

**CONSEIL D'EXPLOITATION DE L'OFFICE DE TOURISME
INTERCOMMUNAL FLANDRE LYS**

ORDRE DU JOUR

JEUDI 12 JANVIER 2023 – 14 H

1. Bilan sur les ressources humaines de l'OTI
2. Projets touristiques 2022-2023
3. Bilan des actions de promotion touristique 2022
4. Bilan des activités de commercialisation et d'observation 2022
5. Echange sur le projet de stratégie de promotion 2023
6. Activités de commercialisation 2023
7. Rencontre des prestataires touristiques

BILAN SUR LES RESSOURCES HUMAINES DE L'OTI

Au 12 janvier 2023, l'office de Tourisme Flandre Lys comprend :

- Un directeur, M. David Fleureau, directeur de la CCFL, (10% du poste pour l'Office de Tourisme)
- Une animatrice de l'Office de Tourisme Flandre Lys, Mme Lucy Cardon, également chargée de mission tourisme de la CCFL (50% OTI, 50% CCFL),
- Un agent de promotion touristique, Mme Leïla Labrès, depuis le 13 septembre 2022, en contrat d'apprentissage de niveau Bac+2, qui alterne 3 jours en entreprise et 2 jours de formation sur le site d'Ecosup Campus à Tourcoing et dont le contrat s'achève fin juillet 2023,
- Une chargée de commercialisation groupe, Mme Pauline Havet, depuis le 26 septembre 2023, en contrat d'apprentissage de niveau Bac+3, qui alterne une semaine en entreprise et une semaine de formation à l'IUT de Lens et dont le contrat s'achève fin juin 2023.

PROJETS TOURISTIQUES 2022-2023

Le développement de l'aérodrome de Merville-Lestrem

Depuis le 1^{er} janvier 2022, la CCFL est propriétaire de l'aérodrome de Merville-Lestrem.

Une étude sur la stratégie de développement économique du site a été confiée au cabinet Egis Conseil.

Le réaménagement d'Eolys

L'inauguration est prévue le samedi 10 juin 2023 autour d'un événement familial avec concert.

La mise en œuvre du schéma directeur cyclable de la CCFL

Des travaux seront entrepris dès 2023. La CCFL a validé jusque 2027 un plan pluriannuel d'investissement de 3,6 millions d'euros pour réaliser les premiers aménagements cyclables.

Le développement de la base nautique Flandre Lys

Une étude portant sur l'extension et le développement de base nautique Flandre Lys sera lancée courant 2023.

Différents projets sont prévus : la piétonnisation de l'accès à la base nautique dès l'impasse de l'ancienne route nationale, avec un accès réservé au parking pour les plaisanciers et le stationnement des riverains au droit de leurs habitations. Le développement de zones de stationnements autour de la base nautique.

L'achat de nouveaux matériels nautiques est en cours de réflexion.

La création de chasses aux trésors géolocalisées

A partir de 2023, les communes du territoire de la CCFL qui le souhaitent pourront accueillir sur leur territoire une chasse au trésor géolocalisée. Trois communes seront concernées la première année.

Des partenariats sont également en développement avec la CABBALR dans le cadre du dispositif LEADER, mais aussi avec le conseil départemental du Nord qui a réinternalisé sa compétence tourisme et se projette dans une promotion renforcée du Nord en partenariat avec les offices de tourisme.

BILAN DES ACTIONS DE PROMOTION TOURISTIQUE 2022

Le guide touristique

En avril 2022, l'OTI et le service communication de la CCFL ont sorti la nouvelle édition du guide touristique. Celui-ci a connu une évolution avec :

- L'ajout de pages scénarisées ciblant différents profils de clientèles : les familles, les couples actifs et sportifs, les couples à la recherche d'un week-end romantique et bien-être,
- L'intégration des pages « explorer la région depuis Flandre Lys » (présentes auparavant dans le guide hébergements et tables gourmandes en Flandre Lys).

Le budget pour la sortie de 6000 guides a été de 6 898 € TTC. Le contenu rédactionnel du document étant conçu par l'OTI et la création graphique réalisée par le service communication de la CCFL, cela permet de réduire les coûts.

La diffusion du guide a été la suivante :

Lieu de diffusions	Nombre d'exemplaires	Exemples de lieux de diffusion
Offices de tourisme de la région	90	Office de tourisme de Lens, de Lille, Cœur de Flandres, de Dunkerque...
Equipements touristiques de la région	400	Musée La Coupole, Centre Historique Minier de Lewarde, Louvre Lens, Musée Opération Dynamo de Dunkerque.
Equipements touristiques de Flandre Lys	370	
Hébergements et restaurants de Flandre Lys	600	
RICV 2022	4100	
Fête de la Tomate	300	
Autres	85	Presse, partenaires, libre-service, envois postaux
TOTAL	5945	

Les manifestations utiles à la promotion touristique

En 2022, l'Office de Tourisme Flandre Lys a participé :

- Aux rencontres internationales des Cerfs-Volants de Berck sur Mer du 23 avril au 1^{er} mai avec 4210 sollicitants. Le coût de la manifestation a été de 2640 € TTC.
- A la fête de la Tomate et des légumes anciens à Haverskerque le 11 septembre avec 400 sollicitants.

Le VVE Mag Flandre Lys

Le VVE Mag Flandre Lys 2022, destiné aux habitants du territoire Flandre Lys a été diffusé fin juin 2022 pour présenter aux habitants l'actualité touristique du territoire. Ce magazine a pour objectif de toucher une clientèle locale, ambassadrice et prescriptrice du territoire.

Diffusé fin juin début juillet.

Le coût : 4438 € TTC impression et diffusion en toutes boîtes.

19 050 exemplaires.

La campagne de communication de printemps

Diffusion de 2400 sets de table sur 10 000 commandés pour un budget de 613 € TTC et 7 000 flyers pour 327 € TTC.

La presse

Pour les accueils presse 2023, suite à prospection et/ou à sollicitation directe de la presse, les événements presse suivants ont été réalisés :

- Trois tournages de l'émission « Merci pour l'accueil » de Wéo en mars à Haverskerque, en avril à Lestrem et à Sailly-sur-la-Lys,
- Tournage de France 3 région à la base nautique Flandre lys début juillet,

La CCFL a utilisé les supports de l'Été de la Voix du Nord et de l'Indicateur des Flandres pour valoriser le territoire Flandre Lys via des insertions presse dans :

- Le supplément touristique de la Voix du Nord et Nord Eclair « l'Été chez nous ». Diffusé le jeudi 30 juin. Audience 1 012 000 lecteurs Voix du Nord et Nord Eclair et sur-tirage de 50 000 exemplaires diffusé dans les lieux touristiques du Nord-Pas-de-Calais. Budget 5 880 € TTC.
- Le guide Cœur de Flandre de l'Indicateur. Diffusé la semaine du 16 mai. Budget 948 € TTC Diffusion à 32 000 exemplaires sur les secteurs de Bailleul, Hazebrouck, Steenvoorde, Bergues, Wormhout, Estaires, Merville, Méteren.

La News Letter de l'Office de Tourisme

Diffusée pour la première fois en août 2022 elle reprend l'essentiel de l'actualité sorties et activités tourisme et loisirs en Flandre Lys. Elle est diffusée tous les quinze jours aux hébergeurs du territoire qui peuvent ainsi la mettre à la disposition de leurs clients, aux communes de la CCFL ainsi qu'aux contacts presse de l'office de tourisme.

Ce support permet de créer un contact régulier avec la presse sur les événements en Flandre Lys.

Supports partenariaux

En partenariat avec le CD59, un reportage a été également réalisée sur la nouveauté du Donut's Boat de la base nautique pour la création du magazine « catalogue transfrontalier des expériences touristiques ».

La communication via les réseaux sociaux

Via Facebook :

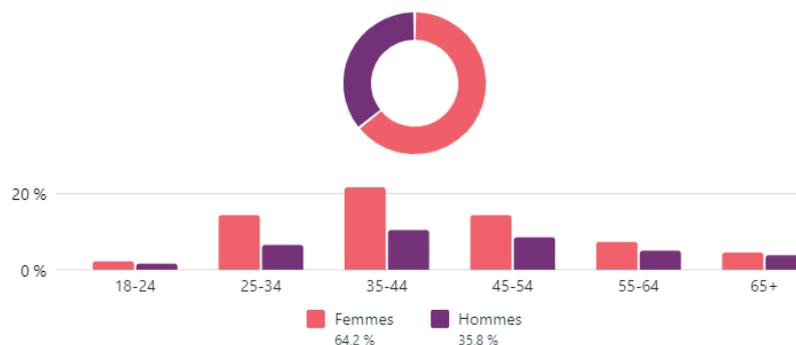
Au 14 septembre 2021, la page Facebook de l'Office de Tourisme Flandre Lys comptait 3963 abonnés. L'objectif était d'atteindre les 4 500 abonnés au 30/09/2022. Au 07 décembre 2022, elle comptait plus de 5 230 abonnés.

Concernant Facebook 410 publications ont été faites du 1er janvier au 7 décembre 2022.

Elles ont touché 21 250 personnes et engendré 4 162 interactions. Suite à l'analyse du site internet, il a pu être déterminé que les publications Facebook ont généré 8 351 sessions sur le site www.tourisme-flandrelys.fr et par extension, sur le site de vente en ligne.

Les publics touchés via Facebook : 97,3% de français, 1,5 % de belges. Parmi les Français : 24,4% d'habitants de Flandre Lys, 5,8% d'habitants d'Hazebrouck et de Bailleul, 1,3% d'habitants de Béthune et 1,9% d'habitants de Lille.

Âge et genre ⓘ



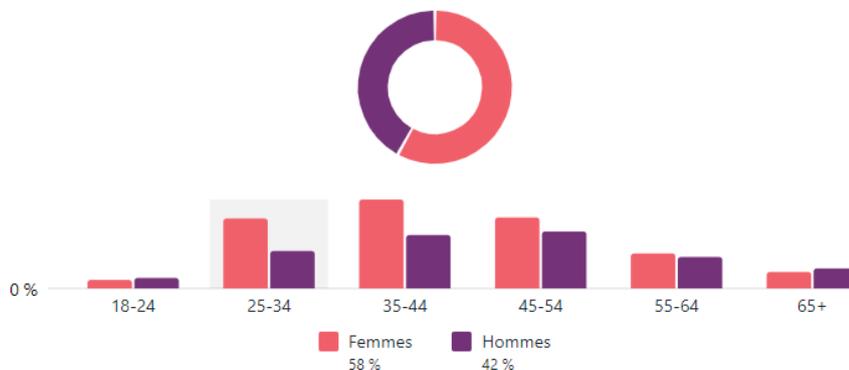
La page touche 64,2% de femmes et 35,8% d'hommes. Les tranches d'âges les plus représentées sont tout d'abord les 35-44 ans, les 45-54 ans, les 25-34 ans et enfin les 55 ans et plus.

Le compte Instagram de l'OTI Flandre Lys

Il compte 1053 abonnés dont 85,4% de français et 1,6% de belges. Parmi les Français, Lille représente une part de 6%.

La page Instagram touche 58% de femmes et 42% des hommes, la tranche d'âge la plus représentée est celle des 35-44 ans.

Âge et genre ⓘ



La fréquentation du site www.tourisme-flandrelys.fr

En 2022, la fréquentation du site est de 37 335 utilisateurs et 51 852 sessions.

Parmi les visiteurs du site, 89,49% de français, 2,82% de belges, 2,10% d'américains.

Les taux de rebond du site internet est de 59,55%.

Les visiteurs du site sont un public de 58,7% d'hommes et 41,3% de femmes.

Les 35-44 ans représentent 25,66% des visiteurs, les 23-34 ans représentent 24,86%, les 45-45 ans représentent 15,51% ensuite les 18-24 ans représentent 14,07% et les plus de 55 ans représentent 11%.

Au total 128 243 pages ont été vues sur le site internet. Les plus visitées sont les suivantes :

- 1- Les activités de la base nautique Flandre Lys du site vitrine (22 127 vues)
- 2- La page d'accueil (18 753 vues)
- 3- La page « je vogue » (4 884 vues)
- 4- La page du Donut's boat (4 868 vues)
- 5- La page « j'explore » (2 274 vues)

BILAN DES ACTIVITES DE COMMERCIALISATION ET D'OBSERVATION 2022

La vente en ligne via la régie office de tourisme

→ *Chiffre d'affaires*

L'objectif 2022 du chiffre d'affaires de vente en ligne était de 6 000 € (la régie ne commercialisant plus les activités de la base nautique). Au 07/12/2022, le chiffre d'affaires de la régie est de 6 624 €.

Les années précédentes les chiffres d'affaires étaient les suivants :

2021 : 29 545,83 € d'encaissement (dont base nautique : 25 068,70 €, autres ventes 4 477,13 €).

2020 : 1966,14 € (année du confinement et fermeture de la base nautique)

2019 : 11 477 € (incluant 7 250 € de vente de places de la soirée Miss Flandre, base nautique 1778€, autres ventes OTI et prestataires : 2449 €).

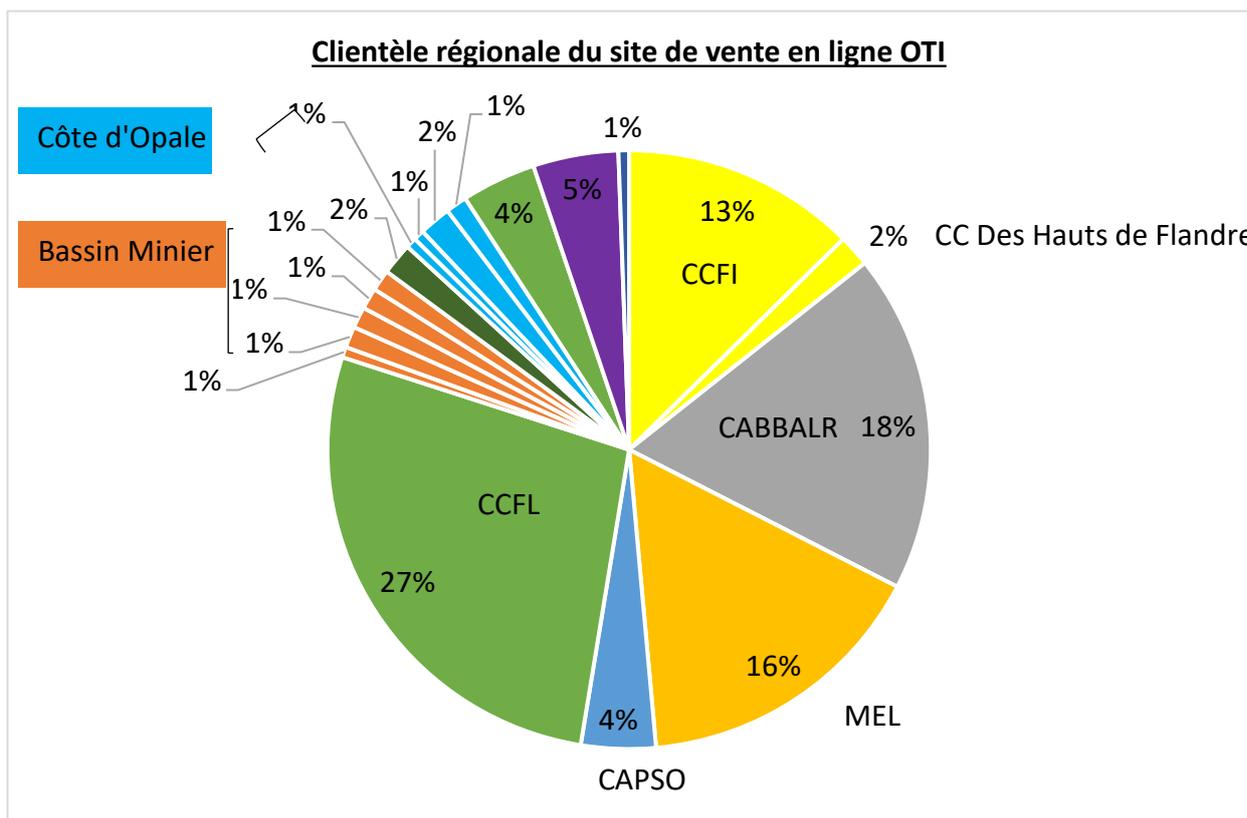
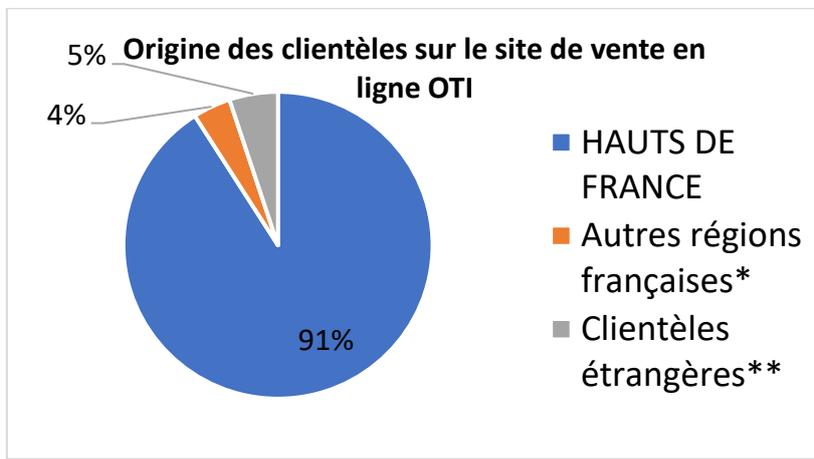
Le panier moyen 2022 était de 37,72 € contre 21,30 € en 2021.

En 2022, l'office de tourisme Flandre Lys a contractualisé avec de nouveaux prestataires ce qui a enrichi et diversifié l'offre sur la plateforme. Les missions de promotion commerciales des offres individuelles ont été confiées à un agent OTI en contrat d'apprentissage qui y a consacré 50% de son temps de travail.

→ *Les clientèles du site de vente en ligne*

A 91% les clients du site de vente en ligne sont issus de la région Hauts de France, à 4% d'autres régions françaises (Normandie, Bretagne, Grand Est, Rhône Alpes) et à 5% de clientèles étrangères (belges et espagnols).

Parmi les clientèles régionales, on compte 27% d'habitants de la CCFL, 18% de la CABBALR, 16% de la MEL, 13% de la CCFI.



- CCFI
- MEL
- CA Valenciennes Métropole
- Douaisis Agglo
- CA des 2 Baies en Montreuillois
- CA Grand Calais Terres et Mers
- Espagne
- CC des Hauts de Flandre
- CAPSO
- CA Lens-Liévin
- CC Pévèle Carembault
- CA du Boulonnais
- Autres départements français *
- CABBALR
- CCFL
- CA Hénin-Carvin
- CC du Ternois
- CU Dunkerque
- Belgique

L'analyse « GRC »

A compter du 13 septembre 2021, un suivi GRC a été mis en place afin d'évaluer les demandes effectuées auprès de l'office de tourisme Flandre Lys.

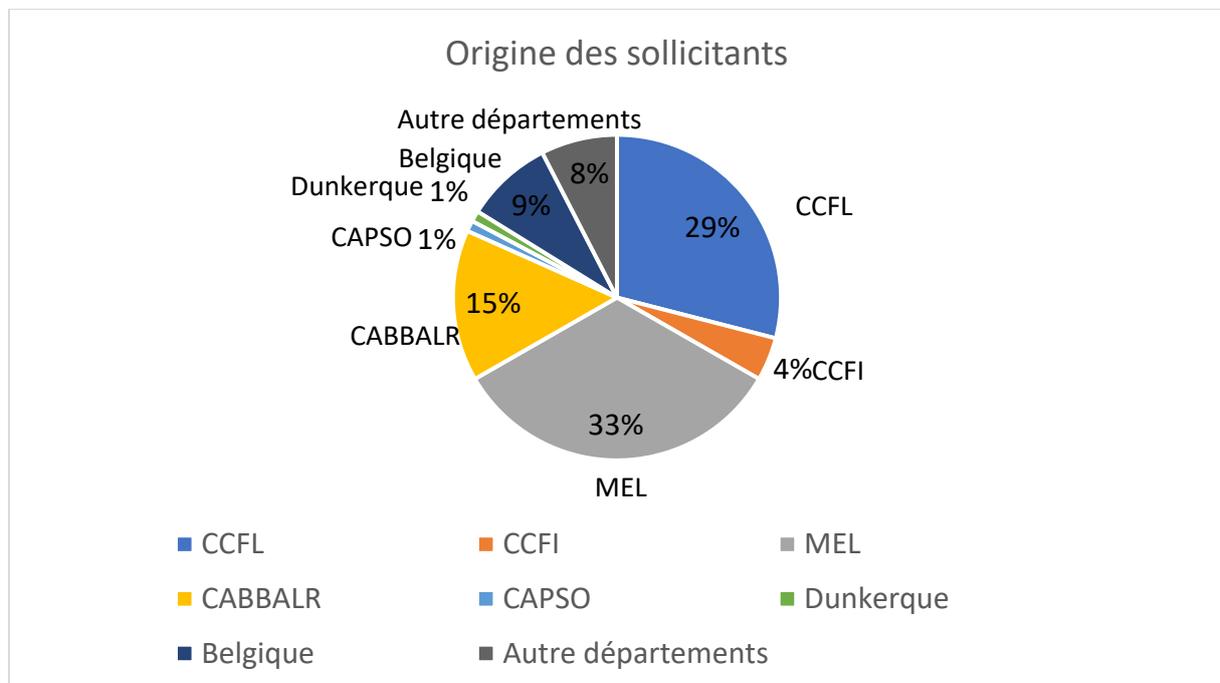
Ont été évalués les éléments suivants :

- L'origine géographique,
- Les jours et période de demande des sollicitants
- Le canal de communication utilisé
- Le motif de la demande.

Cette évaluation porte sur les sollicitations allant du 13 septembre 2021 au 07 décembre 2022.

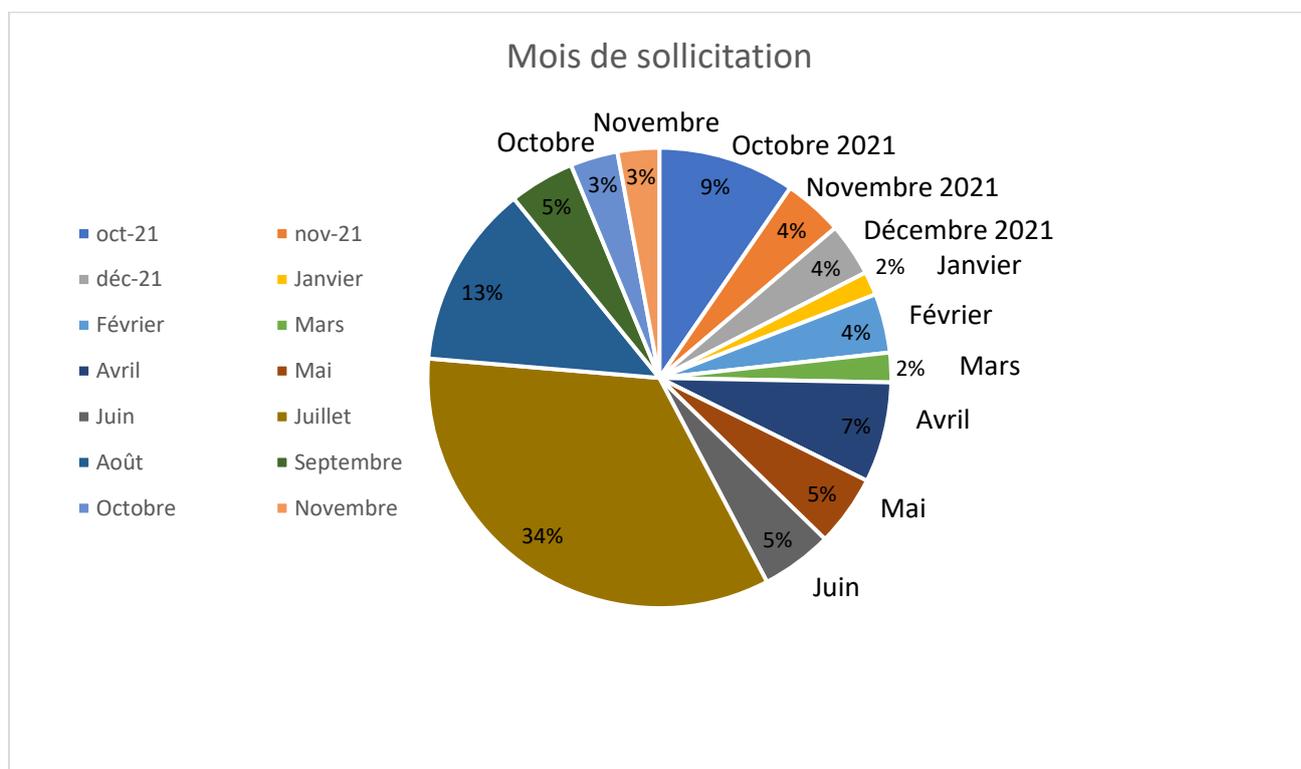
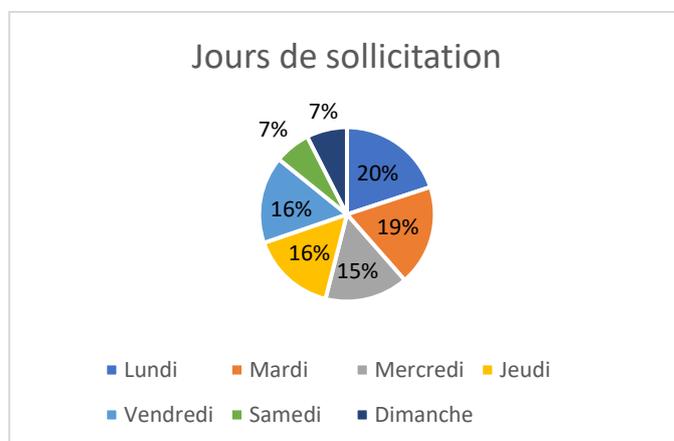
→ *Origine géographique*

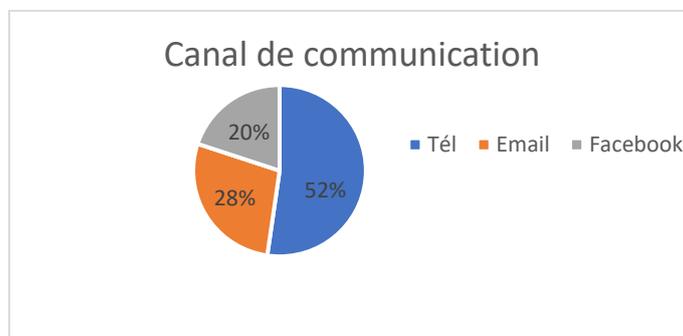
Au total l'OTI a reçu 226 sollicitations (hors interface de vente en ligne). Parmi la moitié de ces personnes dont l'origine a pu être déterminé on note 33% de sollicitants de la MEL, 29% de la CCFL, 15% de sollicitant de la CABBALR, 9% de la Belgique, 4% de sollicitant de la CCFI et 1% de la CAPSO.



→ Les jours et période de demande des sollicitants

34% des demandes formulées auprès de l'office de tourisme l'ont été en juillet et 13% en août. Une hausse des demandes est également à noter en avril et en octobre soit aux périodes de vacances scolaires. Les lundis et mardis sont les jours où les prises de contact auprès de l'office de tourisme sont les plus importants. A 52% les demandes auprès de l'office de tourisme sont effectuées par téléphone, 28% par email et 20% par Facebook.

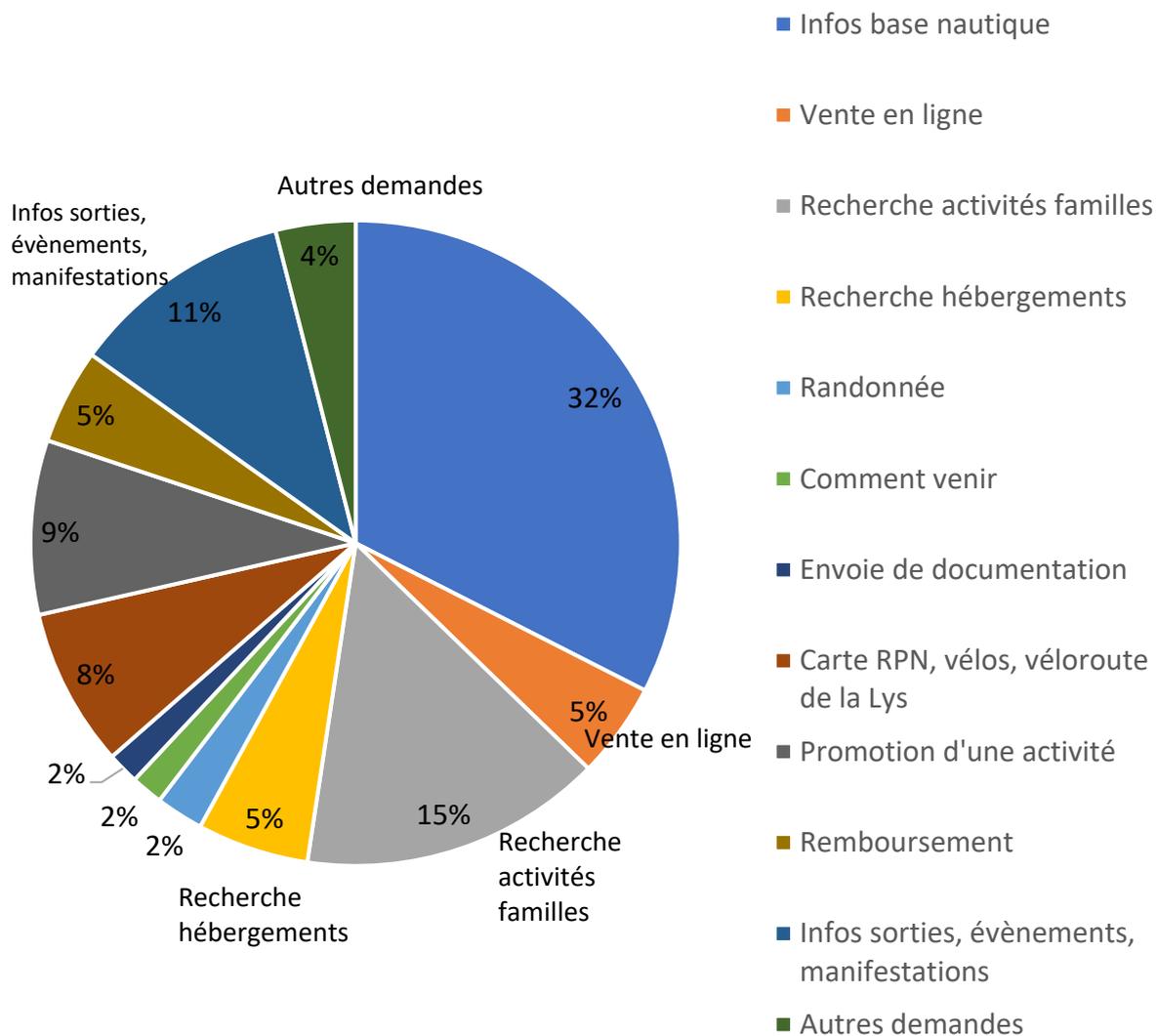




→ *Motifs de la demande*

A 32%, les demandes formulées auprès de l'office de tourisme ont concerné les activités de la base nautique Flandre Lys, à 15% les activités à pratiquer en famille, à 11% les sorties et manifestations, à 8% l'offre d'itinéraires cyclo du territoire.

Motif de la demande





ECHANGE SUR LE PROJET DE STRATEGIE DE PROMOTION

2023

Le projet de stratégie de promotion 2023 sera présenté en réunion du conseil d'exploitation pour échange.

ACTIVITES DE COMMERCIALISATION 2023

Le développement de la commercialisation groupe

Pauline Havet a été recrutée en contrat d'apprentissage pour l'office de tourisme depuis le 26 septembre 2022 afin de proposer, structurer et commercialiser une offre groupe sur le territoire Flandre Lys.

Les cibles prioritaires ciblées sont :

- Les groupes scolaires et centre de loisirs
- Les groupes en Team building.

L'objectif de commercialisation pour les groupes sur l'année 2023 est fixé à 25 000 €.

La mise en place de calendriers de réservations partagés pour les hébergements

Sur le site de vente en ligne, l'OTI ne vend pour les hébergements que des cartes cadeaux ce qui limite les ventes. Il est proposé l'installation en 2023 d'un module de mise à jour automatique des calendriers sur le site de vente en ligne OTI avec les calendriers des autres plateformes.

Ce système dont le coût est de 1080 € TTC à l'installation et de 432 € TTC/an de maintenance sera pris en charge par la CCFL.

Il est demandé aux membres du conseil d'exploitation OTI d'émettre un avis sur cette proposition.

Recettes de l'Office de Tourisme liées à la commercialisation

Depuis 2017, l'OTI organise une activité commerciale dans le prolongement de ses activités de promotion. Pour les prestataires, cette activité est totalement gratuite.

Afin de se conformer à la réglementation en matière d'activités commerciales et d'ajuster une part des recettes de l'OTI à la conduite des actions menées, il est proposé qu'à compter de 2023, l'office de tourisme perçoive une commission de 10% sur les produits vendus par la régie, commission déduite de la facture TTC du prestataire.

La mise en œuvre de ce système de recettes pour l'office de tourisme nécessite la mise à jour de la convention de commercialisation (cf annexe 1), et de l'annexe à la convention de commercialisation (annexe 2).

Il est demandé aux membres du conseil d'exploitation OTI d'émettre un avis sur cette proposition.



Mise à jour des conditions générales de vente de l'OTI

Conformément aux :

Article L133-3 du code du tourisme concernant les compétences des offices de tourisme,

Articles L211-1 à L211-24 du code du tourisme, Titre 1^{er} du livre II du code du tourisme concernant les agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours,

Statuts de l'OTI Flandre Lys du 14 décembre 2017,

Le contenu des conditions générales de vente de l'OTI doit être mis à jour comme présenté dans le document en annexe 3.



RENCONTRE DES PRESTATAIRES TOURISTIQUES

Le 20 juin 2022 a été organisée la première journée de rencontre conviviale des prestataires touristiques de Flandre Lys et des membres du conseil d'exploitation. Une quinzaine de personnes étaient présentes sur le site de la base nautique pour cette journée afin de se rencontrer, d'échanger sur leurs activités à l'occasion d'un moment convivial.

Il est proposé pour 2023 de renouveler l'organisation de cette rencontre, éventuellement sur la thématique aéronautique. A cet effet, il est demandé aux membres du conseil d'exploitation d'émettre toute proposition utile quant à cette journée.