

Office de Tourisme Communautaire

Lannion-Trégor Communauté

Rapport d'activité 2014

Sommaire

1. Rappel de la stratégie
2. L'observatoire chiffré
3. Axe 1 – Service à la clientèle
4. Axe 2 – Développement et entretien du lien partenaire
5. Axe 3 – Professionnalisation
6. Axe 4 – Politique promotionnelle
7. Axe 5 – Construction de la Destination Côte de Granit Rose

La stratégie de l'OTC

Axe 5

Construction de la destination Côte de Granit Rose

L'engagement permanent de l'équipe dans la construction de la Destination Côte de Granit Rose, aux côtés des institutions locales, départementales et régionales.

Axe 1

Le service à la clientèle

Mettre en place une politique d'accueil de qualité et compétitive



Axe 2

Développement et entretien du lien partenaire

Création et la pérennisation de liens multiples avec nos partenaires professionnels.

Axe 3

Professionnalisation

La professionnalisation et la mobilisation de l'équipe de l'Office de Tourisme à travers la mise en place du système qualité

Axe 4

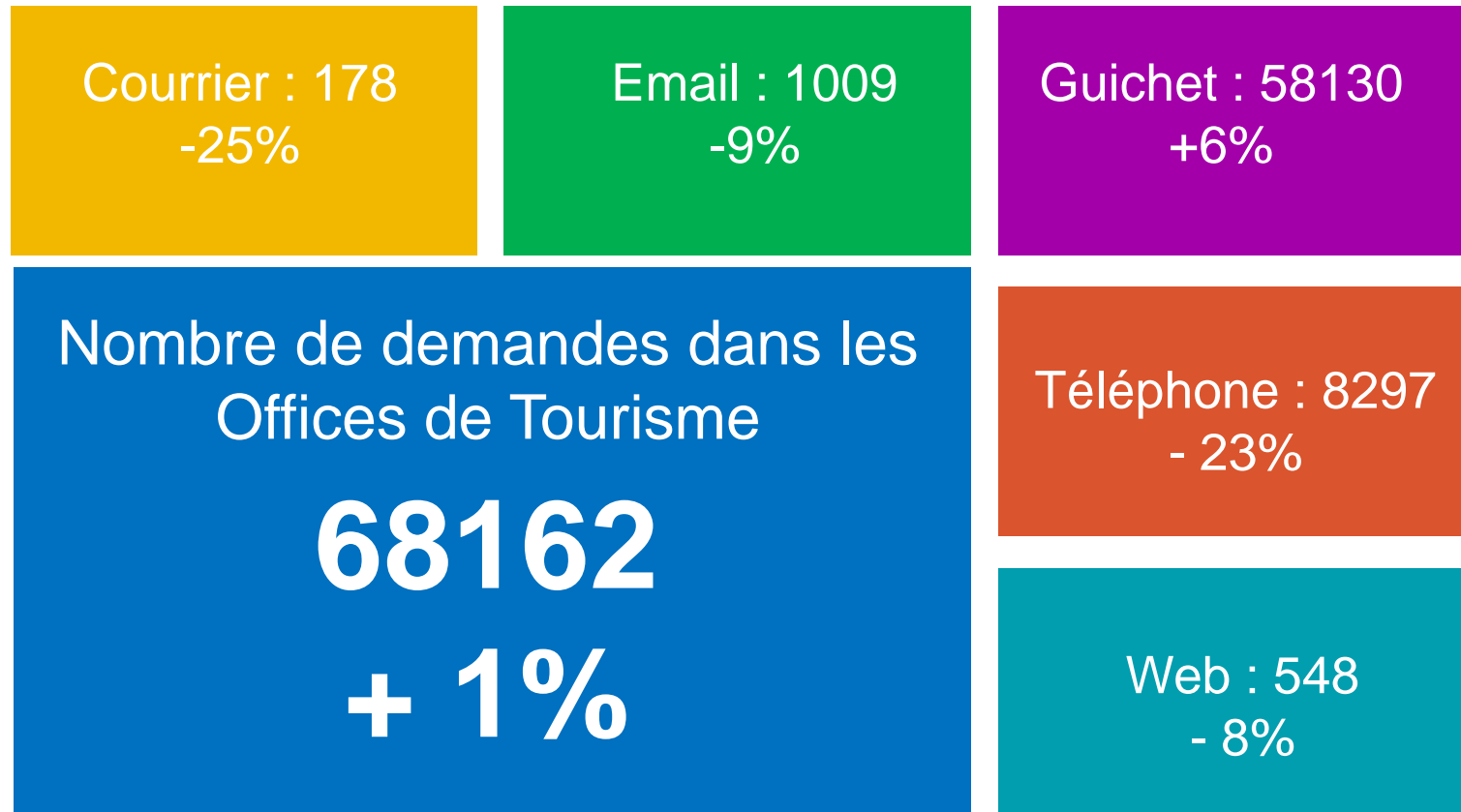
Politique promotionnelle

Le développement de la politique promotionnelle gage d'un engagement vers l'avenir.

L'observatoire chiffré

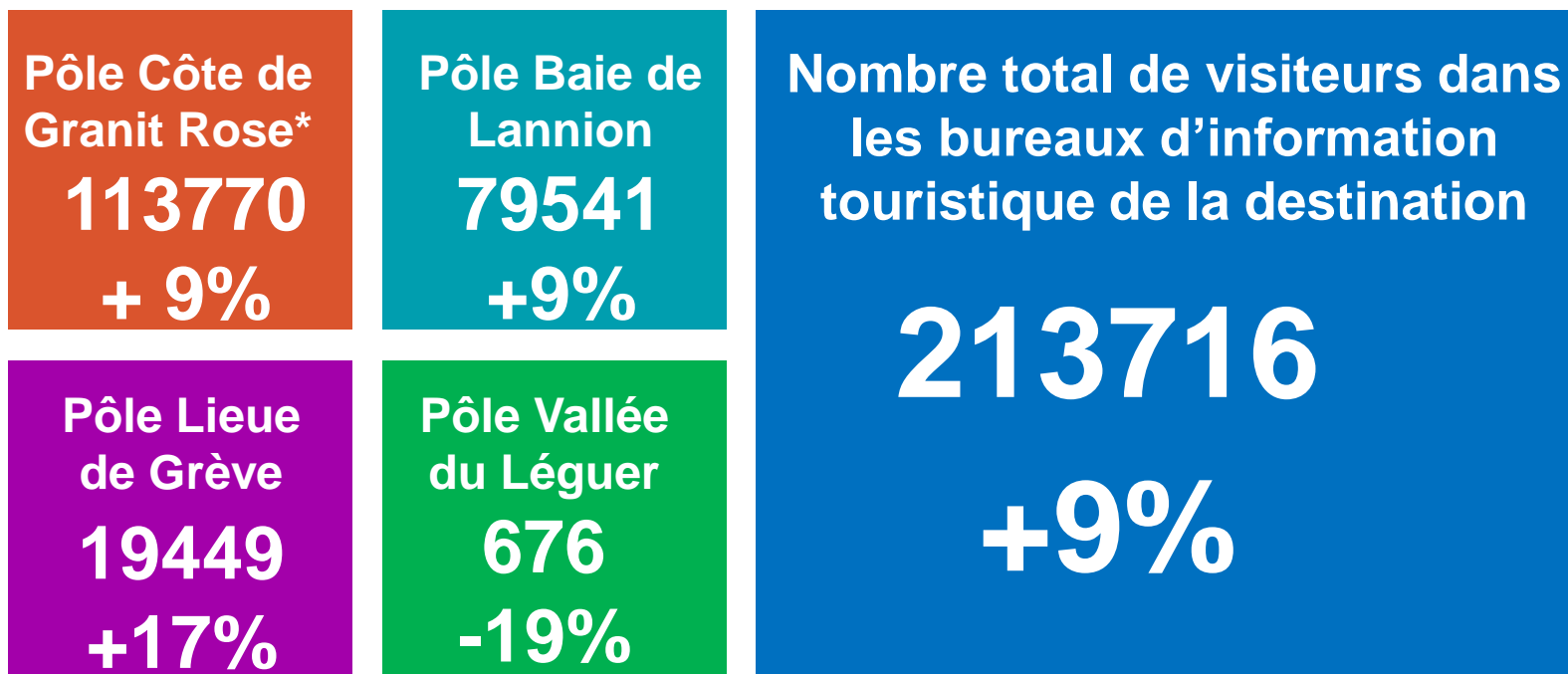
Nombre de demandes 2014

Par bureaux d'information touristique sur la destination (Source: tourinsoft)



Nombre de visiteurs

par bureaux d'information touristique sur la destination (source: tourinsoft)

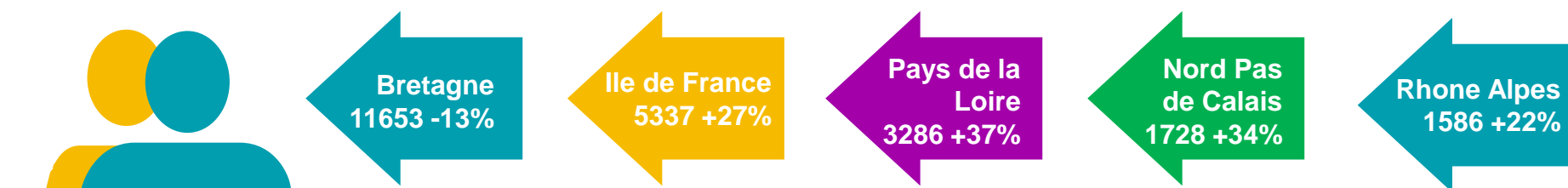


* Trégastel 59147 + 12%, Trébeurden 37171 +5%, Pleumeur-Bodou 12303 +11%, Polene 5149 +0%

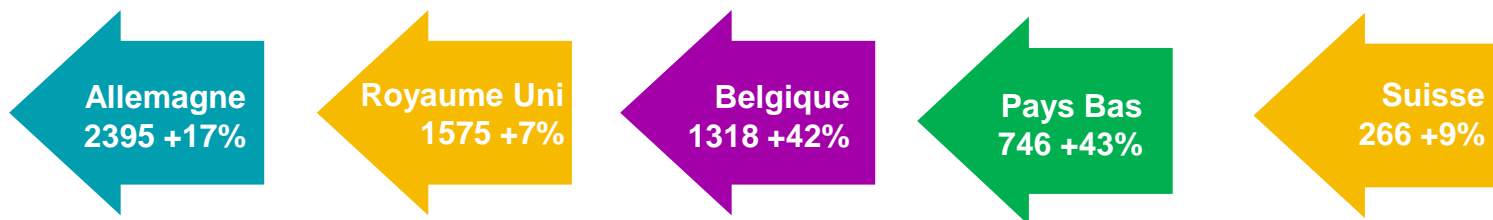
Fréquentation

des bureaux d'information touristique et point I (source: tourinsoft)

Nombre de visiteurs Français par région, Top 5



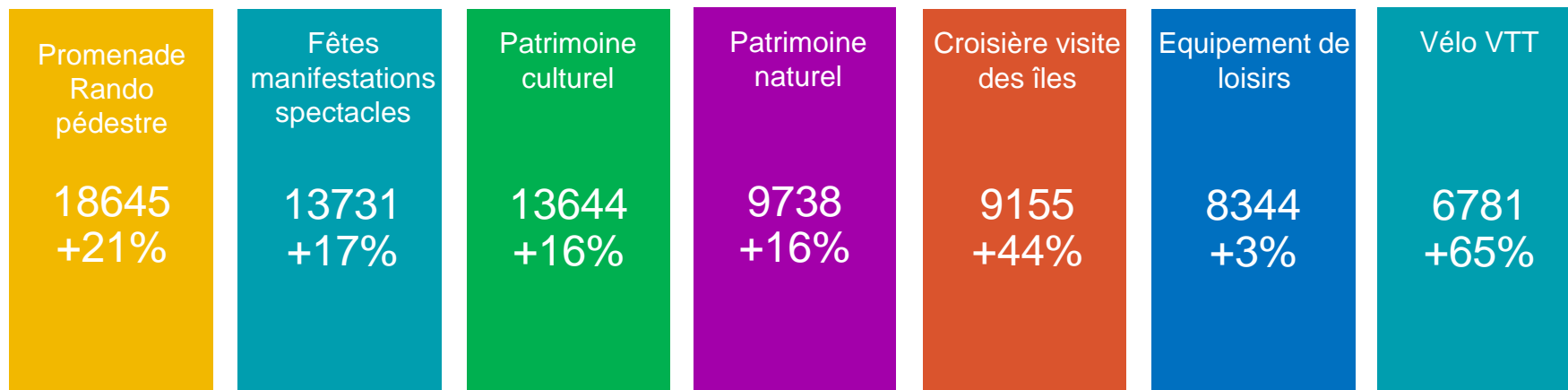
Nombre de visiteurs Etrangers Top 5



Total Visiteurs Français

88%

Thèmes des principales demandes dans les bureaux d'information touristique sur la destination (source: tourinsoft)



www.bretagne-cotedegranitrose.com

détails des sessions (source: google analytics)

**Nombre total
de sessions**

94241

+49%

**Utilisateurs
uniques**

69073

+ 49%

Pages vues

522947

+ 49,5%

**Durée
moyenne des
sessions**

00:04:19

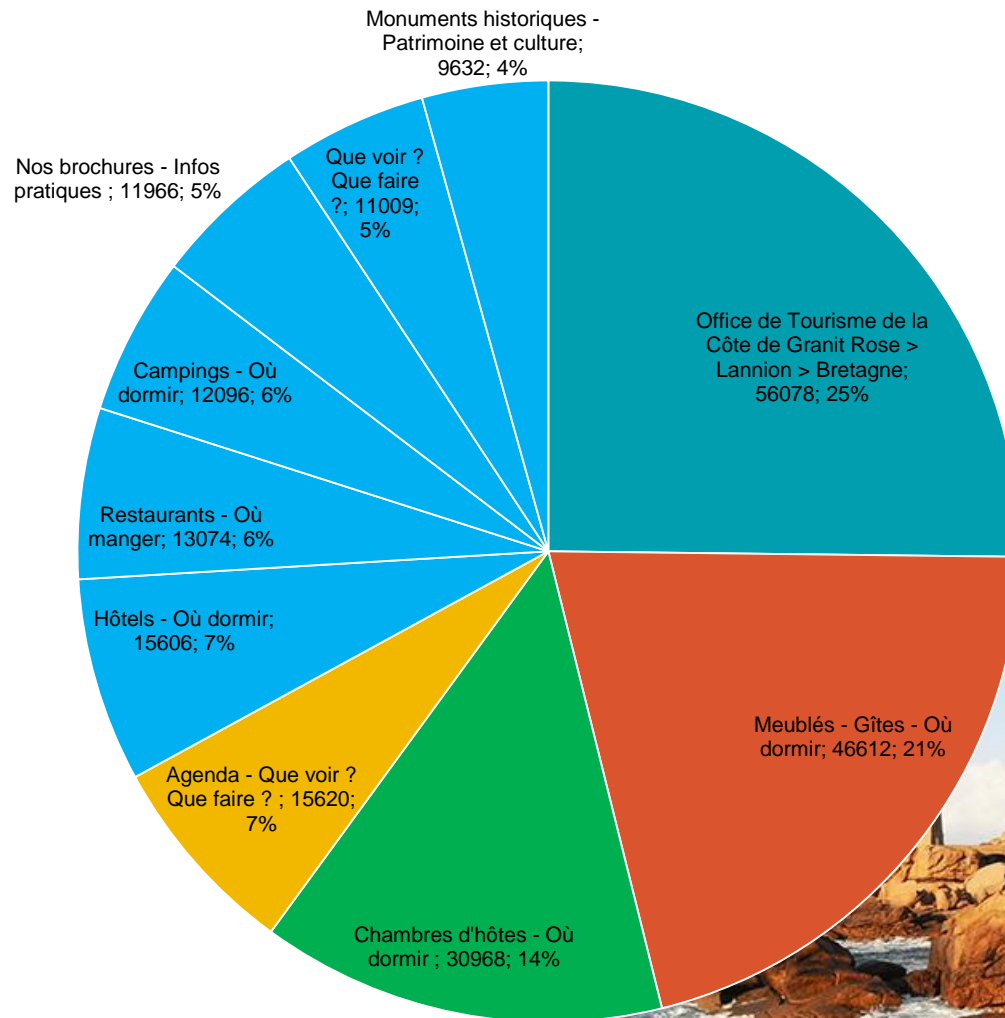
=

Origine des connexions

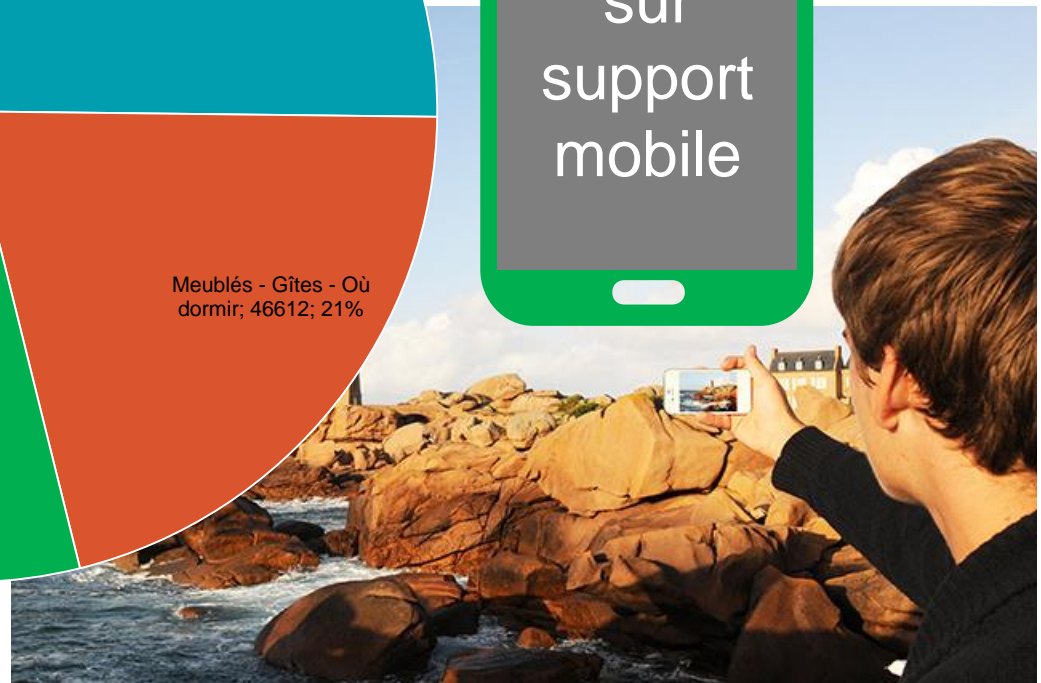
Pays	France	Belgium	Germany	Switzerland	United Kingdom	Netherlands	Italy	Spain	United States	Brazil
Session	85 351	2 553	1 329	758	739	386	376	293	283	258
% Sessions	90,57 %	2,71 %	1,41 %	0,80 %	0,78 %	0,41 %	0,40 %	0,31 %	0,30 %	0,27 %

www.bretagne-cotedegranitrose.com

Pages les plus vues (source: google analytics)

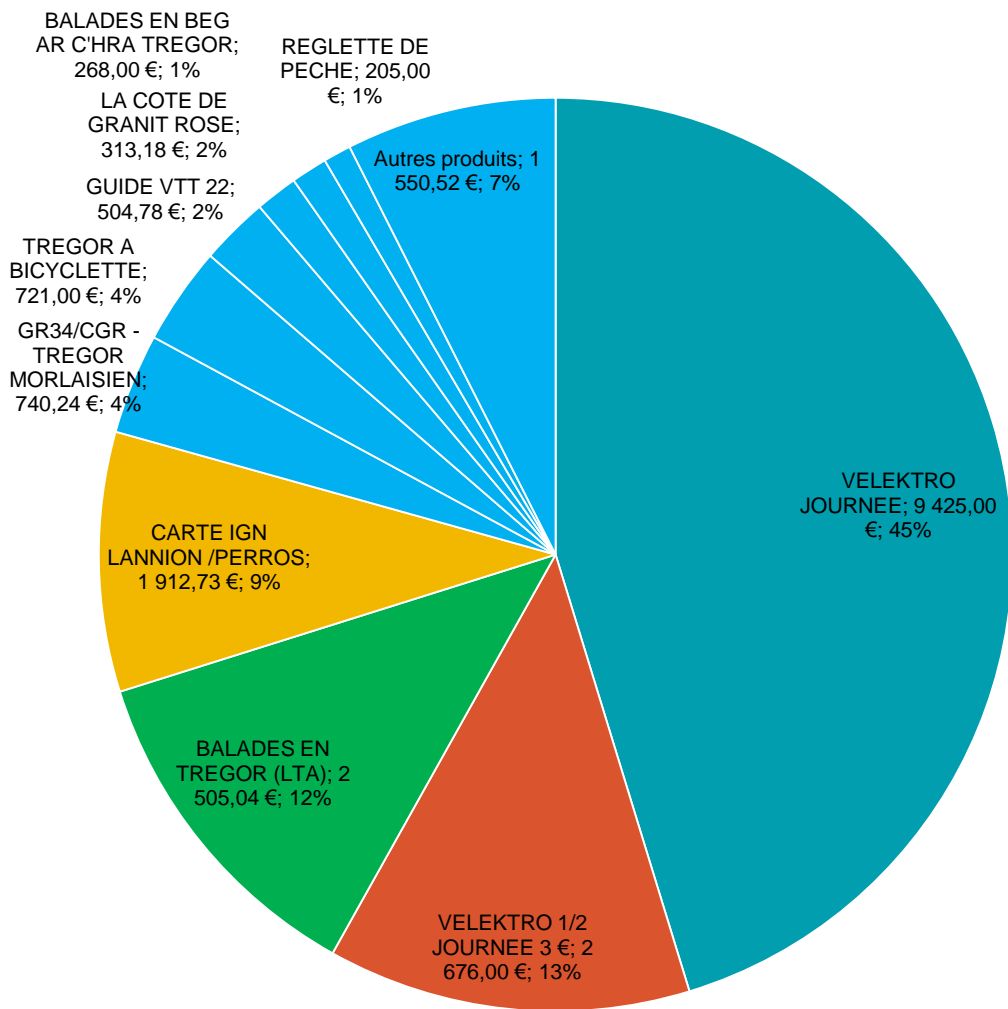


10059
sessions
sur
support
mobile



Ventes boutique

(source: JDC logiciel de caisse)



Chiffre d'affaire
total

20821,90€

Nombre de
ventes

5530



Evolution

+32%

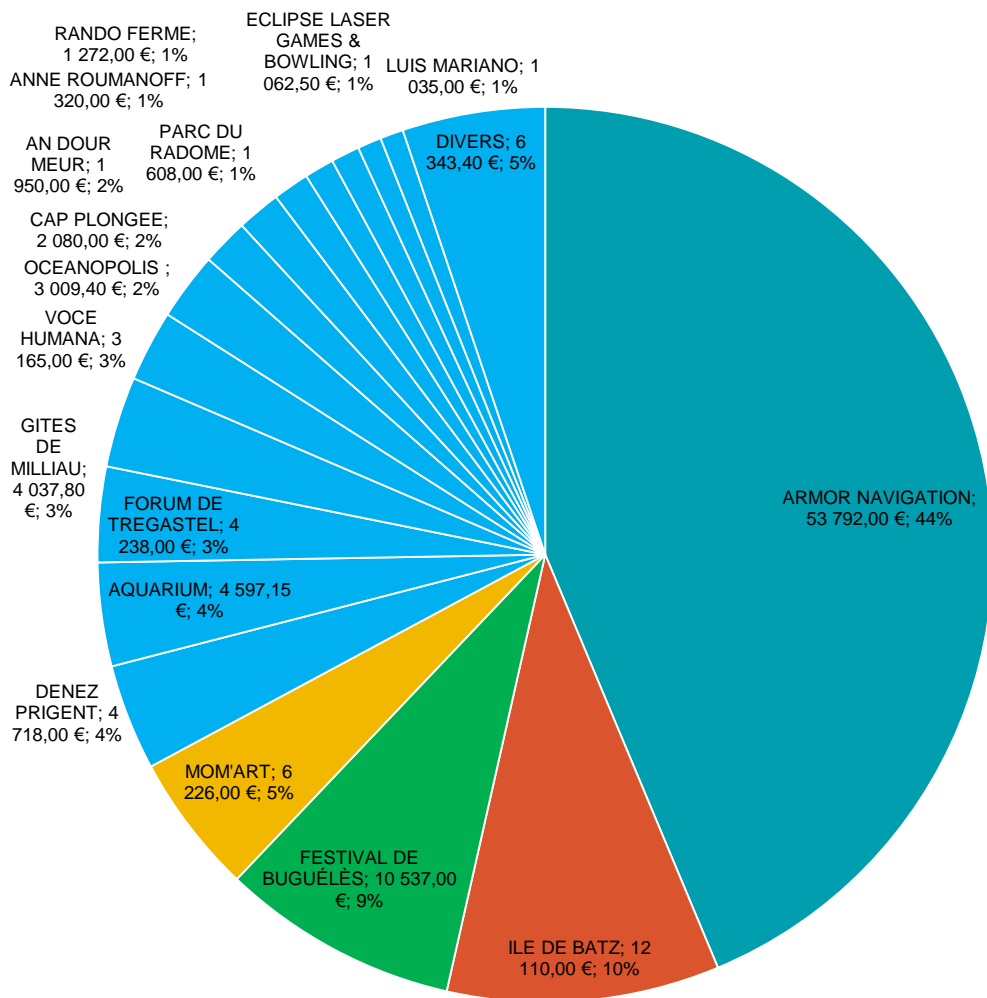


Vélek'tro

58%
des ventes

Ventes Billetterie

(source: JDC logiciel de caisse)



Chiffre d'affaire
total

123101,25€

Commission Office

7240,12€

Evolution

+ 43%



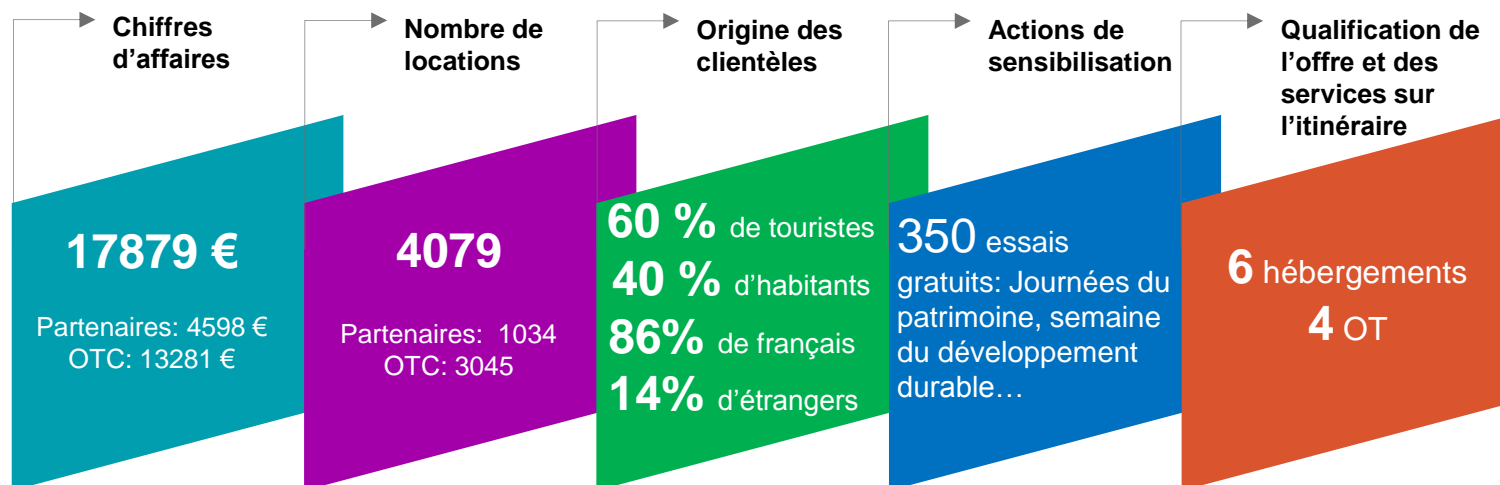
Armor
Navigation
44%
des ventes

Axe 1 - service a la clientèle

- Dispositif Vélek'tro
- Wifi territorial
- Pots d'accueil
- Opération What's your tour de France?



Dispositif Vélek'tro



Acquisition de **50**
nouveaux vélos en
2014

Un total de **80**
vélos en service
dans **22** points
de location

Maillage du
territoire et service
de location
optimum grâce au
planning partagé

Prestation de
service + pour les
acteurs
touristiques et la
clientèle
touristique

Wifi territorial



**Les offices de
Tourisme sont
équipés de
hotspots wifi**

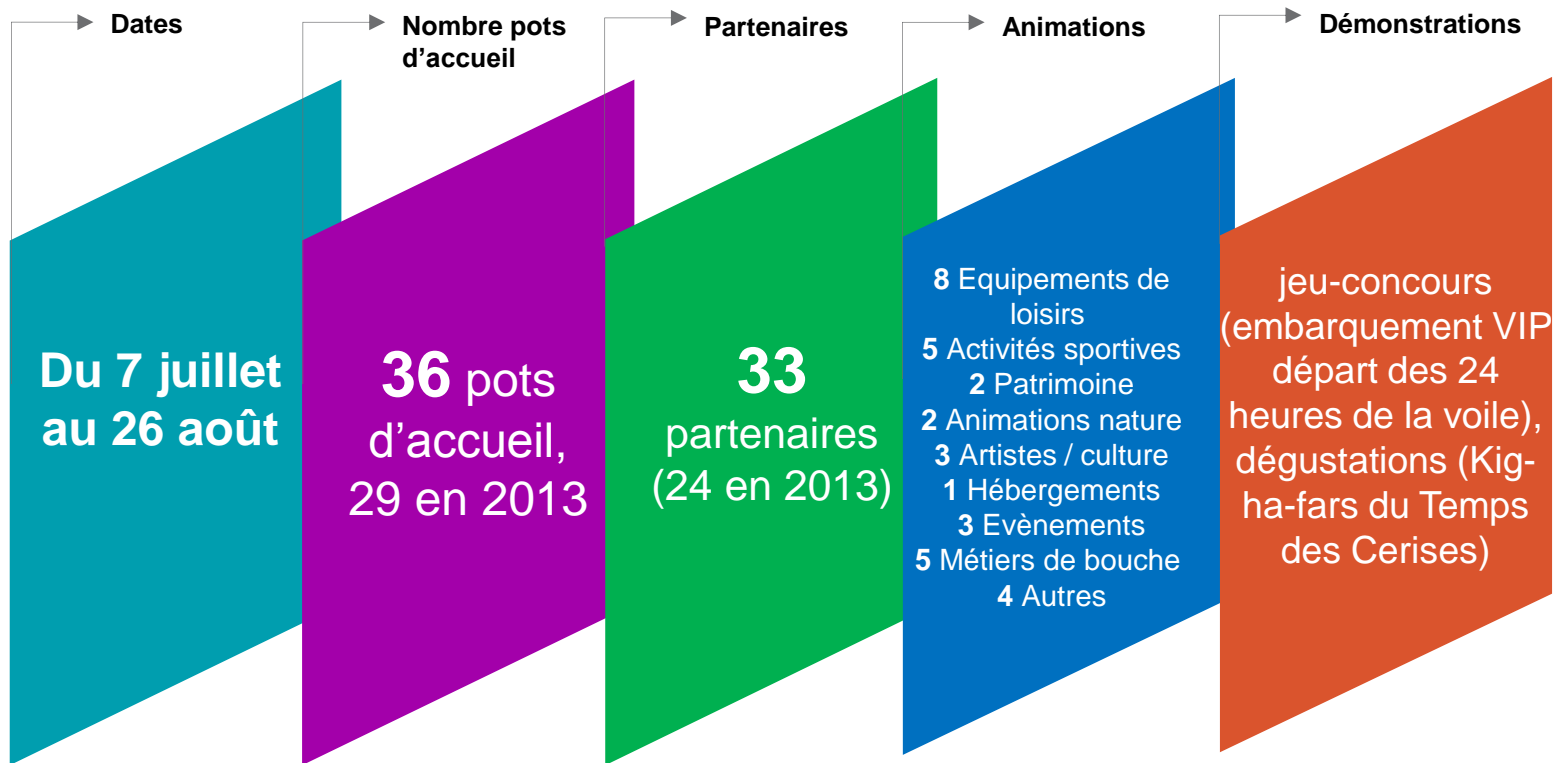
**Accès libre
24/24**

**Un mot de passe
unique pour se
connecter dans
n'importe quel
Office de la
destination**

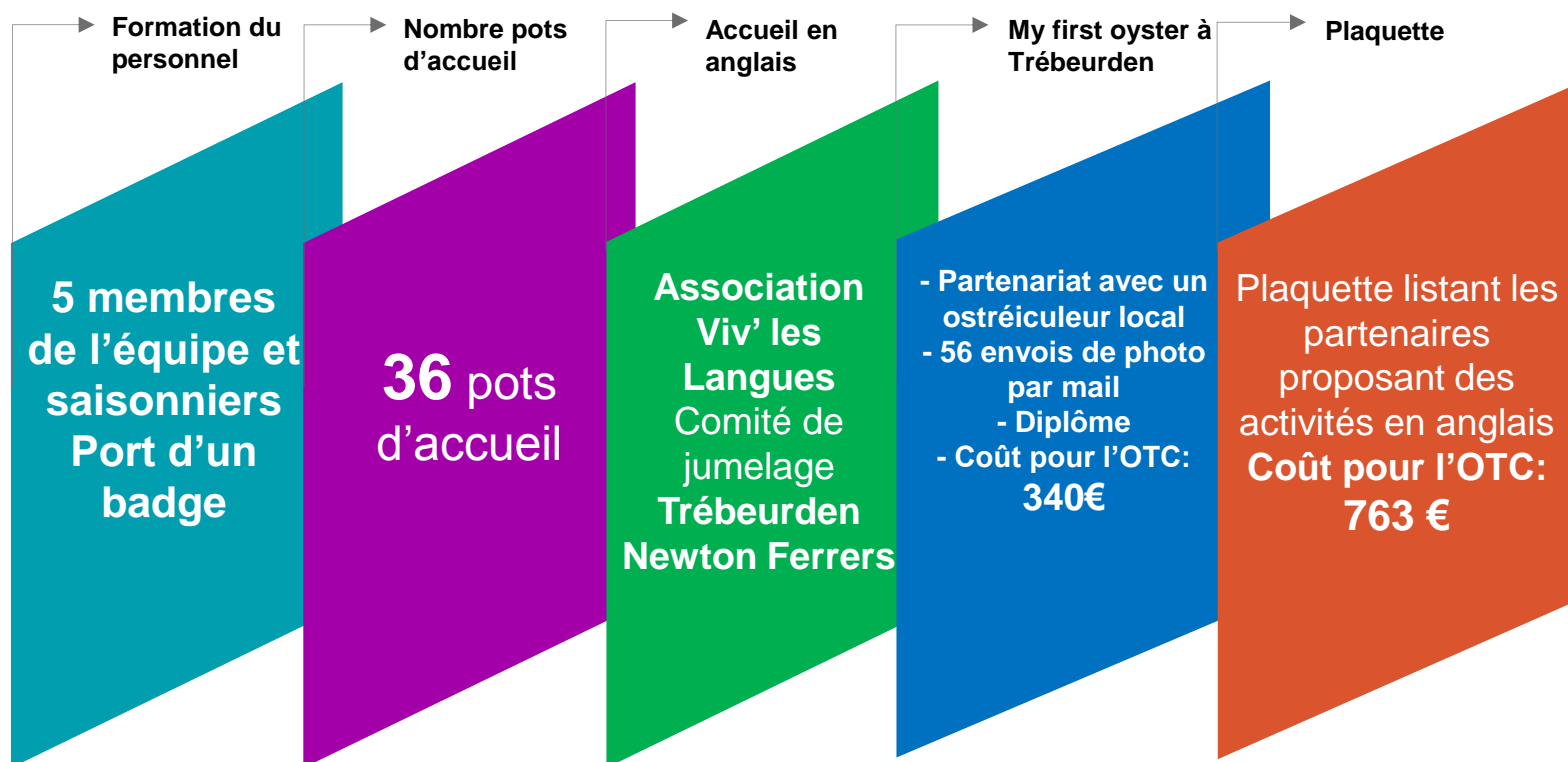
**7413
connexions**

+ 348%

Les pots d'accueil de l'été



What's Your Tour de France ?



Axe 2 - Développement et entretien du lien partenaires

- Partenariat
- Lancement de saison
- Route des loisirs
- Visites guidées / groupes



374 partenaires

Les hébergeurs

60% du total partenaires

226 partenaires

178 meublés de tourisme (135 meublés et 43 chambres d'hôtes)

48 Hébergeurs « Pros » : 18 campings, 18 hôtels, 5 résidences hôtelières, 3 villages vacances, 2 centres d'hébergements, 2 auberges de jeunesse

Guide Hébergement

Saveurs

20% du total partenaires

73 partenaires

44 restaurateurs

29 « métiers de bouche » : boulangerie, boucherie, traiteur, produits de la mer; distillerie, brasserie, cidrerie, cave, bars et cafés, marché à la ferme, cours de cuisine

Guide des saveurs

Loisirs et découverte

20% du total partenaires

75 partenaires

33 Loisirs/Détente

26 Commerces

16 Equipements culturels, galeries, artistes

Guide Loisirs et Découverte

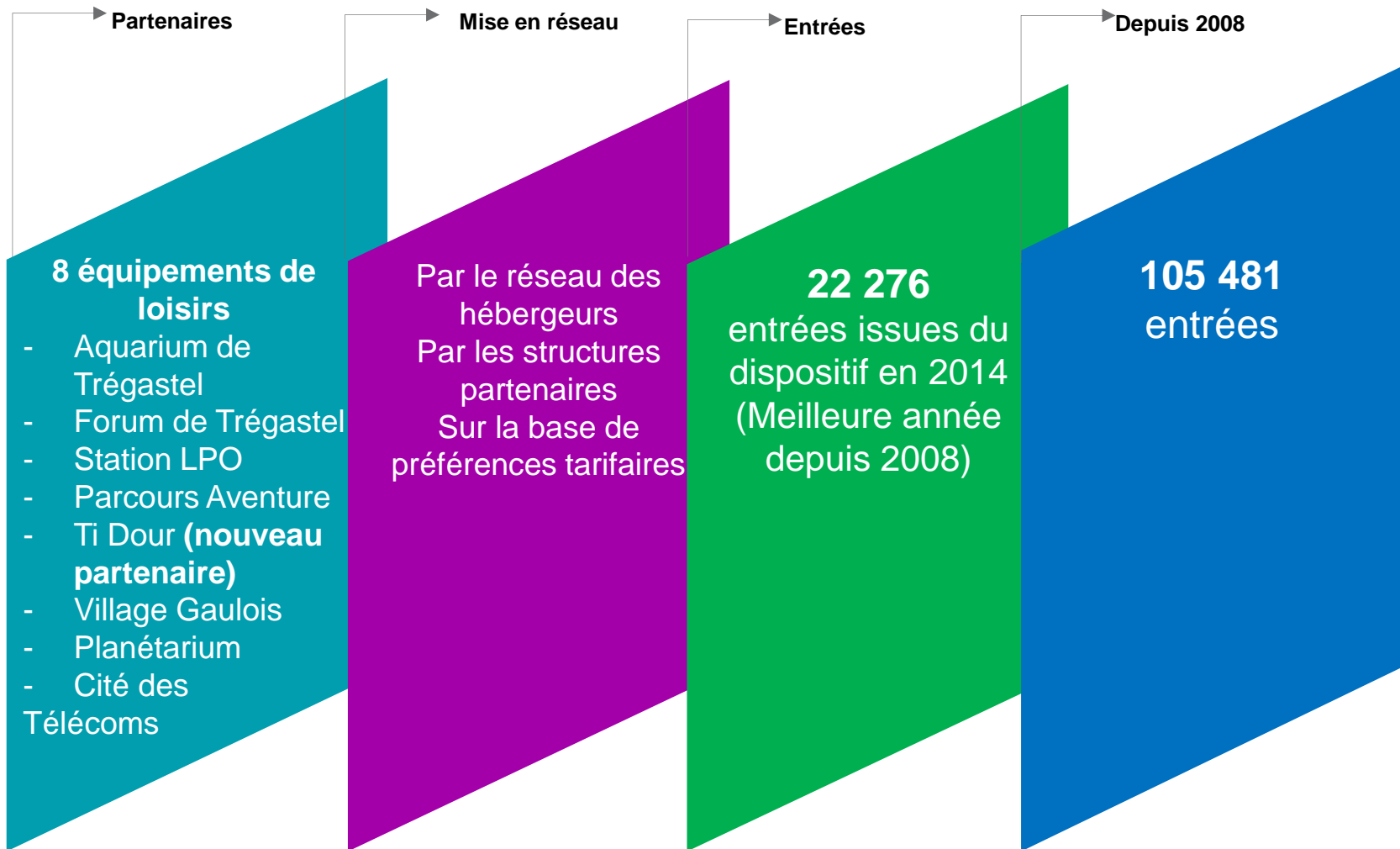
Chiffre d'affaire Régie

Pôle/Site	Baie de Lannion	Lieue de Grève	Pôle Nord Est	Trégastel	Trébeurden	Pleumeur-Bodou	Pôle Plouaret	TOTAL
Budgété	35,000.00 €	17,000.00 €	9,000.00 €	15,000.00 €	13,000.00 €	6,000.00 €	0.00 €	95,000.00 €
Réalisé	27,000.00 €	15,500.00 €	6,400.00 €	13,500.00 €	9,100.00 €	9,500.00 €	600.00 €	81,600.00 €

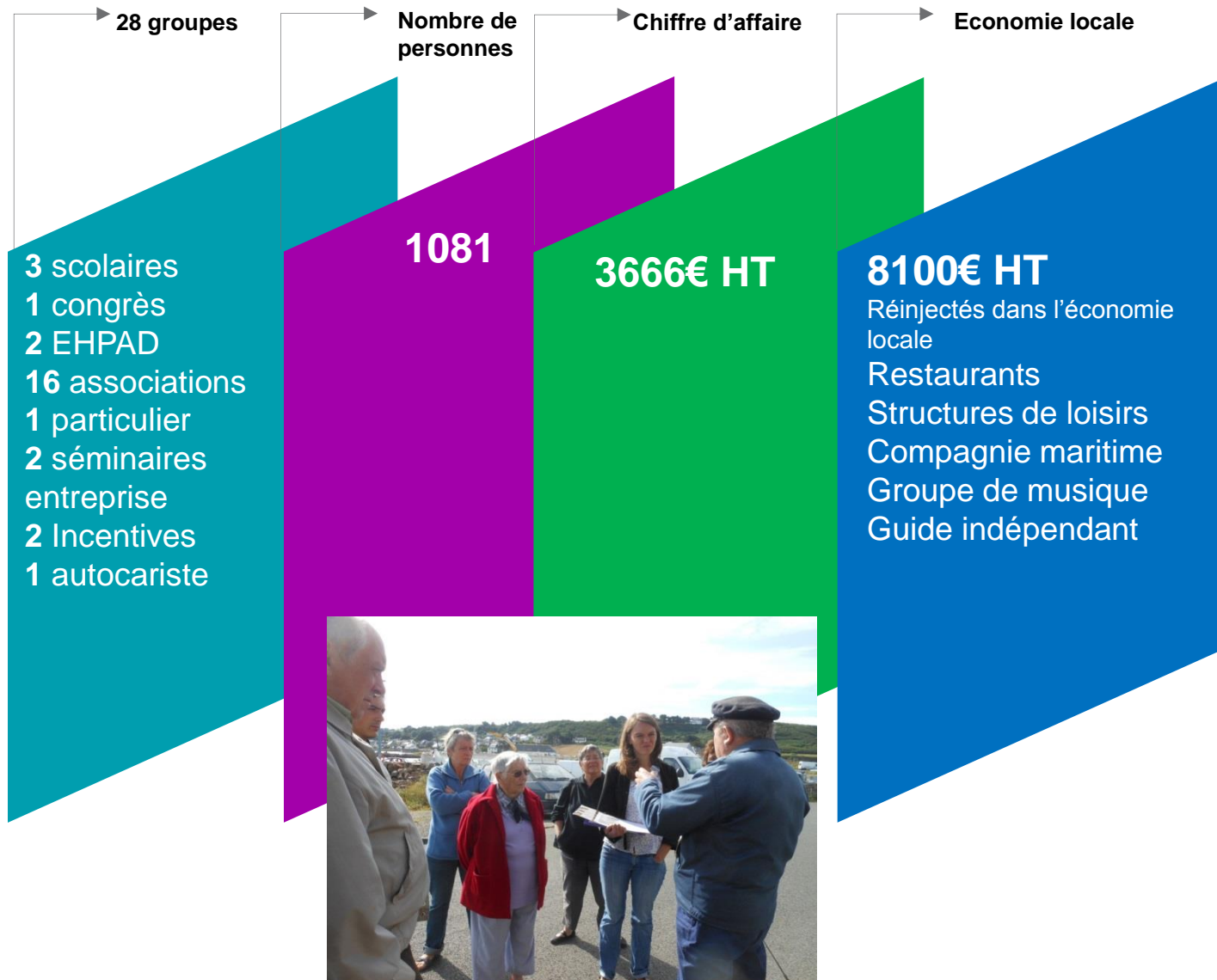
Lancement de saison Nouveautés 2014



Route des loisirs



Visites guidées / groupes

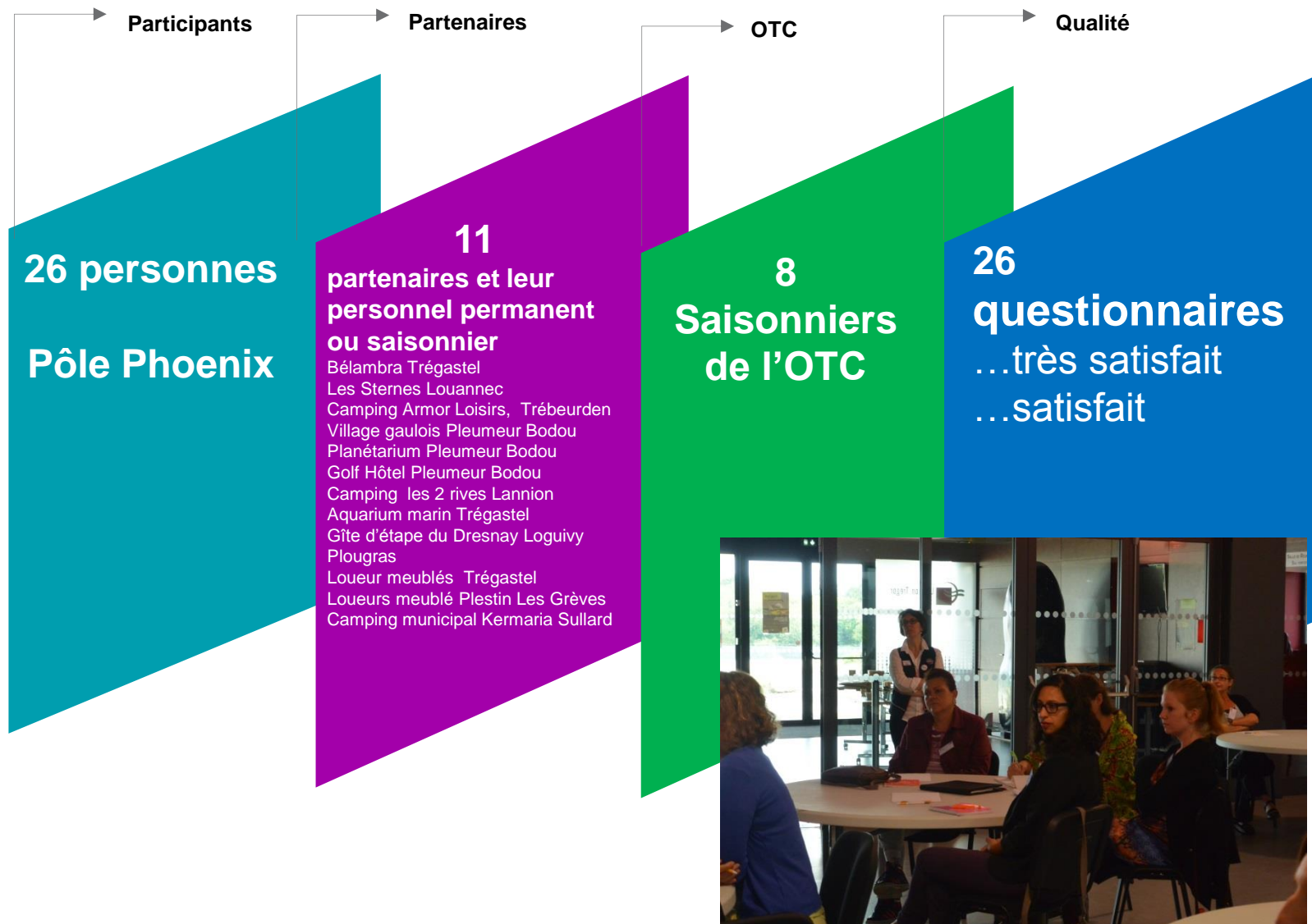


Axe 3 - Professionnalisation

- Eductour / formation des saisonniers
- Convention LTC / Bossuet
- Animation numérique de territoire
- Classement catégorie 1



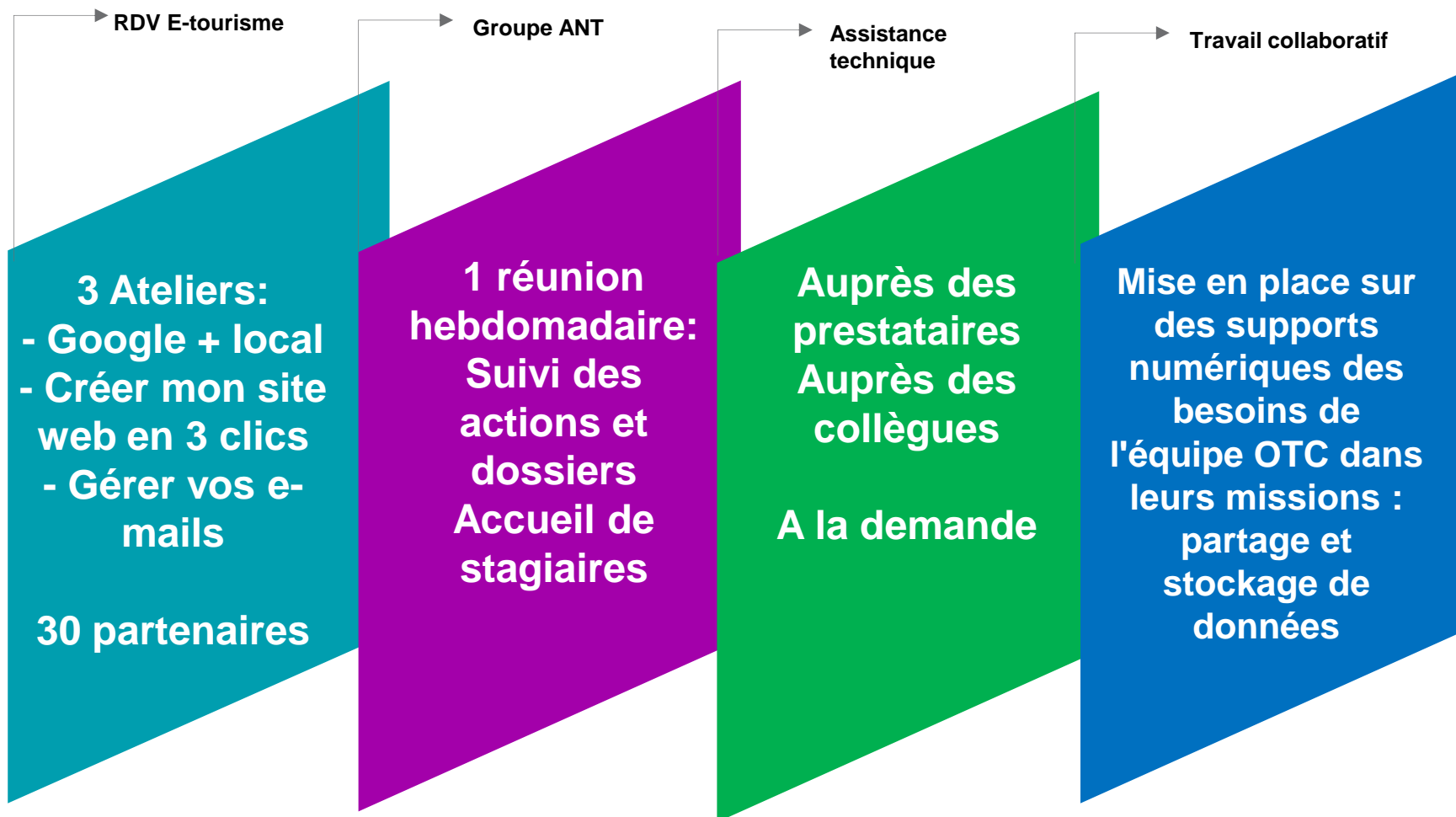
Eductour / formation des saisonniers



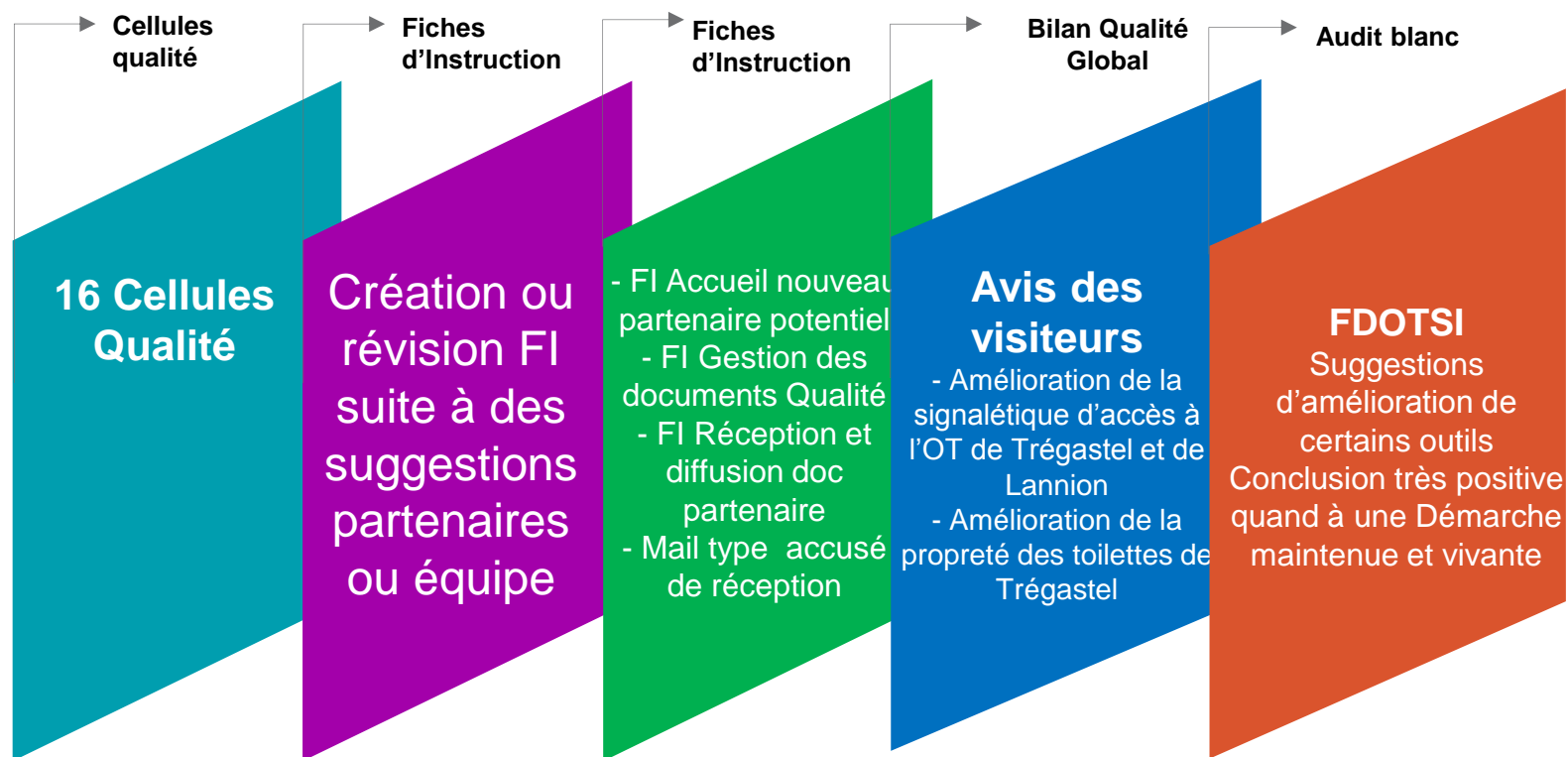
Convention LTC - Bossuet



Animation numérique de territoire



Classement catégorie 1



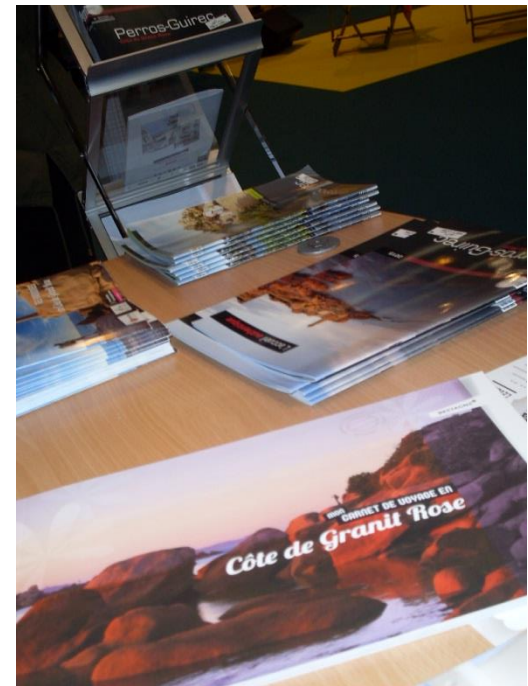
OFFICE
DE TOURISME
CLASSÉ

2012 CLASSEMENT VALABLE 5 ANS
MINISTÈRE CHARGÉ DU TOURISME



Axe 4 - Politique Promotionnelle

- Brochures
- Stratégie numérique
- Base de donnée Tourinsoft
- Sensation Bretagne
- Actions grand public, salons
- Développement durable



Brochures

	Mars	Avril	Mai	Juin
Guide hébergement	Sortie le 24 mars 25 000 ex			
Guide destination	Sortie le 22 mai 10000 ex			
Guide des loisirs	Sortie le 14 juin 40 000 ex			
Guide des saveurs	Sortie le 30 juin 25 000 ex			

	Flyer Vélék'tro	Calendrier des animations Pâques en partenariat avec Perros-Guirec	Calendrier des animations Toussaint en partenariat avec Perros-Guirec	Carte Randos en partenariat avec Perros-Guirec	Plan de ville Trégastel	Plan de ville Pleumeur Bodou	Plan de ville Baie de Lannion	Guide Beg ar Ch'rach	Vent de Grève FLYER	Vent de Grève AFFICHE	Etre et avoir l'été
Exemplaires	5000	5000	5000	80000	23000	10000	18000	2000	1700	100 A1 300 A3	56000

Coût pour l'OTC: 110 000€

Stratégie numérique



Base de données Tourinsoft

Mise à jour des
données Tourinsoft

Enrichissement de la
base de données
prospects

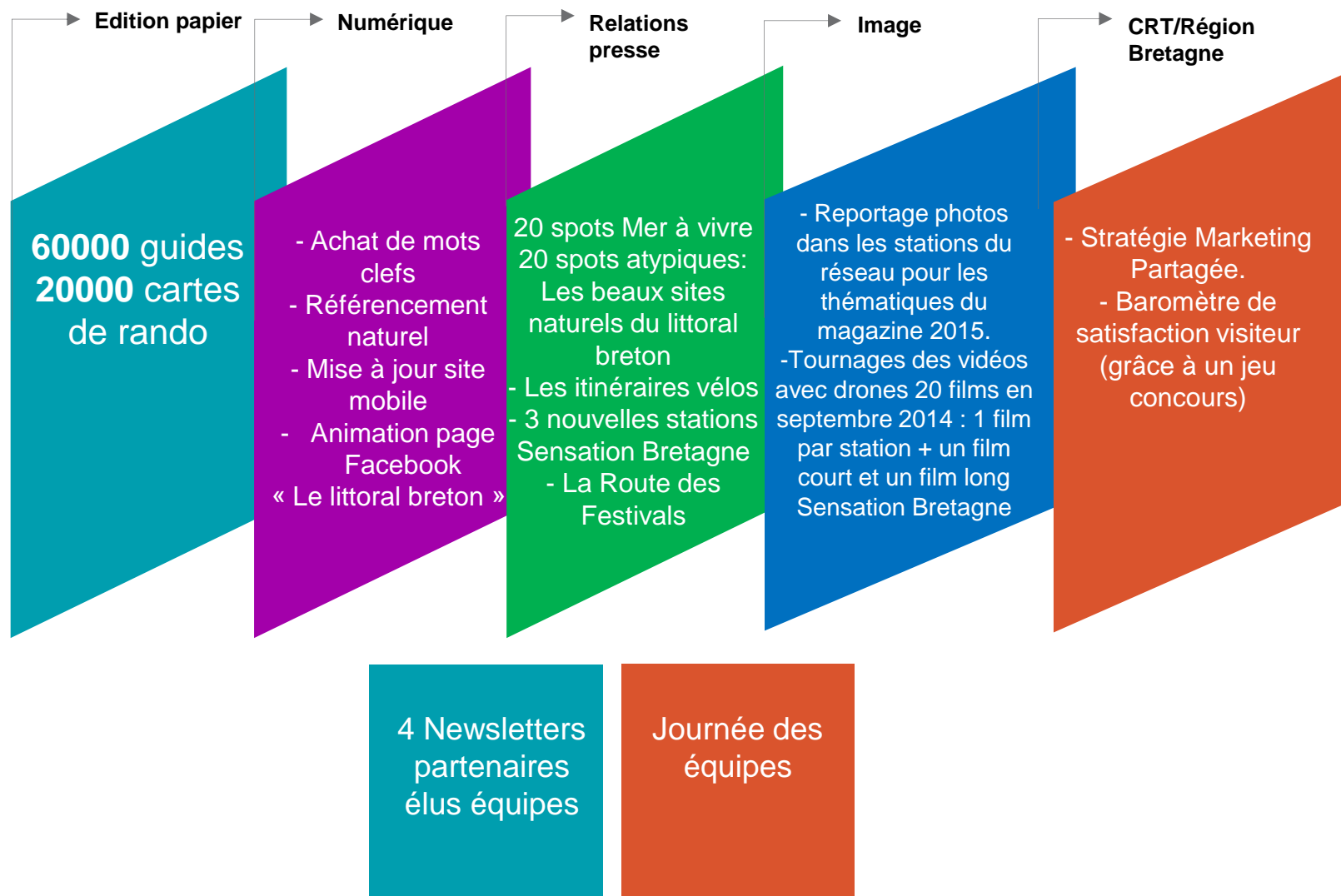
Exploitation de la
base de données
prospects: Emailing

- 1381 Animations enregistrées
 - Export des données vers
 - www.bretagne-cotedegranitrose.com
 - www.cotesdarmor.com
 - www.data-tourisme-cotesdarmor.com
- 3859 adresses mail (+35%) de prospects
- 3 Newsletters : Taux d'ouverture de 25%
- Présentation du dispositif LTC des dispos au club des techniciens sitarmor

Gestion des
disponibilités des
meublés et chambres
d'hôtes par 70% de nos
partenaires

314 calendriers
hebdomadaires des
animations par
emailing

Sensation Bretagne



Actions grand public, salons

Stuttgart – 12/20 janvier
Visiteurs : 211 000 visiteurs -
Diffusion Documents : 2 500 mag

Salon des vacances – Bruxelles :
31 janvier au 4 fév
Visiteurs : 105 000 visiteurs -
Diffusion Documents : 1 500 mag
1 000 cartes

Tourissima à Lille – 25/27 janv
Visiteurs : 20 000 visiteurs
Diffusion Documents : 600 mag
800 cartes

Salon des Vacances à Rennes –
25/27 janv
Visiteurs : 37 100 visiteurs
Diffusion Documents : 1 000 mag
1 000 cartes

Salon des Vacances à Nantes –
25/27 janv
Visiteurs : 36 800 visiteurs
Diffusion Documents : 950 mag
800 cartes

Le Monde à Paris : MAP - -21/24
mars
Visiteurs : 112 000 visiteurs
Diffusion Documents : 2 250 mag
1050 cartes

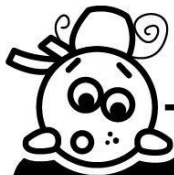
Le salon du randonneur à Lyon -
22/24 mars
Visiteurs : 12 671 visiteurs
Diffusion Documents : 600 mag
630 cartes

Salon Destinations Nature Paris -
5/7 avril
Visiteurs : 50 000 visiteurs
Diffusion Documents : 1 000 mag
1050 cartes

600 000 Visiteurs
sur l'ensemble
des salons



Développement durable



LES ÉCO'GESTES

Lors de mon séjour

Je favorise les activités qui ont une démarche de développement durable et respectueuses de l'environnement



LES ÉCO'GESTES

En bord de mer

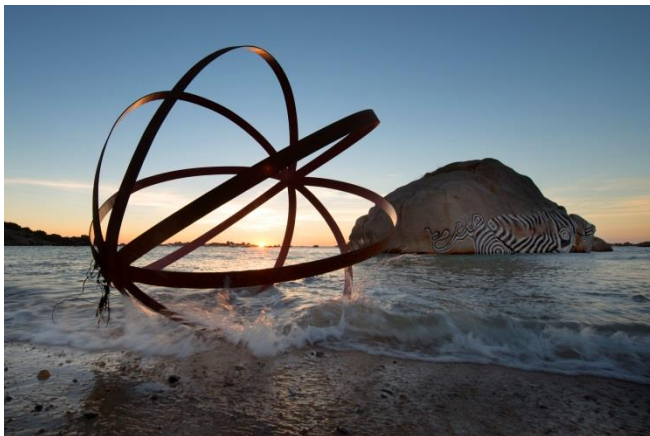
A la pêche, je respecte les zones et les périodes de pêches et me renseigne sur les tailles minimales et quantités autorisées, pour ne pas mettre en péril certaines espèces



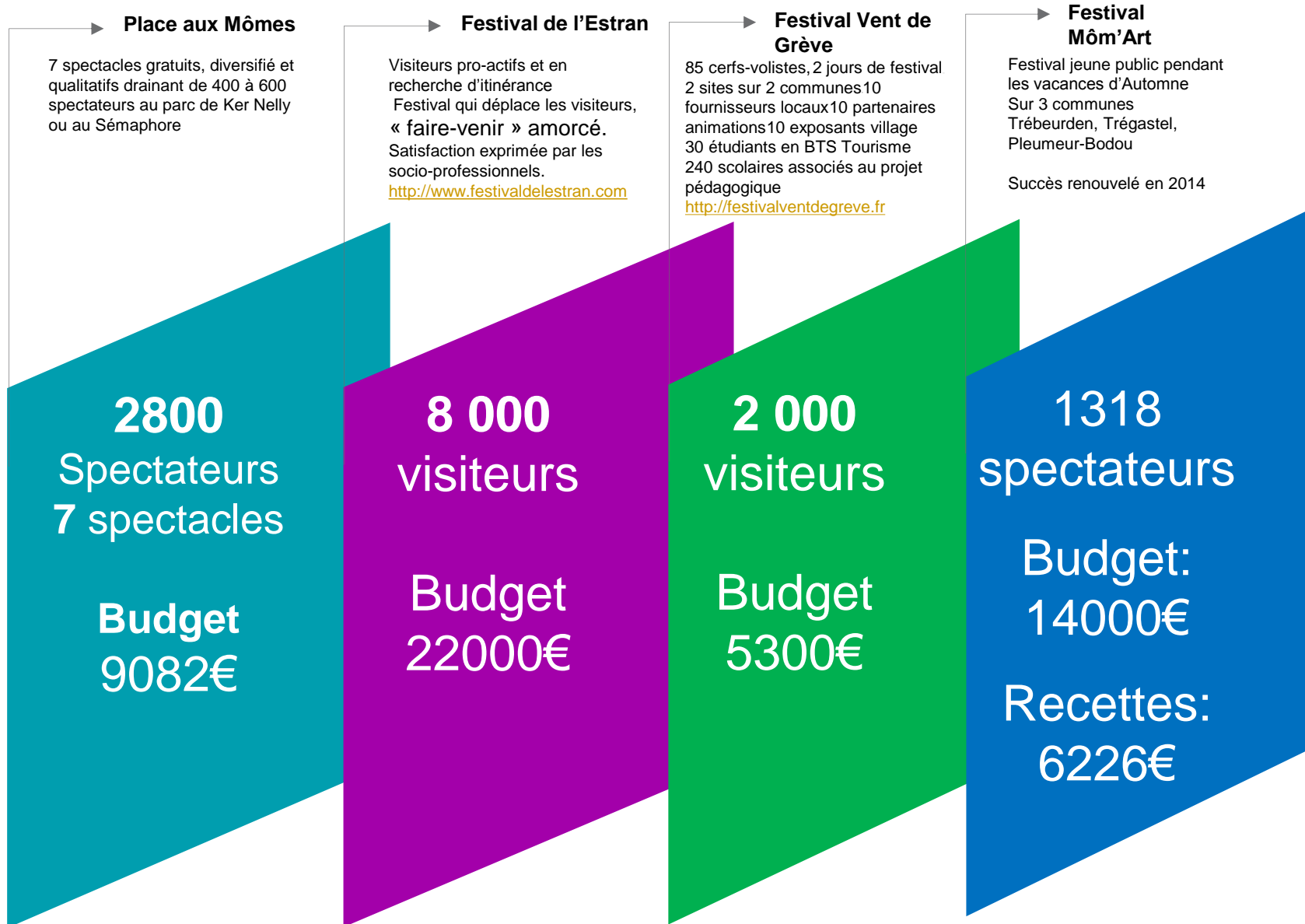
- Mise en place d'actions à vocation développement durable (poubelles de plages, guides payants...)
- S'inscrire dans une démarche de tourisme durable et rejaillir positivement sur l'image du territoire
- Distribution de **30000** brochures « **en vacances je trie aussi** »

Axe 5 - la construction de la Destination Côte de Granit Rose

- Animations
- Convention OTC / OT Perros-Guirec
- Campagne de promotion « Ailleurs c'est tout à côté »



Animations



Convention OTC / OT Perros-Guirec

Promotion:

Salon de Nantes Mars 2014

Communication:

Réalisation de documents communs
exemple:

Calendriers d'animations Vacances de Pâques 2014
Visuels de Perros-Guirec dans le guide Destination
Supplément estival « Etre et Avoir l'été »



Campagne de promotion « Ailleurs c'est tout à côté »

➔ 1^{re} phase : mars-avril 2014

Cible : grand public

Opération de street-marketing en gare Montparnasse
jeux concours sur le web
insertions presse
affichage

➔ 2^e phase : juin-juillet 2014

Cible : jeunes

Campagne digitale autour de la thématique «insolite»

➔ 3^e phase : septembre-octobre 2014

Cible : seniors

Insertions dans la presse hebdomadaire régionale, campagne et jeux concours radio, accompagnement de la présence de Côtes d'Armor
Développement dans le centre commercial de Saint-Grégoire





Merci de votre attention

