



**Conseil d'administration
Lundi 09 octobre 2017
Parentis en Born
Relevé de décisions**

Etaient présents :

Monsieur Karl BOSCHAERTS, Madame Nadine CAMELEYRE, Madame Myriam PADELLEC, Monsieur Christian EMIN, Monsieur Yves ULIANA, Monsieur Lionel LACAZE, Madame Sophie DUSSOUL, Monsieur Bernard COMET, Madame Françoise DOUSTE, Madame Françoise DUBOIS, Madame Laure PINCE, Monsieur Philippe PASCUTTO, Monsieur Jean Jacques CAPDEPUY, Monsieur Loïc MAGUIRE, Monsieur Denis PAUILLAC, Monsieur Gérard VIGIER, Madame Anne Marie BOUTEILLER, Madame Céline CORBI, Monsieur Idriss IBROUCHENE

Etaient excusés :

Madame Agnès LALUQUE, Monsieur Eric TEITON (pouvoir donné à Monsieur IBROUCHENE), Monsieur Alain DUDON, Monsieur Frédéric BUCAMP, Madame Marie-Françoise NADAU (pouvoir donné à Monsieur PAUILLAC), Madame Patricia CASSAGNE, Madame Raphaëlle MIREMONT, Monsieur Thierry LAURENT-CONSTANT (pouvoir donné à Monsieur CHAUVIN), Monsieur Jean-Claude DUMARTIN, Madame Valérie HUGUET (pouvoir donné à Madame PADELLEC), Monsieur Michaël CHAUVIN (pouvoir donné à Madame DOUSTE)

Etaient absents :

Monsieur Mickaël MORIN, Monsieur Daniel RICO, Madame Laurence ARDIN, Monsieur Laurent AVADIAN, Monsieur Nicolas DEPAGNE

(1) Présents	(2) Excusés	(3) Pouvoirs
19	10	4 reçus 2 retenus
(1) + (3) = 21 <i>Quorum atteint</i>		

MP



Ordre du jour

- 1) bilan de la saison touristique 2017
- 2) tarifs complémentaires pour la campagne d'adhésion 2018
- 3) Pré-bilan marketing 2017
- 4) Appel à projet Nouvelle Organisation Touristique des Territoires (NOTT)
- 5) Questions diverses

1) bilan de la saison touristique 2017

Il est proposé aux administrateurs de prendre connaissance des données collectées permettant de dresser un bilan de la saison touristique 2017.

En préalable il est rappelé les méthodes de récupération utilisées pour obtenir les statistiques :

DISPOSITIF FLUX VISION (diapo 3 et 4)

Le dispositif Flux Vision Tourisme est une solution de mesure de flux touristiques par la téléphonie mobile, développée par Orange.

Cette solution a été acquise par le CDT des Landes en partenariat avec des territoires landais dont l'Office de Tourisme des Grands Lacs.

COMPTEURS DE PORTES (diapo 17-19-21)

Seul le BIT de Biscarrosse est équipé de ce dispositif.

QUESTIONNAIRE SOCIO-PRO (diapo 5 à 16)

Envoyé fin septembre à plus de 470 acteurs locaux du tourisme. Plus de 126 répondants

SAISIE TOURINSOFT (diapo 17 à 23)

Chaque conseiller en séjour renseigne le Système d'information touristique lors d'un acte de renseignement, qu'il soit physique, téléphonique ou via mail.

Il est procédé à la présentation du bilan organisé en 4 parties (cf présentation annexée) :

a) Pré-saison et saison 2017 :

Nuitées, fréquentations et pics, origine de la population touristique

b) Statistiques :

Hôtellerie, campings et villages vacances, chambres d'hôtes, résidences de tourisme, agences immobilières, meublés de tourisme

c) Fréquentation et chiffre d'affaires :

Activités de loisirs, activités culturelles, restaurants



d) Bureaux d'Information Touristique de l'Office de Tourisme des Grands Lacs (Biscarrosse Plage, Biscarrosse Bourg, Parentis en Born, Sanguinet) :

- Fréquentation et clientèles
- Top des demandes
- Bilan accueil hors les murs.

2) tarifs complémentaires pour la campagne d'adhésion 2018

En complément des tarifs adoptés lors du dernier Conseil d'administration du 13 juin 2017, il est proposé de délibérer sur les prestations suivantes complémentaires et leurs tarifs correspondants. Le détail des prestations est passé en revue :

Prestation	Tarifs HT
WeeBNB Pour les meublés de tourisme, solution <i>WeeBNB</i> . Tarif si l'option est prise en même temps que le pack adhésion.	82.5€
Site Mobile (bannière numérique), tarifs au mois Janvier, Février, Mars, Octobre, Novembre, Décembre Avril, Mai Juin et Septembre Juillet et août	100 € 150 € 200 € 300 €
Site Météo et Webcam (bannière numérique), tarifs au mois : Octobre, Novembre, Décembre, Janvier, Février Mars - septembre Juillet et Août	60 € 200 € 300 €
Bannière Web sur pages et rubriques dédiées (8 maximum par rubrique) tarifs au mois <u>Campings</u> Janvier, Février, Mars, Avril, Mai, Juin, Juillet et Août Septembre, Octobre, Novembre et Décembre <u>Hôtels, Résidences, Chambres d'hôtes, Agences Immobilières pratiquant la location saisonnière, Agences Immobilières à l'année et Aire Naturelles</u> Janvier, Février, Mars, Avril, Mai, juin, Juillet et Août Septembre, Octobre, Novembre et Décembre	260€ 70€ 130€ 70€

HP



Prestation	Tarifs HT
Écrans d'accueil tarifs au mois ("fenêtre de présence" de 10 secondes en rotation) avec une présence sur les 5 écrans installés : 2 au Bureau de la plage, 1 au Bureau de l'Arcanson, 1 au Bureau de Parentis en Born, 1 au Bureau de Sanguinet	
Janvier, Février, Novembre et Décembre	40€
Mars, Avril, Octobre et Novembre	60€
Juin et Septembre	100€
Juillet et Août	200€

Prestation	Tarifs HT
Bornes d'Information touristique ("fenêtre de présence" de 10 secondes en rotation)	
Janvier, Février, Novembre et Décembre	40€
Mars, Avril, Octobre et Novembre	60€
Juin et Septembre	100€
Juillet et Août	200 €
PACK INTERNET + MAGAZINE	
<u>CAMPINGS</u>	
¼ de page + 6 mois consécutifs de bannières	1 950€
1/2 de page + 6 mois consécutifs de bannières	2 500€
Pleine page + 6 mois consécutifs de bannières	3 500€
<u>HÔTELS, RÉSIDENCES, AGENCES IMMOBILIÈRES</u>	
¼ de page + 6 mois consécutifs de bannières	1 300 €
1/2 de page + 6 mois consécutifs de bannières	1 850 €
Pleine page + 6 mois consécutifs de bannières	2 850 €
<u>CHAMBRES D'HÔTES, AIRES NATURELLES, LOISIRS ET RESTAURANTS</u>	
¼ de page + 6 mois consécutifs de bannières	1 000€
1/2 de page + 6 mois consécutifs de bannières	1 250€
Pleine page + 6 mois consécutifs de bannières	1 750€
<u>Double page Loisirs + Restaurants :</u> Tarif réduit	1 750€ au lieu de 2 200€

HP



Les tarifs passés en revue sont soumis au vote du Conseil d'administration.

Délibération

Le Conseil d'administration de l'Office de Tourisme des Grands Lacs réuni le 09 octobre 2017 après avoir entendu la présentation et pris connaissance des tarifs complémentaires relatifs à la campagne d'adhésion 2018 à destination des professionnels du tourisme **valide** à l'unanimité les tarifs et conditions exposées et récapitulées ci après :

Prestation	Tarifs HT
WeeBNB Pour les meublés de tourisme, solution WeeBNB. Tarif si l'option est prise en même temps que le pack adhésion.	82.5€
Site Mobile (bannière numérique), tarifs au mois Janvier, Février, Mars, Octobre, Novembre, Décembre Avril, Mai Juin et Septembre Juillet et août	100 € 150 € 200 € 300 €
Site Météo et Webcam (bannière numérique), tarifs au mois : Octobre, Novembre, Décembre, Janvier, Février Mars - septembre Juillet et Août	60 € 200 € 300 €
Bannière Web sur pages et rubriques dédiées (8 maximum par rubrique) tarifs au mois	
<u>Campings</u> Janvier, Février, Mars, Avril, Mai, Juin, Juillet et Août Septembre, Octobre, Novembre et Décembre	260€ 70€
<u>Hôtels, Résidences, Chambres d'hôtes, Agences Immobilières pratiquant la location saisonnière, Agences Immobilières à l'année et Aire Naturelles</u> Janvier, Février, Mars, Avril, Mai, juin, Juillet et Août Septembre, Octobre, Novembre et Décembre	130€ 70€



OFFICE DE TOURISME DES
**GRANDS
LACS**

Prestation	Tarifs HT
Ecrans d'accueil tarifs au mois ("fenêtre de présence" de 10 secondes en rotation) avec une présence sur les 5 écrans installés : 2 au Bureau de la plage, 1 au Bureau de l'Arcanson, 1 au Bureau de Parentis en Born, 1 au Bureau de Sanguinet	
Janvier, Février, Novembre et Décembre	40€
Mars, Avril, Octobre et Novembre	60€
Juin et Septembre	100€
Juillet et Août	200€

Prestation	Tarifs HT
Bornes d'Information touristique ("fenêtre de présence" de 10 secondes en rotation)	
Janvier, Février, Novembre et Décembre	40€
Mars, Avril, Octobre et Novembre	60€
Juin et Septembre	100€
Juillet et Août	200 €
PACK INTERNET + MAGAZINE	
<u>CAMPINGS</u>	
¼ de page + 6 mois consécutifs de bannières	1 950€
1/2 de page + 6 mois consécutifs de bannières	2 500€
Pleine page + 6 mois consécutifs de bannières	3 500€
<u>HÔTELS, RÉSIDENCES, AGENCES IMMOBILIÈRES</u>	
¼ de page + 6 mois consécutifs de bannières	1 300 €
1/2 de page + 6 mois consécutifs de bannières	1 850 €
Pleine page + 6 mois consécutifs de bannières	2 850 €
<u>CHAMBRES D'HÔTES, AIRES NATURELLES, LOISIRS ET RESTAURANTS</u>	
¼ de page + 6 mois consécutifs de bannières	1 000€
1/2 de page + 6 mois consécutifs de bannières	1 250€
Pleine page + 6 mois consécutifs de bannières	1 750€
<u>Double page Loisirs + Restaurants :</u> Tarif réduit	1 750€ au lieu de 2 200€

JP



3) Pré-bilan marketing 2017

A travers une vidéo projection, il est proposé aux administrateurs de prendre connaissance du pré-bilan marketing attaché au plan d'actions 2017 de l'Office de Tourisme des Grands Lacs.

Une présentation synthétique est effectuée par fiche concernant les actions suivantes :

- a) Lancement d'un blog de destination
- b) Déploiement d'une stratégie web marketing au niveau du territoire au travers de campagnes utilisant les outils suivants : display, adwords, pré-roll
- c) Réalisation d'un reportage photos à l'échelle de la communauté de communes
- d) Réalisation de vidéos promotionnelles
- e) Développement d'actions de street-marketing extérieures
- f) Recours à des actions marketing de gestion de la relation client
- g) Promotion Infrarégionale via CRT
- h) Déploiement d'une nouvelle offre « Geocaching »
- i) Développement de la viralité par les réseaux sociaux sur les 5 comptes du territoire des Grands Lacs

4) Appel à projet Nouvelle Organisation Touristique des Territoires (NOTT) :

Il est porté à la connaissance des administrateurs que la candidature de notre territoire pour intégrer le périmètre de l'appel à projet a été retenue et validée lors du dernier Comité de pilotage du 07 septembre réunissant les 3 Communautés de Communes Côte Landes Nature, Mimizan et Grands Lacs.

En termes de gouvernance :

- Élus et techniciens de la Communauté de Communes et de l'Office de Tourisme des Grands Lacs sont intégrés au comité technique et comité de pilotage.
- Le chef de filat (coordination) est dévolu à la Communauté de Communes de Mimizan.
- La présidence du comité de pilotage est assurée par l'Office de Tourisme Intercommunal de Mimizan

Par ce biais, il est précisé et confirmé que l'Office de Tourisme des Grands Lacs peut engager ses actions qui seront éligibles à des aides régionales :



> Action "marque" :

La consultation pour l'*élaboration d'une politique de marque et de positionnement pour les grands lacs* auprès d'agences et de cabinets a été lancée (8 cabinets consultés)

Le travail attendu portera sur :

- L'élaboration d'axes de positionnement différenciants et innovants pour ce nouveau territoire touristique
- La création d'une marque.

Il sera notamment demandé au prestataire d'organiser des ateliers pour mettre autour de la table élus et acteurs afin d'échanger et travailler dans une logique marketing professionnelle

Lancement de l'appel à concurrence : 22 septembre 2017

Réponse attendue : 20 octobre 2017

Début de la mission : 30 octobre 2017

Choix de la marque : 8 décembre 2017

Fin de la mission : 15 janvier 2018

> Action site internet :

La consultation pour la refonte des sites internet auprès d'agences et de cabinets a été lancée (17 cabinets consultés).

Objectifs principaux :

- répondre aux attentes du e-tourisme et du e-commerce des 5 ans à venir.
- Valoriser les atouts de la destination :
- Avant le séjour : séduction + préparation
- Pendant le séjour : suggestions + assistance pratique
- Après le séjour : fidélisation + témoignage +partage d'expérience
- Proposer plusieurs niveaux de consultation pour séduire, expliquer, échanger
- Faire connaître et développer la notoriété de la destination, renforcer son image
- Développer la fréquentation et la consommation touristique
- Faire de ce site l'outil incontournable de communication des prestataires du territoire
- Permettre l'échange, la remontée d'information des internautes vers l'OT
- Proposer l'accès à des services en ligne

Date limite de réception des offres : le 06 octobre 2017



> Action wifi territorial :

Repérée comme une action collective prioritaire et structurante, il a été décidé de monter cette opération à l'échelle des 3 Communautés de Communes qui seront maîtres d'ouvrage et constitueront à cet effet un groupement de commande.

Il s'agit pour les Grands Lacs d'être prêt pour engager la phase (1) de la prestation avant la fin de l'année.

Rappel :

- Phase (1) Inventaire et diagnostic préalable à l'échelle des secteurs identifiés par CDC
- Phase (2) Phase étude technique sur site
- Phase (3) Mise en service de la solution wifi et outils associés

> Action mission loisirs :

Initiée par les deux autres Offices de Tourisme du périmètre de l'appel à projet, Il s'agit pour l'Office de Tourisme des Grands Lacs d'intégrer cette action prioritaire de professionnalisation des acteurs de la filière loisir. Une mission va être lancée afin de recenser les besoins en matière de formation et de commercialisation de la centaine d'acteurs de loisirs sur le territoire. La synthèse de ce travail doit permettre de monter un plan de formation qui sera aidé par les partenaires dont les OPCA et la Région.

5) Questions diverses

Il est porté à la connaissance des administrateurs les informations techniques suivantes :

- Fusion des sites internet

L'Office de Tourisme des Grands lacs dispose actuellement de 3 sites www.biscarrosse.com, www.sanguinet.com, <http://tourisme-parentis.com> dont les structures, certains contenus, l'ergonomie et les fonctionnalités ne correspondent plus aux évolutions actuelles, aux nouveaux projets, au futur nouveau positionnement et aux services à proposer aux visiteurs.

Dans le cadre de l'évolution de sa stratégie de communication et de l'ensemble de ses outils de promotion, l'Office de tourisme des Grands Lacs a choisi de développer un site unique pour le territoire. Le prestataire retenu préconisera soit une refonte globale, soit une reprise de tout ou partie du développement du site www.biscarrosse.com.

Dans cette perspective et dans les deux cas, les sites sanguinet.com et tourisme-parentis.com vont être redirigés vers biscarrosse.com avant la fin de l'année.



- Bilan intermédiaire de la campagne d'adhésion 2018

La campagne d'adhésion 2018 a été lancée début septembre

22 rendez-vous individuels ont été réalisés en parallèle des envois mails.

L'équipe poursuit les rendez-vous et assurent des relances en parallèle.

Il est à souligné que le taux de retour de la part des professionnels est difficile y compris sur les hébergeurs.

- Classement des hébergements

Il est précisé que l'Office de Tourisme des Grands Lacs est confronté également au fait que pour être adhérents, les professionnels partenaires doivent être détenteur d'un classement ou d'un signe de qualité.

Or, il s'avère que l'année 2017 est d'un point de vue calendaire une année de renouvellement des dits classement. Cette situation ne facilite pas la finalisation des dossiers d'adhésion.

- Vie associative : Bureau et Conseil d'administration

Il est porté à la connaissance des administrateurs que des changements sont intervenus concernant des représentants au Conseil d'administration et au Bureau, selon les détails suivants :

Conseil d'administration	
Collège élus communaux	Collège socio-professionnels
<p><u>Commune d'Ychoux :</u></p> <p>> départ de Madame Muriel VIGREUX (titulaire) (Madame Anne Marie BOUTEILLER est sa suppléante)</p> <p><i>Il convient de demander à la Commune de désigner un nouveau représentant et de flécher le poste titulaire ou suppléant.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Catégorie Agences immobilières pratiquant de la location saisonnière.</i></p> <p><u>Agence Guy Hoquet de Parentis en Born :</u> > Départ de Madame Delphine DUFOUR (titulaire) (Monsieur Idriss IBROUCHENE est son suppléant)</p> <p><i>Il convient de demander à l'agence de désigner un nouveau représentant et de flécher le poste titulaire ou suppléant.</i></p> <p><u>Agence Océan de Biscarrosse</u> > Proposition par l'agence de remplacer Madame Valérie MATHIS (suppléante) par Madame Anne Laure BEZIAT. (Monsieur Eric TEITON est titulaire)</p>

MP

Bureau

> Madame Delphine Dufour siégeait au Bureau de l'OT en tant que Secrétaire adjointe.
Il convient de pourvoir le poste avec un administrateur issu du collège socio-professionnel.

A la lecture de ces éléments, après discussion avec les personnes concernées présentes, Madame la 1^{ère} Vice Présidente propose de délibérer afin d'entériner ces modifications.

Le Conseil d'administration délibère selon les termes suivants :

Délibération

Après avoir entendu la présentation des changements intervenus concernant les collèges « élus municipaux » et « socio-professionnel » le Conseil d'administration de l'Office de Tourisme des Grands Lacs, réuni le 09 octobre 2017 à Parentis en Born :

- adopte :

a) à l'unanimité pour le collège des élus communaux d'Ychoux la candidature de :

- Madame Michèle RABILLER en tant que titulaire en lieu et place de Madame Muriel VIGREUX

- Madame Anne Marie BOUTEILLER en tant que suppléante (conservation de sa fonction) en lieu et place de Madame Michèle RABILLER

b) à l'unanimité pour le collège des agences immobilières pratiquant de la location saisonnière la candidature de Madame Anne Laure BEZIAT en tant que suppléante en lieu et place de Madame Valérie MATHIS

- sollicite :

a) à l'unanimité pour le collège des agences immobilières pratiquant de la location saisonnière l'agence Guy Hoquet de Parentis en Born afin qu'elle désigne un nouveau représentant et qu'elle attribue le poste de titulaire ou de suppléant.



- Rencontres régulières représentants socio-pro : calendrier et contenu

Il est porté à la connaissance des administrateurs l'état d'avancée des rencontres régulières des représentants socio-professionnels :

* *Rencontres hébergeurs (6 catégories regroupées) :*

- 2 temps d'échange réalisés dans le courant du 1er semestre 2017
- Souhait de se voir et d'échanger régulièrement
- 1 rencontre de travail à venir le 19 octobre à Ychoux dédiée à la commercialisation

* *Rencontre commerçants :*

Il a été convenu que l'AAES, représentante des associations de commerçants du territoire, soit le relais et le porte-parole du réseau. (ACBP, ACBV, Cap Eco, AAES)

* *En cours de finalisation :* rencontre entre les 4 Bureaux des 4 associations de commerçants afin de se connaître et d'échanger sur des pistes d'actions coordonnées.

* *à venir :* petits déjeuners des socio professionnels administrateurs (toutes catégories) par trimestre.

- Sollicitation de la Société Vermilion :

Madame la 1^{ère} Vice Présidente fait état de deux contacts et demandes reçus de la Société Vermilion concernant la possibilité pour l'Office de Tourisme des Grands Lacs de formuler un courrier de soutien confirmant l'impact économique négatif, pour cette Société partenaire, que représente l'adoption du projet de loi sur l'arrêt et l'exploitation d'hydrocarbures en France à horizon 2040.

Après discussion, et compte tenu que les collectivités de tutelle de l'Office de Tourisme des Grands Lacs ont déjà formulées leur soutien en écrivant à Monsieur le Premier Ministre, il est convenu que l'Office de Tourisme des Grands Lacs adresse un courrier de soutien à la société Vermilion.

Il s'agira d'y préciser et d'y rappeler :

- les valeurs partagées en matière de développement durable entre nos deux entités
- que l'Office de Tourisme des Grands Lacs sera présent et disponible pour travailler à tout projet de reconversion et d'adaptation lié à cette nouvelle donne



La séance a été levée à 12h15.

Fait à Biscarrosse, le 10 octobre 2017.

La 1^{ère} Vice-Présidente
Françoise DOUSTE

La secrétaire
Raphaëlle MIREMONT