

# Rapport d'activité 2015

Destination 

*Bretagne  
Côte de Granit Rose*



# *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 4 Politique promotionnelle

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

## 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 Professionalisation

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



# L'observatoire chiffré

## Nombre de visiteurs 2015

par Bureaux d'Information Touristique sur la Destination (source: œil électronique ou guichet x 2,6)

Nombre total de visiteurs dans les bureaux  
d'information touristique de la destination

249 303

+16%

Pôle Côte de Granit Rose\*

135 105

+ 19%

Pôle Baie de Lannion

88 518

+11%

Pôle Lieue de Grève

21 282

+9%

Pôle Plouaret

1 026

+52%

Pôle Cavan

455

-

\* Trégastel 75 754 + 28%, Trébeurden 44 185 +19%, Pleumeur-Bodou 15 166 +23%, Polene 4 398 -15%

# L'observatoire chiffré

## Nombre de demandes 2015

Pour l'ensemble des Bureaux d'Information Touristique sur la Destination (Source: Tourinsoft)

Nombre de demandes dans les  
Offices de Tourisme

84 866  
+ 24,5%

Guichet : 70 410  
+21%

Téléphone : 12 722  
+53%

Email : 995  
-1%

Web : 486  
- 11%

Courrier : 246  
+38%

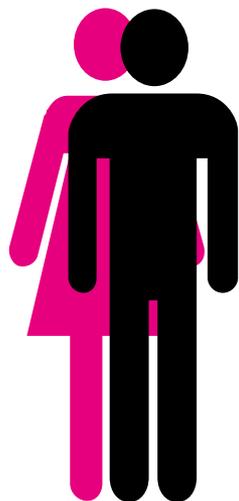
# L'observatoire chiffré

## Fréquentation

des Bureaux d'Information Touristique (source: Tourinsoft)

- Nombre de visiteurs français par région, Top 5

Total Visiteurs Français : **89%**



- Nombre de visiteurs étrangers, Top 5

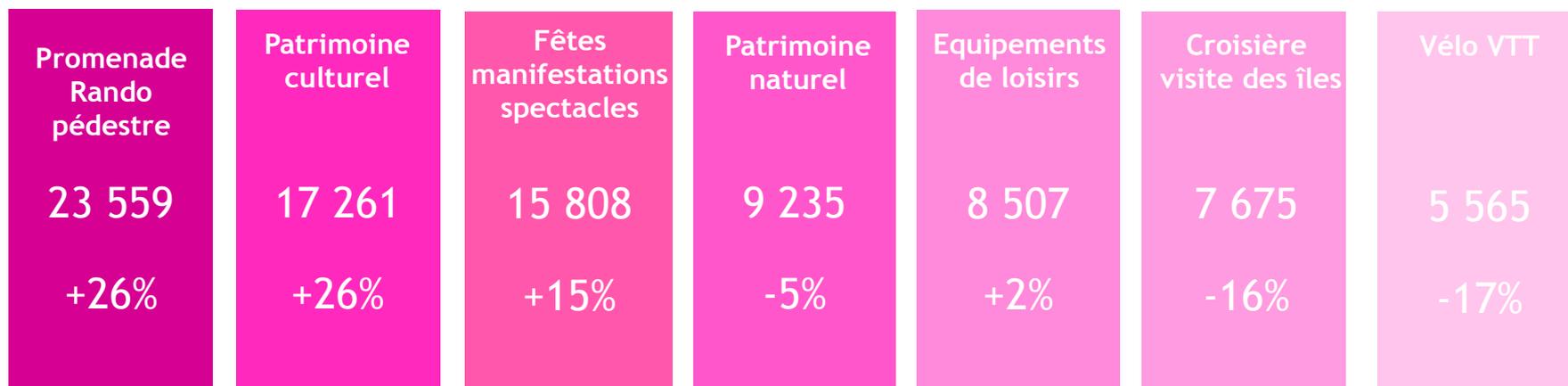
Total Visiteurs étrangers : **11%**



# L'observatoire chiffré

## Thèmes des principales demandes

dans les Bureaux d'Information Touristique sur la Destination (source: Tourinsoft)



# L'observatoire chiffré

[www.bretagne-cotedegranitrose.com](http://www.bretagne-cotedegranitrose.com)

Détail des sessions (source: google analytics)



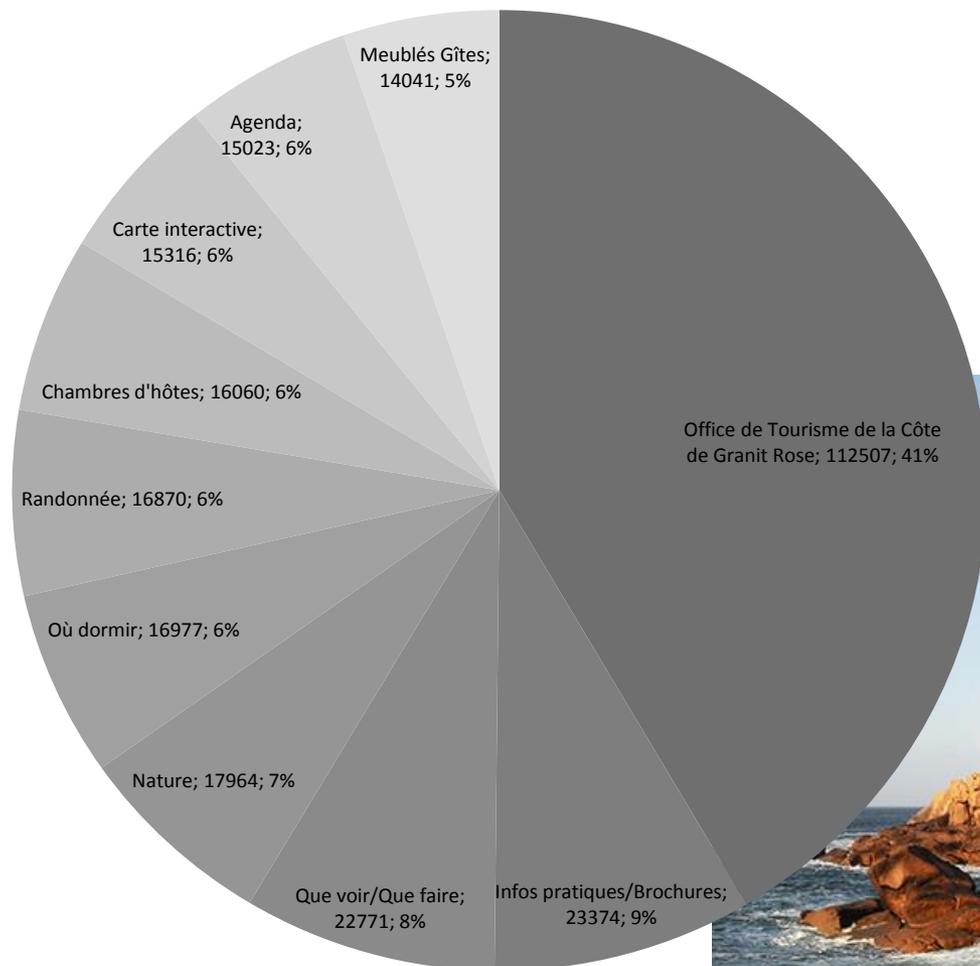
## Origine des connexions

Pays	France	Belgium	Germany	Switzerland	United States	United Kingdom	Italy	Netherland	Spain	Canada
Session	161116	5203	2158	1573	1118	1082	856	719	589	466
% Sessions	+ 88%	+ 103%	+62%	+107%	+295%	+46%	+128%	+86%	+101%	+108%

# L'observatoire chiffré

[www.bretagne-cotedegranitrose.com](http://www.bretagne-cotedegranitrose.com)

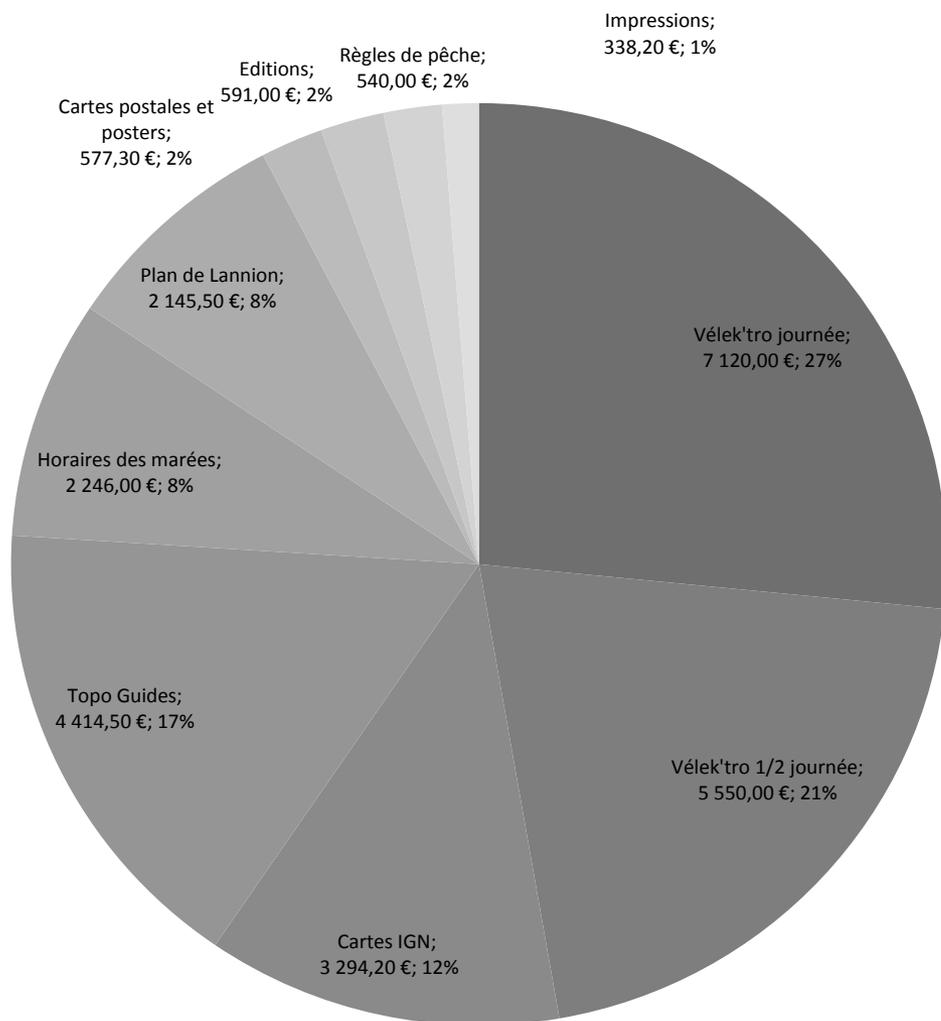
Pages les plus vues (source: google analytics)



# L'observatoire chiffré

## Ventes Boutique

(source: JDC logiciel de caisse)



Nombre de ventes

8 179



Chiffre d'affaires total

27 526,10€

Evolution

+32%



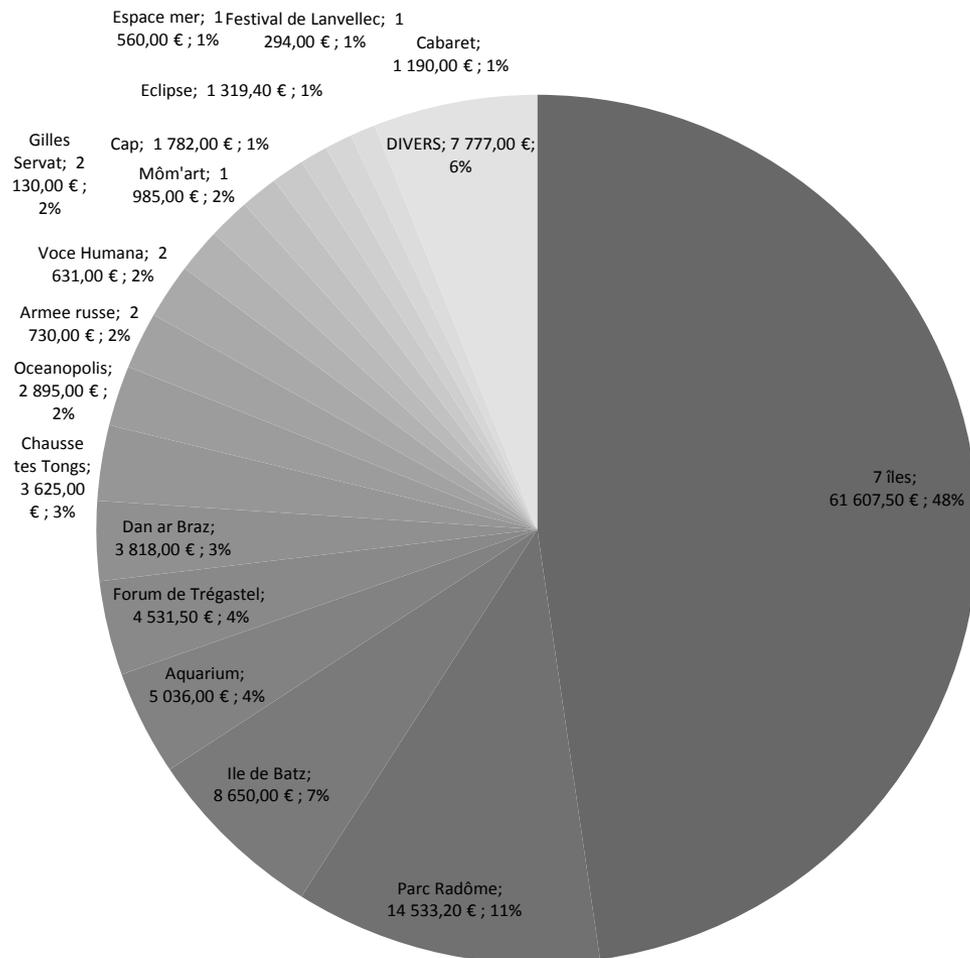
Vélek'tro

48%  
des ventes

# L'observatoire chiffré

## Ventes Billetterie

(source: JDC logiciel de caisse)



Chiffre d'affaires total  
**129 094,60€**

Commission OTC  
**7 714,00€**  
**+6%**

Evolution  
**+ 4,9%**  
↑

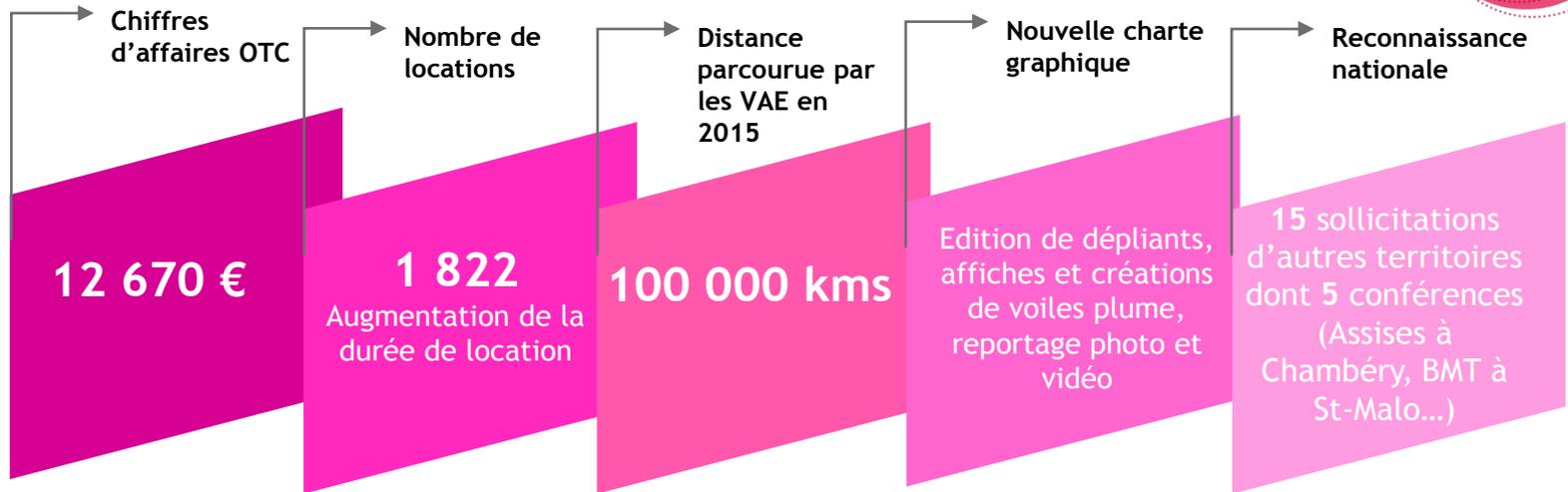
Armor Navigation  
**48%**  
des ventes

# *Axe 1 - Le service à la clientèle*

- Dispositif Vélek'tro
- Wifi territorial
- Pots d'accueil
- Opération Welcome! C'est beau ici



# Dispositif Vélek'tro



Acquisition de **40**  
nouveaux vélos et un  
**Triporteur** en 2015

Un total de  
**102** vélos en  
service dans **32**  
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 en  
accès libre 24/24

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

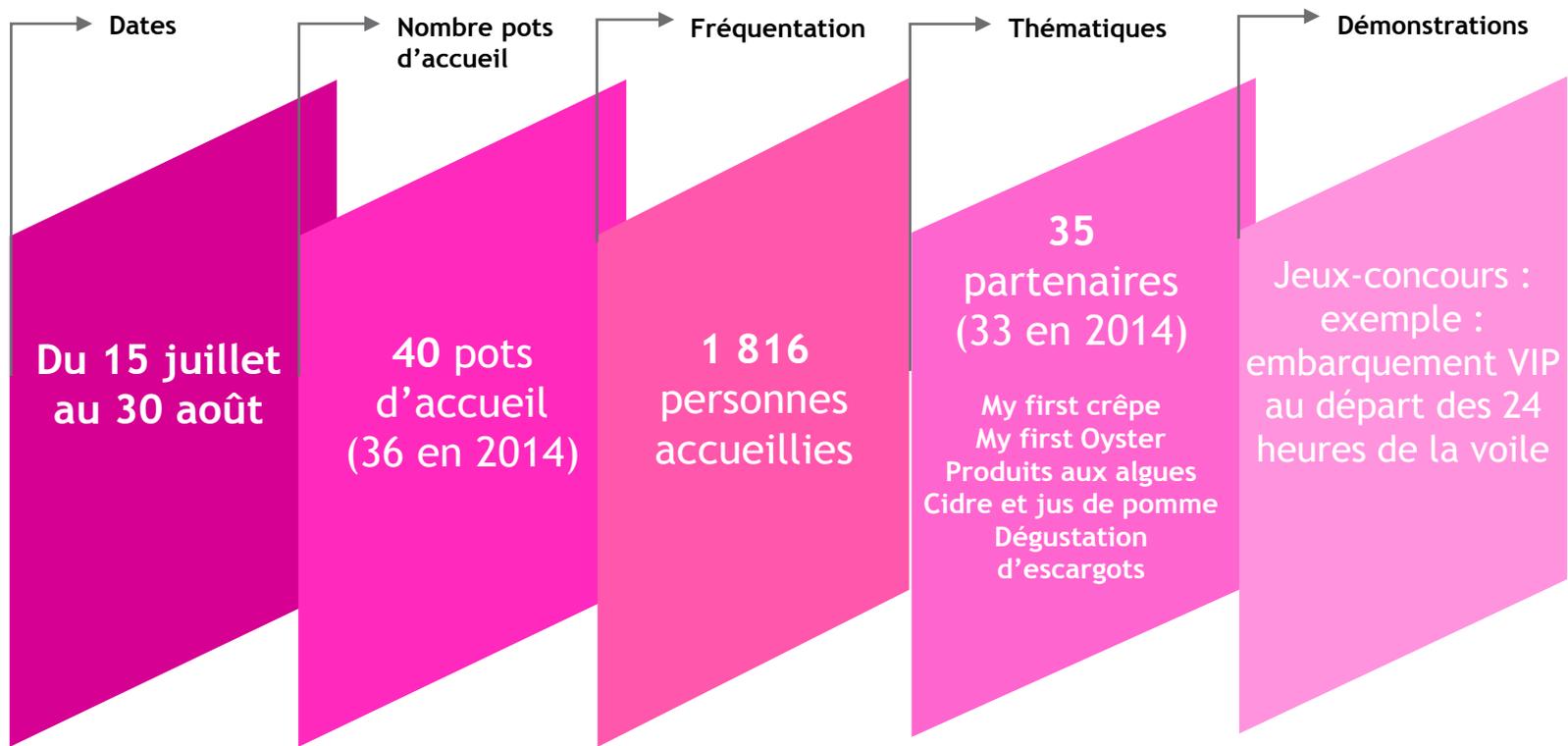
Mobilier urbain dédié installé en  
2015 aux BIT de Trégastel,  
Trébeurden et Plestin-les-Grèves

15 268  
connexions

+ 105%

Nationalité des  
utilisateurs :  
61% Français  
39% étrangers

# Les pots d'accueil estivaux



# Welcome ! C'est beau ici



## Opération VIP « My first... »

«My first... crêpe, oyster, cider... »  
Opérations déployées sur 4 sites (2 en 2014) lors de pots d'accueil  
création d'affiches et flyers  
12 articles de presse

## Welcome bags

« Geste d'accueil » :  
800 pochettes diffusées dans les sites  
- création du Holiday Guide  
- Goodies : autocollant CGR et Cartes postales CGR / BDM

## Formation des partenaires

4 ateliers « Destination Brittany » co-organisés avec la BDM en avril et mai : complets

## Formation du personnel

Poursuite des formations en anglais  
3 agents ont participé à l'atelier « J'accueille les Britanniques » en novembre

## Selfies « Come to Brittany »

Réalisation de selfies thématiques patrimoine, loisirs, marées... sur le modèle « Viens en Bretagne » avec l'humour... anglais

## Partenariat Brittany Ferries

Exposition avec la BDM sur l'Armorique de la ligne Roscoff-Plymouth : 4 agents ont embarqué à Roscoff pour découvrir les activités à bord de l'Armorique

# *Axe 2 - Développement et entretien du lien partenaires*

- Partenariats
- Route des loisirs
- Visites guidées / groupes
- 1<sup>ère</sup> Bourse d'échange de documentation



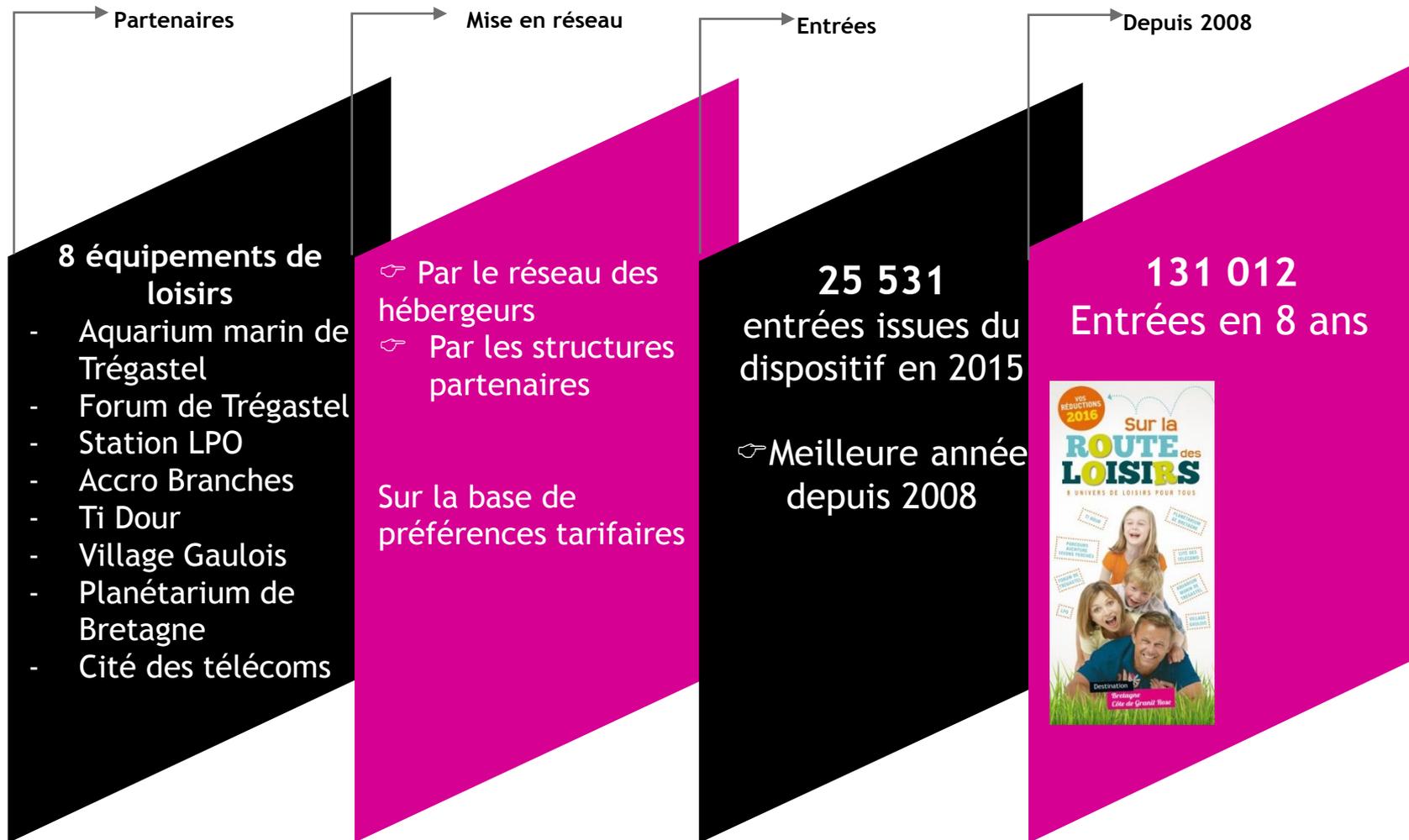
# 446 partenaires

Hébergeurs	Saveurs	Loisirs et découverte
54% du total partenaires	22% du total partenaires	24% du total partenaires
243 partenaires	99 partenaires	104 partenaires
188 meublés de tourisme (142 meublés et 46 chambres d'hôtes)	56 restaurateurs	
18 campings, 16 hôtels, 5 résidences hôtelières, 3 villages vacances, 3 centres d'hébergements, 1 auberge de jeunesse, 6 gîtes d'étape	43 « métiers de bouche » : boulangerie, boucherie, traiteur, produits de la mer; distillerie, brasserie, cidrerie, cave, bars et cafés, marché à la ferme, cours de cuisine	32 Loisirs/Détente 22 Commerces 20 Activités nautiques 17 Loisirs Plein Air 13 Equipements culturels, galeries, artistes
Guide des Hébergements	Guide des Saveurs	Guide des Loisirs

## Chiffre d'affaire Régie 2015

Pôle/Site	Baie de Lannion	Lieue de Grève	Pôle Nord Est	Trégastel	Trébeurden	Pleumeur	Bodou	Pôle Plouaret	Pôle Cavan	TOTAL
<b>Budgété</b>	23 752 €	13 997 €	9 023 €	15 000€	10 531 €	9 966 €	1 886 €	1 830 €		<b>85 985 €</b>
<b>Réalisé</b>	22 922 €	14 347 €	9 835 €	15 326€	10 904 €	9 900€	1 970 €	1 830€		<b>87 034 €</b>

# Route des loisirs



# Visites guidées / groupes



# La 1<sup>ère</sup> Bourse d'Échange de Documentation



# Axe 3 - Professionnalisation

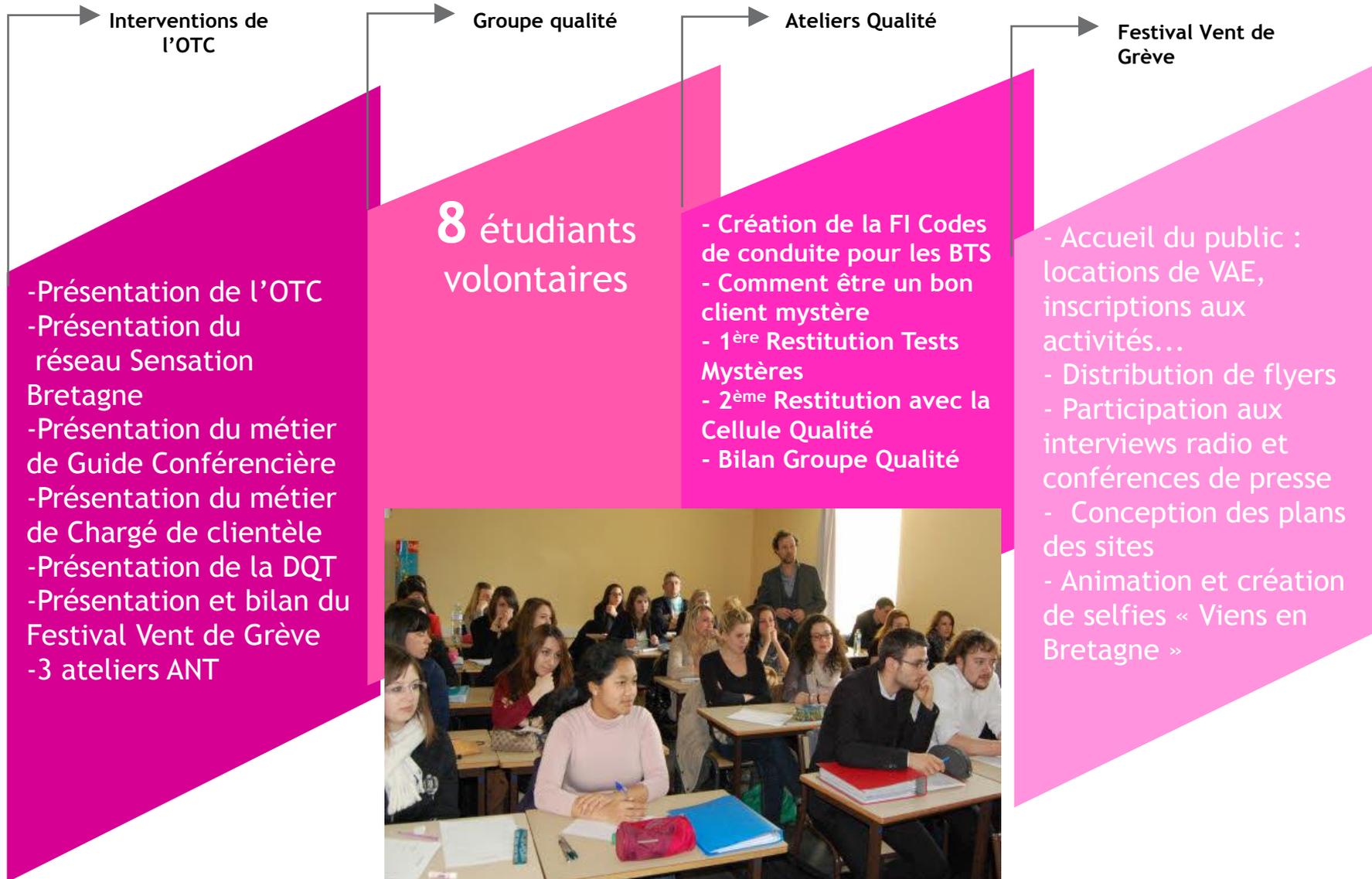
- Eductour / formation des saisonniers
- Convention LTC / Bossuet
- Animation numérique de territoire



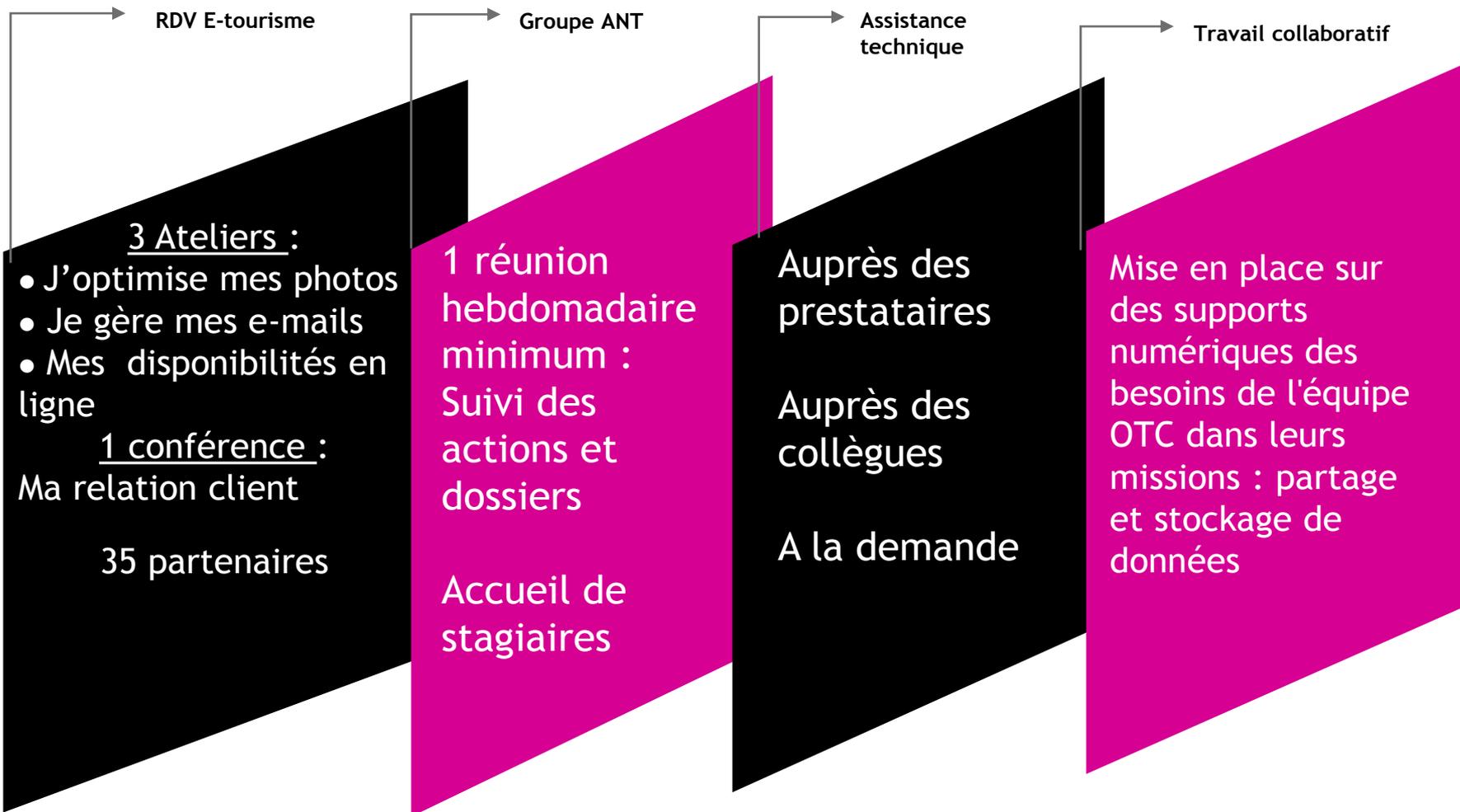
# Eductour / formation des saisonniers



# Convention LTC - Bossuet



# Animation numérique de territoire



# *Axe 4 - Politique Promotionnelle*

- Editions
- Stratégie numérique
- Sensation Bretagne
- Actions grand public, salons
- Développement durable



# Editions

Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct
-----	------	-------	-----	------	------	------	------	-----

Guide des Hébergements

Sortie en février 2015 12 000 ex

Brochure Destination (nouvelle version)

Sortie en octobre 2015 7000 ex

Guide des Loisirs

Sortie en juin 2015 40 000 ex

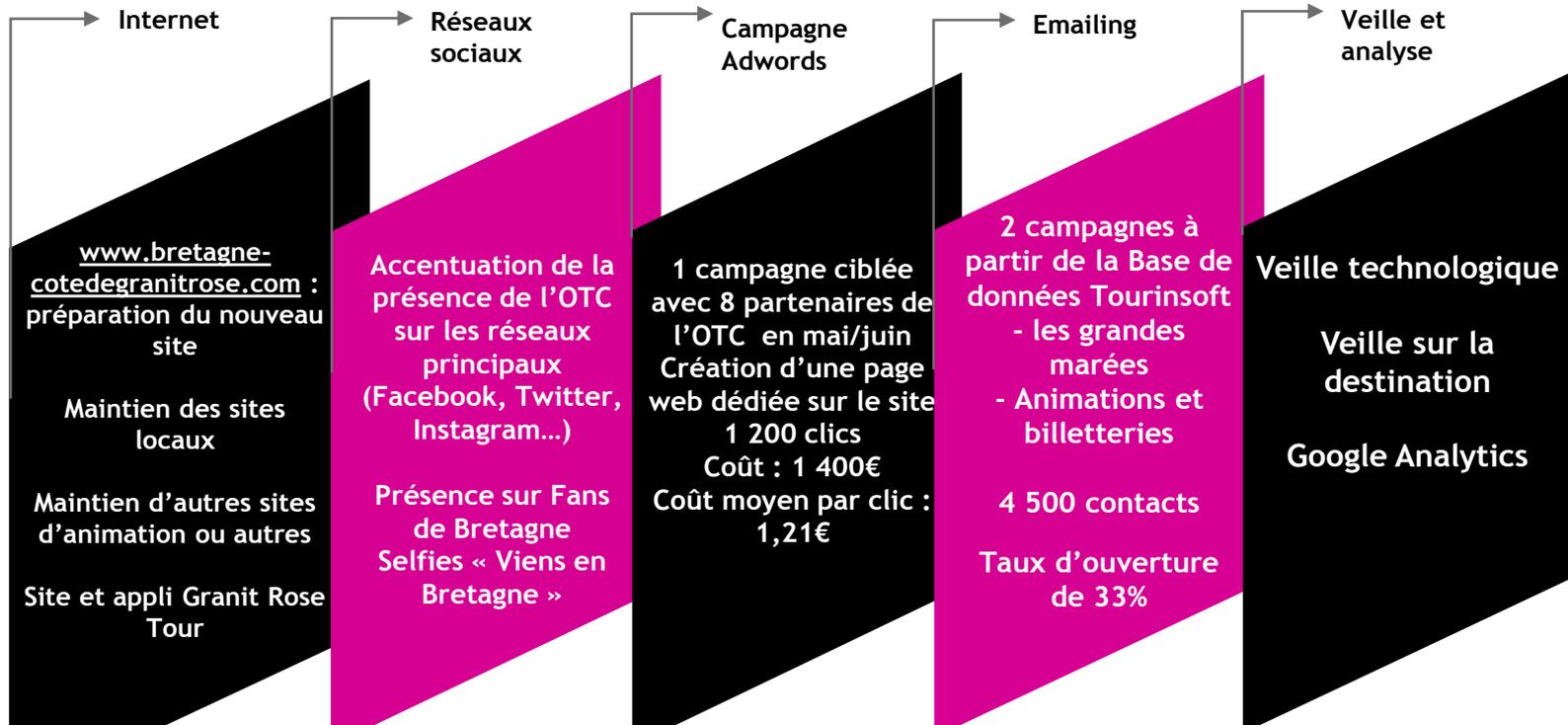
Guide des Saveurs

Sortie en avril 2015 25 000 ex

Support	Flyer Vélek'tro	Calendrier des animations Pâques en partenariat avec Perros-Guirec	Calendrier des animations Toussaint en partenariat avec Perros-Guirec	Holiday guide	Carte Randos en partenariat avec Perros-Guirec (retirage)	Plan de ville Trégastel	Plan de ville Baie de Lannion	Vent de Grève FLYER	Vent de Grève AFFICHE	Annuaire de marées	Etre et avoir l'été
Exemplaires	5 000	5 000	5 000	2 000	10 000	31 000	15 000	3 000	100 40*60 300 A3	8 000	56 000

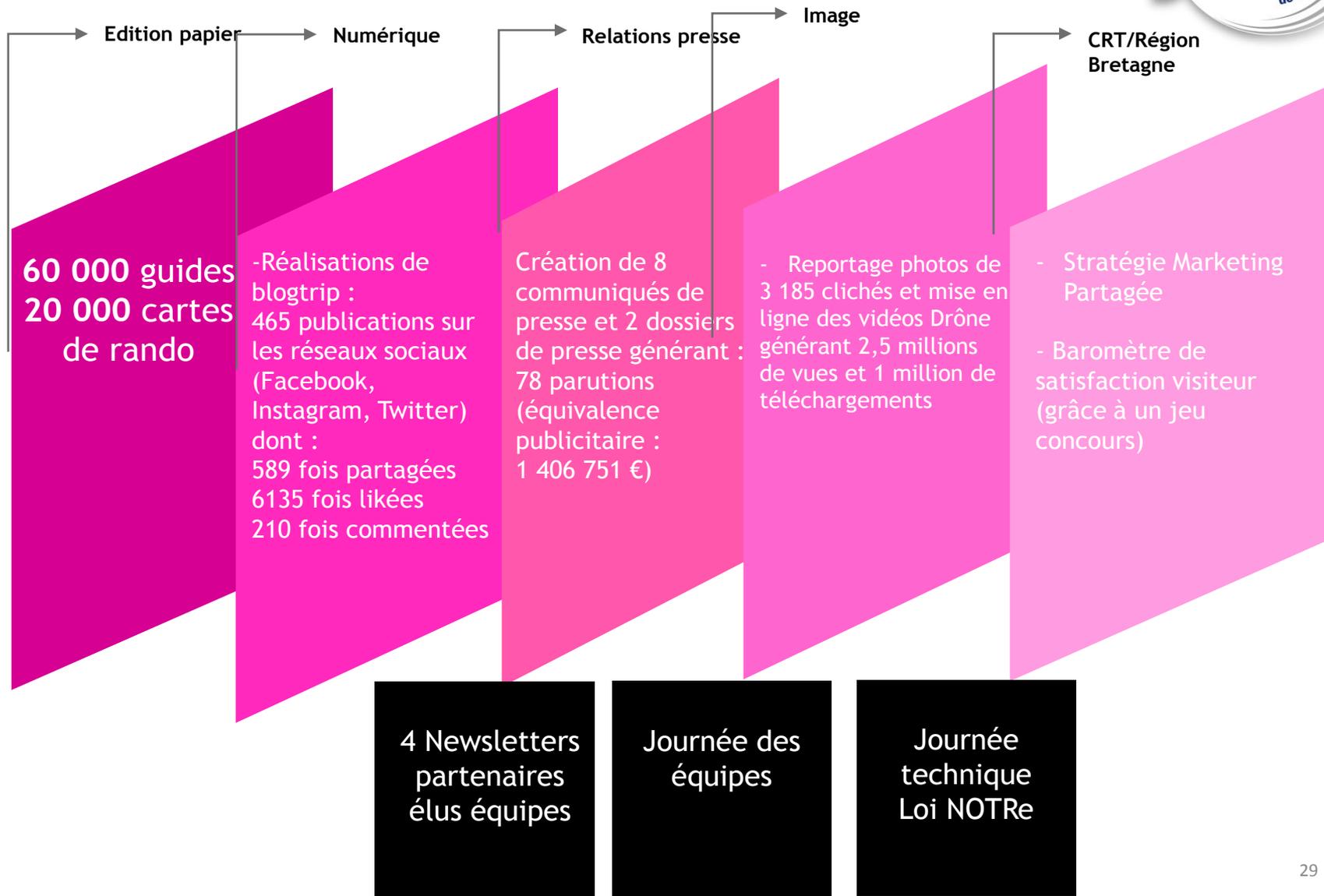
Coût pour l'OTC: 118 000 €

# Stratégie numérique



# Sensation Bretagne

21 stations du littoral regroupées pour une promotion commune



# Actions grand public, salons

En 2015, Nous avons participé à 13 salons dont :

5 salons  
européens

4 salons  
nationaux

4 salons  
régionaux



# Actions grand public, salons

E  
U  
R  
O  
P  
E

## STUGGART

Visiteurs : 211 000  
Diffusion : 2 500 mag  
Sensation Bretagne

## Salon des vacances BALE

Visiteurs : 20 000  
Diffusion : 1 500 mag 1 000  
cartes Sensation Bretagne

## Salon des vacances BRUXELLES

Visiteurs : 110 000  
Diffusion: 1 500 mag 1 000 cartes  
Sensation Bretagne

## French show LONDRES

Visiteurs : 20 000  
Diffusion : 1 500 mag 1 000  
cartes Sensation Bretagne

## Salon des vacances LUXEMBOURG

Visiteurs : 20 000  
Diffusion : 1 500 mag 1 000 cartes  
Sensation Bretagne

N  
A  
T  
I  
O  
N  
A  
U  
X

## Salon du randonneur LYON

Visiteurs : 13 200 Diffusion  
Documents : 950 doc otc

## Mahana LYON

Visiteurs : 28 000 Diffusion  
Documents : 2 000 mag  
Sensation Bretagne

## Tourissima LILLE

Visiteurs : 20 000 Diffusion  
Documents : 1 300 guide OTC

## Mondial tourisme PARIS

Visiteurs : 112 000  
Diffusion : 2 250 mag 1050 cartes  
Sensation Bretagne

P  
R  
O  
X  
I  
M  
I  
T  
E

## Salon des Vacances RENNES

Visiteurs : 37 100 visiteurs  
Diffusion : 1 000 doc OTC

## Salon Quai des futurs SAINT MALO

Visiteurs : 4 000  
Diffusion : 650 doc OTC

## Salon des Vacances NANTES

Visiteurs : 36 800  
Diffusion : 950 mag 800 cartes  
Sensation Bretagne

## Salon du tourisme et loisirs Nature VANNES

Visiteurs : 6 000  
Diffusion : 600 doc OTC

**13 salons, Plus de 600 000 Visiteurs et 21 550 documents diffusés.**

# Développement durable

## Mise en place de l'expérimentation ETIS sur la destination Côte de Granit Rose - Baie de Morlaix

ETIS : Système Européen de Mise en place d'indicateurs du tourisme pour la gestion durable des destinations régionales.

European Tourism Indicators System

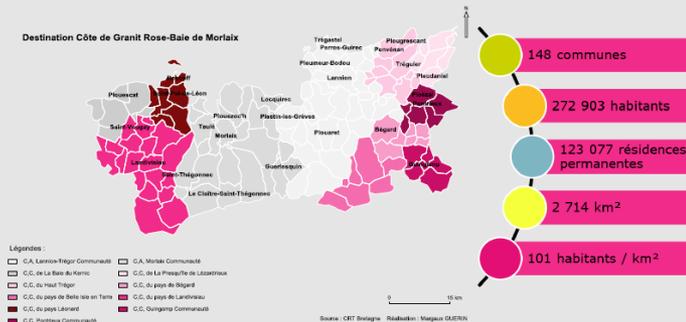
### Indicateurs du tourisme durable dans la Destination Côte de Granit Rose-Baie de Morlaix

Boîte à outils ETIS—2015

proposée par la Commission Européenne

#### Gestion de la Destination

La Destination Côte de Granit Rose-Baie de Morlaix c'est :



- Enquête réalisée par le pôle Observatoire & Prospective du CRT Bretagne et la Destination Côte de Granit Rose Baie de Morlaix d'avril à octobre 2015

- Compilation des résultats sous forme d'infographie, publiée via le site Internet du CRT :

<http://acteurs.tourismebretagne.com/vous-informe/chiffres-du-tourisme-observatoire/etudes/infographies>

- Elaboration d'un plan d'actions 2016

- Constitution d'un groupe de travail (1<sup>ère</sup> réunion organisée le 8 décembre 2015).

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

- Animations
- Granit Rose Tour
- Convention OTC / OT Perros-Guirec



# Animations

## Place aux Mômes

7 spectacles gratuits, diversifiés et qualitatifs drainant de 400 à 600 spectateurs au parc de Ker Nelly ou au Sémaphore

Spectateurs  
spectacles

Budget  
9 082€



## Festival de l'Estran

Visiteurs pro-actifs et en recherche d'itinérance  
Festival qui déplace les visiteurs, « faire-venir » amorcé.  
Satisfaction exprimée par les socio-professionnels.  
<http://www.festivaldelestran.com>

8 000 visiteurs  
Budget 22 000€  
pour 3 communes  
19 artistes +  
1 collectif



## Festival Vent de Grève

100 cerfs-volistes,  
2 jours de festival  
2 sites sur 2 communes,  
12 fournisseurs locaux,  
15 partenaires animations  
20 activités  
10 étudiants en BTS Tourisme  
<http://festivalventdegreve.fr>

2 000  
visiteurs  
Budget  
7 000€



## Festival Môm'Art

Festival jeune public pendant les vacances d'Automne  
Sur 3 communes Trébeurden, Trégastel, Pleumeur-Bodou

Succès renouvelé en 2015

Budget 14000€  
pour 3 communes  
5 spectacles  
Recettes  
2 860 €  
Billet 5 €



# Granit Rose Tour



40 points d'intérêt  
sur 4 communes

1 outil communiquant  
1 livret pour enfants

1 site web :  
20 000 sessions  
1 application mobile :  
17 000 sessions



# Convention OTC / OT Perros-Guirec

## Promotion de la Destination

- Participation à des salons : Rennes, Nantes et Vannes
- Campagne de promotion à Barcelone (Bus/radio/Facebook) en partenariat avec le Comité Régional du Tourisme
- Intégration de visuels de Perros-Guirec dans l'exposition de la Destination régionale sur l'Armorique

## Editions

- Editions de documents papiers communs : Calendrier des animations pour les vacances de Pâques et Toussaint, Supplément estival Etre et Avoir l'été, Edition d'une carte randonnée, Guide du Routard Perros-Guirec Côte de Granit rose (sortie prévue mi-juin 2016)
- Intégration de visuels de Perros-Guirec dans le guide Destination

## Opérationnel

- Travail collaboratif pour mise en place de Velek'tro à Perros-Guirec
- Mise à disposition du triporteur pendant une semaine à Ploumanac'h
- Mise en place de la Bourse d'Echange de Documentation au Pôle Phoenix
- Participation à la formation SADI (et rencontre entre l'ensemble des agents des deux équipes)



# *Merci de votre attention*

Destination

*Bretagne  
Côte de Granit Rose*



BRETAGNE<sup>2025</sup>

[www.bretagne-cotedegranitrose.com](http://www.bretagne-cotedegranitrose.com)