

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

ÉDITO ~ Pennad-Stur

Le 30 janvier dernier, l'Office de Tourisme présentait en Comité de Direction son Débat d'Orientation Budgétaire (DOB).

En résumé ce qu'il faut retenir

Suite au lancement de la stratégie en octobre dernier, l'Office va déployer, suivre et mesurer certaines actions stratégiques dont :

1. La création de liens interprofessionnels en multipliant les occasions de rencontres entre les techniciens de l'Office de Tourisme et les élus, les agents des mairies, les partenaires, les professionnels afin d'expliquer les missions de l'Office de Tourisme, l'évolution de pratiques, recenser les besoins.
2. L'adaptation de la diffusion de l'information au flux et habitudes des visiteurs en évaluant les modes de diffusion actuels et en ajustant les modèles en présentiel, en numérique, en délégation.
3. L'amélioration de la notoriété de la marque « Bretagne Côte de Granit Rose » via des actions sur le site Internet, la gestion de la relation client, les réseaux sociaux, les relations presse et les relations publiques.
4. La mise en place d'une stratégie des éditions touristiques avec pour ambition de proposer des produits pertinents en phase avec les attentes et besoins des visiteurs tout en renouvelant l'intérêt des professionnels du tourisme et en réduisant nos coûts de fabrication largement impactés par la conjoncture économique.
5. La fédération des professionnels autour de nos actions en resserrant les liens et en créant des rencontres thématiques, des actions ciblées sur les filières métiers de bouche, l'ouverture des éductours à nos partenaires... en intégrant aussi une réflexion sur la démarche partenariale de l'Office.
6. L'accompagnement des filières et des acteurs touristiques dans leur évolution en consolidant les actions de mise en réseau.

7. La création de nouvelles offres autour de la promotion du tourisme vert, du tourisme et du handicap.

8. L'Accompagnement des professionnels dans la montée en qualification.

Quelques chiffres

La taxe de séjour est perçue par Lannion-Trégor Communauté sur l'ensemble du territoire communautaire à l'exception de la commune de Perros-Guirec.

La grille tarifaire applicable est au réel et les tarifs varient de 0,20 € à 2,50 € par nuitée selon le type d'hébergement.

Le montant prévisionnel de la collecte pour 2022 est de : 1 100 000 € (vs 1 050 000 € en 2021)

Cette taxe collectée par LTC est ensuite reversée à l'EPIC

La subvention d'équilibre de LTC est de 1 840 000 €, dont le produit de la taxe de séjour. (versus 1 750 000 € en 2022.)



RETOUR SUR LES VISITES ET LA BILLETTERIE 2022



En 2022, les visites guidées ont été commercialisées entre les vacances de février et d'octobre.

28 visites, dont 8 conçues par l'Office et **6 nouveautés** étaient proposées :

- > Lannion, architecture et métiers d'art à travers les siècles
- > Plouaret, à la découverte d'un bourg trégorois
- > La Vallée des papeteries
- > À la découverte de la côte d'ajoncs en vélo électrique
- > Sortie ornithologique
- > Sortie ostréicole

2136 personnes ont profité de ces sorties soit une augmentation de 23,25% pour un chiffre d'affaires en augmentation de près de 47%

Côté billetterie, le bilan est tout aussi encourageant ! Avec **32 visites** proposées (spectacles, équipements de loisirs, sorties en mer, activités nautiques et produits pêche), dont **5 nouveautés** :

- > Théo Trégor Festival (festival de théâtre)
- > Planétarium de Bretagne
- > La combe aux ânes
- > Utopiarbre
- > Les vedettes de Bréhat

Au total, c'est 15 076 personnes envoyées vers nos structures partenaires, un chiffre en augmentation de 62,39% et un chiffre d'affaires en augmentation de 81%



Pour soutenir et promouvoir cette programmation, le livret "ICI, c'est la découverte" a été édité à 22 000 exemplaires et distribué dès les vacances de Pâques.

Fort de ce succès, le dispositif est reconduit pour 2023. Le programme est en cours d'élaboration. Un point presse sera organisé avant la saison pour présenter l'ensemble des opérations et mettre en avant les nouveautés, qui, cette année encore, seront au rendez-vous.

UN POINT DE CONTACT UNIQUE SUR LA DESTINATION

Depuis la fin novembre, le nouveau centre de contact de l'Office de Tourisme est opérationnel dans les locaux administratifs " Espace Corinne Erhel " à Lannion.

D'ici la saison, tous les flux téléphoniques seront dirigés vers le Centre qui traitera également les demandes reçues par mail et par les formulaires de contact des sites internet. La nouvelle solution téléphonique mise en place par la Direction des Systèmes d'Information de Lannion-Trégor Communauté permet de gérer plusieurs files d'attente, de déléster sur un bureau à distance, de créer des interconnexions.

Le mode de réponse au client évolue également. En effet, depuis juin dernier, le Roadbook ou Carnet de séjour personnalisé permet de répondre plus précisément à la demande et génère des informations mises à jour en temps réel.

L'expédition des commandes de produits Boutik en ligne, les publipostages, et bientôt la gestion du "chat", seront également traités depuis le Centre de Contact.



L'EAU DU LÉGUER, UNE RESSOURCE INÉPUISABLE ?

D'où vient l'eau que nous consommons ? Comment est-elle captée ? Traitée ? Comment le Léguer, riche d'une biodiversité exceptionnelle, est aussi devenu la première rivière bretonne labellisée " Site Rivières Sauvages " et un atout pour l'attractivité de notre territoire ?

Cette rivière est aussi la réserve d'eau potable, du sud du territoire jusqu'à Perros-Guirec. L'adage énonçant qu'il pleut souvent en Bretagne est de moins en moins vrai. La canicule et la sécheresse de 2022 ont bousculé nos certitudes sur l'abondance de la ressource en eau potable...

C'est ce que les acteurs du bassin versant Vallée du Léguer, du Schéma d'Aménagement et de Gestion de l'Eau (SAGE) de la Baie de Lannion et l'Office de tourisme proposent aux professionnels de l'hébergement de comprendre, bottes aux pieds, durant une matinée sur le terrain **le 7 mars 2023**.

Au programme de cet Eductour, une rencontre avec cette rivière sauvage à l'ancien barrage de Kernansquillec, puis visite de la station de production d'eau potable de Traou Long.

Vous souhaiteriez être sensibilisé aux bonnes pratiques ? Contactez :

Samuel Jouon à Lannion-Trégor Communauté
samuel.jouon@lannion-tregor.com



LES ÉDITIONS

• Le Guide des Hébergements, édition 2023



Ce guide est la première édition à sortir pour préparer la saison. Il est distribué en amont sur les salons, à la demande ou en bureaux d'information touristique.

Le guide est disponible sur notre site :
onglet Pratique/nos brochures

Cette année, encore de nouveaux partenaires se sont associés à cette édition, venant ainsi compléter l'offre d'hébergements sur le territoire.

Petit focus sur quelques nouveaux partenaires :

Gîte du Moulin de Poulloguer à Prat



Cet ancien moulin entièrement rénové jouit d'un cadre charmant et bucolique. Il est idéalement situé pour profiter des activités de pleine nature comme la randonnée. Il est d'ailleurs labellisé "étape rando" et « rando d'accueil ».

+ d'infos : gite-moulin-poulloguer.fr

Camping de l'Espérance à Trébeurden



Dans son environnement naturel et calme, ce camping propose des hébergements à la nuitée, en court séjour ou à la semaine. Il est un point étape idéal pour des vacanciers randonneurs.

Le camping dispose d'emplacements pour les tentes, caravanes, camping-cars, il est aussi possible de louer des mobile homes ou hébergements insolites.

+ d'infos : camping-esperance.com



Les 3 sardines à Minihy-Tréguier

Il s'agit de belles chambres d'hôtes nichées dans un écrin de verdure, au bord de l'eau qui proposent aussi un service de tables d'hôtes avec des produits du terroir.

La cuisine est un savoureux mélange de cuisines bretonne et alsacienne, faisant ainsi le lien avec les origines de la propriétaire des lieux.

Cet hébergement est labellisé Clé vacances.



Le Rest'à Flots à Tréguier

L'hôtel se compose de 8 chambres, dont quatre avec vue sur le port de Tréguier.

Le "Rest'à Flots" propose deux ambiances : au rez-de-chaussée une ambiance brasserie, à l'étage le restaurant avec une vue panoramique sur le port.

L'Essentiel n° 5

Inséré dans le guide des hébergements ou en format tiré à part, le nouvel Essentiel vient de paraître. Au sommaire de ce numéro, les communes du patrimoine rural, les marais, la distillerie " Ar Roch "...

+ Consultable sur le site : Pratique/Nos brochures



Guide l'essentiel

Les rendez-vous avec le grand public

La saison des salons a repris, cette année nous avons fait le choix, en collaboration avec l'Office de Tourisme de Perros-Guirec, de participer aux rendez-vous suivants :

- > Salon du Tourisme de Rennes
27 > 29 janvier 2023
En partenariat avec Côtes-d'Armor Destination
- > Salon des Vacances de Bruxelles
2 > 5 février 2023
En partenariat avec Sensation Bretagne
- > Salon des l'agriculture de Paris
25 février > 5 mars 2023
En partenariat avec Sensation Bretagne
- > Salon du Randonneur de Lyon
24 > 26 mars 2023
En partenariat avec Côtes-d'Armor Destination
- > Salon Occ'ygène de Toulouse
31 mars > 2 avril 2023

Pour ce type d'action, nous privilégions des actions concertées avec Perros-Guirec et en association avec le département ou le réseau Sensation Bretagne.

L'objectif : nous permettre d'avoir une surface de stand plus importante et nous inscrire dans une stratégie régionale pour plus de visibilité.



VOUS ACCOMPAGNER VERS LA MARQUE QUALITÉ TOURISME



La marque Qualité Tourisme initiée par l'état, est attribuée aux professionnels du tourisme, afin de toujours mieux recevoir en améliorant la qualité de l'accueil et des prestations.

Cette marque s'adresse à toute la chaîne touristique, aux différentes filières métiers : hébergements, restauration, cafés, offices de tourisme, agences de locations saisonnières, de

voyage, lieux de visites, loisirs...

Pour obtenir la marque, le prestataire doit suivre avec succès une démarche qualité conforme aux exigences essentielles à la satisfaction du client.

L'Office de tourisme de la Côte de Granit Rose détient la marque Qualité Tourisme depuis 2013 (avec deux renouvellements en 2016 et 2019) et peut accompagner les prestataires qui s'engagent dans la démarche.

Le Planétarium de Bretagne à Pleumeur-Bodou (48 000 visiteurs en 2022), partenaire de l'Office, vient d'obtenir le renouvellement de la marque en fin d'année (il s'était lancé dans cette démarche en 2017, la marque ayant une durée de validité de 5 ans).



Agathe Candela, directrice du Planétarium de Bretagne témoigne :

66 Pour quelles raisons, vous êtes-vous engagés dans cette démarche volontaire?

L'idée était d'obtenir une certification à partir d'un référentiel national, faire partie d'un réseau et être reconnu ; cela permet :

- > D'avoir une meilleure lisibilité de notre offre afin de mieux répondre aux attentes des visiteurs de plus en plus exigeants et donc d'augmenter leur confiance dans nos services.
- > De valoriser l'établissement et de se démarquer par rapport à la concurrence
- > D'améliorer l'organisation interne en fédérant le personnel autour d'un projet commun en se professionnalisant.

Sur quels aspects avez-vous travaillé pour obtenir la marque ?

Entre autres sur l'information, la communication, le savoir-faire et le savoir-être, le confort, la propreté, le développement durable, la qualité de la prestation.

Nous avons vécu cela comme un challenge en particulier sur deux axes d'amélioration : la satisfaction client, qui nous astreint à une certaine rigueur (suivi des avis) et la refonte de notre site internet qui sera lancé au printemps prochain. **99**

Vous souhaitez vous renseigner ou être accompagné dans les démarches de labellisation ?

Isabelle JEZEQUEL

Chargée de projet à l'Office de tourisme

02 96 35 61 93

isabelle.jezequel@lannion-tregor.com



À vos agendas

D'ho teiziataer

Bicentenaire de la naissance d'Ernest Renan



Né dans une famille appauvrie, Ernest Renan fut un brillant boursier que l'on destinait à devenir prêtre même s'il quitta le séminaire en 1845.

Savant respecté dans toute l'Europe, Renan fut membre de l'Académie des inscriptions et Belles Lettres, professeur au Collège de France, académicien et officier de la Légion d'honneur.

À l'occasion de la commémoration du bicentenaire de la naissance d'Ernest Renan, Ella, guide conférencière de l'Office de Tourisme vous propose une visite guidée sur les traces de ce grand personnage à travers Tréguier, sa ville natale.

jeudi 2 mars > 14h | durée 1h30 à 2h | Adultes 8 € • 12-18 ans 5 €
Inscription en ligne ou en bureaux d'information touristique.

Autres dates possibles toute l'année sur demande
Bureau d'Information Touristique de Tréguier
02 96 05 60 70
Départ sous condition de 5 participants minimum.

1 seule date...
1 seul lieu :

le 5 avril
à Trébeurden !

Le Forum du tourisme s'associe à la 8^e édition de Tourisme et Numérique pour une journée événement.

Au programme :

- > Toute la matinée à partir de 9h30 : Conférences & pitches...
Présentation d'innovations qui répondent aux enjeux de transition énergétique, écologique, environnementale et sociétale dans le secteur du tourisme.. Guillaume Cromer d'ID Tourism introduira la matinée avec une conférence sur la place du numérique dans les enjeux de transition du tourisme.
- > 13h15 > 14h00 :
Animation speed meeting pour faire se rencontrer de manière ludique et rapide les exposants et les visiteurs hébergeurs.
- > 14h00 > 17h30 :
 - Espace showroom (innovations technologiques)
 - Forum du Tourisme, bourse d'échange de documentation organisé par les Offices de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose et de Perros-Guirec à la salle omnisport.
 - 3 ateliers Google (30 minutes) + présence van Google pour coachings individuels

Inscrivez-vous vite sur tourisme-et-numerique.bzh

Job dating le 25 mars à Perros-Guirec.

Le lieu vous sera communiqué prochainement

