

BRETAGNE <sup>BE</sup>



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



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 :

1. Accueil & information
2. Promotion & Communication
3. Partenariats & Commercialisation
4. Qualité
5. Moyens



Afin de débattre des orientations stratégiques, l'Office de Tourisme a réuni en 2021 :

- 5 Bureaux ;
- 5 Comités de Direction ;
- 6 Commissions de travail.

L'Office de Tourisme a également installé de nouveaux membres dans son Comité de Direction pour la mandature 2020-2026 :

- lors du Conseil Communautaire de Lannion-Trégor Communauté du 29 juin 2021 pour l'élection complémentaire de deux membres titulaires et d'un membre suppléant au sein du collège des élus ;
- lors du Bureau Exécutif de Lannion-Trégor Communauté du 21 septembre 2021 pour valider les propositions de nomination d'un membre titulaire et d'un membre suppléant au sein du collège des socio-professionnels ;
- lors du Comité de Direction de l'Office de Tourisme du 11 octobre 2021 pour installer les nouveaux membres des deux collèges.



# COMPOSITION DU COMITÉ DE DIRECTION

## Collège 1 – Élus

### 22 Titulaires

ARHANT Guirec  
AURIAC Cécile  
BOIRON Bénédicte  
BOURIOT François  
BRAS-DENIS Annie  
CAMUS Sylvain  
COLIN Guillaume  
DENIS Catherine  
GOURHANT Brigitte  
HUONNIC Pierre  
JEFFROY Christian  
KERGOAT Yann  
KERRAIN Tréfina  
LE COQ Anne  
LE GALL Jean-François  
LEON Erven  
MAHE Loïc  
MARTIN Xavier  
PHILIPPE Joël  
PIEDALLU Anne-Françoise  
ROGARD Didier  
TERRIEN Pierre

### 22 Suppléants

ABRAHAM Gilberte  
COCADIN Romuald  
EGAULT Gervais  
EVEN Michel  
GALLAIS Marie-Yvonne  
GARZUEL Alain  
HENRY Serge  
HOUZET Olivier  
HUE Carine  
LATIMIER Hervé  
LE CORRE Jean-Yves  
LE JEUNE Joël  
LE ROY Nadia  
**LOGNONE Jamila\***  
MATHECADE Camille  
PIRIOU Karine  
PONCHON François  
PONTAILLER Catherine  
PRUD'HOMM Denise  
QUENIAT Jean-Claude  
STEUNOU Philippe  
THEBAULT Christophe

## Collège 2 – Socio-professionnels

### 17 Titulaires

ALLES Michelle  
AMOURETTE Isabelle  
CHARPENTIER Benjamin  
DELATTRE Simon  
DUMESNIL Thierry  
ELIET Jeanne  
GARNIER Chantal  
GUGLIELMETTI Yvann  
LE CORRE Erwan  
LE GUILLOUZER Devrig  
L'HOTELLIER Bertrand  
**MARECHAL Guirec\***  
NIVET Hervé  
PEILLET Sébastien  
POISSON Christophe  
ROUSSIER Anne  
TROADEC Janine

### 16 Suppléants

BECHARD Pascal  
BEHR-SCHAEIDT Jutta  
BRESSET Thierry  
CORNIC Julien  
**COZANNET Christian\***  
FOURDAN Ronan  
GUERIN Isabelle  
LE BRIGANT Yvon  
LE NY Antoine  
LUCE François  
MIOSSEC Gildas  
MONFORT Jean-Yves  
MUHLMANN Olaf  
RASTEL Emeline  
SIMON Christelle  
TRACANA Anita

\* Nouveaux membres

# PRÉSENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME



Statut  
juridique  
sous forme  
d'EPIC



Un territoire riche de  
56 communes qui  
couvrent 905 km<sup>2</sup>  
200 km de GR

6 BIT permanents et  
7 BIT saisonniers

218.154 en 2021  
vs 157.270 en 2020

## 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.

# FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2021

Covid  
Confinement  
Du 3 avril au  
3 mai 2021

Audits  
Mystères  
Démarche  
Qualité

Augmentation  
des recettes  
de Taxe de  
Séjour (+37%)

Elaboration  
de la  
Stratégie

Augmentation  
des recettes  
propres  
Ventes

Fermeture  
BIT de  
Pleudaniel

# 1. ACCUEIL & INFORMATION

## Répartition des Bureaux d'Information Touristique



AGENCE 1

Lannion  
Plestin-les-Grèves  
Plouaret\*  
Trédrez-Locquémeau\*



AGENCE 2

Trégastel  
Trébeurden  
Pleumeur-Bodou  
Trévou-Tréguignec\*



AGENCE 3

Tréguier  
Plougrescant\*  
Penvénan\*  
Pleubian\*  
Lézardrieux\*

6 BIT PERMANENTS  
7 BIT SAISONNIERS

\* Bureaux saisonniers



# 1. ACCUEIL & INFORMATION

## Demandes d'information

Bureaux permanents

J F M A M J J A S O N D

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

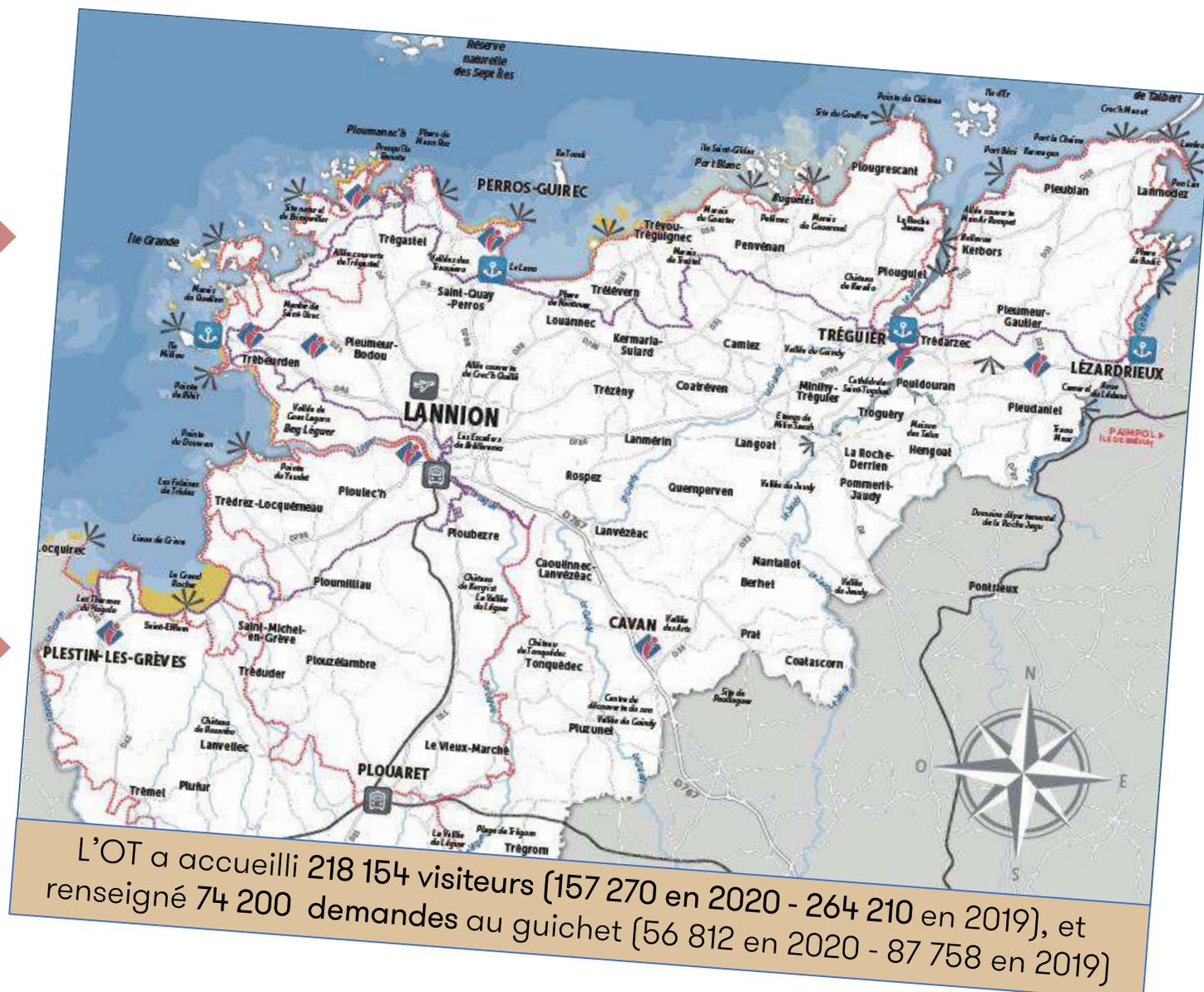
Bureaux saisonniers

Avril Mai Juin Juillet Août Septembre

Penvénan  
Plougrescant

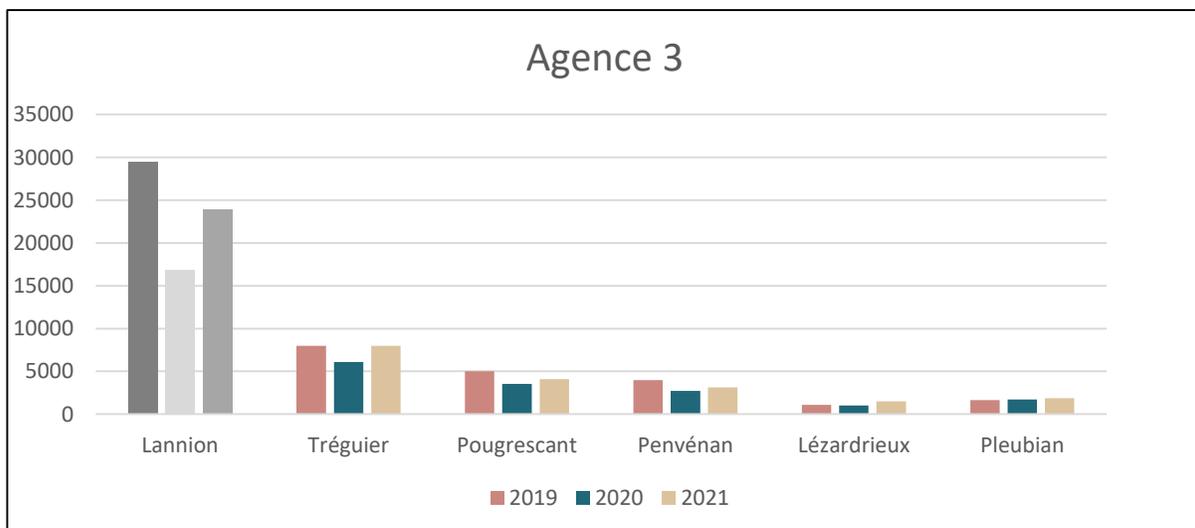
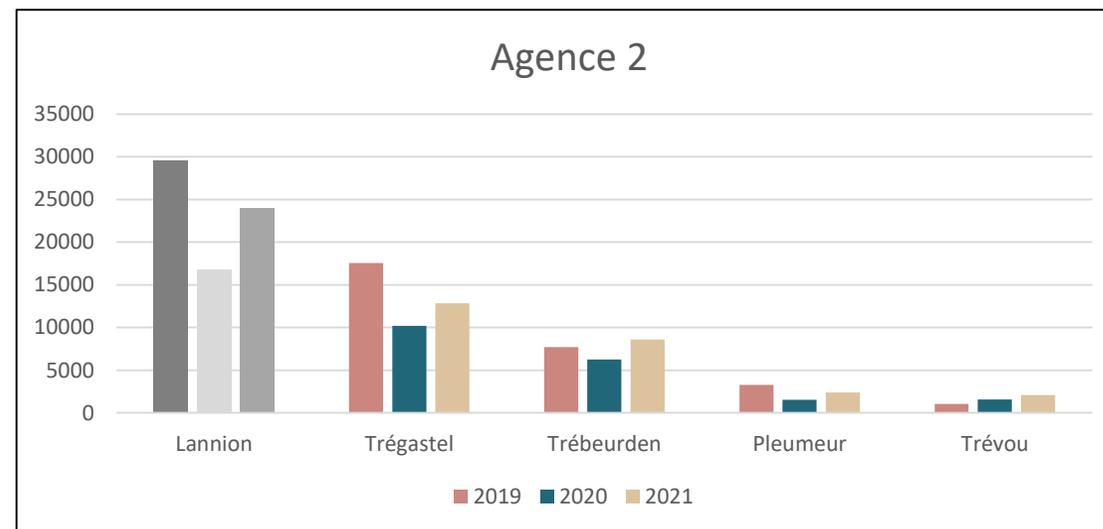
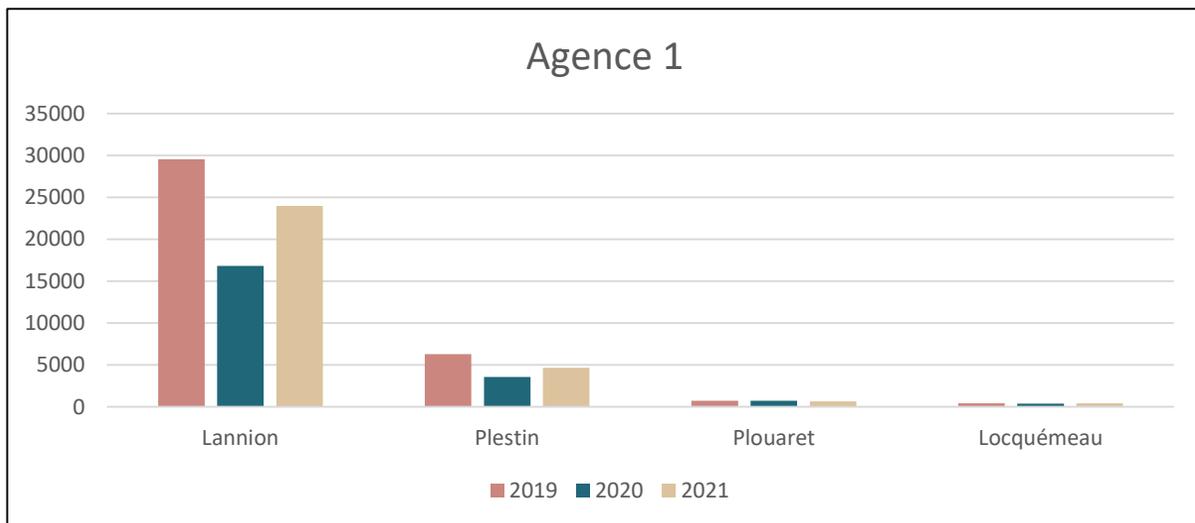
Plouaret  
Trévou-Tréguignec  
Pleubian  
Lézardrieux

Trédrez-Locquémeau



# 1. ACCUEIL & INFORMATION

## FRÉQUENTATION TOURISTIQUE : Nombre de demandes Guichet par agence



## ÉVOLUTION DES DEMANDES GUICHET EN % PAR BIT N-1

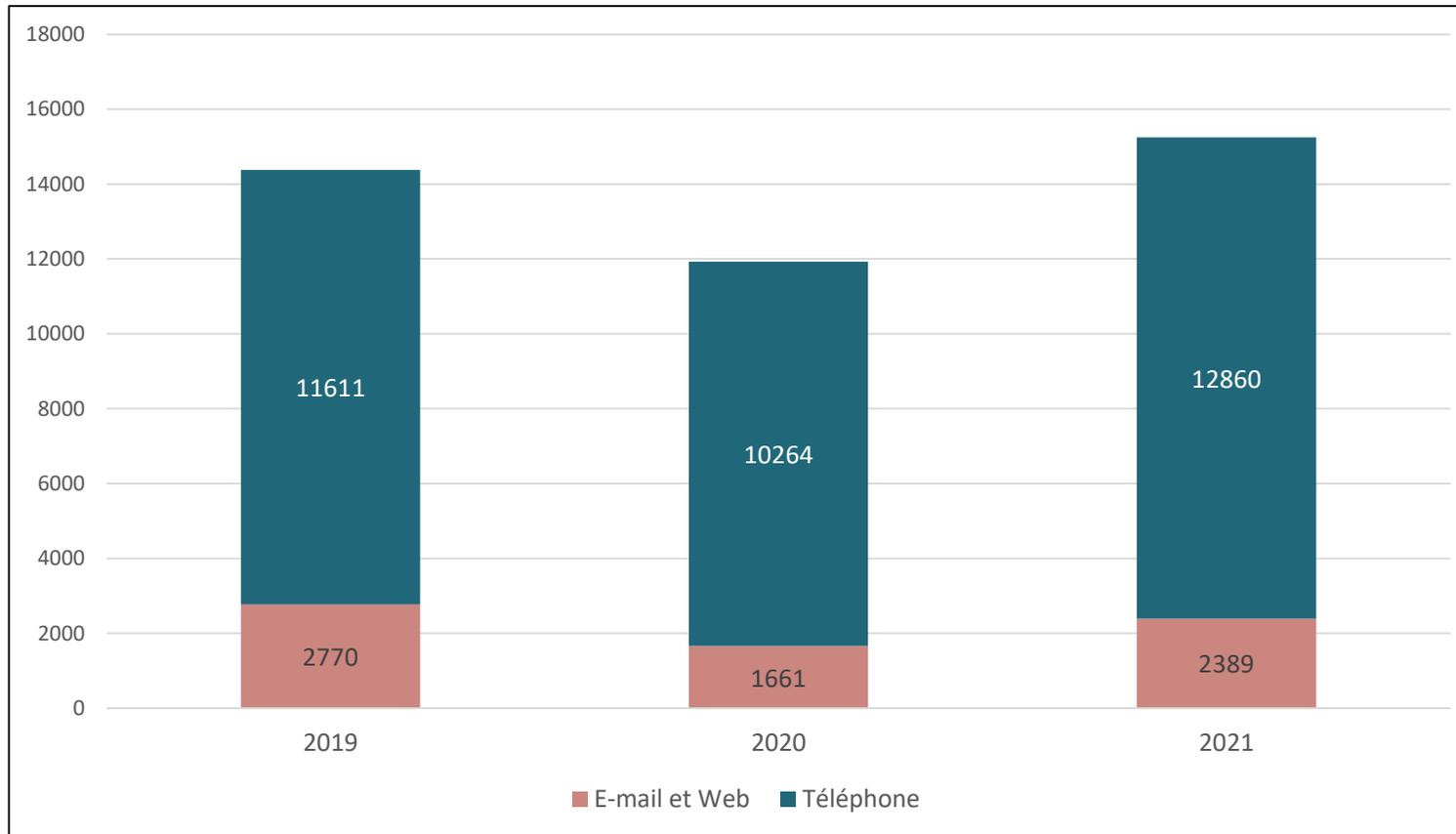
| Lannion | Plestin | Plouaret | Locquémeau | Total AG1 | v/ 2019 |
|---------|---------|----------|------------|-----------|---------|
| 42,60   | 29,80   | -10,12   | 4,95       | 37,97     | -19,60% |

| Trégastel | Trébeurden | Pleumeur | Trévou | Total AG2 | v/ 2019 |
|-----------|------------|----------|--------|-----------|---------|
| 25,49     | 37,64      | 54,36    | 33,18  | 32,26     | -12,60% |

| Tréguier | Pougrescant | Penvénan | Lézardrieux | Pleubian | Total AG3 | v/ 2019 |
|----------|-------------|----------|-------------|----------|-----------|---------|
| 31,22    | 15,41       | 14,48    | 46,12       | 8,72     | 18,44     | -11,10% |

# 1. ACCUEIL & INFORMATION

## FRÉQUENTATION TOURISTIQUE : Nombre de demandes d'information touristique > Modes de contact à distance

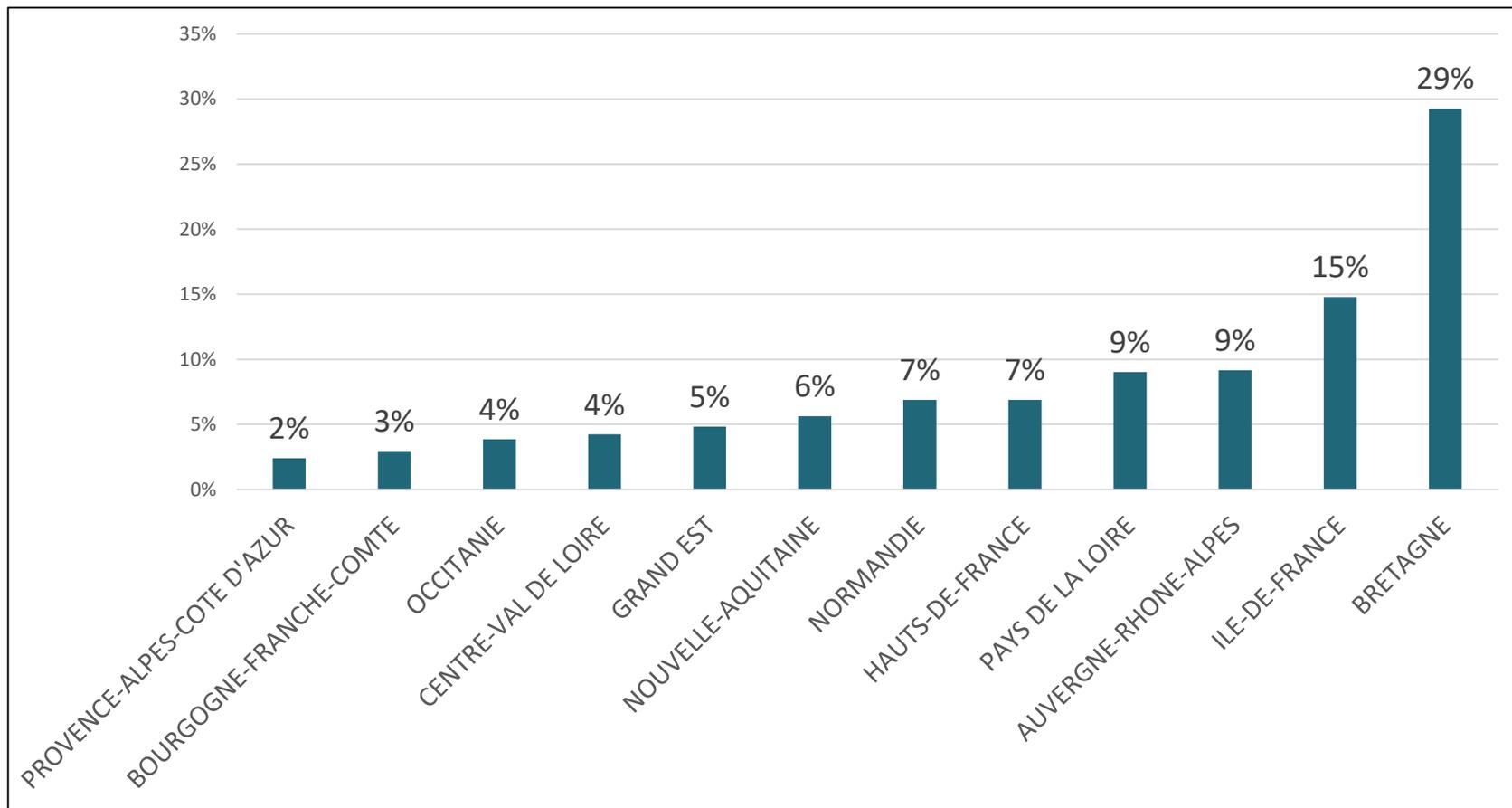


### Modes de Réponse

- 1 873 courriers expédiés
- 2 036 mails envoyés
- 87 000 à l'oral  
(guichet + téléphone)

# 1. ACCUEIL & INFORMATION

## Provenance des demandes d'information par régions



Zoom sur la Bretagne :  
29 % des demandes

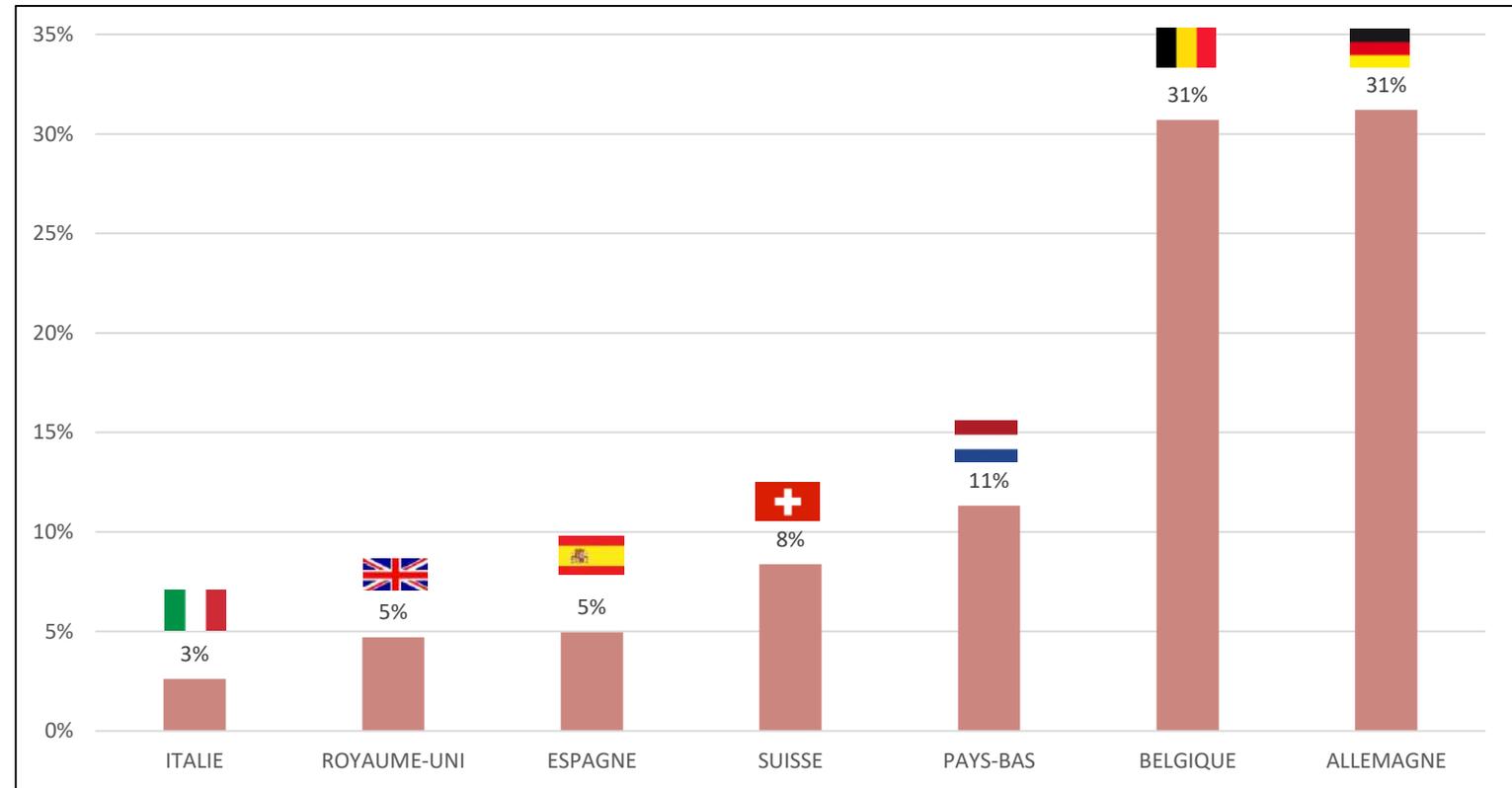
Côtes d'Armor : 11 707 soit 73%  
Ille-et-Vilaine : 2 001 soit 13%  
Finistère : 1 108 soit 7%  
Morbihan : 1 069 soit 7%

# 1. ACCUEIL & INFORMATION

La clientèle étrangère  
représente 6% des visiteurs

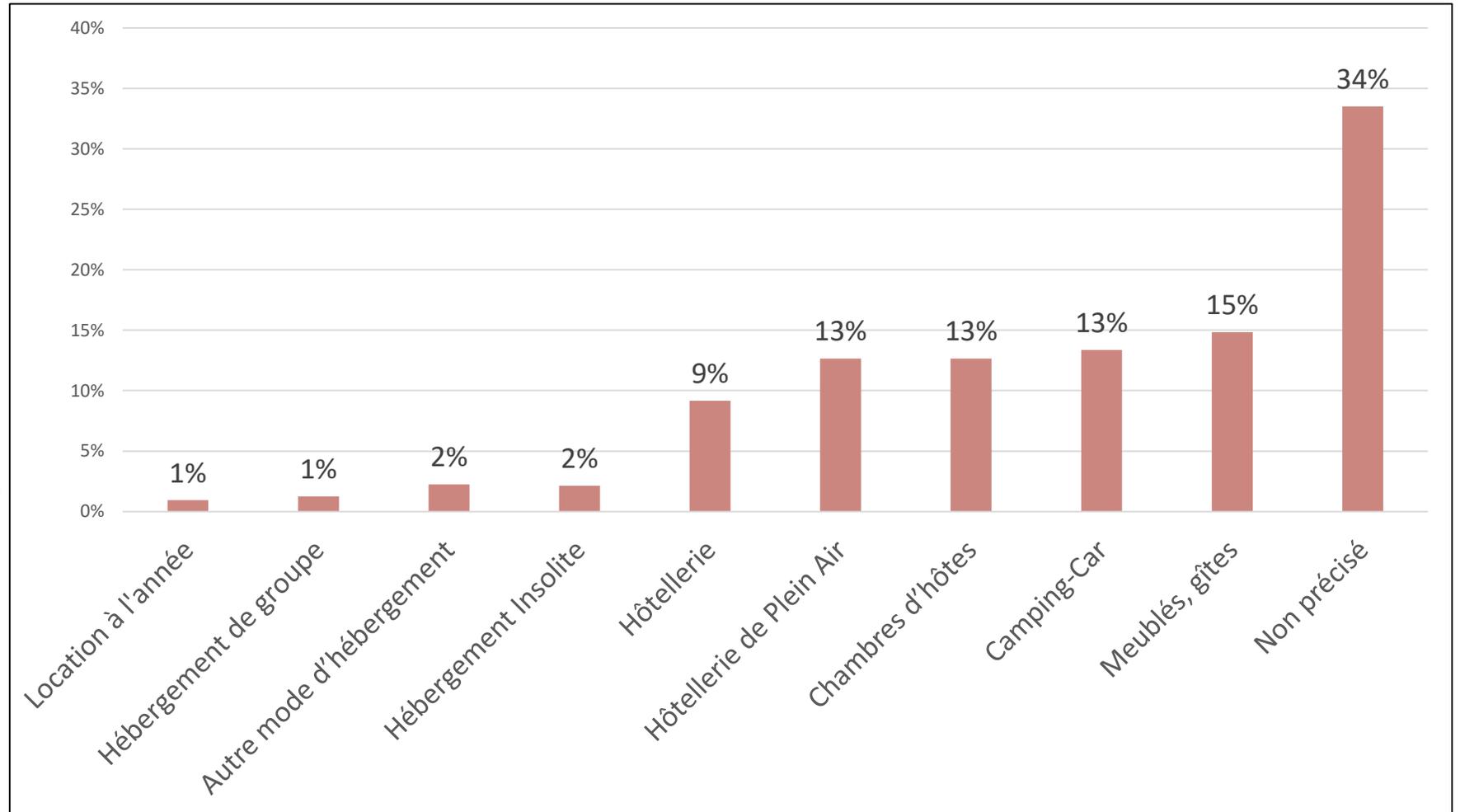
(idem 2020  
10,70% en 2019)

## *Provenance des demandes d'information par pays*



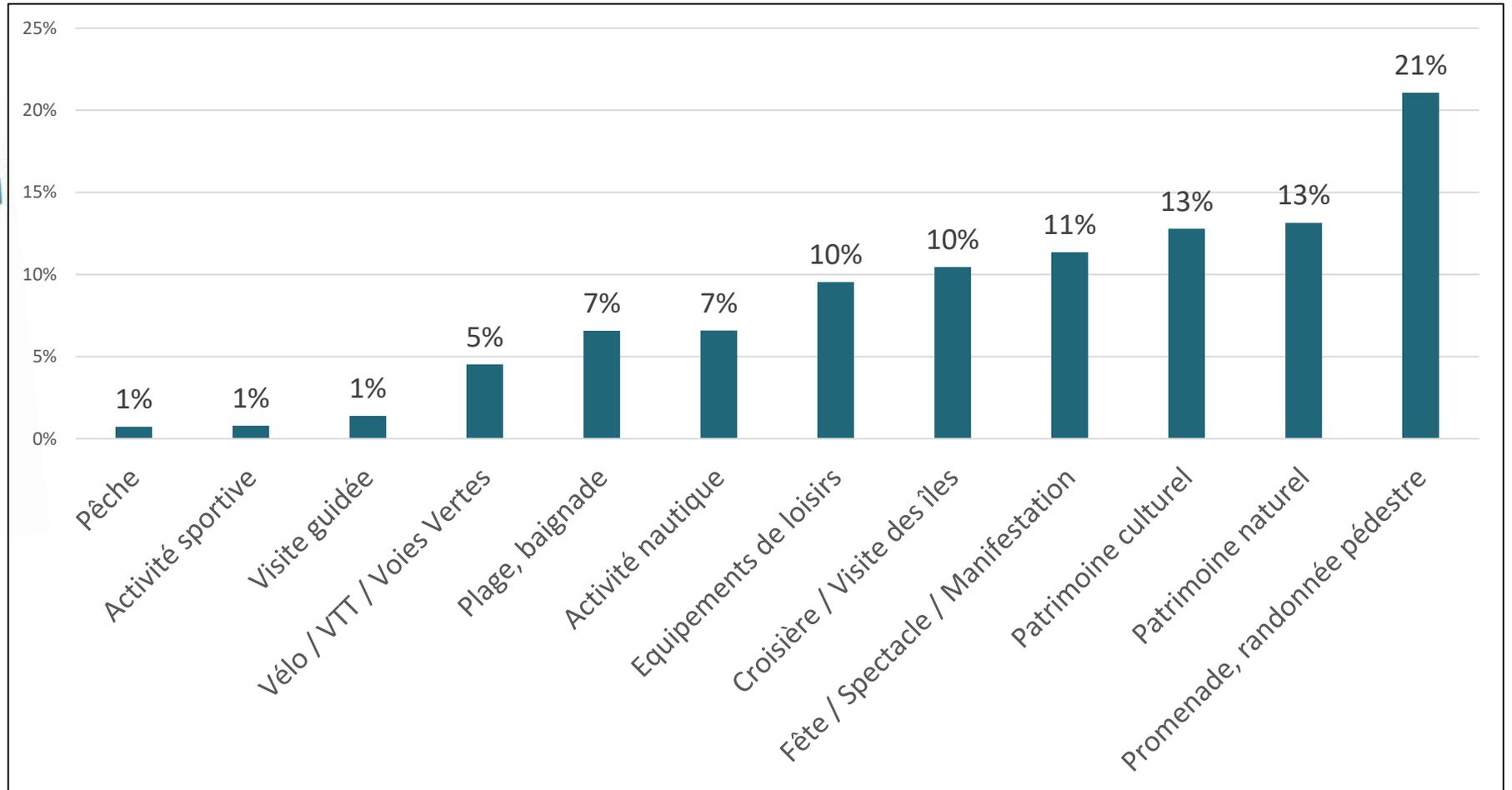
# 1. ACCUEIL & INFORMATION

## Thématiques des demandes d'information hébergement



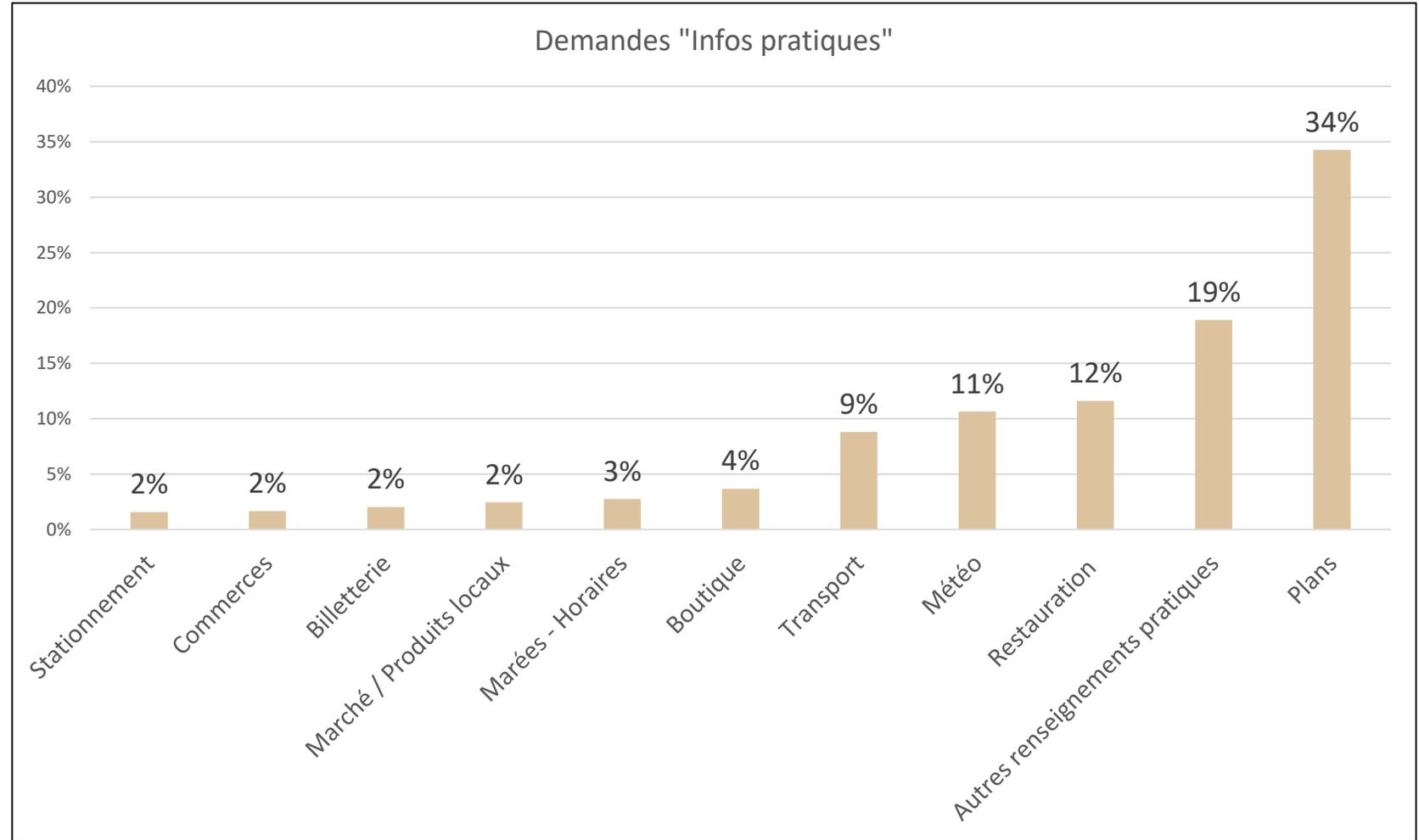
# 1. ACCUEIL & INFORMATION

## *Thématiques des demandes d'information loisirs*



# 1. ACCUEIL & INFORMATION

## *Thématiques des demandes d'information pratiques*



© Crédit photo Axel Kozel

# 1. ACCUEIL & INFORMATION

## *Eductours 2021*



### AGENCE 1:

- Réserve Naturelle de Plounérin : chasse au trésor
- Repas champêtre par Kribi Vrac de Plouaret
  - Initiation à la pêche au Moulin du Losser



### AGENCE 2:

- Visite de l'Ecocentre à Pleumeur-Bodou
- Visite du Centre du Baly Rêves de Mer à l'Île-Grande et pique-nique sur l'île Aganton
- Découverte des îles et histoire des carriers suivie d'une pêche aux couteaux

### AGENCE 3:

- Découverte de la Distillerie Glann ar Mor à l'Armor-Pleubian
- Présentation de la découverte de l'estran par des greeters
  - Visite des Jardins du Kestellic et déjeuner
  - Jeu de piste « A la découverte du manuscrit secret d'Ernest Renan » à Tréguier



# 1. ACCUEIL & INFORMATION

## *Rénovation des Bureaux d'Information Touristique*



Pleumeur-Bodou



Trégastel



Plouaret



Penvénan



# 1. ACCUEIL & INFORMATION

## *Audit Visites-Mystères 2021*

Lors de la dernière révision du label Marque Qualité Tourisme en 2019, des changements ont été mis en place :

- nouveaux critères au référentiel,
- validité du label passant de 3 à 5 ans
- intégration de visites mystères en milieu du parcours.

Des visites mystères ont eu lieu l'année 2021. Deux types de tests :

- Des tests mystères à distance : téléphone, mails (français / 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** :

- Qualité des conseils et d'adaptation aux demandes formulées,
- Des bureaux clairs, des espaces boutiques ordonnés, avec la mise en avant de produits locaux.

Les auditeurs ont noté des **axes d'amélioration** :

- 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,
- Les emplacements de l'espace Qualité (urne, flyer "votre avis nous intéresse"... ) et la valorisation de la Marque,
- 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,
- Le tableau Excel du suivi des réclamations mériterait certaines automatisations.

NOTE : 91,68%

Cette nouvelle évaluation montre le travail et l'engagement de toute l'équipe et de la direction dans la Démarche Qualité

## 2. COMMUNICATION & PROMOTION

### *Préambule*



Un certain nombre d'actions initialement prévues en 2020/2021 n'ont pu avoir lieu du fait de la Covid. Ainsi les salons, les campagnes d'affichage n'ont pas eu lieu au profit d'investissements plus importants en relations presse, achat d'espace publicitaire, animation des réseaux sociaux et correspondance auprès de nos professionnels.

### *Stratégie de marque*



Objectif : « Profiter » du contexte perturbé pour obtenir et multiplier des prises de parole presse et ainsi développer la notoriété de la destination

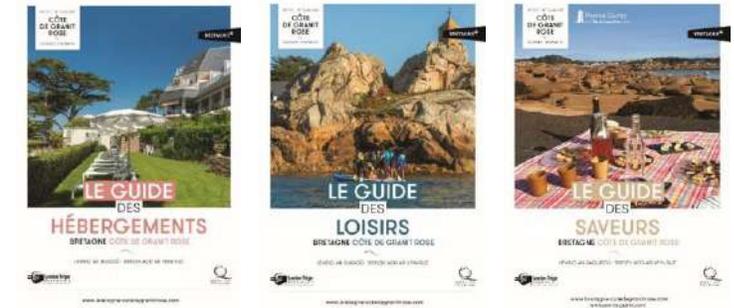


# 2. COMMUNICATION & PROMOTION

## Publications



|   |                                  | Nb d'exemplaires   | Nb de pages                                 |
|---|----------------------------------|--|---|
| 3 guides  | HÉBERGEMENTS                     | 10 000 ex  | 77 + 15<br>(encartage magazine L'Essentiel) |
|   | SAVEURS<br>+ OT de Perros-Guirec | 25 000 ex  | 68  |
|   | LOISIRS                          | 33 000 ex  | 100   |
| 3 cartes touristiques   |                                  | 88 000 ex<br>(20 000 / 43 000 / 25 000)                  |   |
| Magazine L'ESSENTIEL 2 numéros : printemps – été<br>1 n° réalisé en collaboration avec l'Office de Perros-Guirec.<br>Créer pour palier le manque de produit d'appel, séduction, présentation de la destination par les visuels : nature, nautisme, patrimoine |                                  | 5 500 ex<br>(+ encartage dans le guide des hébergements) | 16  |



## 2. COMMUNICATION & PROMOTION

### Publications



- Calendrier des animations hebdomadaire + promotion par la mise à disposition d'une carte postale en Office avec QRcodes pour accès direct.  
Objectif : limiter les impressions papier et arrêter la publication du calendrier estival.

- Mise à jour et création de brochures en langues étrangères :
  - en version papier : anglais + allemand, tirage 5 000 ex,
  - en version numérique uniquement : néerlandais et italien.



- Création d'un livret dédié aux Journées européennes du Patrimoine, 12 pages.  
Tirage : 5 000 ex
- Impression d'un tiré à part Marchés – 4 pages. Tirage : 3 000 ex



#### BUDGET PRINT

| 2019      | 2020     | 2021     |
|-----------|----------|----------|
| 108 975 € | 85 610 € | 85 127 € |

Un budget édition en baisse constante :

- Ajustement des tirages
- Ajustement aux besoins des visiteurs

# 2. COMMUNICATION & PROMOTION

## Achat d'espaces publicitaires

En local Grand Ouest

**CÔTE DE GRANIT ROSE**  
...cultiver l'essentiel !

La promesse de balades magiques et de points de vue à couper le souffle, sur 200 km de sentiers côtiers, entre le Sillon de Talbert et Trégastel.

OFFICE DE TOURISME  
CÔTE DE GRANIT ROSE  
Bretagne Tourisme

L'Office de Tourisme Bretagne - Côte de Granit Rose des conseillers en séjour à votre écoute  
02 - 96 - 05 - 60 - 70  
[www.bretagne-cotedegranitrose.com](http://www.bretagne-cotedegranitrose.com)

Bretagne Magazine : une pleine page destination et un encart dans le HS rando pour soutenir la filière

**ICI ON SORT DES SENTIERS BATTUS !**  
Bretagne Côte de Granit Rose, Cultivez l'essentiel

C'est quoi pour nous l'essentiel ? Le grand air, la nature vive, la liberté en toute sérénité ?  
Votre office de tourisme est à votre écoute pour construire votre séjour selon vos envies.  
Contactez-nous pour inventer ensemble cette parenthèse « plaisir » : [votrosejour@tombion-tregost.com](mailto:votrosejour@tombion-tregost.com)  
Plus d'informations  
[www.bretagne-cotedegranitrose.com](http://www.bretagne-cotedegranitrose.com) - 02 96 05 60 70

Ouest-France :  
Encart dans le  
supplément pêche

**ICI, rencontrez le Léguer, une rivière sauvage...**

Apprenez les techniques de pêche avec nos spécialistes sur des parcours labellisés

Vivez une expérience unique grâce à un programme tous niveaux riche de plus de 50 animations

... Cultivez l'essentiel !

Vos cartes de pêche, nos conseils et le programme en Office de Tourisme  
[www.bretagne-cotedegranitrose.com](http://www.bretagne-cotedegranitrose.com) - 02 96 05 60 70

Télégramme :  
Fil rouge dans l'agenda estival

**ICI, ON S'ÉVADE !**

Partez sous d'autres latitudes, au gré de nos parcs et Jardins Jodés

Une invitation à prendre le temps : contempler, flâner, apprendre et s'émerveiller de la beauté et de la magie de nos espaces naturels uniques.

Tour à tour exotique, patrimonial, à la française ou romantique, vous serez surpris par la pluralité des parcs et des jardins qui ornent la Côte de Granit Rose.

[www.bretagne-cotedegranitrose.com](http://www.bretagne-cotedegranitrose.com) - 02 96 05 60 70 - #cultiverl'essentiel

**ICI, ON SORT DES SENTIERS BATTUS !**

Air iodé, nature généreuse et grands espaces pour se mettre en jambe

Randonneurs aguerris ou simples promeneurs, la Côte de Granit Rose propose plus de 1000 km de sentiers pédestres balisés entre terre et mer.

Rendez-vous en Office de Tourisme pour vous procurer nos cartes et circuits.

[www.bretagne-cotedegranitrose.com](http://www.bretagne-cotedegranitrose.com) - 02 96 05 60 70 - #cultiverl'essentiel

**ICI, ON VOYAGE DANS LE TEMPS**

Promenez-vous dans les villes pour en percevoir les secrets

À la découverte de cités et villages au charme fou, flânez dans les venelles aux maisons à pans de bois.

Laissez-vous conter l'histoire du Trégor par nos guides et plongez au cœur de nos légendes.

[www.bretagne-cotedegranitrose.com](http://www.bretagne-cotedegranitrose.com) - 02 96 05 60 70 - #cultiverl'essentiel

**ICI ÇA ROULE**

Laissez la voiture au garage et partez à la découverte du Trégor.

Au rythme de vos maillots, parcourez la vélomartime ou l'une de nos 15 boucles de vélo balisées.

Au détour de chemins de traverse découvrez une nature luxuriante, un patrimoine d'exception et des panoramas à couper le souffle.

[www.bretagne-cotedegranitrose.com](http://www.bretagne-cotedegranitrose.com) - 02 96 05 60 70 - #cultiverl'essentiel

**ICI, ON PREND LE LARGE !**

Sur l'eau, le sable ou dans l'eau

200 km de côtes pour larguer les amarres, la Côte de Granit Rose est le terrain de jeu idéal des moussaillons, capitaines d'un jour ou fous de nautisme.

En kayak, voile, char à voile, ou tout simplement munis de vos bottes et épaisseurs venez profiter des plaisirs de la mer et des nombreuses activités Jodées.

[www.bretagne-cotedegranitrose.com](http://www.bretagne-cotedegranitrose.com) - 02 96 05 60 70 - #cultiverl'essentiel

# 2. COMMUNICATION & PROMOTION

En collaboration avec Perros-Guirec

Courant d'air :  
Double publi-rédactionnel  
et newsletters.

Groupe Publihebdo :  
dans le cadre du Tour de  
France, double publi-  
rédactionnel, édition  
Bretagne et Occitanie.



Dans les bulletins  
municipaux,  
en collaboration  
avec les  
communes.

# 2. COMMUNICATION & PROMOTION

## Achat d'espace publicitaire

En national et display

Grand reportage : une pleine page Destination

publicité national

**CÔTE DE GRANIT ROSE**  
La perle de Bretagne

#Cultiverl'essentiel

www.bretagne-cotedegrantrose.com

La mer, la plage,  
la forêt ...  
il ne manque  
plus que vous !

#Cultiverl'essentiel

BRETAGNE  
CÔTE DE GRANIT ROSE  
OFFICE DE TOURISME

J'y vais !

BRETAGNE  
CÔTE DE GRANIT ROSE  
OFFICE DE TOURISME

#Cultiverl'essentiel

Site le Bon coin : rubrique vacances plusieurs formats pendant 1 mois

La mer, la plage,  
la forêt ...  
il ne manque  
plus que vous !

#Cultiverl'essentiel

BRETAGNE  
CÔTE DE GRANIT ROSE  
OFFICE DE TOURISME

J'y vais !

BUDGET PUB

|            | 2019     | 2020     | 2021     |
|------------|----------|----------|----------|
| BUDGET PUB | 10 508 € | 21 284 € | 28 237 € |

Un budget en forte augmentation pour :

- Développer la notoriété et l'image
- Travailler les filières

## 2. COMMUNICATION & PROMOTION

### Relations presse

En plus des prises de parole en presse locale via des communiqués et points presse réguliers : inauguration de BIT, bilan de saison, évènements ...

**47 articles**  
(+21 sujets vs 2020)

- Collaboration avec le bureau de presse Hémisphère Sud pour la seconde année,
  - Mise à jour du dossier de presse, rédaction de 3 communiqués de presse, 1 brève, 11 accueils presse entre les mois d'avril et de septembre + 2 accueils bloggeurs, (+5 visites vs 2020)
    - 2 médias Belges,
  - 4 médias en attente de parution pour 2022.



#### BUDGET PRESSE

| 2019  | 2020     | 2021     |
|-------|----------|----------|
| 687 € | 16 569 € | 29 633 € |

Création d'une ligne budgétaire à part entière :

- Recrutement d'un bureau de presse en 2020,
- Accueils presse réguliers,
- Un contexte sanitaire propice aux retombées presse.

# 2. COMMUNICATION & PROMOTION

## Quelques illustrations en 2021



Réponse à Tout



Pleine Page l'Est l'éclair



Supplément de l'Equipe



La vieille Chaumière



2 doubles Les Cocottes



La Croix.fr

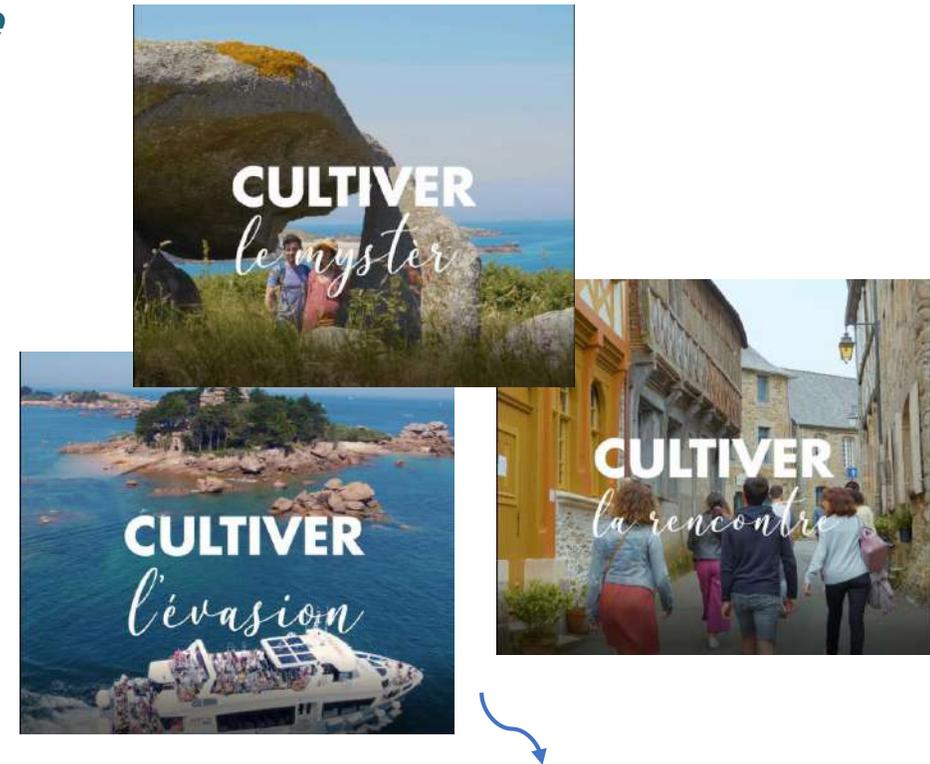
## 2. COMMUNICATION & PROMOTION

### Développement de la photothèque et vidéothèque

- 3 reportages photos :
  - Secteur Beffou, Vieux Marché, Lanvellec, Trégrom, Kergrist ... avec La Lanterne,
  - Sports nautiques avec Steven Lemaitre ,
  - Trébeurden dans le cadre de Sensation Bretagne avec Alexandre Lamoureux,
- Production de 6 teasers + 3 clips vidéos sur les thématiques nature, patrimoine et nautisme + 1 film destination avec Repère de l'Ouest,
- Production d'une vidéo thématique « Bonheur » sur Trébeurden, dans le cadre de Sensation Bretagne, avec Après la Pluie film.



Vidéo Trébeurden contrat de station Sensation Bretagne



Vidéos destination :  
6 teasers + 3 clips + 1 film

#### BUDGET PHOTOS ET VIDÉOS

| 2019    | 2020    | 2021     |
|---------|---------|----------|
| 5 347 € | 7 530 € | 16 545 € |

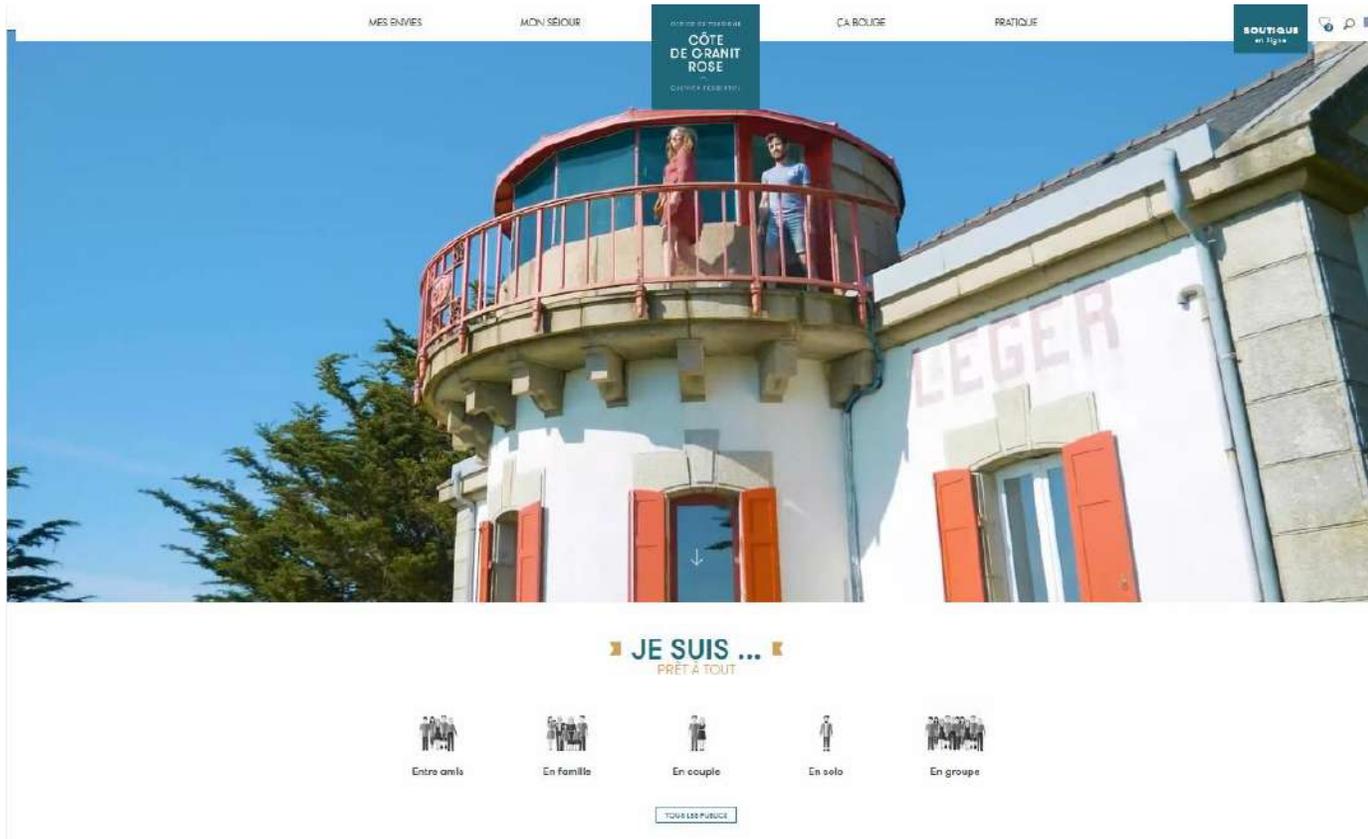
Un budget en forte augmentation pour :

- Création d'une photothèque en 2019,
- Création d'une vidéothèque en 2021,
- Couverture de l'ensemble du territoire,
- Mise à disposition d'icône à nos partenaires.

## 2. COMMUNICATION & PROMOTION

### Digital – Site internet

Le site : bretagne-cotedegranitrose.com, (mise en ligne le 26 mai 2020)



271 477 utilisateurs  
(+ 78% vs 2020)

1 050 000 vs 650 000 pages  
vues  
(+60% vs 2020)

Durée moyenne de session  
2min53 et taux de rebond de  
35%



Une belle progression grâce :

- Au travail SEO réalisé notamment sur la randonnée
- La richesse du contenu
- L'agenda en ligne
- La synergie avec les RS
- La création de pages « ville »

## 2. COMMUNICATION & PROMOTION

### Digital – Facebook



#### Wi-fi territorial

11 234  
Connexions (- 5,58% vs 2020)

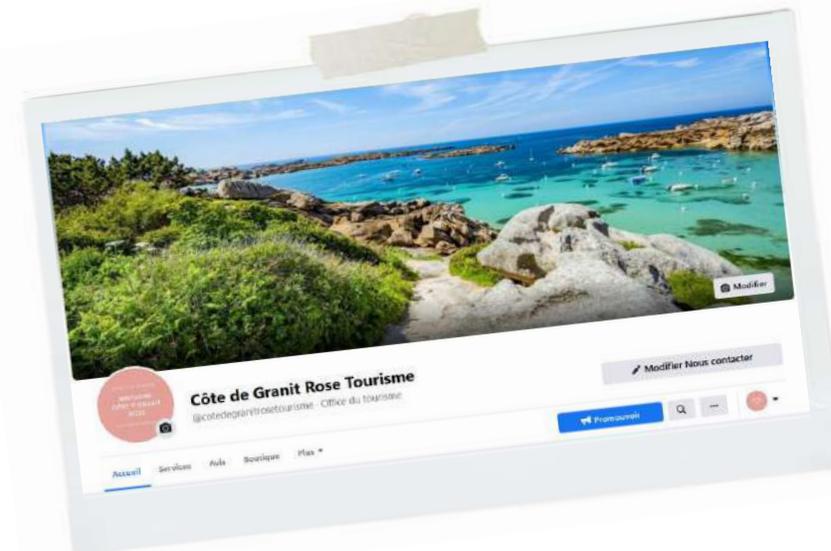
Reconnexions automatiques  
46,08%

Nationalité  
85% français, 4% allemand, 3% anglais

13 hotspots : Points Info de Trévou-Tréguignec, Cavan OT de Pleudaniel, Penvénan, Plougrescant, Pleumeur-Bodou, Trébeurden, Trégastel, Lannion et Plouaret

#### Réseaux sociaux

- Côte de Granit Rose Tourisme / 162 publication (vs 133 en 2020)
  - 10 250 fans (+14,5% vs 2020)
  - Profil des fans de la page de la destination : 69% femmes – 77% français – 35/54 ans à 51%
- 
- 6 campagnes publicitaires pour soutenir Capitained'jour, le patrimoine  
Budget 550 €



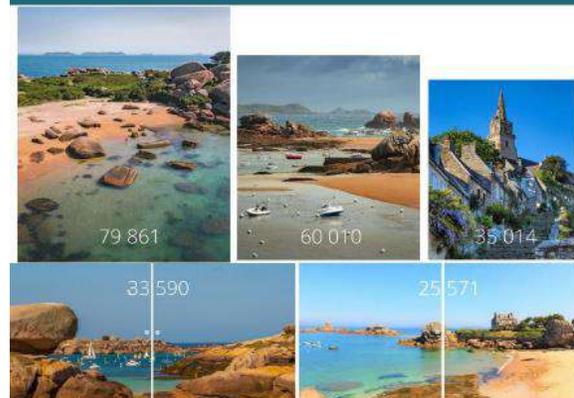
## 2. COMMUNICATION & PROMOTION

### Digital – Instagram

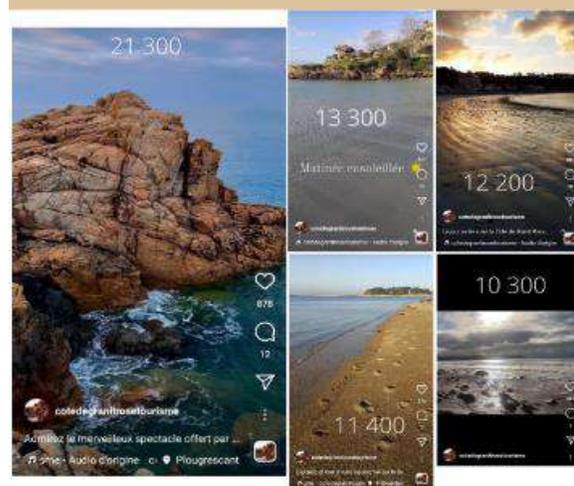


- 133 publications (vs 159 publications) dont 8 vidéos, 55 stories
- 7 474 abonnés (vs 5 280, +41 % vs 2020)
- Profil des fans de la page : 65% femmes – 84% français – 25-44 ans à 47 %

#### TOP 5 DES MEILLEURES COUVERTURES



#### TOP 5 DES REELS EN NOMBRE DE VUES



#### TOP 5 DES STORIES EN NOMBRE DE VUES



#### TOP 5 DES MEILLEURES INTÉRACTIONS



## 2. COMMUNICATION & PROMOTION

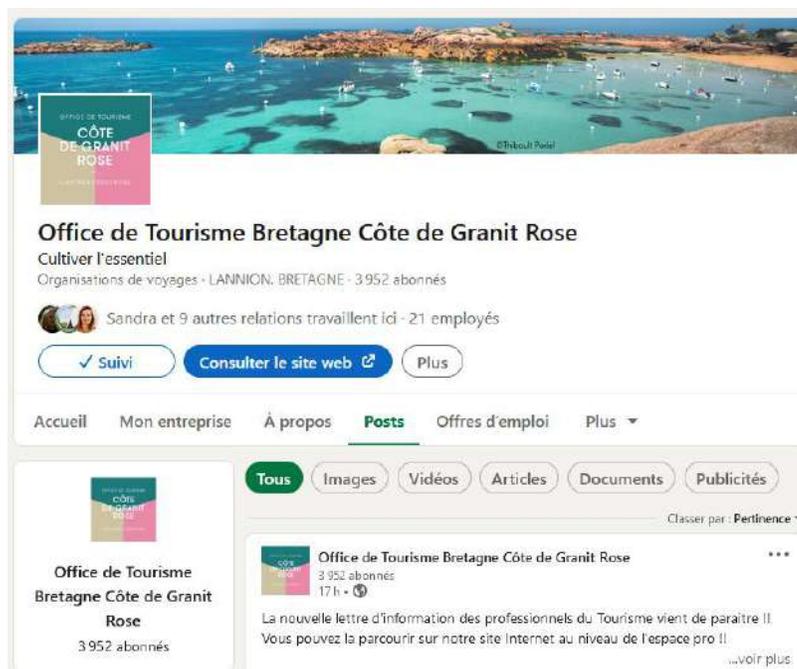
### Digital – Réseaux sociaux



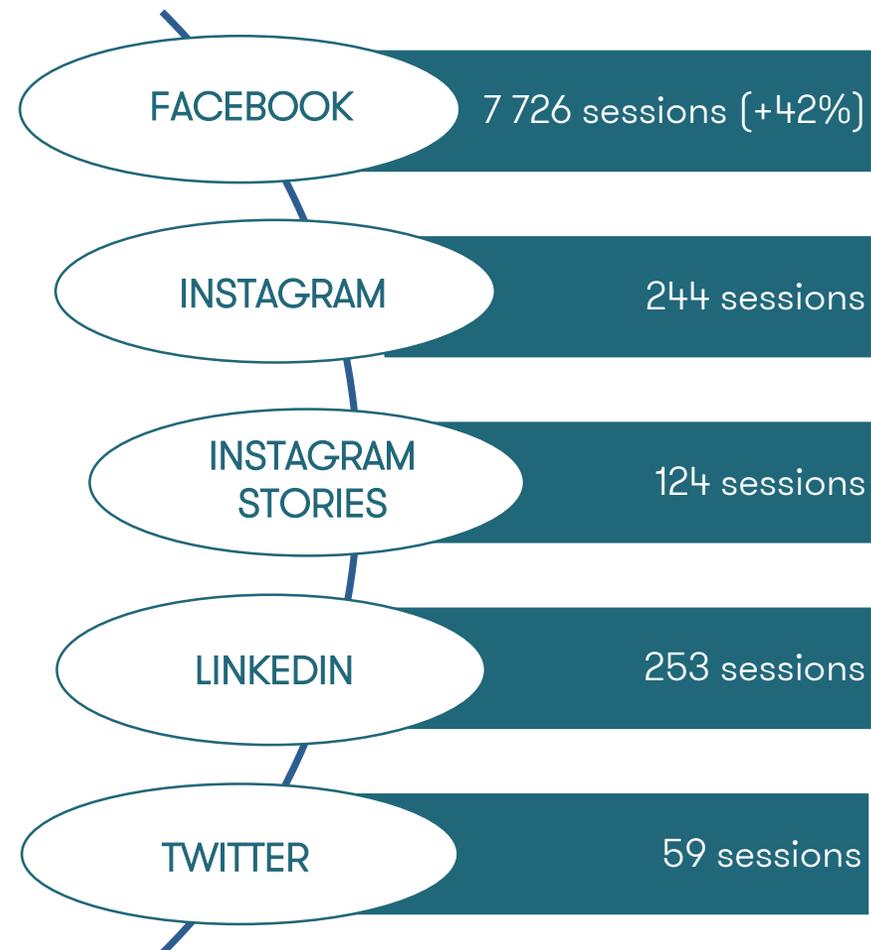
1 926 abonnés  
(+7,8% vs  
2020)



3635 abonnés  
(+49,6% vs  
2020)



### Des Réseaux sociaux vers le site Internet



# 3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

## *Les relations avec les partenaires*



### MISE EN RESEAU, VALORISATION ET COMMERCIALISATION DES PARTENAIRES

1. Animation du **réseau des partenaires**
2. Accompagnement des socio-professionnels dans les démarches de **labellisation ou de classement**
3. Mise en réseau **de la filière nautisme** et des **Équipements de loisirs**
4. Valorisation des **patrimoines**
5. Valorisation de la filière **Parcs et Jardins**
6. Structuration de l'**Offre Randonnée**
7. Structuration de l'**Offre Pêche**
8. **Relations partenaires** pour le montage de produits groupes ou individuels
9. Vente de **prestations loisirs** ou de produits **BOUTIK** pour le compte de nos partenaires

# 3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

## Les relations avec les partenaires



### 1. PARTENARIAT ET DOCUMENTATION

- **Rencontre de 114 partenaires** tout au long de l'année par les équipes
- **Forum du tourisme** organisé sous format « click and collect » (compte tenu des contraintes liées à la crise sanitaire), le 1<sup>er</sup> juin 2021 : 110 visiteurs hébergeurs sur la journée, 51 structures partenaires de l'OT qui ont déposé leurs documentations touristiques.
- **Poursuite du service de livraison** des éditions OT chez nos partenaires, juin 2021
  - ❖ 62 hébergeurs professionnels livrés en Guide des Loisirs, Saveurs et cartes touristiques
  - ❖ 57 Mairies du territoire de LTC livrées en Guide des Hébergements, Loisirs, Saveurs et cartes touristiques
  - ❖ Pour les autres partenaires : éditions OT livrées en BITs sur bon de commande
- **Le Guide du Partenaire 2021 : 1 400 exemplaires + 2 000 fiches-filière**
  - Les chiffres 2021 : **593 partenaires** (idem 2020)

HEBERGEMENT 274

SAVEURS 143

LOISIRS 176



Chiffre d'Affaires Partenariats 2021 : 110 000€ T.T.C

# 3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

## Les relations avec les partenaires

### 2. LABELLISATION, CLASSEMENT ET DEMANDES DE SUBVENTION

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.

- 18 accompagnements de porteurs de projets
- 7 accueil vélo
- 7 étapes Rando Bretagne
- 3 Tourisme & Handicap
- Le guide des lieux accessibles à tous, répertoriant les établissements marqués Tourisme & Handicap ou déclarés accessibles (loi du 11 février 2005)
- Réalisation de diagnostics « Tourisme & Handicap » auprès des 7 BIT permanents et 6 BIT saisonniers
- 1 évaluation Tourisme & Handicap dans en Finistère



La Destination Touristique Régionale Côte de Granit Rose - Baie de Morlaix a lancé un appel à projet itinérance destiné à soutenir l'installation d'équipements légers pour renforcer les capacités d'accueil à la nuitée des randonneurs itinérants.

- 4 accompagnements et suivis de dossiers de subventions des candidats (tous validés en commission permanente de la Région Bretagne)



# 3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

## La mise en réseau des partenaires

### 3. NAUTISME, PLAISANCE ET ÉQUIPEMENTS DE LOISIRS

- Dans le cadre de la Destination Touristique Côte de Granit Rose – Baie de Morlaix, l'Office de tourisme Côte de Granit Rose est référent pour :
  - ✓ le **Schéma Directeur du Nautisme et de la plaisance** : 54 prestataires, animation du comité technique et liaison avec les consultants,
  - ✓ **Les Projets Nautiques Intégrés** en lien avec le Région : 4 projets en cours - 5 410 000 €.
- **Filière Nautisme du territoire CGR** :
  - ✓ Montage, promotion et vente des produits « **Capitaine d'1 jour** » (CA TTC 5 320 €),
  - ✓ Promotion du territoire à travers le « **Guide du port** » pour les plaisanciers en escale de Roscoff à Granville.
- **Filière Equipements de loisirs** :
  - ✓ Interface du plan de communication de la marque ombrelle Parc du Radôme,
  - ✓ Montage promotion et commercialisation du Pass « Parc du Radôme », CA 11 052€ TTC + 2 315 € TTC à Perros-Guirec,
  - ✓ Edition, promotion et suivi de la « **Route des loisirs** » 100 000 ex (+ de 20 000 entrées/an).



# 3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

## Relations Partenaires Patrimoine / Jardins

### Création de visites guidées

- Individuels : L'Art à Tréguier
- Excursion 1/2 journée :

Vallée des papèteries

Goas Lagom

- Autocaristes :

« Incontournables Côte d'Ajoux »

« incontournables Presqu'île de Lézardrieux »



### Logistique Visites Guidées

- Le guide « Ici c'est l'évasion »
- 1733 visiteurs individuels
- CA OT = 6106 €
- CA partenaires = 6193 €
- CA groupes = 7000 €



Soit 19 599 € TTC

### 1ère Ed. Semaine du Tourisme Economique et des savoir faire

- 27 Offices de tourisme en Bretagne
- 250 entreprises
- 402 visiteurs / 15 entreprises en Côte de Granit Rose
- 98,5 % des visiteurs plébiscitent une édition 2022

### Production de contenus

- Guide Loisirs (rubrique patrimoine) + Site web
- Plaquette « Escapades » (PCC, PRB, et VH et VAH)

### Actions de réseau

- Groupes de travail Pays d'Art et d'Histoire
- Feuilles de Routes Régionales « Patrimoine »
- OTB : Semaine du Tourisme Economique et des savoir faire

### Valorisation de la filière jardins

- Brochure « les parcs & jardins iodés » : 5 000 ex + affiches
- Valorisation filière sur nos guides anglais, allemand
- Offre de produits jardins individuels et groupes sur le site web
- 1 page thématique sur les 3 versions du site web

# 3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

## Structuration de l'offre randonnée



### Valorisation de l'offre

- Nouveauté : « Ici ça marche »  
443 ex vendus/CA 2212 € TTC
- Actualisation des supports :
  - ✓ « Ici ça roule »
  - ✓ Cartes de destination
  - ✓ « On en a sous le pied »
- Création de contenus web :  
10 balades famille, 9 fiches VTT,  
5 fiches équestres, 5 fiches rando « campagne »



### Support de Promotion

- 9000 ex « On en a sous le pied »  
encartés dans Trek Magazine
- Contenus presse :
  - ✓ 1 mini trek CGR dans Trek Magazine
  - ✓ 8 circuits balisés : 4 pédestres, 3 vélo,  
1 VTT via Bretagne Mag, le Trégor (2 opérations)  
et CAD (tour de France)
  - ✓ 1/2 page pub dans Bretagne Mag
  - ✓ Le Cycle : promotion de 3 itinéraires vélo de route



### Structuration des services

- Ralliement d'hébergeurs aux  
abords des grands  
itinéraires pour densification  
du maillage et labellisation

- ✓ La Vélomaritime 
- ✓ GR34 et Mon Tro Breizh (fourniture de coordonnées pour leurs 2 topoguides)  

- Conception de séjours  
randonnée et création de 6  
roadbooks
- Appel à projet  
hébergement légers (34  
partenaires sensibilisés)

### Actions de réseau

- Feuille de route Région « itinérance  
douce »
  - ✓ Vélomaritime
  - ✓ Ti Hub GR34
- CRT : création d'un itinéraire rando  
et kayak à durée modulable
- CDRP 22

### Projet Destination Trail

- Mise en ligne des parcours, et de  
l'agenda des événements trail
- Salon des templiers OT représenté  
par Perros-Guirec
- Balisage : organisation d'un réseau  
de balisage

# 3. PARTENARIATS & COMMERCIALISATION

## Actions pêche en rivière



### Qualification de l'offre et mise en produit

- Qualification des parcours pêche : passion, famille, découverte
- Création fiche itinéraire adaptée aux parcours pêche et du Kit du Pêcheur
- Vente des cartes de pêche/bagues migrateurs et Billetterie des animations pêche
- Référencement des hébergements pêche (6)
- Conception de séjours pêche



### Communication - Promotion

- Conception du flyer « Animations pêche »,
- Mise à jour de la carte Pêchez sur le Léguer, éd 2022/2023
- Production de contenus pour les supports d'édition
- Presse : Communiqués et dossiers de presse
- Salon de la pêche à la mouche Carhaix
- Formation des équipes de vente (sessions avec l'Aappma, FAQ, MO...)

### Actions de réseau

- Groupe de travail Départemental « Développement du Loisir Pêche »
- Mise en réseau des acteurs de la filière : « Schéma de développement halieutique de la destination » : salon pêche, animations conjointes...
- Bilan expérimentation No-Kill Saumon de printemps



Carte Pêchez sur le Léguer



Kit du Pêcheur



Flyer Les animations pêche

Chiffres

CA cartes de pêche/bagues et animations

**5 380 € TTC**

150 kits distribués

Valorisation de l'offre Pêche, rivière et étangs

Le Léguer, Site Rivière Sauvage  
Parcours mouche de Kernansquillec  
Parcours mouche du Losser et du château de Tonquédec  
Parcours des étangs du Guic, du Moulin-Neuf, du Poulloguer et de Milin Saehz

# 3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

## Service Groupes

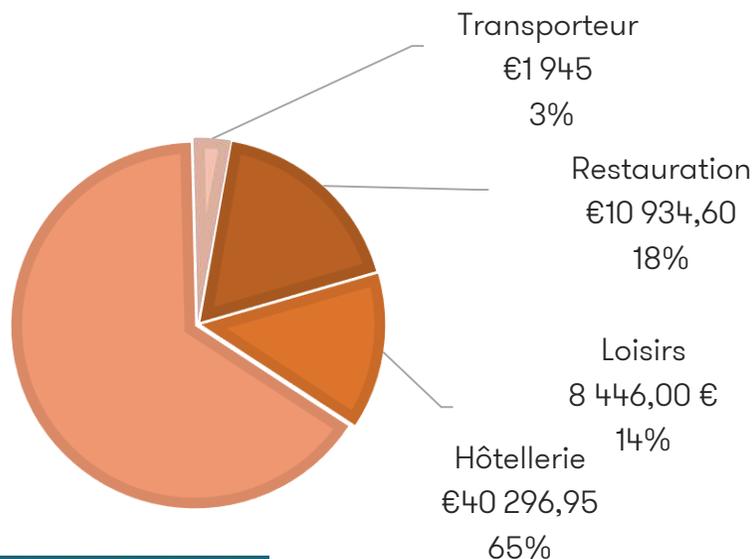
### Quelques Chiffres

- C.A TTC sur opérations 2021 76 k€
- Nombre de personnes accueillies 800
- Retombées économiques partenaires 62 k€

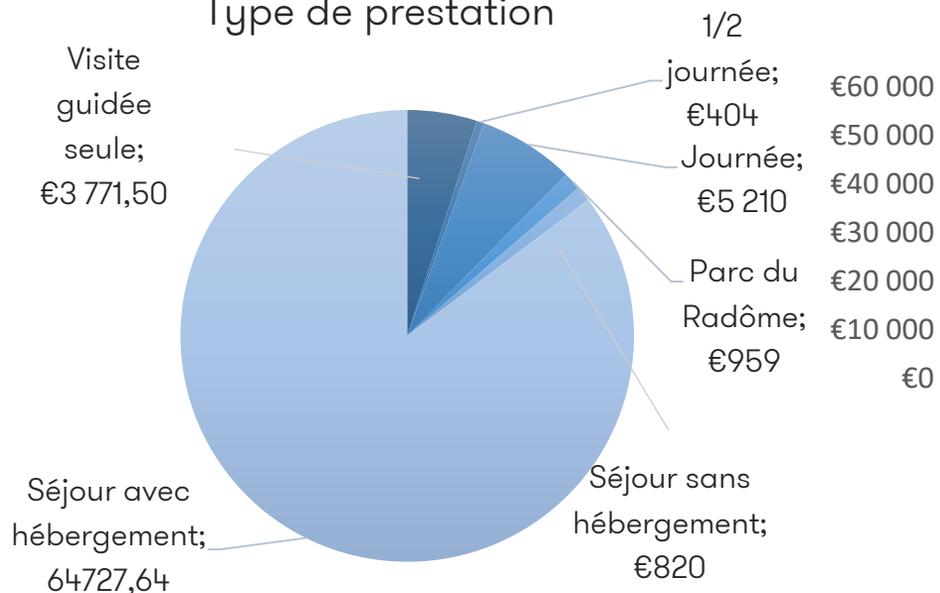
### Diffusion institutionnelle

- Avec CAD 22 – brochure visites + brochure séjours groupes + site web
- Avec le CRT – Salon B To B Européen 7 RV programmés

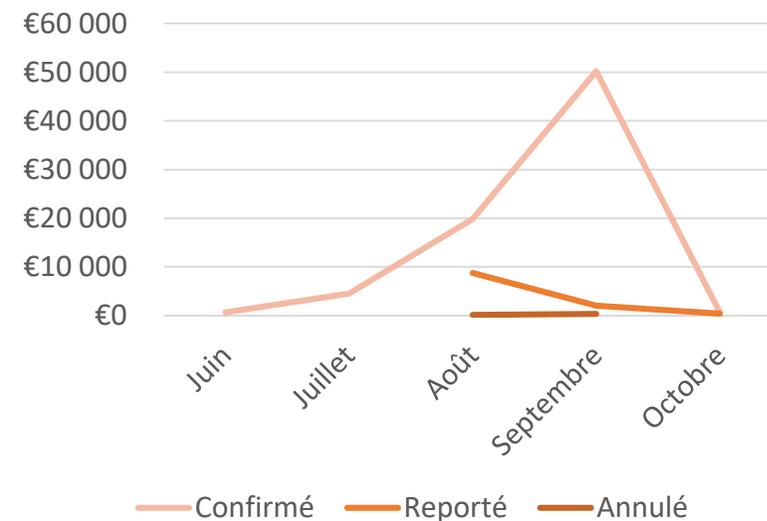
### Retombées économiques



### Type de prestation



### Répartition des dossiers



# 3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

## Vélos à Assistance Electrique



### LA LOCATION DE VÉLOS

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



Locations  
Vélos Tourisme  
55 122€ TTC  
en 2021  
//  
45 170€ TTC  
en 2020

Un chiffre d'affaires en progression malgré le confinement du printemps.

**SOIT + 22 % VS 2020**



Locations  
Vélos aux  
partenaires  
20 980 € TTC  
en 2021  
//  
12 240 € TTC  
en 2020

Location partenaires et CA en évolution (CA + 71 %).

**78 VAE chez 22 partenaires OT**

# 3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

## Billetterie pour nos partenaires

### VENTES POUR LE COMPTE DE NOS PARTENAIRES

L'Office de Tourisme est un point de vente de billetterie pour de nombreux prestataires de loisirs et d'organisateur de spectacles ou événements. Les ventes 2021 s'élèvent à **128 415€ TTC** auxquelles s'ajoutent les ventes de titres de transport pour LTC **43 988€ TTC**.

33 partenaires  
Billetterie  
commissionnement  
> 12 800€ TTC

2019 = 119 213 € TTC

2020 = 82 995 € TTC

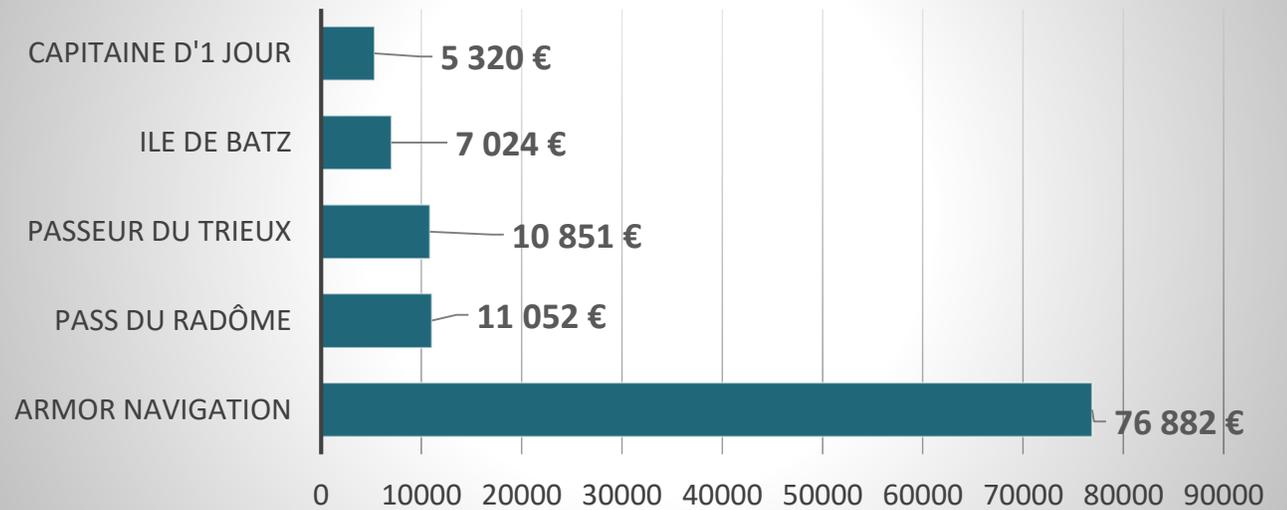
2021 = 128 415€ TTC

- Peu d'événementiel
- Périodes de vente réduites

+ ventes TILT 2021 = 43 988 €

32 934 € en 2020

### Top 5 des ventes partenaires 2021 – TTC



\* dont 6193 € Visites Guidées partenaires

Nb CA Capitaine d'1 jour du top 5 intègre le complément de CA réglé sur place aux clubs

# 3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

## La Boutik



### LES PRODUITS DE L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de Tourisme génère un chiffre d'affaires de **69 122 € TTC\*** grâce aux ventes de ses produits Boutik (+ 55 % vs 2020).

👉 **Nouveauté : Ici ça marche - les gammes : « Côte de Granit Rose vue par Raphaël Delerue », gourmande, enfant, souvenirs... étoffées.**

#### Top 5 des catégories boutique hors visites guidées

- 1 – Cartes et livrets randonnée 17 023 € / 2 899 articles
- 2 – Cartes et topoguides autres 8 715 €
- 3 – Cidres, bières et alcools 8 396 €
- 4 – Créations papèterie siglées Côte de Granit Rose 5 487 €
- 5 – Terroir 4 934 €



### Toutes nos ventes

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| Vente de billetterie.....   | 128 415 € |
| Ventes Boutik.....          | 69 122 €  |
| Service Groupes.....        | 76 000 €  |
| Partenariats.....           | 110 000 € |
| Locations VAE (indiv) ..... | 55 122 €  |
| TILT .....                  | 43 988 €  |
| <b>= 482 647 € TTC</b>      |           |

## 4. QUALITÉ

La démarche qualité OT en 2021 en quelques chiffres :

- Création d'une affichette qualité : avis sur les réseaux sociaux
- 13 visites d'auto-évaluation des BIT
- 1 formation de 2 jours et 1 webinaire de préparation aux visites mystères
- Présentation du Bilan qualité 2020 (GQD) aux membres de la commission 2 le 14 juin 2021
- Visites mystères les 25 et 26 novembre 2021 par le Cabinet Incognito

|  | 2021 | 2020 |
|--|------|------|
| Remarques (orales, écrites, félicitations) | 665  | 561  |
| Google avis                                | 77   | 119  |
| Avis Tripadvisor                           | 22   | 22   |
| Remontées d'événements                     | 39   | 31   |
| Réclamations                               | 8    | 11   |
| Total des indicateurs qualité traités      | 811  | 762  |



Offices de  
Tourisme  
de France



QUALITÉ  
TOURISME

## 5. TAXE DE SÉJOUR 2021 – LTC

|               | 2018      | 2019      | 2020      | 2021                   |
|---------------|-----------|-----------|-----------|------------------------|
| Taxe déclarée | 615 474 € | 990 000 € | 820 554 € | 1 123 393 €            |
| Évolution     |           | +60% n-1  | -17% n-1  | +37% n-1<br>+13,5% n-2 |



## 5. TAXE DE SÉJOUR

### *Répartition taxe de séjour par type d'hébergement*

| 2021 Nature de l'hébergement              | Nbre Ets     | Taxe déclarée      | Nbre de nuités | Nuités taux plein | exonération   | % exo |
|---|--------------|--------------------|----------------|-------------------|---------------|-------|
| Meublés de tourisme                       | 2 171        | 792 173 €          | 269 917        | 224 461           | 45 456        | 17%   |
| Campings                                  | 56           | 132 448 €          | 410 604        | 376 475           | 34 129        | 8%    |
| Hôtels                                    | 26           | 105 072 €          | 118 810        | 112 084           | 6 726         | 6%    |
| Résidences de tourisme                    | 10           | 57 614 €           | 58 516         | 57 341            | 1 175         | 2%    |
| Chambres hôtes                            | 162          | 14 337 €           | 30 276         | 28 673            | 1 603         | 5%    |
| Auberges collectives                      | 4            | 2 440 €            | 5 194          | 4 879             | 315           | 6%    |
| Villages de vacances/ centres de vacances | 6            | 17 124 €           | 16 430         | 9 872             | 6 558         | 40%   |
| Port de plaisance                         | 4            | 2 185 €            | 10 924         | 10 924            | -             | 0%    |
|   | <b>2 439</b> | <b>1 123 393 €</b> | <b>920 671</b> | <b>824 709</b>    | <b>95 962</b> |       |

# 6. MOYENS FINANCIERS ET TABLEAU DES EFFECTIFS

## Permanents 2021

| POSTES                  | NB SALARIES | ETP ANNUEL   | Observations   |
|-------------------------|-------------|--------------|--|
| Directrice              | 1,0         | 1,00         | CDD de droit public                                      |
| Responsable de service  | 3,0         | 3,00         |  |
| Responsable d'agence    | 3,0         | 3,00         |  |
| Référent qualité        | 0,5         | 0,50         |  |
| Agent commercial        | 1,0         | 1,00         | Droit public mis à disposition de l'EPIC                 |
| Assistant administratif | 1,0         | 1,00         |  |
| Chargé de mission       | 9,0         | 9,00         | dont 1 droit public mis à disposition de l'EPIC et 1 CDD |
| Conseiller en séjour    | 11,5        | 10,48        | dont 1 droit public mis à disposition de l'EPIC          |
| <b>TOTAL</b>            | <b>30,0</b> | <b>28,98</b> |  |

TOTAL ETP 2021 = 36,09

## Saisonniers

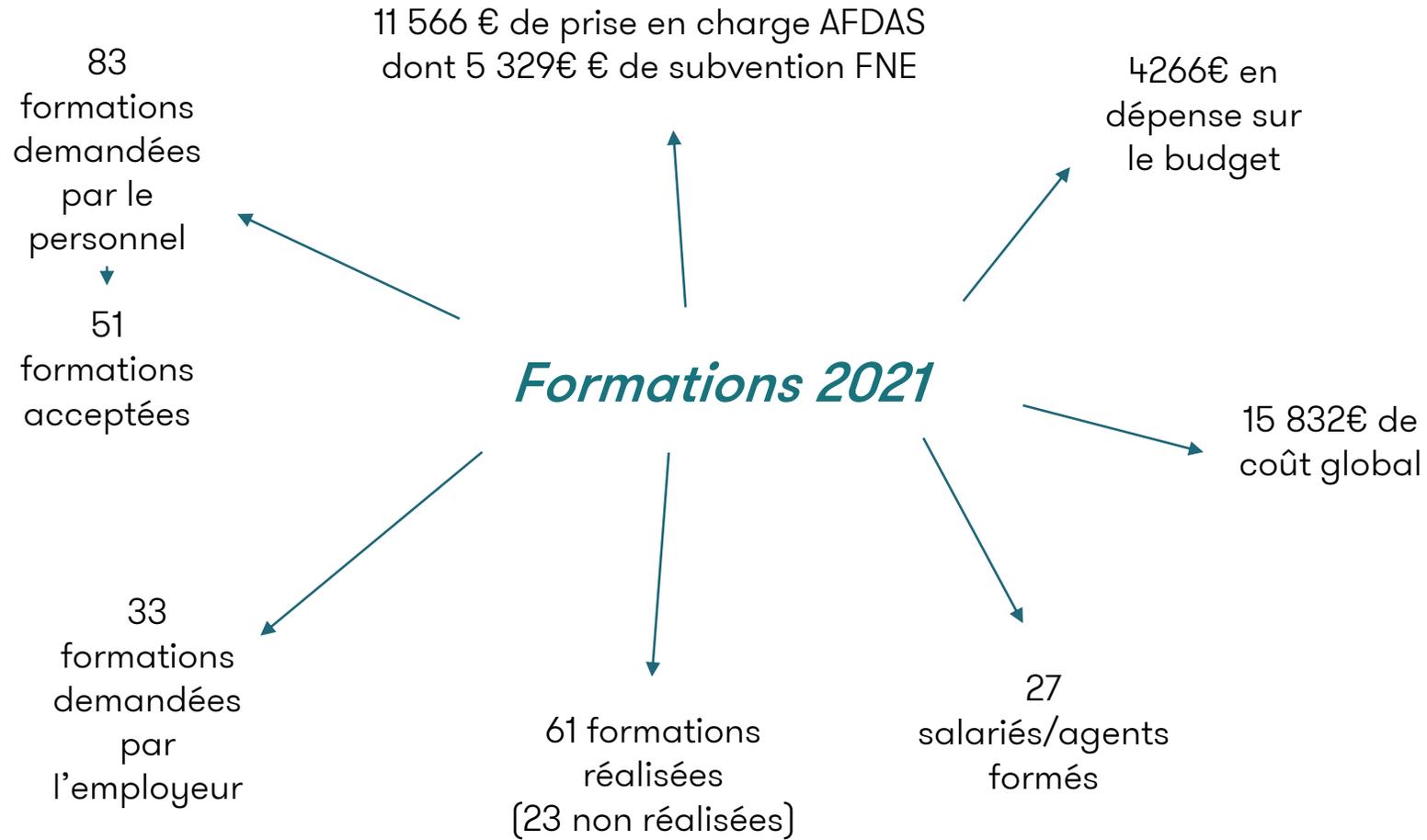
### 2021

| Poste saisonnier   | NB de salariés | Durée (mois)   | ETP ANNUEL  |
|--|----------------|----------------|-------------|
| Agence 1<br>Lannion<br>Plouaret<br>Plestin<br>Trédrez                        | 3              | 6              | 1,50        |
|  | 5              | 1,5 à 2,5 mois | 0,81        |
|  | <b>8</b>       |                | <b>2,31</b> |
| Agence 2<br>Tregastel<br>Trebeurden<br>Pleumeur<br>Bodou<br>Trévou           | 3              | 6              | 1,50        |
|  | 3              | 2 à 3,5 mois   | 0,63        |
|  | <b>6</b>       |                | <b>2,13</b> |
| Agence 3<br>Tréguier<br>Plougrescant<br>Penvenan<br>Pleubiann<br>Lézardrieux | 3              | 6              | 1,50        |
|  | 6              | 2 à 3 mois     | 1,17        |
|  | <b>9</b>       |                | <b>2,67</b> |
| <b>Total</b>   | <b>23</b>      |                | <b>7,11</b> |

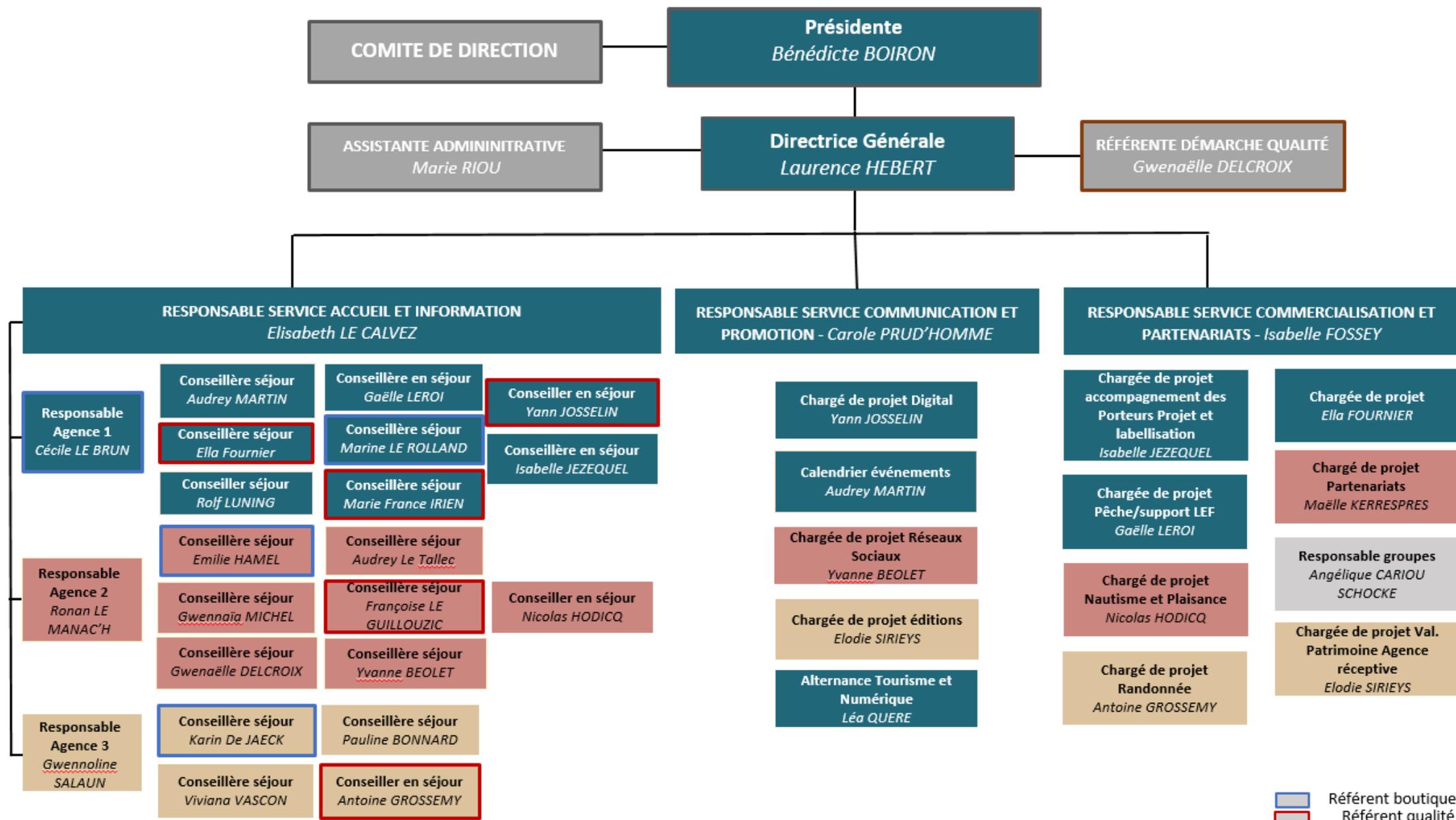
### 2020

| Poste saisonnier   | NB de salariés | Durée (mois) | ETP ANNUEL  |
|--|----------------|--------------|-------------|
| Agence 1<br>Lannion<br>Plouaret<br>Plestin<br>Trédrez                        | 3              | 6            | 1,50        |
|  | 4              | 2 à 3 mois   | 0,76        |
|  | <b>7</b>       |              | <b>2,26</b> |
| Agence 2<br>Tregastel<br>Trebeurden<br>Pleumeur<br>Bodou<br>Trévou           | 3              | 6            | 1,50        |
|  | 3              | 2 à 3 mois   | 0,59        |
|  | <b>6</b>       |              | <b>2,09</b> |
| Agence 3<br>Tréguier<br>Plougrescant<br>Penvenan<br>Pleubiann<br>Lézardrieux | 3              | 6            | 1,50        |
|  | 6              | 2 à 3 mois   | 1,17        |
|  | <b>9</b>       |              | <b>2,67</b> |
| <b>Total</b>   | <b>22</b>      |              | <b>7,02</b> |

# 7. FORMATIONS DU PERSONNEL



# 8. ORGANIGRAMME



  Référent boutique  
  Référent qualité