

RAPPORT D'ACTIVITÉS

www.cotelandesnaturetourisme.com

2020

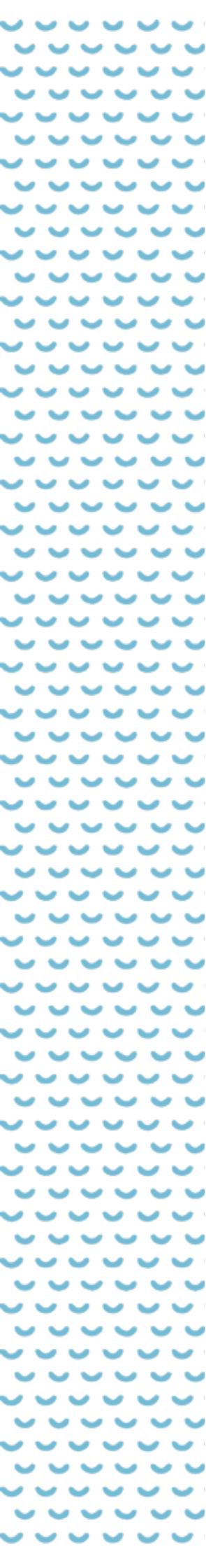




Le Sommaire

1. L'identité **page 5**
2. Le **territoire** en chiffres **page 6**
3. Cap sur la **Qualité** **page 7**
4. Les **partenaires** de la destination **page 8**
5. La **promotion** de la destination **page 12**
6. L'**accueil** et l'information **page 18**
7. La **mobilité** et les voies douces **page 20**
8. Les **finances** et la taxe de séjour **page 21**
9. Les **perspectives** 2021 et plus **page 23**





Abréviations

CLN : Côte Landes Nature

CLNT : Côte Landes Nature Tourisme

OT : Office de Tourisme

BIT : Bureau d'information touristique

SPIC : Service public à caractère industriel et commercial

CDT 40 : Comité départemental du tourisme des Landes

CRTNA : Comité régional du tourisme de Nouvelle Aquitaine

CD 40 : Conseil départemental des Landes

MONA : Mission des Offices de Tourisme de Nouvelle Aquitaine

NOTT : Nouvelle organisation touristique territoriale

ADN Tourisme : Fédération nationale des organismes institutionnels de tourisme

PDIPR : Plan départemental d'itinéraires de promenade et de randonnée

L'IDENTITÉ

de Côte Landes Nature Tourisme

L'Office de Tourisme communautaire a été créé en 2013, il est sous statut de **Service Public Industriel et Commercial** (SPIC) depuis 2018. Sa gestion comptable est placée sous la responsabilité du percepteur de la Trésorerie de Castets.



Représente 10 communes

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



3 Bureaux d'Information Touristique

ouverts à l'année

Léon | Lit-et-Mixe
Saint-Julien-en-Born (siège social)
(Castets jusqu'au 30 mai 2020)

Missions

Une convention d'objectifs est établie entre la communauté de communes et son Office de Tourisme communautaire. C'est la feuille de route de notre établissement.

- 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
- gestion de la taxe de séjour pour l'intercommunalité
- gestion des transports touristiques



CONSEIL D'ADMINISTRATION élu le 8 septembre 2020

composé de 14 élus communautaires
5 socio professionnels
5 responsables associatifs

Président : **M Thierry Gallea** - maire de Linxe, vice-président de Côte Landes Nature (a remplacé M Yves Saint Martin)

Vice président : **M Philippe Tarsol** - 2ème adjoint mairie de Vielle-Saint-Girons (a remplacé M Jean Watier)

Dates réunions de CONSEIL D'ADMINISTRATION

21 janvier - 25 février - 8 septembre - 24 septembre

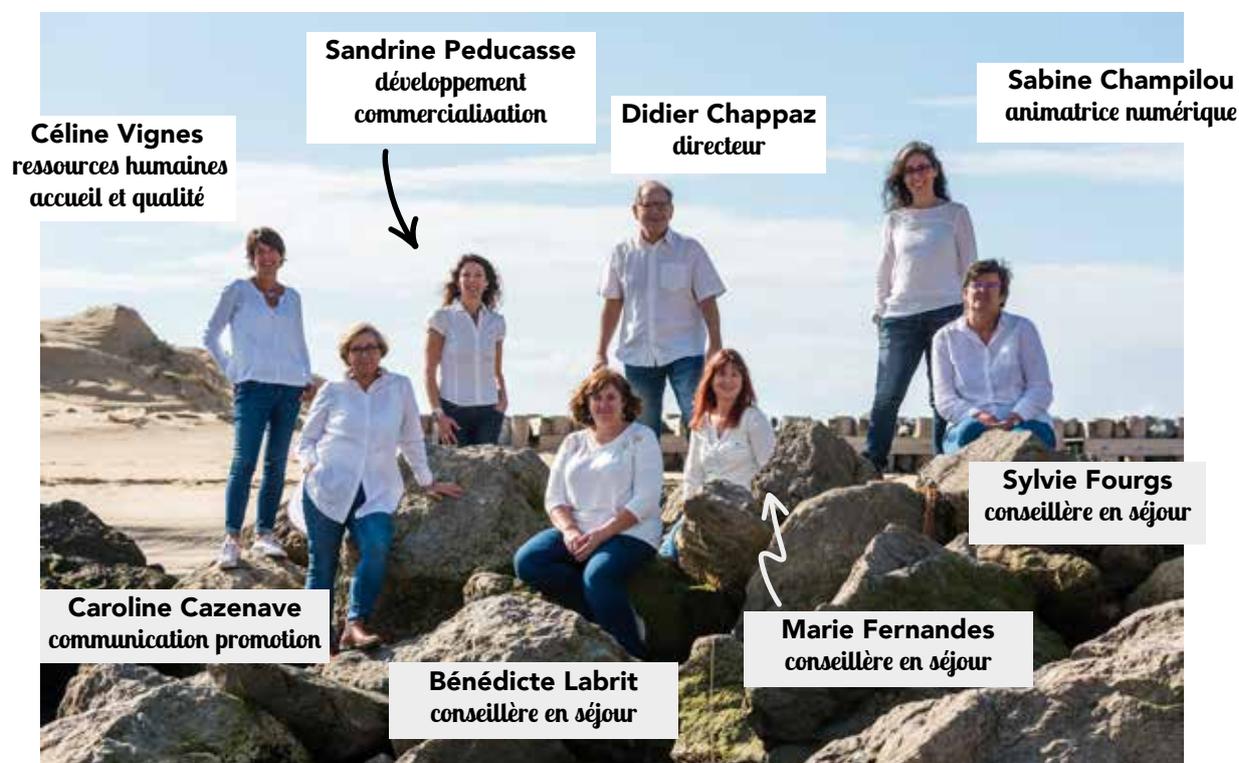
Les réseaux de l'Office de Tourisme



L'équipe Côte Landes Nature Tourisme

L'équipe de 9 permanents s'est vue amputée le 31 août de sa responsable administrative et financière, Raphaëlle Miremont, partie vers d'autres aventures. En attendant son remplacement, ses missions ont été réparties parmi les salariées présentes.

Les autres événements de 2020 :
Renfort d'un contrat saisonnier de 6 mois à partir du 1er avril puis décalé au 1er juin.
Renfort d'un contrat saisonnier à partir du 15 juin jusqu'au 31 août.
Renfort de 2 contrats saisonniers à compter du 1er juillet jusqu'au 31 août.



Le Président de Côte Landes Nature et le Président de Côte Landes Nature Tourisme ont tenu à rencontrer dès le mois d'août l'équipe de l'Office de Tourisme afin de faire connaissance.

Le président et le vice président de CLNT ont ensuite souhaité poursuivre en rencontrant individuellement chaque membre de l'équipe. Présentation leur a été faite du parcours, des missions et des aspirations professionnelles de chacune.



265 heures de formation

soit 5 jours/personnes
dont 52% réalisées en ligne

+50 heures de réunions
(internes et externes) dont 32% en ligne

Toujours dans une démarche d'amélioration continue, la professionnalisation du personnel reste un objectif majeur pour CLNT. Le plan de formation, établi dès janvier permet à chacun d'être plus performant dans ses missions propres (commercialisation, réseaux sociaux, développement durable...) mais également dans les missions communes (accueil, information).

LE TERRITOIRE

en chiffres



11 534 habitants en CLN
19 hab/km²



31 403 lits marchands
72% en campings



10 communes en CLN
3 communes labellisées Station Verte
2 communes Villes et Villages Fleuris



27 km de plages
4 plages océanes
1 plage naturiste
2 plages lacustres

607 km² de territoire
90% de forêt



3 Zones Natura 2000
1 Réserve Naturelle

300 km de cours d'eau
2 courants



1 Monument Historique Classé
7 Monuments Historiques Inscrits



31,4 km de Vélodyssée
60,45 km de pistes cyclables transversales



97,8 km de sentiers pédestres du PDIPR
2 voies vers Saint-Jacques de Compostelle



CAP SUR

la qualité !

Après l'audit de renouvellement de la marque QUALITE TOURISME™ en 2018, CLNT s'est conformée aux **visites mystères en juillet 2020**, étape désormais obligatoire pour conserver la marque.

L'équipe s'est donc vue à nouveau auditée par un cabinet spécialisé et mandaté afin de vérifier qu'elle se **conforme bien aux exigences de la marque**.

Le référentiel se découpe en plusieurs familles de critères : Savoir-faire et savoir-être, information communication, qualité de la prestation, confort et propreté, réassurance sanitaire et développement durable.



89,96%

**taux de conformité
atteint par CLNT**

3 BIT visités

**2h30 de débriefing
avec l'auditeur**

Les visites mystères se sont déroulées au mois de juillet, les 3 BIT ont été audités. L'accueil en vis à vis est bien sûr concerné mais également l'accueil via le téléphone, le mail ou encore la réponse courrier. Les réseaux sociaux ne sont pas oubliés, l'accueil doit être rapide, précis, de qualité.

Des tests sont également réalisés en langue étrangère. L'accueil s'entend également plus globalement car l'OT doit répondre à des critères tels que le confort et l'aménagement dans les BIT et leurs extérieurs (signalétique, fleurissement...).

Le résultat obtenu est tout à fait honorable, l'accueil de CLNT est de qualité. Toutefois, des pistes d'améliorations ont été données pour rester dans le démarche de progrès.



LES POINTS FORTS DES VISITES MYSTÈRES :

- éditions et site internet de qualité
- suivi de la e-réputation
- suivi des réclamations
- actions internes en développement durable
- actions de réassurance sanitaire



LES PARTENAIRES MARQUÉS QUALITE TOURISME™ :

Ecoles de surf Max respect (Contis et Vielle-Saint-Girons) - Yelloh Village Lous Seurrots (Saint-Julien en-Born) - Camping L'Océane (Vielle-Saint-Girons)

L'ENGAGEMENT QUALITÉ, LE FIL CONDUCTEUR DES ACTIONS DE L'OT !

En 2020, nous nous étions engagés à rester à l'écoute de nos clients, à offrir un accueil chaleureux, et en tant qu'expert de la destination des conseils personnalisés et des informations fiables et actualisées.

Ces engagements ont été mis à rude épreuve par la crise sanitaire...



Objectifs 2021 :

- transmettre aux saisonniers notre savoir-faire et savoir-être
- travailler sur le rapport d'audit des visites mystères
- travailler en mode processus

LES PARTENAIRES

de la destination

L'Office de Tourisme s'est attaché à garder le lien avec ses partenaires tout au long de l'année, malgré les périodes de fermetures au public des Bureaux d'Information Touristique.

Une communication accrue pour informer les partenaires des actions menées.

- ✦ Envoi de 5 newsletters
- ✦ Envoi régulier d'e-mails d'information
- ✦ Mise à jour régulière de l'espace pro du site web et insertions d'informations juridiques et légales
- ✦ Envoi numérique d'outils tels que protocole sanitaire.

Une mise à jour régulière des informations de nos partenaires et les événements organisés en Côte Landes Nature.

- ✦ Collecte et saisie des informations des professionnels sur le Système d'information touristique régional Tourinsoft
- ✦ Collecte et saisie des informations relatives aux fêtes et manifestations sur le site web
- ✦ Mise en avant régulière des ouvertures/fermetures des partenaires sur nos réseaux sociaux et de leurs services spécifiques (click and collect, drive, vente à emporter...).

Ils nous ont accompagnés en 2020


112
HÉBERGEURS
INDIVIDUELS


49
HÉBERGEURS
COLLECTIFS


357
PARTENAIRES

Castets	34
Léon	73
Lévignacq	4
Linxe	16
Lit-et-Mixe	61
Saint-Julien-en-Born	75
Saint-Michel-Escalus	11
Taller	2
Uza	2
Vielle-Saint-Girons	45
Hors territoire	30


76
PRESTATAIRES DE
LOISIRS


76
COMMERCES ET
SERVICES


44
RESTAURANTS ET
PRODUITS RÉGIONAUX

UN DISPOSITIF RÉGIONAL DÉNOMMÉ NOUVELLE ORGANISATION TOURISTIQUE TERRITORIALE, PERMET AUX TERRITOIRES DE NOUVELLE AQUITAINE DE BÉNÉFICIER D'UN SOUTIEN FINANCIER SUR PROPOSITION D'UN PROGRAMME DE STRUCTURATION TOURISTIQUE.

Depuis trois ans, Côte Landes Nature a signé cette convention en partenariat avec les communautés de communes des Grands Lacs et de Mimizan. Les trois Offices de Tourisme sont chargés de la mise en œuvre et du suivi du programme établi en commun et qui court jusqu'à la fin de l'année 2021.

Les axes en sont les suivants :

- ↳ **Accompagner** les filières professionnelles dans leurs mutations et favoriser l'émergence d'un réseau de partenaires élargi aux trois territoires: un Plan Local de Professionnalisation a été mis en place durant cet hiver 2020/2021 (retrouvez le programme sur [l'espace pro de notre site web](#))
- ↳ **Optimiser la notoriété** de nos destinations en partageant nos stratégies numériques (site internet et réseaux sociaux...) et en mutualisant nos outils de promotion (reportages photos et vidéos en commun...)
- ↳ **Moderniser** nos structures d'accueil des publics.



NOUVEAU EN 2020, L'OFFICE DE TOURISME A MIS EN PLACE UNE ACTION D'OBSERVATION QUI DONNE LIEU TOUS LES MOIS À COMPTER DU MOIS D'AVRIL À UNE NOTE D'ANALYSE

Les hébergeurs sont interrogés via un questionnaire sur l'état de leurs réservations pour la période passée et à venir, cette note de conjoncture combine ainsi des perspectives sur la quinzaine ou le mois suivant et un bilan de la période écoulée.

Cette note est envoyée par mail à tous les partenaires CLNT et permet ainsi à nos prestataires de pouvoir s'organiser au mieux pour d'accueillir dans les meilleures conditions leur clientèle.

La note d'analyse est complétée des tendances sur les territoires de Biscarrosse et Mimizan, permettant une comparaison toujours intéressante.



6 notes d'analyse envoyées
43 hébergeurs répondants en moyenne à chaque sondage

53% de taux d'ouverture de l'e-mailing

Objectifs 2021 :

- Reconduire l'étude de fréquentation
- Poursuivre le travail engagé dans le cadre du NOTT
- Note de conjoncture travaillée au niveau départemental

LES LABELS PERMETTENT AVANT TOUT DE BÉNÉFICIER D'UNE PROMOTION SUPPLÉMENTAIRE MAIS ÉGALEMENT D'INTÉGRER UN RÉSEAU SYNONYME D'ÉCHANGES D'EX-PÉRIENCES ET DE BONS PROCÉDÉS

RÉSEAU GOURMAND



Ce réseau fédère depuis 2019 un collectif de professionnels autour du thème de la gastronomie. Coordonné par le CDT des Landes, chaque ambassadeur du réseau répond à une charte dont les critères abordent, entre autres, l'attention portée à l'accueil, la valorisation des produits locaux et les circuits courts.

- Les **9 professionnels** CLN déjà dans le réseau :
- Ferme Auberge/Conserverie Tenoy à Léon
 - Ferme de Grit à Léon
 - L'Estanquet à Lit-et-Mixe
 - La Table du Marensin à Uza
 - L'armoire à conserves à Castets
 - Lou Gormand à Saint-Julien-en-Born
 - Boulangerie Desbieys à Linxe et Castets
 - Boucherie Martineau à Lit-et-Mixe et Castets
 - La COPA Dax à Castets

MARQUE ACCUEIL VÉLO/VELODYSSÉE

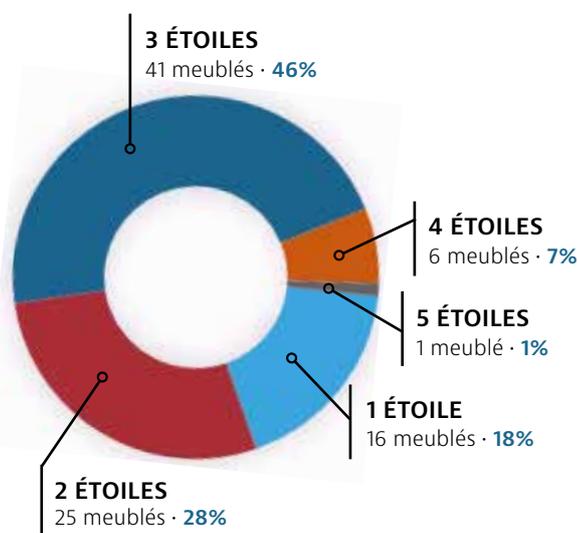


Côte Landes Nature est une destination idéale pour les cyclotouristes de par son réseau cyclable et la Véloodyssée reliant les stations du littoral.

Les **7 professionnels** CLN déjà dans le réseau :

- Hôtel du Lac à Léon
 - Le Chalet (Villa Souvenir) à Léon
 - Camping Lous Seurrots à Saint-Julien-en-Born
 - Camping L'Océane à Vielle-Saint-Girons
 - Camping La Jaougotte à Vielle-Saint-Girons
 - Brooks Bikes à Saint-Julien-en-Born
 - La cyclerie à Léon
- Les BIT de Saint-Julien-en-Born, Lit-et-Mixe et Léon sont également marqués.

L'ORGANISME ACCRÉDITÉ (ET PARTENAIRE DE CLNT) AU CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME EST LE CDT DES LANDES. L'OT L'ACCOMPAGNE LORS DES VISITES AFIN DE CONNAÎTRE LE PARC LOCATIF AINSI QUE LES PROPRIÉTAIRES QUI SOUHAITENT OBTENIR LE CLASSEMENT EN ÉTOILES.



RÉPARTITION DE CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME PARTENAIRES

En 2020



- 13 nouveaux classements de meublés de tourisme
- 1 labellisation Chambre d'Hôtes référence (La Maison du Courant à Contis)



- 1 labellisation SURF House Landes (Silver' Landes Surf Camp à Léon)

Bon à savoir

- 16 meublés labellisés Gîtes de France parmi nos partenaires
- 3 meublés labellisés Clévacances parmi nos partenaires

LA PROMOTION

de la destination

C'est une stratégie de communication bouleversée et modifiée à maintes reprises que l'Office de Tourisme a tenté de mettre en œuvre en 2020. Que ce soit par des actions mutualisées avec la destination Landes ou bien littorale, la poursuite de la mise en valeur de notre destination s'est tout de même poursuivie en mettant l'accent notamment sur les réseaux sociaux.

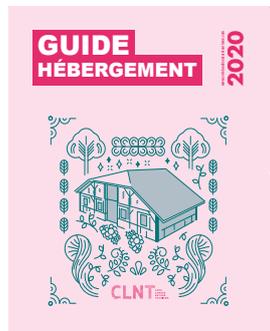
LES CIRCONSTANCES NOUS ONT CONTRAINT À PRENDRE CERTAINES DÉCISIONS ARBITRAIRES MAIS NÉCESSAIRES CONCERNANT **LES ÉDITIONS 2020**. A SAVOIR UN CALENDRIER D'ÉDITION DÉCALÉ, UNE RÉDUCTION DU TIRAGE DE LA CARTE TOURISTIQUE, UNE SUPPRESSION D'IMPRESSION DES AGENDAS D'ANIMATION.

Plan de diffusion des éditions 2020

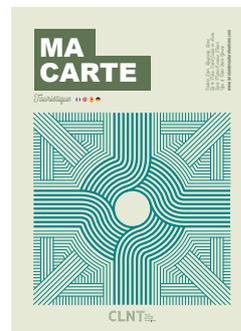
- sur demande à l'accueil des BIT et adressées par courrier ou mail sur demande
- par les partenaires (hébergements, prestataires de loisirs, restaurants...)
- en téléchargement et en consultation sur www.cotelandesnaturetourisme.com



Mon Guide
84 pages
20 000 exemplaires
édité le 28/02/20



Guide Hébergement
52 pages
3 000 exemplaires
édité le 20/12/19



Ma Carte
5 000 exemplaires
éditée le 24/06/20



Carte des pistes cyclables
2000 exemplaires
ré-éditée le 5/08/20

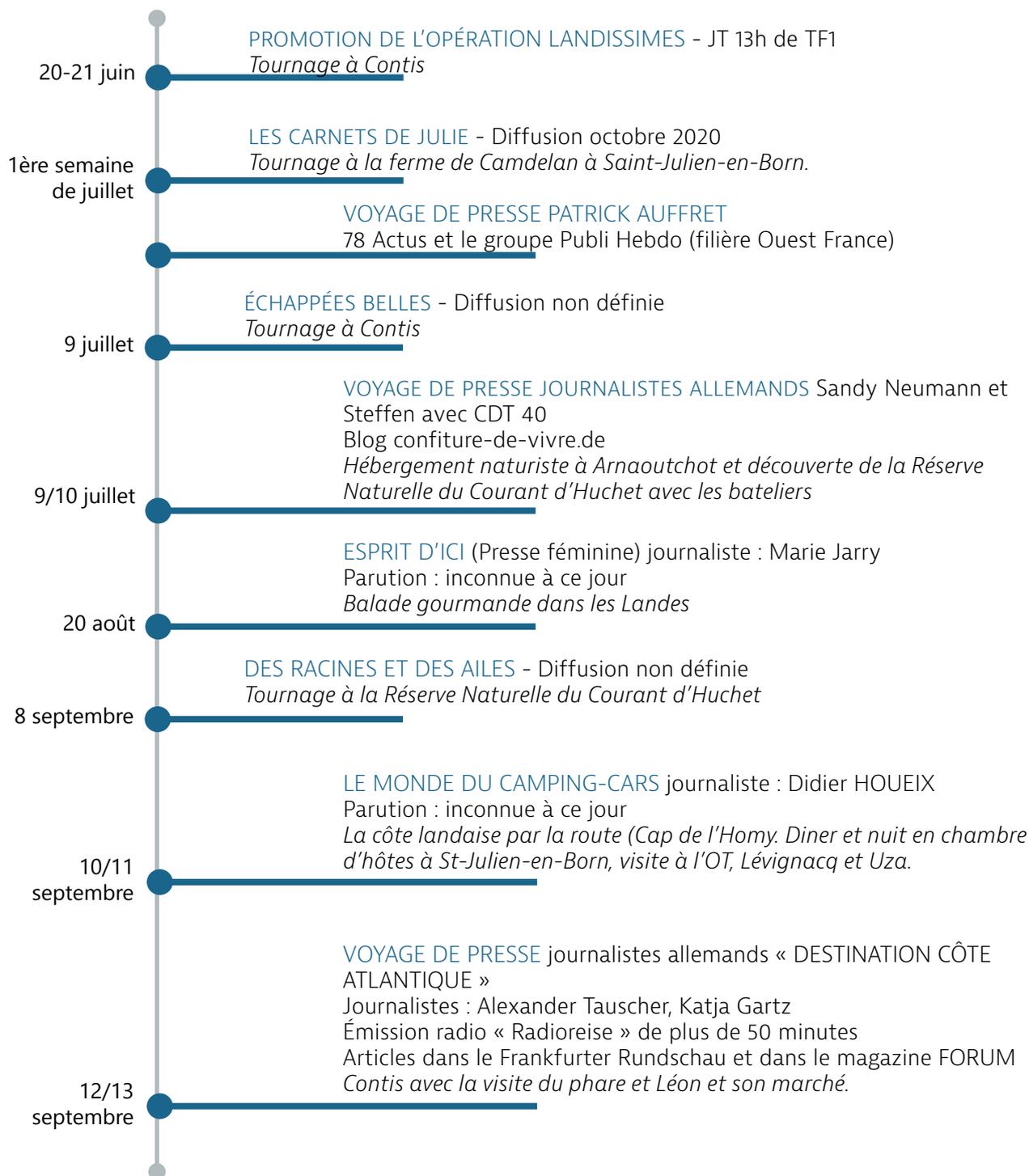
Nouveau en 2020 Magazine couplé avec l'annuaire. Articles et partenaires **rassemblés** ! pour plus de visibilité de nos partenaires

À savoir

Face à l'annulation et/ou la reprogrammation des festivités et animations sur le territoire en 2020, les guides animations ont été imprimés par nos soins à la quinzaine ou à la semaine. Cela nous a permis de communiquer des informations au plus juste en fonction de l'actualité.

Habituellement vendue 1€, la carte (comme tous les topos guides) a été donnée **gratuitement** à notre clientèle.

LES RELATIONS AVEC LA PRESSE ET LES BLOGUEURS SONT AUJOURD'HUI ESSENTIELLES POUR ASSURER LA PROMOTION DE NOTRE DESTINATION. QUE CE SOIT EN SOLLICITATION DIRECTE, VIA LE COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME DES LANDES OU ENCORE PAR LE CONTRAT DE DESTINATION, LES RETOMBÉES PRESSE RÉALISÉS EN 2020 ONT PERMIS DE DÉVELOPPER LA NOTORIÉTÉ ET L'ATTRACTIVITÉ DE CÔTE LANDES NATURE.



Partenaire au projet collectif « **Destination Côte Atlantique** », de nouveaux contenus ont été intégrés sur le site internet <https://atlantikkustefrankreich.de/> dédié aux cibles allemandes, belges flamandes et néerlandaises. Nous sommes engagés dans ce collectif afin de nous recentrer sur ces cibles qui constituent un fort bassin de clientèle sur notre territoire et sur sa reconquête. Ce partenariat s'est traduit pour CLNT par des accueils presse, la rédaction de communiqués de presse et de contenus pour les réseaux sociaux.



Nous avons également répondu à de nombreuses sollicitations pour la rédaction de dossiers et communiqués de presse, en voici quelques thématiques :

📍 ECOTOURISME

Diffusion au mois de septembre/octobre
L'écotourisme - les approches et initiatives les plus innovantes

📍 ACTIVITÉS SPORTIVES

Diffusion au mois de décembre/janvier 2021
10 raisons sportives qui mènent à la côte Atlantique

📍 ART SUR LA COTE ATLANTIQUE

Diffusion au mois d'août
Expositions, sculptures, musée à ciel ouvert

📍 PORTRAITS DE FEMMES

Arrivées sur CLN pour leurs carrières ou par amour elles ont quitté leur terres natales. Portrait de Deirdre, hollandaise installée en CLN depuis 25 ans.

PAS DE PROMOTION SANS VISUELS ! LA **PHOTOTHÈQUE** EST INDISPENSABLE A TOUTES LES ACTIONS, QU'ELLES SOIENT SUR PAPIER OU DIGITALES, À DESTINATION DU PUBLIC OU DES PARTENAIRES.

Dans le cadre de la convention NOTT (Nouvelle Organisation Touristique Territoriale) et en collaboration avec les Offices de Tourisme de Mimizan et Bisca Grands Lacs, le reportage photos de Yohan Espiaube (photographe professionnel), initié en 2018, s'est poursuivi, durant l'année et achevé fin 2020.

Ce sont aujourd'hui 1 348 visuels à notre disposition sur des thématiques telles que ambiance de plage, expériences gourmandes ou encore expériences zen. Photothèque qui continue de s'étoffer au fil des mois.

Bon à savoir

CLNT s'est doté du logiciel LIGHTROOM issu de la suite Adobe. Celui-ci permettra d'importer, trier et classer les photos en créant des collections et albums. Il sera également possible de partager les photos avec nos partenaires ou sur les médias sociaux.

Ce logiciel répond aux attentes de l'équipe pour le téléchargement et l'utilisation faciles et rapides de photos.

TÈRRA AVENTURA, S'INSPIRE DU GÉOCACHING, ACTIVITÉ RÉCRÉATIVE MONDIALE. C'EST UNE BALADE ORIGINALE, UNE CHASSE AUX TRÉSORS DE QUELQUES KILOMÈTRES QUI PERMET DE DÉCOUVRIR GRÂCE À UNE APPLICATION GRATUITE LE TERRITOIRE DE MANIÈRE LUDIQUE, LES PÉPITES LOCALES ET DES ANECDOTES. DEUX PARCOURS PÉDESTRES SONT ACTIFS SUR CÔTE LANDES NATURE, L'UN A LÉVIGNACQ ET LE 2ÈME SUR TALLER.



Lévigacq

Circuit « Merci Becut »

607 caches trouvées

soit environ **2 731** personnes

8ème position sur les 27 circuits landais

En activité depuis avril 2019



Taller

Circuit « Le Mignon des sources »

466 caches trouvées

soit environ **2097** personnes

14ème position sur les 27 circuits landais

En activité depuis octobre 2019

Les parcours ont malheureusement été fermés dès le premier confinement au 18 mars 2020. A leur réouverture, le 3 juin, des mesures exceptionnelles et temporaires ont été mises en place afin d'assurer la sécurité sanitaire des joueurs. Le final des caches est maintenant virtualisé afin d'éviter la manipulation collective du trésor (des joueurs et des personnes en charge de la maintenance) en attendant un retour "à la normale".

A la fin de leur quête, les joueurs trouvent en lieu et place du trésor rempli de badges habituellement, un QR code à scanner directement via l'application Terra Aventura. Le Poïz, petit personnage emblématique représentant de la thématique du parcours, les accueille virtuellement pour leur livrer le mot mystère nécessaire pour qu'ils enregistrent leur découverte.

Les caches à nouveau fermées lors du 2ème confinement sont ré ouvertes uniquement depuis le 15 décembre 2020.



A savoir

En cette année si particulière, très peu de visites **GREETERS - AMBASSADEURS DE TERRITOIRE** ont été

enregistrées. Même si les balades proposées se font en extérieur et que Marynette à Lévigacq et Pierre à Linxe se rendent toujours disponibles, l'engouement pour ce type de découverte n'a pas suivi...
Rendez-vous en 2021



Objectifs 2021 :

- **Création d'un circuit à vélo avec le Poïz Ziclou sur les communes de Linxe et Vielle-Saint-Girons.**

AVEC UNE NOUVELLE VERSION MISE EN LIGNE EN 2019, LA FRÉQUENTATION DU SITE WEB EST EN NETTE HAUSSE, ET CE MALGRÉ LES CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES DE 2020.

Promo la suite...



LE SITE INTERNET WWW.COTELANDESNAATURETOURISME.COM

Afin de booster le référencement naturel du site, l'équipe numérique met à jour régulièrement les photos et textes, crée de nouvelles pages et pour une immersion totale en Côte Landes Nature, rédige les pages d'expériences et « j'ai testé ».

CONSTAT 2020

- ◇ un site apprécié pour ses visuels et contenus attractifs mettant en valeur la destination et l'ensemble de ses communes
- ◇ un site disponible en 2 langues étrangères (anglais, espagnol), les versions allemande et hollandaise sont prévues en 2021.
- ◇ un référencement naturel optimisé tout au long de l'année.
- ◇ un site moderne et responsive
- ◇ une information fiable et actualisée via le Système d'Information Touristique régional Tourinsoft



137 558 visiteurs uniques
+52,4% par rapport à 2019

92% de visiteurs français



184 196 sessions +53%
450 652 pages vues + 36,7%



TOP 5
des pages les plus vues

- Plage du lac de Léon
- Village de Léon
- Contis plage
- Vielle-Saint-Girons
- Saint-Julien-en-Born

www.cotelandesnaturetourisme.co.uk
915 sessions | **816 visiteurs uniques** | 1 782 pages vues (de août à décembre 2020)

www.cotelandesnaturetourisme.es
763 sessions | **641 visiteurs uniques** | 2 058 pages vues (de août à décembre 2020)

PROFIL DES UTILISATEURS DE WWW.COTELANDESNAATURETOURISME.COM



57%
sont des femmes



64% utilisent un mobile



26% des visiteurs ont entre 25 et 34 ans

20% entre 35 et 44 ans



Visiteurs étrangers
1/Allemand
2/Belge
3/Espagnol

LES RÉSEAUX SOCIAUX PERMETTENT DE PROMOUVOIR LA DESTINATION A GRANDE ÉCHELLE. SUPPORTS D'AUTANT PLUS PUISSANTS EN CES PÉRIODES D'ÉLOIGNEMENT PHYSIQUE.

Promo la suite...

L'année 2020 a été un challenge !

Les objectifs sont de **valoriser le territoire** et de susciter l'envie de venir en CLN.

La mise en avant des paysages de notre territoire par la publication de photos de notre photothèque ou bien par le partage de clichés de nos fans a suscité un engouement bien plus grand qu'espéré, les chiffres en témoignent.



Points forts : durant le Grand Printemps des Landes (d'avril à fin juin), nous avons publié chaque semaine un lieu particulier de CLN, appelé **Coin Secret**, correspondant à nos 10 communes.

Tout au long de l'année, nous nous sommes employés à mettre en lumière l'**actualité de nos partenaires** : commerces et produits locaux (ouvertures, click & collect, drive...), restaurants,

visites et animations maintenues...

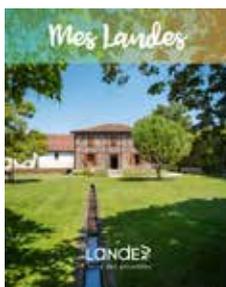
Un travail plus important encore de veille, de recherche et de réponse a été apporté.

De nombreuses actions de promotion ont d'ailleurs vu le jour, et nous avons choisi de participer à certaines d'entre elles :

Mars : **#DéfiConfinement**, au départ plutôt ciblé pour faire du sport à la maison, ce challenge s'est ouvert à tous les niveaux, et nous avons pris parti d'inviter notre communauté à trier ses photos de vacances en CLN pour les repartager.

Mai : **#FenetreSur**, initié par l'OTC de Marseille, enjoignant les utilisateurs d'Instagram à partager leurs photos prises depuis leur fenêtre ou jardin avec notre **#FenetreSurDestinationCLN**.

Juin : **#MesLandes**, lancé par le CDT40 et tous les OT landais pour faire découvrir notre département avant l'été par le biais de micro-aventures, 54 ont d'ailleurs été créées !



PROFIL DES UTILISATEURS DES RÉSEAUX SOCIAUX



64%
sont des
femmes



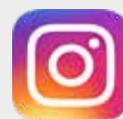
16% des visiteurs
ont entre
45 et 54 ans

15% entre
35 et 44 ans



31% des visiteurs
ont entre
35 et 44 ans

25% entre
25 et 34 ans



3 267 abonnés
(+83%)

158 posts

3221 utilisations du
hashtag **#destinationcln**
(depuis la création du compte)

TOP 9



11 252 fans
(+13%)

10 925 abonnés
(+14%)

141 publications



1 368 abonnés
(+788%)

156 publications



1 237 abonnés
(+24%)

568 publications

L'ACCUEIL - L'INFORMATION

et le conseil des visiteurs

L'Office de Tourisme est un lieu d'accueil où le contact humain est privilégié. L'accueil s'entend toutefois également à distance c'est-à-dire par téléphone, mail ou sur les réseaux sociaux. Le conseil se doit donc d'être personnalisé, les conseils précis et fiables quels que soient les modes de contact. Les conseillers en séjour en contrat saisonnier sont formés en ce sens avec une journée découverte du métier d'accueil et découverte du territoire.

3 bureaux d'information touristique ouverts en 2020 :

Léon - Lit et Mixe - Saint-Julien-en-Born.

Si les 3 BIT sont restés fermés au public lors des deux confinements, l'ensemble de l'équipe s'est mobilisée pour continuer à assurer l'accueil par téléphone et mail.

L'OT mobile n'a pas circulé cette année.

 **201 jours d'ouverture**
322 en 2019



15 837 contacts
29 255 en 2019



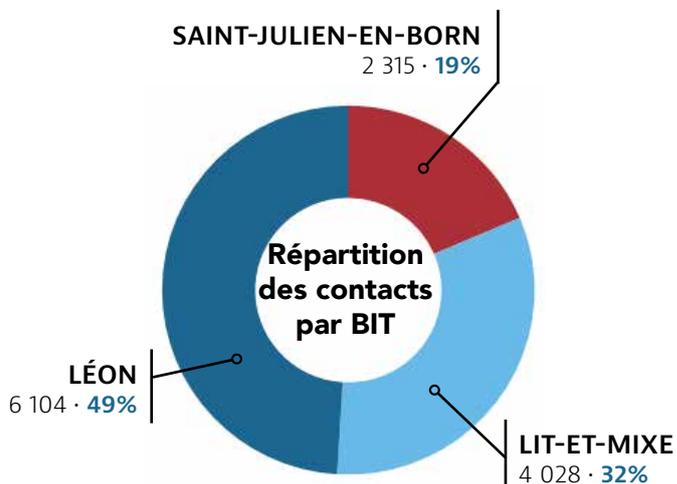
12 447 visiteurs physiques
25 476 en 2019

4% de visiteurs étrangers
12% en 2019

Répartition des contacts par canal

Accueil en vis-à-vis	12 447
Accueil téléphonique	2 790
Accueil par mail	317
Demande par chat	283

SAINT-JULIEN-EN-BORN
2 315 · 19%



Le top 5 des demandes



- **carte des pistes cyclables et sentiers pédestres**
- **activités et loisirs**
- **marchés**
- **agenda des animations**
- **restaurants**

86
contacts physiques
le 29 juin

243
contacts physiques
le 27 juill.

290
contacts physiques
le 4 août

108
contacts physiques
le 7 sept.

Pics de fréquentation tous BIT confondus

LES AVIS CLIENTS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX FONT PARTIE INTÉGRANTE DU SYSTÈME D'ÉCOUTE CLIENT. ILS SONT TOUTEFOIS PEU NOMBREUX SUR CLNT. PARFOIS UNE SIMPLE NOTATION EST MENTIONNÉE ET SOUVENT PLUTÔT SUR LA COMMUNE CONCERNÉE PLUTÔT QUE LES SERVICES MÊMES DE CLNT.



44 avis clients déposés sur Facebook et Google en 2020
230 avis au total



4,1 / 5 de moyenne de satisfaction sur Google My Business



Une attention particulière est apportée au suivi des avis clients.

CLNT **remercie** les clients qui apportent une bonne note ou un commentaire positif. Ces avis sont encourageants pour toute l'équipe accueil.

Dans le cas d'une note mitigée (jusqu'à 3 étoiles) CLNT reste à l'écoute en proposant **d'échanger** sur les motifs d'insatisfaction. Peu de retours mais les commentaires, surtout négatifs, permettent l'amélioration continue.



À savoir

Le choix a été fait en 2020, pour répondre aux recommandations sanitaires émanant de notre fédération nationale ADN Tourisme, de ne pas laisser en libre-service les diverses documentations dans nos BIT.

Les brochures ont malgré tout été distribuées à la demande à tous nos visiteurs.

Une décision globalement bien accueillie par la clientèle qui permet également d'éviter le gaspillage...

LES HOTSPOTS WIFI DISPONIBLES À LÉON, LÉVIGNACQ, LIT-ET-MIXE ET SAINT-JULIEN EN BORN SONT RESTÉS ACTIFS MALGRÉ LES JOURS DE FERMETURE DES BIT. CONNEXION GRATUITE, FACILE ET DISPONIBLE 24H/24, ELLE RENVOIE VERS NOTRE PAGE FACEBOOK.



6 813 connexions (-38%)
pour 2 266 utilisateurs uniques (-49%)
le Hotspot le plus utilisé **LIT-ET-MIXE** avec 3 334 connexions

LA MOBILITÉ

et les voies douces

LA NOTORIÉTÉ DE NOS NAVETTES ESTIVALES VERS NOS PLAGES ET NOS GARES NE FAIT PLUS DE DOUTE. HABITANTS ET VISITEURS MAIS AUSSI TOUS NOS PARTENAIRES PRIVÉS ET PUBLICS SUR CÔTE LANDES NATURE PLÉBISCITENT CE SERVICE. MALGRÉ LES CONTRAINTES SANITAIRES, L'ANNÉE 2020 NE DÉROGE PAS À LA RÈGLE.

Ligne 12

25 905 voyageurs
56 jours de fonctionnement
463 voyageurs / jour

Ligne 3

13 755 voyageurs
56 jours de fonctionnement
246 voyageurs / jour

Ligne 4/4.1

2 772 voyageurs
47 jours de fonctionnement
59 voyageurs / jour



Ligne XL'R44 Dax SNCF - Lit-et-Mixe

813 voyageurs
18 jours de fonctionnement
45,17 voyageurs / jour

Ligne XL'R45 Morcenx SNCF - Contis

398 voyageurs
18 jours de fonctionnement
22,11 voyageurs / jour



ELLES SONT UN DES FLEURONS DE NOTRE DESTINATION ET PERMETTENT À TOUS DE DÉCOUVRIR LE CŒUR DE CÔTE LANDES NATURE TOUT AU LONG DE L'ANNÉE 4 COMPTEURS ONT ÉTÉ INSTALLÉS SUR CERTAINES PISTES CYCLABLES DE CÔTE LANDES NATURE PERMETTANT AINSI D'AVOIR DES DONNÉES DE PASSAGE EN TEMPS RÉEL. L'OUTIL LOGICIEL ÉCO VISIO PERMET DE LES ANALYSER ET DE LES PARTAGER. LES DONNÉES SUIVANTES CORRESPONDENT À L'ANNÉE 2020.

Piste cyclable du Vignacq à Uza

16 768 le 14/07 = 309
 5 697 le 23/08 = 105

Piste cyclable La Véloodyssée à St-Girons-Plage

62 227 28/07 = 1 120
 7 806 03/08 = 195

185 255 passages
vélos + piétons
en 2020

Piste cyclable Lou Camin de Hé à Castets

16 017 le 14/07 = 193
 5 689 le 10/07 = 86

Piste cyclable La Véloodyssée au Cap de l'Homay

65 544 28/07 = 1 174
 5 507 14/07 = 136

pic de fréquentation
 vélo
 piéton



LES FINANCES

et la taxe de séjour

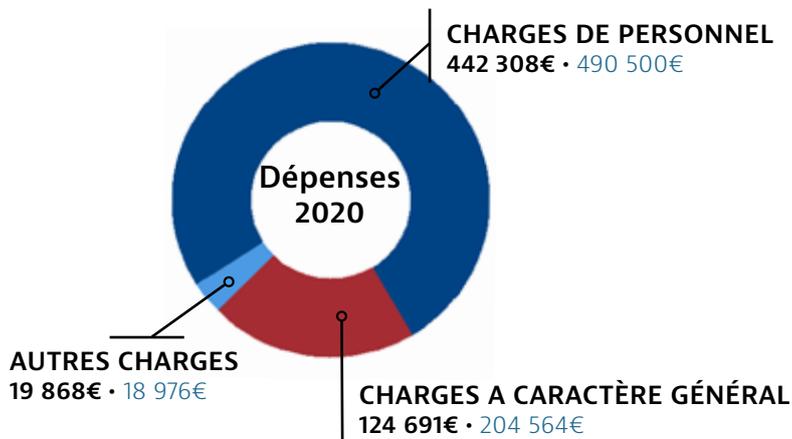
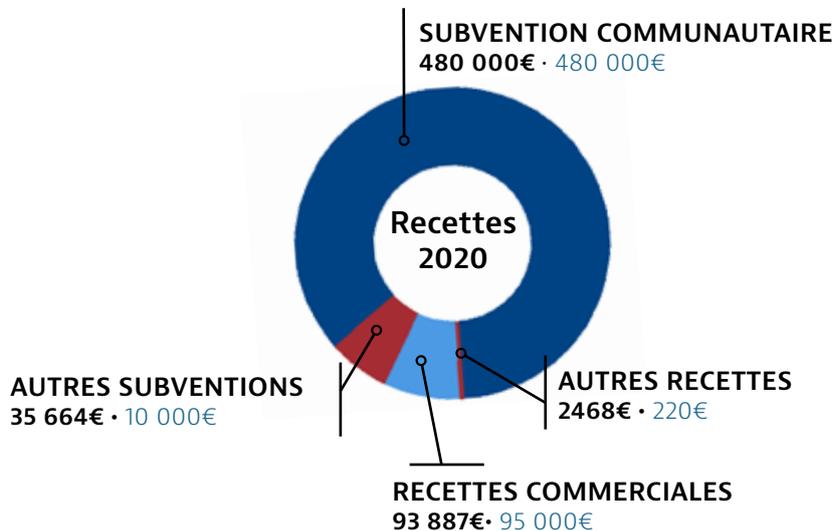
Malgré un **contexte particulier**, la structure de notre budget n'a finalement été que **peu impactée** par la crise COVID. En effet, nous bénéficions depuis deux exercices comptables d'une subvention communautaire du fait de notre statut de SPIC. Cette subvention stabilise notre budget et nous assure de pouvoir remplir nos missions sereinement.

Pour nos recettes, la subvention communautaire à laquelle s'est ajoutée une subvention exceptionnelle du CD 40 pour soutenir la reprise post COVID (22 000 €) et des recettes commerciales budgétisées prudemment (95 000 €) nous permettent de réaliser un résultat positif s'élevant à **+30 000 €**.

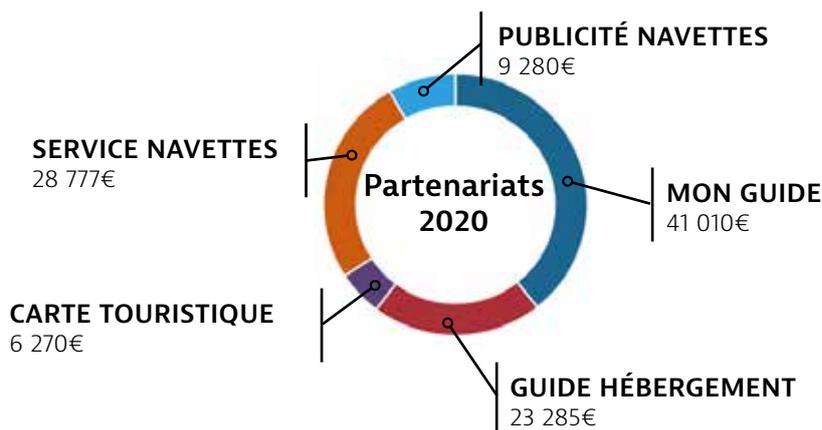
Pour nos dépenses, on peut noter que les charges de personnel ont été maîtrisées : 90 % du budget prévisionnel.

Les charges de gestion courante sont largement en-dessous du budget. Si nous avons dû réaliser des achats pour équiper nos personnels et bureaux dans le cadre d'un protocole sanitaire, en contrepartie nous n'avons pas ouvert tous les bureaux d'accueil au public (fixes et mobiles), nous n'avons pas édité plusieurs documents (guides animations) et la multiplication des réunions et formations en visio a minoré les charges sur ces postes.

Comme les années précédentes nous constatons **un résultat positif** sur cet exercice. Il vient s'ajouter aux excédents reportés des années précédentes et permettent à l'Office de Tourisme d'envisager **sereinement** la réalisation des missions qui lui sont confiées par sa communauté des communes.



Réalisé · Budgetisé



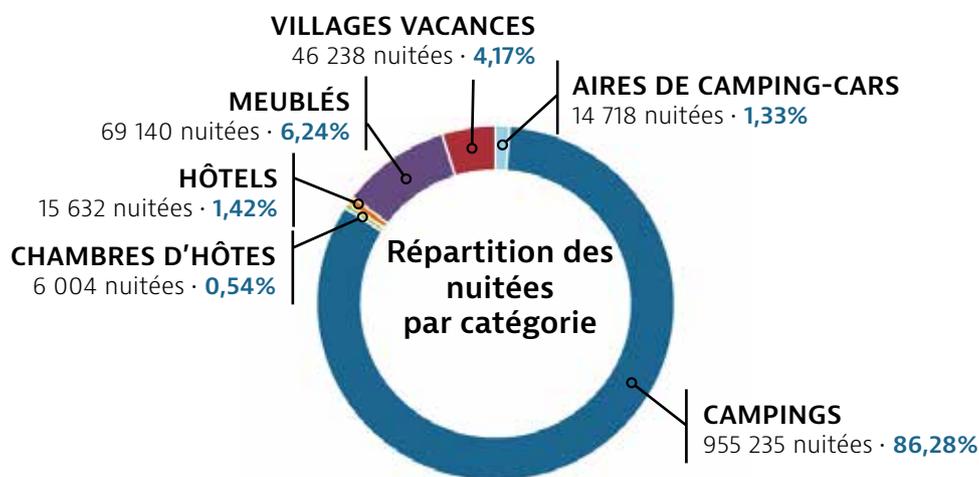
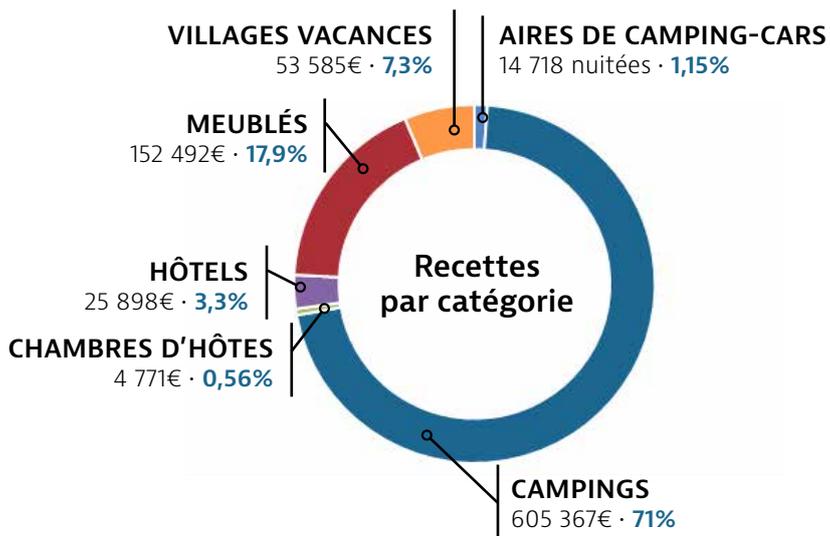
UNE ANNÉE 2020 DÉBUTÉE AVEC DE GRANDES INQUIÉTUDES SUR LES RECETTES ATTENDUES PAR L'INTERMÉDIAIRE DE LA TAXE DE SÉJOUR MAIS QUI FINALEMENT SE TERMINE SANS TROP DE PERTES POUR NOTRE DESTINATION LITTORALE LANDAISE.

851 910€
de taxe de séjour
-9%//2019

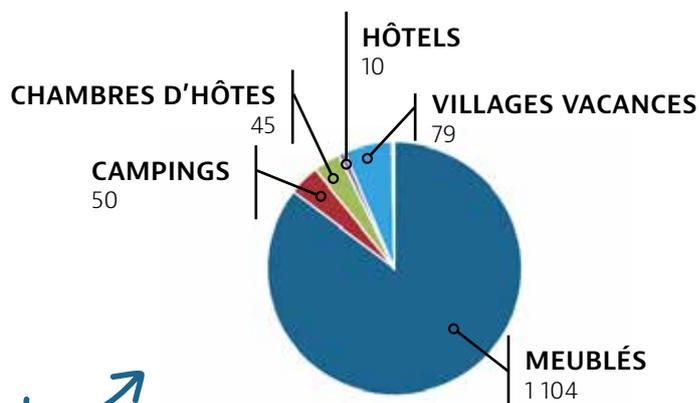
1 107 027
nuitées (+18 ans)
-11%//2019

45 941 620€
de retombées économiques*

Évolution des recettes



Répartition des hébergements par catégorie



*Ne comptabilise que les nuitées marchandes (hors résidents secondaires) des plus de 18 ans.
Source : Enquête CDT40 2019

PERSPECTIVES 2021

et plus

Notre destination touristique est aujourd'hui **reconnue** comme le poumon vert de la côte landaise aussi bien par nos visiteurs touristiques que nos habitants secondaires et à l'année.

L'enquête sur les touristes dans les Landes, réalisée en 2019 par le CDT40, nous a confirmé que nous étions en phase avec notre ADN nature tant au niveau des infrastructures (hébergements, offres de loisirs entre océan, lacs et forêts...) que des valeurs de notre territoire (patrimoine culturel et gastronomique...). C'est une vraie **plus-value** et nous nous devons d'être fidèles à notre réputation.

L'année 2020 a été compliquée pour tous mais l'ensemble du tourisme littoral français et particulièrement la côte landaise a, malgré tout, bénéficié de ce contexte particulier pour se faire découvrir par de nouveaux touristes. L'enquête touristique 2019 nous a confirmé aussi que nous **fidélisons** beaucoup nos vacanciers d'une année sur l'autre. C'est encourageant pour les années à venir.

Nos partenaires privés locaux connaissent le potentiel touristique de Côte Landes Nature et nous sommes régulièrement questionnés sur les données économiques du tourisme

par des porteurs de projets souhaitant s'installer ici. C'est également un signe plus qu'encourageant.

L'année 2020 a vu le **renouvellement** des conseils municipaux sur nos dix communes puis du conseil communautaire de Côte Landes Nature et enfin de l'Office de Tourisme communautaire. Le Président Thierry GALLEA et son Vice Président Philippe TARSOL, élus en septembre 2020, ont engagé rapidement les élus du conseil d'administration* dans plusieurs groupes de travail thématiques sur :

- La stratégie de développement du tourisme local,
- Les missions de notre établissement public à vocation touristique,
- La création d'un événement sportif d'envergure.

Là aussi c'est une démarche qui nous encourage à poursuivre dans notre travail.

Didier Chappaz

Directeur de Côte Landes Nature Tourisme.

**Ces groupes de travail sont composés d'élus communautaires, de représentants socio professionnels et associatifs et des techniciens de Côte Landes Nature Tourisme.*



Côte Landes Nature Tourisme
Office de Tourisme communautaire

201 route des Lacs
40170 Saint Julien en Born
05 58 42 89 80
contact@cotelandesnaturetourisme.com

www.cotelandesnaturetourisme.com

Retrouvez-nous sur



#destinationcln