

« Une action continue pour le développement du tourisme »

Rapport d'activités 2014

Castets
Léon
Lévignacq
Linxe
Lit-et-Mixe
Saint-Julien en Born – Contis
Saint-Michel-Escalus
Taller
Uza
Vielle-Saint-Girons



Sommaire

Edito	page 3
Organisation	page 4>5
Focus qualité	page 6
Accueil et information	page 7
Numérique	page 8
Promotion	page 9>10
Finances	page 11
Commercialisation	page 12
Taxe de séjour	page 13
Navettes estivales	page 14
Plages	page 15
Actions 2015	page 16
Annexe	page 18

Abréviations

CLN : Côte Landes Nature

CLNT : Côte Landes Nature Tourisme

OT : Office de Tourisme

BIT : Bureau d'information touristique

EPIC : Etablissement public à caractère industriel et commercial

CDT : Comité départemental du tourisme

MOPA : Mission des Offices de tourisme et pays d'accueil touristique

MNS : Maître nageur sauveteur

GTLQ : Groupe de travail local qualité

Edito

L'année 2014 marquera une étape importante dans la construction de l'Office de Tourisme communautaire de Côte Landes Nature. En effet, tout en poursuivant notre travail quotidien au service du tourisme territorial, des chantiers importants ont été entamés afin de permettre à notre établissement public de poursuivre sa montée en gamme.

Le classement en catégorie 2 des Offices de Tourisme de France en juin auquel s'est ajouté un avis favorable à l'obtention de la marque Qualité Tourisme en janvier 2015 nous permettent d'envisager, dans les mois à venir, la catégorie 1 (équivalent des 3 et 4 étoiles précédemment) pour notre structure.

Les chiffres mentionnés dans ce rapport vous permettront de mieux nous connaître grâce à une présentation détaillée de nos nombreuses missions de Service Public Administratif comme de Service Public Industriel et Commercial. Vous pourrez également comparer avec les résultats de l'année précédente et constater que notre progression est constante.

En fin de rapport nous vous ferons part de nos principaux projets pour l'année 2015. L'objectif affirmé est de permettre une amélioration de l'accueil des visiteurs sur notre territoire ainsi qu'une optimisation de la promotion de notre destination touristique.



Missions

Créé le 1^{er} janvier 2013, l'Office de Tourisme communautaire Côte Landes Nature assure, par convention d'objectifs avec la communauté de communes et pour les dix communes composant l'intercommunalité, les missions suivantes :

- accueil et information du public
- promotion du territoire
- coordination des divers partenaires du développement touristique local
- observation touristique
- conception et commercialisation de produits touristiques
- accompagnement pour le classement des meublés
- consultant sur les projets d'équipements collectifs touristiques
- collecte de la taxe de séjour sur l'intercommunalité
- gestion des navettes plages estivales
- nettoyage des plages du territoire
- suivi de la qualité des eaux de baignade des plages
- remboursement des rémunérations des MNS civils et CRS aux communes concernées.

Organisation

10 communes

COMITE DE DIRECTION
14 élus communautaires
+ 5 socioprofessionnels
+ 5 responsables associatifs

- Commission finances
- Commission qualité/promotion

Président M Yves SAINT MARTIN
Maire de Taller
Vice président M Jean WATIER
Association touristique de Lit et Mixe

Organisation



- Castets
- Léon
- Lévignacq
- Linxe
- Lit-et-Mixe
- Saint-Julien en Born – Contis
- Saint-Michel-Escalus
- Taller
- Uza
- Vielle-Saint-Girons



6 comités de direction
4 commissions finances
2 commissions qualité/promotion
28 délibérations

L'équipe

Yves Saint Martin
Président

Didier Chappaz ¹
Directeur



Céline Vignes*
*Responsable Accueil
et Qualité*



Raphaëlle
Miremont*
*Responsable
administrative*



Caroline
Cazenave²
*Responsable
Promotion*



Sandrine
Péducasse*
*Responsable
Développement*



Sabine
Champilou*
*Animateur
numérique de
territoire*



Marie Fernandès*
Conseillère en séjour



Sylvie Fourgs*
Conseillère en séjour



Bénédicte Labrit*
Conseillère en séjour



+ 1 équipe de 8
conseillers en séjour
saisonniers*

* Personnel de droit privé

¹ Contractuel Fonction Publique Territoriale mis à disposition par la communauté de Communes

² Agent territorial mis à disposition par la communauté de Communes

Focus qualité

Classement

Le 19 juin 2014, CLNT a obtenu le classement en catégorie 2. Le respect de 34 critères et la réalisation d'un dossier composé de 74 annexes techniques ont permis à la préfecture des Landes de délivrer ce classement valable pour 5 ans.

Les grands chapitres d'engagements :

- proposer une facilité d'accès, un accueil personnalisé et répondre aux demandes d'informations tout au long de l'année;
- fournir des informations fiables;
- traiter les réclamations et mesurer la satisfaction de la clientèle;
- respecter une démarche qualité.

CLNT n'en restera pas là car dès le 1^{er} trimestre 2015, le dossier de candidature à la catégorie 1 sera déposé en préfecture.



Qualité Tourisme™



Le dispositif Qualité mis en place en 2013 s'est vu fortement renforcé en 2014. Tous les outils de structuration et de fonctionnement ont été mis en place permettant ainsi de tendre vers la satisfaction de tous, visiteurs, partenaires, élus.

2014 a également vu un important travail mené par les élus pour améliorer la qualité des bureaux d'accueil, objectif qui se concrétisera en 2015 avec des travaux parfois conséquents.

Reflet de ce travail, après un audit d'un jour et demi et la réalisation d'un dossier de 220 pièces techniques, l'Office de tourisme a obtenu l'avis favorable le 21 janvier 2015 pour la marque Qualité Tourisme.

L'implication de l'ensemble du personnel et le travail accompli sur 2013 et 2014 ont permis de passer cette étape, condition sine qua none à l'obtention de la catégorie 1.

Relations avec les partenaires

24 accompagnements de visites de classement de meublés de tourisme

2 ateliers rassemblant 14 personnes dans le cadre du PLFI sur la thématique des sites d'avis et de la Gestion relation client

1 séminaire promotion (20 décembre)

2 ateliers par l'Animatrice numérique de territoire de CLNT pour 9 participants sur la thématique de Google Adresses

1 conférence sur le Wifi pour 9 participants

2 sessions formations à la réservation en ligne Résadirect regroupant 5 personnes

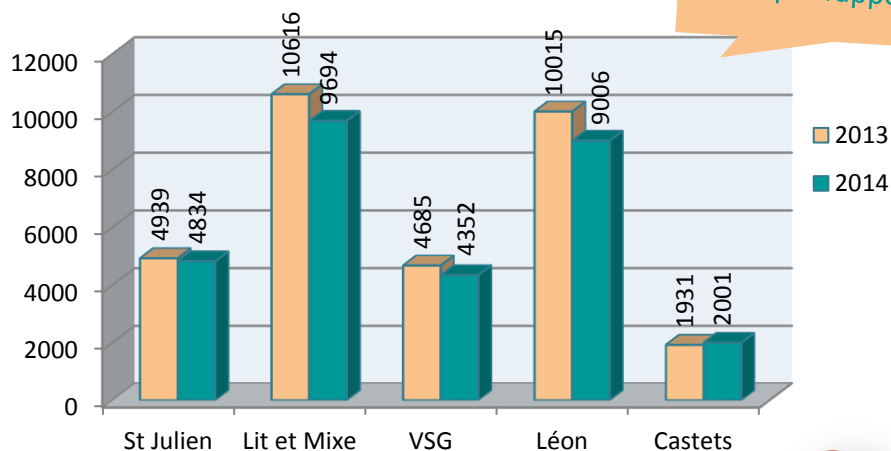


Accueil et information

Actes de renseignements au guichet

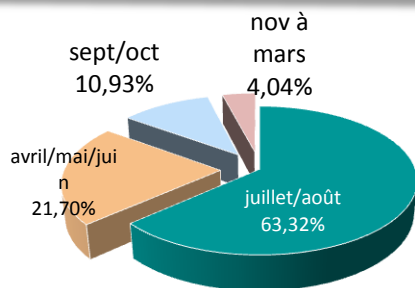
Le nombre d'actes de renseignements correspond au nombre de « visiteurs uniques » : une famille de 4 personnes = 1 acte de renseignement

Total CLNT : 30 407
-8% par rapport à 2013



581 visiteurs au point info de Linxe (juillet /août)

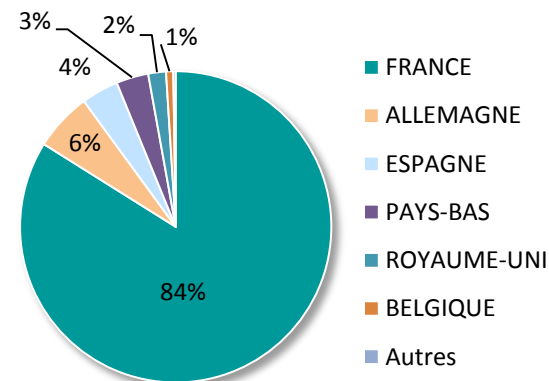
Périodes de fréquentation



Le top 5 des demandes au guichet

- Les pistes cyclables
- Les activités de loisirs
- Les animations
- Les marchés
- La météo et horaires des marées

Origines des visiteurs physiques



- 5 428 demandes d'informations par téléphone
- 865 brochures envoyées par courrier dont 273 demandes via le formulaire web de contact
- plus de 500 mails traités
- 7 réclamations reçues

Lieux de visite emblématiques

(en nombre de visiteurs)
Réserve Courant d'Huchet 28 829
Bateliers du Courant d'Huchet 16 500
Phare de Contis 13 300
Musée des Landes d'Antan 3 418

Numérique

www.cotelandesnaturetourisme.com

Le site internet officiel de CLNT a été mis en ligne le 16 avril 2014. Sa charte graphique est harmonisée à l'ensemble des supports de communication. Son contenu est issu d'une syndication de la base de données SIRTAQUI. Une attention particulière est donc apportée à la saisie de fiches de chaque partenaire.

58 052 visiteurs
42 962 visiteurs uniques
41,51% taux de rebond
3'49 en moyenne passées sur le site

- 88% des visiteurs sont français
- 244 443 pages ont été vues
- Région d'origine des visiteurs :
 1/ Aquitaine 2/ Ile-de-France 3/ Midi-Pyrénées 4/ Rhône-Alpes
 5/ Pays de la Loire

Les réseaux sociaux

Ligne éditoriale, photothèque, procédure de diffusion, tout a été mis en place pour faire des réseaux sociaux un axe de promotion et de lien vers nos clients et partenaires.

Page Facebook Côte Landes Nature tourisme

- 7853 fans
- 191 publications
- 5 805 likes
- 372 commentaires



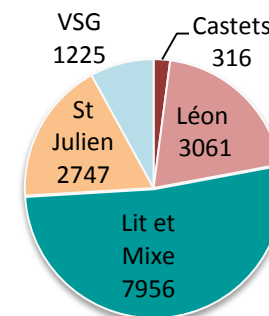
776 publications Twitter
112 publications Google+
107 images diffusées sur Pinterest



Connexions Wifi

Ce service gratuit installé dans les 5 BIT permet aux visiteurs de bénéficier d'une connexion internet sécurisée, des espaces spécifiques ont été mis en place afin de permettre aux internautes de s'installer.

15 305 connexions
Pour 5 732 utilisateurs
50% des connexions à Lit et Mixe



En nombre de connexions

Charte graphique

La communication de Côte Landes Nature Tourisme est désormais unique et bien identifiable par la création d'une charte graphique dynamique et colorée. Celle-ci se décline sur tous les supports papiers ou numériques.

Les éditions

GUIDE HEBERGEMENT : Parution 29 janvier 2014 à 8000 exemplaires - Version française avec traduction de l'édito et des rubriques générales - **Insertion de 20 publicités de partenaires**

GUIDE LOISIRS ET COMMERCES : Parution 10 mars 2014 à 10 000 exemplaires - Version française avec traduction de l'édito et des rubriques générales - **Insertion de 70 publicités de partenaires**

GUIDE DES ANIMATIONS : Parution 26 mai 2014 à 10 000 exemplaires - Version française

Carte touristique du territoire : Parution 10 avril 2014 à 7 000 exemplaires - Version française
Insertion de 14 publicités de partenaires NOUVEAUTÉ 2014

Carte des piste cyclables : Parution 10 avril 2014 à 5 000 exemplaires - Version française - Document payant : 1€

Fiches navettes : Parution début juin 2014 – 8 000 exemplaires

Affiches navettes: 150 exemplaires imprimés par nos soins

Programme Printemps des Landes : 3 000 exemplaires + **Affiches** : 150 exemplaires imprimés par nos soins - Parutions avril 2014 - Version française



Communication

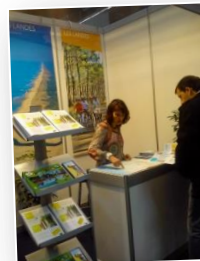
Première édition du guide du partenaire en vue de la campagne de partenariat et de prospection 2014.

Ce document de 8 pages totalement réalisé en interne et tiré à 600 exemplaires est le support identitaire de CLNT. Il présente la structure, son organigramme, le personnel et surtout tous les services et types de partenariats (parutions, publicités...)

Les actions de promotion

LES SALONS DU TOURISME GRAND PUBLIC

- 22 AU 24 Février 2014 : Pampelune (Espagne) Salon NAVARTUR
- 8 AU 11 MAI 2014 : Bilbao (Espagne) Salon Expovacaciones



PRESSE MEDIA

Diario Vasco, parution en mars - Tirage : 150 000 exemplaires - Partenariats : MACS, Mimizan, Biscarrosse, Sanguinet

Les partenariats

L'ESCALE ATLANTIQUE

Une page de publicité pour Côte Landes Nature Tourisme dans ce nouveau magazine de promotion de notre territoire, édité par ASP Editions.



Finances

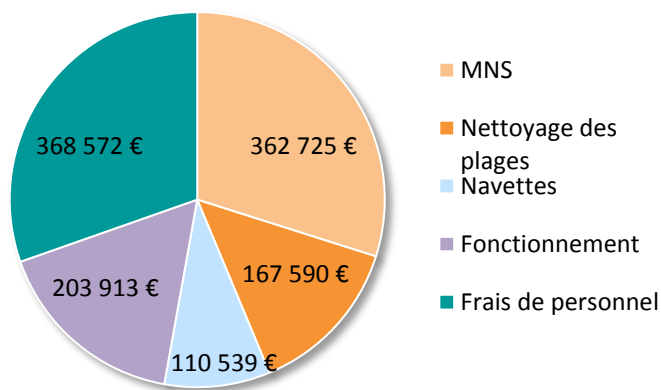
Le budget de Côte Landes Nature Tourisme se compose de multiples recettes :

- la **taxe de séjour** dont le produit est intégralement affecté au budget de notre établissement public
- d'une **subvention de fonctionnement** de la communauté de communes pour un montant de 300 000 € en 2014
- de **subventions d'investissement** de diverses collectivités (Conseil régional et Conseil général)
- de **recettes des différents produits commercialisés** en direct par l'office de tourisme.

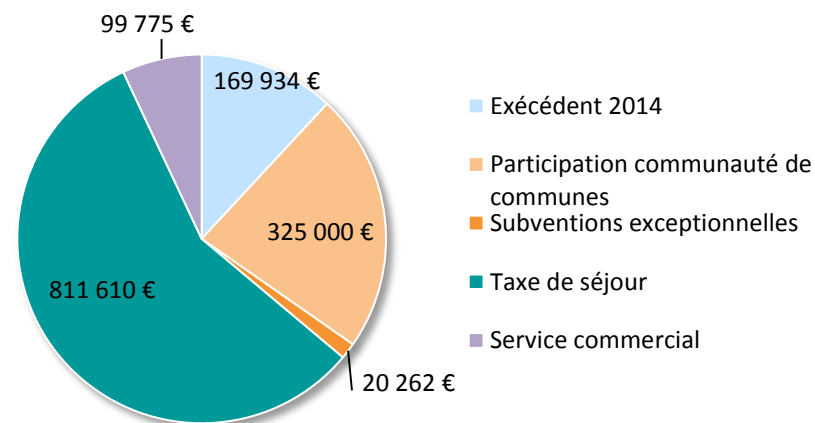
	BUDGETISE		REALISE*	
	DEPENSES	RECETTES	DEPENSES	RECETTES
FONCTIONNEMENT	1 246 769 €	1 246 769 €	1 213 339 €	1 426 581 €
INVESTISSEMENT	152 582 €	152 582 €	142 517 €	220 615 €

* Sous réserve de la validation du compte administratif définitif par l'agent comptable.

Dépenses



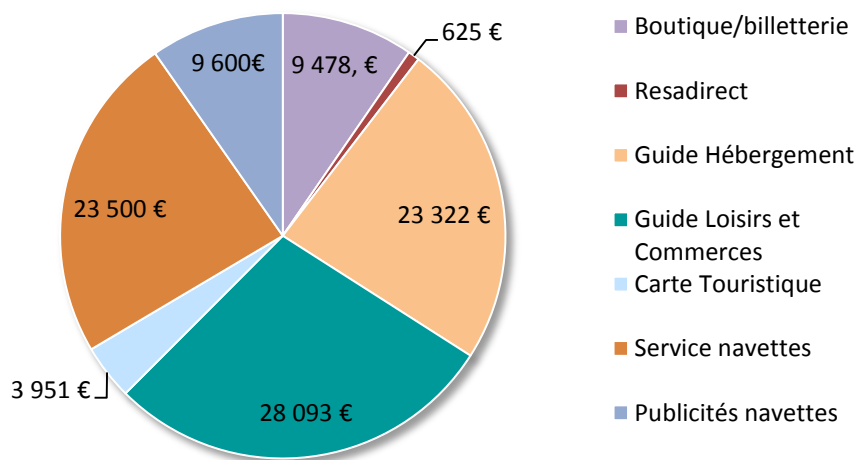
Recettes



Commercialisation

Les produits commercialisés en direct par CLNT sont les suivants :

- les **packs de partenariats publicitaires** au titre des éditions de l'office de tourisme (guide hébergement, guide commerces et loisirs et carte touristique du territoire);
- les partenariats réalisés au titre du **service des Navettes** estivales;
- la vente d'encarts publicitaires sur les bus des navettes estivales;
- les ventes réalisées au titre de la boutique dans nos cinq bureaux touristiques (cartes, plan ...);
- le service de billetterie sur certaines manifestations/lieux de visites.



219 partenaires Hébergeurs
199 partenaires Loisirs et commerces



Réservation en ligne

42 % des internautes réservent en ligne leurs séjours touristiques. Il est devenu indispensable de leur proposer un module de réservation, accessible 24h/24 et interrogeant en temps réel vos plannings de disponibilités.



CLNT propose une **visibilité supplémentaire aux partenaires hébergeurs classés et /ou labellisés** en redirigeant directement les internautes qui souhaitent réserver leur hébergement en ligne, depuis le site de l'Office de Tourisme et celui du CDT Landes, vers votre outil de réservation, compatibles avec : CToutvert, Webcamp, Resanet, Eseason, ReservIT, Novaresa Homeresca et Gestloc

Si vous n'avez pas d'outil de réservation en ligne, nous vous proposons RESADIRECT : logiciel de réservation en ligne et de gestion qui permet de gérer l'ensemble de vos réservations faites en ligne, par téléphone, e-mail ou courrier ; et qui augmentera la visibilité en ligne de vos hébergements sur le site de l'Office de Tourisme et celui du CDT Landes.



Contact : Service
Développement/Commercialisation
05 58 47 10 10

BILLETTERIE
LES PARTENARIATS 2014
Ecomusée de Marquèze
Comité des fêtes des Soustons
Centre culturel de Léon
Calicéo

Taxe de séjour

Malgré une légère baisse générale de la fréquentation touristique en 2014, l'optimisation de la collecte de la taxe de séjour a permis d'accroître globalement le montant perçu. C'est autour d'une information systématique des différentes catégories d'hébergeurs que s'est basé le travail de l'équipe de CLNT.

	2013	2014	Evolution
CASTETS	16 779,66 €	18 390,78 €	9,60%
LEON	166 163,70 €	157 909,74 €	-4,97%
LEVIGNACQ	1 106,27 €	1 151,48 €	4,09%
LINXE	18 184,54 €	23 032,86 €	26,66%
LIT ET MIXE	120 941,35 €	142 249,49 €	17,62%
SAINT MICHEL ESCALUS	7 397,28 €	7 805,63 €	5,52%
ST JULIEN EN BORN	119 596,37 €	118 107,47 €	-1,24%
TALLER	893,75 €	656,92 €	-26,50%
UZA	2 275,25 €	2 188,88 €	-3,80%
VIELLE ST GIRONS	264 596,67 €	278 471,29 €	5,24%
TOTAL :	717 934,84€	749 964,54 €	4,46%

Télé déclarations

618 télé déclarations réalisées par les hébergeurs
744 par nos services

	N ombre de nuitées		Recettes	
	2013	2014	2013	2014
Janvier	331	1 407	170,00 €	1 260,00 €
Février	458	1 548	214,00 €	1 422,00 €
Mars	2 607	2 145	1 407,00 €	1 871,00 €
Avril	15 912	11 145	9 301,00 €	8 328,00 €
Mai	32 752	31 510	20 018,00 €	20 839,00 €
Juin	73 808	113 958	44 267,00 €	70 090,00 €
Juillet	287 831	256 925	163 340,00 €	151 844,00 €
Août	528 407	590 673	302 417,00 €	353 374,00 €
Septembre	188 458	125 922	117 111,00 €	73 748,00 €
Octobre	6 821	56 088	4 178,00 €	34 263,00 €
Novembre	1 535	52 557	930,00 €	31 690,00 €
Décembre	2 352	1 408	1 435,00 €	987,00 €
	1 143 285	1 247 300	684 251,00 €	751 730,00 €

718 hébergeurs pour 971 hébergements
dont 98 Comités d'Entreprises,
793 meublés et chambres d'hôtes, 51 campings et
aires naturelles et 11 hôtels

Navettes estivales

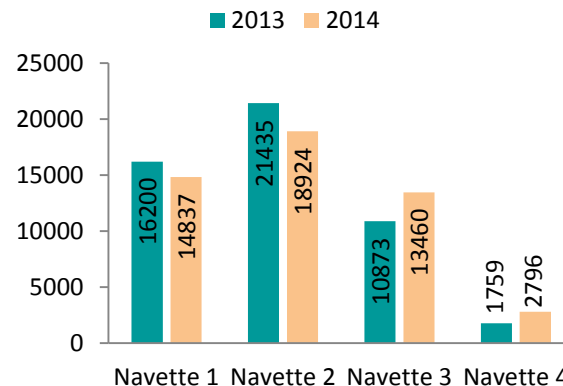
Le service des navettes estivales bourgs/plages sur notre territoire a connu une stabilisation de son activité qui s'établit à **50 017 utilisateurs** du service en 2014. Il faut noter que la météo de cet été a été moins propice à la baignade que lors de la saison estivale précédente. Nous constatons que le service est de mieux en mieux connu de nos visiteurs et habitants grâce à un effort important de communication sur les outils numériques à notre disposition (site internet et réseaux sociaux).

Une nouveauté à noter pour 2014, la création d'une **régie publicitaire** sur les bus. Une dizaine de partenaires ont acheté des encarts sur nos navettes pour un montant cumulé de 9 600 € TTC.

Ce service est plébiscité par les utilisateurs mais également par les partenaires publics (mairie, communauté de communes) et privés (hébergeurs et commerçants). Les partenaires de l'opération ont souhaité bénéficier d'un **logo** permettant d'être reconnu à ce titre.

Ce sont plus de 100 000 personnes qui ont utilisé les navettes estivales pour se rendre sur nos plages en 2013 et 2014

Nombre de voyageurs



Les partenaires

Navette 1: St Julien/Contis
 Navette 2: Lévigacq/Uza/Lit et Mixe/Cap de l'Homy
 Navette 3: Léon/St Girons
 Navette 4: Taller/Castets/Linxe/St Girons



L'opération partenariat navette a été reconduit en 2014 : les partenaires privés se situant sur le trajet d'une ligne de navette peuvent participer au financement du service selon un barème établi en fonction de la zone géographique, la capacité d'hébergement et le service fourni.

Les partenaires 2014:

Hôtel La Côte d'Argent (Castets) - Auberge Les 2 ânes (Linxe) - Village Center Camping Les Vignes, Homair Vacances Camping Le Soleil des Landes, Club Atlantique, Aire Naturelle Lassalle, Aire Naturelle Lacoussade, Aire Naturelle Caravaland, Hôtel Restaurant Le fin bistrot (Lit et Mixe) - Aire Naturelle Le tress, Hôtel de la plage (Saint Julien en Born) - Camping Le Col Vert, Camping Campéole Les Tourterelles, Camping La Jaougotte, Camping l'Océane (Vielle Saint Girons)

Plages

Qualité des eaux de baignades :

C'est une obligation légale que de fournir les données sur la qualité des eaux de baignade. Celles-ci sont affichées toutes les semaines sur les postes de surveillance des plages et en mairie.

Le laboratoire départemental des Landes réalise des prélèvements deux fois par semaine durant les périodes d'ouverture des plages et transmet ces données pour affichage.

Le coût d'adhésion au service pour Côte Landes Nature Tourisme s'est élevé à 19 446,62 € pour nos plages océanes auxquels il faut ajouter les deux plages du lac de Léon (côté Léon et côté Vielle). Le coût général du service pour la côte landaise s'élève à 167 727 €.



Nettoyage du littoral

Nous assurons, depuis la création de l'Office de Tourisme communautaire, le financement de ce service de nettoyage des plages de notre littoral qui s'étend de St Julien/Contis à Vielle-Saint-Girons/La Lette Blanche. C'est le Conseil général qui a négocié le marché de nettoyage pour l'ensemble du littoral landais. A noter qu'une partie de ce nettoyage est réalisé manuellement.

Le montant, pour l'année 2014, s'élève à 120 000 € pour l'ensemble de Côte Landes Nature.

L'opération « I love ma plage » a été renouvelée, durant l'été, en partenariat avec le service environnement du Conseil général. Cette action de sensibilisation à la propreté de nos espaces littoraux permet de valoriser les atouts naturels à préserver sur Côte Landes Nature.



Remboursement des rémunérations des MNS civils et CRS :

L'Office de Tourisme communautaire a passé une convention de remboursement des rémunérations des MNS civils et CRS, sur la base de l'année 2012, avec les communes concernées du territoire.

Pour 2014, CLNT a remboursé un montant de 360 000 € de salaires pour la surveillance des six plages océanes et lacustres de Côte Landes Nature aux quatre communes concernées (Léon, Lit et Mixe, St Julien en Born et Vielle Saint Girons).

Actions 2015

Le rapport annuel d'activités de CLNT sera dorénavant l'occasion de vous annoncer les principales actions qui seront engagées l'année qui suivra.

Pour l'année 2015, nous entreprendrons les efforts suivants :

L'obtention du classement préfectoral en catégorie 1 d'Office de Tourisme de France. La classification la plus élevée dans notre secteur d'activité synonyme de qualité dans notre travail quotidien et dans l'accueil des clientèles.

- **La rénovation des bureaux d'information de Léon et Lit et Mixe** en cours cet hiver 2015. Ce sont les locaux de l'office de tourisme qui accueillent le plus grand nombre de visiteurs.
- **La création d'un Office de Tourisme mobile** permettant de nous rapprocher de nos visiteurs sur les principaux lieux de visites du territoire en période estivale (plages, marchés ...).
- Organisation, en avant saison, d'une **journée d'information** sur les attraits touristiques de Côte Landes Nature à l'attention de nos partenaires locaux et des offices de tourisme landais (Eductour).
- La programmation de deux **réunions publiques**, courant du printemps 2015, afin de mieux faire connaître nos actions mais également de dialoguer avec les acteurs touristiques locaux.
- La poursuite des **actions de formations** sur le tourisme numérique engagées auprès de nos partenaires privés en partenariat avec les offices de tourisme du Pays Landes Nature Côte d'Argent et la Chambre de Commerce et d'Industrie des Landes.

Et bien sûr l'optimisation des différents travaux réalisés depuis la création de l'office de tourisme communautaire, en janvier 2013, détaillés dans ce rapport d'activités.



Annexe

Comité de direction

Membres du Comité de Direction Côte Landes Nature Tourisme au 10 décembre 2014

Représentant de	Membres Titulaires	Suppléants	Commissions
Mairie de Castets	DEZES Jean-Paul	THOMAS Sophie	Finances
Mairie de Léon	LARTIGAU Dominique	MORA Jean	Qualité-promotion/GTLQ
Mairie de Léon	DUVIGNAC Martine	LESBATS Françoise	Qualité-promotion/GTLQ
Mairie de Lévignacq	CAUSSEQUE M. Josée	DESBIEYS Joseph	Finances
Mairie de Linxe	TONNEAU Albert	DARMAILLACQ Martine	-
Mairie de Lit et Mixe	PUYO Bertrand	MORA Roselyne	Finances
Mairie de Lit-et-Mixe	NAPIAS Gérard	RUSKONE Marie José	Qualité-promotion/GTLQ
Mairie de St Julien-en-Born	DUCOUT Gilles	LAPEYRE Pierre	Finances
Mairie de St Julien-en-Born	VIGNES Christian	LAFITTE Ginou	-
Mairie de St Michel-Escalus	INDA Pierre	BREUZET Jean pierre	-
Mairie de Taller - Président OT	SAINT MARTIN Yves	BIERE Claude	Finances/Qualité-promotion/GTLQ
Mairie de Uza	LAFITTE Francine	LEBLOND Jean Jacques	Qualité-promotion/GTLQ
Mairie de Vielle St Girons	CARAMANTE Ange	CAMGUILHEM Robert	-
Mairie de Vielle St Girons	TRAMBOUZE Bernard	DASQUET Karine	-
Artisans et commerçants Léon	DEFAUX Françoise	CARRERE Marie	-
Gîtes de France des Landes	CASSEN Maylis		Finances/Qualité-promotion/GTLQ
Prestataires de loisirs	IRAZOQUI Jean-Claude	DUBOURG Régis	Qualité-promotion/GTLQ
Syndicat Hôtellerie de Plein-air	PAVIE Jean-Philippe	ALBALADEJO Françoise	Finances
Syndicat Hôtellerie-Restauration	CHANCERELLE Alain	GOULARD Frédéric	Finances
Association touristique St Julien en Born	DESCAMPS Marylène	FRESSINET Marie-Claire	Qualité-promotion/GTLQ
Association touristique de Vielle St Girons	FONTAN Laurent	VAN HOUTEN Sabine	
Association touristique de Castets	CALIOT Marie Josée	DUBOSCQ Yvon	Qualité-promotion/GTLQ
Association touristique de Léon	LESCA M. Madeleine	PUYOBRO Sylvie	Finances
Association touristique Lit et Mixe Vice-président OT	WATIER Jean	BARRABE Stanislas	Finances Qualité-promotion/GTLQ

