

OFFICE DE TOURISME

CÔTE DE GRANIT ROSE

CULTIVER L'ESSENTIEL

BRETAGNE ⁸³



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019



La convention entre Lannion-Trégor Communauté et l'Office de Tourisme Communautaire fixe les objectifs de développement touristique pour la Destination " Bretagne Côte de Granit Rose " et assigne l'engagement de fournir chaque année à Lannion-Trégor Communauté, un rapport d'activité qui comprendra, entre autres, les indicateurs permettant d'évaluer l'atteinte des objectifs.

Le présent rapport déclinera sous l'angle des cinq thématiques fixées dans la convention d'objectifs, les indicateurs d'activité pouvant contribuer à l'évaluation de la réalisation des objectifs :

- Accueil & information
- Promotion & Communication
- Partenariats & Commercialisation
- Qualité
- Moyens

PRÉSENTATION DE L'OFFICE



Un territoire riche de
59 communes qui
couvrent 905 km²

Statut juridique
sous forme d'EPIC

7 BIT permanents et
9 BIT saisonniers

Classement Catégorie 1
Label Qualité Tourisme

265.000 visiteurs
En 2019

Stratégie

Dans le cadre de ses missions, l'Office Communautaire vise à promouvoir la Destination en développant des produits commercialisables innovants, de qualité, en s'appuyant sur la mise en réseau des acteurs, et sur l'atout numérique de la destination, au service du développement économique.

Afin de débattre des orientations stratégiques, l'Office a réuni en 2019 :

- 5 commissions de travail
- 5 bureaux
- 5 comités de direction



COMPOSITION DU COMITÉ DE DIRECTION

Collège 1

Titulaires

ARHANT	Guirec
BOITEL	Dominique
BOURIOT	François
COENT	André
CORVISIER	Bernadette
DRONIOU	Paul
EVEN	Jean-Louis
FAIVRE	Alain
GAREL	Monique
HERVE	Thérèse
LE BUZULIER	Jean-Claude
LE GALL	Jean-François
LEON	Erven
MAHE	Loïc
PRAT	Roger
PRIGENT	François
RANNOU	Gilbert
ROGARD	Didier
ROPARTZ	Christophe
SABLON	Hélène
TERRIEN	Pierre
TURUBAN	Marcel

Suppléants

ANDRE	Marie-Louise
BOUSSOUGANT	Anne-Marie
CHARLET	Delphine
DENIAU	Michel
EGAULT	Gervais
GAULTIER	Marie-France
GOURONNEC	Alain
GUELOU	Hervé
HENRY	Serge
KERAUDY	Jean-Yves
LE GUÉVEL	Jean-François
LE JEUNE	Joël
L'HEREEC	Patrick
MAREC	Danielle
OFFRET	Maurice
PIEDALLU	Anne-Françoise
PRAT	Marcel
QUILIN	Gérard
ROBIN	Jacques
ROUSSELOT	Pierrick
SEUREAU	Cédric
STEUNOU	Philippe

Collège 2

Titulaires

ALLES	Michelle
BECHARD	Pascal
CORNIC	Julien
DUMESNIL	Thierry
DURAND	Fanny
GAUDEN	Aude
GUERIN	Isabelle
GUIGNARD	Sylvie
HENRY	Gaëlle
LE DAMANY	Michel
LINTANF	Gilbert
LUCE	François
MELSCOET	François
PEILLET	Sébastien
PUGSLEY	Anthony

Suppléants

DORE	Philippe
ELIET	Jeanne
GUTTADAURO	Frédéric
HAMON	Eric
LANGENFELD	Christian
LE GUILLOUZER	Devrig
LE HOUEROU	Gilbert
LE NY	William
LE ROUX	Guillaume
MEURILLON	Dominique
MEYNAND	Frédéric
MONFORT	Jean Yves
PERILLOUX	Valérie
TRIAUD	Eric
TROADEC	Janine

REPARTITION DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE PAR AGENCE AU SEIN DE L'OT

AGENCE 1	AGENCE 2	AGENCE 3
LANNION	TREGASTEL	TREGUIER
PLESTIN-LES-GREVES	TREBEURDEN	PLOUGRESCANT *
PLOUARET *	PLEUMEUR-BODOU	PENVENAN *
TREDREZ-LOCQUEMEAU *	TREVOU-TREGUIGNEC *	PLEUBIAN *
	TRELEVERN *	LEZARDRIEUX *
		PLEUDANIEL *

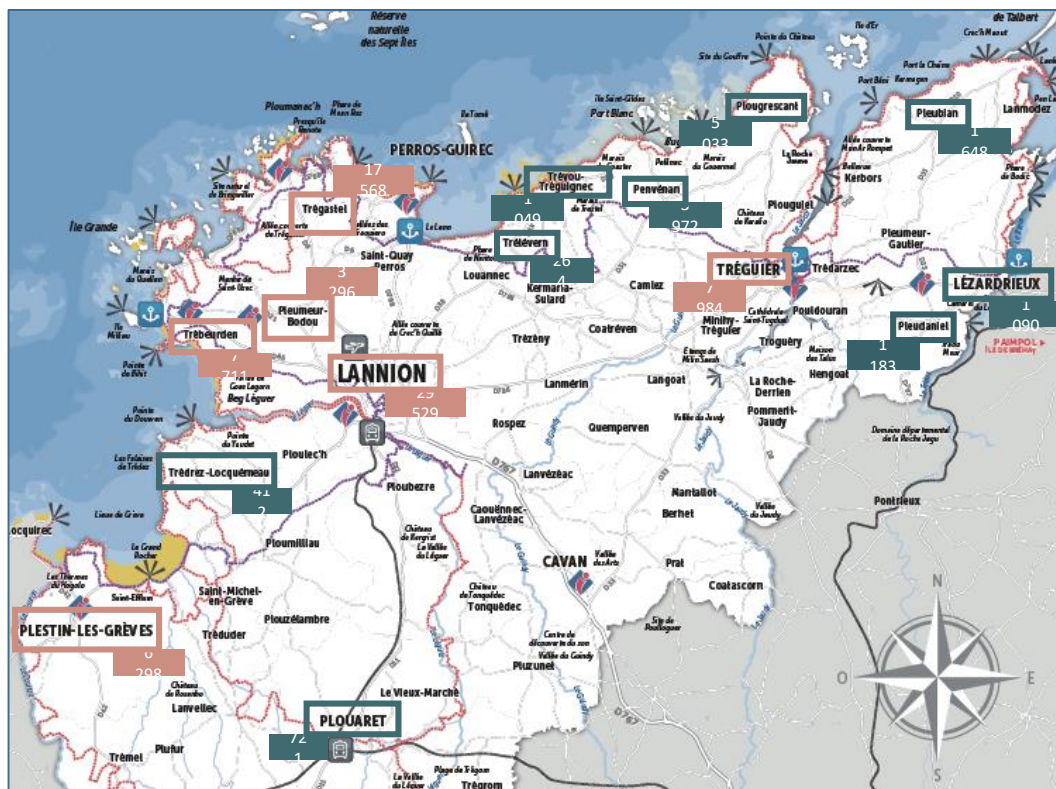
* Bureaux saisonniers

+ Accueil mobile sur les 3 Agences

DEMANDES D'INFORMATION

L'OT a accueilli **265 000**
visiteurs en 2019

Renseigné **87 758** demandes au
guichet (-3%)



Ouverts à l'année :

Bureau permanent

Demandses Guichet

Lannion
Plestin-les-Grèves
Trégastel
Trébeurden
Ploumeur-Bodou
Tréguier

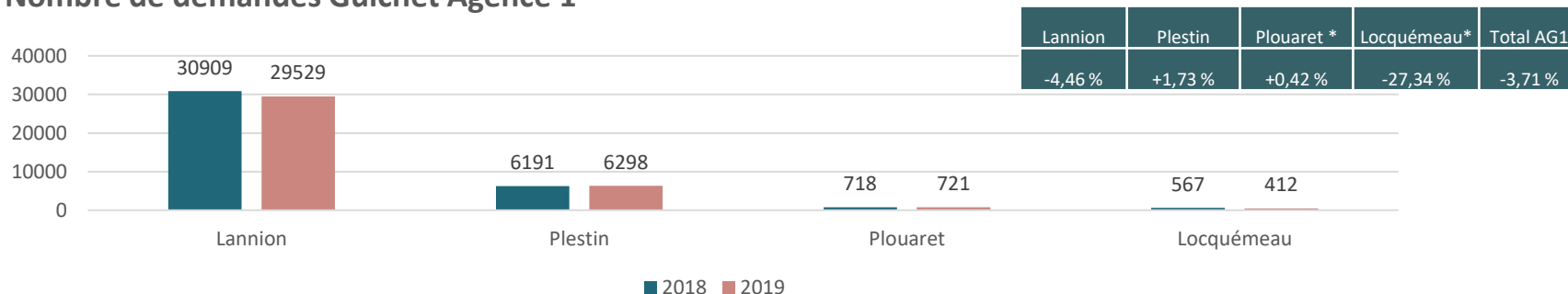
Ouverts 2 à 6 mois :

Bureau saisonnier

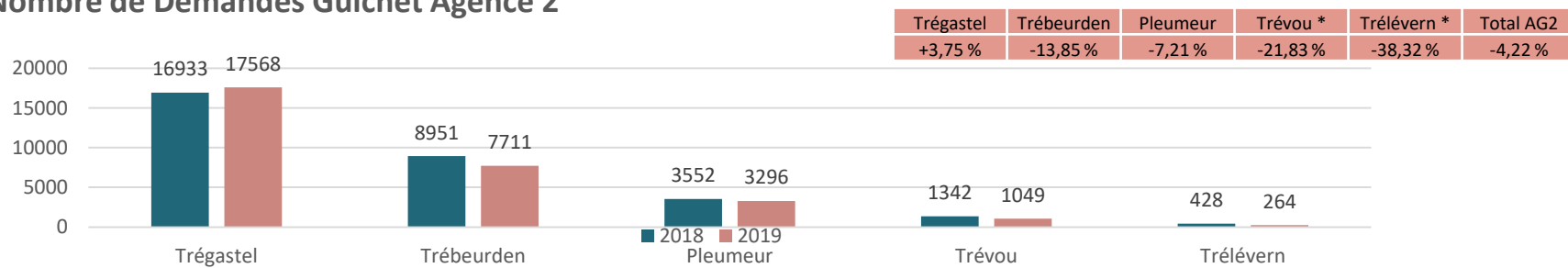
Demandses Guichet

Plouaret : 15-06 au 15-09
Trédrez-Locquémeau : 15-07 au 16-08
Tréou-Tréguignec : 01-07 au 31-08
Trélevren : 15-07 au 16-08
Penvénan : 01-04 au 30-09
Plougrescant : 01-04 au 30-09
Plaubian : 08-07 au 25-08
Lézardrieux : 08-07 au 25-08
Ploudaniel : 08-04 au 05-05
et 01-07 au 30-09

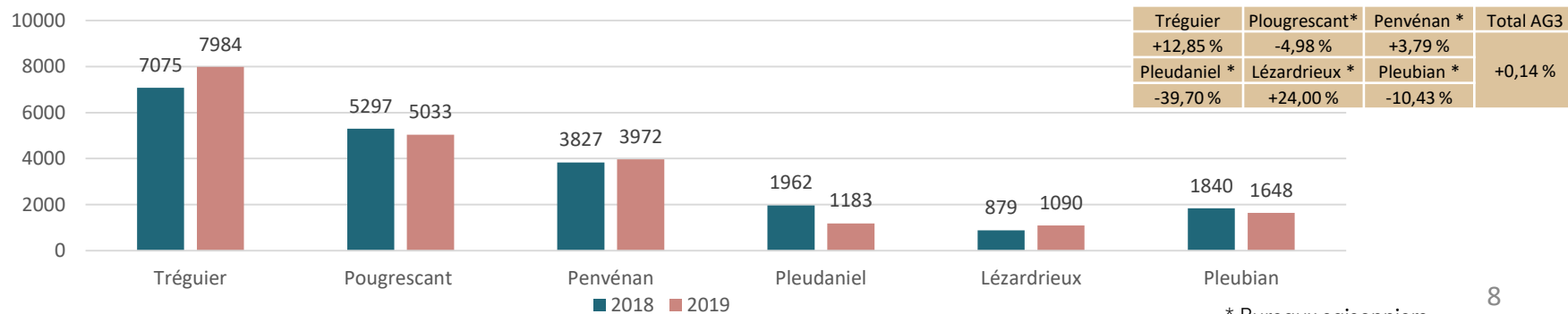
Nombre de demandes Guichet Agence 1



Nombre de Demandes Guichet Agence 2



Nombre de demandes Guichet Agence 3



* Bureaux saisonniers

FREQUENTATION TOURISTIQUE

Avril +7%

Très bonne fréquentation des congés de printemps avec notamment un week-end de Pâques bien placé dans le mois.

Mai -19%

Fréquentation décevante : le pont de l'Ascension sauve le mois.

Juin -9%

Léger pic habituel de fréquentation au week-end de Pentecôte. Il faut attendre les tous derniers jours de juin et le début des grosses chaleurs dans certaines régions françaises pour amorcer la haute saison grâce à quelques départs imprévus.

Juillet + 2% et Août -1%

Affichent une stabilité de la haute-saison. L'écoute client, le conseil et la mise en place d'outils spécifiques (cartes de randonnée notamment) ont permis un développement des ventes de la boutique.

Septembre -7%

Malgré une excellente première quinzaine, la mauvaise météo de la fin du mois clôture la saison entraînant un mois d'octobre également en baisse de fréquentation.

On note, une légère baisse de la fréquentation dans les BITs : -3 %.

S'il existe beaucoup d'autres façons d'obtenir des renseignements touristiques (site internet, réseaux sociaux), les clients sont de plus en plus en recherche de conseils qualifiés et d'expériences.

FREQUENTATION TOURISTIQUE

Nombre de demandes d'information touristique

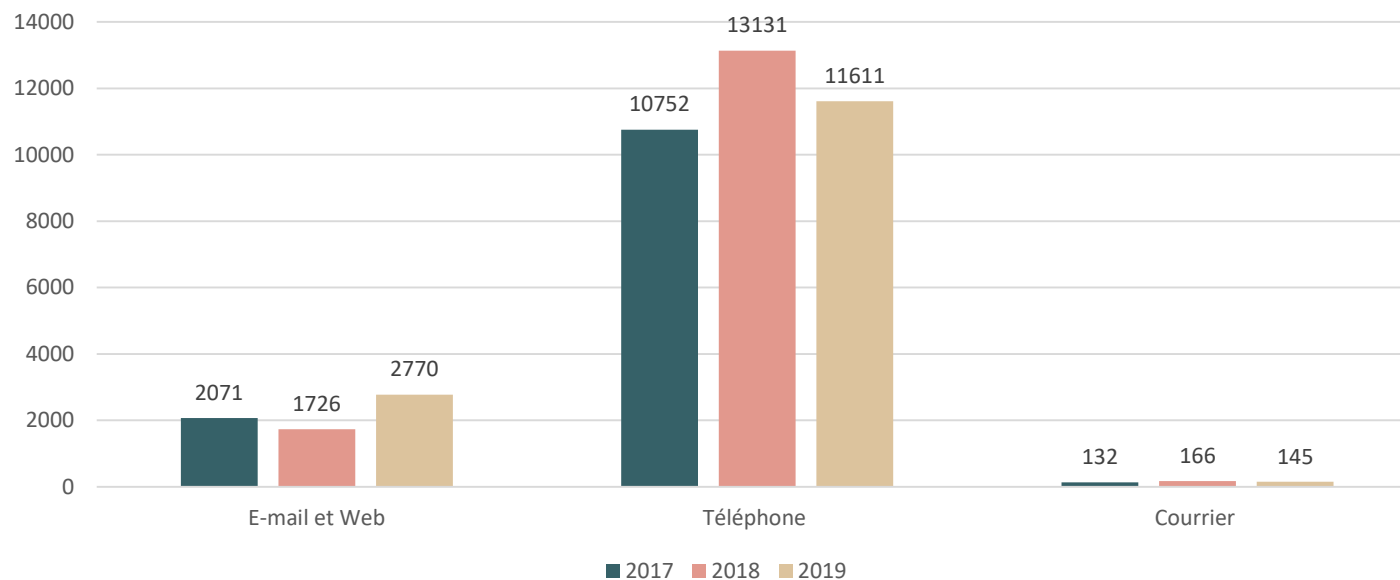
=> modes de contact à distance

Modes de Réponse :

2 645 courriers expédiés : +26%

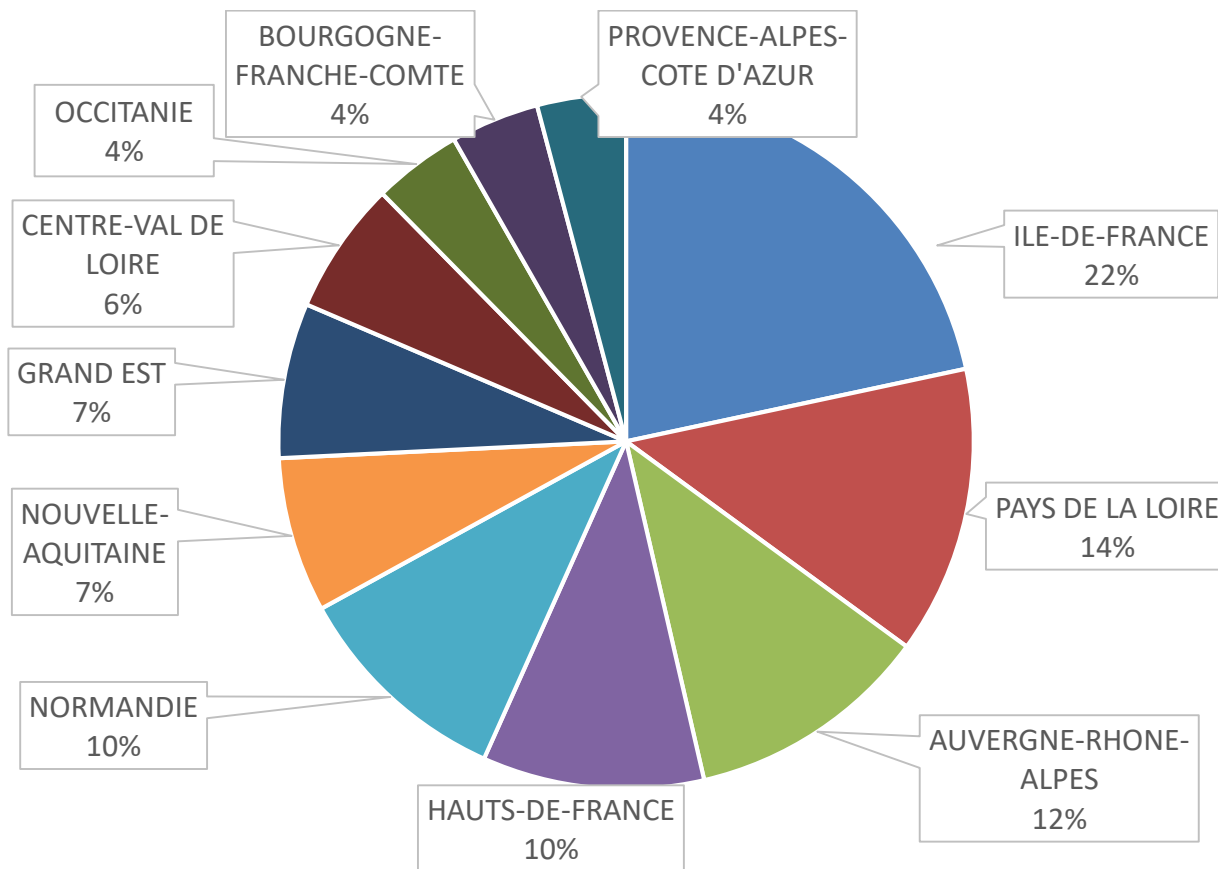
1 772 mails envoyés : +108%

Modes de contact à distance



1. ACCUEIL & INFORMATION

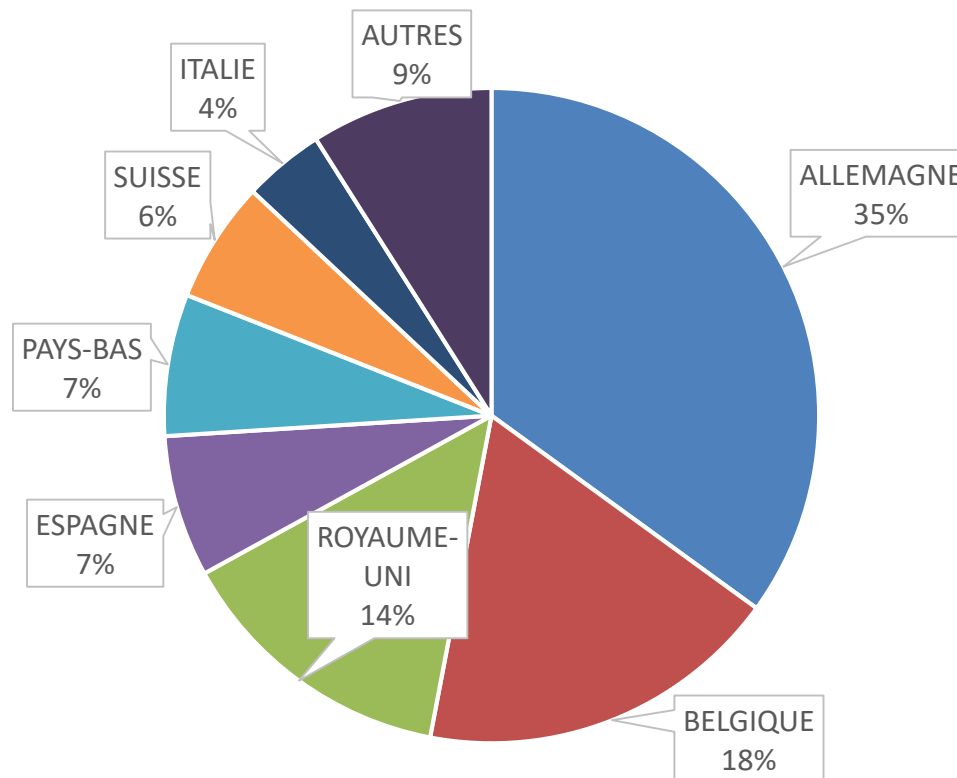
PROVENANCE DES DEMANDES D'INFORMATION PAR REGION HORS BRETAGNE



Zoom sur la Bretagne : 32 % des demandes globales

- Côtes d'Armor : 79 %
- Ille-et-Vilaine : 10 %
- Finistère : 6 %
- Morbihan : 5 %

PROVENANCE DES DEMANDES D'INFORMATION PAR PAYS



La clientèle étrangère représente 10,70% des visiteurs (13,30% en 2018)

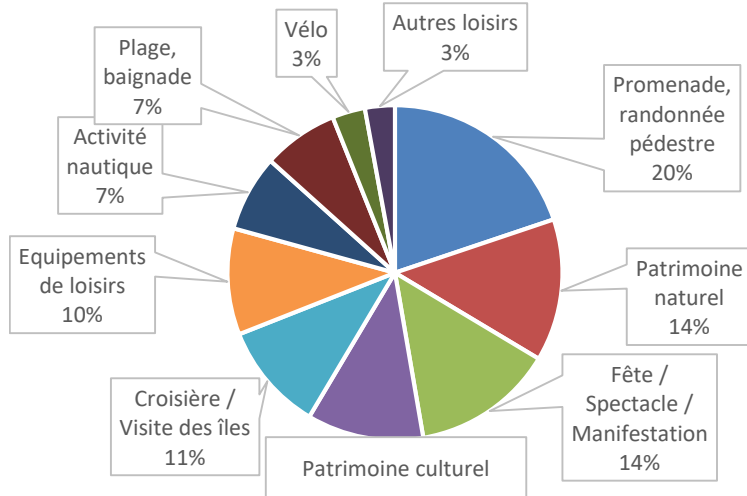
La perte provient essentiellement de la baisse de fréquentation

- Des Allemands : année du Commissaire Dupin en 2018
- Des Britanniques

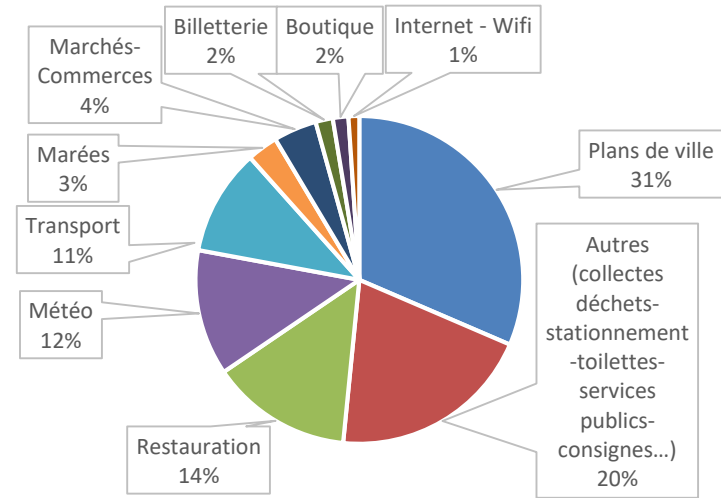
1. ACCUEIL & INFORMATION

LES THEMATIQUES DES DEMANDES D'INFORMATION

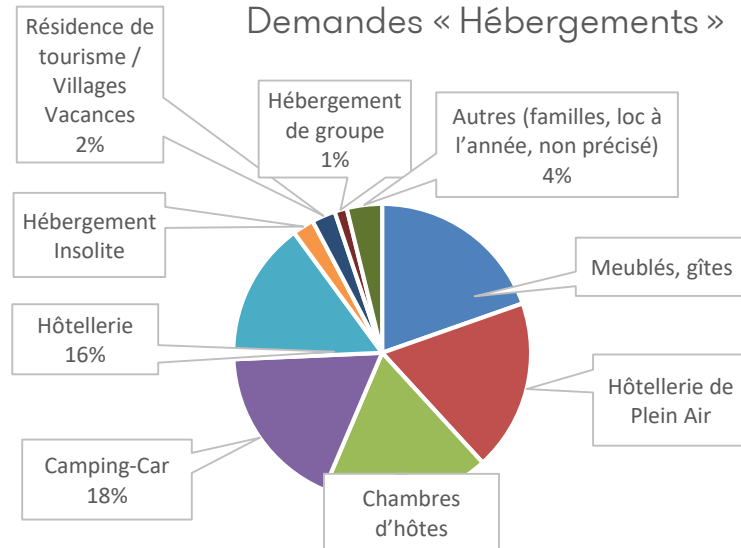
Demandes « Loisirs »



Demandes « Infos pratiques »



Demandes « Hébergements »



1. ACCUEIL - INFORMATON

ACCUEIL MOBILE

1 700 km parcourus
21 jours d'Accueil Mobile
1 Accueil Presse à Penvenan

Agence 1 : le vendredi : Plage de St Efflam / St Michel-en-Grève

Agence 2 : le jeudi : Parc du Radôme / Plages / Moulin à mer Trégastel

Agence 3 : le mardi : Gouffre de Plougrescant / Port-Blanc / Sillon du Talbert / Port de Lézardrieux / La Roche-Derrien

+ présence sur des événements : Animations médiévales du Château de Tonquédec / Dimanches de Trestel / Commémoration du débarquement à St Michel



- Communication sur les services de l'OT notamment lors de l'accueil presse
- Visibilité de l'OT auprès des acteurs locaux : élus, socio-professionnels, population locale
- Possibilité de livraison de documentation dans les BIT

- Taille du véhicule : Transporter prévu, Crafter livré, d'où des difficultés pour se garer et manœuvrer sur les sites à fort flux et les espaces naturels sensibles
- Présence sur les événements : les demandes portent principalement sur le programme des animations de la fête, du pratico-pratique
- Pas de personnel dédié

LA FORMATION DES ÉQUIPES

LES EDUCTOURS

Trois éductours ont été organisés hors-saison (un par agence) pour permettre la formation continue des équipes permanentes et améliorer la connaissance de l'offre touristique.

20 rencontres
de partenaires : 4 visites-nature
 2 hébergements
 3 restaurants
 4 visites patrimoine
 4 activités de loisirs
 3 métiers de bouche

Ce même programme est ensuite proposé aux partenaires, véritables ambassadeurs dans la promotion des richesses touristiques de notre territoire. 53 d'entre eux ont participé à ces journées en 2019.



LA FORMATION DES ÉQUIPES

LES JOURNEES DE FORMATION DES SAISONNIERS

Le programme des Journées de Formation de nos saisonniers :

JOURNEE 1 : en groupe

Accueil et présentation de l'Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose par la direction
Présentation des outils de l'information par le service Promotion et Communication
Présentation des grands principes de l'Accueil (travail en groupe / topitos...)
Interventions de partenaires : Service Transports / Ti ar Vro / Tounnature

JOURNEE 2 : dans les BIT

Accueil et présentation du BIT
Les principaux outils : logiciel Tourinsoft, caisse, drives de réservations, cahiers de liaison...
Mini-Eductour sur l'agence

JOURNEE 3 : en groupe

La Qualité, un challenge au quotidien
Présentation des visites guidées de l'Office de Tourisme et de ses partenaires
Présentation de la billetterie
Présentation des greeters
Découverte de l'activité paddle géant au Centre Nautique de Port-Blanc

JOURNEE 3 bis

Ce même programme est ensuite proposé aux partenaires, véritables ambassadeurs dans la promotion des richesses touristiques de notre territoire. 53 d'entre eux ont participé à ces journées en 2019.

sur chaque agence du territoire Parce que la qualité de l'accueil est primordiale dans les missions de l'Office de
saisonniers de l'OT et des partenaires ont assisté à une session de formation sur la Destination. Au programme, l
atouts de notre territoire sous forme d'ateliers, de conférences et de visites-terrain.

La seconde journée dédiée aux saisonniers de l'OT a permis de présenter les produits à la vente, de mieux cerner les attentes de la
Démarche Qualité, de faire un focus en anglais sur le patrimoine, pour terminer par un mini-eductour.

L'équipe de saisonniers en 2019 :

- 9 saisonniers de 6 mois
- +
- 12 saisonniers de 2 mois



1. ACCUEIL & INFORMATION

LA RÉNOVATION DU BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE DE TREBEURDEN



La rénovation du BIT de Trébeurden a permis

- d'agrandir l'espace d'accueil
 - de créer 2 îlots : accueil-information et billetterie
 - d'identifier un espace dédiée à la boutique
 - d'aménager un coin-wifi
 - de permettre au public de naviguer sur un totem présentant le nouveau site internet (à partir d'avril 2020)
 - d'afficher la nouvelle charte graphique de l'OT
- La nouvelle configuration du Bureau favorise le contact - client et met en avant les services de l'Office de Tourisme : conseil et accueil d'experts, vente de billetterie et de visites accompagnées, location de vélos...



EN BREF

Relais d'Information Touristique : 2 nouveaux

- Château de Kergrist à Ploubezre
- Plage de Tresmeur à Trébeurden

Harmonisation de la charte graphique dans les BIT permanents

- Signalétique extérieure : bandeaux sur bâtiments
- Signalétique intérieure : code marque et carte touristique

Accueils Presse à l'ouverture des BIT saisonniers

- 6 rdv avec la presse locale

Renouvellement de la Marque Qualité Tourisme

- 4 BIT audités choisis par l'auditrice : Lannion, Plestin-les-Grèves, Pleumeur-Bodou et Tréguier



1. ACCUEIL & INFORMATION

PROJETS 2020

- ELABORATION D'UNE STRATEGIE D'ACCUEIL ET PLAN D'ACTION
- ETUDE POUR LA MISE EN PLACE D'UN CENTRE D'APPEL
- AMENAGEMENTS DES NOUVEAUX BUREAUX
 - DE TREVOU-TREGUIGNEC AU POLE NAUTIQUE DE LA PLAGE DE TRESTEL
 - DE LEZARDRIEUX AU PORT DE PLAISANCE
- RENOVATION DE DEUX BUREAUX
 - A PLEUMEUR-BODOU
 - A PENVENAN
- POURSUITE DE L'HARMONISATION DE LA CHARTE GRAPHIQUE DANS LES BIT SAISONNIERS
- CREATION D'UNE GAMME DE PRODUITS BOUTIQUE OTCGR ET D'ESPACES DEDIES DANS LES BIT

2. COMMUNICATION & PROMOTION

Stratégie de Marque

Objectif : Réunir l'ensemble des offices de tourisme sous une seule et même « Marque » afin d'améliorer la notoriété du territoire.

Création d'une appellation : Bretagne Côte de Granit Rose.

Création d'une identité visuelle propre à cette appellation

Création d'une signature « Cultiver l'essentiel »

Déclinaison et déploiement de la **nouvelle signature** sur tous les nouveaux supports de communication et dans les bureaux d'information touristique.



L'arrière du BIT de Lannion



Un nouveau logo
qui intègre la signature

Le BIT de Trébeurden

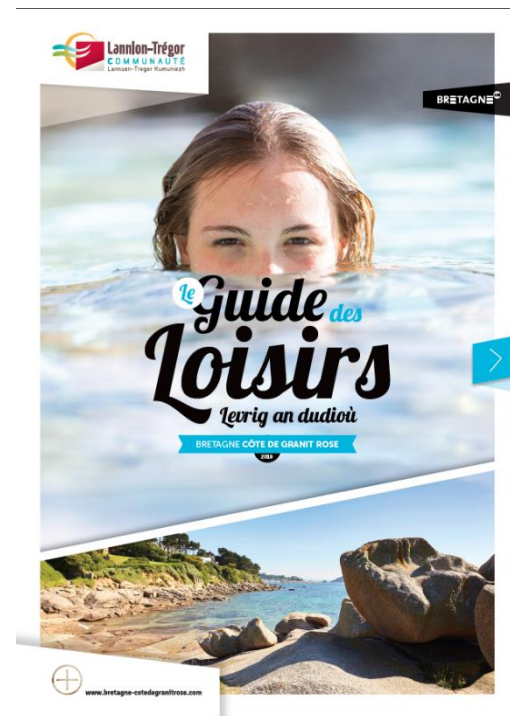


2. COMMUNICATION & PROMOTION

PUBLICATIONS

3 guides, format uniformisé en A4 pour les 3 éditions (nb : adaptation de la nouvelle charte pour 2020) :

- HÉBERGEMENTS – 12 000 exemplaires / 76 pages
- SAVEURS – 40 000 exemplaires / 68 pages – En collaboration avec l'office de tourisme de Perros-Guirec
- LOISIRS – 40 000 exemplaires / 92 pages



PUBLICATIONS

- 3 CARTES DE LA DESTINATION : 88 000 exemplaires (28 000ex / 40 000ex / 20 000ex)
- 6 CALENDRIERS DES ANIMATIONS ESTIVALES entre les mois de mai et de octobre 2019. (en remplacement de la publication Être et Avoir avec le Télégramme.



SALONS

9 salons, en partenariat avec l'Office de Tourisme de Perros-Guirec :

- Luxembourg (23 000 visiteurs) – réseau Sensation Bretagne
- Bruxelles (100 000 visiteurs) - CRT
- Toulouse (16 400 visiteurs)
- Rennes (35 000 visiteurs) - CAD
- Brest (7000 visiteurs) - CAD
- Lille (18 000 visiteurs) - Petites Cités de Caractère
- Nantes - Petites Cités de Caractère
- Paris (101 000 visiteurs) – CAD
- Lyon (14 000 visiteurs) – CAD



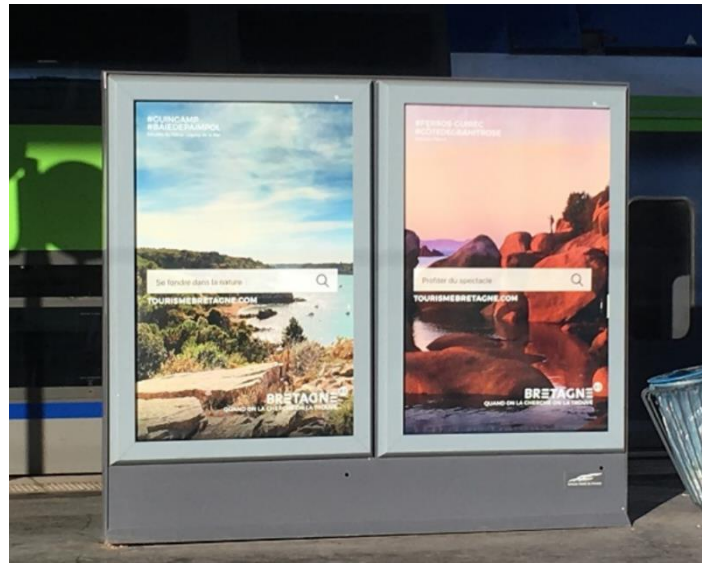
2. COMMUNICATION & PROMOTION

AFFICHAGE

- Campagne d'affichage avec le CRTB et en partenariat avec Perros-Guirec à : Paris en gare SNCF, Lyon affichage urbain tram et Madrid dans les métros



Gare St Lazare - Paris



Gare du Nord- Paris



Affichage Urbain tram- Lyon

2. COMMUNICATION & PROMOTION

RELATIONS PRESSE

- 3 reportages au JT de 13:00 sur TF1,
- Une série de 4 reportages diffusés en juin dans le 19:15 sur France 3 Bretagne,
- Accueil de l'émission La Chasse au Trésors sur France 3, diffusion en octobre
- Parutions dans les magazines Avantages, Télé7Jours, L'Express, Le Point
- Un dossier dans la Voix du Nord en juin.
- Blogueur « Les voyages de Mat », sur la Presqu'île de Lézardrieux <https://www.lesvoyagesdemat.com/blog-voyage-france/bretagne/sillon-de-talbert-bretagne/>
- Accueil d'un journaliste Canal+-C8, d'une rédactrice et d'un photographe de Maisons Côté Ouest, d'une journaliste de Balade en France (dossiers prévus pour 2020).
- Un voyage de presse avec Sensation Bretagne

2. COMMUNICATION & PROMOTION

DIGITAL

Le site : bretagne-cotedegranitrose.com

254 672 sessions en 2019
(+14% vs 2018)

Dont 147 628 sessions mobiles
(+33% vs 2018)

182 911 visiteurs
(+14% vs 2018)



136 770 recherches naturelles
(+20% vs 2018)

747 367 pages vues
(+13% vs 2018)

Durée moyenne de session
2 mn 27

DIGITAL

Wi-fi territorial

19 504
Connexions [- 19%]

Reconnexions
automatiques
43%

Nationalité
76% français, 6% allemand,
5% anglais

13 hotspots : Points Info de
Trélévern, Cavan
OT de Pleudaniel,
Penvenan, Plougrescant,
Pleumeur-Bodou,
Trébeurden, Trégastel,
Lannion et Plouaret

Réseaux sociaux



- Fermeture des 6 pages pour 1 seul et même compte : Côte de Granit Rose Tourisme / 204 publications
- Portée moyenne des publications : 4 386 personnes
- 6 661 fans [+38 % vs 2018]
- Profil des fans de la page de la destination : 67% femmes – 83% français – 45-54 ans à 28 %
- 10 campagnes de sponsoring : 8 pour Capitain'1jour et 2 pour le Festival de l'Estran

Réseaux sociaux



- 1 compte / 127 publications (dont 4 vidéos, 12 stories, 1 jeu-concours)
- Meilleure portée : 2 796 / Meilleure interaction : 650
- 2 750 abonnés (+112 % vs 2018)
- Profil des fans de la page :
65% femmes – 84% français – 25-34 ans à 28 % Parisiens
- 2 campagnes de sponsoring Trégastel et Trébeurden



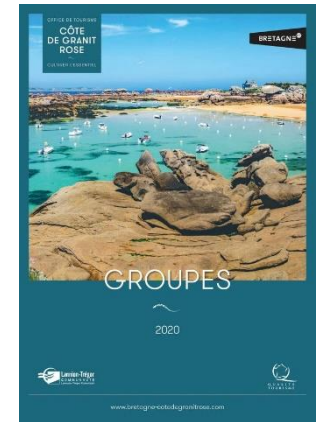
- Relance du compte en octobre
- 20 tweets
- 1489 abonnés (+9% vs 2018)



- Création du compte en novembre
- 10 news
- 185 abonnés

STRATEGIE ET NOUVEAUTES

- **Destination touristique régionale :**
 - Validation de la stratégie de la destination régionale Côte de Granit Rose – Baie de Morlaix
 - Lancement de cessions sur les thématiques phare : plein-air et nautisme-plaisance
- Elaboration et lancement de la **stratégie commerciale**
- Mise en place d'un **service réceptif** et sortie de la première brochure groupes
 - Création de 16 excursions 1/2 journée et journée
 - 4 séjours groupes et petits groupes
 - 5 séjours Rando et 1 séjour vélo
 - 5 journées « scolaires »
 - Conventions signées **avec 31 partenaires**
- Création du premier **programme de visites guidées** pour la découverte du patrimoine
 - **16 visites guidées** (partenaires + office de Tourisme)



3. PARTENARIATS & COMMERCIALISATION

LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

PARTENARIAT ET DOCUMENTATION

- **Le Guide du Partenaire 2019 : 1 600 exemplaires et 2 000 fiches-filière.** Le Guide du Partenaire présente l'ensemble des missions assurées par l'Office de tourisme et les fiches filière détaillent les services proposés aux partenaires. Transmis par courrier aux partenaires et prospects et téléchargeables en PDF sur le site web de l'Office.
- Les chiffres 2019 : **585 partenaires**

266 HÉBERGEMENTS

149 SAVEURS

170 LOISIRS

- **Valorisés dans les éditions 2019** (Guide des Hébergements / Saveurs/ Loisirs / Carte de destination / Calendrier des animations estivales) et dans ces supports par la vente d'insertions publicitaires
- **Rencontre de 80 partenaires** au cours de l'année par nos équipes
- En 2019, la bourse d'échange de documentation **devient le Forum du tourisme** (ateliers, interventions thématiques...) à l'occasion d'une journée qui marque le lancement de la saison touristique.
 - **75 exposants** : offices de tourisme, institutionnels, équipements de loisirs, acteurs du nautisme, patrimoine/jardins, saveurs
 - ont accueilli **220 visiteurs**, hébergeurs majoritairement.



3. PARTENARIATS & COMMERCIALISATION

LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

MISE EN RESEAU

- Lancement de la mise en réseau des **ports de plaisance**
- **Filière nautisme** : Montage, promotion et vente des produits « **Capitaine d'1 jour** » (CA TTC 6341 €)
- **Equipements de loisirs** : Edition du Pass Route des Loisirs, (**+ de 20000 entrées chaque année**)
- **Parc du Radôme** :
 - Montage promotion et commercialisation du **Pass** (CA 11662 € TTC + 3620 € TTC à Perros-Guirec)
 - interface du plan de communication de la marque ombrelle
- **Greeters de la Presqu'île de Lézardrieux** passés sur **dispositif France Greeters** (105 visiteurs accueillis)
- « **Route des saveurs** » : reconduction du partenariat de communication
- **Filière Jardins** : 1^{ère} sortie de la brochure « **Jardins iodés de Bretagne Côte de Granit Rose** »
- Mise en réseau et accompagnement des socio-professionnels dans les démarches de **labellisation**

LABELLISATION, CLASSEMENT ET DEMANDES DE SUBVENTIONS

Dans une recherche d'amélioration permanente de l'offre touristique, l'Office de tourisme accompagne les professionnels de la Destination dans leur démarche de qualification et de labellisation.

En 2019 :

- Accompagnement de porteurs de projets : **6**
- Accueil vélo : **7**
- Etape Rando Bretagne : **11**
- Tourisme et Handicap : **1**
- Aides au classement des meublés de tourisme : **288**
- Accompagnement des communes dans le classement en Stations Classées de tourisme



3. PARTENARIATS & COMMERCIALISATION

VENTES POUR LE COMPTE DE NOS PARTENAIRES

L'Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose assure la vente de billetterie pour de nombreux prestataires de loisirs et d'organisateur de spectacles ou évènements.

Les ventes réalisées par les bureaux d'information touristique permanents et saisonniers s'élèvent à **119 213 €**

TTC en 2019 (dont 2823 € TTC collectés par les Clubs Nautiques en direct)

Top 5 des partenaires billetterie (CA 2019 TTC)



Armor Navigation, 58018

**Parc du
Radôme,
11662**

**Vedettes
de l'île de
Batz,
11027**

**Festival Voce
Humana,
7396**

**Cartes de
Pêche ,
5272**

Variation vs 2018

=

- 32 270 € TTC

-

Festival de Buguéès
25 152 € (biennale)

= -

7118 €

Baisse de fréquentation
Armor Navigation*

-14 407 €

*cale de débarquement

Le montant de commissionnement généré par ces ventes s'élève à **8662 € TTC**

3. PARTENARIATS & COMMERCIALISATION

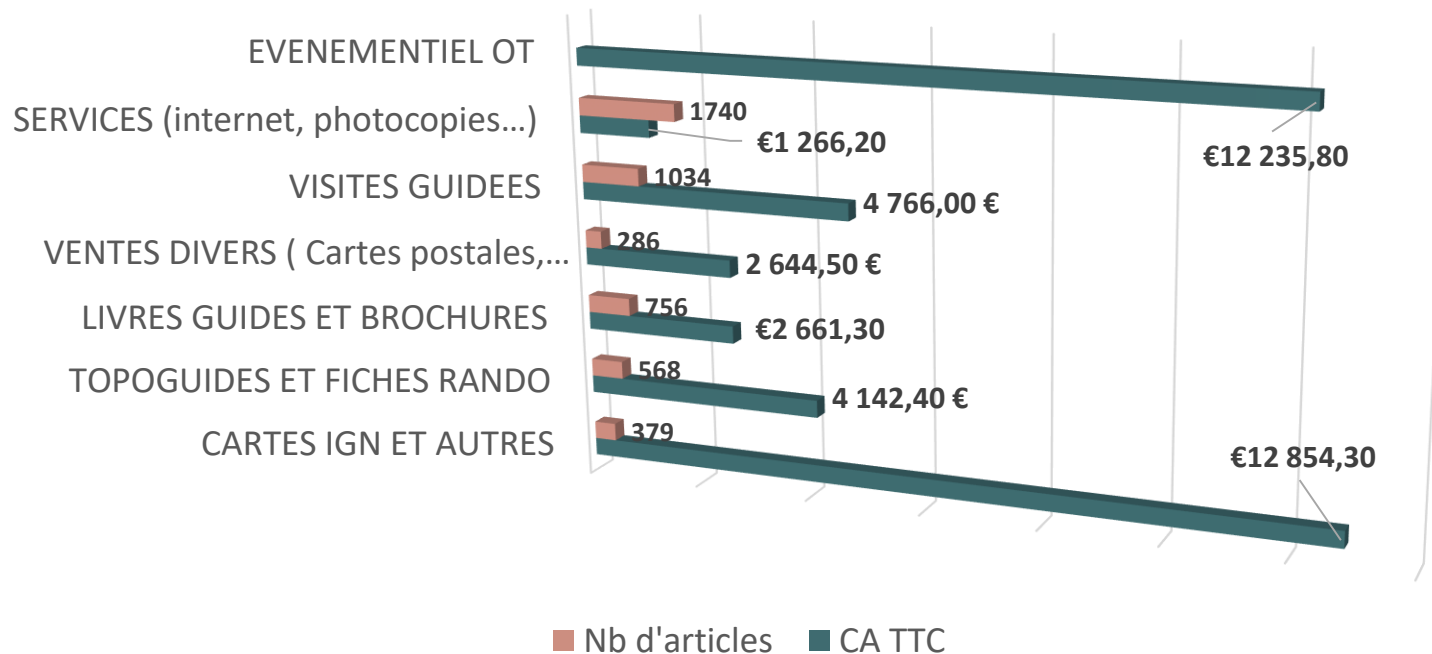
LES PRODUITS BOUTIQUE

L'Office de Tourisme génère un chiffre d'affaires de **40 570 € TTC** grâce aux ventes de ses produits Boutique **(+ 26 % vs 2018)**

🔍 ZOOM : CA de 8318 € TTC sur la vente des cartes Rando (création 2019)



VENTES BOUTIQUE 2019 TTC



LA LOCATION DE VÉLOS

L'offre de location de Vélos à assistance électrique remporte un grand succès auprès des visiteurs et des partenaires professionnels.



54 538 € TTC en 2019

Locations Vélos Tourisme

Le Chiffre d'affaires réalisé en 2019
au titre de la location VAE hors
mobilité s'élève à

69 910 € TTC.



15 372 € TTC en 2019

Locations Vélos aux partenaires

**SOIT + 31 % VS
2018**

3. PARTENARIATS & COMMERCIALISATION

L'ÉVÉNEMENTIEL

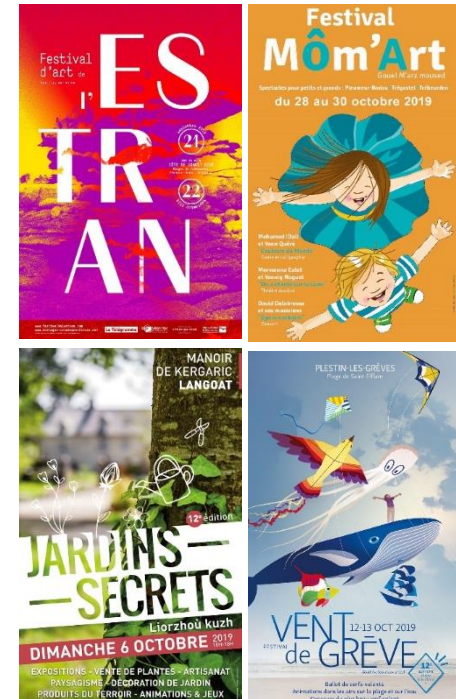
L'Office de Tourisme organisateur et support de grands événements

L'Office de Tourisme porte le budget et l'organisation de 4 événements destinés à prolonger l'animation en bords de saison et constituer un pôle d'attraction en automne :

- **Le Festival d'Art de l'Estran** : 6 000 visiteurs et 20 artistes - 3 partenariats week-ends en hôtel 3*
- **Festival Vent de Grève** : 6 000 visiteurs et 30 cerf-volistes venus de toute la France
- Exposition-vente **Jardins Secrets** : 2 329 entrées - 35 exposants professionnels, chiffre d'affaires : 8529 € TTC
- **Festival Môm'Art** : 5 spectacles jeune public complets
770 spectateurs - CA 4276 € TTC

L'Office de Tourisme accompagne aussi des événements emblématiques du territoire au plan communication, programmation ou support touristique :

- **Festi Rando** 8/09 à Plouaret - 4 circuits - + de 300 marcheurs
- **Le Léguer en fête** du 23/06 au 8/09 : 34 dates - + de 27 000 visiteurs (partenariat communication et programmation)
- **Festival de Lanvellec** (Rencontres Internationales de Musique Ancienne en Trégor) à l'automne : création de week-ends concerts en hébergement 4* - visites guidées sur mesure



La marque Qualité Tourisme™

Pour les partenaires :

- Action menée : Un accompagnement concret et personnalisé vers la marque Qualité Tourisme™ afin de valoriser la qualité des accueils et prestations de nos partenaires, plaçant ainsi la satisfaction client au cœur de leurs priorités.

Démarche Qualité

Pour l'OTC :

- Création du process « Remontées d'événements » prenant en compte les remontées du personnel
- Mise en place d'un Comité Qualité, présentation du bilan qualité et des projets aux membres du Bureau
- Formalisation de la procédure de réponse aux avis sur les réseaux sociaux, trip advisor...
- Mise en place d'un binôme qualité
- Mise à jour du Manuel Accueil Qualité, document de référence en interne
- Audit de renouvellement de la Marque Qualité Tourisme (validé le 13/3/2020)
- Dossier de renouvellement de classement de l'Office en catégorie 1.



Moyens financiers

- Dépenses de fonctionnement : 1 975 940,10 €
- Recettes de fonctionnement : 1 976 099,07 €

Résultat de fonctionnement 2019 : 158,97 €

- Dépenses d'investissement : 16 826,49 €
- Recettes d'investissement : 23 153,56 €

Résultat d'investissement 2019 : 6 327,07 €

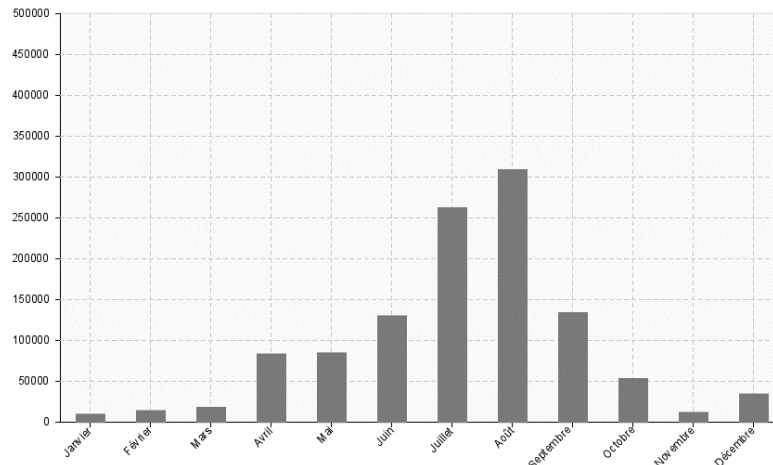
- Subvention d'équilibre de LTC : 1 648 715,56 €



990.000 €

Mois	Nombre de nuitées	Nuitées à taux plein	Taxe déclarée	Nombre d'exonération	Part annuelle
Janvier	9 524	8 849	6 838 €	675	0,83%
Février	13 970	12 405	9 944 €	1 565	1,22%
Mars	17 933	16 075	13 399 €	1 858	1,57%
Avril	83 271	68 653	45 152 €	14 618	7,28%
Mai	84 642	78 085	50 322 €	6 557	7,40%
Juin	129 938	122 405	78 156 €	7 533	11,37%
Juillet	262 312	216 532	131 080 €	45 780	22,95%
Août	308 680	262 851	158 438 €	45 829	27,00%
Septembre	133 728	130 776	82 802 €	2 952	11,70%
Octobre	53 058	49 713	35 875 €	3 345	4,64%
Novembre	11 750	10 909	8 917 €	841	1,03%
Décembre	34 250	32 412	368 675 €	1 838	3,00%
TOTAL	1 143 056	1 009 665	989 598 €	133 391	100%

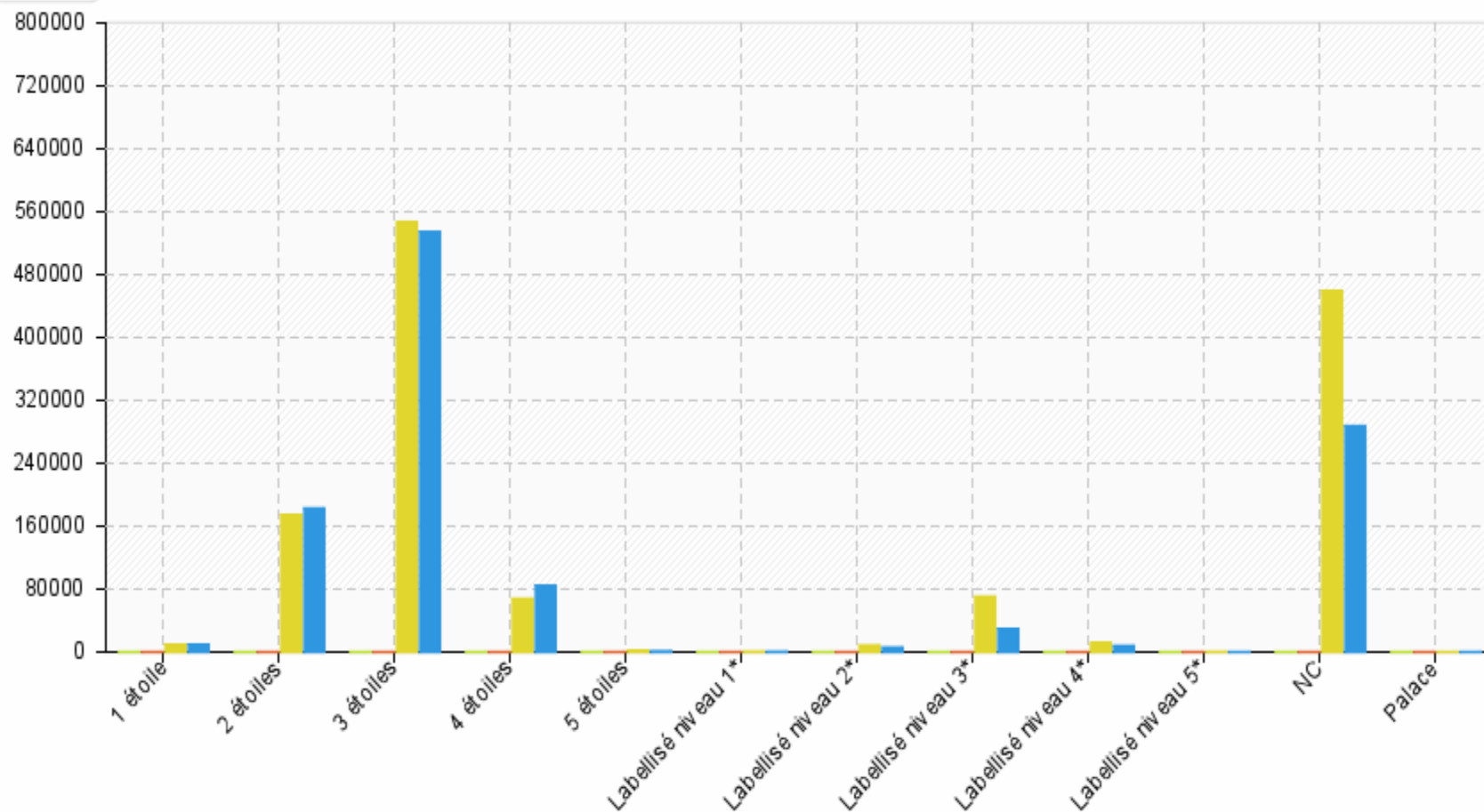
Fréquentation annuelle 2019 en nombre de nuitées (réel)



Nature d'hébergement	Nbre d'établissements	Nbre de nuitées	Taxe déclarée	Nbre de Nuitées taux plein	Exonérations	Exonérations
Port de plaisance	5	11 892	2 378 €	11 892	0	0,00%
Chambres d'hôtes	196	41 189	19 627 €	39 130	2 059	5,26%
Villages de vacances	8	56 081	32 824 €	48 645	7 436	15,29%
Résidences de Tourisme	11	86 397	84 206 €	84 119	2 278	2,71%
Hôtels	25	137 069	122 453 €	134 786	2 283	1,69%
Meublés	2525	352 448	589 234 €	281 640	70 808	25,14%
Campings	60	458 039	139 394 €	409 515	48 524	11,85%
TOTAL	2830	1 143 115	990 116 €	1 009 727	133 388	

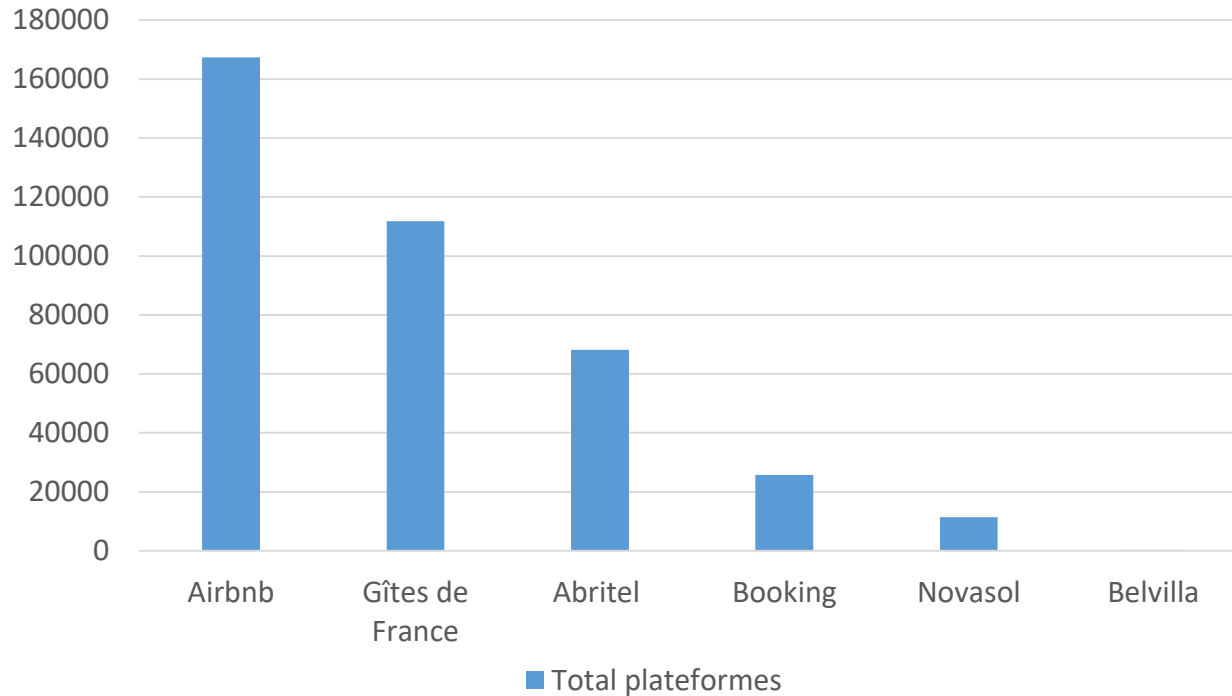
Nuitées déclarées par classement

- 2016
- 2017
- 2018
- 2019



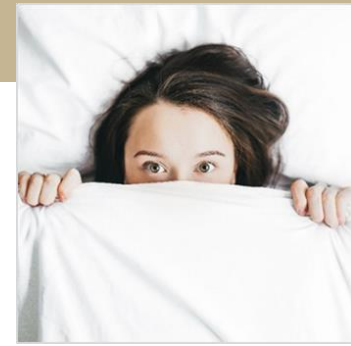


Taxe de séjour des plateformes 2019

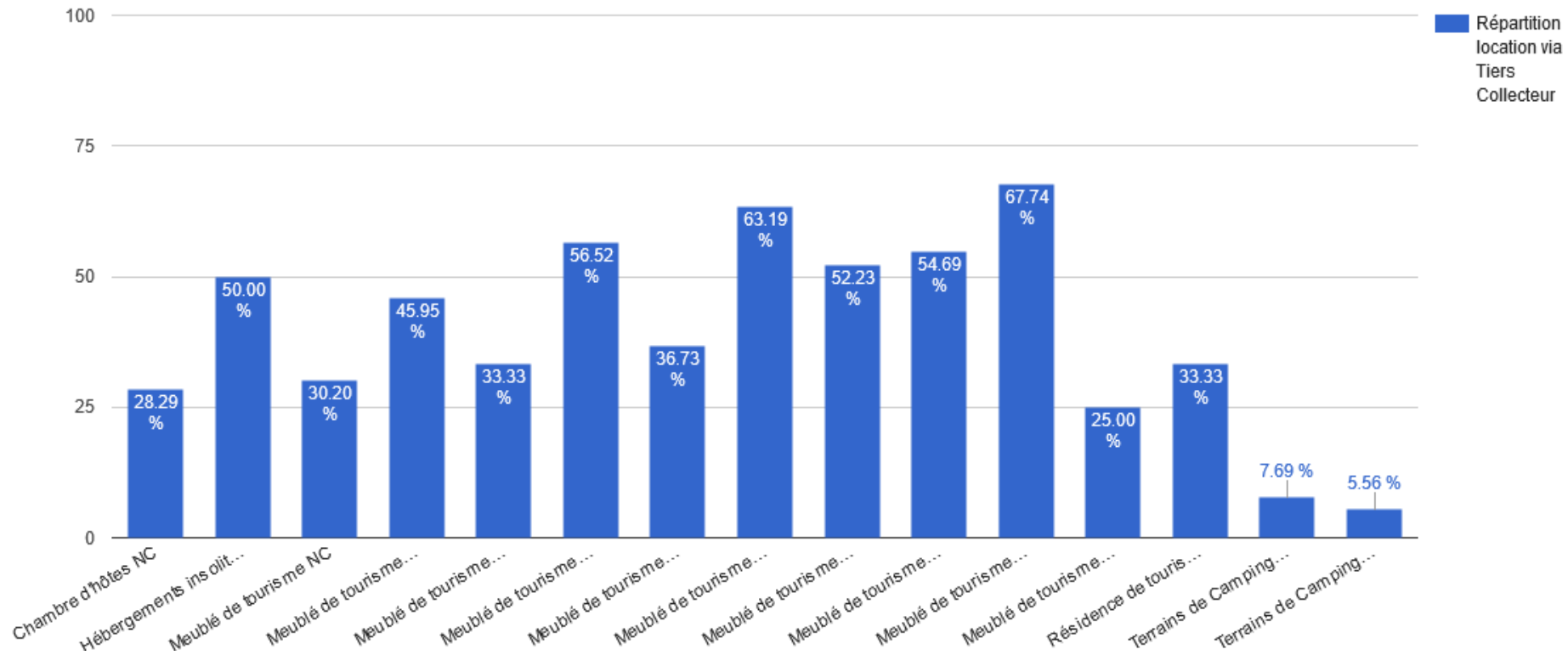


Plateformes numériques « tiers collecteur » : 384 725€ :

Airbnb (167 350€),
Gîtes de France (111 800€)
Abritel (68 144€)
Booking (25 689€)
Novasol (11 425€)
Belvilla (317€)



Répartition location via Tiers Collecteur



LA TAXE DE SÉJOUR

Nature	Nb Ets 2018	Nb Ets 2019	Taxe déclarée 2018	Taxe déclarée 2019	Nb nuitées 2018	Nb nuitées 2019	Nuitées taux plein 2018	Nuitées taux plein 2019	Nb exonératio ns 2018	Nb exonérati ons 2019
Chambres d'hôtes	173	196	18 561	19627	40 973	41 189	38 860	39 130	2 113	2 059
Hôtels de tourisme	24	25	77 469	122453	98 506	137 069	97 062	134 786	1 444	2 283
Meublés de tourisme	2 246	252 5	321 176	589234	541 782	352 448	472 931	281 640	68 854	70 808
Ports de plaisance	2	5	1 379	2378	6 894	11 892	6 894	11 892	0	0
Résidences de tourisme	7	11	51 271	84206	60 781	86 397	60 753	84 119	28	2 278
Camping, caravanage HPA	52	60	123 061	139394	394 695	458 039	356 366	409 515	38 329	48 524
Villages de vacances	8	8	22 557	32824	85 157	56 081	45 115	48 645	40 042	7 436
TOTAL	2 512	2830	615 474	990.116	1 228 788	1 143 115	1 077 981	1 009 727	150 810	133 388

5. MOYENS

Soit 32 salariés et 32 ETP
saisonniers compris

Moyens humains

Y compris les 3 postes
mobilité

