

Rapport d'Activité 2018

Office de Tourisme Intercommunal des Hauts de Flandre



L'article L1413 du Code de Collectivités Territoriales rend obligatoire pour les EPCI de plus de 50 000 habitants, la création d'une commission consultative des services publics locaux pour l'ensemble des services publics qu'ils confient à un tiers par convention de délégation de service public ou qu'ils exploitent en régie dotée de l'autonomie financière.

La création de cette instance répond aux objectifs suivants :

- Créer de nouvelles relations avec les usagers des services publics locaux
- Prendre mieux en compte les attentes et les aspirations des usagers
- Améliorer la qualité et l'efficacité des services à travers notamment de l'examen de l'activité et de la qualité des services publics en liaison avec les associations d'usagers.

Présidée par le Président de l'EPCI, la commission consultative des services locaux :

- Examine chaque année les rapports annuels établis par les délégués de service public ainsi que les bilans d'activité des services publics exploités en régie dotée de l'autonomie financière
- Est obligatoirement consultée, pour avis, sur tout projet de délégation de service public, de contrat de partenariat et de création de régie dotée de l'autonomie financière avant que l'assemblée délibérante ne se prononce.

C'est donc à ce titre qu'est soumis le présent rapport d'activité de l'Office de Tourisme Intercommunal des Hauts de Flandre.



Sommaire

Présentation de l'OTI des Hauts de Flandre	2
Bilan des actions.....	4
Taxe de séjour	8
Les fréquentations 2018	9
Plan d'actions 2019	9

Annexes

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



1 - Présentation de l'OTI des Hauts de Flandre

En application de la Loi NOTRe du 7 août 2015, la Communauté de Communes des Hauts de Flandre (CCHF) s'est dotée de la compétence « Promotion du Tourisme, dont la création d'Offices de Tourisme », au 1er janvier 2017.

Cela s'est traduit par la création de l'Office de Tourisme Intercommunal (OTI) des Hauts de Flandre qui intervient à l'échelle des 40 communes de la CCHF. Ce dernier s'est substitué aux Offices de Tourisme de Bergues, Es-

quelbecq, Hondschoote, Wormhout, Volckerinckhove, et au Bureau d'information Touristique de Watten.

Ces derniers sont tous devenus des Bureaux d'Information Touristique rattachés à l'OTI, dont le siège est à Bergues dans les locaux de la CCHF.

Il fonctionne sous la forme d'une régie dotée de la seule autonomie financière, dans le cadre d'un Service Public Industriel et Commercial (SPIC).

« La CCHF exerce la compétence tourisme depuis le 1er Janvier 2017, en application de la Loi NOTRe »

La Gouvernance

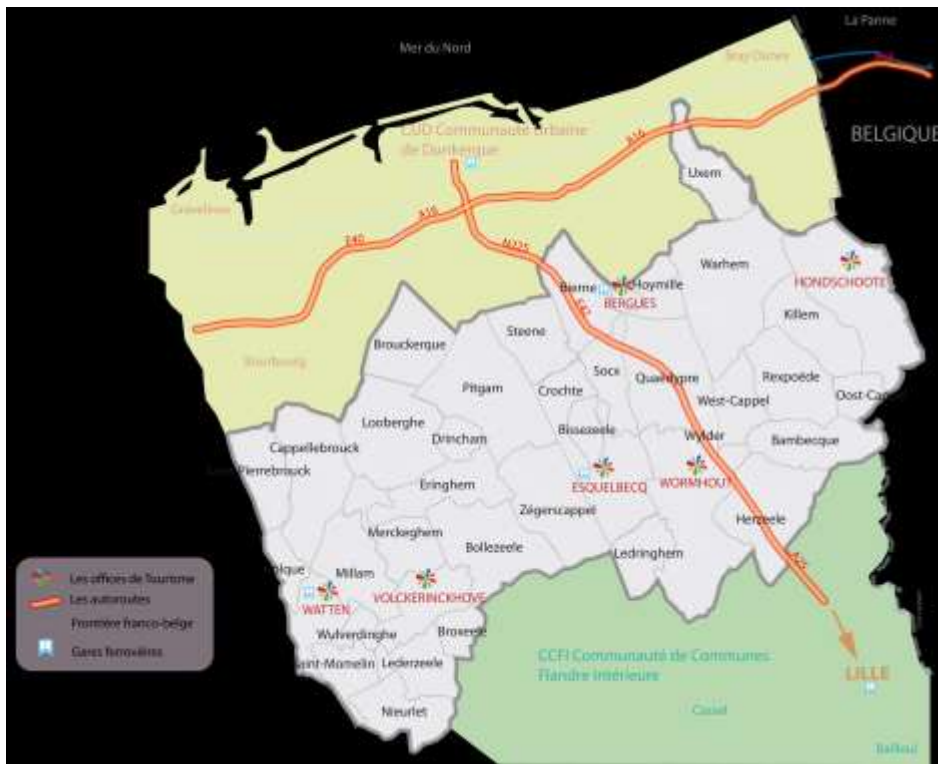
L'OTI est géré par un Conseil d'Exploitation (CE) qui constitue l'instance de travail et de réflexion privilégié, sous l'autorité du Conseil Communautaire. Ce dernier est constitué de 23 membres :

- 12 représentants des élus communautaires
- 11 représentants des professionnels du tourisme désignés par les ex OT

En 2018, le CE s'est réuni les 12 mars, 23 avril, 17 septembre et 17 décembre 2018.

Les missions de l'OTI

- Assurer l'accueil et l'information des touristes,
- Assurer la promotion touristique du territoire de la Communauté de Communes des Hauts de Flandre et de ses communes membres,
- Assurer la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local
- Elaborer et mettre en œuvre la politique touristique du territoire,
- Commercialiser des prestations de services et des objets de promotion touristique,
- Organiser des manifestations culturelles, des animations, en lien avec le développement touristique du territoire
- Assurer un rôle d'observatoire du tourisme sur le territoire de la CCHF



Le territoire de l'OTI :

L'OTI des Hauts de Flandre intervient sur les 40 communes de la CCHF et possède 6 Bureaux d'Information Touristique (BIT) situés à Bergues, Esquelbecq, Hondschoote, Volckerinckhove, Watten et Wormhout, auquel s'ajoute son siège administratif à la CCHF, à Bergues.

Le Personnel de l'OTI

Dans le cadre d'un SPIC, le personnel de l'OTI est à la fois composé d'agents de droit public (le Directeur et l'agent comptable) et d'agents de droit privé, pour les autres membres du personnel.

Lors de la prise de compétence, l'OTI a donc repris le personnel de droit privé travaillant dans les ex OT, ainsi que le personnel mis à disposition par les communes.

En 2018, l'OTI comptait 14 agents, soit 8,92 ETP.

Parmi ces 14 agents :

- 3 étaient agents de droit public CCHF (directrice, comptable et agent réalisant la paye) mis à disposition de l'OTI
- 2 étaient agents de droit public CCHF, en contrats CDD (guide et renfort saisonnier)
- 2 étaient des agents de droit public mis à disposition par les communes accueillant un BIT
- 7 étaient agents de droit privé

Pour le personnel mis à disposition, l'OTI a remboursé aux communes et à la CCHF les salaires de ces agents.

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 les règles spécifiques à chaque collectivité d'origine qui s'appliquent.



2 - Bilan des actions menées par l'OTI

2 - 1 Actions à destination des individuels

En 2018, l'OTI a organisé plusieurs **randonnées pédestres** (RP) ou **cyclo** (RC), qui ont permis de découvrir le patrimoine et le territoire de la CCHF. 127 personnes ont participé à ces randonnées :

- RP le 11 avril avec un circuit autour de Drincham et Bollezele (28 km)
- RC du 18 juillet sur le thème « Nature et Histoire » (50 km)

- RP le 24 septembre pour découvrir la richesse patrimoniale et le savoir faire des artisans autour d'Esquelbecq (18 km)
- RP le 7 novembre sur l'architecture flamande et le bocage (18 km)



En complément de ces randonnées, l'OTI a également proposé des balades sur différentes thématiques, tout au long de l'année :

- 7 **balades sophro** de mai à septembre, en compagnie de deux sophrologues diplômées, sur les communes de Bergues et de Bollezele. 38 personnes y ont participé.
- Une **balade en calèche** le 21 juillet pour découvrir les chapelles wormhoutoises, avec 16 participants.
- Deux **balades** en compagnie du **Greeter** de Wormhout, passionné de sa commune qui propose aux visiteurs de découvrir la ville sous un autre jour. 12 participants. Ces balades sont proposées gratuitement aux visiteurs.
- Dans le cadre des **Villages Patrimoine**, des visites assurées par les guides bénévoles des villages ont été proposées dans 6 de ces 7 villages : Esquelbecq, Volckerinckhove, Herzeele, Pitgam, Zegerscappel et Warhem. 41 visites ont été organisées sur 2018, 398 personnes y ont participé.



En parallèle, l'OTI a également organisé une **exposition estivale** à Bergues Tourisme, sur le thème du film « **Bienvenue chez les Ch'tis** » et sur les **géants**, avec la collaboration de la ville de Bergues, de M. BONDUEL, bénévole et des associations de géants de Bergues, Coudekerque-Branche et Malo-les-Bains. Cette exposition a accueilli 438 visiteurs.

Durant cette période, l'OTI a également organisé **7 pots d'accueils estivants** destinés aux touristes fréquentant les hébergements partenaires de l'OTI. Ces pots d'accueil ont eu lieu à Bergues, Hondschoote, Watten, Wormhout et Esquelbecq et ont accueilli 52 personnes. Ces moments de convivialité sont l'occasion pour l'OTI de présenter ses animations et celles de ses partenaires et d'assurer la promotion du territoire.



2018, année du **dixième anniversaire** de la sortie du film « **Bienvenue chez les Ch'tis** » a été l'occasion pour l'OTI d'organiser un petit-déjeuner ouvert à tous, dans les anciens abattoirs de Bergues, le dimanche 25 février. L'ambiance du film fut reconstituée dans ces bâtiments témoins d'une scène mythique du film. 50 personnes ont participé à ce moment de convivialité.



Organisation de la **1ère édition de Lin'Contournable Festival** le week-end des 9 et 10 juin à Hondschoote et ses environs. Cette manifestation, élaborée autour du Rallye Bleu, a pour vocation de promouvoir la culture

du lin et de ses produits dérivés. Au programme du samedi : une randonnée pédestre, des visites de champs de lin, des défilés de robes de mariées en lin, des expositions et projections et pour terminer la journée, un concert de gospel dans l'église de Rexpoëde. Le dimanche, 15ème édition du Rallye Bleu, rallye cyclo touristique de 30 km dont le parcours suit les champs de lin et propose jeux flamands, points de restauration, stands et animations (dont les vélos rigo-los). Une animation musicale a clôturé la journée sur la place d'Hondschoote.

107 personnes ont participé aux animations du samedi et 507 au Rallye Bleu.

La Route du lin, qui emprunte le circuit du Rallye bleu était praticable durant toute la saison estivale.



Afin de faire découvrir le territoire de manière ludique, **trois jeux de piste** ont été élaborés par « On ne va pas s'ennuyer », à la demande de l'OTI. Ces jeux de pistes sont disponibles dans les BIT de Bergues (**La Tournée du facteur**), Esquelbecq (**Le circuit des murmures**) et Hondschoote (**Le Défi Lin**).

Ces derniers permettent de découvrir les attraits et spécificités de ces lieux, en s'appuyant sur des thématiques propres à chacun. Ils sont mis à disposition gracieusement des touristes ou locaux (caution de 20€).

En parallèle à Watten, a été repris une **chasse au trésor** créée par l'ex OT pour proposer une animation aux enfants, il s'agit de « **Dindin s'est perdu en chemin** ».

29 personnes ont utilisés ces nouveaux supports, lancés progressivement tout au long de l'année.



Les 14 et 15 avril a eu lieu le « **Week-End des Estaminets Flamands** » : projet mené en collaboration avec nos partenaires belges et la Communauté de Communes de Flandre Intérieure pour proposer, au

sein des estaminets proches de la frontières franco-belge, des animations tout au long du week-end. 60 estaminets belges, 10 en CCFI et 10 en CCHF ont accepté de s'associer à ce projet bisannuel.



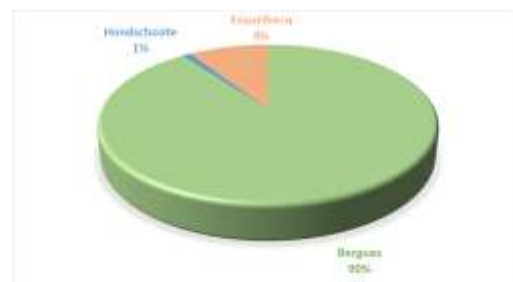
La seconde vague de labellisation des estaminets flamands fut également menée en 2018, en collaboration avec l'OT Cœur de Flandre. 9

estaminets sont venus rejoindre les labellisés 2017, amenant à 18 les estaminets porteurs de ce label (dont 3 en CCHF). La remise des labels a eu lieu le 14 novembre, à la Brasserie THIRIEZ.

Différentes visites guidées ont été proposées dans les BIT, tout au long de l'année, auxquelles ont participé 1 843 personnes pour les **visites individuelles** propres à l'OTI.

En parallèle, l'OTI proposait également pour le compte de partenaires des animations :

- 2 582 personnes ont fait un tour en tramway à Bergues,
- 66 ont visité le Musée des Archers à Watten,
- 83 personnes ont visité le moulin de Wormhout,
- 243 personnes ont visité le Musée Jeanne DEVOS,
- 34 ont visité les jardins du château d'Esquelbecq.



2 - 2 Animations à destination des partenaires

Partant du principe que l'on assure mieux la promotion de ce que l'on connaît, l'OTI a proposé à ses partenaires adhérents de visiter plusieurs équipements. Au programme de cet **Eductour** organisé le 23 janvier : un ch'ti tour, visite du moulin et du musée de Wormhout, repas à la Kruystraete, visite du site et du Musée de la Plaine au bois, de la brasserie Thiriez, de l'église d'Es-

quelbecq, du Musée des Gigottos Automates, de la poterie du château, du jardin « Au Paradis des Plantes », de la Flânerie d'Esquelbecq et présentation des photos de M. TALLEU. Les équipes de l'OTI ont également été associées à cet éductour, ainsi que les membres du Conseil d'Exploitation.

Cet éductour a accueilli 26 participants.



De même, afin de lancer la saison touristique, l'OTI organise chaque année deux **lancements de saison** à destination des adhérents de l'Office. En 2018, ces lancements ont eu lieu aux Musées du Mont de Piété de Bergues et des Archers à Watten, les 26 avril et 3 mai. Ce fut l'occasion de distribuer aux adhérents le kit touristique : brochures et guides de l'OTI, entrées gratuites à offrir à leurs clients pour visiter les équipements du territoire... 74 adhérents ont participé à ces lancements de saison.



Pour remercier les bénévoles ayant apporté leur soutien à l'OTI pour réaliser les différentes actions en 2017, l'OTI a organisé une **soirée des bénévoles** le 21 février 2018 à Wormhout. 45 d'entre eux y ont participé. Encore un grand merci à eux.



Lucie FRÉCHET
Présidente du CCHF
Présidente du CCFB
Conseiller Régional d'Exploitation

Stéphane LETHÉVY
Vice-président CCFB
Conseiller d'Exploitation
Président OTI

La CCHF et l'Office de Tourisme des Hauts de Flandre ont le plaisir de vous remercier à nos cocktails d'initiation en reconnaissance de votre implication au sein de l'OTI.

le mercredi 21 février de 19h à 21h
à la médiathèque de Wormhout (60 Grand Place)

Coordonnées : +32 (0) 91 23 12 92 - info@hautsdeflandre.be
www.hautsdeflandre.be | hautsdeflandre.be

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**.

133 groupes ont participé à ces animations (62% pour le compte de l'OTI).

Un groupe de travail a commencé à se réunir en 2018 pour élaborer une brochure à destination des CE, autocaristes... pour développer cette activité. Sortie en 2019.



3 - Action de communication / promotion du territoire

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

- une **brochure « Découvertes »** qui présente les différents attraits touristiques de l'OT des Hauts de Flandre (8 000 exemplaires)
- Un **guide** présentant les adhérents de l'OTI (hébergeurs, restaurateurs, commerçants, associations, membres bienfaiteurs...), ce sont 151 partenaires qui ont adhéré en 2018 et figurent dans ce guide ou sont repris sur le site Internet, ce qui représente 170 adhésions (8 000 exemplaires).
- Un **agenda des manifestations** touristiques a été édité et présente l'ensemble des animations proposées par l'OTI sur l'année (3 000 exemplaires). Certainement de ces animations ont été reprises dans l'agenda culturel distribué dans les boîtes aux lettres des habitants de la CCHF.



Ces différents supports de communication sont à la disposition du public dans les BIT, mais ils servent également à assurer la promotion du territoire lorsque celui-ci participe à des **salons du tourisme** tels que :

- Tourissima, avec le service Culture de la CCHF, du 26 au 28 janvier
- Le Salon International du Tourisme de Bruxelles, en partenariat avec les OT de Dunkerque et Cœur de Flandre, les 2 et 4 février
- Le salon de l'Agriculture de Paris, sur le stand du Département du Nord, les 24 février et 2 mars
- Les journées de la documentation touristique à Nieppe et Le Quesnoy, en partenariat avec Accueil Paysan (15 et 28 mars)
- Lors de l'inauguration de Musique aux Musées, le 8 avril
- La Fête des Jardins à la Flamande à Esquelbecq, les 21 et 22 avril
- Les 4 jours de Dunkerque, pour le départ de Wormhout, le 11 mai
- La Karyole Feest, les 1er et 2 septembre
- Le Forum des Associations à Rexpoède, le 8 septembre
- Le salon International du Tourisme de Colmar, du 9 au 11 novembre



En parallèle l'OTI a présenté durant la saison estivale, chaque mardi à 11h00 sur Delta FM, les activités à ne pas manquer. Des interventions sur radio « Uylenspiegel » ont également eues lieu pour présenter les événements phares. De même, 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.

Un agenda des manifestations a également été diffusé toute l'année, mensuellement, à la quinzaine ou à la semaine selon la période de l'année.

4 - La Taxe de séjour

Depuis le 1er janvier 2018, la taxe de séjour (TS) est applicable à l'ensemble des hébergeurs du territoire de la CCHF (Cf. Délibération 2017-109 en annexe). Les 18 communes qui avaient mis en œuvre cette taxe avant cette date, en ont rétrocédé le bénéfice à la CCHF.

C'est l'OTI qui est en charge de la collecte de cette taxe et s'est doté pour cela d'un outil de déclaration et de collecte auprès de la société Nouveaux Territoires. La taxe est due au réel pour l'ensemble des catégories d'hébergements et les seuls cas d'exonération sont ceux prévus par la loi.

Après un 1er travail de recensement des hébergeurs présents sur le territoire de la CCHF, la plate-forme

(<https://hautsdeflandre.taxesejour.fr>) est devenue opérationnelle en janvier 2018 et les 1ères déclarations ont pu être effectuées à compter de février.

Ceux sont 134 hébergeurs qui ont été identifiés, soit 169 hébergements (5 150 lits) qui se décomposent comme suit :

- 29 campings (80% des lits),
- 34 chambres d'hôtes,
- 3 hôtels,
- 102 meublés (60% des hébergements),
- 1 port de plaisance.

En 2018, 235 840 nuitées ont été déclarées par les hébergeurs, dont 22 368 nuitées exonérées (enfants de moins de 18 ans, relogements d'urgence, travailleurs saisonniers) pour un montant global de 63 416,05 €.

Cette somme servira à financer des actions de promotion du territoire (salons, brochures...), elle ne sera en aucun cas utilisée pour financer le fonctionnement de l'OTI.

5 - Le budget 2018

Fonctionnement—Dépenses		Fonctionnement—Recettes	
Charges à caractère général	167 033.85 €	Atténuations de charges	28 606.64 €
Charges de personnel et frais assimilés	326 206.50 €	Ventes de produits fabriqués, prestations de services, marchandises	90 556.70 €
Charges exceptionnelles	109.60 €	Subvention d'Exploitations	473 771.83 €
		Autres produits de gestion courante	44 605.85 €
		Produits exceptionnels	19.06 €
Total dépenses	493 349.95 €	Total recettes	637 560.08 €

6 - Les fréquentations 2018 de l'OTI

En 2018, l'OTI a enregistré 18 439 sollicitations au sein de ses 6 BIT. 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 2017, le nombre de sollicitations étaient de 24 196, soit une baisse de près de 24% des fréquentations qui s'explique principalement par la fermeture du beffroi de Bergues depuis septembre 2017 pour cause de travaux.

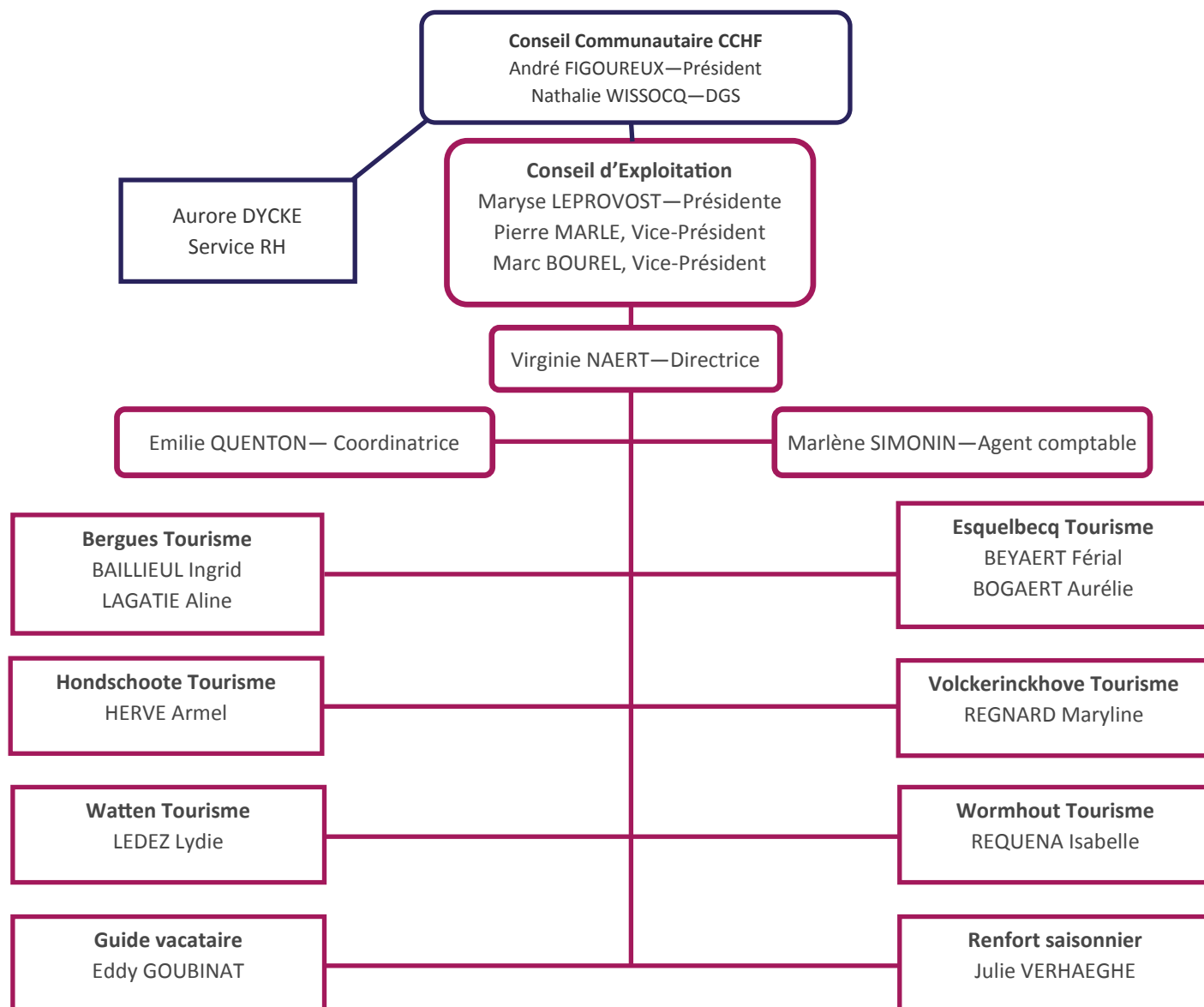
Mois	Esquelbecq	Bergues	Hondschoote	Volckerinckhove	Watten	Wormhout	Total
janv-18	229	196	59	38	47	77	646
févr-18	209	296	95	49	61	76	786
mars-18	200	327	93	60	75	55	810
avr-18	378	898	147	64	91	81	1 659
mai-18	608	1 026	207	56	135	39	2 071
juin-18	444	648	695	107	187	76	2 157
juil-18	624	1 193	208	126	170	174	2 495
août-18	637	1 788	311	104	201	108	3 149
sept-18	728	1 006	130	84	96	101	2 145
oct-18	326	473	85	92	60	71	1 107
nov-18	327	270	55	59	60	48	819
déc-18	129	275	38	51	50	52	595
Total 2018	4 839	8 396	2 123	890	1 233	958	18 439
Données 2017	5 325	13 483	2 307	617	1 490	974	24 196
Variation	- 9,13 %	- 37,73 %	- 7,98 %	+ 44,25 %	- 17,25 %	- 1,64 %	- 23,79 %
Nombre de 1/2 journées 2018	524	668	499	300	368	506	2 865
Nbre soll. / 1/2 j	9,23	12,57	4,25	2,97	3,35	1,89	6,44

7 - Le plan d'actions 2019 de l'OTI

- Lin'Contournable Festival
- Les pots d'accueil estivants
- Les lancements de saison
- Les salons
- Les randonnées Cafés Rando OTI
- La randonnée cyclo-touristique
- Les sentiers de mémoire
- La vente des produits boutique
- La commercialisation des produits groupes
- La promotion des Villages Patrimoine© et des Estaminets Flamands©
- Le circuit cyclo transfrontalier Furnes - Hondschoote
- Les balades sophro
- Les balades gourmandes (Bergues)
- Les concerts gourmets, avec le service culture
- Les visites guidées individuelles (FR, NL et GB)
- Les expositions : sur le bois à Volckerinckhove et l'expo estivale sur les Beffrois à Bergues.
- Participation de l'OTI à des actions CCHF : Tradi - Flandre, Karyole Feest, Fêtes des Jardins à la Flamande
- Participation de l'OTI à des actions menées par des partenaires : « Les Talents du Canton 2019 » avec le Département.
- Achat de vélo électriques et de vélo classiques pour les enfants, pour les mettre en location dans les BIT
- Projet d'une application mobile de réalité virtuelle présentant les attraits touristiques du territoire

Annexes

Organigramme de l'Office de Tourisme Intercommunal en 2018



Membres du Conseil d'Exploitation :

M. AVART Jean-Luc
 M. BOUREL Marc, Vice-Président OTI
 Mme CADART Régine
 Mme DECRIEM Brigitte
 M. DELAUTTRE Richard
 M. DERAM André
 M. DESCHODT Daniel
 M. FIGOUREUX André
 Mme HOUVENAGHEL Monique
 M. LAFORGE Alain
 M. LAMIAUX Fabrice
 M. LAMMIN Paul
 Mme LEPROVOST Maryse, Présidente OTI

Mme MAHIEUX Angelina
 M. MARLE Pierre, Vice-Président OTI
 M. MENTEL Christian
 Mme MOFFELEIN Chantal
 M. MONSTERLEET Jean-Paul
 M. RYCKELYNCK François
 M. SAISON Hervé
 Mme SALOME Véronique
 Mme STAIB Audrey
 Mme VANPEPERSTRAETE Pascale



Volckerinckhove Tourisme



Esquelbecq Tourisme



Hondshoote Tourisme



Watten Tourisme



Wormhout Tourisme



Bergues Tourisme



Hauts de Flandre
OFFICE DE TOURISME

<p>BERGUES TOURISME</p> <p>Le Beffroi, Place Henri Billiaert 59380 BERGUES Tél : 03 28 68 71 06 bergues-tourisme@ot-hautsdeflandre.fr</p>	<p>ESQUELBECQ TOURISME</p> <p>9, place Alphonse Bergerot 59470 ESQUELBECQ Tél : 03 28 62 88 57 esquelbecq-tourisme@ot-hautsdeflandre.fr</p>	<p>HONDSCHOOTE TOURISME</p> <p>5, place du Général De Gaulle 59122 HONDSCHOOTE Tél : 03 28 62 53 00 hondshoote-tourisme@ot-hautsdeflandre.fr</p>
<p>VOLCKERINCKHOVE TOURISME</p> <p>13, rue de l'ancienne gare 59470 VOLCKERINCKHOVE Tél : 03 28 62 07 73 volckerinckhove-tourisme@ot-hautsdeflandre.fr</p>	<p>WATTEN TOURISME</p> <p>12, rue de Dunkerque 59143 WATTEN Tél : 03 21 88 27 78 watten-tourisme@ot-hautsdeflandre.fr</p>	<p>WORMHOUT TOURISME</p> <p>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 Lesimont
Directrice de l'Office de Tourisme : Virginie Naert
Conception graphique : service communication CCHF V. Sedot
Crédits photos CCHF (partenaires)