

« Une première année d'actions au service du
tourisme territorial »

Rapport d'activités 2013

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



Sommaire

L'heure du bilan

page 3

Organisation

page 4>6

Focus qualité

page 7

Accueil et information

page 8>9

Promotion

page 10

Commercialisation

page 11

Taxe de séjour

page 12>13

Navettes estivales

page 14

Plages

page 15

Partenaires-relais

page 16

Annexes



L'heure du bilan

Pour cette première année de fonctionnement, nous avons choisi de mettre l'accent sur plusieurs chantiers importants tout en assurant une continuité des services assurés précédemment par les offices de tourisme associatifs du territoire.

Côte Landes Nature Tourisme représente aujourd'hui le premier office de tourisme des Landes de par son budget et les missions qui lui sont confiées par sa communauté de communes « Côte Landes Nature ».

Le choix des élus de la Communauté de Communes, de créer un office de tourisme communautaire sous la forme d'un Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, permet aujourd'hui à la nouvelle structure d'être dirigée par un Comité de Direction composé d'élus publics, privés et associatifs concernés par le tourisme local.

Côte Landes Nature Tourisme fonctionne sous convention d'objectifs avec sa Communauté de Communes qui lui attribue les moyens de fonctionner.

Côte Landes Nature Tourisme totalise plus de 11% de la capacité d'hébergements touristiques des Landes avec un montant 684 251€ de taxe de séjour collectée (13 % de la taxe départementale) soit la troisième du département juste derrière Dax et Biscarrosse.

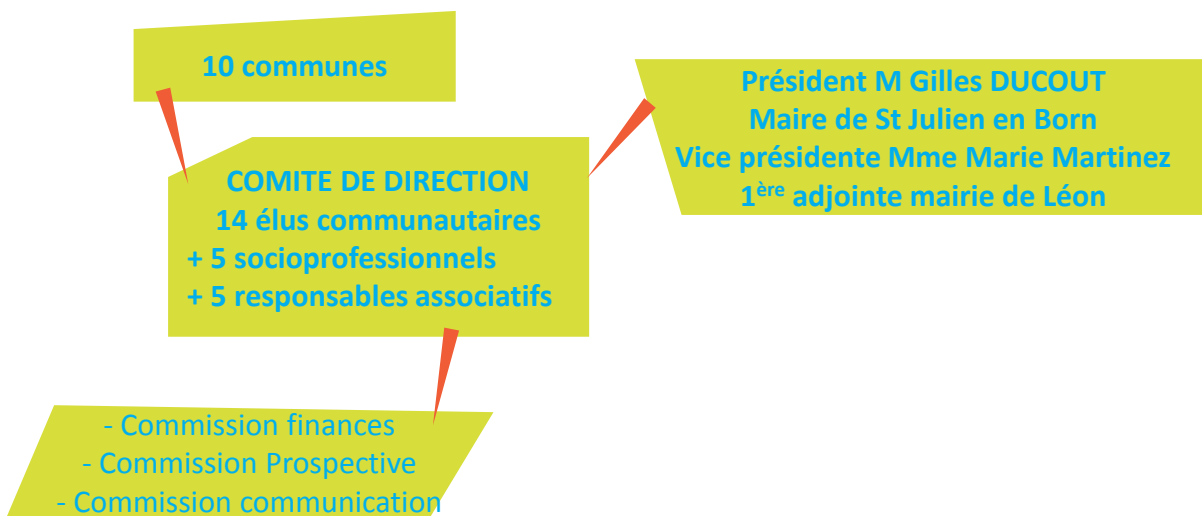


Missions

Côte Landes Nature Tourisme a été créé le 1^{er} janvier 2013. La structure assure, par convention d'objectifs avec Côte Landes Nature, les missions suivantes pour les dix communes composant l'intercommunalité:

- 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 militaires aux communes concernées.

Organisation politique



Organisation

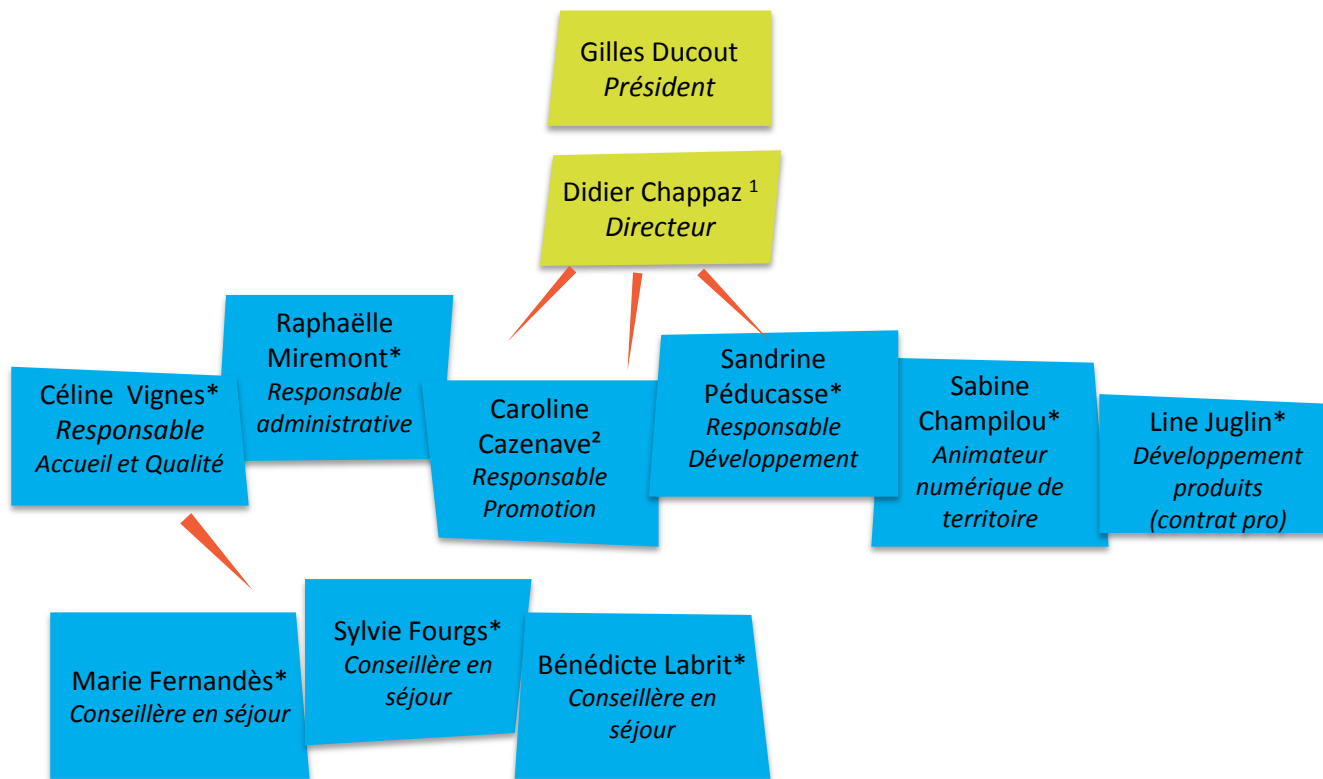


- Castets
- Léon
- Lévignacq
- Linxe
- Lit-et-Mixe
- Saint-Julien en Born – Contis
- Saint-Michel-Escalus
- Taller
- Uza
- Vielle-Saint-Girons



12 commissions de travail
8 comités de direction
52 délibérations

Organisation administrative



+ 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

Organisation financière

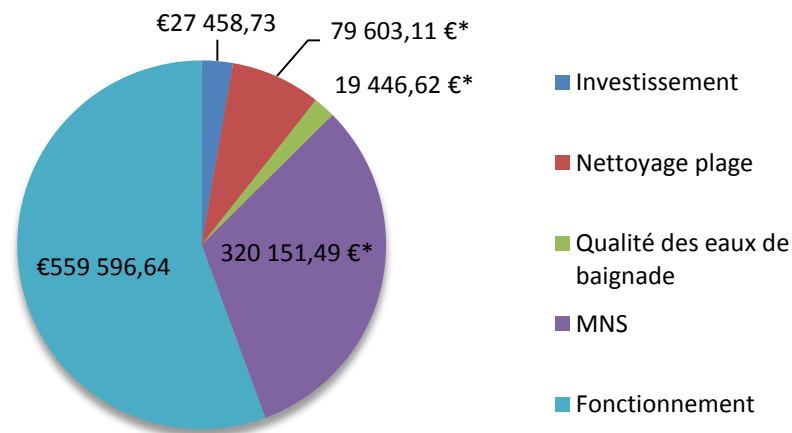
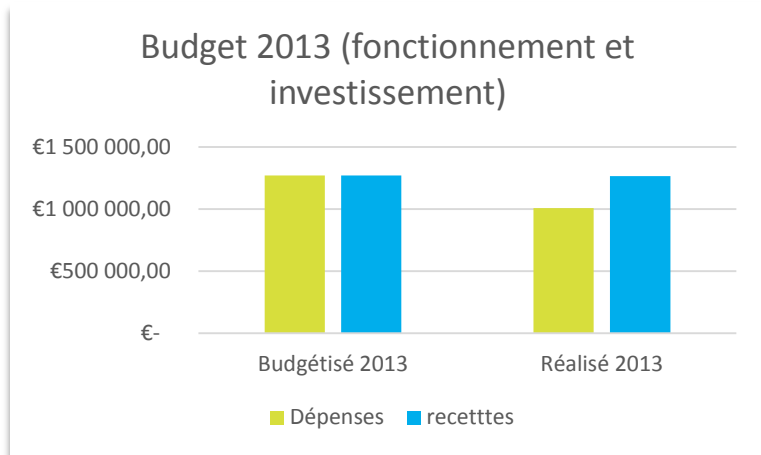
Un Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial est géré sous comptabilité publique (M4) régie par le code des marchés publics. Le percepteur de Castets a été choisi par les élus comme l'agent comptable de la structure. L'établissement est inscrit au Registre du Commerce des Sociétés (RCS) de Dax.

Le budget 2013 a été voté le 14 janvier par le comité de direction puis complété par trois délibérations modificatives durant l'année. Son montant total s'élève à 1 268 800€.

Organisation



Résultat du compte administratif au 31/12/2013



*Non Soldés au 31/12/2013

Focus qualité

Classement : Afin de répondre au mieux aux exigences de notre clientèle et surtout de structurer ce nouvel outil qu'est Côte Landes Nature Tourisme, l'Office de Tourisme s'est appuyé à la fois sur les critères de classement des Office de tourisme et sur le référentiel Qualité Tourisme®.

2013

Lancement de réalisation du dossier avec accompagnement du CDT

objectifs

→ Obtention de la Catégorie 2 en mars 2014

2014

→ Obtention de Catégorie 1 en octobre 2014

Les impératifs → Site web activé (mars 2014)

→ brochures éditées (1^{er} trimestre 2014)

Qualité tourisme :

La démarche qualité permet d'organiser, d'harmoniser le travail et d'en améliorer l'efficacité, de pouvoir reproduire facilement et rigoureusement les bons gestes, et enfin et surtout, d'être en phase avec les attentes du client.

2013

Une démarche bien engagée

- 25 heures d'accompagnement sous forme de réunions, éductours ou formations
- un engagement du personnel, de la direction, des élus
- Réalisation d'un diagnostic accueil des bureaux d'information touristique
- Réalisation d'aménagements dans le bureau d'information touristique de St Julien en Born pour accueillir le service administratif
- Agencements des bureaux d'information touristique de Léon et Lit et Mixe
- Mise en place d'indicateurs (fréquentation, observation)
- Mise en place d'écoute client (questionnaire de satisfaction, traitement des réclamations)
- 51 procédures mises en place/27 fiches techniques/19 modèles
- 1 audit blanc réalisé les 25 et 26 juin par le CDT des Landes

Objectif 2014: Marque qualité tourisme juin 2014



Classements et labels :

- 49 accompagnements de visites de classement de meublés de tourisme effectuées par le CDT
- 8 restaurateurs adhérents au label Assiettes de Pays, 7 657 assiettes ont été vendues d'avril à septembre



17 réclamations traitées
517 questionnaires de satisfaction remplis
89% des visiteurs très satisfaits des services de l'OT

Accueil et information

Les cinq bureaux d'information touristique correspondant aux anciens offices de tourisme communaux ont été conservés aux mêmes emplacements grâce à la mise à disposition des locaux par les communes concernées. Le bureau de St Julien en Born a été choisi comme siège social.

Au vu de la configuration du territoire de compétence et de la répartition géographique des bureaux d'information touristique, le fonctionnement de Côte Landes Nature Tourisme s'opère en 3 pôles différents :

Pôle 1 : Bureaux d'information touristique de Léon et Vielle St Giron

Pôle 2 : Bureaux d'information touristique de Lit et Mixe et St Julien en Born

Pôle 3 : Bureaux d'information touristique de Castets (et point info de Linxe en saison)

Les 5 bureaux d'information touristique sont ainsi ouverts au public toute l'année. Plusieurs périodes d'ouverture permettent de répondre aux flux touristiques suivant les saisons.

1402 jours d'ouverture
soit 7782 heures

Jours ou 1/2
journées
d'ouverture

Total heures
d'ouverture

Saint-Julien en Born	201 route des lacs	270	1430
Lit-et-Mixe	23 rue de l'église	299	1599
Vielle-Saint-Girons	104 route de l'océan	270	1430
Léon	65 place JB Courtiau	299	1599
Castets	Place Pierre Barrère	264	1724

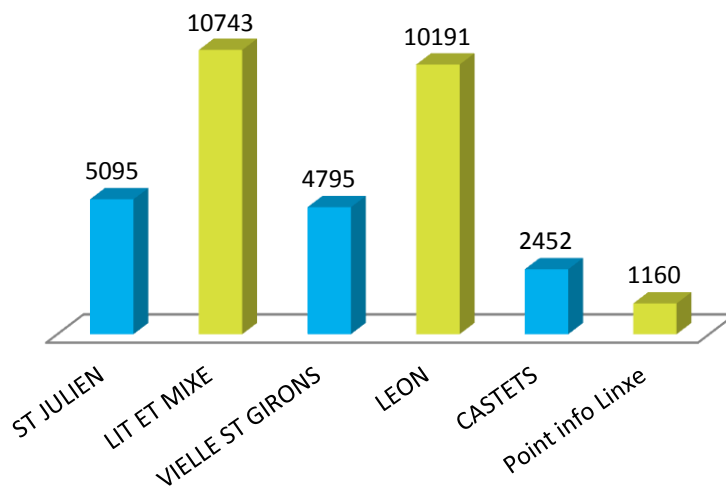
La continuité de services hors saison se traduit par une ouverture alternée des bureaux d'information touristique à l'intérieur d'un pôle.

Plusieurs des bureaux d'information touristique ont subi de légers aménagements. Des bureaux ont notamment été séparés des espaces d'accueil, rendant ainsi le travail en « back office » plus efficient et laissant aux visiteurs un lieu dédié à leur information. Ces installations sont parfois provisoires.

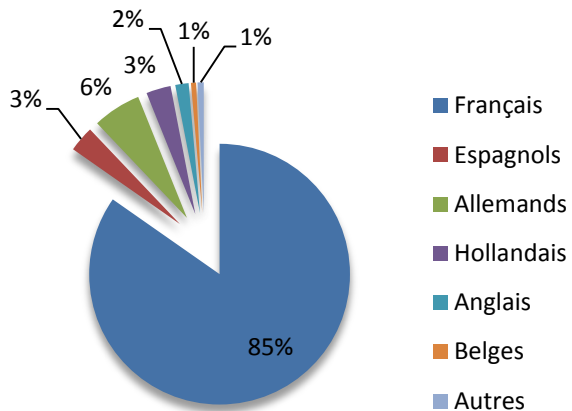
Offrir aux visiteurs un dispositif de connexion à internet sans fil (wifi) étant un critère obligatoire du classement, celui-ci a été déployé sur l'ensemble des bureaux d'information touristique par l'intermédiaire de la société 2ISR.

Du mobilier a également été acquis et mis à disposition des visiteurs souhaitant se connecter.

Fréquentation physique des BIT



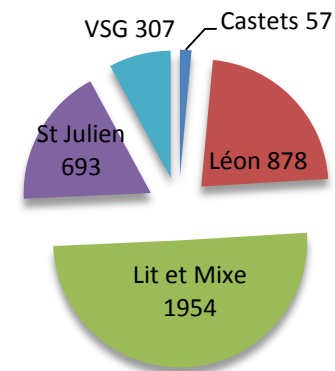
Origine géographique des visiteurs physiques



5820 demandes d'informations par téléphone sur Côte Landes Nature Tourisme
1127 documentations envoyées par courrier

Base de données régionale SIRTAQUI
700 fiches activités, commerces, hébergements
500 fiches animations en moyenne
Gérées par Côte Landes Nature Tourisme

3889 Connexions Wifi



Fréquentation des Sites internet

	cotelandesnature.fr	contis-tourisme.com	leon-tourisme.com	lietmixe.com	viellestgirons.com
Visites	22 450	41 254	24 659	17 345	43 454
Visiteurs uniques	17 560	30 797	19 670	12 626	33 443
Pages vues	78 160	222 364	138 452	56 644	299 121
Temps passé par visite	02:30	03:46	03:56	03:14	03:13
Taux de rebond	40%	34,89%	30,77%	50,41%	36,02%
Nouvelles visites	89%	73,41%	79,77%	71,44%	76,19%

Statistiques de tourisme-landes-bruyeres.com non connues



Les pages Facebook
8 645 fans,
106 publications.
Portée moyenne des publications 1886



Editions

Guide hébergement : Parution février 2013, Tirage 25 000 exemplaires, 48 pages, Langue: français, anglais, allemand, espagnol (éditorial)

Guide Loisirs et commerces: Parution mars 2013, Tirage 20 000 exemplaires, 52 pages, Langue: français, anglais, allemand, espagnol (éditorial)

Guide animations: Parution mai 2013, Tirage 13 000 exemplaires, 22 pages, Langue: français

Plans de ville: Léon tirage 1000 exemplaires, St Julien et Vielle St Giron: tirage 500 exemplaires

Carte des pistes cyclables: Parution , Tirage 2000 exemplaires

Programme Printemps des Landes : Parution avril 2013, Tirage 3000 exemplaires



Salons de proximité à l'étranger : Pampelune (février 2013) et Bilbao (mai 2013), partenariat MACS, Mimizan, Biscarrosse, Sanguinet et CDT des Landes.

Parution presse étrangère : Diario Vasco le 6 mars 2013, 156 200 exemplaires, 6 pages (partenariat MACS, Mimizan, Biscarrosse, Sanguinet.)

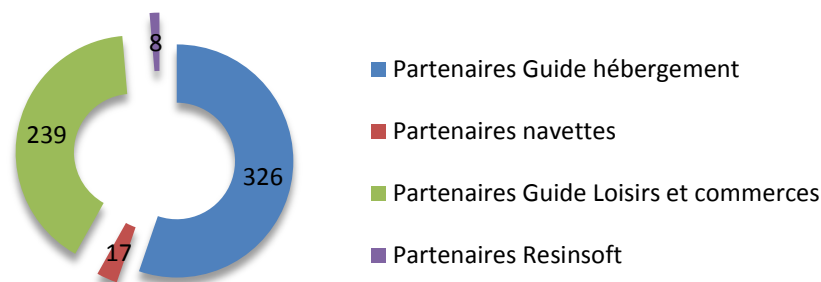
Voyage presse en partenariat avec le CDT des Landes: Guide vert Michelin, le Guide du Routard, Guide Vélodyssée, Guide Chamina, Sudwest Frankreich...

Participations

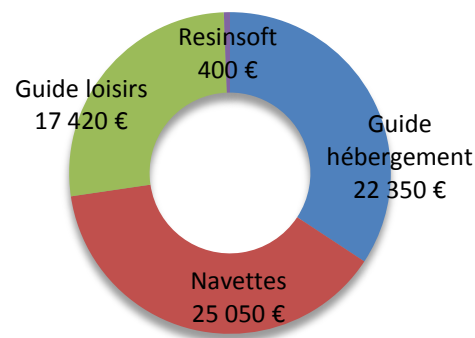
- **Printemps des Landes Edition 2013:** 35 animations organisées sur Côte Landes Nature
- Organisation des **Rencontres départementales du Tourisme Landais** en partenariat avec le CDT des Landes à **Léon** le 4 avril 2013
- Carte touristique du Pays Landes Nature Côte d'Argent, voir aussi www.tourisme-payscotedargent.com
- Et aussi: L'automne au jardin, le Phare en lumières, Festilit, la Pinasse en fête

Notre nouveau statut d’Etablissement Public Industriel et Commercial nous permet aujourd’hui de commercialiser des produits touristiques. La phase de conception de nouveaux produits est bien engagée et leur mise en marché devrait avoir lieu sur les deux ans à venir (ventes des hébergements en ligne, forfaits touristiques ...).

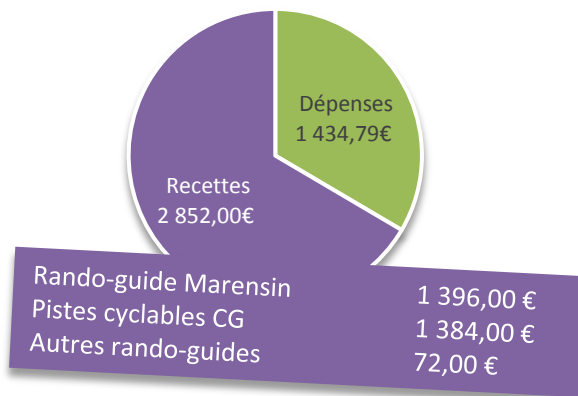
Répartition des partenaires



Répartition financière



Régie vente boutique 2013



BILLETTERIE
 Partenariat avec
 Le Comité des fêtes de Castets,
 l’association les Abeilles Linxois
 le comité des fêtes de Soustons et
 2 maisons de production
 Total de commissions: 292€

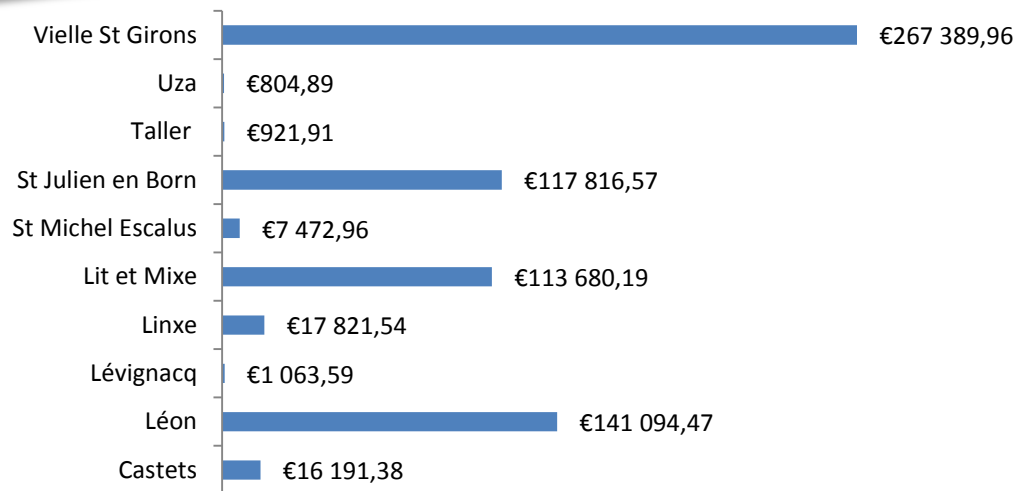
Taxe de séjour

En tant qu'Établissement Public Industriel et Commercial, la taxe de séjour est légalement affectée aux recettes de Côte Landes Nature Tourisme. La communauté de communes a choisi de confier à son office de tourisme l'ensemble du processus de collecte et également d'encaissement de cette taxe calculée au réel.

Rappel historique :

- 22 octobre 2012 : Vote de la taxe de séjour intercommunale par le conseil communautaire de Côte Landes Nature.
- Février 2013 : Achat d'une plate forme de télé-déclaration à la société 3Douest afin de faciliter le traitement des encaissements.
- Avril/Mai 2013 : Consolidation d'un fichier central des hébergeurs du territoire à partir des bases de données communales.
- Juin 2013 : lancement de la plateforme de télé-déclaration
 → 462 déclarations réalisées par les hébergeurs, 541 par nos services via la plateforme

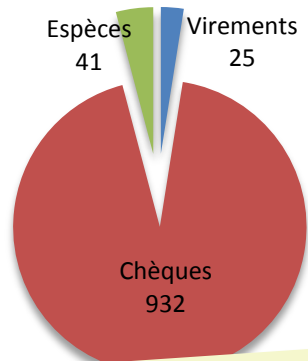
684 251€ collectés



630 hébergeurs pour
835 hébergements
dont 117 Comités d'Entreprises,
651 meublés et chambres d'hôtes,
56 campings et aires naturelles et
11 hôtels

Mois	Nombre de Nuitées	Taxe de séjour perçue
janvier	331	170 €
février	458	214 €
mars	2 607	1 407 €
avril	15 912	9 301 €
mai	32 752	20 018 €
juin	73 808	44 267 €
juillet	287 831	163 340 €
août	528 407	302 417 €
septembre	188 458	117 111 €
octobre	6 821	4 178 €
novembre	1 535	930 €
décembre	2 352	1 435 €
Total	1 141 272	684 251 €

Taxe de séjour



998 paiements enregistrés

Evaluation des retombées économiques sur Côte Landes Nature
 (étude réalisée à partir des données de l'enquête CDT/étude touriste du littoral de l'été 2013) :

1 141 272
 nuitées adultes
 X
 40,30€
 =
46 M€
 d'apport à l'économie locale.

Suivi administratif taxe de séjour:

- 1181 courriers envoyés
- 633 mails envoyés
- 614 reçus transmis
- 615 relances effectuées

Navettes estivales

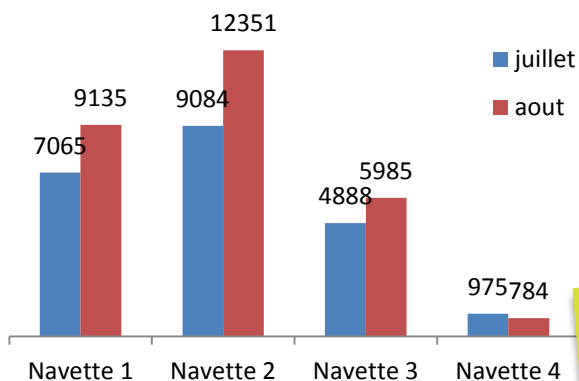
L'éco mobilité est une réalité sur Côte Landes Nature. Un réseau important de pistes cyclables et sentiers pédestres auquel s'ajoute un service de navettes d'accès à nos plages océanes et lacustres font de notre territoire un exemple dans ce domaine. 2013 correspond à une gestion intercommunale de ce service jusqu'alors réalisé par trois communes du territoire (Lit-et-Mixe, St Julien-en-Born et Vielle-Saint-Girons).

50 267 personnes transportées
3 200 navettes
40 000km de trajets

Service gratuit pour l'utilisateur

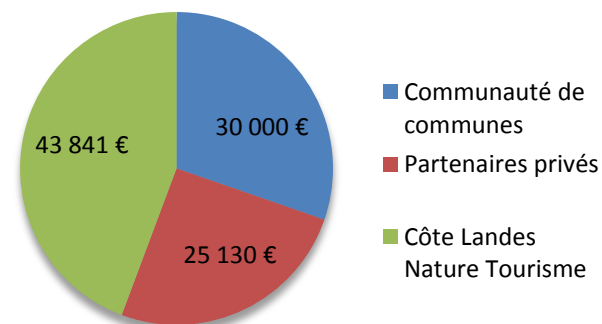


15 000 véhicules de moins sur le territoire = - 300.000km
Une moyenne de 250 véhicules/jour en moins sur les parkings des trois plages desservies St Girons/plage, Cap de L'homy et Contis/plage.



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

Financement du service



Les partenaires

Les partenaires privés qui se trouvent sur le trajet des lignes de navettes peuvent participer au financement du service. Pour 2013, les tarifs allaient de 150 € à 6500 € suivant la zone géographique, la capacité d'hébergement et le service fourni.

Les campings du Col vert, de l'Océane, de la Jaougotte, Campéole/les Tourterelles de Vielle-Saint-Girons et les Vignes et Homair/Le Soleil des Landes de Lit-et-Mixe.

Les aires naturelles de camping de Lacoussade, Caravaland, Lassalle de Lit-et-Mixe et le Tress de St Julien-en-Born.

Les hôtels le Relais landais et la Côte d'argent de Castets, les Deux Ânes de Linxe et le Fin bistrot de Lit-et-Mixe.

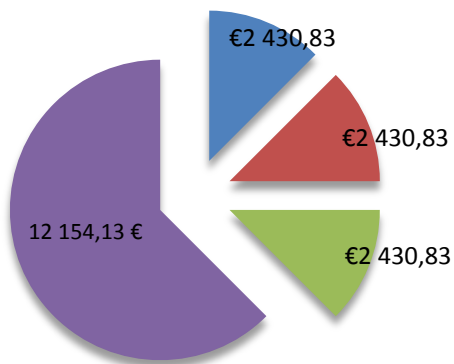
La résidence Mixeland/Club Atlantique, Super U de Lit et Mixe et le prestataire de loisirs « Au fil de l'eau » de Vielle-Saint-Girons ont souhaité participer également au financement de ce service.

Plages

La 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 €.



Qualité des eaux de baignade

Nettoyage du littoral

Pour l'année 2013, la gestion de ce service a été assurée par l'Office de tourisme communautaire. Le **Conseil Général des Landes** (direction de l'environnement) passe le marché public pour l'ensemble du littoral landais et répartit les coûts de fonctionnement aux collectivités concernées.

Les communes de Vielle-Saint-Girons, Lit-et-Mixe et Saint Julien-en-Born sont concernées par ce service dont le coût a été budgétisé à 120 000 € en 2013 pour le territoire de Côte Landes Nature.

Il faut préciser que le coût définitif du service n'est pas encore connu à fin décembre. Il dépassera la somme budgétisée en 2013, les fortes précipitations du printemps ayant entraîné un accroissement important des déchets sur toutes les plages de la côte aquitaine.

Une campagne de sensibilisation à la propreté de nos plages océanes a été réalisée durant l'été 2013 en collaboration avec les offices de tourisme littoraux: distribution de cendriers de plages, de produits dérivés, campagne d'affichage et de remise de documents d'informations par l'intermédiaire d'agents saisonniers.



- Léon - Lac
- Lit-et-Mixe - Cap de l'Homoy
- St-Julien en Born - Contis
- Vielle St Girons - St Girons plage Arnaoutchot/La Lette/Lac

Remboursement des rémunérations des MNS civils et militaires :

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

Pour 2013, 320 151,49€ ont été remboursés à Léon, Lit et Mixe, St Julien en Born, Vielle St Girons pour la surveillance de 6 plages.

Partenaires-Relais

- **La communauté de communes Côte Landes Nature** : Maison mère de notre Etablissement Public.
- **Les communes du territoire** : Relais locaux du fonctionnement de l'OT communautaire. Gestion des salaires des MNS par convention, mise à disposition des locaux de l'OT...
- **Les associations d'animations locales** (ex associations OT) : Représentation au CD. Dynamisation de la vie touristique locale.
- **Le Pays Landes Nature Côte d'Argent**: Relais entre le CR et les C/c et les OT pour ce qui concernent les actions de formations touristiques, le relais NOMAD' (accueil des saisonniers touristiques), les évolutions Etourisme ...
- **Le Conseil Général des Landes** : Une direction du tourisme , une direction environnement : sentiers départementaux, nettoyage des plages ...
- **Le Syndicat Mixte de Gestion des Baignades Landaises** : Structure publique créée par les communes du littoral landais pour mutualiser leurs besoins (embauches et formation des MNS, contrôle des eaux de baignades).
- **Le GIP Littoral Aquitain** : Structure régionale créée en 2006 qui mène des études et analyses sur l'évolution de notre littoral. C'est l'organisme de référence du Conseil Régional dans la mise en place de ses règlements d'intervention.
- **Comité Départemental du Tourisme** : Structure de promotion des Landes créée par le Conseil Général. Gestionnaire de la base de données Sirtaqui/Tourinsoft régional, promotion du territoire au niveau départemental, support juridique et aides aux différents classements (préfectoral, marque qualité, hébergements...)
A noter que l'Union Départementale des Offices de Tourisme de France a été intégrée au CDT des Landes.
- **La MOPA** : Bras armé du conseil régional pour l'organisation et la structuration des territoires touristiques. Formation des salariés, élus et partenaires locaux. Une référence en France. A noter que la Fédération régionale des OT a été intégrée dans cette structure.
- **Comité Régional du Tourisme** : Structure créée par la région pour la promotion du territoire Aquitain. Nous en bénéficions pour nos grandes actions nationales et internationales (Promotion de la Réserve Nationale du Courant d'Huchet, Vélodyssée ... manifestations diverses).
- **Le Conseil Régional** : Cet échelon territorial permet de contractualiser avec l'Europe et de bénéficier d'appui au développement du tourisme par le biais du règlement d'intervention régional.
- **OT de France** : Organisme qui fédère les Office de tourisme en France. Une adhésion obligatoire permet de bénéficier du réseau des OT et des supports juridiques.
- **Atout France** : Agence de développement touristique de la France, unique opérateur de l'État dans le secteur du tourisme.
- **Le syndicat départemental de l'Hôtellerie de Plein-Air** : un représentant au comité de direction de notre établissement
- **La Fédération départementale de l'Industrie Hôtelière** : un représentant au comité de direction de notre EPIC.
- **Les Gîtes de France des Landes** : un représentant au CD de notre EPIC.
- **La CCI des Landes** (associations des Commerçants et Artisans) : un représentant de l'association des commerçants et artisans de Castets est membre de droit du CD.

Annexe

Membres du Comité de Direction Côte Landes Nature Tourisme au 7 janvier 2013

BAREYT Serge	Artisans et commerçants Castets	Commission Finances
CAUSSEQUE Marie-Josée	Mairie de Lévignacq	Commission prospective
CHANCERELLE Alain	Syndicat hôtellerie-restauration	Commission Finances
DESCAMPS Marylène	Association touristique de St Julien	Commission communication
DEZES Jean-Paul	Mairie de Castets	Commission Finances
DOËN Claude	Gîtes de France des landes	
DUBOSCQ Yvon	Association touristique de Castets	Commission Prospective
DUCOUT Gilles - Président	Mairie de St Julien-en-Born Président de l'OT	Commission communication Commission Finances Commission Prospective
FONTAN Laurent	Association touristique Vielle St Girons	Commission prospective
INDA Pierre	Mairie de St Michel-Escalus	Commission communication
IRAZOQUI Jean-Claude	Prestataire de loisirs	Commission communication
LAPEYRADE Alain	Mairie de Vielle St Girons	Commission Finances
LEBLOND Jean-Jacques	Mairie d'Uza	Commission communication
LESCA Marie-Madeleine	Association touristique de Léon	Commission Finances
MARTINEZ Marie - Vice-présidente	Mairie de Léon Vice-présidente de l'OT	Commission communication Commission Finances Commission prospective
NAPIAS Gérard	Mairie de Lit-et-Mixe	Commission Prospective
PAVIE Jean-Philippe	Syndicat de Hôtellerie de plein-air	Commission Finances
PUYO Bertrand	Mairie de Lit et Mixe	Commission Finances
SAINT MARTIN Yves	Mairie de Taller	Commission Finances
SUBSOL Gérard	Mairie de Léon	Commission Finances
TONNEAU Albert	Mairie de Linxe	Commission prospective
TRAMBOUZE Bernard	Mairie de Vielle St Girons	
VIGNES Christian	Mairie de St Julien-en-Born	Commission communication
WATIER Jean	Association touristique de Lit et Mixe	Commission communication Commission finances