

Conseil d'administration
Mercredi 03 avril 2024
Déroulé et document de travail

Etaient présents

1. Madame Hélène LARREZET
2. Madame Florence GUERRO
3. Madame Françoise DOUSTE
4. Monsieur Bernard COMET
5. Madame Nathalie RIGAL
6. Madame Sylvie LEGRAND
7. Madame Laure PINCE
8. Monsieur Alain RAMAZEILLES
9. Madame Sandrine THOMAS
10. Madame Michèle PETITTEVILLE
11. Monsieur Karl BOSSCHAERTS
12. Monsieur Yohann BOUDIN
13. Monsieur David LUCCHESI
14. Madame Chloé LAFON
15. Madame Catherine LAFFORGUE
16. Monsieur Nicolas BRESSIER
17. Madame Sylvie POUMEYRAU VEYRIER
18. Monsieur Christian EMIN
19. Monsieur Laurent PITOUS

Etaient excusés

1. Madame Marie-Françoise NADAU (pouvoir à Madame THOMAS)
2. Madame Nathalie LARRUE-SOUBAIGNE
3. Madame Céline SEGAUT (pouvoir à Madame DOUSTE)
4. Monsieur Etienne MAURICE (pouvoir à Madame LAFFORGUE)
5. Monsieur Philippe DOMINGO (pouvoir à Madame LARREZET)
6. Madame Christine MIRIEU DE LABARRE (pouvoir à Madame DOUSTE)
7. Monsieur Philippe PASCUTTO (pouvoir à Madame PINCE)
8. Monsieur Nicolas GUILLEUX
9. Madame Fabienne CAUCHOIS (pouvoir à Madame DOUSTE)
10. Monsieur Arnaud CRESPI
11. Madame Sabrina MORPAN

(1) Présents	(2) Excusés	(3) Pouvoirs
19	19	7
(1) + (3) = 26 <i>Quorum atteint</i>		

Ordre du jour

- 1) Point à date plan d'actions 2024 par missions
- 2) Information nationale liée à la gestion et la pérennité des marques Qualité Tourisme et Tourisme et Handicap
- 3) Vie associative : point sur procédure d'élection en cours et changements
- 4) Présentation de l'appel à manifestation régional « Evaluation de la maturité numérique des PME régionales »
- 5) Questions diverses

En ouverture de séance du Conseil d'administration, Madame la Présidente a proposé l'ajout d'un point à l'ordre du jour, évoqué en réunion de Bureau préparatoire : Convention de mandat entre la Ville de Biscarrosse et l'office de tourisme des Grands Lacs

Madame la Présidente a rappelé que cette convention de mandat :

- est dédiée à la refonte du Bureau d'accueil de Biscarrosse Plage.
- a été adoptée par le Conseil municipal de la Ville de Biscarrosse le 23 février 2024
- doit être adoptée par le Conseil d'administration de l'office de tourisme

Le Conseil d'administration a adopté l'ajout de ce point à l'ordre du jour.

Par ailleurs, Madame la Présidente a fait part aux membres du Conseil d'administration de son obligation de quitter la réunion du CA avant la fin, afin de répondre favorablement à l'invitation de la Présidente du Comité National du Trait de Côte.

Madame la Présidente a précisé que le Vice Président la suppléera dans le déroulé de ce Conseil d'administration.

Il a été rappelé aux administrateurs que la séance de travail du CA allait s'appuyer sur la vidéo projection affichée en salle, en alternance avec le déroulé document de travail remis à chaque membre.

1) Point à date plan d'actions 2024 par missions

Il a été procédé à un point d'ensemble du plan d'actions 2024 par missions selon les détails suivants dans le présent document et sur les supports de la vidéoprojection.

Rappel de l'ossature du plan d'actions (*ACTIONS SPECIFIQUES ET OPERATIONNELLES, HORS PROCESS DE FONCTIONNEMENT, HORS FONCTIONS SUPPORTS*)

Mission	n°	Nom de l'action	Point à date
Accueil & Information	1	Rénovation du Bureau d'Information de Parentis en Born	Engagé, cf. vidéo projection
	2	Rénovation du Bureau d'Information de Biscarrosse	
	3	Immersions éco-responsables et soutien aux initiatives d'intérêt général	Engagé, stage en soutien
	4	Accompagnements des saisonniers et personnels des entreprises touristiques	Engagé
Promotion / Plan marketing	5	Repositionnement et réappropriation de la marque	à engager (cahier des charges)
	6	Campagnes tous supports ailes de saison sur cibles identifiées (B to C)	Engagé, programmé
	7	Campagnes tous supports spécifiques sur clientèles niches B to C)	Engagé, programmé
	8	Notoriété locale, marketing vers les professionnels (B to B)	Engagé, programmé
	9	Création et suivi des contenus éditoriaux	Engagé, programmé,
	10	Création, impression et diffusion des outils d'accueil et d'information clientèle	6/7 engagés, zoom vidéoprojection
	11	Outils d'accueil et d'information clientèle	Engagé
	12	Accueils de la Presse spécialisée	A engager
	13	Actions collectives sur cibles identifiées et données d'observation	Engagé, OT positionné
Coordination/Animation des acteurs	14	Accompagnement Climax et Passeport Vert	Cf point détaillé annexé
	15	Ateliers de sensibilisation dédiés aux professionnels & Rencontres réseau	Engagé, programmé
	16	Journée nationale de l'aviation sur l'aérodrome des Grands Lacs	Engagé, participation au pilotage
	17	Accompagnement et soutien des collectivités	En cours, au fil de l'eau
	18	Marketing de services et relation partenariale	Fin° partenariats, Objectifs quasi atteints
	19	Déploiement des ventes en ligne et aux comptoirs	Solutions acquises, déploiement

Focus sur action

n°14 : Accompagnement Climax et Passeport Vert

3 étapes méthodologiques sont attendues sur cette années 2024 concernant notre accompagnement Climax et Passeport Vert

Etape 1 : Animation des socios professionnels du CA

Etape 2 : Restitution Diagnostic des vulnérabilités de la destination touristique

Etape 3 : Formations et élaboration du plan d'actions à venir

En termes de calendrier et d'actions, cela implique l'engagement des actions et temps d'animation suivants :

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
				(1)							
					(2)						
									(3)		
										(4)	

(1) Lundi 27 mai 2024

A l'occasion de l'assemblée générale, réalisation d'un atelier ludique et participatif qui permettra de dégager les thématiques phares

Il s'agira d'un temps d'acculturation et d'identification des attentes / freins et leviers d'action sur le sujet du durable vus par les élus et les acteurs professionnels présents au Conseil d'administration et à l'assemblée générale.

(ex : gestion environnementale de mon établissement, sensibilisation des clientèles, adaptation de son offre aux aléas, mobilité, emploi...)

Cet atelier facilitera le travail à réaliser lors des formations Passeport Vert.

(2) Lundi 17 juin 2024

Point bilan et point prospectif avec la collectivité de tutelle, (Elus et Techniciens communautaires concernés) :

- Restitution du diagnostic des vulnérabilités
- Groupe de travail sur la stratégie
- Temps de cohésion

(3) Entre septembre et octobre 2024

Organisation de 4 ateliers de 3,5h ouverts aux membres socio professionnels du Conseil d'administration (16 titulaires et 16 suppléants) selon les thématiques identifiées le 27 mai 2024 pour entrer dans l'opérationnel. → Relais légitimes et directs pour s'adresser à leurs pairs.

(4) Entre Octobre et Décembre 2024:

Organisation de 2 X 2 jours de formations/plan d'action destinés au groupe projet Passeport Vert (équipe technique OT + équipe technique CCGL)

Stratégie

Plan d'actions

Plan de communication

Espacement de deux semaines entre les deux sessions « plan d'actions et plan de communication

Après lecture, prise de connaissance et échanges sur les différentes actions, il a été souligné les points suivants :

Concernant les actions n°1 à 3 dédiées à la refonte des bureaux d'accueil, des précisions ont été demandées sur les choix couleurs et l'exhaustivité des points identitaires de la fresque murale créée pour le Bureau de Parentis en Born.

A l'issue des échanges, les membres du Conseil d'administration se sont accordés sur l'intérêt de dupliquer la fresque dans tous les bureaux d'accueil selon les possibilités spatiales des bâtiments.

2) Information nationale liée à la gestion et la pérennité des marques Qualité Tourisme et Tourisme et Handicap

Il a été porté à la connaissance des administrateurs l'information suivante

Les labels Qualité Tourisme et Tourisme et Handicap, instaurés il y a plusieurs années, ont pour but d'optimiser l'accueil des visiteurs et de garantir l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. Sous la houlette de l'État et avec le dynamisme des associations telles qu'Association Tourisme et Handicap et ADN Tourisme, ces initiatives ont encouragé l'engagement de nombreux acteurs en France.

« Début 2023, l'Etat a décidé de modifier l'organisation dans la gestion des marques, en annonçant le transfert du pilotage de ces marques à l'agence Atout France, ce qui pourrait être très positif tant ces marques nécessitent une action forte de promotion, mission première d'Atout France. Ce transfert devait avoir lieu le 1er septembre 2023 puis, faute de préparation, a été repoussé au 31 décembre 2023, puis au mois de mars 2024, et désormais sans date précise. Le manque total de visibilité sur le calendrier lié à ce transfert fait craindre des délais de mise en application précipités de nouveaux référentiels Qualité Tourisme pour l'ensemble des filières, sans transition raisonnable et concertée, et des ruptures de suivi dans les dossiers des deux marques. » Source ADN Tourisme.

Panorama sur les Grands Lacs :

Marque, label	Catégorie	Nombre
Tourisme et Handicap (acquis)	Meublés de tourisme	2
	Bureaux d'information touristique	3
	Plages lacustres	2
	Pontons de pêche	6
Tourisme et Handicap (candidature, projet fond territorial accessibilité)	Hôtel	2
	Village vacances	1
	Centre de vacances	2
	Ferme équestre	1
	Musée	2
	Nautisme	1
		22

Marque, label	Catégorie	Nombre
Qualité Tourisme (acquis)	Bureaux d'information touristique	3
	Plages surveillées océanes et lacustres	8
	Equipements sportifs et de loisirs	2
	Musée	1
	Ecole de surf	4
	Hôtel	1
	Camping	7
		26

Marque, label	Catégorie	Nombre
Qualité Tourisme (en projet)	Plages surveillées océanes et lacustres	2

Soit un panel cumulé de 50 infrastructures et/ou établissements.

Pour le territoire, il importe de rester vigilant et en veille active.

En effet, notre stratégie de qualification de l'espace public et du service public s'appuie sur ces marques (illustrations : baignades surveillées, obligations pour les stations classées de disposer d'OT marqué Qualité Tourisme, projet de charte Ville Handicap, Plans Plages en cours...).

Par ailleurs ces deux référentiels sont connus des clientèles (marketing de l'offre pour T & H) et généralement admis et étudiés par les établissements professionnels du territoire.

Après lecture, prise de connaissance de ces éléments, il a été acté de rester en veille active pour notre destination littorale et lacustre et si nécessaire rappeler et défendre que la stratégie de qualification de nos espaces publics s'appuie sur ces marques.

Illustrations Bisca Grands Lacs :

- 11 baignades surveillées marquées Qualité Tourisme*
- 2 stations classées disposant d'un OT communautaire classé Catégorie I et marqué Qualité Tourisme (condition obligatoire prévue par le Code du Tourisme et le CGCT)*
- Projets de charte Ville Handicap s'appuyant sur les référentiels Tourisme et Handicap*
- Plans Plages portées avec Géolandes et le GIP Littoral s'appuyant sur ces deux marques dans la qualification de l'offre des infrastructures et services (cheminements, pontons de pêche...etc)*

3) Vie associative : point sur procédure d'élection en cours et changements

Il a été porté à la connaissance des administrateurs un point du **collège socio professionnel** du Conseil d'administration comme détaillé ci après :

	→Catégorie Hôtellerie Plein Air & Villages Vacances		→Catégorie Restaurants / Hôtels restaurants		→Catégorie Résidences de tourisme		→Catégorie Agences immobilières pratiquant location saisonnière	
	Au 11 décembre 2023	Au 03 avril 2024	Au 11 décembre 2023	Au 03 avril 2024	Au 11 décembre 2023	Au 03 avril 2024	Au 11 décembre 2023	Au 03 avril 2024
Titulaire	Fabienne CAUCHOIS	Fabienne CAUCHOIS	Nicolas BRESSIER	Nicolas BRESSIER	Maurice ETIENNE	Maurice ETIENNE	Arnaud CRESPI	Arnaud CRESPI
Suppléant	Céline CORBI	Céline CORBI	<i>Jean-Marie MARTIN</i>	<i>Procédure d'élection à engager</i>	Sophie CHARENTON	Sophie CHARENTON	<i>Hélène DEBOFFLES</i>	Magali LESCALLIER
Titulaire	Jérôme LAFAYE	Jérôme LAFAYE			<i>Nicolas GUILLEUX</i>	Isabelle LYOBARD	Chloé LAFON	Chloé LAFON
Suppléant	Yohann BOUDIN	Yohann BOUDIN			Clément BOUR	Clément BOUR	Aude CAPASSOT	Aude CAPASSOT
Titulaire	<i>Joseph CHARPENTIER</i>	David LUCCHESI						
Suppléant	Pascal DOUET	Pascal DOUET						

- > Concernant les catégories HPA Villages Vacances, sur la base des contacts déjà établis, il a été proposé au Conseil d'administration de coopter la désignation de Monsieur Lucchesi, nouveau représentant de sa structure. Cette cooptation sera validée en Assemblée Générale.
- > Concernant la catégorie restaurants, hôtels restaurants, il a été proposé d'engager la procédure d'élection.
- > Concernant la catégorie Résidences de tourisme, sur la base des contacts déjà établis, il a été proposé au Conseil d'administration de coopter la désignation de Madame Lyobard, nouvelle représentante de sa structure. Cette cooptation sera validée en Assemblée Générale.
- > Concernant la catégorie Agences immobilières pratiquant la location saisonnière, sur la base des contacts déjà établis, il est proposé au Conseil d'administration de coopter la désignation de Madame Lescallier, nouvelle représentante de sa structure. Cette cooptation sera validée en Assemblée Générale.

Délibération adoptée :

« Le Conseil d'administration de l'office de tourisme des Grands Lacs réuni le mercredi 03 avril 2024

=> coopte à l'unanimité :

- la désignation de Monsieur LUCCHESI, nouveau représentant de sa structure. Cette cooptation sera validée en Assemblée Générale
- la désignation de Madame LYOBARD, nouvelle représentante de sa structure. Cette cooptation sera validée en Assemblée Générale.
- la désignation de Madame LESCALLIER, nouvelle représentante de sa structure. Cette cooptation sera validée en Assemblée Générale.

=> prend acte à l'unanimité de l'engagement de la procédure d'élection sur la catégorie Restaurants / Hôtels restaurants, dont le résultat sera annoncé et adopté lors de la prochaine assemblée générale. »

4) Présentation de l'appel à manifestation régional « Evaluation de la maturité numérique des PME régionales »

Il a été rappelé au Conseil d'administration les données suivantes attachées aux canaux digitaux de l'OT :

Moyenne de jauge annuelle des canaux digitaux de communication (2019-2022)

CANAL DIGITAL	JAUGE ANNUELLE
Site internet (3 langues) de destination	720 000 visiteurs
Page Facebook de destination	62 000 abonnés
Page Facebook Animations	2 100 abonnés
Instagram de destination	12 150 abonnés
Chaine You Tube de destination	258 000 vidéos vues
Compte Twitter de destination	2 350 abonnés

Des campagnes de web marketing sont menées via ces canaux digitaux

Parallèlement, à travers son activité de commercialisation et de promotion, l'office de tourisme pousse du contenu auprès d'une base de données clients / usagers d'environ 30 000 contacts.

Il s'avère que depuis 1 an, l'office de tourisme a fait l'objet d'attaques numériques, de tentatives de vols de compte bancaire en ligne, de demande de rançon et de piratages de comptes réseaux sociaux.

Jusqu'à présent, bien que délicate la récupération des données a été possible grâce aux process de sécurité en place.

Il convient de rajouter également le cas des attaques de serveurs bureautiques en ligne, point de faiblesse de nombreuses organisations connectées et en réseau.

Les limites sont atteintes et il convient de muscler la protection.

A cet effet, l'office de tourisme a candidaté à l'appel à manifestation régional « Evaluation de la maturité numérique des PME régionales »

L'accompagnement comprend :

- Une sensibilisation à la stratégie de transformation numérique et au Numérique Responsable.
- Une analyse de la maturité numérique de l'entreprise et de son potentiel de transformation sur la base d'un diagnostic de 2 jours in situ.
- Un plan d'actions coconstruit de la stratégie de transformation numérique sobre et sécurisée.
- Des recommandations dans la mise en œuvre opérationnelle de sa stratégie.

Cet accompagnement est réalisé par un prestataire expert en stratégie de transformation numérique et sélectionné par la Région dans le cadre d'un marché public.

Un premier audit d'une journée va être opéré pour étudier notre éligibilité.

Si nous sommes retenus, in fine, sur la base du rapport et des préconisations, il conviendra pour l'office de tourisme d'appréhender et d'anticiper les mises à niveau techniques nécessaires et leurs coûts associés. (serveurs, cryptage...etc.)

5) Convention de mandat entre la Ville de Biscarrosse et l'office de tourisme des Grands Lacs

Dans le cadre du projet de refonte des Bureaux d'Information Touristique, il a été acté que l'office de tourisme assume la maîtrise d'ouvrage des opérations.

A cet effet, il convient pour la Ville (propriétaire) de mandater la maîtrise d'ouvrage à l'office de tourisme (locataire).

La Ville de Biscarrosse et notre office de tourisme ont finalisé à cet effet une convention portant sur les travaux de rénovation et d'agencement du bureau d'information touristique. (Le document en question a été déroulé et présenté via vidéo projection aux membres du Conseil d'administration)

La convention a été adoptée par la Ville de Biscarrosse le 23 février 2024.

La présentation achevée, Monsieur le Vice-Président a soumis aux membres présents l'adoption de cette dernière par délibération.

Délibération adoptée

« Le Conseil d'administration de l'Office de Tourisme des Grands Lacs, réuni le mercredi 03 avril 2024 après prise de connaissance des termes de la convention de mandat de maîtrise d'ouvrage portant sur les travaux de rénovation et d'agencement du bureau d'information touristique de Biscarrosse. **autorise à l'unanimité** la Présidente à signer la convention de mandat de maîtrise d'ouvrage.»

L'ordre du jour étant épuisé, la séance a été levée à 17h00.

Fait à Biscarrosse, le 05 avril 2024.

La Présidente
Hélène LARREZET

La Secrétaire
Françoise DOUSTE

