

Rapport d'Activité 2020



1 - L'OTI des Hauts de Flandre

Le Conseil d'Exploitation de l'Office de Tourisme Intercommunal s'est réuni à 4 reprises en 2020, les :

- 27 février
- 24 juin
- 22 septembre
- 27 novembre

Suite aux élections municipales de 2020, les membres du Conseil d'Exploitation de l'Office de Tourisme Intercommunal ont été réélus.

Mme LEPROVOST a été reconduite dans ses fonctions de Présidente, ainsi que Messieurs MARLE et BOUREL, en tant que Vice – Présidents.

La constitution du Conseil d'Exploitation est détaillée en annexe.

2 - Le Personnel de l'OTI

Au 31/12/2020, l'OTI comptait 13 agents (soit 9,79 ETP) :

- 2 agents de droit public CCHF (directrice, comptable) mis à disposition de l'OTI par la CCHF,
- 1 agent de droit privé pour assurer les remplacements estivaux et intervenir en renfort des équipes habituelles,
- 1 agent de droit public mis à disposition par la commune d'Esquelbecq,
- 8 agents de droit privé.

Les salaires des personnels mis à disposition, ont été remboursés aux communes et à la CCHF. La paye est réalisée par un agent du service RH de la CCHF qui consacre 10% de son temps de travail à l'OTI.

Pour le personnel de droit privé, c'est la Convention Collective des Organismes du Tourisme qui s'applique. Pour le personnel de droit public, ce sont les règles du droit public et celles spécifiques à chaque collectivité d'origine qui s'appliquent.

Un agent est en arrêt pour accident du travail depuis le 29 septembre 2020.

Sommaire

Le CE et personnel.....	1
Bilan des actions.....	2-5
Taxe de séjour	6
Les fréquentations 2020 ..	7
Plan d'actions 2021	7

Annexes

- L'organigramme de l'OTI
- Les membres du CE

2 - Bilan des actions menées par l'OTI

Les Bureaux d'Information Touristiques ont été fermés à partir de mars 2020, en raison du confinement instauré par le Gouvernement. Des réouvertures progressives ont été mises en place, en fonction des possibilités d'accueil des BIT et des mesures prévues dans le protocole de reprise d'activité s'appuyant sur :

- Le nombre de visiteurs accueillis dans les BIT a été adapté à chacune des structures, surface notamment,
- La capacité de la commune à procéder au nettoyage des locaux chaque jour,
- Les mesures de protection mises en place tant pour les visiteurs que pour les agents de l'OTI (hygiaphones, masques, gels, sens de circulation...)

Certains agents de l'OTI ont été également amenés à travailler pour d'autres services, notamment en seconde ligne pour le service de portage à domicile.

Les bureaux ont de nouveau été fermés à compter du 2 novembre et les agents de l'OTI télétravaillent depuis.

Le plan d'actions de l'OTI a donc été fortement impacté par le contexte sanitaire entraînant l'annulation de nombreuses activités ou animations prévues.

Les actions / animations ayant été annulées sont :



- Les 10 **randonnées pédestres (RP)** ou **cyclo (RC)** sur l'ensemble du territoire de la CCHF.
- Les deux **balades** en compagnie du **Greeter** de Wormhout, passionné de sa commune.
- **Les Balades Gourmandes** à Bergues pour découvrir patrimoine et gastronomie flamandes.
- **Un dîner au musée** du Mont de Piété, ou comment associer œuvre d'art et art de la table.



UN DÎNER AU MUSÉE BERGUES

- Certaines **visites guidées** (clocher d'Esquelbecq, Moulin de Wormhout), pour lesquelles la distanciation sociale ne pouvait être garantie.
- Le **salon CE Lille** auquel l'OTI devait participer en avril a été décalé en septembre, puis reporté à 2021.
- **L'exposition** du 75ème anniversaire de l'Opération Dynamo à Esquelbecq, Ledringhem et Wormhout en mai et juin.



- Le circuit cyclo transfrontalier entre Hondschoote et Furnes, en partenariat avec l'OT de Furnes, praticable de la mi-juillet à la fin août, a subi la fermeture des frontières franco-belges.

- **3ème édition de Lin'Contournable Festival** le week-end des 13 et 14 juin à Hondschoote et ses environs. Cette manifestation, élaborée autour du Rallye Bleu, a toujours pour vocation de promouvoir la culture du lin et ses produits dérivés.



2 - 1 Actions maintenues à destination des individuels

L'OTI a proposé des balades sur différentes thématiques, tout au long de l'année, malgré les restrictions sanitaires et la limitation imposée du nombre de participants :



- 7 **balades sophro** de juillet à septembre, en compagnie de trois sophrologues diplômées, sur les communes de Bergues, Hondschoote et Watten. 29 personnes y ont participé.
- Une animation Qi Gong en juillet, trois rendez-vous en découverte (11 participants)



- Dans le cadre de l'animation des **Villages Patrimoine**, des visites assurées par les guides bénévoles ont été proposées par certains villages labellisés avec les protections d'usage en raison du COVID-19 (masque/visière pour le guide + distanciations sociales). A partir d'août, un rallye des Villages Patrimoine a été proposé et a connu un certains succès. Les cinq 1ers gagnants se sont vus offrir un lot.



Nouveautés 2020 :



- Chasse au trésor à la Petite Ferme Flamande (103 personnes)
- Visite de la Ferme et du Labyrinthe à la Petite Ferme Flamande (119 personnes)
- Visite du musée des vendanges à Hondschoote (14 participants)
- Découverte de la photo, de la faune et de la flore à Bergues, en partenariat avec Jacky DEVOS (21 participants).



Sortie de la 1ère boucle des « Sentiers de mémoire », en juillet (3000 topo guides édités).
3 autres boucles suivront et mettront en lumière les événements de la seconde Guerre Mondiale en CCHF.



Une exposition aimablement prêtée par l'Association Yser Houck, « **Les arbres du Houtland, le bois de chez nous** », était visible à l'espace Beffroi de Bergues en février (exposition déjà présentée en 2019 à Volckerinckhove).

- Différentes visites guidées ont été proposées dans les BIT, auxquelles ont participé **1 022** personnes pour les **visites individuelles** propres à l'OTI (Ch'ti tour, Patrimoines d'Hondschoote, de Bergues, de Volckerinckhove, de Watten, de Wormhout, Plaine au Bois).
- Des ateliers enfants ont été proposés à Volckerinckhove sur le thème du moulin et de l'argile. 28 enfants ont participé aux différents ateliers (groupe limité à 4 enfants en raison du contexte sanitaire)
- 3 jeux de piste et 1 chasse au trésor ont été proposés aux familles tout au long de l'année. En 2020, ce sont 33 familles y ont découvert nos villages tout en s'amusant.
- En parallèle, l'OTI a également proposé **pour le compte de ses partenaires** différentes activités :



* Fermé depuis septembre 2017, le Beffroi a pu à nouveau accueillir du public à compter du 27 juin. Des créneaux ont été instaurés avec des jauges successives de 9, 19 puis 6 visiteurs jusqu'au 29 octobre, date de sa re fermeture au public. 4 137 personnes ont pu le visiter durant cette période.

* 1 196 personnes pour le tramway à Bergues (remise en activité à partir du 25 août, avec une jauge à 50%).



- * 17 personnes ont visité le Musée des Archers à Watten.
- * 54 personnes ont visité le Musée Jeanne DEVOS à Wormhout.
- * 46 personnes ont visité le Musée de la Plaine Au Bois à Esquelbecq.

2 - 2 Animations à destination des partenaires et des bénévoles

Une « Carte d'Hôtes », financée par la taxe de séjour, a été distribuée, à la mi-juillet, aux hébergeurs du territoire à jour dans le paiement de leur taxe. Cette carte permet aux visiteurs ayant séjourné au moins une nuit chez l'un des hébergeurs de bénéficier de remises ou de gratuités chez l'un des 33 commerçants ou prestataires touristiques partenaires de l'opération. 84 cartes ont été présentées à début octobre.



Pour la 3ème année, l'OTI a organisé une « **soirée des Bénévoles** » le 3 février à Hondschoote. Ce moment de convivialité à destination des bénévoles ayant signé la charte, a permis à Mme LEPROVOST, Présidente de l'OTI, de les remercier pour leur collaboration et leur implication dans la réalisation de nos différentes actions. Encore un grand merci à eux.

2 - 3 Actions à destination des groupes

Les visites guidées proposées par l'OTI aux individuels, pour son propre compte ou pour ses partenaires, ont également été commercialisées auprès des **groupes**.

10 groupes pour 152 personnes ont réservé ces visites sur différents thèmes par l'intermédiaire du service « Groupes ». L'activité « Groupes » a également été fortement impactée par le contexte sanitaire.



3 - Action de communication / promotion du territoire

Afin d'assurer la promotion de l'OTI, ce dernier s'était doté de différents supports de communication :

- Un **guide** présentant les **adhérents** de l'OTI (hébergeurs, restaurateurs, commerçants, associations, membres bienfaiteurs...), ce sont 148 adhésions pour 130 partenaires qui ont adhéré en 2020 et figurent dans ce guide et sont repris sur le site Internet (2000 exemplaires).



- Un **agenda des manifestations** touristiques a été édité pour présenter les animations proposées par l'OTI sur l'année (4 000 exemplaires).

- La **brochure des activités pour les groupes**.

- Le magazine estival « Le bonheur est dans le près » en partenariat avec le service communication et le service culture de la CCHF.



Ces différents supports de communication sont à la disposition du public dans les BIT, et sont consultables sur notre site Internet. Ils servent également à assurer la promotion du territoire lorsque celui-ci participe à des **salons du tourisme**.

En 2020, l'OTI a participé au Salon Vert Bleu Soleil à Lièges du 13 au 16 février.

Une vidéo de promotion, financée par la taxe de séjour, a été réalisée en juillet 2020 par la société PixMeUp pour mettre en avant le territoire. Cette vidéo a été diffusée sur le Facebook et sur le site internet de l'OTI. Le thème : « Une part de vous se trouve dans les Hauts de Flandre ».



Un spot publicitaire a été réalisé à partir de cette vidéo pour une diffusion sur France 3 Région Nord/Pas-de-Calais (27 spots diffusés aux heures de forte audience du 6 au 19 juillet).

Une part de vous se trouve dans les Hau...

Plusieurs **articles** sont parus dans la presse :

- Un article sur les randonnées est paru dans Femme Actuelle en avril 2020
- Un article de la Voix du Nord valorisant la destination « Slow Tourisme » est paru le 30 juillet 2020
- Un article dans l'Indicateur, le 19 août, sur les fréquentations touristiques
- Un article sur la saison touristique dans la Voix du Nord, le 15 septembre
- Un article sur les Sentiers de mémoire dans la Voix du Nord, Le Journal des Flandre et sur Delta FM, en septembre 2020.

En parallèle l'OTI a présenté durant la saison estivale, chaque mardi à 11h00 sur Delta FM, les activités à ne pas manquer.

L'OTI partage sur son site Internet www.ot-hautsdeflandre.fr et sa page Facebook [@HautsdeFlandre](https://www.facebook.com/HautsdeFlandre) toutes les informations touristiques importantes.

L'agenda numérique des manifestations a également été diffusé aux abonnés en fonction des contraintes dues au COVID (nombreuses annulations ou reports de dernières minutes). Tout comme pour la Newsletter, reprenant les activités proposées par l'OTI, envoyée via le site internet, consultable sur PC, tablettes et smartphones.

4 - Actions partenariales

4 - 1 Partenariat transfrontalier

- Poursuite du projet **Ruralité**. En 2020, des appels à projet ont été lancés pour l'organisation de « Diners Insolites » sur le territoire, ainsi que le lancement d'un programme gratuit de formation à destination des restaurateurs : « 1 Chef, 1 Terroir ».
- Poursuite du groupe de travail transfrontalier « Culture - Tourisme - Sport » avec les partenaires belges, la CCFI et l'agence d'urbanisme et de développement du Pays de Saint-Omer. Rencontres en visioconférences. Les projets prévus ont également du être suspendus (Eductours et agenda commun de promotion d'évènements touristiques et culturels).



4 - 2 Contrat de Rayonnement Touristique (CRT)

- Préparation des actions dans le cadre du Contrat de Rayonnement Touristique avec la Route du cinéma, la virtualisation du territoire et l'OTI du futur.



4 - 3 Association Nationale des Villages Patrimoine (ANaVP)

- L'OTI a participé aux réunions de l'Association Nationale Villages Patrimoine©. Une nouvelle campagne sera lancée en 2021 pour renouveler les labels des anciens villages, mais également permettre à de nouveaux villages de candidater.

L'OTI est le **relais territorial** pour ce qui concerne la gestion du label et l'animation du réseau.

4-4 Label Accueil Vélo



Avec le déploiement du réseau points-nœuds cyclable courant 2022, les prestataires pourront demander l'agrément « Accueil Vélo », marque nationale qui garantit un accueil, des services et des équipements spécifiques adaptés aux besoins des touristes à vélo.

Ce label s'adresse aux hébergeurs, aux loueurs ou réparateurs de vélos ... sous certaines conditions :

- être situé à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable jalonné et homologué
- répondre à un ensemble de critères obligatoires du référentiel qualité par domaine d'activité.

Les fonds européens LEADER peuvent cofinancer les investissements nécessaires à l'obtention du label. Ce programme se termine en 2021, les dossiers devront donc être déposés dans le courant de l'année 2021 pour une réalisation en 2022. Une visioconférence a été organisée le 23 novembre afin de présenter le dispositif et les aides aux 14 participants.

5 - Projets Leader

- L'OTI propose depuis juillet la location de 10 VAE (Vélos à Assistance Electriques) pour adultes, 8 vélos enfants avec les équipements annexes ainsi qu'un VAE adapté pour les personnes à mobilité réduite ; vélos achetés sur fonds Leader. La location a débuté dans les BIT de Bergues et Hondshoote mi juillet. 25 locations à la journée et 9 locations à la demi-journée ont été enregistrées.



4 - La Taxe de séjour

La taxe de séjour (TS) est applicable depuis 2018 à l'ensemble des hébergeurs du territoire de la CCHF. L'OTI est chargé de sa gestion, via la plateforme de déclaration et de collecte. Mise en œuvre de la taxe au pourcentage, au 1er janvier 2020, pour les hébergements non-classés. Ce sont **157** hébergeurs (+12) qui ont été recensés, dont 23 inactifs (+7). Cela représente **195** hébergements actifs (5 294 lits) qui se décomposent comme suit :

- 28 campings (79% des lits),
- 39 chambres d'hôtes,
- 3 hôtels,
- 124 meublés (63% des hébergements mais 12% des lits),
- 1 port de plaisance.

En 2020, **213 951** nuitées ont été déclarées par les hébergeurs (-32%), dont 13 511 nuitées exonérées (enfants de moins de 18 ans, relogements d'urgence, travailleurs saisonniers ; -26%) pour un montant global déclaré de 60 592,12 €, dont 59 742,87€ reversés.

La part des opérateurs numériques est passée de 23 375€ en 2020 à **19 839,28€** en 2021 (-15%), dont Airbnb pour 42% et Gites de France pour 41%.

Au global, **79 582,15€** ont été reversés en date du 17 mars 2021.

Cette somme a servi à financer des actions de promotion du territoire (salons, brochures, vidéos de promotion et spot publicitaire, carte d'hôtes...).

Cette baisse s'explique essentiellement par le COVID 2019.

5 - Le budget 2020

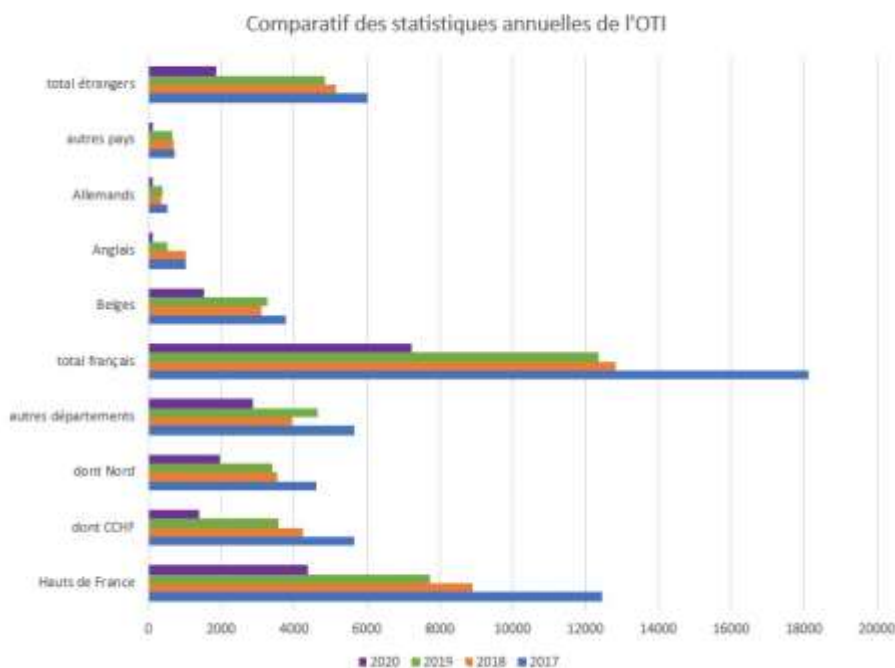
Fonctionnement—Dépenses		Fonctionnement—Recettes	
Charges à caractère général	99 216,92 €	Résultat d'exploitation reporté	89 572,49 €
Charges de personnel et frais assimilés	371 488,80 €	Atténuations de charges	20 352,03 €
Autres charges de gestion courante	58,97 €	Ventes de produits fabriqués, prestations de services, marchandises	52 442,80 €
Dotations aux Amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	8 836,23 €	Subvention d'Exploitations	253 136,05 €
		Autres produits de gestion courante	97 351,40 €
Charges Exceptionnelles	11 266,82 €	Produits exceptionnels	11 241,39 €
Total dépenses	490 867,74 €	Total recettes	524 096,16 €

6 - Les fréquentations 2020 de l'OTI

En 2020, l'OTI a été contraint de fermer au public ses 6 BIT durant 4,5 mois. Cette fermeture, en raison de la pandémie du Coronavirus, a fortement impacté les sollicitations à l'accueil. 9084 sollicitations ont été enregistrées sur la période d'ouverture. Pour rappel, une sollicitation est un indicateur qui correspond à une demande de renseignement ou une vente au comptoir, cela ne correspond donc pas au nombre de visiteurs et ne reflète donc pas la réelle attractivité touristique du territoire.

En 2019, le nombre de sollicitations étaient de 18 042, soit une baisse de plus de 46,60% des sollicitations (voir détail page suivante).

TOTAL	2017	2018	2019	2020
Hauts de France	12449	8891	7718	4372
<i>Dont CCHF</i>	<i>5636</i>	<i>4243</i>	<i>3572</i>	<i>1398</i>
<i>Dont Nord</i>	<i>4603</i>	<i>3552</i>	<i>3407</i>	<i>1962</i>
Autres dép.	5657	3926	4633	2852
Total français	18106	12817	12351	7224
Belges	3763	3102	3282	1511
Anglais	1033	1030	502	103
Allemands	518	340	394	121
Autres pays	713	685	658	125
Total étrang.	6027	5157	4836	1860
TOTAL	24133	17974	17187	9084



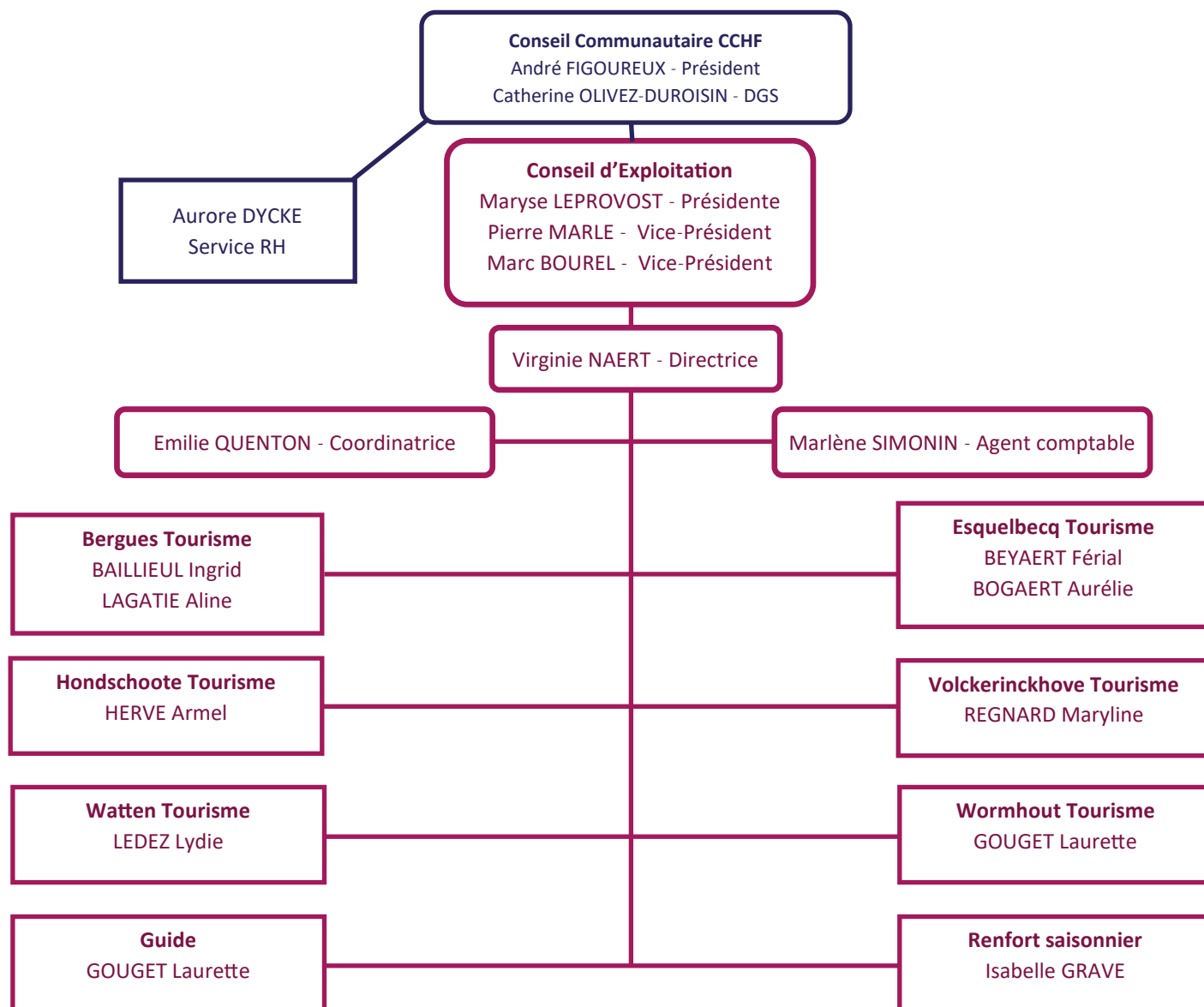
7 - Le plan d'actions 2021 de l'OTI (sous réserves du contexte sanitaire)

- Incitation aux séjours en Hauts de Flandre
- Salons de Liège, de Colmar et CE de Lille
- Vente des produits boutique
- Commercialisation des produits groupes
- Promotion des Villages Patrimoine© et des Estaminets Flamands© (dossiers Leader)
- Circuit cyclo transfrontalier Furnes - Hondschoote
- Création de circuits de randonnée
- Balades sophro / gourmandes ; Qi Gong et animation photo
- Actions déposées dans le cadre du CRT (Route du cinéma, OT du futur et virtualisation)
- Dîner au musée de Bergues
- Pique-nique chic ou insolite
- Ateliers de brassage
- Animations fluvestres en lien avec les VNF (Voies Navigables Françaises)
- Visites guidées individuelles (FR, NL et GB)
- Déclinaison des 3 autres boucles des sentiers de mémoires
- Participation de l'OTI à des actions CCHF : Tradi Flandre, Karyole Feest, Fêtes des Jardins à la Flamande
- Week-End des Estaminets avec le Westtoer
- Projets Réseau Points Nœuds et RURALITE
- Collaboration au magazine « Le bonheur est dans le près »
- Carte d'hôtes
- Animations à destination des enfants : ateliers, visites et rallyes « En quête des Hauts de Flandre »
- Visites découverte en gyropode
- Spot publicitaire sur France 3 Région et vidéo de promotion touristique
- Accueil et information des visiteurs dans les BIT

(Voir document synthétique des missions par agents).

Annexes

Organigramme de l'Office de Tourisme Intercommunal en 2020



Membres du Conseil d'Exploitation :

M. AVART Jean-Luc
 Mme BECKAERT Marie-Andrée
 M. BEHAEGHE Christophe
 Mme BOUCKENNOGHE Céline
 M. BOUREL Marc, Vice-Président OTI
 Mme CHILOUP Frédérique
 Mme CLAEYSSEN Françoise
 Mme COMYN Chantal
 M. DECLERCK Christophe
 M. DERAM André
 M. DRIEUX Frédéric

M. FIGOUREUX André
 M. GRAVE Pascal
 Mme LEPROVOST Maryse, Présidente OTI
 M. MARLE Pierre, Vice-Président OTI
 Mme MOFFELEIN Chantal
 Mme PORREYE Stéphanie
 Mme POULEYN Michèle
 M. RYCKELYNCK François
 Mme SALOME Véronique
 M. TRONQUOY Paul-Loup
 Mme VANMAELE Danièle



Volckerinckhove Tourisme



Esquelbecq Tourisme



Hondshoote Tourisme



Watten Tourisme



Wormhout Tourisme



Bergues Tourisme



Hauts de Flandre
OFFICE DE TOURISME

<p>BERGUES TOURISME Le Beffroi, Place Henri Billiaert 59380 BERGUES Tél : 03 28 68 71 06 bergues-tourisme@ot-hautsdeflandre.fr</p>	<p>ESQUELBECQ TOURISME 9, place Alphonse Bergerot 59470 ESQUELBECQ Tél : 03 28 62 88 57 esquelbecq-tourisme@ot-hautsdeflandre.fr</p>	<p>HONDSCHOOTE TOURISME 5, place du Général De Gaulle 59122 HONDSCHOOTE Tél : 03 28 62 53 00 hondshoote-tourisme@ot-hautsdeflandre.fr</p>
<p>VOLCKERINCKHOVE TOURISME 13, rue de l'ancienne gare 59470 VOLCKERINCKHOVE Tél : 03 28 62 07 73 volckerinckhove-tourisme@ot-hautsdeflandre.fr</p>	<p>WATTEN TOURISME 12, rue de Dunkerque 59143 WATTEN Tél : 03 21 88 27 78 watten-tourisme@ot-hautsdeflandre.fr</p>	<p>WORMHOUT TOURISME 60, place du Général De Gaulle 59470 WORMHOUT Tél : 03 28 62 81 23 wormhout-tourisme@ot-hautsdeflandre.fr</p>

Siège social CCHF
468 route de la Couronne de Bierne
59360 BERGUES
Tél. 03 28 29 09 99 (choix 1)

Office de Tourisme Intercommunal des Hauts de Flandre - Mai 2019
Directeurs de publication : André Fiquereux, Myrène Lecomte
Directrice de l'Office de Tourisme : Virginie Naert
Conception graphique : service communication CCH-F V. Sedot
Crédits photos CCH-F (partenaires)