

La lettre d'information des professionnels du tourisme Bretagne Côte de Granit Rose  
Lizher kelaouiñ an dud war vicher an douristelezh e Breizh Aod ar Vein Ruz

## POST' Focus ~ Post' a-dost

### Éductours



Nos conseillers en séjour et l'équipe de nouveaux saisonniers profitent de l'avant-saison estivale pour tester et découvrir les activités de loisirs proposées par nos partenaires sur le territoire.

Ces journées, appelées "éductours", permettent une immersion sur le terrain, afin de rencontrer les professionnels du tourisme pour une meilleure compréhension de l'offre.

Ainsi, entre les mois d'avril et juin, nos équipes arpenteront de nouveaux sites naturels, exploreront de nouvelles activités, rencontreront les hommes et les femmes qui font la richesse de la destination pour parfaire leur connaissance, mieux guider et renseigner nos visiteurs.

Au calendrier

► **En avril**, une journée 100 % plein-air à la rencontre de "Voiles et traditions" à Lézardrieux puis de "Échappées trégorroises" à Penvenan et Plougrescant.

► **En mai**, les équipes sillonneront la côte entre Trévous-Tréguignec et Kermaria-Sulard.

► **En juin**, l'immersion se fera dans la vallée du Léguer et dans le secteur de Plestin-les-Grèves.

De jolis programmes en perspective.

### 2021 : retour sur année mystérieuse

Lors de la dernière révision du label Marque Qualité Tourisme en 2019, des changements importants avaient été mis en place : nouveaux critères ajoutés au référentiel, validité du label passant de 3 à 5 ans et intégration de visites mystères en milieu du parcours.

Suite à l'audit de 2019, notre Office de Tourisme a dû réaliser des visites mystères durant l'année 2021. Ces visites ont été effectuées, en plusieurs étapes, par le Cabinet "Incognito" courant novembre :

- Des tests mystères à distance : téléphone, mails (en français et en anglais), vérification du site, des réseaux sociaux et des sites d'avis.
- Des visites mystères dans nos 6 bureaux d'information permanents.

Ces nouveaux tests ont permis de faire remonter des points forts :

- De **bonne qualité de conseil et d'adaptation** aux demandes formulées, quel que soit le scénario utilisé sur l'ensemble de nos bureaux.
- Des bureaux **clairs**, des espaces boutiques **ordonnés**, avec la **mise en avant** de produits locaux.

Les auditeurs ont noté des axes d'amélioration concernant les critères suivants :

- Le fléchage directionnel depuis les entrées de certains bourgs, sur 4 communes.
- La reformulation et l'élargissement des demandes d'information par les conseillers en séjour, qui sont des critères obligatoires.
- Les emplacements de l'espace Qualité (urne, flyer "votre avis nous intéresse"...), dispositif de recueil de la satisfaction sont à revoir. La valorisation

de la Démarche Qualité et de la Marque en général reste trop ténue.

- Le niveau d'anglais des conseillers notamment au téléphone est à améliorer.
- La mise en valeur et l'entretien des façades et entrées sur 2 Offices sont à embellir.
- Les critères anti-covid sont à optimiser : incitation au téléchargement et à l'activation de l'application, permettre le paiement sans contact sur l'ensemble du matériel en Office.
- Le tableau Excel du suivi des réclamations mériterait certaines automatisations.

L'auditeur a cependant **validé à 91,68 %** les critères du référentiel, renouvelant ainsi la Marque Qualité Tourisme. Cette nouvelle évaluation montre le travail et l'engagement de toute l'équipe et de la direction dans la démarche qualité.

Un plan d'action, avec l'accompagnement d'OTB, notre relais territorial, a d'ores et déjà été établi pour organiser les améliorations.

Rendez-vous pris pour la prochaine étape : un nouvel audit complet fin 2024 !



Job dating une deuxième édition qui confirme l'essai.



Pour la 2<sup>e</sup> année consécutive, les Offices de Tourisme de Perros-Guirec, Bretagne Côte de Granit Rose et la Mission Locale ont offert la possibilité aux professionnels du tourisme de recevoir et candidater leurs futurs saisonniers.

Une quarantaine d'entreprises locales, principalement des hébergeurs et restaurateurs, ont reçu de nombreux candidats le 19 février dernier. Cette journée a permis de mettre en exergue les points suivants :

- + de 40 % des candidats rencontrés sur les stands avaient un profil intéressant pour l'employeur, certains employeurs sont repartis avec toute leur équipe pour la saison, d'autres ont prévu un 2<sup>d</sup> entretien ou un essai dans les semaines à venir,
- beaucoup de mineurs présents, mais les employeurs remarquent qu'ils sont particulièrement motivés et ont eu des échanges de qualité,
- tous les employeurs plébiscitent la qualité de l'organisation, l'importance d'avoir ce temps pour rencontrer les candidats (gain de temps évident pour leur recrutement), mais également pour échanger entre professionnels, ils souhaitent également prolonger le recrutement et poster leurs offres sur la plateforme liée à l'évènement :

[tourisme.jobdating-mloca.bzh](http://tourisme.jobdating-mloca.bzh).

Ce bilan positif nous permet d'annoncer le renouvellement de l'opération en 2023.

Retour sur les salons



L'allègement des restrictions sanitaires nous a permis de participer à nouveau aux grands rendez-vous des salons.

Nous étions présents sur :

- Salon de la pêche à la mouche de Carhaix,
- Salon de l'agriculture de Paris,
- Salon du randonneur de Lyon
- Salon du tourisme de Bruxelles.
- Salon BtoB "Rendez-vous en France" de Nantes.

Le constat est le même sur ces 5 évènements : les visiteurs sont heureux de nous revoir, ils étaient nombreux à fouler les allées des salons.

Leurs demandes restent concentrées sur les activités outdoor, la randonnée (pédestre et à vélo) et les accueils de groupe.

On note par contre un changement de comportement vis-à-vis des brochures. Moins enclins à prendre nos documents thématiques, ils sont à la recherche de guides pratiques associant bonnes adresses et incontournables.

Le Forum du tourisme marque le lancement de la saison



La 7<sup>e</sup> édition du Forum du tourisme s'est déroulée le 6 avril dernier à Ploubezre.

60 partenaires de Loisirs étaient mobilisés pour présenter leur offre et remettre aux visiteurs hébergeurs leur documentation. Ce Forum a également permis aux Offices de Tourisme de Perros-Guirec et Côte de Granit Rose de remettre leur documentation à une centaine de visiteurs sur l'après-midi.

Pour Bénédicte Boiron et Erven Léon, présents au moment du lancement, ce temps d'échange permet de mettre en lumière la diversité et la richesse des acteurs locaux de la filière "loisirs", au cœur de notre stratégie touristique, ils participent à l'attrait de la destination touristique. Nos présidents ont également souligné l'importance de pérenniser ce rendez-vous en présentiel sur différentes communes du Trégor.

Vous n'avez pas pu vous y rendre et souhaitez commander les brochures de votre Office ? Rendez-vous sur l'espace professionnel de notre site, vous y trouverez le bon de commande pour nos guides, cartes et autres supports de promotion de la destination.

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

Un toit pour un emploi



Comme annoncé dans la précédente lettre d'information, votre Office de Tourisme s'associe à la Mission Locale, LTC et l'Office de Perros-Guirec pour une montée en puissance du dispositif "Un toit, Un emploi".

Pour mémoire, ce dispositif a pour objectif d'aider les saisonniers à trouver un hébergement chez l'habitant pendant la saison touristique. En s'adressant aux propriétaires disposant d'une chambre, d'un studio ou d'un appartement meublé à louer, il s'agit de favoriser l'emploi local en louant son bien pour un loyer modéré et non imposable.

Ce dispositif avait été mis en place à titre expérimental sur la commune de Perros-Guirec, il s'élargit avec :

l'aide financière de LTC qui accompagnera les propriétaires devant réaliser des travaux d'aménagement à hauteur de 60 % pour des travaux n'excédant pas 4 000 €.

Les communes de Trébeurden, Trégastel, Pleumeur-Bodou, St-Quay-Perros, Louannec et Kermaria-Sulard rejoignent le dispositif.

+ d'infos : 02 96 05 60 70

LES ÉDITIONS

- Le Guide des saveurs



Après le guide des hébergements, puis des loisirs, c'est au tour du guide des saveurs de sortir. Ce livret recense nos partenaires restaurateurs, mais pas seulement : il met en avant les bars et cafés, les producteurs et artisans locaux ainsi que les entreprises de bouche ouvrant leurs portes au public ainsi que les marchés alimentaires.

Le guide des saveurs c'est 68 pages pour ouvrir l'appétit, mettre en avant les richesses de notre patrimoine culinaire et promouvoir les circuits courts.

On compte 17 nouveaux partenaires parmi lesquels :

Ty Gouffre à Plougrescant



Ce nouveau restaurant, situé face à la mer, offre une vue panoramique sur le somptueux site du gouffre. À la carte les fameuses huîtres de Plougrescant, des plateaux de fruits de mer à partager, une cuisine plaisir préparée avec les produits du terroir et influencée par les saisons. Le spot idéal après une balade sur le GR®.

L'ancre en terre à Louannec



Situé au niveau du rond-point de Perros-Guirec, ce restaurant propose une cuisine fine élaborée à base de produits locaux, déclinée au gré des saisons. À la carte également un large choix de pizzas au feu de bois et de savoureux desserts faits maison

Le + : La salle qui permet l'accueil de groupes

Caramel 22



Depuis 16 ans, Jacques Chaleur sillonne les marchés du Trégor pour faire goûter sa crème artisanale de caramel au beurre salé. Un délice que le Trégastellois tient à faire partager. Sa recette : de la vraie crème, du vrai sucre et du vrai beurre salé... rien d'autre... avis aux gourmands !

+ d'infos : [caramel22.com](http://caramel22.com)

Un nouveau jeu de piste à Tréguier



Les jeux de pistes sont très appréciés des visiteurs et des locaux : on découvre les sites en s'amusant, seul ou en groupe, on fédère petits et grands.

L'Office de Tourisme a imaginé un nouveau jeu de piste à Tréguier. Le thème ? "À la recherche du manuscrit secret d'Ernest Renan". Muni de votre téléphone à la recherche de QRcodes dissimulés dans la ville, vous aurez 1h30 pour résoudre quizz, énigmes et défis et parvenir à décoder le manuscrit secret.

Rendez-vous à l'Office de Tourisme de Tréguier pour vous procurer le livret de jeu.

À l'issue du parcours, un petit cadeau vous attend à l'Office.

ICI C'EST LA DÉCOUVERTE.



L'Office de Tourisme édite à nouveau son programme de visites guidées et billetterie multifacettes pour partager l'essence de notre territoire avec ceux qui l'abordent et ceux qui la vivent.

L'édition 2022 répond aux envies de chacun : en mode "découverte en famille ou entre amis".

D'avril jusqu'aux vacances de la Toussaint, résidents et visiteurs pourront marcher dans les pas des guides conférenciers et spécialisés de l'Office de Tourisme et de nos partenaires guides professionnels.

La nouvelle édition de ce livret dévoile le programme des visites et vous éclaire aussi sur :

- Nos partenaires producteurs, artistes et artisans qui ouvrent leurs établissements ou ateliers au public.
- Notre offre billetterie dont la réservation s'effectue dans nos Bureaux d'Information Touristique ou sur notre site Internet : [bretagne-cotedegranitrose.com/boutique/](http://bretagne-cotedegranitrose.com/boutique/)
- Avec cette année, pas moins de 23 partenaires : sorties en mer, parcs de loisirs, activités nautiques, pêche, festivals... bénéficiez d'un large choix d'activités pour tous les âges.

Les Nouveautés

- Création d'une visite "Lannion architecture et métiers d'art à travers les siècles" proposée sur les bords de saison, Ella et Morgane vous proposent de traverser les siècles pour découvrir d'anciens métiers qui ont pour certains permis de bâtir la ville.
- Avec l'arrivée d'une balade "À la découverte d'un bourg trégorois" suivez les pas de Marie-Thérèse Mahé pour découvrir l'histoire de Plouaret, son économie et son patrimoine grâce notamment au collectage d'un certain Monsieur Luzel.
- Intégration d'un programme régulier de découverte de la "Vallée des Papeteries" valorisant ce site unique du patrimoine industriel trégorois. 1/2 journée de balade en plein cœur de la Vallée du Léguer pour revivre l'histoire.
- Ajout d'une sortie nocturne "À la découverte de la Côte de Granit Rose en vélo électrique" avec Les Vélos de la Baie pour une découverte du littoral aux lueurs d'une fin de journée d'été avec une dégustation d'huîtres et de vin blanc pour conclure la balade.
- Arrivée des Échappées Trégoroises proposant 2 sorties : "À la découverte de la Côte d'Ajuncs en vélo électrique" plus particulièrement de Plougrescant et ses trésors le long de la route touristique et une "sortie ostréicole" également à Plougrescant pour en savoir plus sur "la perle du Trégor".
- Partir à la rencontre des oiseaux marins présents ou hivernants sur notre côte lors d'une "sortie ornithologique" en compagnie de TounNature.
- Des ateliers "Éco-Essentiel" pour découvrir et réaliser soi-même des produits 100 % naturels et faits maison avec l'équipe d'Escapade Glaz.

Avec plus de 200 dates !  
C'est la brochure incontournable pour animer week-ends et vacances.  
N'hésitez pas à retirer quelques exemplaires en Office.

## L'équipe s'étouffe !



Après une saison passée au bureau de Trégastel, Gwennaïg a rejoint l'équipe permanente de l'Office de Tourisme en novembre dernier.

Titulaire d'une licence pro Tourisme, Gwennaïg a travaillé 3 années à l'Office de Tourisme de Brocéliande, puis a passé

une année en Australie avant de revenir poser ses valises en Bretagne. Gwennaïg reste principalement présente au bureau de Trégastel, elle participe aussi au déploiement du Roadbook.

## Arrivée des saisonniers



Le 1<sup>er</sup> avril dernier, nous avons accueilli, au bureau de Plestin-les-Grèves, nos saisonniers longue durée.

Une journée sous le signe de l'échange et de la formation avec entre autres la présentation :

- > de la Marque Qualité Tourisme
- > du Roadbook
- > des produits Boutik
- > de notre offre de billetterie et de visites guidées
- > des techniques d'accueil

Les voilà fin prêts à accueillir nos visiteurs

## Appel à projets

Partenaires professionnels du tourisme, la Destination Côte de Granit Rose - Baie de Morlaix lance un nouvel appel à projets sur l'hébergement léger pour l'itinérance à pied et à vélo.

Vous êtes un professionnel du tourisme qui se situe à proximité des grands itinéraires cyclistes et pédestres et vous souhaitez vous doter de structures d'hébergements légères pour développer ou renforcer vos capacités d'accueil à la nuitée des itinérants ?

Dans le cadre de notre Destination touristique, la Région subventionne votre projet à hauteur de 50 % pour cet appel à projets. N'hésitez pas à vous renseigner !

### + d'infos :

Isabelle JEZEQUEL ~ 02 96 35 61 93  
isabelle.jezequel@lannion-tregor.com

ou Isabelle FOSSEY ~ 02 96 05 92 31  
isabelle.fossey@lannion-tregor.com

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

## Essentiel Breizh : le blog de l'Office de Tourisme

Dans le cadre de la stratégie et dans l'objectif d'améliorer la notoriété de notre destination Bretagne - Côte de Granit Rose, l'Office de Tourisme a mandaté la société "Les Conteurs" pour l'accompagner dans sa stratégie de content marketing et marketing relationnel.



### Le moteur de cette stratégie : la mise en ligne d'un Blog.

Il sera alimenté par des articles mettant en avant les atouts de la destination : partenaires, patrimoines, événements...

Pour multiplier les points de contact avec nos visiteurs, chaque article fera l'objet d'une newsletter puis sera relayé sur Facebook et Instagram afin de toucher un spectre large de prospects, de visiteurs fidèles ou futures clientèles de la destination.

La diffusion multicanale à partir du blog sera au cœur de notre stratégie pour développer notre base de données clients.

Découvrez les premiers articles

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

Et n'hésitez pas à les poster sur vos réseaux sociaux favoris.

.....



## À vos agendas !

D'ho deiziataer

### Dimanche 1<sup>er</sup> mai

Le Tour de Bretagne traverse l'ensemble du territoire LTC pour une dernière étape entre Ploumilliau et Lannion.

