



Rapport d'activité 2015

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

EDITO



L'année 2015 marque la fin du premier cycle de construction de notre Office de tourisme communautaire, créé il y a trois ans tout juste.

Engagés dans une course contre le temps, pour parvenir aux objectifs ambitieux que nous avait fixés notre Communauté de communes, nous avons mené un important travail de mise à niveau de notre établissement.

L'obtention de la marque Qualité Tourisme puis le classement préfectoral en 1ère catégorie des Offices de tourisme de France, le 28 août 2015, ont validé les efforts de tous, salariés et élus de notre structure autour d'objectifs partagés.

Ces reconnaissances ne sont pas une fin en soi, elles ne sont pas acquises ad vitam, nous devons rester vigilants afin de conserver ce classement le plus élevé dans la hiérarchie des Offices de tourisme.

Les efforts réalisés dans la qualité de l'accueil, de l'information de notre clientèle ainsi que dans la valorisation de notre destination touristique, portent leurs fruits.

De nombreux partenaires privés (hébergeurs, commerçants ...) comme publics (communes, Conseil départemental et régional ...) mais aussi des porteurs de projets nous sollicitent en tant qu'expert du tourisme local. Nos bases de données et notre connaissance des richesses (et faiblesses) territoriales sont aujourd'hui reconnues.

Comme vous le constaterez, à la lecture de ce document, nos actions ne se limitent pas aux seules missions évoquées ci-dessus. Nous gérons plusieurs dossiers tels que les transports touristiques sur Côte Landes Nature, plus simplement dénommées les Navettes Ville-Plage, le nettoyage ainsi que la qualité des eaux de baignades sur nos plages littorales et lacustres. Ces missions, peu courantes dans la gestion d'un Office de tourisme, nous les considérons comme une plus-value pour la promotion de notre destination.

Ce rapport synthétise notre activité sur l'année 2015, il n'est pas exhaustif et nous sommes à votre disposition pour tous compléments d'informations.

Didier Chappaz, directeur

COTE LANDES NATURE TOURISME ?



L'Office de tourisme communautaire a été créé à la suite de la prise de compétence tourisme par la Communauté de communes par délibération du Conseil communautaire du 5 mars 2012.

De la dissolution des cinq précédents Offices de Tourisme a résulté le 1er janvier 2013 la constitution d'un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) dont les statuts avaient été approuvés en Conseil communautaire le 26 novembre 2012.

Les missions de l'Office de tourisme communautaire, telles que décrites dans les statuts, sont les 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

10 communes

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

Président
M Yves Saint Martin
Maire de Taller

commission finances
commission qualité/promotion

Un équipe de 9 salariés
permanents
+8 saisonniers

» LES TEMPS FORTS DE 2015



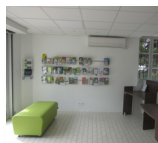
Audit et obtention de la marque QUALITE
TOURISME™

JANVIER



Salon du tourisme de Pampelune

FEVRIER



Ouverture après rénovation du bureau de
Lit et Mixe

AVRIL



Ouverture après rénovation et extension
du bureau de Léon

JUIN



1ère permanence du Van'iti

JUILLET



Obtention de la catégorie 1 d'Office de
Tourisme de France

AOUT

QUALITÉ



» MARQUE QUALITE TOURISME™

➔ **Volonté du comité direction et objectif principal** de l'équipe de ces 2 premières années d'existence, l'Office de tourisme communautaire s'est vu, dès début janvier 2015, attribué la marque Qualité Tourisme.

Synonyme de récompense du travail accompli, de professionnalisation et de reconnaissance des services fournis, Qualité tourisme est accordée pour 5 ans. La marque n'est pas pour autant une fin en soi, seulement une marche de progression vers le futur.

➔ Soucieux de l'amélioration continue de nos prestations et afin de répondre au mieux aux attentes de la clientèle, le service accueil a mis en place une enquête de satisfaction portant sur les services de l'Office de tourisme. Le service accueil recueille et traite également les réclamations déposées tout comme les suggestions orales et écrites. Un plan d'actions correctif permet de donner une suite à ces remarques.

➔ **Second objectif affiché** : la catégorie 1 obtenue en août. Un Office de tourisme classé en catégorie 1 est une structure entrepreneuriale affirmée. Elle fédère les professionnels, contribue à développer l'économie touristique et bénéficie de flux touristiques importants. Elle a un positionnement marketing affirmé et a mis en place un service d'écoute clientèle. Enfin la structure est engagée dans une démarche qualité et évalue sa performance.

- 464 questionnaires de satisfaction collectés au comptoir
- 89% de clients satisfaits des services de l'OT
- 7 réclamations écrites
- 9 visites de classement de meublés de tourisme

» Montée en qualité des bureaux d'information touristique



Léon

Lit et Mixe



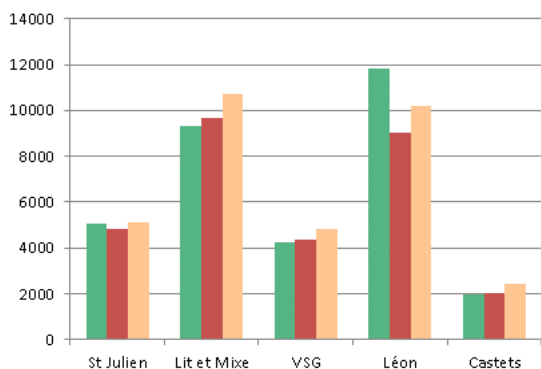
ACCUEIL INFORMA- TION



» ACTES DE RENSEIGNEMENTS AU GUICHET

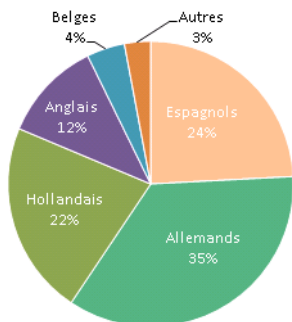
Devant la multiplication des solutions offertes aujourd'hui pour obtenir des informations, les clients de l'office de tourisme sont de plus en plus exigeants.

Ils attendent avant tout des conseils précis et personnalisés, correspondant à leurs attentes particulières.

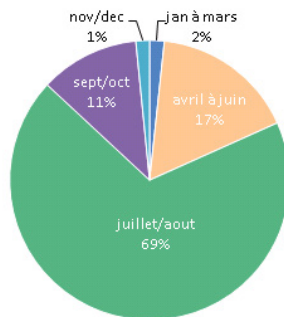


32 424 actes de renseignements
+6.6% par rapport à 2014
fréquentation à 84% française

ORIGINE DES VISITEURS ETRANGERS



PERIODE DE FREQUENTATION



➔ Un métier qui évolue d'année en année avec la prédominance de l'information numérique. Notre métier n'est plus le même aujourd'hui qu'il y a 10 ans. Nous devons répondre aussi bien à un accueil physique que numérique de qualité.

- 5079 demandes d'informations par téléphone
- 720 brochures envoyées par courrier
- 2500 lectures de brochures numériques
- plus de 600 mails envoyés

» L'INFORMATION HORS LES MURS

Partant du constat que seuls 2 touristes sur 10 poussent les portes de l'office de tourisme, nous sommes allés à leur rencontre. Marchés et têtes de plage ont donc vu l'arrivée du **Van'iti** ou office de tourisme mobile. Un outil en devenir que nous avons voulu comme un marqueur identitaire du territoire, esprit d'évasion et de liberté...



1 225 actes de renseignements
38 permanences

Marché de Linxe, de Contis plage, marchés de producteurs de pays, plage de Saint-Girons, Contis, Cap de l'Homy

PROMOTION



» PROMOTION NUMERIQUE

111 094 visiteurs
91 078 visiteurs uniques
3'20 en moyenne passées sur
le site
90% des visiteurs sont français

7 872 fans Facebook
356 publications
20 689 likes
1 456 commentaires

17 068 connexions wifi
6 400 utilisateurs uniques

➔ **Fréquentation en hausse** pour www.cotelandesnaturetourisme.com et sa 2ème année d'existence. Pic de fréquentation en juillet et août avec 55 351 visiteurs, soit 49% du total de l'année. Une fréquentation essentiellement française.

➔ **La page Facebook** s'impose aujourd'hui comme un élément essentiel de la communication numérique. Elle permet notamment de générer un intérêt régulier pour notre territoire.

➔ **Service toujours gratuit** et hautement apprécié, **l'accès wifi** est disponible sur nos 5 bureaux d'information touristique et à Lévignacq.

» SUPPORTS DE COMMUNICATION PRINT

L'ensemble des supports de communication "papier" ont été reconduits pour 2015. Malgré la prédominance de la communication numérique, ces outils restent **indispensables**.

Nouveauté: le guide animations a été scindé en plusieurs éditions couvrant différentes périodes afin d'être plus réactif quant aux annulations et modifications diverses.



48 000 brochures CLNT distribuées

» ACTIONS DE PROMOTION

- ➔ Salon du tourisme grand public NAVARTUR
Pampelune du 20 au 22 février 2015
- ➔ Campagne de publicité SUD OUEST
- "le Mag": parution les 9, 16 et 30 mai 2015 dans les éditions des départements des Pyrénées Atlantiques, Lot et Garonne, Gers, Landes. Format 1/2 page.
- campagne web sur www.sudouest.com du 27 avril au 3 mai 2015
- ➔ El Diario Vasco:
- supplément Aquitania le 22 mars 2015. Format page entière, rédactionnel.
- ➔ Escale atlantique
5 pages dédiées, rédactionnel.
- ➔ France Bleu Gascogne
Diverses participations à différentes émissions: carte postale, le spot du jour...
- ➔ Collaboration avec le CDT des Landes: blog Landes Style, articles de presse

On parle aussi beaucoup de Côte Landes Nature dans la presse grand public (Figaro magazine par exemple) et dans presse spécialisée, via nos partenaires: Palika Lodge, le Colvert, la Téouleyre, Verre Atlantique, les bateliers du Courant d'Huchet... et bien d'autres encore...

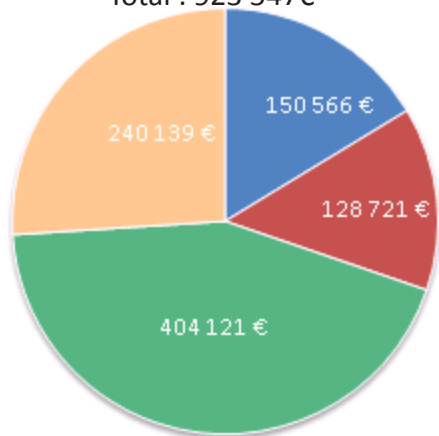
FINANCES



» BUDGET DE FONCTIONNEMENT 2015

Dépenses 2015

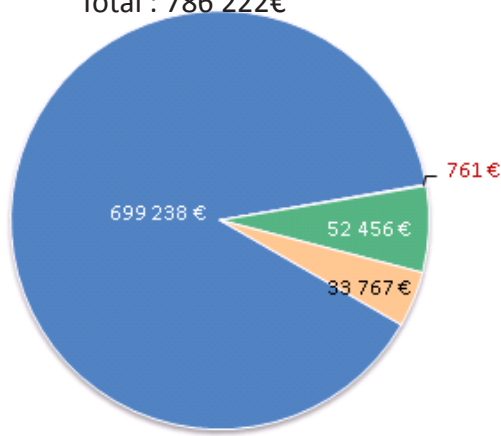
Total : 923 547€



- Plages
- Navettes
- Frais de personnel
- Frais divers de fonctionnement

Recettes 2015

Total : 786 222€



- Taxe de séjour
- Subvention exceptionnelle
- Commercialisation
- Autres produits

Résultat reporté :	+231 616€
Résultat de l'exercice:	-137 325€
Résultat 2016 (provisoire):	+94 291€

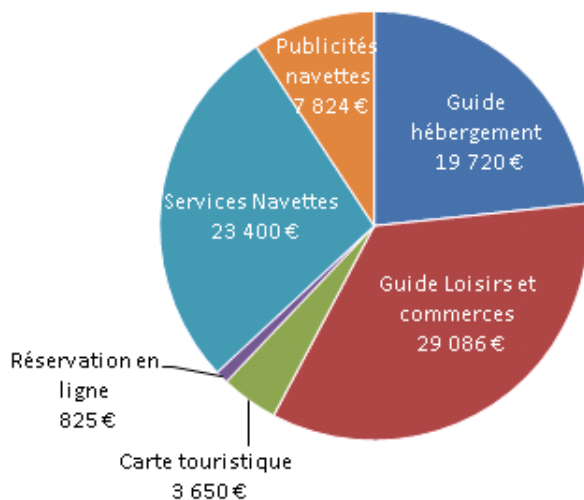
» COMMERCIALISATION

Que ce soit par la vente de packs publicitaires à nos partenaires ou la vente du service navettes aux hébergeurs, les recettes de nos produits commercialisés restent **équilibrées** d'une année sur l'autre.

Le nombre de partenaires "hébergeurs" est en légère diminution: 191 en 2015 contre 219 en 2014. Les partenaires "loisirs et commerces" sont pour leur part en augmentation: 215 en 2015 contre 199 en 2014.

13 partenaires ont utilisé le service de réservation en ligne Résadirect représentant ainsi 14 locations meublées, et 1 camping. Deux campings et 1 hôtel ont pour leur part choisi l'option de la passerelle de leur système de réservation en ligne vers Résadirect.

Recettes commerciales 2015



» TAXE DE SÉJOUR

La saison 2015 a bénéficié d'une météo favorable, propice à la fréquentation du territoire. Malheureusement, l'exonération de la taxe de séjour pour les mineurs a entraîné une baisse sensible des perceptions de taxe de séjour.

	2014	2015	Evolution
Castets	18 390,78€	15 398,7741€	-16,27%
Léon	157 909,74€	144 964,42€	-8,20%
Lévignacq	1 151,48€	943,36€	-18,07%
Linxe	23 032,86€	22 682,82€	-1,52%
Lit et Mixe	142 249,49€	137 803,74€	-3,13%
St Michel Escalus	7 805,63€	7 637,41€	-2,16%
St Julien en Born	118 107,47€	128 726,49€	8,99%
Taller	656,92€	1 805,21€	174,80%
Uza	2 188,88€	1 520,20€	-30,55%
Vielle St Girons	278 471,29€	257 867,94€	-7,40%
total	749 964,54€	719 350,30€	-4,08%

	Nombre de nuitées		Taxe de séjour perçue	
	2014	2015	2014	2015
janvier	1 407	3 150	1 260,00€	2 414,80€
février	1 548	2 093	1 422,00€	1 683,97€
mars	2 145	7 074	1 871,00€	5 449,33€
avril	11 145	21 769	8 328,00€	14 782,50€
mai	31 510	44 111	20 839,00€	27 850,42€
juin	113 958	90 345	70 090,00€	56 860,12€
juillet	256 925	282 147	151 844,00€	170 253,80€
août	590 673	478 998	353 374,00€	287 627,26€
septembre	125 922	205 254	73 748,00€	126 159,37€
octobre	56 557	8 681	34 263,00€	5 720,08€
novembre	52 557	14 957	31 690,00€	13 078,07€
décembre	1 408	13 945	987,00€	7 470,58€
total	1 245 286	1 172 524	749 716,00€	719 350,30€

NAVETTES



Depuis trois ans, l'Office de Tourisme gère ce service qui fait l'unanimité auprès des touristes et autochtones tout comme des partenaires hébergeurs. Les dix communes du territoire bénéficient d'un trajet estival vers les plages de Côte Landes Nature. Les lignes 1 et 2 sont devenues la ligne 12 en 2015.

Nombre de voyageurs transportés

		2013	2014	2015
Ligne 1	St Julien - Contis plage	16 200	14 837	
Ligne 2	Lit et Mixe - Cap de l'Homy	21 435	18 924	
Ligne 12	Contis plage - Cap de l'Homy par St Julien et Lit et Mixe	--	--	29 768
Ligne 3	Léon - St Girons plage	10 873	13460	14 668
Ligne 4/4.1	Taller - Linxe - Escalus - St Girons plage	1 759	2 796	2 593
total		50 267	50 017	47 029



PLAGES



» NETTOYAGE DES PLAGES

☞ L'Office de tourisme communautaire assure par convention avec le Conseil départemental, une partie du financement du **nettoyage sur les 30 kilomètres du littoral de Côte Landes Nature**.

Notre zone de compétence littorale nécessite la mise en œuvre, tout au long de l'année, d'importants moyens techniques de nettoyage.

La quantité de déchets collectés, transportés et traités sur le littoral landais ne cesse d'augmenter. La moyenne annuelle de 2006 à 2012 s'élevait à 13 000 m³, elle est passée à 20 000 m³ ces trois dernières années. Les charges de l'Office de tourisme pour ce poste important dans notre budget sont passées de 120 000€ en 2013 à 135 000€, à cause des grandes tempêtes de 2014.

Nous maîtrisons peu cette situation et devons, malgré tout, poursuivre dans cette démarche de valorisation de nos espaces naturels.

A noter l'opération estivale du Conseil départemental « I love ma plage » dont

nous sommes partenaires et qui permet de mieux faire connaître les efforts réalisés pour préserver notre littoral.

» QUALITÉ DES EAUX

☞ L'Office de tourisme communautaire finance les analyses réalisées par le Laboratoire Départemental dans le cadre du suivi de la **qualité de nos eaux de baignades**.

Ce sont plus de 120 analyses qui sont réalisées en période estivale sur Côte Landes Nature sur :

- Cinq plages océanes : Contis, Le Cap de l'Homy, St Girons-plage, Arnaoutchot et la Lette blanche.
- Deux plages lacustres : Vielle/lac et lac de Léon.

A noter quelques petits soucis de qualité pour les plages lacustres lorsqu'il y a une conjugaison des paramètres de fortes chaleurs/fréquentation et/ou de gros orages. Pour les plages océanes, les résultats sont très bons.

Le coût de financement de ces analyses représente 19 450 € pour l'année 2015.



CÔTE LANDES NATURE TOURISME

Le BONHEUR a nos COULEURS



Réserve naturelle du Courant d'Huchet

Sur A63 sortie 12 en direction de Castets

Bureaux d'Information Touristique

Gare de péage de Castets

Plages surveillées

CÔTE LANDES NATURE TOURISME

Office de Tourisme Communautaire "Catégorie I"

201, route des Lacs
40170 SAINT-JULIEN-EN-BORN
Tél. : 05 58 42 89 80

contact@cotelandesnaturetourisme.com
www.cotelandesnaturetourisme.com



Réservez votre séjour sur
www.cotelandesnaturetourisme.com

Rejoignez-nous sur les médias sociaux



Crédit photos : Côte Landes Nature Tourisme