtrise des coûts d'animation : -186 843,80 €

Sur la plan comptable, le résultat de 2021 s'établit à +21 979,61 € en fonctionnement (-96 277,58 € de résultat 2021 et +118 257,19 € de résultats antérieurs reportés) et à +25 327,08 € en investissement (+3 232,89 € de résultat 2021 et +22 094,19 € de restes à réaliser).

**APRES AVOIR ENTENDU LE RAPPORTEUR,**

**LE CONSEIL, A L'UNANIMITE,**

**Article 1 : APPROUVE** le compte financier 2021 de l'office de tourisme et du thermalisme tel qu'approuvé par son comité de direction en date du 17 mai 2022.

**Article 2 :** La présente délibération peut faire l'objet, dans un délai de deux mois à compter de sa publication ou de son affichage ainsi que le cas échéant de sa transmission au représentant de l'Etat dans le département, d'un recours contentieux devant le Tribunal administratif de Pau (sur place ou par envoi postal à l'adresse suivante : Villa Noulibos - 50, Cours Lyautey - 64000 Pau Cedex, ou par voie dématérialisée à l'adresse <http://www.telerecours.fr/>).

**Article final :** Monsieur le Président et Madame la Trésorière Principale sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente délibération.

**DELIBERE EN SEANCE,**

**Les jour, mois et an que dessus,**

**Suivent les signatures,**

**POUR COPIE CONFORME,**

**DAX, le 14 septembre 2022**

**LE PRESIDENT,**

**Julien DUBOIS.**



Extrait du registre des délibérations du Comité de Direction	
Date	Mardi 17 mai 2022
Délibération n°	D.05.2022
Objet	Compte financier 2021
Date de convocation	09 mai 2022
Pour	13
Abstention	0
Contre	0

Présents : Mmes BEROT, DEDIEU, DEKEYZER, FOURNEY, HENAUT, JAY, LABARCHEDE, MM. CAILLET, CARRERE, DARRIGADE, DUBOIS, PRESSIGOUT, RENDE.

Excusés : Mmes CAUSSE, FAVARD, LOUBERE-BERTHELON, MM. CAPERAN, LALOYE, OULIE,

**VU** le Code du Tourisme et ses articles L.133-1 et suivants,

**VU** le Code du Tourisme et l'article L.134-1 et suivants,

**VU** le Code du Tourisme et son article D.133-2 et suivants,

**VU** les statuts de l'Office Intercommunal de Tourisme et du Thermalisme du Grand Dax


**CONSIDERANT** la nécessité d'approuver le compte financier 2021.

**LE COMITE DE DIRECTION,**

**APPROUVE** le compte financier pour l'exercice 2021 et annexé à la présente.

Le Président,

  
Julien DUBOIS

Certifiée exécutoire par le Directeur  
Compte tenu de la réception en sous-préfecture  
Et de la publication **23 MAI 2022** 

Envoyé en préfecture le 21/09/2022

Reçu en préfecture le 21/09/2022

Affiché/Publié le 21/09/2022

ID : 040-24400675-20220914-DEL92\_APPCPTOIT-DE



Envoyé en préfecture le 21/09/2022

Envoyé Reçu en préfecture le 21/09/2022

Reçu Affiché/Publié le 21/09/2022

Affiché ID : 040-244000675-20220914-DEL92\_APPCPTOIT-DE

ID : 040-824313134-20220517-D0520222-BF



# REPUBLIQUE FRANCAISE

**COLLECTIVITE DE RATTACHEMENT**

**POSTE COMPTABLE DE GENEVIEVE LUQUET-THEUX**

**Service Public Local**

\*\*\*\*\*  
**OFFICE DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX**

**M4X**

**COMPTE ADMINISTRATIF**

**ANNEE 2021**



	<b>I - Informations générales</b>
p.	Modalités de vote du compte administratif
	<b>II - Présentation générale du compte administratif</b>
p.	A1 - Vue d'ensemble - Sections
p.	A2 - Vue d'ensemble - Section d'exploitation - Chapitres
p.	A3 - Vue d'ensemble - Section d'investissement - Chapitres
p.	B1 - Balance générale du compte administratif - Dépenses
p.	B2 - Balance générale du compte administratif - Recettes
	<b>III - Vote du compte administratif</b>
p.	A1 - Section d'exploitation - Détail des dépenses - Articles
p.	A2 - Section d'exploitation - Détail des recettes - Articles
p.	B1 - Section d'investissement - Détail des dépenses
p.	B2 - Section d'investissement - Détail des recettes
p.	B3 - Opérations d'équipement - Détail des chapitres et articles

Envoyé en préfecture le 21/09/2022  
 Reçu en préfecture le 21/09/2022  
 ID : 040-824313134-20220517-D0520222-BF

<b>IV - ANNEXES</b>	
	<b>A - Eléments du bilan</b>
p.	A1.1 - Etat de la dette - Détail des crédits de trésorerie
p.	A1.2 - Etat de la dette - Répartition par nature de dette
p.	A1.3 - Etat de la dette - Répartition des emprunts par structure de taux
p.	A1.4 - Etat de la dette - Typologie de la répartition de l'encours
p.	A1.5 - Etat de la dette - Détail des opérations de couverture
p.	A1.6 - Etat de la dette - Remboursement anticipé d'un emprunt avec refinancement
p.	A1.7 - Etat de la dette - Emprunts renégociés au cours de l'année N
p.	A1.8 - Etat de la dette - Autres dettes
p.	A2 - Méthodes utilisées pour les amortissements
p.	A3.1 - Etat des provisions et des dépréciations
p.	A3.2 - Etalement des provisions
p.	A4.1 - Equilibre des opérations financières - Dépenses
p.	A4.2 - Equilibre des opérations financières - Recettes
p.	A5.1.1 - Etat de ventilation des dépenses et recettes des services d'eau et d'assainissement - Exploitation
p.	A5.1.1 - Etat de ventilation des dépenses et recettes des services d'eau et d'assainissement - Investissement
p.	A5.2.1 - Etat de ventilation des dép. et rec. des services d'assainissement collectif et non coll. - Exploitation
p.	A5.2.2 - Etat de ventilation des dép. et rec. des services d'assainissement collectif et non coll. - Investissement
p.	A6 - Etat des charges transférées
p.	A7 - Détail des opérations pour le compte de tiers
p.	A8.1 - Variation du patrimoine (article R.2313-3 du CGCT) - Entrées
p.	A8.2 - Variation du patrimoine (article R.2313-3 du CGCT) - Sorties
p.	A8.3 - Opérations liées aux cessions
p.	A9.1 - Variation du patrimoine (article L.300-5 du code l'urbanisme) - Entrées
p.	A9.2 - Variation du patrimoine (article L.300-5 du code l'urbanisme) - Sorties
p.	A10 - Etat des travaux en régie
	<b>B - Engagements hors bilan</b>
p.	B1.1 - Etat des emprunts garantis par la régie
p.	B1.2 - Calcul du ratio d'endettement
p.	B1.3 - Subventions versées dans le cadre du vote du budget
p.	B1.4 - Etat des contrats de crédit-bail
p.	B1.5 - Etat des contrats de partenariat public-privé
p.	B1.6 - Etat des autres engagements donnés
p.	B1.7 - Etat des engagements reçus
p.	B2.1 - Etat des autorisations de programme et des crédits de paiement afférents
p.	B2.2 - Etat des autorisations d'engagement et des crédits de paiement afférents
	<b>C - Autres éléments d'informations</b>
p.	C1.1 - Etat du personnel au 31/12/N
p.	C1.2 - Etat du personnel non titulaire au 31/12/N
p.	C1.3 - Etat du personnel de la collect. ou de l'établissement de rattachement employé par la régie
p.	C2 - Liste des organismes dans lesquels a été pris un engagement financier (2)
p.	C3 - Liste des services individualisés dans un budget annexe (3)
p.	C4 - Présentation agrégée du budget principal du SPIC et des budgets annexes
	<b>D - Décisions en matière des taux de contributions directes - Arrêté et signatures</b>
p.	D - Arrêté et signatures



<b>I - INFORMATIONS GENERALES</b>	<b>I</b>
<b>MODALITES DE VOTE DU BUDGET</b>	

I - L'assemblée délibérante a voté le présent budget par nature :

- au niveau Article                    pour la section d'exploitation ;
- au niveau Article                    pour la section d'investissement.
- avec les chapitres << opérations d'équipement << de l'état III B 3 (3);

La liste des articles spécialisés sur lesquels l'ordonnateur ne peut procéder à des virements d'article à article est la suivante :

II - En l'absence de mention au paragraphe I ci-dessus, le budget est réputé voté par chapitre, et, en section d'investissement, sans chapitre de dépense << opération d'équipement >>.

III - Les provisions sont budgétaires (délibération N°    du / / )



## II - PRESENTATION GENERALE DU COMPTE ADMINISTRATIF

II

## VUE D'ENSEMBLE

A1

## EXECUTION DU BUDGET

		DEPENSES	RECETTES	SOLDE D'EXECUTION
REALISATIONS DE L'EXERCICE (mandats et titres)	Section d'exploitation	A 1 446 852,05	G 1 350 574,47	G-A -96 277,58
	Section d'investissement (y compris les comptes 1064 et 1068)	B 26 182,45	H 29 415,34	H-B 3 232,89

REPORTS DE L'EXERCICE N-1	Report en section d'exploitation (002)	C (si déficit)	I 118 257,19 (si excédent)
	Report en section d'investissement (001)	D (si déficit)	J 22 094,19 (si excédent)

		DEPENSES	RECETTES	SOLDE D'EXECUTION
TOTAL (réalisations + reports)		1 473 034,50 P= A+B+C+D	1 520 341,19 Q=G+H+I+J	47 306,69 Q-P

RESTES A REALISER A REPORTER EN N+1 (1)	Section d'exploitation	E	K
	Section d'investissement	F	L
	TOTAL des restes à réaliser à reporter en N+1	=E+F	=K+L

		DEPENSES	RECETTES	SOLDE D'EXECUTION
RESULTAT CUMULE	Section d'exploitation	1 446 852,05 =A+C+E	1 468 831,66 =G+I+K	21 979,61
	Section d'investissement	26 182,45 =B+D+F	51 509,53 =H+J+L	25 327,08
	TOTAL CUMULE	1 473 034,50 = A+B+C+D+E+F	1 520 341,19 =G+H+I+J+K+L	47 306,69

(1) Les restes à réaliser de la section de fonctionnement correspondent en dépenses, aux dépenses engagées non mandatées et non rattachées telles qu'elles ressortent de la comptabilité des engagements et en recettes, aux recettes certaines n'ayant pas donné lieu à l'émission d'un titre et non rattachées (R.2311-11 du CGCT).

Les restes à réaliser de la section d'investissement correspondent en dépenses, aux dépenses engagées non mandatées au 31/12 de l'exercice précédent telles qu'elles ressortent de la comptabilité des engagements et en recettes certaines n'ayant pas donné lieu à l'émission d'un titre au 31/12 de l'exercice précédent (R.2311-11 du CGCT).



## OFFICE DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX

<b>II - PRESENTATION GENERALE DU COMPTE ADMINISTRATIF</b>	<b>II</b>
<b>SECTION D'EXPLOITATION - CHAPITRES</b>	<b>A2</b>

## DEPENSES D'EXPLOITATION

Chap	Libellé	Crédits ouverts (BP+DM+RAR N-1)	Crédits employés (ou restant à employer)			Crédits annulés (1)
			Mandats émis	Charges rattachées	Reste à réaliser au 31/12	
011	Charges à caractère général	772 922,38	706 997,61			65 924,77
012	Charges de personnel et frais assimilés	698 000,00	674 618,06			23 381,94
014	Atténuations de produits					
65	Autres charges de gestion courante	6 785,43	4 821,04			1 964,39
	<b>Total des dépenses de gestion courante</b>	<b>1 477 707,81</b>	<b>1 386 436,71</b>			<b>91 271,10</b>
66	Charges financières	500,00				500,00
67	Charges exceptionnelles					
68	Dotations aux provisions (2)	31 000,00	31 000,00			
69	Impôts sur les bénéfices et assimilés (3)					
022	Dépenses imprévues					
	<b>Total des dépenses réelles d'exploitation</b>	<b>1 509 207,81</b>	<b>1 417 436,71</b>			<b>91 771,10</b>
023	Virement à la section d'investissement (4)					
042	Opé.d'ordre de transferts entre sections (4)	29 415,34	29 415,34			
043	Opé.d'ordre à l'intérieur de la sec. d'expl.(4)					
	<b>Total des dépenses d'ordre d'exploitation</b>	<b>29 415,34</b>	<b>29 415,34</b>			
	<b>TOTAL</b>	<b>1 538 623,15</b>	<b>1 446 852,05</b>			<b>91 771,10</b>
Pour information D 002 Déficit de fonctionnement reporté de N-1						(3)

## RECETTES D'EXPLOITATION

Chap	Libellé	Crédits ouverts (BP+DM+RAR N-1)	Crédits employés (ou restant à employer)			Crédits annulés (1)
			Titres émis	Produits rattachés	Reste à réaliser au 31/12	
013	Atténuation de charges	92 140,92	94 342,60			- 2 201,68
70	Produits des services, du domaine et ventes ...	224 520,12	239 036,55			- 14 516,43
73	Impôts et taxes (5)					
74	Dotations et participations	397 139,78	153 714,81			243 424,97
75	Autres produits de gestion courante	697 272,84	858 103,28			- 160 830,44
	<b>Total des recettes de gestion courante</b>	<b>1 411 073,66</b>	<b>1 345 197,24</b>			<b>65 876,42</b>
76	Produits financiers					
77	Produits exceptionnels					
78	Reprises sur provisions et sur dépréciations (2)					
	<b>Total des recettes réelles d'exploitation</b>	<b>1 411 073,66</b>	<b>1 345 197,24</b>			<b>65 876,42</b>
042	Opé.d'ordre de transferts entre sections (4)	9 292,30	5 377,23			3 915,07
043	Opé.d'ordre à l'intérieur de la sec.					
	<b>Total des recettes d'ordre d'exploitation</b>	<b>9 292,30</b>	<b>5 377,23</b>			<b>3 915,07</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1 420 365,96</b>	<b>1 350 574,47</b>			<b>69 791,49</b>
Pour information R 002 Excédent de fonctionnement reporté de N-1		118 257,19				(3)

(1) Les crédits annulés correspondent aux crédits ouverts auxquels il convient de soustraire les crédits employés

(2) Si la règle applique le régime des provisions semi-budgétaires, ainsi que pour la dotation aux dépréciations des stocks de fournitures et de marchandises, des créances et des valeurs mobilières de placement, aux dépréciations des comptes de tiers et aux dépréciations des comptes financiers

(3) Ce chapitre n'existe pas en M49

(4) DE 023 = RI 021 ; DI 040 = RE 042 ; RI 040 = DE 042 ; DI 041 = RI 041 ; DE 043 = RE 043

(5) Ce chapitre existe uniquement en M41, M43 et M44

(6) A servir uniquement, en dépense, lorsque la règle effectue une dotation initiale en espèces au profit d'un service public non personnalisé qu'elle crée et, en recettes, lorsque le service non personnalisé reçoit une dotation en espèces de la part de sa collectivité de rattachement

(7) Seul le total des opérations réelles pour comptes de tiers figure sur cet état (voir le détail Annexe IV A7)

(8) Le compte 106 n'est pas un chapitre mais un article du chapitre 10

Envoyé en préfecture le 21/09/2022

Reçu en préfecture le 21/09/2022

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Affiché/Publié le 21/09/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

ID : 040-244000675-20220914-DEL92\_APPCPTOIT-DE

Affiché le 23/09/2022

ID : 040-824313134-20220517-D0520222-BF



**II - PRESENTATION GENERALE DU BUDGET**

**II**

**VUE D'ENSEMBLE**

**A1**

**DETAIL DES RESTES A REALISER**

Chap./ art	Libellé	Dépenses engagées non mandatées	Titres restant à émettre
---------------	---------	------------------------------------	--------------------------



## OFFICE DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX

## II - PRESENTATION GENERALE DU BUDGET

II

## SECTION D'INVESTISSEMENT - CHAPITRES

A3

## DEPENSES D'INVESTISSEMENT

Chap.	Libellé	Crédits ouverts (BP+DM+RAR N-1)	Mandats émis	Restes à réaliser au 31/12	Crédits annulés
20	Immobilisations incorporelles (sauf 204)	20 644,42	15 060,00		5 584,42
21	Immobilisations corporelles	21 572,81	3 745,22		15 827,59
22	Immobilisations reçues en affectation (5)				
23	Immobilisations en cours				
	Total des opérations d'équipement				
	<b>Total des dépenses d'équipement</b>	<b>42 217,23</b>	<b>20 805,22</b>		<b>21 412,01</b>
10	Dotations, fonds divers et réserves				
13	Subventions d'investissement				
16	Emprunts et dettes assimilées				
18	Compte de liaison : affectation à ... (6)				
26	Particip. et créances rattachées à des particip.				
27	Autres immobilisations financières				
020	Dépenses imprévues				
	Total des dépenses financières				
4581	Total des opé. pour compte de tiers (7)				
	<b>Total des dépenses réelles d'investissement</b>	<b>42 217,23</b>	<b>20 805,22</b>		<b>21 412,01</b>
040	Opé. d'ordre de transferts entre sections (4)	9 292,30	5 377,23		3 915,07
041	Opérations patrimoniales (4)				
	<b>Total des dépenses d'ordre d'invest.</b>	<b>9 292,30</b>	<b>5 377,23</b>		<b>3 915,07</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>51 509,53</b>	<b>26 182,45</b>		<b>25 327,08</b>

Pour information D 001 Solde d'exécution négatif  
reporté de N-1

(3)



## OFFICE DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX

ID : 040-824313134-20220517-D0520222-BF

<b>II - PRESENTATION GENERALE DU BUDGET</b>	<b>II</b>
<b>SECTION D'INVESTISSEMENT - CHAPITRES</b>	<b>A3</b>

## RECETTES D'INVESTISSEMENT

Chap.	Libellé	Crédits ouverts (BP+DM+RAR N-1)	Titres émis	Restes à réaliser au 31/12	Crédits annulés
13	Subventions d'investissement				
16	Emprunts et dettes assimilées				
20	Immobilisations incorporelles (sauf 204)				
21	Immobilisations corporelles				
22	Immobilisations reçues en affectation (5)				
23	Immobilisations en cours				
	<b>Total des recettes d'équipement</b>				
10	Dotations, fonds divers et réserves (hors 1068)				
1068	Excédents de fonct. capitalisés (8)				
165	Dépôts et cautionnements reçus				
18	Compte de liaison : affectation ...				
26	Particip. créances rattachées à des particip.				
27	Autres immobilisations financières				
024	Produits des cessions d'immobilisations				
	<b>Total des recettes financières</b>				
4582	<b>Total des opé. pour compte de tiers (7)</b>				
	<b>Total des recettes réelles d'investissement</b>				
021	Virement de la section de fonctionnement (4)				
040	Opé. d'ordre de transferts entre sections (4)	29 415,34	29 415,34		
041	Opérations patrimoniales (4)				
	<b>Total des recettes d'ordre d'invest.</b>	29 415,34	29 415,34		
	<b>TOTAL</b>	29 415,34	29 415,34		
	<b>Pour information R 001 Solde d'exécution positif reporté de N-1</b>	22 094,19	(3)		



## OFFICE DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX

## II - PRESENTATION GENERALE DU COMPTE ADMINISTRATIF

## BALANCE GENERALE DU BUDGET

B1

## 1 - Mandats émis (y compris sur les restes à réaliser N-1)

	FONCTIONNEMENT	Opérations réelles (1)	Opérations d'ordre (2)	TOTAL
011	Charges à caractère général	706 997,61		706 997,61
012	Charges de personnel et frais assimilés	674 618,06		674 618,06
014	Atténuations de produits			
60	Achats et variation des stocks (3)			
65	Autres charges de gestion courante	4 821,04		4 821,04
66	Charges financières			
67	Charges exceptionnelles			
68	Dotations aux amortissements et provisions	31 000,00	29 415,34	60 415,34
69	Impôts sur les bénéfices et assimilés (4)			
71	Production stockée (ou déstockage) (3)			
<b>Dépenses de fonctionnement - Total</b>		<b>1 417 436,71</b>	<b>29 415,34</b>	<b>1 446 852,05</b>

D 002 Déficit d'exploitation reporté de N-1

TOTAL DES DEPENSES D'EXPLOITATION CUMULEES

1 446 852,05

	INVESTISSEMENT	Opérations réelles (1)	Opérations d'ordre (2)	TOTAL
10	Dotations, Fonds divers et réserves			
13	Subventions d'investissements		5 377,23	5 377,23
14	Provisions réglementées et amortissements dérogatoires			
15	Provisions pour risques et charges (5)			
16	Remboursement d'emprunts (sauf 1688 non budgétaire)			
18	Compte de liaison : affectation			
	Total des opérations d'équipement			
19	Différences sur réalisations d'immobilisations			
20	Immobilisations incorporelles ( sauf 204) (6)	15 060,00		15 060,00
21	Immobilisations corporelles (6)	5 745,22		5 745,22
22	Immobilisations reçues en affectation (6)			
23	Immobilisations en cours (6)			
26	Participations et créances rattachées à des participations			
27	Autres immobilisations financières			
28	Amortissements des immobilisations (reprises)			
29	Provisions pour dépréciation des immobilisations (5)			
39	Provisions pour dépréciation des stocks et en-cours (5)			
4581	Opérations pour compte de tiers (7)			
481	Charges à répartir sur plusieurs exercices			
3...	Stocks			
<b>Dépenses d'investissement - Total</b>		<b>20 805,22</b>	<b>5 377,23</b>	<b>26 182,45</b>

D001 Solde d'exécution négatif reporté de N-1

TOTAL DES DEPENSES D'INVESTISSEMENT CUMULEES

26 182,45

(1) Y compris les opérations relatives au rattachement des charges et produits et les opérations d'ordre semi-budgétaires ;

(2) Voir liste des opérations d'ordre

(3) Permet de retracer des opérations particulières telles que les opérations de stocks liées à la tenue d'un inventaire permanent simplifié;

(4) Ce chapitre n'existe pas en M49

(5) Si la région applique le régime des provisions budgétaires; (6) Hors chapitres opérations d'équipement

(6) Hors chapitres "opérations d'équipement"

(7) Seul le total des opérations pour compte de tiers figure sur cet état

(8) Ce chapitre existe uniquement en M41, en M43 et en M44



## OFFICE DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX

<b>II - PRESENTATION GENERALE DU COMPTE ADMINISTRATIF</b>	<b>II</b>
<b>BALANCE GENERALE DU BUDGET</b>	<b>B2</b>

## 2 - Titres émis (y compris sur les restes à réaliser N-1)

	FONCTIONNEMENT	Opérations réelles (1)	Opérations d'ordre (2)	TOTAL
013	Atténuation de charges	94 342,80		94 342,80
60	Achats et variation des stocks (3)			
70	Produits des services, du domaine et ventes diverses	239 036,55		239 036,55
71	Production stockée (ou déstockage)			
72	Travaux en régie			
73	Impôts et taxes			
74	Dotations et participations	159 714,81		159 714,81
75	Autres produits de gestion courante	858 103,28		858 103,28
76	Produits financiers			
77	Produits exceptionnels		5 377,23	5 377,23
78	Reprises sur amortissements et provisions			
79	Transferts de charges			
<b>Recettes d'exploitation - Total</b>		<b>1 345 197,24</b>	<b>5 377,23</b>	<b>1 350 574,47</b>

<b>R002 Excédent de fonctionnement reporté de N-1</b>	<b>+ 118 257,19</b>
---	---------------------

<b>TOTAL DES RECETTES D'EXPLOITATION CUMULEES</b>	<b>1 468 831,66</b>
---	---------------------

	INVESTISSEMENT	Opérations réelles (1)	Opérations d'ordre (2)	TOTAL
10	Dotations, fonds divers et réserves (sauf 1068)			
13	Subventions d'investissements			
14	Provisions réglementées et amortissements dérogatoires			
15	Provisions pour risques et charges			
16	Emprunts et dettes assimilées (sauf 1688 non budg.)			
18	Compte de liaison : affectation			
19	Différences sur réalisations d'immobilisations			
20	Immobilisations incorporelles			
204	Subventions d'équipements versées			
21	Immobilisations corporelles			
22	Immobilisations reçues en affectation			
23	Immobilisations en cours			
26	Participations et créances rattachées à des participations			
27	Autres immobilisations financières			
28	Amortissements des immobilisations		29 415,34	29 415,34
29	Provisions pour dépréciation des immobilisations (5)			
39	Provisions pour dépréciation des stocks et en-cours (5)			
4582	Opérations pour compte de tiers (7)			
481	Charges à répartir sur plusieurs exercices			
3...	Stocks			
<b>Recettes d'investissement - Total</b>			<b>29 415,34</b>	<b>29 415,34</b>

<b>R 001 Solde d'exécution positif reporté de N - 1</b>	<b>+ 22 094,19</b>
---	--------------------

<b>Affectation au compte 106</b>	<b>+</b>
----------------------------------	----------

<b>TOTAL DES RECETTES D'INVESTISSEMENT CUMULEES</b>	<b>51 509,53</b>
---	------------------



## OFFICE DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX

**III - VOTE DU COMPTE ADMINISTRATIF**  
**A - SECTION DE FONCTIONNEMENT - DEPENSES**

III

A-1

## DETAIL PAR ARTICLE

Article	Libellé	Crédits Ouverts Previsions	CREDITS EMPLOYES (ou à employer)			Crédits annulés
			Mandats émis	Charges Rattachées	Restes à Réaliser	
011	<b>CHARGES A CARACTERE GENERAL</b>	<b>772 922,38</b>	<b>706 997,61</b>			<b>65 924,77</b>
6037	VARIATION DES STOCKS DE	23 821,03	23 821,03			
604	Achats d'études et prestations de services	108 176,48	117 752,50			-9 576,02
6061	Fourniture non stockable(eau,energ)	13 200,00	12 203,50			996,50
6063	FOURNITURES D'ENTRETIEN ET DE PETIT	5 000,00	2 204,90			2 795,10
6064	FOURNITURES ADMINISTRATIVES	4 000,00	2 669,97			1 330,03
6068	AUTRES MATIERES & FOURNITURES	1 500,00	64,97			1 435,03
607	Achats de marchandises	18 606,95	17 403,61			1 203,34
611	Sous-traitance générale	15 873,84	15 863,57			10,27
6135	Locations mobilières	2 500,00	1 149,20			1 350,80
6137	REDEVANCES		223,47			-223,47
61558	Entretien & réparation sur biens mobiliers	5 339,30	4 693,78			645,52
6156	Maintenance	22 155,55	29 383,23			-7 227,68
6161	Assurance Multirisques	7 003,56	6 817,30			186,26
6168	Autres assurances	3 400,00	3 482,96			-82,96
618	ABONNEMENTS	2 500,00	2 183,79			316,21
6226	Honoraires	27 000,00	26 745,32			254,68
6227	FRAIS D'ACTES ET CONTENTIEUX	3 600,00	3 240,00			360,00
6228	Divers	22 424,70	22 424,70			
6231	Annonces et insertions	220 956,97	157 980,06			62 976,91
6236	CATALOGUES ET IMPRIMES	36 342,00	35 585,80			756,20
6238	DIVERS		40,00			-40,00
6251	FRAIS DE DEPLACEMENT	2 300,00	2 008,18			291,82
6256	MISSIONS	4 500,00	2 839,23			1 660,77
6257	RECEPTIONS	1 200,00	1 645,58			-445,58
6261	AFFRANCHISSEMENT	28 000,00	25 317,82			2 682,18
6262	Frais de télécommunications	17 172,00	14 186,00			2 986,00
627	SERVICES BANCAIRES ET ASSIMILES	2 850,00	4 329,76			-1 479,76
6281	COTISATIONS ORGANISMES	1 500,00	780,00			720,00
6283	FRAIS DE NETTOYAGE DES LOCAUX	22 000,00	19 957,38			2 042,62
6287	REMBOURSEMENT DE PRAIS	150 000,00	150 000,00			
012	<b>CHARGES DE PERSONNEL ET FRAIS</b>	<b>698 000,00</b>	<b>674 618,06</b>			<b>23 381,94</b>
6311	TAXE SUR LES SALAIRES	32 600,00	33 908,00			-1 308,00
6313	PARTICIPAT° EMPLOYEUR/FORMATION	18 000,00	7 319,56			10 680,44
6411	SALAIRES, APPOINTEMENTS, COMMISSIONS	485 000,00	485 309,38			-309,38
6412	CONGES PAYES	5 000,00	2 966,00			2 034,00
6451	COTISATIONS A L'URSSAF	97 000,00	89 850,92			7 149,08
6452	COTISATIONS AUX MUTUELLES	5 000,00	6 396,06			-1 396,06
6453	Cotisations aux caisses retraites	25 000,00	19 830,38			5 169,62
6454	COTISATIONS AUX ASSEDIC	20 000,00	17 748,14			2 251,86
6458	Cotisations aux autres organismes sociaux	8 000,00	9 259,23			-1 259,23
6475	MEDECINE TRAVAIL, PHARMACIE	2 400,00	2 030,39			369,61
65	<b>AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE</b>	<b>6 785,43</b>	<b>4 821,04</b>			<b>1 964,39</b>
6541	CREANCES ADMISES EN NON-VALBUR	5 885,43	4 737,86			947,57
658	CHARGE DIVERSE DE GESTION COURANTE	1 100,00	83,18			1 016,82
	TOTAL GESTION DES SERVICES:011+012+	1 477 707,81	1 386 436,71			91 271,10
66	CHARGES FINANCIERES (b)	500,00				500,00
66111	INTERETS REGLES A L'ECHANCE	500,00				500,00
68	DOTATIONS AUX PROVISIONS ET AUX	31 000,00	31 000,00			
6875	DOTAT. AUX PROVISIONS POUR RISQUES &	10 000,00	10 000,00			
6817	DOTAT. AUX DEPRECIATIONS DES ACTIFS	21 000,00	21 000,00			
	TOTAL DES DEPENSES REELLES : a+b+c+d+	1 509 207,81	1 417 436,71			91 771,10
042	OPERATIONS D'ORDRE DE TRANSFERT	29 415,34	29 415,34			
6811	DOTAT. AUX AMORTISSEMENTS/IMMO.	29 415,34	29 415,34			

Envoyé en préfecture le 21/09/2022

Reçu en préfecture le 21/09/2022

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Affiché/Publié le 21/09/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

ID : 040-244000675-20220914-DEL92\_APPCPTOIT-DE

Article le 23/09/2022

ID : 040-824313134-20220517-D0520222-BF



**OFFICE DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX**

<b>III - VOTE DU COMPTE ADMINISTRATIF</b>	<b>III</b>
<b>A - SECTION DE FONCTIONNEMENT - DEPENSES</b>	<b>A-1</b>

**DETAIL PAR ARTICLE**

Article	Libellé	Crédits Ouverts Prévisions	CREDITS EMPLOYES (ou à employer)			Crédits annulés
			Mandats émis	Charges Rattachées	Restes à Réaliser	
	TOTAL DES PRELEVEMENTS AU PROFIT DE	29 415,34	29 415,34			
	TOTAL DES DEPENSES D'ORDRE	29 415,34	29 415,34			
	TOTAL DEPENSES D'EXPLOITATION DE	1 538 623,15	1 446 852,05			91 771,10
	Pour information D002 Déficit de fonctionnement reporté de N-1					



## OFFICE DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX

## III - VOTE DU COMPTE ADMINISTRATIF

III

## A - SECTION DE FONCTIONNEMENT - RECETTES

A-2

## DETAIL PAR ARTICLE

Article	Libellé	Crédits Ouverts Prévisions	CREDITS EMPLOYES (ou à employer)			Crédits annulés
			Titres émis	Produits Rattachés	Restes à Réaliser	
013	ATTENUATION DE CHARGES	92 140,92	94 342,60			-2 201,68
6037	VARIATION DES STOCKS DE	22 000,00	24 046,30			-2 046,30
64198	AUTRES REMBOURSEMENTS	44 823,00	44 978,38			-155,38
6459	REMBOURSEMENT/CHARGES S.S & PREVOY.	25 317,92	25 317,92			
70	VENTES DE PRODUITS FABRIQUES,	224 520,12	239 036,55			-14 516,43
706	Prestations de services	200 980,00	213 918,59			-12 936,59
707	Ventes de marchandises	22 240,12	22 768,34			-528,22
7082	Commissions et courtages	1 000,00	2 320,41			-1 320,41
7085	PORTS ET FRAIS ACCESSOIRES FACTURES	300,00	31,21			268,79
74	SUBVENTIONS D'EXPLOITATION	397 139,78	153 714,81			243 424,97
74	SUBVENTIONS D'EXPLOITATION	397 139,78	153 714,81			243 424,97
75	AUTRES PRODUITS DE GESTION COURANTE	697 272,84	858 103,28			-160 830,44
753	REVERSEMENT TAXE DE SEJOUR	693 000,00	853 517,03			-160 517,03
7588	Autres	4 272,84	4 586,25			-313,41
	TOTAL GESTION DES SERVICES : 70+73+74+	1 411 073,86	1 345 197,24			65 876,42
	TOTAL DES RECETTES REELLES : a+b+c+d	1 411 073,86	1 345 197,24			65 876,42
042	OPERATIONS D'ORDRE DE TRANSFERT	9 292,30	5 377,23			3 915,07
777	QUOTE-PART DES SUBV.INVEST VIRBE AU	9 292,30	5 377,23			3 915,07
	TOTAL DES RECETTES D'ORDRE	9 292,30	5 377,23			3 915,07
	TOTAL DES RECETTES D'EXPLOITATION DE	1 420 365,96	1 350 574,47			69 791,49

Pour information

R002 Excédent de fonctionnement reporté de N-1

118 257,19

Envoyé en préfecture le 21/09/2022

Reçu en préfecture le 21/09/2022

Affiché/Publié le 21/09/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

ID : 040-244000675-20220914-DEL92\_APPCPTOIT-DE

Affiché le 23/09/2022

ID : 040-824313134-20220517-D0520222-BF



**OFFICE DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX**

<b>III - VOTE DU COMPTE ADMINISTRATIF</b>	<b>III</b>
<b>B - SECTION D'INVESTISSEMENT - DEPENSES</b>	<b>B-I</b>

**DETAIL PAR ARTICLE**

Article	Libellé	Crédits Ouverts Prévisions	Mandats émis	Restes à Réaliser	Crédits annulés
20	IMMOBILISATIONS INCORPORABLES (hors	20 644,42	15 060,00		5 584,42
2032	FRAIS DE RECHERCHE ET DE	18 644,42	15 060,00		3 584,42
2051	Concessions et droits assimilés	2 000,00			2 000,00
21	IMMOBILISATIONS CORPORELLES (hors	21 572,81	5 745,22		15 827,59
2135	INSTALLAT.GENERALES,AGENCEMENTS,	7 094,19			7 094,19
2183	MATERIEL DE BUREAU ET INFORMATIQUE	7 000,00	5 745,22		1 254,78
2184	MOBILIER	7 478,62			7 478,62
	<b>TOTAL DES DEPENSES D'EQUIPEMENT</b>	<b>42 217,23</b>	<b>20 805,22</b>		<b>21 412,01</b>
040	OPERATIONS D'ORDRE DE TRANSFERT	9 292,30	5 377,23		3 915,07
13912	REGIONS	4 067,22	2 353,60		1 713,62
13913	DEPARTEMENTS	5 225,08	3 023,63		2 201,45
	<b>TOTAL DEPENSES D'ORDRE</b>	<b>9 292,30</b>	<b>5 377,23</b>		<b>3 915,07</b>
	<b>TOTAL DES DEPENSES D'INVESTISSEMENT</b>	<b>51 509,53</b>	<b>26 182,45</b>		<b>25 327,08</b>
	Pour information D001 Solde d'exécution négatif reporté de N-1				



**OFFICE DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX**

**IV - ANNEXES**

**ARRETE ET SIGNATURES**

**IV**

**D**

**D - ARRETE - SIGNATURES**

Nombre de membres en exercice 20

Nombre de membres présents

Nombre de suffrages exprimés

VOTES : Pour

Contre

Abstentions

Date de convocation : 09/05/2022

Présenté par LE PRESIDENT ,

A DAX , le 17 MAI 2022

LE PRESIDENT ,

Délibéré par L'ASSEMBLEE

, réuni en session ORDINAIRE

A DAX , le 17 MAI 2022

Les membres DE L'ASSEMBLEE DELIBERANTE ,

Certifié exécutoire par LE PRESIDENT

, compte tenu de la transmission en préfecture,

le 23 MAI 2022 et de la publication le 23 MAI 2022 .

A DAX Le 17 MAI 2022

Envoyé en préfecture le 21/09/2022

Reçu en préfecture le 21/09/2022

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Affiché/Publié le 21/09/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

ID : 040-24400675-20220914-DEL92\_APPCPTOIT-DE



ID : 040-824313134-20220517-D0520222-BF



Extrait du registre des délibérations du Comité de Direction	
Date	Mardi 17 mai 2022
Délibération n°	D.04.2022
Objet	Rapport d'activité 2021
Date de convocation	09 mai 2022
Pour	13
Abstention	0
Contre	0

Présents : Mmes BEROT, DEDIEU, DEKEYZER, FOURNEY, HENault, JAY, LABARCHEDE, MM. CAILLET, CARRERE, DARRIGADE, DUBOIS, PRESSIGOUT, RENDE.

Excusés : Mmes CAUSSE, FAVARD, LOUBERE-BERTHELON, MM. CAPERAN, LALOYE, OULIE,

**VU** le Code du Tourisme et ses articles L.133-1 et suivants,

**VU** le Code du Tourisme et l'article L.134-1 et suivants,

**VU** le Code du Tourisme et son article D.133-2 et suivants,

**VU** les statuts de l'Office Intercommunal de tourisme et du thermalisme du Grand Dax

**CONSIDERANT** la nécessité d'approuver le rapport d'activités

**LE COMITE DE DIRECTION,**

**APPROUVE** la présentation du rapport d'activités 2021 et annexé à la présente.

Le Président,

  
Julien DUBOIS

Certifiée exécutoire par le Directeur  
Compte tenu de la réception en sous-préfecture le  
Et de la publication 23 MAI 2022



## Rapport d'activités 2021

La crise sanitaire a impacté lourdement 2 saisons à l'échelle mondiale. L'intensité dans l'économie du tourisme a été diversement reçue selon la nature des activités pratiquées ; balnéaire, rural, montagne, thermale, ...

Le Grand Dax, de par la présence de 2 stations thermales, est orienté sur les pratiques des soins thermaux, essentiellement sur l'orientation rhumatologie. L'âge des consommateurs de la destination allié au sujet de la santé dans un contexte d'état de crise a engendré le ralentissement d'un écosystème économique. Ajoutant à cela, des contraintes fortes sur les sujets de l'évènementiel, le présent rapport proposera une lecture de l'activité de l'Office de Tourisme et du Thermalisme dans un environnement global frappé par la crise.

### 1. Eléments de lecture des flux (période 2019 – 2021) :

Deux tableaux établis à partir des données locales et nationales fixe le niveau d'impact sur notre économie.

#### 1.1 Indicateurs des nuitées et de fréquentations thermales

	Déclarations au Grand Dax			Déclarations au CNETH	
	Nuitées	Evo. [base 2019]		Cures thermales	Evo. [base 2019]
2019	1 481 060		2019	60 167	
2020	601 930	-59%	2020	18 937	-69%
2021	960 022	-35%	2021	32 996	-45%

Au-delà des variations proposées, le montant cumulé des pertes de nuitées déclarées sur 2020 et 2021 s'élève à 1 400 168 nuitées perdues soit l'équivalent d'une « année blanche » sur 2 saisons.

Les sommes à encaisser par le Grand Dax (parts locale et départementale) ont suivi mécaniquement les fermetures administratives successives, qu'elles soient directes ou avec des effets induits. Les stations thermales ont, avec les stations de montagne, vu leur activité lourdement et durablement pénalisée par la crise sanitaire. L'impact sur l'activité des cures thermales conventionnées est accru en comparaison avec les activités de loisirs.

#### 1.2 Conséquence et maîtrise financière sur l'Office de Tourisme

Le mode de gestion autonome de l'Office de Tourisme en Etablissement Public Industriel et Commercial, bénéficiaire du reversement de la part locale de la taxe de séjour et de ressources issues des produits de services, a fragilisé son budget.

La section de fonctionnement de l'Office de Tourisme sur la période a vu une réduction continue afin de s'adapter à la situation passant de 1 838 691,37€ en 2019 à 1 712 523,22€ pour s'établir à 1 468 831,66€ soit une baisse de 20% du périmètre de fonctionnement de l'établissement.

Les objectifs de l'année 2021 dans ce contexte ont été de :

- Mobiliser les partenaires et d'être acteur de la reprise dans un contexte imprécis,
- Engager la sortie de crise sanitaire pour préparer une saison espérée sans fermeture administrative.



L'orientation des moyens disponibles a été engagée sur :

- L'accompagnement à la reprise dans la visibilité de la destination (notoriété, visibilité)
- L'accompagnement à la commercialisation des séjours (trafics et distribution)
- La reprise de l'accueil physique et de l'information des visiteurs (activités disponibles).

## 2. Synthèse des principaux éléments financiers :

### 2.1 Estimation des conséquences sur les produits directs et de services

Pour 2021, la mesure des variations des produits est effectuée sur la base de la dernière année non concernée par la crise sanitaire : 2019.

	2019	2020	2021
Perte taxe de séjour	1 253 247,37 €	- 608 757,37 €	- 399 730,34 €
Perte ventes et services	507 795,30 €	- 143 181,36 €	- 268 758,75 €
<b>Total des pertes [Base.19]</b>		<b>- 751 938,73 €</b>	<b>- 668 489,09 €</b>

### 2.2 Détails des aides exceptionnelles

Des compensations de gestion ont été trouvées grâce à l'intervention pour la 2<sup>nd</sup>e année consécutive du Grand Dax et du CD40. L'ensemble des dispositifs ouverts aux établissements publics locaux ont été activés auprès de la DIRECCTE et des URSSAF.

Les détails se présentent comme suit :

	2019	2020	2021
Subvention G. Dax	- €	500 000,00 €	90 000,00 €
Subventions autres	- €	35 687,85 €	63 714,81 €
Atténuations	30 647,17 €	84 496,78 €	70 296,30 €
<b>Total des aides &amp; subventions</b>		<b>620 184,63 €</b>	<b>224 011,11 €</b>

Le report à nouveau de fonctionnement de 2020 dans le budget 2021 [118 277,19€] vient conforter ces aides pour s'établir à **342 288,30€**.

### 2.3 Principales mesures structurelles prises dans le contexte

Elles ont été de 2 ordres : les charges de personnels et la réduction des activités d'animation essentiellement.

Le fonctionnement de l'Office de Tourisme a vu sa masse salariale baisser de 22% [- 188 760,05€] avec le non remplacement ou le report des remplacements sur des postes permanents voire le non recrutement sur un poste saisonnier.

Le 2<sup>nd</sup> poste de maîtrise des coûts a été fixé sur les charges générales d'animations et de fonctionnement [- 186 843,80€].

Le remboursement des frais de transfert de compétences au Grand Dax [150 000€] a été maintenu.



### 3. Les missions réalisées

L'Office de Tourisme est classé en catégorie I depuis 2017, date de sa création. Les missions règlementaires sont complétées par des missions facultatives relevant des missions de commercialisation, de production de services et d'animations.

Parmi les obligations liées à ce classement :

- ✓ Une ouverture physique minimale des bureaux 240 jours / an (ouverture sur la base 315 jours/an)
- ✓ L'office de tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour
- ✓ Un service accessible en au moins 2 langues étrangères
- ✓ Un office de tourisme labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national (Qualité Tourisme et Tourisme et Handicap)
- ✓ L'Office de tourisme contribue à la coordination des divers partenaires du développement touristique local
- ✓ L'Office de Tourisme peut être chargé par le Conseil Communautaire de tout ou partie de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique locale du tourisme et des programmes locaux de développement touristique (services, animation des loisirs, organisations de fêtes et de manifestations culturelles).

#### 3.1 Informations, accueils et réservations

Ces missions récurrentes ont été marquées par une baisse des volumes d'activité et un maintien d'un volume de contacts sous contrainte de réassurance des publics.

Neuf permanents assurent les missions d'accueil, d'information et de commercialisation en 3 langues sur 2 bureaux d'information. L'organisation des missions et tâches est réparti comme suit :

- ⇒ Un service d'information et de mise à disposition de documentation gratuite
- ⇒ Un service de billetterie / boutique gestionnaire de la distribution aux publics individuels
- ⇒ Un service de commercialisation de l'hébergement (accueil téléphonique / réservation en ligne) et des groupes (tourisme d'affaires et de loisirs)
- ⇒ Un accompagnement à l'amélioration de la qualité des hébergements (accompagnement au classement, à la visibilité et à la notoriété).

#### *Fréquentation des publics*

	Fréquentation physique Dax ↓ -52%	Fréquentation physique St-Paul-lès-Dax ↓ -57%	Nombre d'appels reçus Conseil en séjour ↓ -14 %	Nombre d'appels reçus Conseil en réservation ↓ -11 %
2021	37 229*	7 101*	10 045	3 219
2020	39 540	7 086	7 733	3 673
2019	118 829	16 556	12 376	3 608

\*Fermeture au public durant 4,5 mois



## \*\*Fermeture au public durant 5 mois

Les évolutions sont calculées sur la base 2021 vs. 2019

La crise sanitaire n'a pas impacté significativement le ratio de fonctionnement sur les entrées physiques : 1 entrée sur St-Paul-Lès-Dax pour 10 entrées à Dax.

Les fonctions supports, téléphoniques, électroniques et postales sont restées actives tout au long de l'année :

*Distribution et commercialisation des services*

En phase de reprise, les services de réservation et de billetterie ont été réinstallés :

- ⇒ En phase de préparation au séjour (service de réservation),
- ⇒ Durant le séjour (service de billetterie et de boutique).

	Nombre de devis émis ↓ - 29%	Nombre de contrats émis ↔ 0%	Taux de concrétisation ↑ +29%	CA Billetterie / Boutique ↓ -51%	CA Centrale de Réservation ↔ 1%
2021	1 327	588	31%	309 054,03 €	430 877,04 €
2020	1 878	588	31%	309 054,03 €	430 877,04 €
2019	1 878	588	31%	309 054,03 €	430 877,04 €

Le niveau de 2019 a été retrouvé en Centrale de Réservations au bénéfice d'une présence

	Courriers envoyés ↓ -48%	Guides envoyés ↓ -37%	Demandes de brochures via le formulaire de contact ↓ -11%
2021	8 741	6 129	3 327
2020	8 741	6 129	3 327
2019	8 741	6 129	3 327

et du lancement des réservations pour la saison 2022 ouvert dès l'été aux primo-curistes.

L'optimisation du parcours client avec le développement d'outils Gestion Relation Clients et de nouvelles procédures commerciales :

- ✓ Des appels mieux filtrés et plus qualitatifs (taux de conversion de 45% vs. 37,5% en 2016),
- ✓ Une commercialisation qui débute plus tôt dans la saison (préparation durant l'été N-1),
- ✓ Un discours client porté de l'information vers la réservation,
- ✓ Des relances automatiques à plusieurs étapes de la vente (devis, option, post séjour, ... N+1),
- ✓ Un élargissement de l'offre disponible (meublés, hôtels, résidences, chambres d'hôtes, campings) permettant d'accroître la visibilité et d'ouvrir un canal de distribution supplémentaire.



Sur le sujet des offres de loisirs et d'animations, la crise sanitaire et ses contraintes réglementaires ont limité la reprise jusqu'à la fin de saison avec un volume d'affaires qui s'est contracté à hauteur de 50% de l'exercice 2019.

#### *Médiation et satisfaction clients*

L'Office de tourisme a enregistré et traité sur la période 2020 - 2021 :

- ✓ 41 réclamations écrites (dont 24 liées aux locations de meublées et 7 à des résidences de tourisme),
- ✓ 52 suggestions écrites et remarques orales,
- ✓ 83 commentaires en ligne.

86% des personnes ayant laissé un commentaire en ligne sont très satisfaits des prestations proposées par l'OT (accueil et services).

Moyenne des avis Google par établissement :

- ✓ Dax : 4,3/5 (324 avis)
- ✓ Saint Paul lès Dax : 4/5 (68 avis)

#### **Les points clés sur ces missions :**

1. Les résultats de réservations ont retrouvé des niveaux d'avant crise en phase de reprise,
2. L'optimisation des outils de gestion relation clients numériques (marketing automation) a été effectuée
3. La formation des agents à la saisie et la qualification sous OpenStreetMap a permis de passer un cap sur le sujet du Data Tourisme
4. La reprise de la performance sur les ressources propres a conduit à la révision des outils, notamment sur le sujet de la boutique.

#### **3.2 Promotion, éditions et productions des animations**

Plus de 4 mois sous fermeture administrative suivi par une procédure d'état d'urgence sanitaire jusqu'à fin août ont marqué cette saison.

L'agilité en temps de reprise a constitué un enjeu crucial. Il s'est accompagné d'une concertation sur les enjeux de reprise à court et moyens terme. En conséquence, l'organisation s'en est retrouvée adaptée.

#### *Promotion et outils de communication*

La mise en promotion de la destination a dû adapter un cadre souple et une réactivité forte.

#### **Les faits marquants :**

1. La stratégie de destination a intégré les codes et méthodes du « design thinking » révisant les process d'animation et d'Intelligence collective,
2. « L'Ux » ou l'expérience client a été placée encore plus au cœur par la définition de personae (cibles de clientèles) affinées,



3. De ces travaux stratégiques en ont découlé une organisation des outils et des transversalités qui peut se résumer comme suit :

« Traiter les demandes d'un curiste comme un curiste avec des outils d'information thermale et traiter les demandes d'un touriste avec des outils d'information touristique ».

Les suites opérationnelles se sont traduites par :

- Une évolution des portails digitaux : mieux qualifier les trafics,
- Faire évoluer les supports : mieux qualifier la réponse à la demande.

Les outils déployés au service de la stratégie :

- Une présence digitale permettant une présence sur les flux de demandes,
- Un temps de notoriété via le parrainage Questions Pour Un Champion sur une audience ciblée,
- Une phase de reprise en Relation de presse sous la maîtrise d'œuvre de Landes Attractivité
- Une phase de présentation de la destination sur le réseau Sud-Ouest en ouverture de l'été
- Une phase préparatoire à la saison 2022 lancée le 15 décembre entraînant :
  - La création du site macureadax.com,
  - La refonte des éditions de destination et d'hébergements pour la cure thermale,
  - Le lancement mutualisé de la plateforme baladesudlandes.fr pour l'itinérance.

En quelques chiffres :

#### 1. La prospection et l'information digitale

dax-tourisme.com		
	Sessions	Utilisateurs
2020	235 007	187 968
2021	131 534	102 093

L'évolution notable réside dans la primauté donnée aux téléphones mobiles, devant les prises de contacts par ordinateur. L'information embarquée, accessible à toute heure et consommable instantanément est un nouveau marqueur.

Et toujours les réseaux sociaux Facebook (23 640 fans) et Instagram (3 367) en relais locaux et affinitaires.

#### 2. Les actions en relations et/ou achats média

Opération de notoriété QPC : 80 millions de contacts ciblés

Opérations Landissimes thermales : 51 retombées média / 320k€ de CVP et plus de 50 millions de contacts sur les grands médias nationaux (TF1, France Télévisions, M6, BFM TV, France Inter, Europe 1)

Opérations régionales via le réseau Sud-Ouest assurant une couverture estivale et automnale auprès de 992 000 lecteurs.

#### Visites guidées

Secteur le plus impacté par la crise sanitaire, la reprise est lente et contrainte à la situation épidémique.



Les visites guidées ont pu reprendre avec l'ouverture des établissements thermaux et sous une jauge maîtrisée et protocole sanitaire strict.

L'impact sur l'exercice 2021 reste de l'ordre de 50% par rapport à l'année de référence 2019 :

Visites guidées (individuels & groupes)		
	Visites	Visiteurs
2020	295	3725
2021	323	5246

### *Evènementiels*

Une voilure réduite aux périodes autorisées depuis le 15 mars 2020 et placée sous les oscillations de la réglementation.

2020 :

1 événement réalisé :

- ⇒ Garçon la Note le live (5 concerts filmés dans des lieux insolites et diffusés en direct sur FB GLN et YouTube)

5 événements ont été partiellement organisés mais annulés :

- ⇒ Carnaval,
- ⇒ Fête du Canard,
- ⇒ Garçon la Note,
- ⇒ Marché Nocturne,
- ⇒ Dax tellement Noël.

✓ 3 mois d'activité partielle totale : avril, mai et décembre

2021 :

5 événements réalisés :

- ⇒ 4 marchés nocturnes de producteurs, artisans et créateurs place de la fontaine chaude
- ⇒ Dax tellement Noël (Marché de Noël, fête foraine, et village d'animation)

✓ 5 mois d'activité partielle totale : de janvier à mai inclus