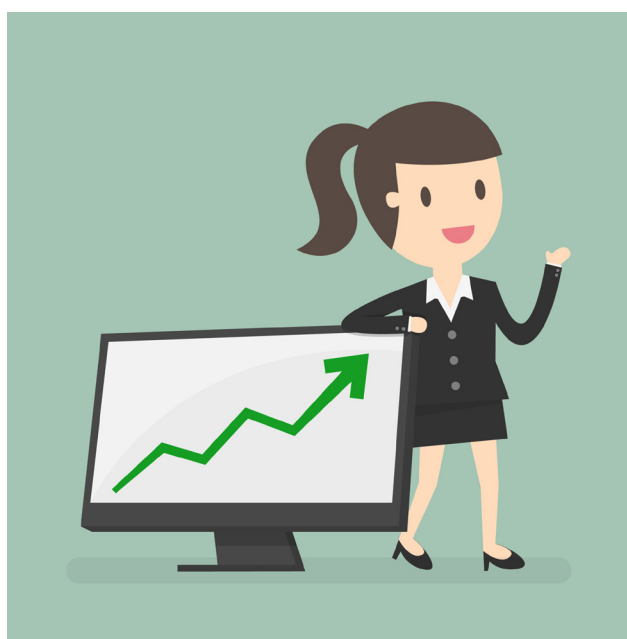


LE RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017



SOMMAIRE

1. Identité	page 3
2. Tendances 2017	page 4
3. Fréquentation physique	page 5
4. Qualité	page 7
5. Promotion	page 8
6. Finances	page 10
7. Commercialisation	page 12
8. Navettes	page 13
9. Plages	page 14
10. Chantiers 2018	page 15



CARTE D'IDENTITÉ DE CÔTE LANDES NATURE TOURISME

Statut

Office de tourisme communautaire
Etablissement Public à caractère
industriel et commercial (EPIC)
sa gestion comptable est sous la
responsabilité du percepteur de la
Trésorerie de Castets

Comité de direction

composé de 14 élus communaux

5 socio professionnels

5 responsables associatifs

Président : M Yves Saint-Martin
(maire de Taller, vice -président de
Côte Landes Nature)

Vice président : M Jean Watier
(association touristique de Lit-et-
Mixe)

représente

10 communes

Castets

Léon

Lévignacq

Linxe

Lit-et-Mixe

Saint-Julien en Born

Saint-Michel-Escalus

Taller

Uza

Vielle-Saint-Girons

En 2018
Changement de statut :
passage en SPIC
(service public
industriel et
commercial)

4 Bureaux d'Information
Touristique ouverts à l'année :
Castets | Léon | Lit-et-Mixe
Saint-Julien-en-Born

MISSIONS

- 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 transports touristiques
- nettoyage des plages du territoire
- suivi de la qualité des eaux de baignade des plages

UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS

10 salariés permanents à temps plein
dont 1 directeur

1 saisonnier d'avril à septembre
4 saisonniers en juillet et août

Toute l'équipe à l'exception du directeur et de la responsable administrative est intégrée au planning d'accueil et participe à l'accueil touristique, physique, téléphonique ou numérique. Chaque membre dispose de temps «back office» afin de lui permettre de mener à bien les missions spécifiques qui lui sont confiées.

En 2017

<Une moyenne de 24h de
formation par salarié.

<Cursus individuel de
formation en langues.

MONDE & FRANCE

Le tourisme mondial s'est offert en 2017 sa plus belle année depuis sept ans grâce à la reprise économique, Europe en tête.

En effet, l'année 2017 a enregistré la croissance la plus forte depuis 2010, avec un bond de 7 % du nombre de touristes dans le monde par rapport à 2016, selon l'Organisation mondiale du tourisme (OMT).

A noter : en 2017, près de 89 millions de visiteurs étrangers ont séjourné en France ; meilleure performance depuis dix ans.

Selon l'INSEE la fréquentation touristique de la France devrait atteindre des records (les chiffres

officiels ne sont pas encore disponibles) et conserver la tête du tourisme mondial.

Après une année 2016 difficile, la France reprend donc des couleurs, une bonne nouvelle pour les professionnels mais surtout pour l'économie au sens large.

Bon à savoir : le gouvernement mettra en place en 2018 une politique de développement du secteur touristique afin de conforter la France en tant que leader mondial du tourisme. Les travaux ont déjà commencé.

EN NOUVELLE AQUITAINE

Selon les premiers bilans de l'INSEE, la fréquentation touristique (de mai à septembre) pour la Nouvelle-Aquitaine a augmenté, en 2017, de 2,1 %. C'est moins que le niveau national (+ 4,6 %) mais la région reste une destination prisée des touristes au niveau national, notamment grâce à ses campings.

Avec 41 millions de nuitées enregistrées durant la saison 2017, la région est la deuxième la plus attractive pour les touristes au niveau national, juste derrière l'Occitanie, mais devant l'Île-de-France.

Cette saison 2017 est donc meilleure que celle de 2016, mais la hausse en Nouvelle Aquitaine est moindre qu'en France métropolitaine, tirée par l'Île-de-France (+ 11,4 %) qui reconquiert des touristes perdus en 2016 en raison des risques d'attentats.

Sans surprise, les départements côtiers attirent les trois-quarts de la fréquentation touristique. Arrivent en tête la Charente-Maritime avec plus de 9 millions de nuitées, devant la Gironde (8,8 millions) et les Landes (8,4 millions).

DANS LES LANDES

La tendance à la fin de la haute saison s'avère plutôt bonne : 77% des professionnels landais sont satisfaits voire très satisfaits de la fréquentation de la haute saison. Ce bilan positif est partagé par la majorité des filières touristiques. Bien que l'indice de satisfaction soit plus favorable sur le littoral (79%). 58% des acteurs touristiques de l'intérieur du département sont satisfaits de la fréquentation de la haute saison. Par rapport à 2016,

50% des acteurs touristiques estiment que la fréquentation a été équivalente, 22% la jugent supérieure et 27% donnent un indice de satisfaction inférieur.

Cette tendance se confirme par les chiffres officiels de l'hôtellerie de plein air : avec 6,2 millions de nuitées, la fréquentation des campings est en hausse de 7% par rapport à 2016, soit 403 000 nuitées de plus. Si la haute saison est plus que satisfaisante, l'HPA

enregistre également une très bonne fréquentation en avant saison avec +25%.



FRÉQUENTATION PHYSIQUE

34 022 contacts
soit -10% par rapport à 2016*

Les chiffres suivants tiennent compte de la fermeture du bureau de Vielle-Saint-Girons.

	Courrier envoyés	E mail	Téléphone	Actes de ren- seignements- Guichet	Van'iti	total
2017	475	459	3 735	27 102	2 251	34 022
2016	631	499	4 240	30 398	2 078	37 846
2015	720	626	5 079	29 411	1 225	37 061

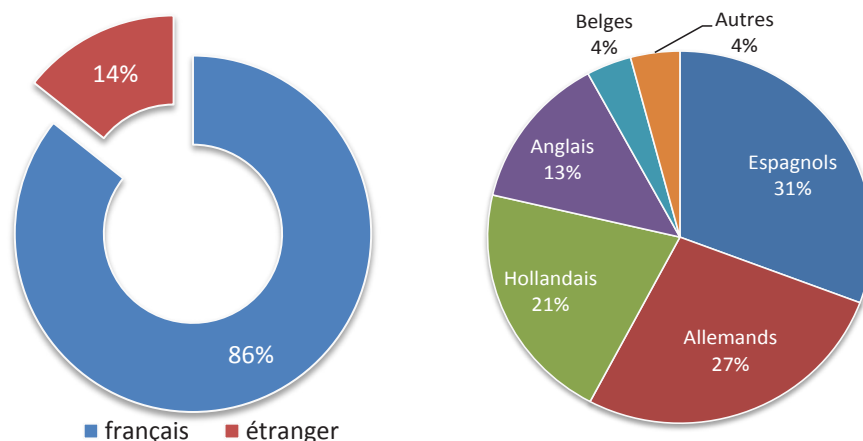
Actes de renseignements par BIT**

	Castets ↑ + 4,5%	Léon ↓ -8%	Lit-et-Mixe ↓ -7,5%	Saint-Julien en Born ↑ +8,2%	Van'iti ↑ +8,3%	total ↓ - 3,4%
2017	1 835	11 488	8 701	5 078	2 251	29 353
2016	1 758	12 469	9 413	4 680	2 078	30 398
2015	1 988	11 831	9 300	5 067	1 225	29 411

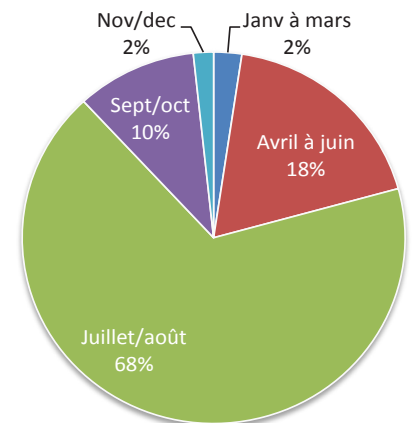
*A nombre de bureaux d'information touristique ouverts équivalents

** Un acte de renseignement correspond à un contact soit une famille renseignée = 1 contact

Origine des visiteurs physiques



Période de fréquentation des BIT



La part des visiteurs français / étrangers reste sensiblement équivalente à 2016.

Par contre, on observe une baisse globale de la fréquentation Allemande en 2017 soit -22% par rapport à 2016. La fréquentation Espagnole a, elle, augmenté de 4% par rapport à 2016.

La part de fréquentation espagnole représente à Léon 46% alors qu'à Lit et Mixe seulement 17%.

La part de fréquentation allemande représente à Léon 19% alors qu'à Lit et Mixe 38%.

FRÉQUENTATION DU VAN'ITI

	Linxe		Saint Girons Plage		Cap de l'Homy		Contis		total	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
en nombre de visiteurs	516	530	471	736	494	523	556	462	2 078	2 251
en nombre d'heures	105h	105h	27h30	32h30	32h30	30h	35h30	35h30	208h30	203h

Malgré une météo capricieuse, seules 3 présences ont dû être annulées. La fréquentation du Van'iti est en constante progression, la clientèle semble donc apprécier la démarche d'aller à ses devants et prend même l'habitude sur le chemin de la plage de s'informer des offres touristiques.



SERVICE WIFI

L'accès wifi gratuit est disponible à notre clientèle dans nos 4 bureaux d'information touristique et sur le centre de la commune de Lévignacq. C'est un service aujourd'hui ancré dans les habitudes des utilisateurs.

	Lit et Mixe	Léon	Saint Julien en Born	Lévignacq	Castets	total
connexions	10 114 (-15%)	4 193(+8%)	2 748 (=)	1 906 (+10%)	432(+37%)	19 393 (-5,6%)
utilisateurs uniques	3 067 (-18%)	1 677 (+1%)	901 (-17%)	435 (-13%)	125 (-41%)	6 205 (-7,5%)

FRÉQUENTATION DES PRINCIPAUX LIEUX DE VISITE DE CÔTE LANDES NATURE

En nombre de visiteurs

Phare de Contis : 20 184

Musée des Landes d'Antan de Lit et Mixe : 4 597

Réserve Naturelle du Courant d'Huchet (visites guidées) : 16 174

Les bateliers du Courant d'Huchet : 19 356

Ferme Camdelan (Nouveau !) à Saint-Julien-en-Born : 5 224



SATISFACTION



Marqué QUALITÉ TOURISME™ depuis 2015, l'Office de Tourisme est en constante recherche d'amélioration et de satisfaction client.

L'écoute client est donc un chapitre important pour l'ensemble de la structure, ce-lui-ci comprend:

- les réclamations = en 2017, 6 ont été déposées et traitées dans nos BIT
- les suggestions écrites = 8 ont été complétées (des formulaires sont à disposition)
- les remarques orales = 113 ont été collectées par l'équipe et seront traitées en effectuant un suivi auprès des organismes compétents.

Un questionnaire de satisfaction est également à disposition de la clientèle dans les 4 bureaux d'information touristique, toute l'équipe incite également la clientèle à bien vouloir le compléter.

En 2017, 193 questionnaires ont été dûment remplis :

94% des répondants se disent globalement très satisfaits des services de l'Office de Tourisme, 6% sont satisfaits. Il leur était également demandée leur impression sur le temps d'attente, la documentation à disposition, l'amabilité de leur interlocuteur... en moyenne 98% des répondants sont très satisfaits.

Ce questionnaire permet également de collecter quelques données sur la typologie de nos clients, d'où viennent-ils, où sont-ils hébergés... éléments indispensables à l'élaboration de la stratégie globale.



LABELS

L'office de tourisme, relais du CDT Landes dans le déploiement du label Assiettes de pays et de la marque Accueil Vélo/Véلودyssée, accompagne ses partenaires en vue de leur obtention. Visites de contrôle, commission d'attribution autant de missions réalisées par CLNT.

Label Assiette de Pays

- Ferme Lesca à Castets
- Les Forges à Castets
- La Ferme Tenoy à Léon
- Les Genêts du Vignacq à Lévignacq
- Les 2 Anes à Linxe
- L'Estanquet à Lit-et-Mixe
- Le Fin Bistrot à Lit-et-Mixe
- L'auberge du Born à Saint-Julien-en-Born
- Le Cottage à Uza



Le nombre d'Assiettes de Pays vendues varie selon les restaurants, le record de 2 654 est atteint par le restaurant l'Estanquet.

L'adhésion à ce label offre une promotion et une visibilité supplémentaires aux restaurateurs souhaitant mettre en avant des valeurs d'authenticité et de savoir-faire.

Marque Accueil Vélo/Véلودyssée

- Hôtel du Lac à Léon
- Brooks Bike à Saint-Julien-en-Born **NOUVEAU**
- Camping Lous Seurrots à Saint-Julien-en-Born
- Domaine du Cayre à Saint-Michel-Escalus
- Camping L'Océane à Vielle-Saint-Girons
- Camping La Jaougotte à Vielle-Saint-Girons
- Les BIT de Saint Julien-en-Born, Lit-et-Mixe et Léon



Ces partenaires répondent à un référentiel propre à leur catégorie socio-professionnelle. Démarche volontaire, l'adhésion à cette marque offre une visibilité plus importante auprès de la clientèle à vélo.

LES SUPPORTS PAPIER

Le Magazine (avec livret hébergement) 48 pages magazine + 36 pages hébergement 174 partenaires	11 000 ex.
L'annuaire 76 pages 191 partenaires	15 000 ex.
Carte touristique 13 partenaires achat partenaires	10 000 ex. 2 000 ex.
Guides animations (4 éditions d'avril à septembre)	12 200 ex.
Carte des pistes cyclables	2 000 ex.
Livret hébergement en Espagnol	500 ex.
Kit media (impression interne)	500 ex.

Nouveau en 2017

Le Magazine avec plus de contenus, de visuels mais aussi plus de proximité. Des portraits, des expériences, un ton plus personnel permettant ainsi au lecteur de s'immerger pour une projection de ses futures vacances !

Nouveau format, nouveau concept.

Volonté de proposer une carte destinée à valoriser notre destination en mettant en avant nos atouts. Cette carte a été totalement réalisée par une graphiste, dotée d'illustrations représentant les lieux emblématiques de CLN.

LES ACTIONS

Participation aux actions du club littoral regroupant les Offices de Tourisme de la côte landaise : promotion du blog «Landes Style», action commune «destination Atlantique» vers l'Allemagne.

Salon de Pampelune (24 au 26 février) en collaboration avec Mimizan

Diario Vasco et Diario Navarra

SORTIE MARS 2017

Supplément « Aquitania » de 64 pages tiré à 230 000 exemplaires.

Réalisation d'une page entière dédiée à CLNT et ses incontournables, les hébergements et la restauration. Cette page nous a également servi de support lors du salon Navartur de Pampelune.

Parution sur le dossier de presse du CDT Landes

Promotion de notre territoire avec :

- Les packs séjours
- Festival du cinéma de Contis
- Festival Jazz Manouche KARAVAN
- Huttoxia hébergement Glamping

Accueil journaliste

Magazine et site web Le monde du Camping Car

Visite de la Réserve Naturelle du Courant d'Huchet + Nuitée au Col Vert à Vielle-Saint-Girons.

ET AUSSI...

1 vidéo de
promotion de
1'50
de la destination

A VOIR ET
REVOIR

Photothèque CLNT
Fin du reportage
photos, 5 journées
s'ajoutent aux 10
réalisées en 2016
+1500 clichés

NUMÉRIQUE

Site web

139 179 sessions soit 103 455 visiteurs uniques. Le nombre de visiteurs uniques est en légère baisse mais le nombre total de pages vues en hausse.

La fréquentation du site est essentiellement française et le pic de fréquentation en juillet.

Le top 5 des pages les plus fréquentées : agenda, marchés, campings, navettes, locations.

En 2017, le site a subi un grand rafraîchissement. Des couleurs actuelles et plus tendances s'affichent désormais lui donnant ainsi un petit coup de jeune. Le territoire n'en est que plus mis en valeur donnant ainsi à nos clients l'envie de le découvrir.

103 455 visiteurs uniques
-2% par rapport à 2016



Facebook

8 837 fans

+7% par rapport à 2016 ou + 630 fans

183 publications selon le calendrier éditorial pré-établi

8 022 réactions et 587 commentaires

Facebook fait partie des réseaux sociaux les plus fréquentés et plus puissants. Le positionnement de CLNT sur cet outil sert à renforcer et valoriser le territoire.

Instagram

508 abonnés

+ 359 abonnés

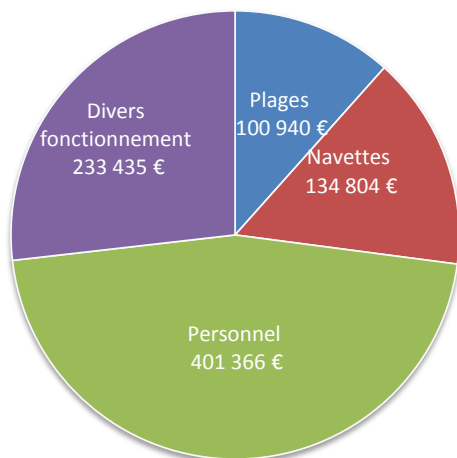
9 717 likes

CLNT est aussi présent

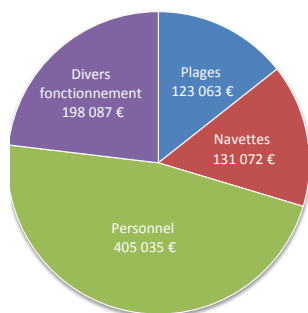
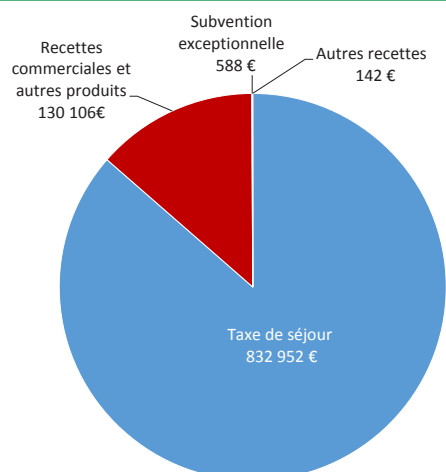


BUDGET DE FONCTIONNEMENT

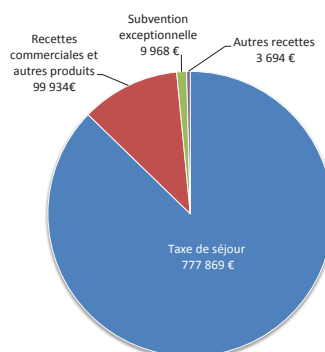
Dépenses 2017



Recettes 2017



Dépenses 2016



Recettes 2016

Résultat reporté 2016	49 225 €
Resultat (provisoire) de l'exercice	89 045 €
Résultat 2017*	138 270 €

La répartition des recettes de l'Office de tourisme ne varie pas depuis sa création avec plus de 85 % de revenus issus de la collecte de la taxe de séjour. L'année 2015 avait vu nos recettes sensiblement impactées par l'exonération de cette taxe pour les mineurs alors qu'auparavant les plus de 13 ans étaient assujettis. Une perte nette évaluée alors à 9% de notre budget soit environ 65 000 € par an.

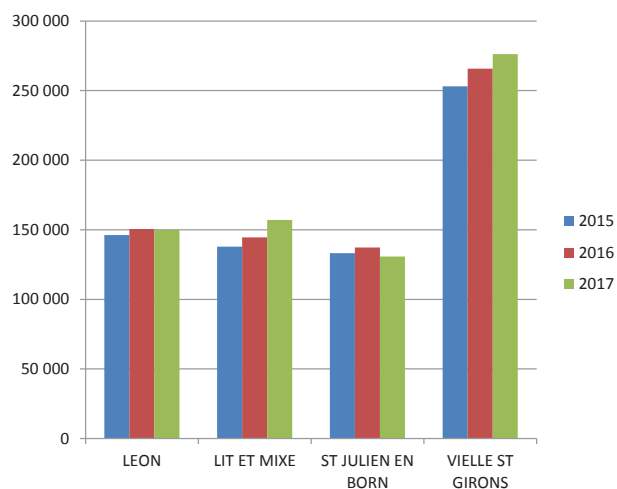
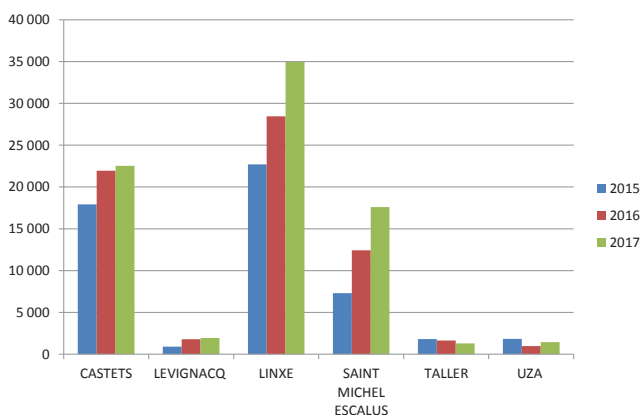
Révision des tarifs dans les limites légales et optimisation continue de la gestion du système de collecte permettent dès cette année de compenser ce manque à gagner. Ces résultats permettent également de valider l'attractivité continue de notre territoire avec de moins en moins d'impact de la météo hormis sur les ailes de saison (printemps et automne).

Les recettes « commerciales » de l'Office de Tourisme sont également en constante augmentation. Les différents produits proposés, comme les régies publicitaires pour nos partenaires privés mais également les ventes de cartes et la billetterie pour nos visiteurs, fonctionnent bien.

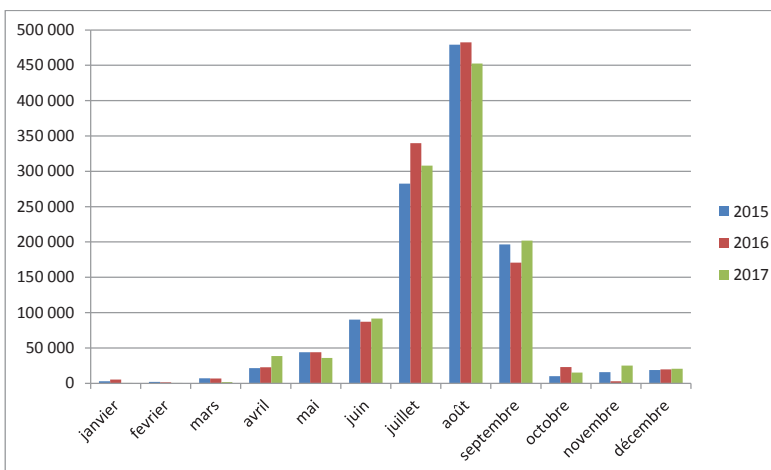
Nous conservons une démarche prudente quant à nos dépenses qui se maintiennent globalement et même diminuent pour les charges de personnel. A noter que chaque année depuis sa création, l'Office de Tourisme a optimisé son réseau de navettes estivales de plages ainsi que les lignes de bus vers les gares SNCF.

TAXE DE SÉJOUR

Répartition par commune - Taxe de séjour perçue



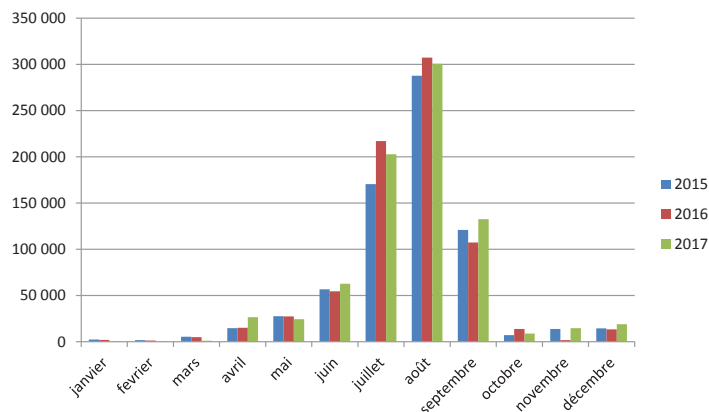
Répartition mensuelle - Nombre de nuitées



1 192 488 nuitées en 2017
 1 191 196 nuitées en 2016
 1 172 524 nuitées en 2015
 1 245 286 nuitées en 2014

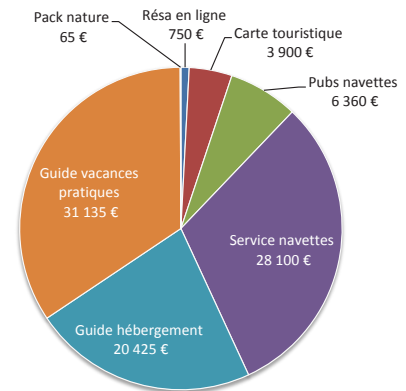
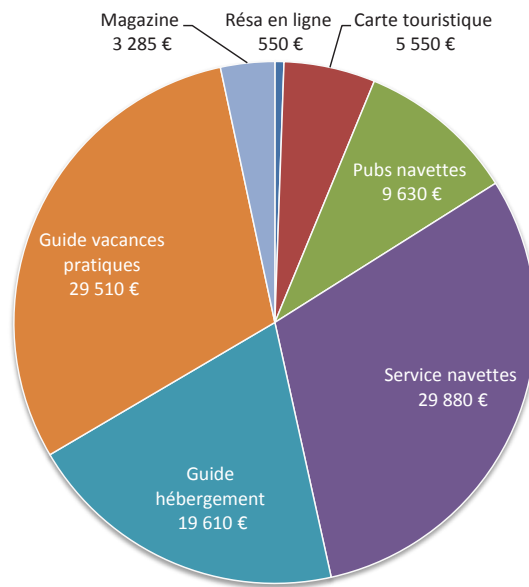
753
 hébergeurs
 pour 990
 hébergements
 recensés

Répartition mensuelle - Taxe de séjour perçue



916 télédéclarations saisies par les hébergeurs (+3,7%)
 913 déclarations saisies par nos services (+1,6%)
 119 paiements par carte bancaire (+35%)

Recettes commerciales 2017



Recettes commerciales 2016

L'année 2017 aura vu une augmentation de nos recettes commerciales relativement sensible. La commercialisation de nos diverses éditions (l'Annuaire, la carte touristique et le tout nouveau Magazine) a été boostée par l'appui de nouveaux outils de ventes tel le KIT média, plus clair et plus attractif. Les partenaires nous font de plus en plus confiance pour diffuser leurs différentes offres auprès de nos visiteurs.

Le service des navettes Ville-Plage reste plébiscité par nos partenaires hébergeurs qui peuvent profiter d'un arrêt du bus devant leur établissement ; et les différents partenaires qui ont un encart publicitaire sur les bus qui durant bénéficient d'une visibilité sur le territoire durant deux mois.



LIGNES ESTIVALES PLAGES

Cette année, les navettes estivales ont enregistré une fréquentation globale de 47 022 voyages, ce qui représente une hausse de la fréquentation de 0,62% par rapport à 2016 et une baisse de 2,97% à nombre de jours d'exploitation constants.

La météo estivale maussade n'est certainement pas étrangère à cette légère baisse.

Les Nouveautés 2017 :

Ligne 12 :

Suppression de l'arrêt chemin du Bosquet, remplacé par un arrêt au Camping Lacoussade.

Modification de l'arrêt Camping Les Dunes de Contis.

Ligne 3 :

Allongement du retour de 15 h de St Girons Plage vers Léon Lac 15 h 32 puis départ de Léon Lac 15 h 35.

Le retour de 19 h a également circulé toute la saison.

Cette année, Côte Landes Nature a confié à la RDTL la création de ses supports de communication.

Ligne 12 >> Contis/Saint-Julien-en-Born/Lévignacq/Uza/Lit-et-Mixe/Cap de l'Homy

2015	2016	2017
29 768 voyageurs	28 537 voyageurs	31 413 voyageurs
58 jours de fonctionnement	54 jours de fonctionnement	56 jours de fonctionnement
513 voyageurs/jour	528 voyageurs/jour	561 voyageurs/jour

soit +6% de fréquentation de 2016 à 2017 à nombre de jours d'exploitation constants,
63% de la fréquentation en août,
le dimanche est le jour le plus fréquenté,
Les bus de 14 h et 17 h sont les plus fréquentés.

Ligne 3 >> Léon/Saint-Girons plage

2015	2016	2017
14 668 voyageurs	16 039 voyageurs	13 945 voyageurs
58 jours de fonctionnement	54 jours de fonctionnement	56 jours de fonctionnement
253 voyageurs/jour	297 voyageurs/jour	249 voyageurs/jour

soit -16% de fréquentation de 2016 à 2017 à nombre de jours d'exploitation constants,
62% de la fréquentation en août,
Tendance identique à 2016 : vers Saint Girons 14 h 30 et 15 h 35 sont les créneaux les plus fréquentés,
vers Léon ce sont ceux de 17 h 05 et 18 h 30.

Ligne 4/4.1 >> Taller/Linxe/Saint-Michel-Escalus/Saint-Girons plage

2015	2016	2017
2 593 voyageurs	2 155 voyageurs	1 664 voyageurs
41 jours de fonctionnement	35 jours de fonctionnement	47 jours de fonctionnement
63 voyageurs/jour	61 voyageurs/jour	35 voyageurs/jour

soit -42,5% de fréquentation de 2016 à 2017 à nombre de jours d'exploitation constants,
56% de la fréquentation en août.

LIGNES VERS LES GARES SNCF

Ligne XL'R 44 Dax (SNCF) - Lit et Mixe = 699 voyageurs pour 18 jours d'exploitation (-1,53%/2016).

Ligne XL'R 45 Contis - Morcenx (SCNF) = 90 voyageurs pour 10 jours d'exploitation (-16,6%/2016).

NETTOYAGE DES PLAGES

L'Office de tourisme communautaire prend en charge, depuis sa création en 2013, le coût de cette prestation assurée globalement par le Conseil départemental sur l'ensemble de la côte landaise. Nous pouvons noter une baisse sensible de la charge de ce poste depuis les années 2014/2015 où le phénomène des grandes tempêtes avait impacté très fortement le tonnage de déchets collectés sur nos côtes.

Depuis l'an dernier, ce tonnage est en baisse constante sans véritable explication sur les raisons de cette baisse, son financement est ainsi moins lourd à supporter pour notre établissement.

A partir de 2018, du fait de modifications de textes légaux, cette charge sera supportée par la communauté de communes. Celle-ci financera ce poste avec une partie de la taxe de séjour comme c'était le cas pour l'Office de Tourisme.



QUALITÉ DES EAUX DE BAINNADE

L'office de tourisme continuera en 2018 de financer la prestation du contrôle des eaux de baignade pour l'ensemble des plages de Côte Landes Nature. Pas de changement notable pour 2017, le nombre de plages est resté identique aux années précédentes. A noter que ce poste de dépenses est un véritable plus dans la promotion de notre destination car nous bénéficions de résultats de grande qualité quant à la qualité de l'eau sur nos zones de baignade. Les autochtones comme nos visiteurs sont sensibles à cette démarche qui légitimise un peu plus, s'il en était besoin, notre positionnement Tourisme de Nature.

LES GRANDS AXES

- 1 Depuis l'année 2015, nous avons conventionné avec la Région Aquitaine (aujourd'hui Nouvelle Aquitaine), en partenariat avec l'Office de Tourisme intercommunal de Mimizan afin de percevoir un soutien technique et financier du Département et de la Région. L'année 2018 devrait voir l'accélération de ce processus dans le cadre de l'élaboration d'un plan de formations de nos prestataires de loisirs mais aussi dans le cadre du développement d'un Wifi territorial pertinent et performant. L'Office de Tourisme « Bisca/GrandsLacs » nous a rejoints cette année dans ce projet structurant que nous souhaitons rendre efficace sur un territoire élargi.
- 2 2018 sera l'année de naissance de nos premières rencontres des partenaires touristiques sur Côte Landes Nature. Prestataires privés, d'hébergements, de restaurations, de loisirs ... mais également nos partenaires institutionnels que sont les communes, la communauté des communes, le Comité Départemental, le Pays, la Région... L'occasion de lancer la saison en favorisant l'échange d'informations dans une ambiance conviviale. Réservez dès à présent votre soirée du vendredi 4 mai 2018 pour une manifestation que nous souhaitons rendre pérenne.
- 3 Dans le courant de l'année nous engagerons la rédaction du cahier des charges de notre futur site internet de destination. Difficile de suivre, au jour le jour, les évolutions dans ce domaine qui avance à l'allure d'un cheval au galop. Il est aujourd'hui temps, après 5 années de fonctionnement de notre outil actuel, de l'étalonner et dans la foulée de le moderniser.

Enfin il est agréable de se retourner sur le chemin accompli durant le quinquennat passé depuis la création de notre Office de Tourisme Communautaire sur Côte Landes Nature. La mise en synergie des compétences développées jusqu'en 2012 par nos OT associatifs, à partir des nouvelles missions confiées par notre communauté de communes, a favorisé des évolutions notables dans la professionnalisation de notre destination.

Nous avons précédé les obligations touristiques de la « Loi Notre », sans connaître la pression qu'ont subie nos confrères des territoires voisins ces deux dernières années. Nous pouvons, dès à présent, avec leur collaboration, fixer le cap d'une promotion commune de notre belle côte landaise, dont je n'ai pas besoin de vous rappeler le fort potentiel touristique.





contact@cotelandesnaturetourisme.com
www.cotelandesnaturetourisme.com