Pyrénées Méditerranée
Office de tourisme intercommunal

Pour la communauté de communes Albères Côte Vermeille Illibéris

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025

Office de tourisme Pyrénées Méditerranée
+33 (0) 4 48 98 00 08
www.tourisme-pyrenees-mediterranee.com

Accusé de réception en préfecture
066-200043602-20260216-DL2026-0030-DE
Date de télétransmission : 23/02/2026
Date de réception préfecture : 23/02/2026

Table des matières

NOTE MÉTHODOLOGIQUE....4
Sources des données....4
Outils utilisés....4
PRÉSENTATION GÉNÉRALE ET CONTEXTE D'ACTION....5
1 Présentation de l'office de tourisme intercommunal Pyrénées Méditerranée....5
1.1 Territoire d'intervention et périmètre touristique....5
1.2 Organisation opérationnelle et contraintes structurelles....8
2. ACTIVITÉS 2025....9
2.1 Principes généraux et cadre d'intervention....9
2.2 Accueil et information des visiteurs....11
2.2.1 Accueil en bureaux d'information touristique....11
2.2.2 Accueil hors-les-murs et dispositifs délocalisés....12
2.3 Commercialisation et Comptoir des Loisirs....12
2.4 DÉVELOPPEMENT DURABLE,....14
2.4.1 Intégration du développement durable dans les missions de l'Office....14
2.4.2 Démarche Green Destinations : structuration et audit 2025....14
2.4.3 Sensibilisation des visiteurs et information responsable....15
2.4.4 Communication et valorisation des engagements durables....15
2.4.5 Diagnostics, énergie et préparation des audits....16
2.5 Observation, qualité et démarches transversales....16
2.5.1 Suivi et traitement des réclamations....16
2.5.2 Avis en ligne et e-réputation....17
2.5.3 Procédures internes et professionnalisation....18
2.5.4 Classement des hébergements et qualité de l'offre....18
2.5.5 Démarches de labellisation et qualité territoriale....19
2.6 PROMOTION, Communication....20
2.6.1 Promotion institutionnelle et salons professionnels....20
2.6.2 Communication numérique et présence en ligne....21
2.6.3 Supports de communication et éditions....21
2.6.4 Communication événementielle et animation du territoire....22
2.7 Conclusion....22
3. ORGANISATION & RESSOURCES HUMAINES....23
3.1 Organisation générale et statuts des personnels....23

4FINANCES 27
4.1Cadre budgétaire et méthodologique 27
4.1.1 Contexte 27
4.1.2 Processus de traitement des dépenses et des recettes 28
4.2 Présentation générale de l'exécution budgétaire 29
4.2.1 Structure globale du budget 29
4.2.2 Répartition globale des crédits – Fonctionnement / Investissement 29
4.2.3 Dépenses – Structure par chapitre (section de fonctionnement) 30
4.2.4 RECETTES en fonctionnement 32
Conclusion générale et perspectives 34
ANNEXES 35

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Sources des données

Les données dans le présent rapport d'activités sont issues de plusieurs sources internes et institutionnelles, notamment :

- les extractions du logiciel comptable mis à disposition par la CC ACVI
- les états d'exécution budgétaire arrêtés à différentes dates au cours de l'exercice (notamment au 6 janvier et au 28 janvier 2026),
- les documents budgétaires de référence (budget primitif, décisions modificatives),
- les éléments transmis et validés dans le cadre des comités de Direction.
- Les données des observatoires G2A et Flux Vision

Ces sources ont été mobilisées afin de garantir une lecture fidèle de l'activité et de l'exécution budgétaire de l'office de tourisme intercommunal en 2025.

Outils utilisés

L'office de tourisme intercommunal de Tourisme Intercommunal ne dispose pas, à ce jour, d'un logiciel de comptabilité autonome.
Les traitements budgétaires et comptables reposent sur les outils mis à disposition dans le cadre de l'organisation intercommunale, complétés par des outils internes de suivi (tableaux de bord, extractions, états de contrôle).
La gestion financière s'inscrit dans le cadre réglementaire applicable aux établissements publics industriels et commerciaux (EPIC), selon la nomenclature M4, et implique des échanges réguliers avec la Trésorerie, dans le respect du circuit ordonnateur/comptable public.

Limites méthodologiques
Compte tenu de la nature des outils utilisés et du circuit de traitement des écritures, certaines limites doivent être prises en considération dans la lecture des données :

- des décalages temporels peuvent exister entre la réception des factures, leur mandatement et leur paiement effectif ;
- certaines écritures peuvent être en cours de traitement à la date d'extraction des données ;
- la coexistence de plusieurs dates implique une lecture comparée et prudente des chiffres présentés.

Ces éléments sont inhérents au fonctionnement budgétaire d'un EPIC soumis aux contrôles réglementaires du comptable public.

Portée des données présentées
Le présent rapport d'activités a été établi sur la base d'éléments comptables et opérationnels provisoires, disponibles à la date de rédaction.
Conformément aux règles applicables aux établissements publics industriels et commerciaux, certaines écritures (mandats, titres, rattachements, régularisations) peuvent intervenir postérieurement à cette date.
Les données financières présentées visent à permettre une lecture structurelle et analytique de l'activité et ne sauraient se substituer aux documents budgétaires définitifs arrêtés lors du vote du compte administratif.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE ET CONTEXTE D'ACTION

1 Présentation de l'office de tourisme intercommunal Pyrénées Méditerranée

L'office de tourisme intercommunal Pyrénées Méditerranée (OTI PyMed) est un établissement public industriel et commercial (EPIC) exerçant ses missions pour le compte de la Communauté de communes Albères Côte Vermeille Illibéris (CC ACVI).

À ce titre, l'office de tourisme intercommunal intervient dans un cadre juridique, budgétaire et comptable spécifique, régi par la nomenclature M4, distinct des budgets communaux ou intercommunaux classiques.
Ce statut implique une gestion combinant à la fois des ressources publiques et des recettes propres issues d'activités commerciales, de services, de billetterie et de partenariats.

Les missions confiées à l'office de tourisme intercommunal relèvent à la fois :

- de l'accueil et de l'information des visiteurs,
- de la promotion touristique du territoire,
- de la commercialisation de prestations et de produits touristiques,
- de l'accompagnement des acteurs locaux dont les communes et la CC ACVI.

L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL Pyrénées Méditerranée agit en articulation permanente avec les communes, les partenaires institutionnels et les acteurs privés sur une territoire où le tourisme constitue le moteur de l'économie touristique.

1.1 Territoire d'intervention et périmètre touristique

L'Office de Tourisme Intercommunal Pyrénées Méditerranée intervient sur un territoire regroupant 12 communes, offrant une grande diversité de paysages et d'expériences touristiques, du littoral de la Côte Vermeille aux piémonts des Albères et de l'Illibéris.

Toutefois, les communes d'Argelès-sur-Mer, de Collioure et de Banyuls-sur-Mer ont fait le choix de conserver un office de tourisme communal. Cette organisation administrative particulière induit une discontinuité territoriale dans le périmètre d'intervention de l'OTI, notamment sur la façade littorale, Banyuls-sur-Mer se situant entre Port-Vendres et Cerbère, deux communes intégrées au périmètre intercommunal.

Ce territoire se distingue par :

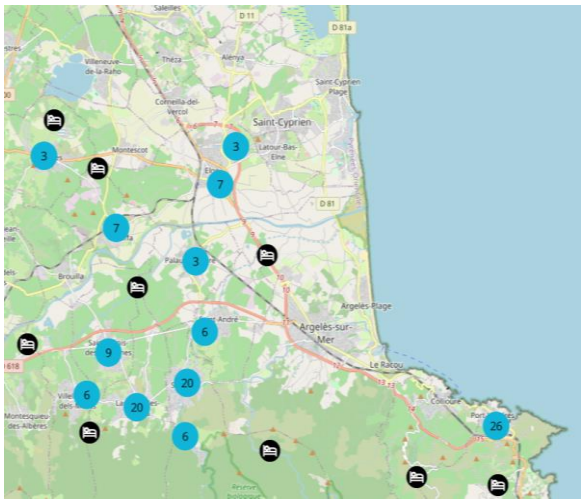
- une attractivité touristique marquée,
- une saisonnalité forte,
- une coexistence de formes d'hébergements variées : campings, hôtels, résidences de tourisme, meublés classés, hébergements collectifs
- le lien avec la CC ACVI qui regroupe 15 communes dont ces 3 offices de tourisme autonomes

La capacité d'accueil touristique du territoire est estimée à environ 31 000 lits, toutes catégories confondues, incluant les hébergements marchands, le secteur du particulier à particulier et les résidences secondaires. À cette capacité s'ajoutent des flux significatifs de visiteurs hébergés chez la famille et les amis et les excursionnistes comptabilisés dans les données Flux vision.

LE STOCK

NOMBRE DE LITS

	ÉTÉ 2024	ÉTÉ 2025	EVOLUTION N/N-1 (en nb lits)	EVOLUTION N/N-1 (en %)
HÔTELS	570	568	-2	-0,4%
CAMPINGS	5 638	5 743	105	1,9%
LITS PRO	6 966	7 047	81	1,2%
LITS PAP (DE PARTICULIER A PARTICULIER)	6 363	6 361	-2	0,0%
LITS NON COMMERCIALISÉS	17 493	17 517	24	0,1%
LITS ENQUÊTES	ÉTÉ 2024	ÉTÉ 2025	EVOLUTION (en nb lits)	EVOLUTION (en %)



L'office de tourisme intercommunal assure une présence physique à travers plusieurs bureaux d'accueil, complétée par des actions « hors les murs » (campings, croisières, événements, animations), permettant de toucher les visiteurs directement sur leurs lieux de séjour.

1.2 Organisation opérationnelle et contraintes structurelles

L'organisation de l'office de tourisme intercommunal de Tourisme repose sur :

- un réseau de 7 bureaux d'accueil,
- une équipe pluridisciplinaire (accueil, développement, communication, commercialisation, fonctions support),
- une forte mutualisation des moyens humains et matériels.

Cette organisation doit composer avec plusieurs contraintes structurelles :

- une forte saisonnalité de l'activité,
- une dispersion géographique des sites d'intervention,
- des exigences réglementaires croissantes (qualité, classement, durabilité, sécurité),
- des moyens financiers contraints, nécessitant une recherche permanente d'optimisation et de ressources complémentaires.

L'office de tourisme intercommunal intervient ainsi sur un périmètre élargi, avec un niveau d'exigence comparable à celui d'organismes de taille supérieure, tout en conservant une structure budgétaire et humaine resserrée.

2. ACTIVITÉS 2025

2.1 Principes généraux et cadre d'intervention

L'année 2025 s'inscrit dans un contexte de poursuite des missions confiées à l'office de tourisme intercommunal Pyrénées Méditerranée, dans un environnement marqué par :

- une fréquentation touristique soutenue sur le littoral,
- une diversification progressive des pratiques touristiques,
- des attentes accrues en matière d'accueil, d'information, de qualité de service et d'accompagnement des visiteurs,
- des contraintes organisationnelles et budgétaires structurelles.

Les activités menées par l'office de tourisme intercommunal au cours de l'exercice 2025 s'organisent autour de plusieurs axes opérationnels, détaillés ci-après, et reposent sur des données issues :

- des bilans d'activités thématiques,
- des statistiques d'accueil,
- des outils de billetterie et de commercialisation,
- des comptes rendus de réunions y compris les PV des comités de direction.

Fréquentation selon les données G2A et Flux Vision

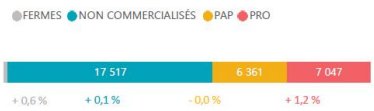
	G2A	TOURISTES CV	Excusrionnistes CV	touristes Albères	Excursionnistes Albères
janv	25 936	106 838	222 421	89 590	263 810
févr	34 696	102 931	221 946	83 160	266 840
mars	41 098	117 976	235 294	94 550	314 960
avri	75 407	254 588	573 378	100 200	328 200
	82 617	268 720	661 050	115 630	383 470
juin	103 125	355 705	753 239	132 000	354 600
juil	178 184	594 588	1 061 444	352 160	594 980
août	238 382	713 557	1 303 249	468 520	727 500
sept	57 784	270 285	582 622	165 520	446 204
octo	23 486	181 544	362 494	111 638	371 264

Les chiffres clés de la saison

- Pour la saison estivale 2025, la destination conserve sa capacité d'accueil stable avec **31 242** lits et avec de **1,5 millions** de nuitées, en hausse de **3,5** % vs N-1.
- La saison est marquée par des pics de fréquentation liés au calendrier scolaire : forte affluence en avril et juin, stabilité en mai, hausses sur le cœur de saison, et une arrière-saison dynamique en septembre, tandis qu'octobre recule, principalement en raison du secteur particulier à particulier.
- Le secteur de particulier à particulier, en croissance, complète l'offre, avec un rendement légèrement supérieur aux professionnels.
- La progression repose principalement sur le secteur professionnel, qui génère quasiment **474 000** nuitées et améliore son rendement par lit (**67** nuitées contre 64 l'an dernier).
- Les campings et les hôtels tirent la saison vers le haut dès le début de la saison, et prolongent l'activité jusqu'aux vacances de la Toussaint.
- Parmi la clientèle étrangère, les Néerlandais restent majoritaires, suivis des Anglais et des Espagnols

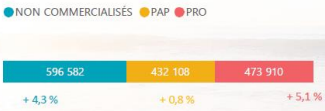
31 242 lits touristiques **+ 0,3 %** vs N-1

Graph 1 - Répartition des lits touristiques par secteurs d'hébergements (en nombre de lits)

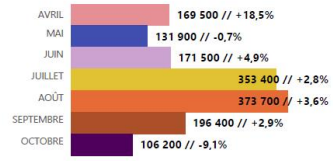


1 502 600 nuitées touristiques **+ 3,5 %** vs N-1

Graph 2 - Répartition des nuitées touristiques réalisées par secteurs d'hébergements (en nombre de nuitées)



Graph 3 – Répartition des nuitées touristiques réalisées par périodes commerciales (en nombre de nuitées)



Graph 4 - Podium des nationalités de clientèles étrangères accueillies au sein des lits professionnels sur l'été 2025

18,2 % de clientèle étrangère **- 2,1 pt(s)** vs N-1

BILAN DE LA FREQUENTATION TOURISTIQUE

La fréquentation touristique globale

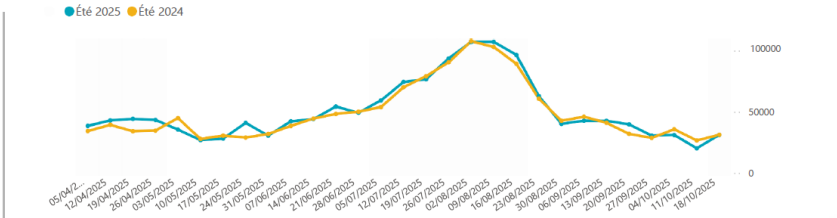
1 502 600 nuitées touristiques **+ 3,5 %** nuitées vs N-1

Avec 1,5 millions de nuitées, Pyrénées Méditerranée enregistre une hausse de +3,5 % de nuitées, confirmant une bonne dynamique malgré une capacité d'accueil stable.

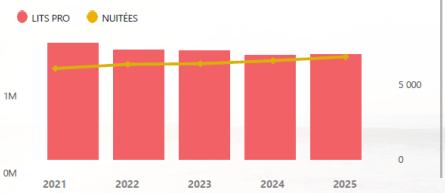
Les week-ends prolongés de Pâques et du 1er mai ont fortement dynamisé le début de saison en favorisant les départs : les semaines du 19 et 26 avril enregistrent ainsi **+29,2** % et **25** % de nuitées, et le mois d'avril complet affiche une progression de **+18,5** % de nuitées vs N-1. Le mois de juin affiche également une croissance de **4,9** %, favorisée par le report des week-ends de l'Ascension et de la Pentecôte. En revanche, le mois de mai reste stable (-0,7 pt vs N-1), la baisse ayant été plus marquée sur le reste du littoral occitan.

Sur le cœur de saison, juillet enregistre une belle performance avec **+2,8** % par rapport à l'année dernière, suivi par un août également en hausse (+3,6 %). Juillet représente presque autant d'activité qu'août (23,5 % contre 24,9 %), soulignant la l'équilibre de la saison estivale. Enfin, septembre progresse de **2,9** %, tandis qu'octobre, malgré une météo particulièrement favorable, recule, principalement en raison d'un secteur Pàp moins dynamique, les professionnels ouverts ayant toutefois bien performé.

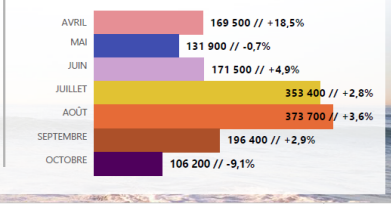
Graph 1 - Evolution du volume de nuitées générées sur l'ensemble des lits de la destination sur l'été 2025 Vs été 2024

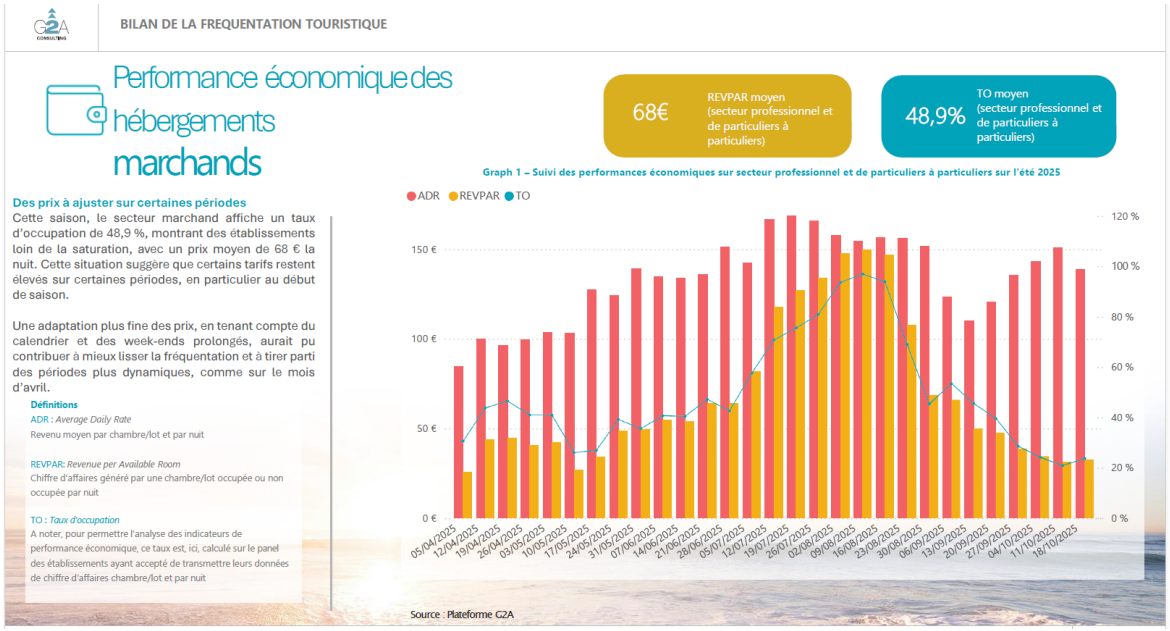


Graph 2 - Analyse à Moyen Terme : Evolution du volume de lits et nuitées générées



Graph 3 – Répartition des nuitées touristiques réalisées par périodes commerciales (en nombre de nuitées)





2.2 Accueil et information des visiteurs

2.2.1 Accueil en bureaux d'information touristique

L'accueil des visiteurs constitue le socle statutaire de l'activité de l'office de tourisme intercommunal.

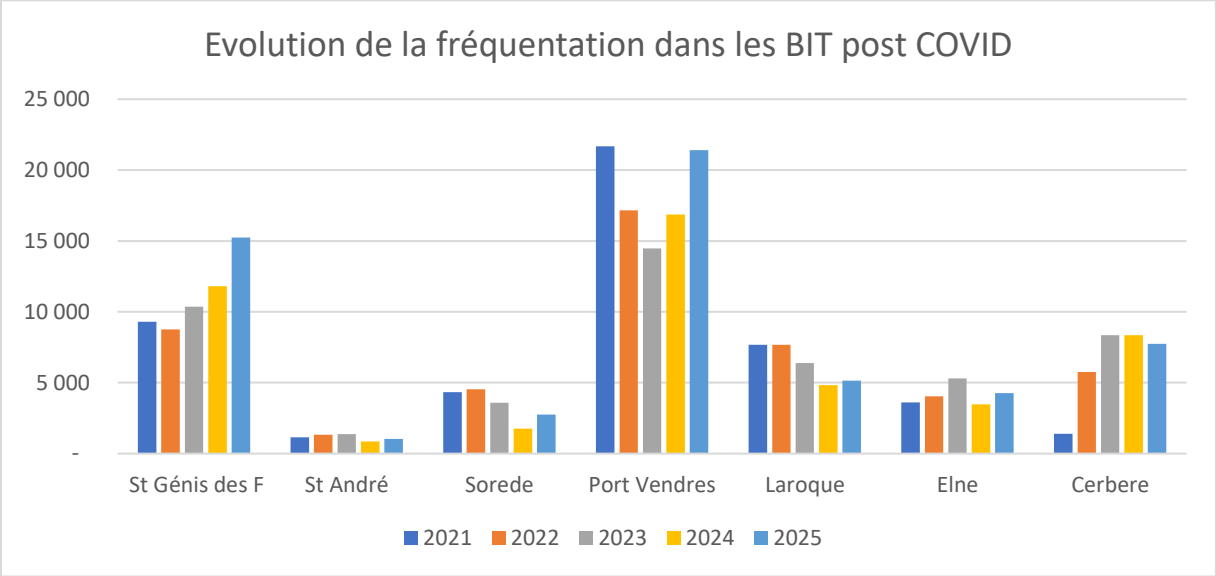
En 2025, l'office de tourisme intercommunal de tourisme a assuré l'accueil et l'information des visiteurs à travers :

- un réseau de 7 bureaux d'information touristique permanents,
- des dispositifs d'accueil saisonniers et ponctuels,
- des actions d'accueil hors-les-murs.

Les données d'accueil sont issues des statistiques consolidées par bureau, enregistrées en temps réel dans le logiciel métier Tourinsoft

Tableau – Accueil des visiteurs par bureau (2025)
(données issues des statistiques internes)

	ST Genis des F	St André	Sorede	Port Vendres	Laroque	Elne	Cerbere	TOTAL
janvier	732	-	-	462	117	169	-	1 480
février	799	-	-	626	185	121	-	1 731
mars	630	-	-	433	145	83	-	1 291
avril	1 503	108	266	1 805	422	317	1 078	5 499
mai	1 315	62	256	2 294	396	340	931	5 594
juin	1 150	215	246	2 519	418	338	792	5 678
juillet	2 007	268	709	3 390	1 123	878	1 498	9 873
août	2 456	158	664	4 257	1 219	855	1 352	10 961
septembre	1 697	117	419	**3 241**	520	679	1 352	**8 025**
octobre	1 716	114	193	1 677	405	311	745	**5 161**
novembre	618			398	135	118		**1 269**
decembre	619			304	63	60		**1 046**
TOTAL	**15 242**	**1 042**	**2 753**	**21 406**	**5 148**	**4 269**	**7 748**	**57 608**



Ces chiffres traduisent une forte hétérogénéité des flux, directement liée à la localisation géographique des bureaux, à la saisonnalité touristique et à la typologie des clientèles accueillies.

2.2.2 Accueil hors-les-murs et dispositifs délocalisés

En complément de l'accueil en bureaux, l'office de tourisme intercommunal a poursuivi en 2025 des actions d'accueil hors-les-murs, c'est-à-dire dans les campings et dans le cadre d'actions spécifiques (croisières, animations estivales).
Ces dispositifs visent à aller au-devant des visiteurs, renforcer la diffusion de l'information touristique et orienter les publics vers l'offre du territoire.
Les bilans AHLM mettent en évidence une fréquentation significative de ces dispositifs, confirmant leur pertinence opérationnelle.

2.3 Commercialisation et Comptoir des Loisirs

L'année 2025 a vu la structuration de l'activité du Comptoir des Loisirs, outil de commercialisation porté par l'office de tourisme intercommunal

Cette activité recouvre :

- la vente de prestations touristiques,
- la conception et la commercialisation de produits touristiques
- la billetterie,
- la commercialisation d'évènements communaux,
- la valorisation d'offre locale gratuite comme les petites scènes dans les médiathèques, les chercheurs d'Art, …

Tableau – Typologie des prestations commercialisées (2025)

Type de prestation	Nombre de ventes	Observations
Animations	1 150	Visites guidées, ateliers, apéritifs vignerons, animations estivales
Billetterie	720	Billetterie loisirs, sites, événements
Produits spécifiques	180	Produits territoriaux, opérations ponctuelles
Visites classement	24	Mis en place courant année 2025

Le *Bilan Apéritifs Vignerons – Saison 2025* fait apparaître un nombre important de dates, un volume de participants, une implication directe des prestataires privés, mais une fréquentation stable malgré l'investissement humain conséquent de l'office de tourisme intercommunal

En 2025, l'office de tourisme intercommunal a poursuivi son implication dans les actions liées à l'accueil des croisiéristes, en lien avec les partenaires institutionnels et économiques.
Le *Bilan Croisières 2025* met en évidence le nombre d'escales, le volume de passagers concernés, les actions de médiation et d'information réalisées et les retombées indirectes pour les prestataires locaux.

Tableau – Activité croisières (2025)

Indicateur	Valeur
Nombre d'escales	35
Passagers accueillis	18 000

Actions menées	Accueil des croisiéristes, information touristique, orientation vers l'offre locale, coordination avec les prestataires et partenaires

En plus d'avoir vendu un produit journée lors d'une croisière, l'office de tourisme intercommunal a développé un partenariat avec une agence de services pour les yachts

2.4 DÉVELOPPEMENT DURABLE, RESPONSABILITÉ ET SENSIBILISATION DES PUBLICS

2.4.1 Intégration du développement durable dans les missions de l'Office

En 2025, l'Office de Tourisme Intercommunal Pyrénées Méditerranée a fait du développement durable un axe transversal de l'ensemble de ses missions. En cohérence avec les orientations nationales et régionales, ainsi qu'avec les actions portées par les offices de tourisme communaux, ce positionnement constitue un levier de différenciation qualitatif pour la destination Pyrénées Méditerranée dans un environnement touristique méditerranéen fortement concurrentiel.
Cette intégration ne s'est pas traduite par des actions isolées, mais par une approche transversale articulant accueil, information, promotion, animation, qualité et ingénierie territoriale.
Elle s'inscrit dans un cadre cohérent associant la démarche Destination d'Excellence, l'engagement dans le programme Green Destinations aux côtés de la Région Occitanie, et les orientations stratégiques portées par la Communauté de communes dans le cadre de son PCAET.

2.4.2 Démarche Green Destinations : structuration et audit 2025

La démarche Green Destinations a mobilisé la directrice de l'Office de Tourisme Intercommunal Pyrénées Méditerranée, accompagnée d'une apprentie en licence tourisme durable.

Ce travail a impliqué :

- la collecte et l'analyse de données environnementales, sociales et économiques,
- la formalisation et la structuration des pratiques existantes,
- la coordination avec de nombreux partenaires (communes, CC ACVI, acteurs techniques, offices de tourisme autonomes),
- la préparation et l'accueil de l'audit sur site réalisé en juillet 2025.

Au-delà de l'audit en tant que tel, cette démarche a permis d'aboutir à plusieurs avancées structurantes, au premier rang desquelles la prise en compte formalisée de l'activité touristique à l'échelle intercommunale, à travers la rédaction complète d'une stratégie de tourisme durable jusqu'alors inexistante. Elle a également favorisé les échanges et la mobilisation des différents services de la collectivité, maillons essentiels de la qualité de l'accueil touristique.

Cette stratégie constitue désormais un document de référence partagé, un socle méthodologique pour les actions futures et un outil d'aide à la décision pour les élus et les partenaires. Elle intègre notamment des axes relatifs à la préservation des ressources naturelles, à la mobilité, à l'accompagnement des professionnels, à la qualité de l'expérience visiteur ainsi qu'à la prise en compte des pratiques en matière de gestion des déchets et d'utilisation de l'eau.

Ce travail, mené en étroite collaboration avec le service développement durable de la CC ACVI, particulièrement exigeant, a représenté une charge significative pour les équipes, mais constitue un acquis durable et structurant pour le territoire.

2.4.3 Sensibilisation des visiteurs et information responsable

En parallèle des démarches stratégiques, l'office de tourisme intercommunal a poursuivi en 2025 des actions de sensibilisation à destination des visiteurs, intégrées directement dans les missions d'accueil et d'information.

Ces actions prennent notamment la forme :

- de messages de sensibilisation diffusés en bureaux d'accueil,
- de conseils aux visiteurs sur les pratiques responsables (respect des sites naturels, gestion des déchets, comportements en espaces sensibles),
- de valorisation des mobilités alternatives et des pratiques douces,
- de la mise en avant d'offres touristiques compatibles avec une fréquentation maîtrisée.

La sensibilisation s'opère principalement à travers :

- l'accueil physique, hors-les-murs,
- les supports d'information, un corner dédié dans les bureaux a été mis en place ;
- le site internet et les réseaux sociaux (post sur la fermeture du massif vu 207 602 fois)
- les visites accompagnées comme « Traces et Indices dans les Albères », « Faune/flore autour du Cap Béar »

Ces actions, bien que difficiles à quantifier, constituent un travail de fond, reposant sur le professionnalisme et la pédagogie des équipes d'accueil.

2.4.4 Communication et valorisation des engagements durables

En 2025, l'office de tourisme intercommunal a également renforcé la visibilité de ses engagements en matière de tourisme durable à travers sa communication numérique.
Des contenus ont été publiés sur le site internet de la destination, sur la page Facebook de l'office de tourisme intercommunal et via des relais ponctuels sur les actions engagées (Green Destinations, Destination d'Excellence, bonnes pratiques, valorisation du territoire).

Cette communication vise à informer les visiteurs, valoriser les démarches engagées, renforcer l'image d'une destination responsable, et accompagner l'évolution des attentes des clientèles.
La production de ces contenus repose quasi exclusivement sur des ressources internes, mobilisant du temps agent intégré au fonctionnement courant de l'Office.

2.4.5 Diagnostics, énergie et préparation des audits

En lien avec les démarches qualité et durables, un travail spécifique a été mené en 2025 sur les diagnostics énergétiques des bureaux d'accueil, réalisé par le chargé de mission de la CC ACVI.
Ces diagnostics, annexés au présent rapport, constituent un état des lieux indispensable pour les mairies et la CC ACVI, un préalable aux audits à venir dans le cadre de Destination d'Excellence, un outil d'aide à la priorisation des travaux à mener pour rester accueillants. Ils permettent d'objectiver les contraintes liées aux bâtiments, souvent anciens, et de poser les bases d'une réflexion sur les améliorations possibles, dans un cadre réaliste au regard des moyens disponibles et alloués à l'office de tourisme intercommunal.

L'année 2025 marque ainsi une étape structurante dans la prise en compte du développement durable au sein de l'office de tourisme Intercommunal Pyrénées Méditerranée.
Les actions menées témoignent d'un passage d'une logique d'initiatives ponctuelles à une approche stratégique, d'une montée en compétence des équipes, d'une intégration progressive des enjeux durables dans l'ensemble des missions et d'un engagement fort, malgré des moyens humains et financiers contraints.
Le développement durable apparaît désormais comme un fil conducteur transversal, indissociable des démarches de qualité, de professionnalisation et de structuration de l'offre touristique.

2.5 Observation, qualité et démarches transversales

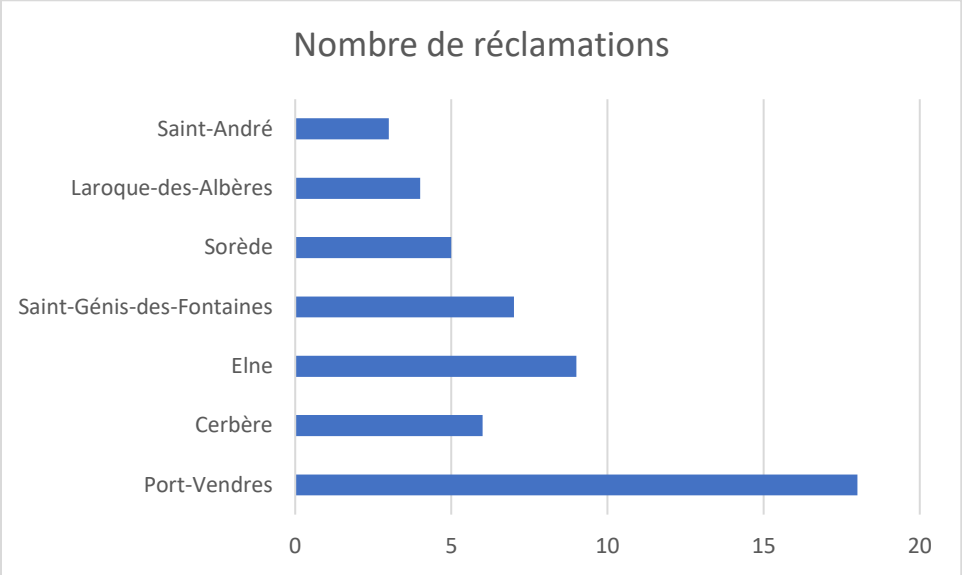
En 2025, l'Office de Tourisme Intercommunal Pyrénées Méditerranée a poursuivi et renforcé son engagement dans des démarches structurantes de qualité territoriale, à travers deux dispositifs complémentaires : Destination d'Excellence et Green Destinations.
Ces démarches répondent à des exigences nationales élevées et participent à la reconnaissance, à la professionnalisation et à la structuration durable de l'offre touristique à l'échelle intercommunale.

2.5.1 Suivi et traitement des réclamations

Organisation du dispositif
L'office de tourisme Intercommunal a mis en place un dispositif structuré de recueil, d'analyse et de traitement des réclamations, permettant d'identifier les

dysfonctionnements, d'apporter des réponses individualisées et d'alimenter les actions correctives internes.
Les réclamations sont enregistrées par bureau et analysées selon leur nature.

Analyse quantitative des réclamations – 2025
Tableau – Nombre de réclamations par bureau



Ratios qualité

Afin de replacer les réclamations dans leur contexte réel d'activité, rapporté au volume global d'accueils réalisés sur l'année, le nombre de réclamations représente environ 0,06 % des accueils, soit une réclamation pour près de 1 800 accueils.
Rapporté au nombre de jours d'ouverture cumulés des bureaux, le ratio s'établit à environ 0,04 réclamation par jour, soit une réclamation tous les 25 à 30 jours.

Ces ratios traduisent un niveau de satisfaction globalement élevé des visiteurs et confirment la qualité du service rendu par les équipes de l'office de tourisme intercommunal.

2.5.2 Avis en ligne et e-réputation

Suivi des avis Google Business

L'office de tourisme intercommunal assure un suivi régulier des avis en ligne publiés sur Google Business, outil devenu central dans l'évaluation de la qualité perçue par les visiteurs.
Les avis sont analysés selon leur nombre, leur note, leur évolution dans le temps et leur répartition par bureau pour identifier les points forts et les axes d'amélioration du service rendu.

Analyse des avis – 2025
(données issues des plateformes Google Business – extraction 2025, provisoires)

Bureau	Nombre d'avis	Note moyenne
Port-Vendres	≈ 420	4,6 /5
Cerbère	≈ 95	4,5 /5
Elne	≈ 180	4,6 /5
Saint-Génis-des-Fontaines	≈ 130	4,7 /5
Sorède	≈ 85	4,6 /5
Laroque-des-Albères	≈ 70	4,5 /5
Moyenne territoriale	≈ 980	4,6 /5

Les données présentées correspondent aux avis publiés sur les fiches Google Business des bureaux de l'Office. Elles sont fournies à titre indicatif et peuvent évoluer en fonction des contributions des utilisateurs et des mises à jour des plateformes.
L'analyse des avis Google Business met en évidence un niveau de satisfaction globalement élevé, avec des notes homogènes et supérieures à 4,5/5 sur l'ensemble des bureaux. Ces résultats confirment la qualité de l'accueil et le professionnalisme des équipes, en cohérence avec le faible volume de réclamations formalisées enregistré sur l'exercice.

2.5.3 Procédures internes et professionnalisation

La démarche qualité s'appuie également sur la formalisation progressive de procédures internes, visant à homogénéiser les pratiques entre bureaux, sécuriser les réponses apportées aux visiteurs, améliorer la traçabilité des actions, et renforcer la montée en compétence des agents.
Ces procédures concernent notamment :

- L'accueil physique, téléphonique et numérique,
- la gestion des situations sensibles,
- le traitement des réclamations,
- la mise à jour de l'information touristique,

2.5.4 Classement des hébergements et qualité de l'offre

En 2025, l'Office de Tourisme Intercommunal Pyrénées Méditerranée est devenu organisme de classement des meublés de tourisme et a conventionné avec Argelès-sur-Mer et Banyuls-sur-Mer.
Les actions mises en œuvre portent notamment sur l'instruction des demandes de classement, la réalisation des visites de contrôle, l'information des hébergeurs ainsi que la coordination avec les communes concernées. Ces missions relèvent d'une activité technique et réglementée, mobilisant des ressources humaines spécifiquement formées.
Ce dispositif vient compléter les actions déjà engagées en direction des hébergeurs. Il s'est notamment traduit par la création d'un club hébergeurs, avec l'organisation d'un premier temps d'échange en juillet 2025.
À travers la mission de classement des meublés de tourisme, l'information et l'accompagnement des hébergeurs, ainsi que la coordination avec les communes partenaires, l'Office de Tourisme Intercommunal joue un rôle actif dans l'amélioration de

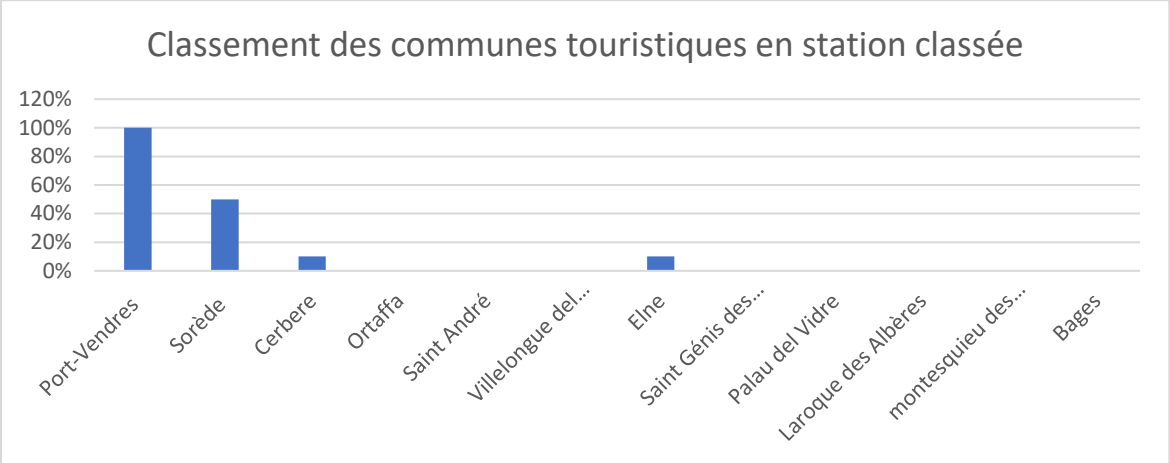
la qualité de l'offre touristique. Ces actions contribuent à l'élévation du niveau de qualité de l'offre, à une meilleure lisibilité pour les clientèles et à la structuration de l'économie touristique locale.

2.5.5 Démarches de labellisation et qualité territoriale

Destination d'Excellence (à mettre en premier pour donner le "signal" politique)
L'OTI Pyrénées Méditerranée est le premier office de tourisme de la CC ACVI à avoir obtenu la reconnaissance Destination d'Excellence. Cette distinction, fondée sur un référentiel exigeant (qualité de service, gouvernance, accessibilité et transition écologique), consolide le positionnement de l'Office et s'inscrit dans une logique d'amélioration continue.
Dans le cadre de la préparation de l'audit, un travail important a été conduit sur les diagnostics énergétiques des bureaux d'information touristique, réalisé par le chargé de mission énergie de la CC ACVI (fiches annexées au présent rapport). Les contraintes liées à certains bâtiments ont toutefois constitué un point de vigilance sur le volet "développement durable" du référentiel.
Dans ce contexte, l'engagement dans Green Destinations qui valide le pilier developpement durable dans le référentiel Destination d'Excellence a apporté un cadre méthodologique complémentaire, à l'échelle territoriale, permettant de renforcer la cohérence et la structuration des actions durables au-delà des seuls équipements immobiliers.
Cette distinction contribue au maintien du classement de l'Office en première catégorie, condition essentielle pour accompagner les communes touristiques du territoire dans leurs démarches de classement, le cas échéant, en station de tourisme.

Green Destinations
La démarche Green Destinations a, pour sa part, structuré la stratégie de tourisme durable à l'échelle intercommunale est présentée au point 2.4.2 du présent rapport.
Cette dynamique constitue également un appui partagé avec les offices de tourisme autonomes de Collioure, Banyuls-sur-Mer et Argelès-sur-Mer, en renforçant un cadre commun et une cohérence d'ensemble sur le territoire.

Accompagnement des communes et stations classées de tourisme
L'Office de Tourisme Intercommunal, classé en première catégorie, accompagne les communes touristiques du territoire dans leurs démarches de classement en station de tourisme, sous réserve de disposer d'une capacité d'hébergements classés suffisante, notamment dans le secteur hôtelier.



L'analyse de la qualité en 2025 met en évidence :

- un niveau de satisfaction globalement élevé des visiteurs,
- un volume de réclamations maîtrisé,
- une e-réputation positive,
- une structuration progressive des outils et procédures.

Ces éléments confirment que la qualité constitue un axe transversal, mobilisant du temps agent, des compétences spécifiques et des moyens humains, en lien direct avec l'organisation et les charges de personnel analysées dans la partie financière.

2.6 PROMOTION, Communication

En 2025, l'office de tourisme intercommunal Pyrénées Méditerranée a poursuivi une stratégie de promotion et de communication multicanale, visant à renforcer la visibilité du territoire, soutenir la fréquentation touristique et valoriser l'offre locale en partenariat avec les offices de tourisme de la CC ACVI, de l'ADT et du CRTL dans le cadre du contrat littoral où la directrice est co animatrice pour le groupe des offices de tourisme avec le Grau du Roi et la Grande Motte.
Les actions de promotion et de communication reposent sur une combinaison d'outils institutionnels, numériques et événementiels, mobilisant des compétences internes et un temps agent significatif.

2.6.1 Promotion institutionnelle et salons professionnels

L'office de tourisme intercommunal a assuré une présence active sur plusieurs salons et rendez-vous professionnels structurants pour la destination :

- Salon de la Plongée – Paris
- Salon Occ'Ygène
- Rendez-Vous en France
- Actions ponctuelles en lien avec les partenaires institutionnels (CRT, ADT, communes)

Ces participations ont mobilisé du temps agent en amont (préparation, coordination, logistique), du temps de présence sur site, des moyens matériels (supports, documentation, logistique).

Elles ont permis de maintenir la visibilité de la destination Pyrénées Méditerranée sur les marchés nationaux, de valoriser les filières structurantes (plongée, itinérance, patrimoine, nature), de consolider les relations partenariales.

Ces actions, peu visibles dans les tableaux financiers, reposent majoritairement sur du temps de travail interne, intégré au chapitre 012.

2.6.2 Communication numérique et présence en ligne

Site internet et contenus éditoriaux
Le site internet de la destination constitue un outil central de diffusion de l'information touristique.
En 2025, l'office de tourisme intercommunal a poursuivi :

- la mise à jour régulière des contenus,
- l'enrichissement des pages thématiques (activités, patrimoine, événements),
- l'intégration progressive de contenus liés au tourisme durable.

Ces actions mobilisent :des compétences rédactionnelles, des compétences techniques (CMS), une coordination étroite avec les communes et prestataires et des compétences linguistiques.

Réseaux sociaux
L'office de tourisme intercommunal assure une présence continue sur les réseaux sociaux, avec :

- une animation régulière des comptes,
- la valorisation des événements, animations et partenaires,
- la diffusion de contenus visuels et informatifs.

Les réseaux sociaux constituent aujourd'hui un canal prioritaire d'information pour les visiteurs, générant une attente forte en termes de réactivité et de qualité des contenus.

la production de contenus réguliers, qualitatifs et adaptés aux formats numériques représente une charge de travail constante, difficilement compressible sans impact

2.6.3 Supports de communication et éditions

En 2025, l'office de tourisme intercommunal a poursuivi la production et la diffusion de supports de communication :

- brochures,
- guides loisirs, nouveauté 2025
- supports liés aux animations et au Comptoir des Loisirs.
- Le guide rando

Ces supports sont diffusés dans les bureaux d'accueil et aussi dans les offices de tourisme autonomes de la CC ACVI, lors des actions hors-les-murs via les partenaires locaux.

La conception, la mise à jour et la diffusion de ces supports mobilisent :des compétences internes, des budgets d'impression ciblés

2.6.4 Communication événementielle et animation du territoire

Les actions de communication sont étroitement liées aux activités d'animation portées par l'office de tourisme intercommunal:

- Apéritifs vignerons,
- animations estivales,
- visites guidées,
- actions en lien avec les croisières.

La communication associée à ces actions vise à :informer les visiteurs, soutenir la fréquentation, valoriser les prestataires locaux, renforcer l'image d'une destination vivante et animée.

L'analyse des actions de promotion et de communication en 2025 met en évidence :

- une activité soutenue,
- une diversification des canaux,
- une forte dépendance au temps agent,
- une capacité d'adaptation constante aux outils numériques.

Ces actions constituent un levier essentiel de l'attractivité du territoire, mais reposent sur des moyens humains contraints, en lien direct avec la structure des charges de personnel.

2.7 Conclusion

L'analyse globale des activités menées en 2025 met en évidence :

- un niveau d'activité soutenu sur l'ensemble des missions,
- une diversification croissante des actions (accueil, commercialisation, animation),
- et une mobilisation importante des équipes, en lien direct avec les charges de personnel analysées dans la partie financière.

Les activités présentées ci-dessus constituent le socle opérationnel ayant nécessité la mobilisation des moyens humains, techniques et financiers détaillés dans les chapitres suivants.

L'année 2025 illustre ainsi un élargissement constant du périmètre d'intervention de l'Office, sans augmentation proportionnelle des moyens humains et financiers, renforçant la tension structurelle entre niveau de service attendu et capacités opérationnelles.

3. ORGANISATION & RESSOURCES HUMAINES

3.1 Organisation générale et statuts des personnels

L'organisation des ressources humaines de l'office de tourisme Intercommunal Pyrénées Méditerranée repose sur une combinaison de personnels relevant de statuts distincts, caractéristique des établissements publics industriels et commerciaux (EPIC).

Les équipes de l'office de tourisme intercommunal sont ainsi composées de personnels sous statut privé, directement employés par l'EPIC et de personnels relevant de la fonction publique territoriale, mis à disposition par la Communauté de communes Albères Côte Vermeille Illibéris pour l'exercice de missions opérationnelles et administratives ou par la commune de Cerbère.

Les agents mis à disposition participent pleinement au fonctionnement quotidien de l'Office, tant sur les missions d'accueil que sur les fonctions support ou d'encadrement intermédiaire. Ils sont intégrés à l'organigramme, aux plannings et à l'organisation du travail de la structure. Cependant, la direction ne maitrise pas leurs carrières ni même le montant de leurs rémunérations.

Cette organisation mixte implique une gestion RH particulièrement complexe, intégrant :
- des régimes statutaires différents,
- des règles distinctes en matière de temps de travail, de congés et de carrière,
- des circuits administratifs multiples,

Cette complexité structurelle constitue un élément déterminant dans l'analyse des moyens humains mobilisés pour assurer les missions confiées à l'Office. Elle souligne la nécessité d'une coordination renforcée et pérenne entre l'office de tourisme intercommunal et la collectivité de rattachement, condition indispensable à une gestion RH sécurisée et efficiente.

L'organigramme est annexé au présent rapport.

3.2 Effectifs mobilisés en 2025 : une lecture annuelle et non instantanée

L'exercice 2025 ne se caractérise pas par un effectif stable sur l'ensemble de l'année, mais par une mobilisation progressive et saisonnière des ressources humaines, adaptée aux besoins du service public touristique.
Les effectifs mobilisés comprennent :
- un noyau de personnels permanents (EPIC et agents mis à disposition),
- des renforts saisonniers concentrés sur la période avril–octobre,
- des apprentis présents sur des périodes définies,
- des agents mis à disposition à temps partiel ou quotités spécifiques.

Il est ainsi rappelé que le nombre de personnes intervenant au cours de l'année ne correspond ni au nombre de salariés permanents, ni à un effectif présent simultanément, mais à un cumul de situations contractuelles successives.

3.3 Distinction essentielle : effectifs physiques / ETP

Afin de permettre une lecture sincère des moyens humains, l'office de tourisme intercommunal distingue le nombre d'agents mobilisés sur l'année (toutes formes de contrats confondues et les équivalents temps plein (ETP) reconstitués sur l'exercice.
Compte tenu des temps partiels, des mises à disposition, des saisonniers et des apprentissages, les effectifs 2025 correspondent à un volume d'ETP nettement inférieur au nombre de personnes mobilisées, sans que cela ne remette en cause le niveau réel d'activité assuré par les équipes.

Cette distinction est essentielle pour comprendre la structure du chapitre 012, la charge de travail effective et la capacité opérationnelle réelle de l'Office.

3.4 Organisation du travail et contraintes multisites

En 2025, l'office de Tourisme Intercommunal assure ses missions dans un cadre multisites, avec 7 bureaux d'accueil répartis sur le territoire.
Cette organisation implique :

- une gestion quotidienne fine des plannings,
- une mobilité régulière des agents,
- des amplitudes horaires étendues en haute saison,

La coexistence de personnels EPIC et d'agents mis à disposition renforce la complexité organisationnelle, notamment en matière de :

- suivi du temps de travail,
- organisation des remplacements,
- gestion des absences,
- coordination managériale.

Ces contraintes génèrent une charge administrative significative, portée principalement par les fonctions de direction, de gestion financière et de ressources humaines.

En complément de la mise à disposition de personnels sur les missions d'accueil et de patrimoine, la Communauté de communes Albères Côte Vermeille Illibéris assure également les prestations de ménage dans les bureaux de Port-Vendres, Elne, Sorède et Saint-Génis-des-Fontaines.
Une concertation entre l'Office de tourisme intercommunal et la collectivité permettrait d'analyser l'organisation de ces prestations au regard de la présence des équipes de l'Office, des périodes de très forte fréquentation et des contraintes liées aux absences en haute saison.

3.5 Formation et accompagnement des parcours

La formation constitue un levier central de professionnalisation, d'autant plus indispensable dans un contexte de rotation saisonnière des effectifs, de renouvellement régulier des équipes, et d'exigences croissantes en matière de qualité et de conformité.

En 2025, les actions de formation ont notamment porté sur :

- L'accueil et la relation visiteurs avec la formation Coach de Destination qui a embarqué l'ensemble de l'équipe. L'audit est annexé au principal rapport
- la connaissance du territoire,
- les outils métiers,
- les procédures internes,
- l'accompagnement des démarches qualité (Destination d'Excellence, Green Destinations). Le rapport d'audit de Green Destinations, les documents officiels de reconnaissance se trouvent en annexe.

Ces actions visent à sécuriser les pratiques professionnelles et à garantir un niveau homogène de service, malgré la diversité des statuts et des durées de présence.

3.6 Gestion administrative et situations individuelles complexes

L'exercice 2025 a été surtout marqué par une charge administrative RH importante, liée à la multiplicité des contrats, à la gestion des mises à disposition, au suivi des apprentissages, et à la prise en charge de situations individuelles complexes.

Au cours de l'année 2025, l'Office de Tourisme Intercommunal Pyrénées Méditerranée a été confronté à plusieurs mouvements de personnel, incluant deux démissions d'apprentis inscrits en BTS Tourisme, une rupture conventionnelle, ainsi qu'un licenciement pour inaptitude à tout poste concernant une salariée disposant d'une ancienneté de plus de vingt ans.
Cette dernière situation héritée de la structuration intercommunale et non anticipée dans les mécanismes de compensation financière initiaux, a généré et génèrera une charge administrative, juridique et financière significative pour l'Office.

En plus du coût financier actuel et à venir, ces situations ont représenté un investissement significatif en temps, sans lien direct avec l'activité touristique opérationnelle, mais indispensable au respect des obligations légales et statutaires.

3.7 Lecture financière et articulation avec le budget

Il est rappelé que l'ensemble des moyens humains mobilisés par l'office de tourisme intercommunal ne se traduit pas intégralement dans le budget M4, une part des effectifs relevant de personnels mis à disposition par la collectivité.
Le chapitre 012 retrace les charges afférentes aux personnels sous statut privé et constitue néanmoins le premier poste de dépenses de fonctionnement, en lien direct avec l'organisation multisites, les amplitudes d'ouverture et le niveau de service attendu.
Les charges de personnel doivent ainsi être analysées comme structurelles, leur évolution dépendante directement :

- du périmètre des missions confiées,

- des choix d'organisation,
- et du niveau de mutualisation souhaité par la collectivité.

3.8 Lecture transversale et enjeux

L'analyse RH 2025 met en évidence :

- une forte mobilisation des équipes,
- une organisation complexe mais cohérente avec les missions exercées,
- une dépendance structurelle à la ressource humaine,
- une tension permanente entre ambitions opérationnelles et moyens disponibles.

Les ressources humaines constituent à la fois la première richesse de l'office de tourisme intercommunal et un enjeu stratégique majeur pour la soutenabilité de son action à moyen terme.

La gestion des ressources humaines apparaît ainsi comme un enjeu stratégique majeur pour la soutenabilité de l'Office.
Toute évolution du périmètre d'intervention ou des exigences institutionnelles devra nécessairement s'accompagner d'une réflexion sur l'adéquation des moyens humains, qu'ils soient portés directement par l'office de tourisme intercommunal ou mis à disposition par la collectivité.

4FINANCES

4.1Cadre budgétaire et méthodologique

4.1.1 Contexte

L'office de tourisme intercommunal Pyrénées Méditerranée est un établissement public industriel et commercial (EPIC), soumis aux règles budgétaires et comptables applicables aux organismes relevant de la nomenclature M4[1].
Ce cadre se distingue sensiblement des budgets communaux ou intercommunaux classiques, en raison de la nature mixte de ses ressources (dotation CLECT, recettes taxe de séjour, activités commerciales), de la diversité de ses missions (accueil, promotion, commercialisation, ingénierie touristique pour le compte de la CC ACVI, collecte de la taxe de séjour pour le compte de la CC ACVI) et de la multiplicité des flux financiers qu'il implique.
Depuis sa création, la gestion budgétaire de l'office de tourisme Intercommunal présente un niveau de complexité structurel nécessitant une rigueur accrue et une expertise spécifique. Il est rappelé qu'en 2017, lors de la création de l'Office, le budget initialement voté par la collectivité s'est avéré sous-évalué au regard des missions confiées, rendant nécessaire le recours à une décision modificative en cours d'exercice.
Lors de la période de crise sanitaire liée à la COVID-19, l'office de tourisme intercommunal a bénéficié de dispositifs exceptionnels de soutien de l'État, permettant d'assurer la continuité du service public touristique et le maintien des missions confiées par la collectivité dans le respect des obligations statutaires, conventionnelles et réglementaires. Ces soutiens, par nature temporaires, ont contribué à stabiliser la situation financière sur plusieurs exercices, sans toutefois constituer des ressources pérennes.
Cet épisode fondateur illustre les enjeux liés à l'évaluation réaliste des besoins financiers d'un outil touristique intercommunal, dans un territoire où le tourisme constitue une activité économique essentielle, ainsi que la nécessité d'une adéquation durable entre ambitions politiques et moyens budgétaires.
Pour des raisons strictement financières, l'office de tourisme intercommunal ne dispose pas, à ce jour, de son propre logiciel de comptabilité.
Afin de sécuriser, stabiliser et optimiser la gestion financière, et pour répondre aux attentes exprimées par le comptable public, l'office de tourisme intercommunal a

[1] La nomenclature M4, applicable aux établissements publics industriels et commerciaux (EPIC), définit les règles de présentation et d'exécution budgétaire, ainsi que le cadre du contrôle exercé par le comptable public. Elle se caractérise par la coexistence de flux de nature publique et commerciale, une lecture budgétaire par chapitres et natures, et un circuit d'exécution intégrant des contrôles réglementaires préalables au paiement. Ce cadre impose une vigilance particulière dans l'analyse des données financières, notamment en phase d'exécution provisoire.

procédé au recrutement d'une Directrice des Affaires Financières (DAF) expérimentée. Cette fonction vise à fiabiliser les procédures budgétaires et comptables, structurer les échanges avec la Trésorerie, sécuriser les imputations en nomenclature M4 et disposer d'une vision consolidée et prospective du budget. Sa mission est également d'aider à la commercialisation et de suivre le volet ressources humaines selon les lois. La présence d'une DAF constitue aujourd'hui un levier essentiel de professionnalisation de la gestion financière de l'Office, au regard de la complexité de son budget et des exigences institutionnelles, mais l'outil comptable actuel limite considérablement son action.

4.1.2 Processus de traitement des dépenses et des recettes

Le circuit budgétaire et comptable de l'office de tourisme intercommunal s'articule selon les étapes suivantes :

Soit, de façon fonctionnelle

Office de Tourisme Intercommunal (ordonnateur) - Réception et vérification des factures - Contrôle du service fait - Saisie des écritures - Émission des mandats et titres	Trésorerie (comptable public) - Contrôles réglementaires - Vérification de la conformité M4 - Validation comptable	Exécution financière - Paiement des dépenses - Encaissement des recettes
Transmission		

Ce processus, indispensable à la sécurisation des deniers publics, implique mécaniquement des délais incompressibles, des écritures en attente et des écarts temporaires entre les crédits ouverts, les montants mandatés et les paiements effectifs.
Dans ce contexte, il est important de souligner que les données financières présentées dans le présent rapport reposent sur des éléments provisoires. Certaines dépenses ou recettes peuvent apparaître non encore retracées à la date de rédaction, et les équilibres présentés sont susceptibles d'évoluer lors de la clôture définitive de l'exercice. Les chiffres doivent donc être interprétés avec prudence, dans une logique d'analyse des tendances plutôt que comme des résultats arrêtés.
L'analyse financière présentée ci-après repose sur les éléments issus du compte administratif 2025 provisoire, établi à partir des données disponibles à la date de rédaction du présent rapport. Les montants feront l'objet d'une consolidation lors de l'arrêt définitif du compte administratif, conformément aux règles applicables aux

établissements publics industriels et commerciaux. Les données sont présentées selon la nomenclature budgétaire M4, permettant une lecture par chapitres, natures et sections.

4.2 Présentation générale de l'exécution budgétaire

4.2.1 Structure globale du budget

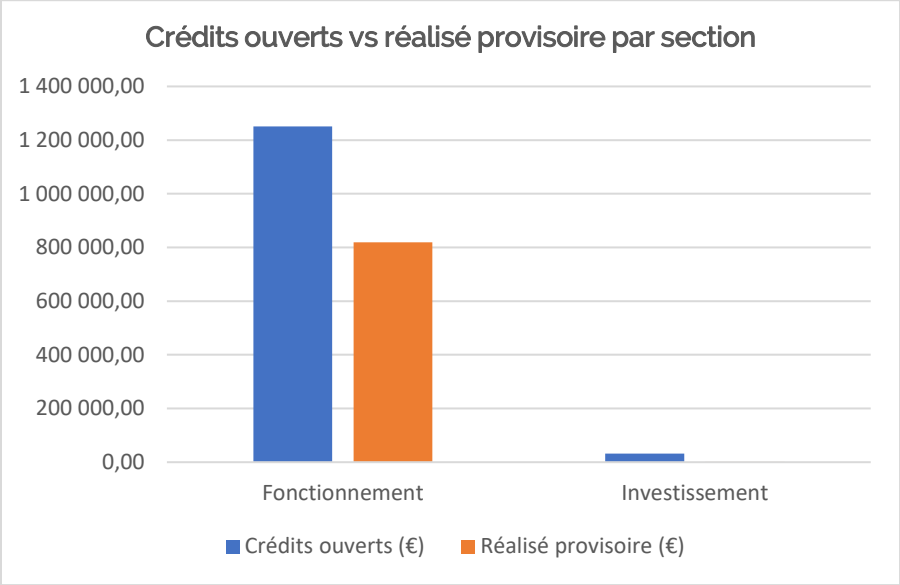
L'exercice 2025 se caractérise par une structure budgétaire dominée par la section de fonctionnement, traduisant la nature même des missions confiées à l'office de tourisme Intercommunal Pyrénées Méditerranée, à savoir l'accueil, l'information, la promotion touristique, la commercialisation et l'ingénierie territoriale.
À l'inverse, la section d'investissement demeure limitée, concentrée sur des besoins identifiés et ponctuels, dans un contexte de contraintes financières et de priorisation des charges de fonctionnement.
Les éléments financiers présentés dans cette partie reposent sur deux extractions distinctes :
– un état d'exécution arrêté au 6 janvier 2026, utilisé comme support d'échange dans le cadre du débat d'orientation budgétaire, permettant une lecture globale de la structure budgétaire ;
– un état comptable arrêté au 28 janvier 2026, plus détaillé, mobilisé pour l'analyse fine de certains postes, notamment les charges de personnel (chapitre 012).
Ces deux états, à des dates différentes, portent sur le même exercice budgétaire et s'inscrivent dans une logique complémentaire d'analyse.

4.2.2 Répartition globale des crédits – Fonctionnement / Investissement

(Données provisoires à date du 6 janvier 2026)
Tableau 1 – Crédits ouverts et réalisé provisoire par section

Section	Crédits ouverts (€)	Réalisé provisoire (€)	Taux d'exécution (%)
Fonctionnement	1 250 434,00	819 408,91	65,50%
Investissement	31 648,87	1 374,12	4,30%
TOTAL	+ 1 282 082,87	820 783,03	64,00%

Les crédits ouverts correspondent aux montants inscrits au budget (BP + ajustements), tels que retracés dans la balance générale.
Le réalisé provisoire intègre les opérations effectivement mandatées ou titrées à la date du 6 janvier 2026. Le taux d'exécution reflète l'état d'avancement de l'exécution budgétaire, hors écritures restant à mandater ou à rattacher en fin d'exercice.
Les écarts constatés entre crédits ouverts et réalisé provisoire s'expliquent notamment par des dépenses en cours de traitement, des factures réceptionnées tardivement et des écritures de fin d'exercice non encore rattachées.

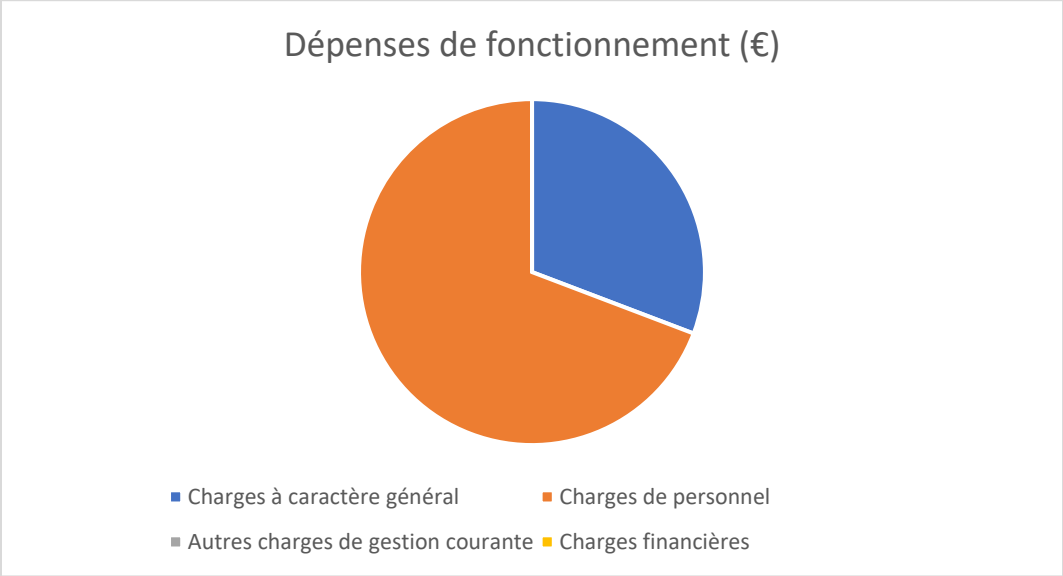


4.2.3 Dépenses – Structure par chapitre (section de fonctionnement)

(Analyse détaillée – état comptable arrêté au 28 janvier 2026)
Les dépenses de fonctionnement constituent l'essentiel des charges de l'office de tourisme Pyrénées Méditerranée. Elles regroupent l'ensemble des moyens nécessaires à l'exercice quotidien des missions de service public touristique, et sont analysées ci-après par chapitre budgétaire, sur la base d'un état comptable détaillé au 28 janvier 2026, avant clôture du budget
Cette analyse permet une lecture plus fine de la structure réelle des charges, notamment en ce qui concerne les charges de personnel (chapitre 012).

Tableau 2 – Dépenses de fonctionnement par chapitre
(Données provisoires – état au 28 janvier 2026)

Chapitre	Libellé	Montant réalisé net (€)	Part (%)
011	Charges à caractère général	≈ 258 000 €	≈ 27 %
012	Charges de personnel	580 171,29 €	≈ 61 %
65	Autres charges de gestion courante	≈ 3 €	≈ 0 %
66	Charges financières	0 €	0 %
Total		≈ 838 000 €	100 %



Les montants présentés correspondent aux réalisations nettes figurant dans l'état comptable au 28 janvier 2026. Ils demeurent provisoires et susceptibles d'évoluer lors de la clôture définitive de l'exercice.

Focus technique – Chapitre 012 : charges de personnel

Le chapitre 012 constitue de loin le premier poste de dépenses de fonctionnement de l'Office. L'état comptable arrêté au 28 janvier 2026 met en évidence une consommation quasi intégrale des crédits inscrits, traduisant le caractère structurel et incompressible de ces charges.

Détail des charges de personnel – Chapitre 012

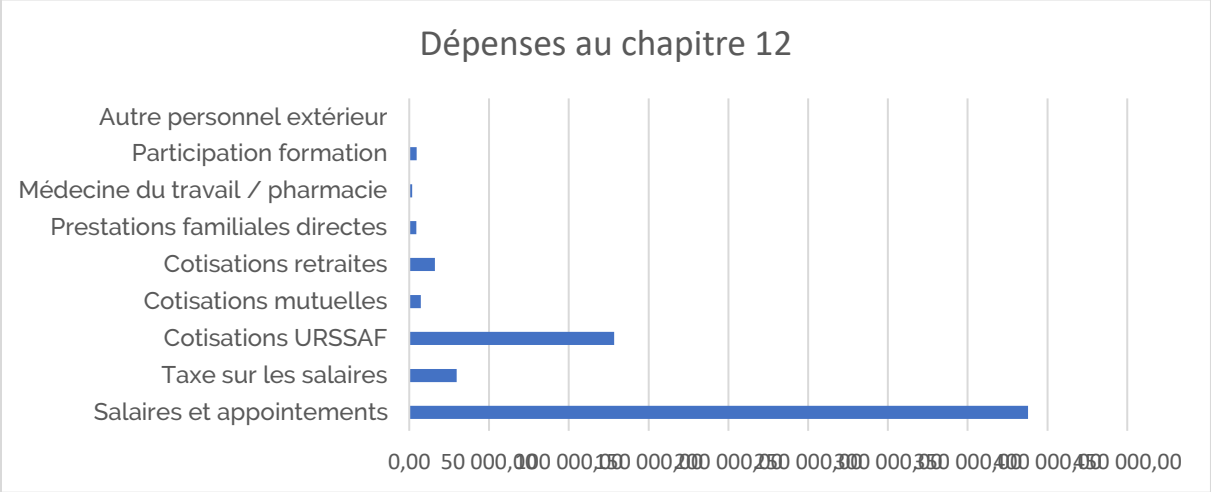
Nature	Libellé	Montant réalisé net (€)
6411	Salaires et appointements	387 812,72
6311	Taxe sur les salaires	29 633,00
6451	Cotisations URSSAF	128 499,08
6452	Cotisations mutuelles	7 201,15
6453	Cotisations retraites	16 165,61
6472	Prestations familiales directes	4 394,37
6475	Médecine du travail / pharmacie	1 908,00
6333	Participation formation	4 557,36
6218	Autre personnel extérieur	0,00
Total chapitre 012		580 171,29 €

L'analyse détaillée des charges de personnel fait apparaître que :

- les dépenses correspondent quasi exclusivement à des charges obligatoires, directement liées aux effectifs nécessaires à l'exercice des missions confiées ;
- aucune marge de manœuvre significative ne peut être identifiée à court terme sur ce chapitre, sans remise en cause du niveau de service rendu ;

- la consommation des crédits est conforme à la réalité opérationnelle d'un office de tourisme exerçant des missions d'accueil, de promotion, de commercialisation et de coordination territoriale.

Cette situation confirme que le chapitre 012 constitue une dépense structurelle, non ajustable à court terme, et explique le poids prépondérant des charges de personnel dans la structure globale du budget.



L'analyse des dépenses par chapitre met en évidence une structure budgétaire fortement contrainte, dominée par les charges de personnel, ce qui limite mécaniquement les capacités d'ajustement de l'office de tourisme intercommunal sur le reste des dépenses de fonctionnement.

4.2.4 RECETTES en fonctionnement

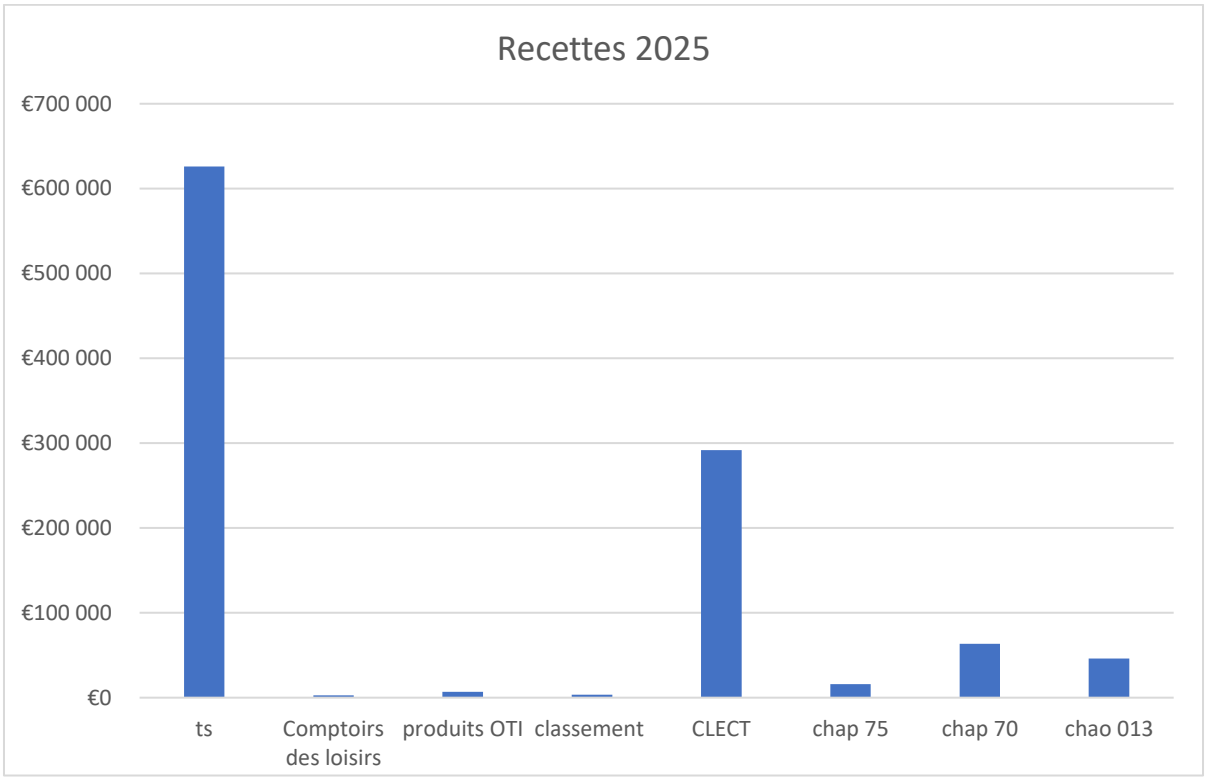
L'exercice 2025 met en évidence la capacité de l'office de tourisme intercommunal à mobiliser des recettes diversifiées, malgré un contexte institutionnel et opérationnel contraint.
Ces recettes, bien que réelles et en progression sur certains postes, demeurent structurellement insuffisantes pour compenser le niveau de charges nécessaire au fonctionnement d'un outil touristique intercommunal multisites.

L'exercice 2025 se caractérise par un niveau de recettes significatif, résultant à la fois des reversements institutionnels, des recettes propres générées par l'activité de l'office de tourisme intercommunal et des produits annexes liés à ses missions de service public.
La taxe de séjour constitue le principal poste de recettes de fonctionnement. À la date de rédaction du présent rapport, le montant encaissé s'élève à 625 909€ soit une hausse par rapport à 2024, hors reversement de la plateforme Booking, dont le versement n'a pas encore été effectué (en 2025, cela représentait plus de 20 000€).
Ce montant, bien que provisoire, traduit le poids structurant de la taxe de séjour dans le financement de l'office de tourisme intercommunal et justifierait des moyens humains supplémentaires pour son suivi et son recouvrement.

Les recettes issues de l'activité commerciale et de services se répartissent comme suit :

- 2 668 € de commissions perçues dans le cadre du Comptoir des Loisirs, en lien avec les prestations des partenaires,
- 6 852 € de produits générés par les activités propres de l'office de tourisme intercommunal (rallyes randos, ateliers de Saint-André, visites guidées),
- 3 480 € liés à l'instruction des dossiers de classement des meublés.

Ces recettes, bien que modestes au regard des charges globales, traduisent la volonté constante de l'office de tourisme intercommunal de diversifier ses ressources et de valoriser les actions menées au service du territoire.



L'office de tourisme intercommunal poursuit une recherche constante de ressources complémentaires afin d'assurer le fonctionnement d'un outil intercommunal structurant.

Par ailleurs, en plus des 291 570€, montant de la CLECT suite au transfert des 7 bureaux d'information, les recettes enregistrées comprennent également :

- 15 990 € au chapitre 75, correspondant à des produits divers de gestion courante,
- 63 568 € au chapitre 70, liés à des opérations réalisées pour le compte de tiers,
- 46 236,01 € de remboursements, intégrés au budget de fonctionnement.

Il est toutefois précisé que l'office de tourisme intercommunal n'a pas perçu, sur l'exercice 2025, l'intégralité des remboursements attendus, en particulier celui correspondant à un arrêt maladie sur l'ensemble de l'exercice. Cette situation impacte mécaniquement le niveau de recettes constaté à la clôture provisoire de l'exercice.

L'ensemble de ces éléments confirme que, dans un contexte de contraintes structurelles, l'office de tourisme Intercommunal Pyrénées Méditerranée s'attache à mobiliser l'ensemble des leviers de recettes disponibles, tout en restant dépendant de versements externes dont les calendriers échappent partiellement à sa maîtrise.

Conclusion générale et perspectives

L'année 2025 a confirmé le rôle central de l'office de tourisme Intercommunal Pyrénées Méditerranée comme outil opérationnel structurant au service de la politique touristique intercommunale.
À travers l'ensemble des missions exercées – accueil, information, animation, promotion, commercialisation, ingénierie touristique et démarches qualité – l'office de tourisme intercommunal a assuré la continuité et la qualité du service public touristique dans un contexte de forte exigence et de moyens contraints.
Le présent rapport met en évidence une activité soutenue, une mobilisation constante des équipes et une organisation majoritairement tournée vers l'opérationnel. Les actions menées en matière de qualité, de structuration de l'offre et de tourisme durable, notamment à travers la démarche Green Destinations et la formalisation d'une stratégie de tourisme durable, constituent des avancées majeures pour le territoire et posent les bases d'un développement touristique plus équilibré et responsable.
L'analyse financière souligne quant à elle le caractère structurel et incompressible des charges de personnel, directement corrélées aux missions confiées, à l'organisation multisites et aux attentes croissantes en matière de qualité, de professionnalisation et de conformité réglementaire. Elle rappelle que la performance de l'office de tourisme intercommunal repose avant tout sur l'engagement humain et la compétence des équipes, plus que sur des leviers budgétaires extensibles.
Dans ce contexte, l'enjeu des prochaines années réside dans la recherche d'un équilibre durable entre les ambitions touristiques portées par le territoire et les moyens effectivement alloués à leur mise en œuvre. La poursuite des démarches de qualité, l'accompagnement des professionnels, la structuration des filières et la montée en gamme de l'offre nécessiteront une réflexion partagée sur les ressources humaines, financières et organisationnelles de l'Office.

Le rapport d'activités 2025 constitue ainsi un document de référence, permettant d'éclairer les choix stratégiques à venir et d'alimenter un dialogue constructif entre l'office de tourisme i Intercommunal, la Communauté de communes et l'ensemble des partenaires du développement touristique du territoire.

ANNEXES

Les annexes sont communiquées à titre d'information et peuvent faire l'objet de mises à jour indépendamment du présent rapport.

Données complètes de fréquentation touristique – G2A
Délibération relative à l'obtention de la distinction Destination d'Excellence
Courrier officiel de reconnaissance Destination d'Excellence
Diplôme Green destinations
Rapport d'audit Green Destinations – juillet 2025
Stratégie d'accueil touristique intercommunale
Organigramme de l'Office de Tourisme Intercommunal Pyrénées Méditerranée
Résultats détaillés des audits énergétique par bureau d'information