BRETAGNE

CÔTE DE GRANIT ROSE

TOURISME

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

Lannion-Trégor COMMUNAUTÉ Lannuon-Treger Kumuniezh

QUALITÉ TOURISME

PRÉAMBULE

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

GOUVERNANCE

Afin de débattre des orientations stratégiques, l'Office de Tourisme a réuni en 2022 :

4 Bureaux ;
5 Comités de Direction ;
4 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 Bureau Exécutif de Lannion-Trégor Communauté du 15 novembre 2022 pour valider les propositions de nomination de deux membres suppléants au sein du collège des socio-professionnels ;
- lors du Comité de Direction de l'Office de Tourisme du 12 décembre 2022 pour installer les nouveaux membres du collège des socio-professionnels.

COMPOSITION DU COMITÉ DE DIRECTION

Collège 1 – Élus	
22 Titulaires	22 Suppléants
ARHANT Guirec	ABRAHAM Gilberte
AURIAC Cécile	COCADIN Romuald
BOIRON Bénédicte	EGAULT Gervais
BOURIOT François	EVEN Michel
BRAS-DENIS Annie	GALLAIS Marie-Yvonne
CAMUS Sylvain	GARZUEL Alain
COLIN Guillaume	HENRY Serge
DENIS Catherine	HOUZET Olivier
GOURHANT Brigitte	HUE Carine
HUONNIC Pierre	LATIMIER Hervé
JEFFROY Christian	LE CORRE Jean-Yves
KERGOAT Yann	LE JEUNE Joël
KERRAIN Tréfina	LE ROY Nadia
LE COQ Anne	LOGNONE Jamila
LE GALL Jean-François	MATHECADE Camille
LEON Erven	PIRIOU Karine
MAHE Loïc	PONCHON François
MARTIN Xavier	PONTAILLER Catherine
PHILIPPE Joël	PRUD'HOMM Denise
PIEDALLU Anne-Françoise	QUENIAT Jean-Claude
ROGARD Didier	STEUNOU Philippe
TERRIEN Pierre	THEBAULT Christophe

Collège 2 – Socio-professionnels	
15 Titulaires	15 Suppléants
ALLES Michelle	BECHARD Pascal
AMOURETTE Isabelle	BEHR-SCHAEIDT Jutta
DELATTRE Simon	**BOSCHER Florian ***
DUMESNIL Thierry	BRESSET Thierry
ELIET Jeanne	CORNIC Julien
GARNIER Chantal	COZANNET Christian
GUGLIELMETTI Yvann	FOURDAN Ronan
LE CORRE Erwan	**GAPILLOU David ***
LE GUILLOUZER Devrig	LE BRIGANT Yvon
L'HOTELLIER Bertrand	LE NY Antoine
MARECHAL Guirec	LUCE François
NIVET Hervé	MONFORT Jean-Yves
PEILLET Sébastien	MUHLMANN Olaf
ROUSSIER Anne	SIMON Christelle
TROADEC Janine	TRACANA Anita

*** Nouveaux membres**

FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2022

JANVIER

Acquisition de l'ancien Trésor public par LTC (installation du siège et du BIT de Lannion)

JUIN

Mise en ligne du 1er Roadbook (carnet de voyage)

OCTOBRE

Lancement officiel de la stratégie touristique

NOVEMBRE

Ouverture du centre de contact

Augmentation des recettes de la taxe de séjour (+ 37%)

PRÉSENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME

Un territoire riche de **56 communes** qui couvrent 905 km²
200 km de GR

6 BIT permanents et 7 BIT saisonniers

201.450 visiteurs

Statut juridique sous forme d'EPIC

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.

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

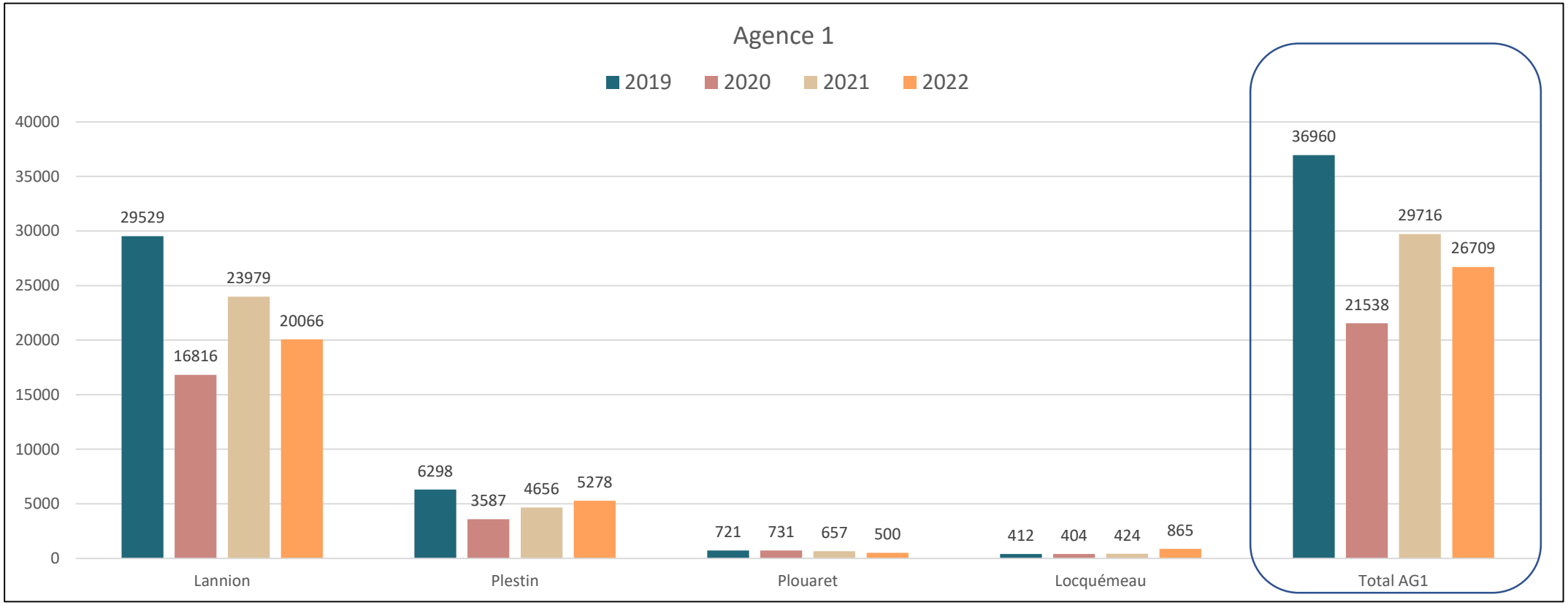
Plouaret
Trévou-Tréguignec
Pleubian
Lézardrieux

Trédrez-Locquémeau

L'OT a accueilli 201 450 visiteurs
(218 154 en 2021, 157 270 en 2020 - 264 210 en 2019)
Et renseigné 71 060 personnes au guichet.

1. ACCUEIL & INFORMATION

FRÉQUENTATION TOURISTIQUE : Nombre de demandes Guichet Agence 1

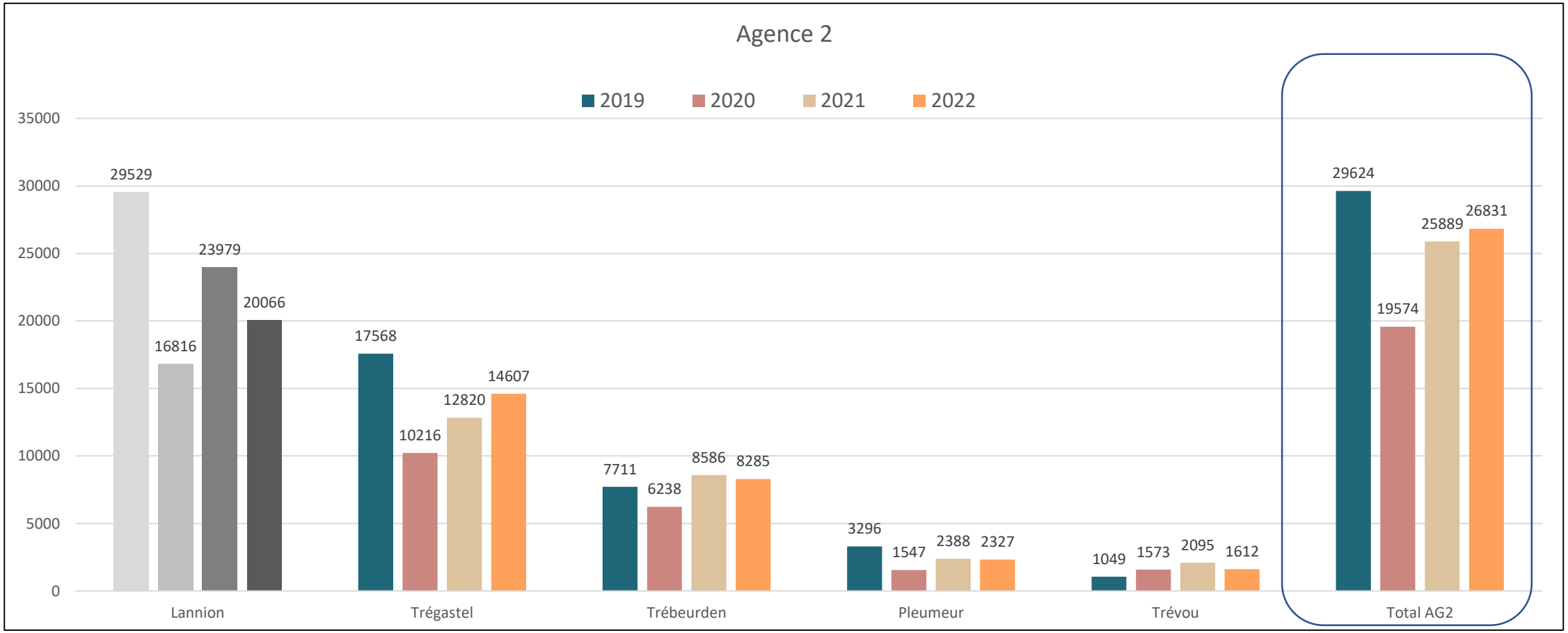


EVOLUTION DE LA DEMANDE AU GUICHET PAR BIT N-1

Lannion	Plestin	Plouaret	Locquémeau	Total AG1	v/ 2019
-16,32%	13,36%	-23,90%	104,01%	-10,12%	-27,73%

1. ACCUEIL & INFORMATION

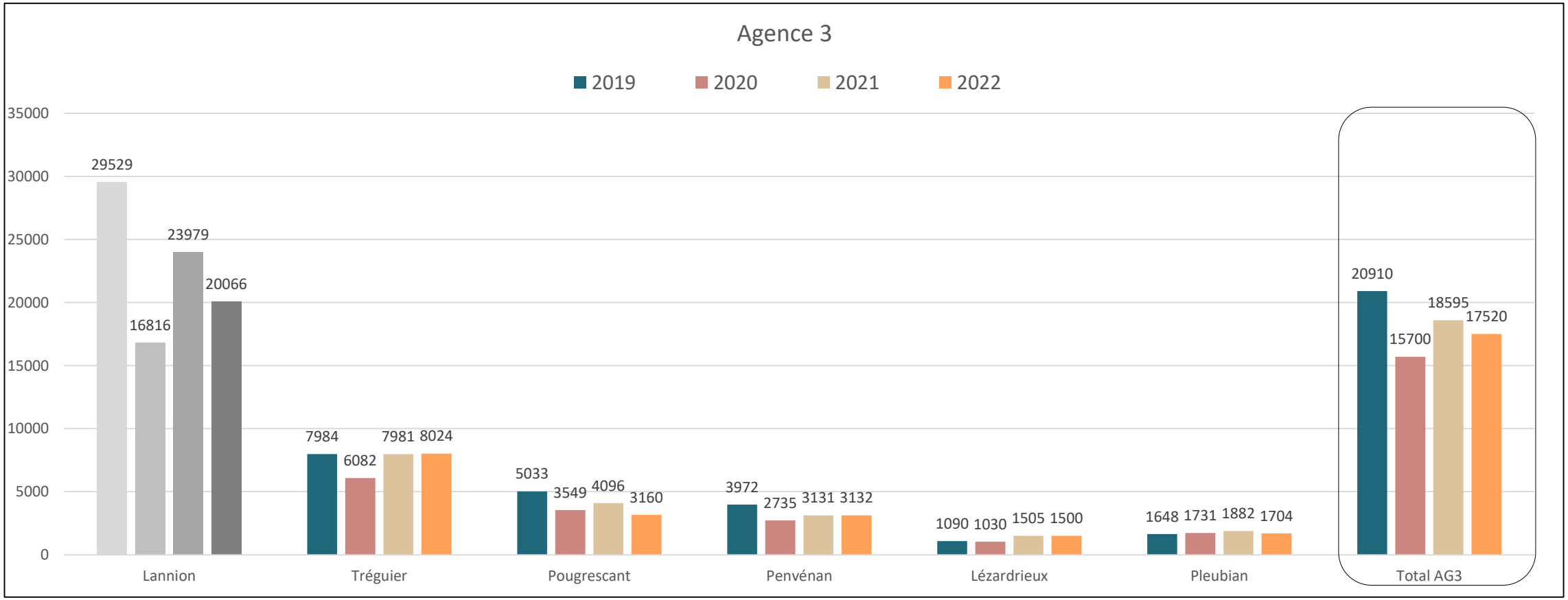
FRÉQUENTATION TOURISTIQUE : Nombre de demandes Guichet Agence 2



EVOLUTION DE LA DEMANDE AU GUICHET PAR BIT

Trégastel	Trébeurden	Pleumeur	Trévou	Total AG2	v/ 2019
+13,94%	-3,51%	-2,55%	-23,05%	+3,64%	-9,43%

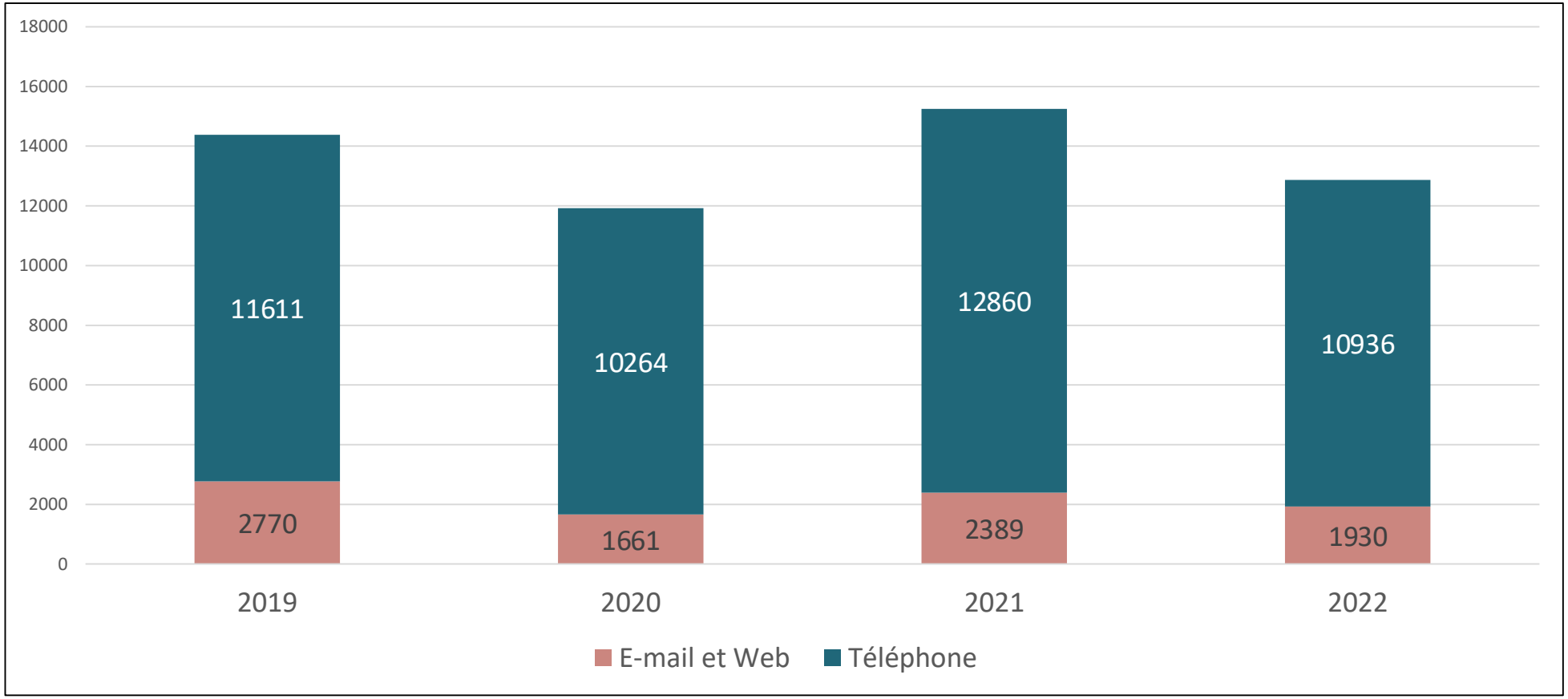
FRÉQUENTATION TOURISTIQUE : Nombre de demandes Guichet Agence 3



EVOLUTION DE LA DEMANDE AU GUICHET PAR BIT

Tréguier	Pougrescant	Penvénan	Lézardrieux	Pleubian	Total AG3	v/ 2019
+0,54%	-22,85%	+0,03%	-0,33%	-9,46%	-5,78%	-16,21%

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

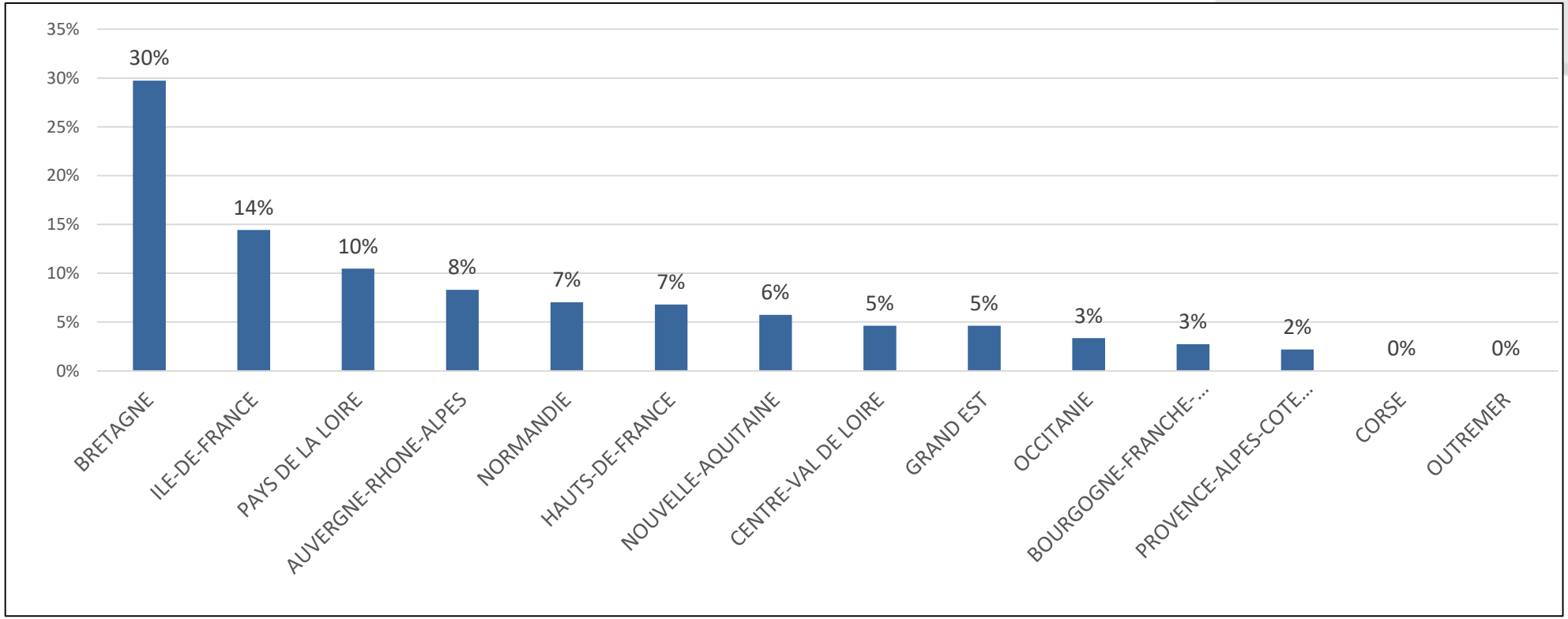


1. ACCUEIL & INFORMATION

Provenance des demandes d'information par région

Zoom sur la Bretagne :
30 % des demandes

Côtes d'Armor : 11 323 soit 22%*
Ille-et-Vilaine : 1 913 soit 4%
Finistère : 1 531 soit 3%
Morbihan : 1 229 soit 3%
* % des demandes totales

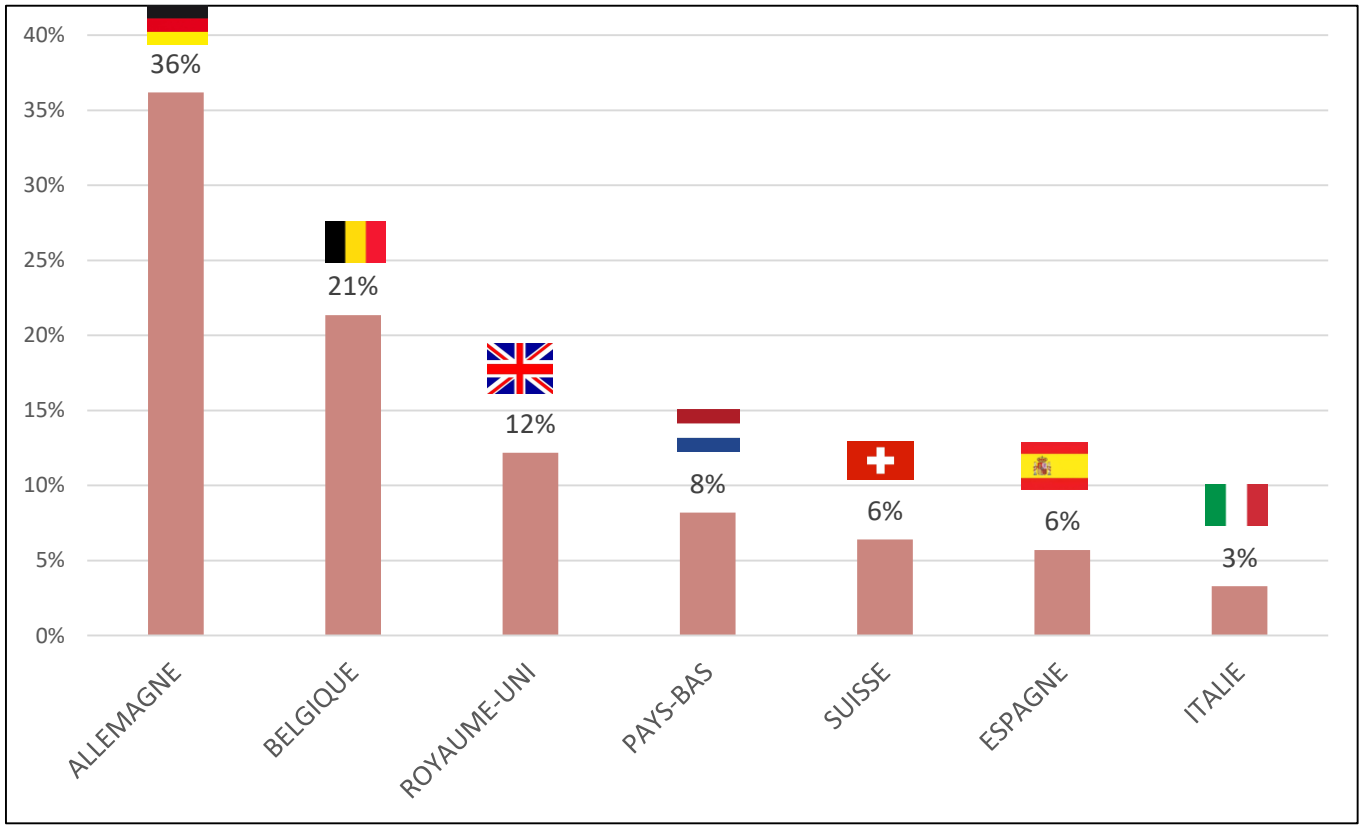


1. ACCUEIL & INFORMATION

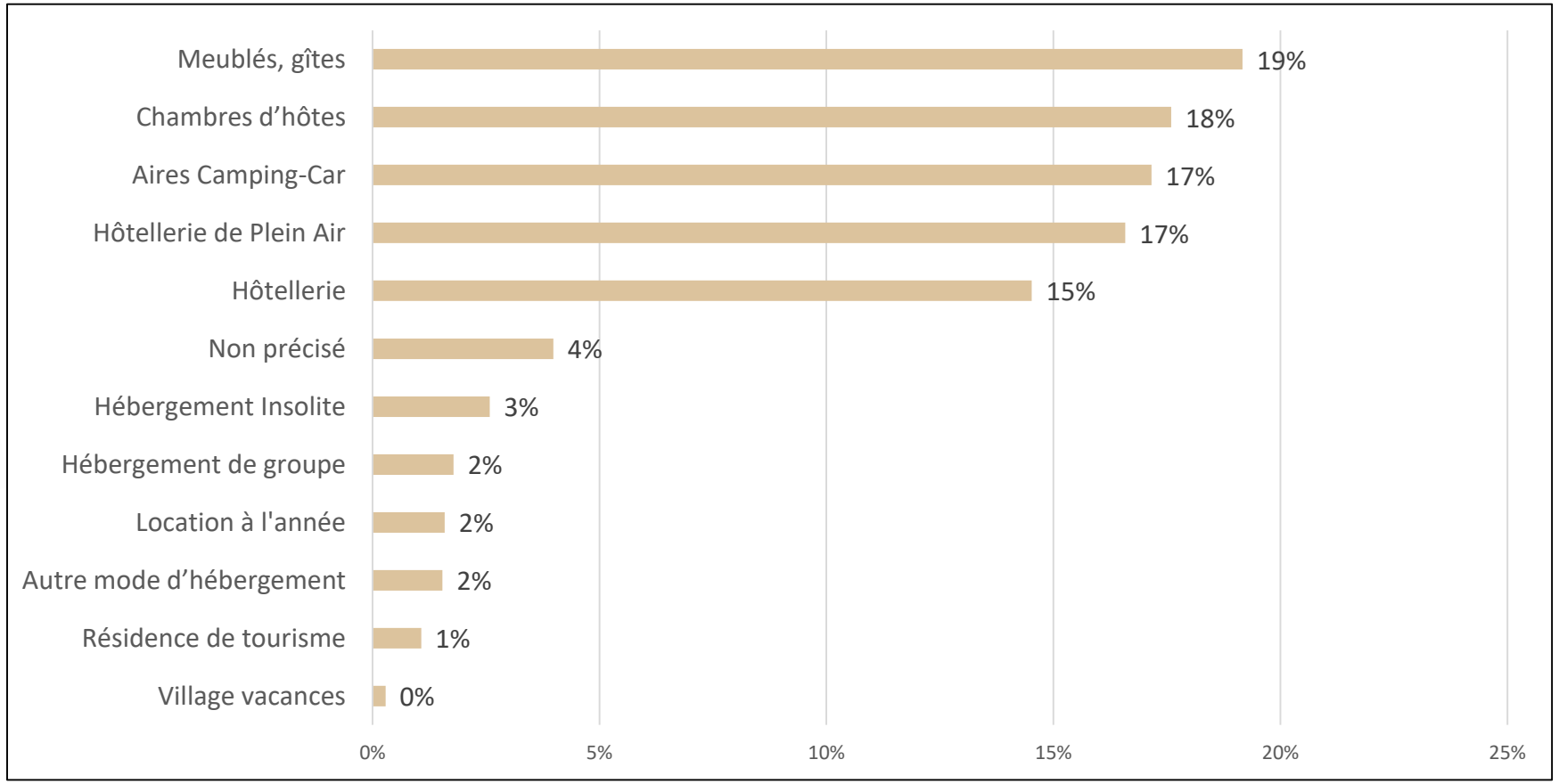
La clientèle étrangère représente 10,56 % des visiteurs

(6% en 2021
10,70% en 2019)

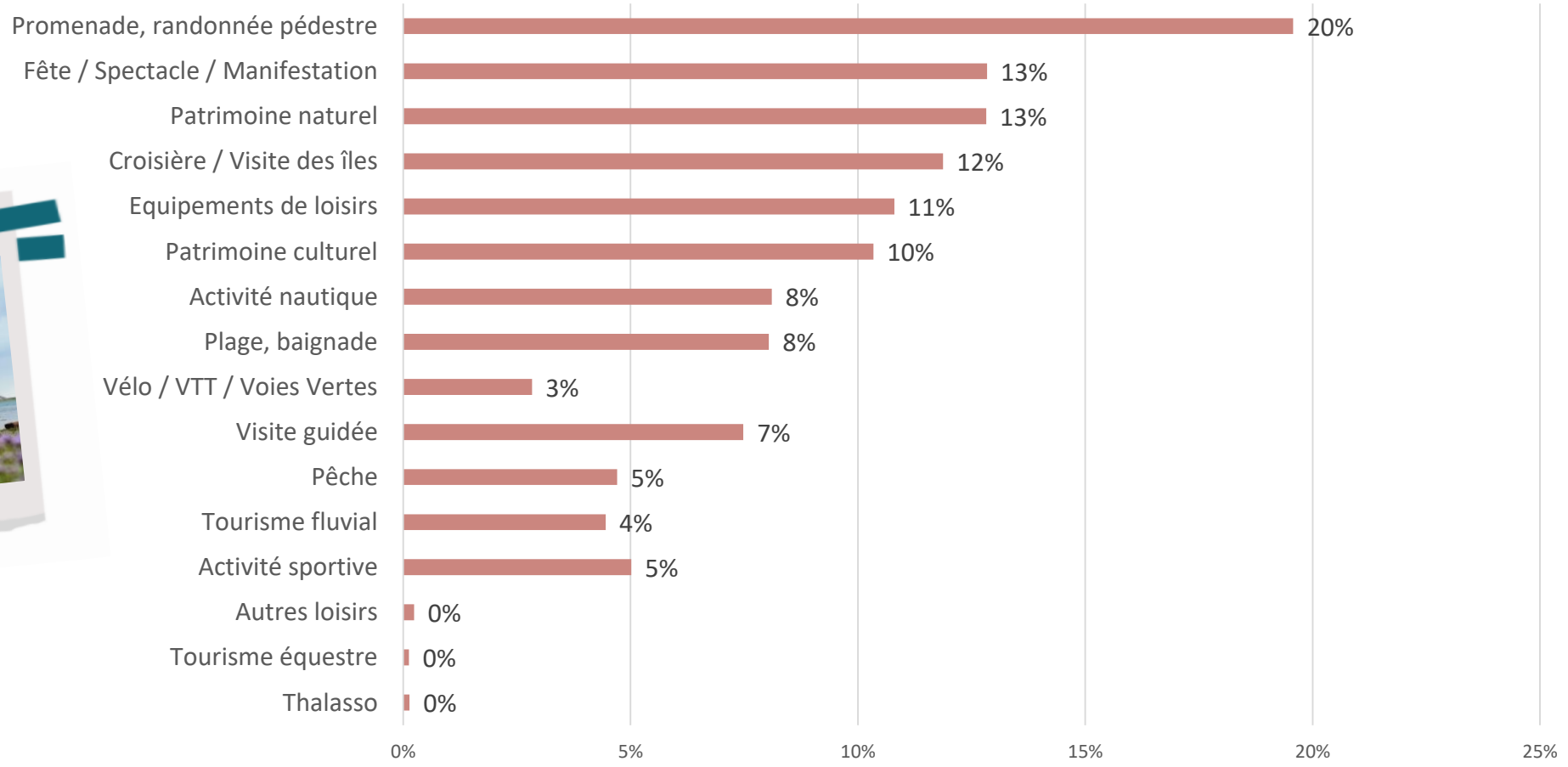
Provenance des demandes d'information par pays



Thématiques des demandes d'information « Hébergements »

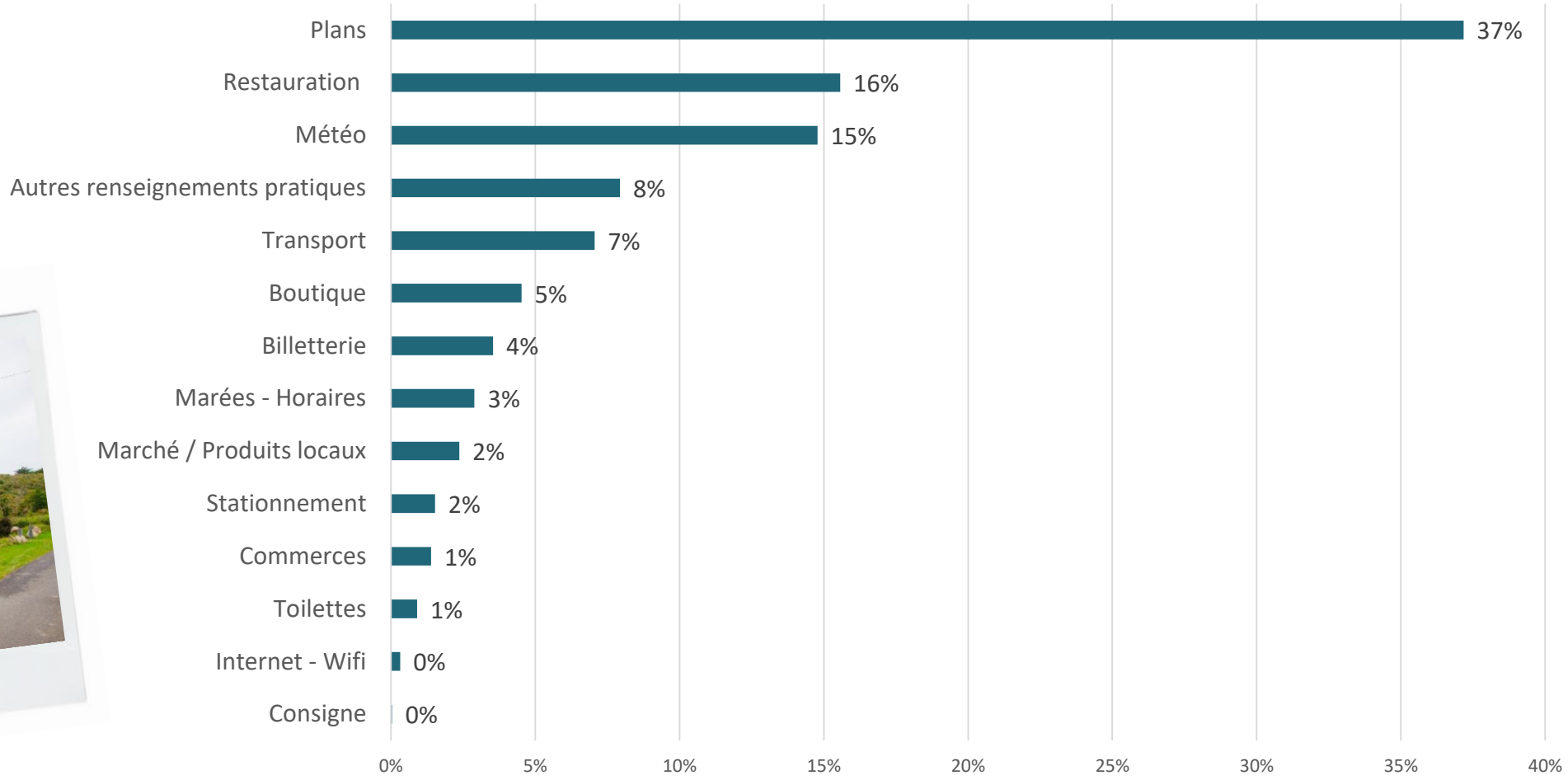


Thématiques des demandes d'information « Loisirs »



1. ACCUEIL & INFORMATION

Thématiques des demandes « Informations pratiques »

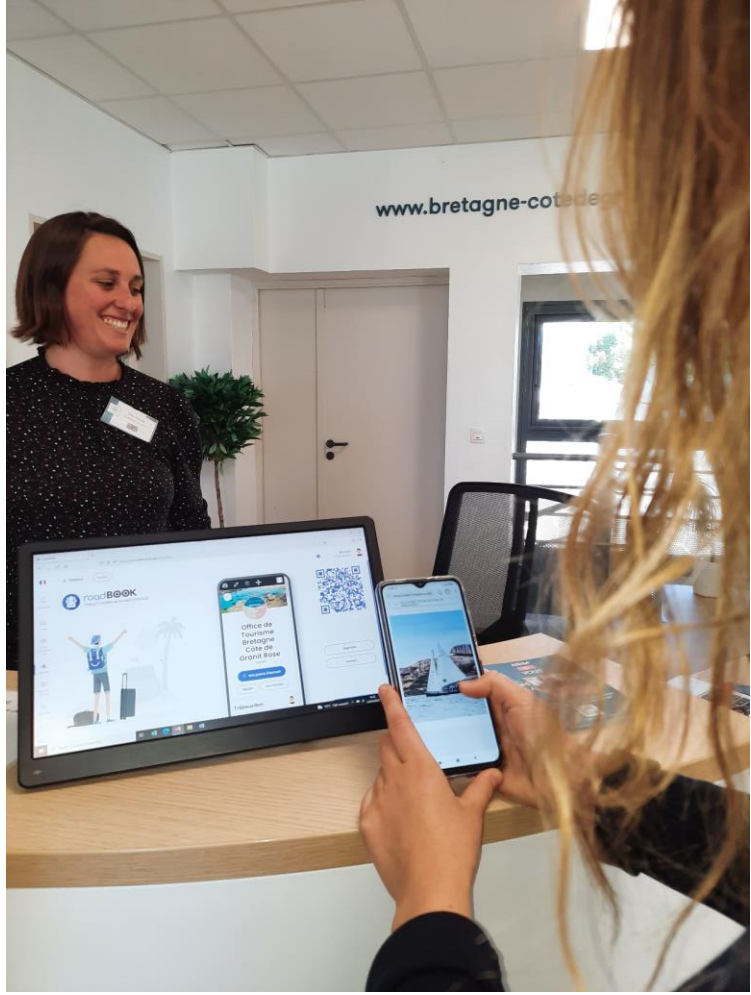


1. ACCUEIL & INFORMATION

Roadbook

Depuis le mois de juin, les conseillers en séjour utilisent un nouvel outil de conseil personnalisé : le Roadbook ou carnet de séjour numérique.
Agile, instantané, tenu à jour, cet outil favorise l'échange avec le visiteur et personnalise la réponse-client.

- **3 166 roadbooks** envoyés du 1er juin au 31 décembre (1 998 sms + 1 194 emails)
- 204 feuillets créés (environ 5 feuillets sont envoyés par roadbook)
- Consultation moyenne (19 fois par utilisateur - 1 session = 12 minutes en moyenne)
- Mode de contact (Guichet 80 % - Téléphone 18 % - Mail Web 2 %)



- Bons retours des visiteurs : nouvel outil facile à utiliser, dans le respect de l'environnement
- Nouvelle version graphiquement réussie par rapport à la V1
- Visuels dynamiques des feuillets
- Possibilité d'intégrer des commentaires
- Sélection personnalisée : un plus
- Système de géolocalisation des feuillets ajoutés en octobre

1. ACCUEIL & INFORMATION

Centre de Contact

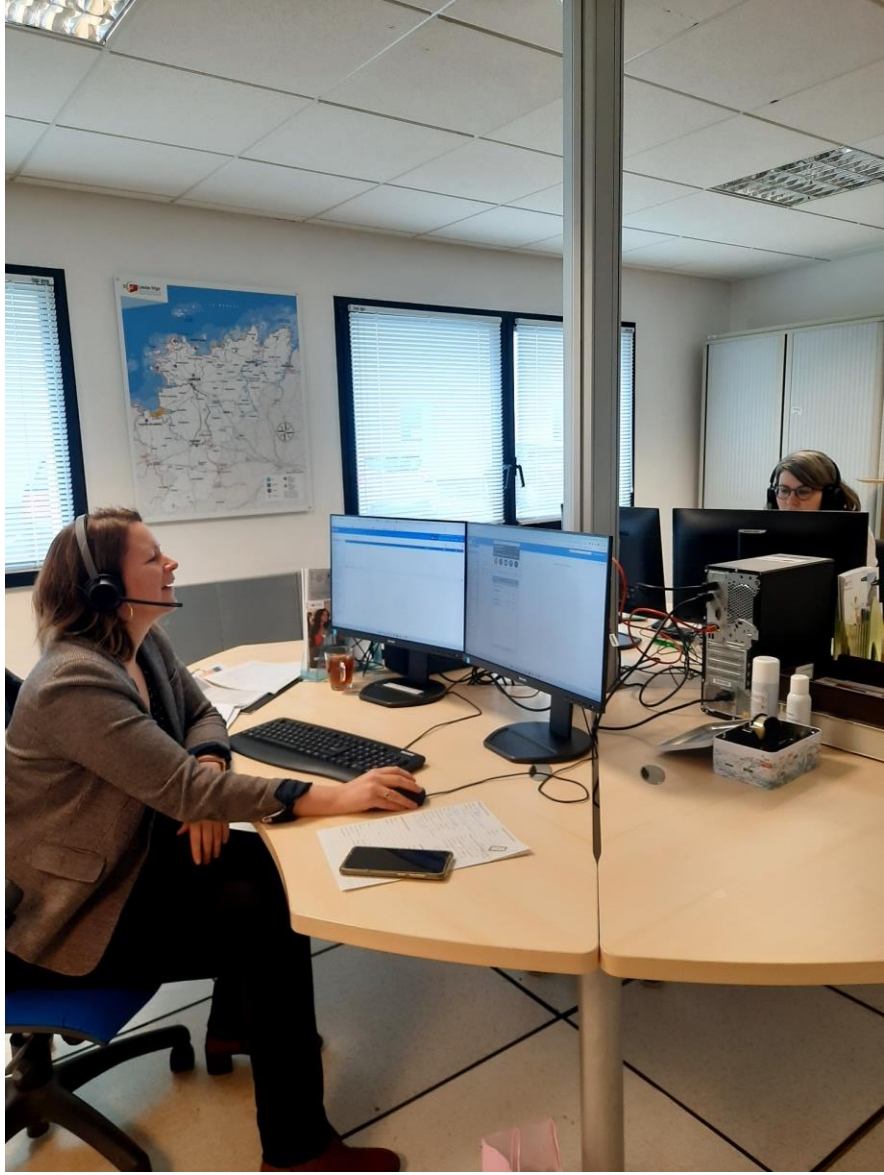
Depuis le mois de novembre, le Centre de Contact installé dans le bâtiment U5 gère les demandes à distance des visiteurs par téléphone / mails / formulaires contact web.

Pour rappel, le critère n°22 de la stratégie d'accueil de la Marque Qualité Tourisme incite à séparer la gestion des demandes à distance de l'accueil.

La solution téléphonique en IP, Xivo, a été initiée par la Direction des Services Informatiques de LTC. A ce jour, la ligne du Bureau d'Information Touristique de Lannion via laquelle transitaient toutes les demandes d'information a migré au Centre de Contact.

Les expéditions des commandes des produits Boutik sont également traitées au Centre de Contact.

Tous les conseillers en séjour se sont formés aux nouvelles procédures.
Les postes de travail sont équipés de casque sans fil, de pc avec double écran dans un bureau dédié.



Enquête REFLET 2022 du Comité Régional du Tourisme
(Région Enquête Fréquentation Loisirs Et Tourisme)

Le CRT a renouvelé l'étude de 2016 pour disposer d'une nouvelle photographie du tourisme (poids des clientèles, des territoires, des modes d'hébergement, des retombées économiques…) et pour mesurer les évolutions en lien notamment avec l'arrivée de la LGV, le développement des plateformes de location, la progression du développement durable, le Brexit, la crise de la Covid-19…, à l'échelle des destinations régionales.

La méthodologie : des points avec et sans enquêteurs.

- Tous les BIT ont participé à la diffusion des flyers et des QR-codes incitant le visiteur à donner son e-mail pour être contacté ultérieurement par le CRT et répondre au questionnaire en ligne
- D'autres points d'enquête sur le territoire : l'OT de Perros, la Cité des Télécoms, le Centre Nautique de Port-Blanc, le marché de Trégastel, le port de Plaisance de Perros et le site de Maen Ruz, le CAP Trébeurden
- 14 vagues d'enquête de 7 à 10 jours de février à décembre 2022
- 4 096 mails envoyés par le CRT à l'échelle Côte de Granit Rose – Baie de Morlaix
- Restitution de l'enquête : 2ème trimestre 2023

1. ACCUEIL & INFORMATION

Eductours 2022

AGENCE 1 :

- Plougras et le site de Goariva
- La forêt de Beffou
- La Combe aux ânes à Lanvellec et le foodtruck Hengoulou
- La Savonnerie de l'Intendant à Plufur
- La Grange Vadrouille à Plestin-les-Grèves

AGENCE 2 :

- Camping de Kermaria-Sulard
- Jeu de piste : Kermaria / Trélévern / Trévou
- Visite commentée du Marais de Trestel
- L'Elektron et Ty Gwen
- Dolmen et Potager
- Pol Lenta de cohésion

AGENCE 3 :

- Voiles et Traditions à Lézardrieux
- Visite guidée de la cathédrale de Tréguier
- Kreizh Kêr
- Echappées Trégoroises à Penvenan et Plougrescant

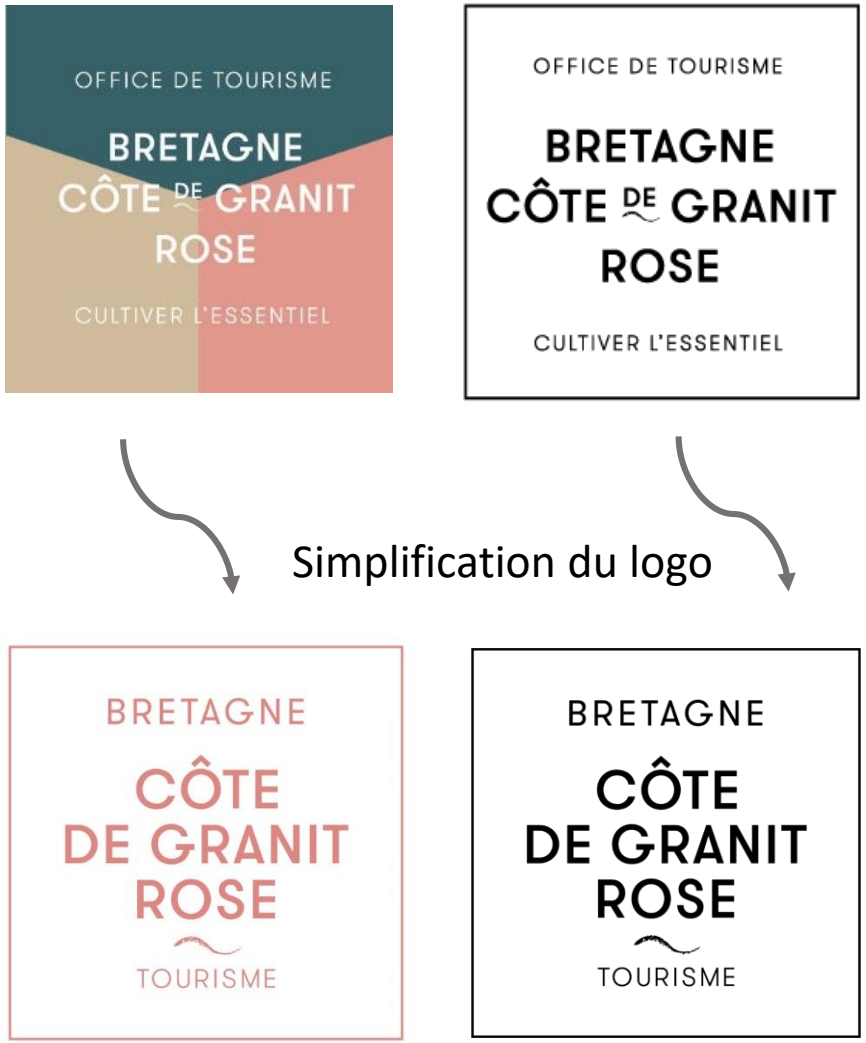
1. ACCUEIL & INFORMATION

Rénovation du Bureau d'Information Touristique de Pleubian

Stratégie de marque

Objectifs :

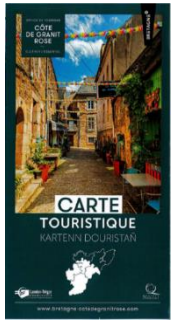
Développer et accroitre la notoriété du territoire
Susciter l'intérêt et l'envie de séjourner sur la Côte de Granit Rose
Inciter les locaux à fréquenter les Offices de Tourisme

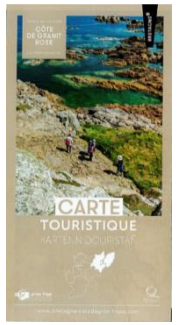


2. COMMUNICATION & PROMOTION

Publications

		Nb d'exemplaires	Coûts maquette et impression
3 guides	HÉBERGEMENTS	10 000 ex (- 2000 ex)	14 464 € (vs 12 800 en 2021)
	SAVEURS + OT de Perros-Guirec	25 000 ex	18 300 (vs 16 000 en 2021)
	LOISIRS	33 000 ex	31 160 € (vs 26300 en 2021)
3 cartes touristique		85 000 ex (- 3000 ex)	14500 € (vs 14 300 en 2021)
Magazine L'ESSENTIEL 2 numéros : printemps – été Dont 1 n° rédisé en collaboration avec l'Office de Perros-Guirec.		5 500 ex (+ encartage dans le guide des hébergements)	5 760 €





BUDGET PRINT	2019	2020	2021	2022
	108 975 €	85 610 €	85 127 €	96798 €

Budget en hausse, après 2 années de baisse : le coût papier et impression en forte progression

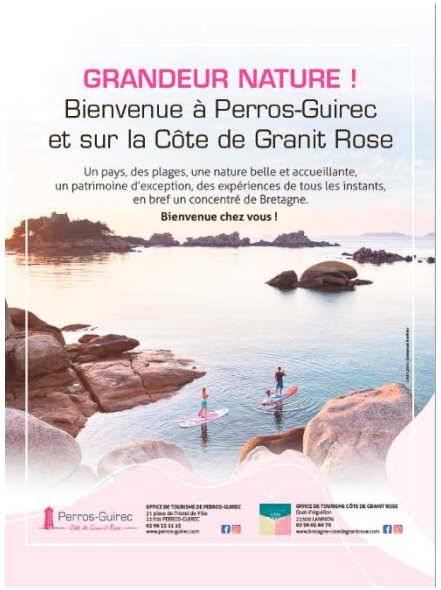
2. COMMUNICATION & PROMOTION

Campagne publicitaire

En local

Campagne d'affichage pour soutenir la billetterie et la semaine du tourisme économique
Encarts pub en PQR dans les suppléments estivaux
Encarts pub dans les bulletins municipaux des communes de LTC

Encarts pub en collaboration avec l'Office de Perros-Guirec



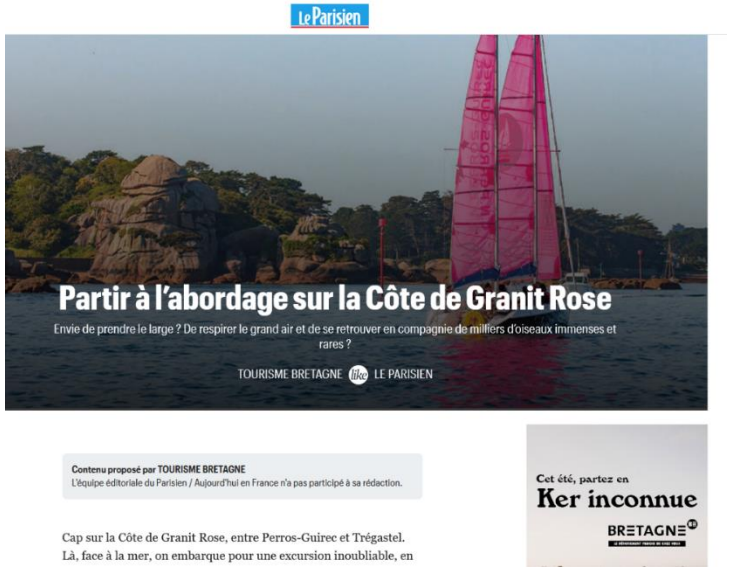
2. COMMUNICATION & PROMOTION

Campagne publicitaire

En national

Encarts pub pour développer la notoriété de la destination dans la presse magazine voyage, évasion et information
Encarts pub pour soutenir les filières

Encarts pub en collaboration avec l'Office de Perros-Guirec et le CRT Bretagne



BUDGET PUB

2019	2020	2021	2022
10 508 €	21 284 €	28 237 €	20 600 €

Pas de campagne display en 2022 ce qui explique la baisse de budget

2. COMMUNICATION & PROMOTION

Relations presse

+ : des prises de parole en presse locale via des communiqués et points presse réguliers : ouverture de BIT saisonniers, mise en avant des filières, lancement de la stratégie et des nouveaux services OT

- Collaboration avec le bureau de presse Hémisphère Sud pour la troisième année consécutive,
- Mise à jour du dossier de presse, rédaction de communiqués de presse et brèves,
- 9 accueils presse sur l'année avec des retombées plus nombreuses en TV

BUDGET PRESSE

2019	2020	2021	2022
687 €	16 569 €	29 633 €	28 623 €

Des accueils presse réguliers,
Un contexte sanitaire toujours propice aux retombées

2. COMMUNICATION & PROMOTION

Quelques illustrations en 2022

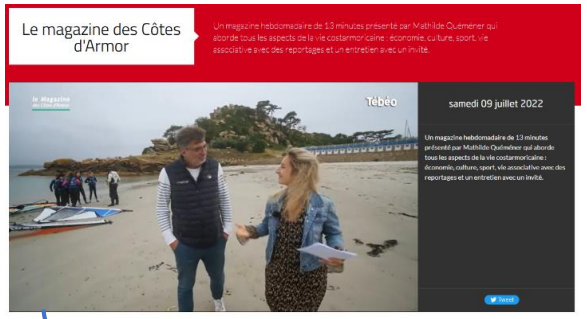
Bretagne magazine

Voyage à l'ouest

Gala

Monsieur

JT France 2

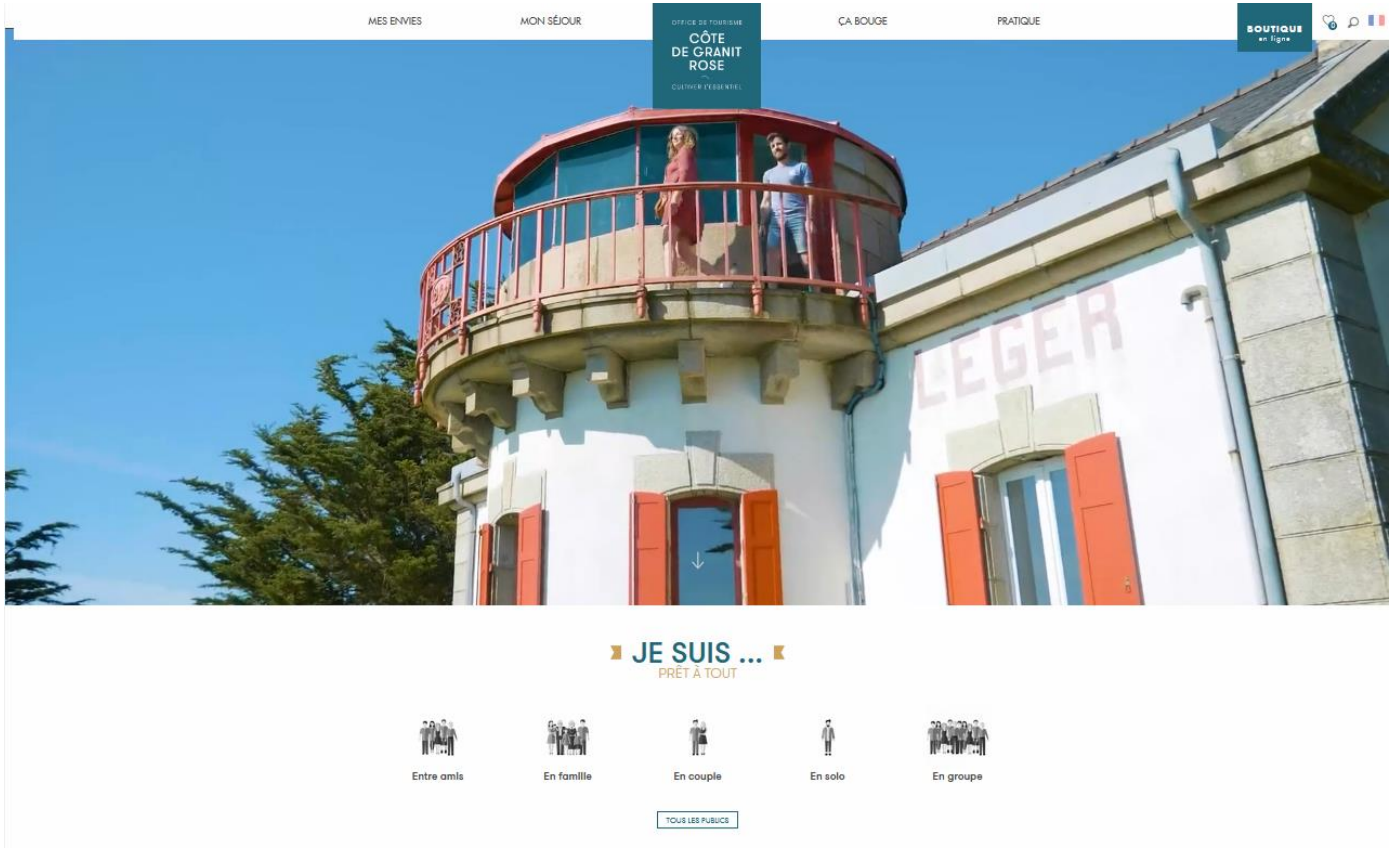


Tébéo

2. COMMUNICATION & PROMOTION

Site internet

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



441 134 visiteurs
(+ 53% vs 2021)

1 260 271 vs 1 050 000 pages vues
(+21% vs 2021)

164 contenus créés ou mis à jour et la création d'une nouvelle rubrique : le BLOG

Top 3 des pages les plus vues :
- Ca bouge / Fêtes & manifestations (29 685 vues)
- Mon séjour / Ou dormir (26 827 vues)
- Offres / le tour de l'île grande (25 596 vues)

2. COMMUNICATION & PROMOTION

Marketing relationnel : Essentiel Breizh | Le blog

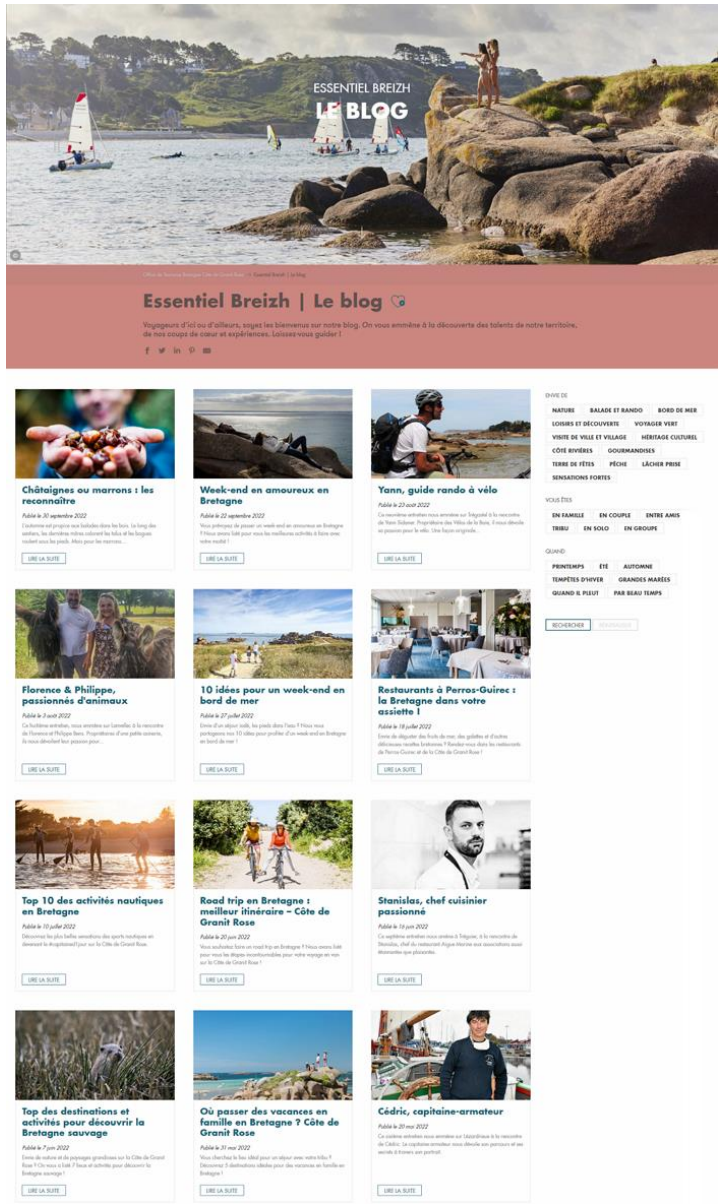
Lancement au printemps 2022
25 articles mis en ligne
Centre d'une stratégie de communication multicanal : réseaux sociaux, newsletter, site internet…

Editos :

- Parole de Breizh : portraits de partenaires
- Topitos : top de la destination selon des thématiques
- Expériences : week-end, séjours

11 171 pages de blog vues, le top 3 :

- Les 8 plus beaux villages (1582 vues)
- Week-end en amoureux en Bretagne : nos idées d'activités (1280 vues)
- Top 10 des activités nautiques en Bretagne : capitained1jour (1107 vues)



2. COMMUNICATION & PROMOTION

Marketing relationnel : Newsletters | GRC

Une stratégie GRC collective et accompagnée

- Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose
  - Newsletters mensuelles depuis juin : taux d'ouverture moyen de 30% sur une BDD initiale purgée de 8 000 contacts et 11 180 en décembre (+28%)
  - Accompagnement par les Conteurs, mise en place de collecte de prospects : pop-in sur pages site internet

- GRC partagée Côtes d'Armor Tourisme
  - 4 newsletters collectives expédiées – 7 OT + CAD
  - 7 511 contacts en janvier et 16 000 en fin d'année avec un taux d'ouverture de 44%

- CGR Collective Bretagne
  - Accompagnement individuel : audit et préconisations plan de collecte de prospects

Road Trip en Bretagne 🚐 :
notre itinéraire spécial pour découvrir la Côte de Granit Rose !

Plutôt terre ou plutôt mer 🌊, plutôt crêpe ou galette, plutôt confort ou nuit dehors ?

Lors d'un road trip en Bretagne, ne choisissez pas !

Montez dans un **van** (et pas un Vannes), direction la Côte de Granit Rose pour **quelques jours de bonheur** depuis Lannion.

Festivals, paysages sauvages 🍃, villages et plages, voici notre itinéraire aussi complet qu'une galette !

Lire l'article !

2. COMMUNICATION & PROMOTION

Digital & Réseaux sociaux

Wi-fi territorial

12 218 connexions (+8% vs 2021)

Reconnexions automatiques
29%

Nationalité
76% français, 7% allemand, 7% anglais

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

Facebook

- Côte de Granit Rose Tourisme /
  174 publication (vs 162 en 2021)
- 11 845 fans (+14,5% vs 2021)
- Profil des fans de la page de la destination :
  69% femmes – 77% français – 35/54 ans à 51%

- Création de nouveaux formats : rendez-vous à, paroles de breizh, citations …

- 4 campagnes publicitaires pour soutenir Capitained'1jour, le patrimoine …
  Budget 400 €

2. COMMUNICATION & PROMOTION

Réseaux sociaux

Instagram

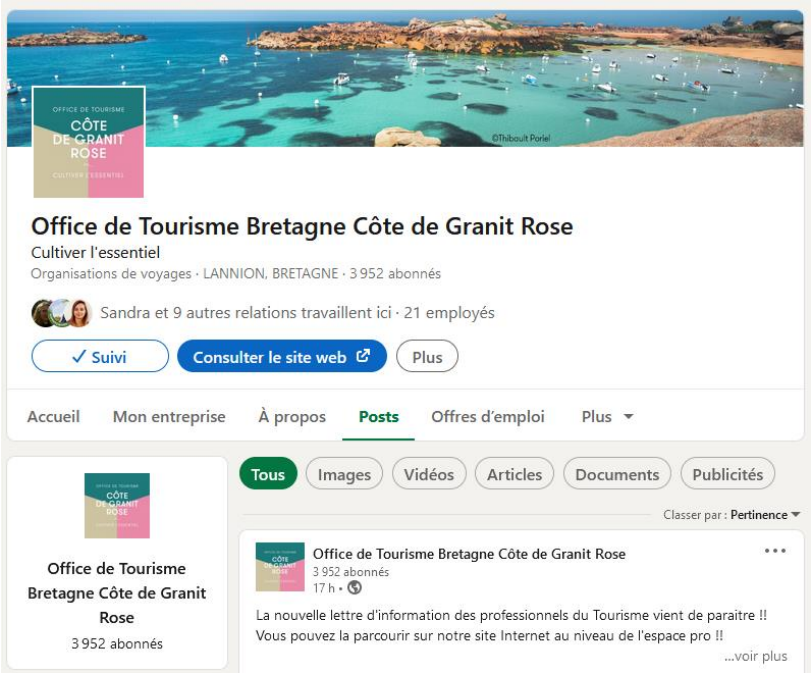
- 130 posts/ 105 stories/ 32 réels
- 9 750 abonnés (vs 7 474, +27 % vs 2021)
- Profil des fans de la page : 65% femmes – 84% français – 25-44 ans à 47 %

4 campagnes réel boosté pour 160 €

Création de nouveaux formats : cap sur, bonnes adresses, ceci cela

Linkedin

4 551 abonnés (+25% vs 2021)



3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

1. PARTENARIAT ET DOCUMENTATION

- Forum du tourisme organisé sous sa forme originelle : en présentiel, le 6 avril 2022 (sur une demi-journée) à Ploubezre : 150 visiteurs hébergeurs sur la demi-journée, 58 exposants (nautisme, patrimoine, nature, loisirs, métiers de bouche…)
- Poursuite du service de livraison des éditions OT chez nos partenaires, mai 2022
  - 69 hébergeurs professionnels livrés en Guide des Loisirs, Saveurs, Cartes touristiques et livret billetterie
  - 57 Mairies du territoire de LTC livrées en Guide des Hébergements, Loisirs, Saveurs, Cartes touristiques et livret billetterie
  - Pour les autres partenaires : éditions OT livrées en BITs sur bon de commande
- Les chiffres 2022 : 611 partenaires (+18 partenaires vs 2021)

HEBERGEMENT 279 | SAVEURS 145 | LOISIRS 187

☞ Chiffre d'Affaires Partenariats 2022 : 127 000€ T.T.C

3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

2. LABELLISATION, CLASSEMENT ET DEMANDES DE SUBVENTION

- L'Office de tourisme accompagne les professionnels de la Destination dans leur démarche de **qualification et de labellisation.**
  - 14 accompagnements de porteurs de projets
  - 8 accueils vélo
  - 7 étapes rando bretagne
  - 2 tourisme & handicap + 3 évaluations en Finistère
- **Le guide des lieux accessibles à tous** qui répertorie :
  - les établissements marqués tourisme & handicap
  - ou déclarés accessibles (loi du 11 février 2005)
- Diagnostic **« tourisme & handicap »** des bureaux permanents de l'Office de Tourisme
  - installation de boucles magnétiques
  - formation FALC en vue d'informer le public en situation de handicap mental
  - objectif labellisation de l'Office de tourisme en 2023
- **Financement :**
  - appel à projet « hébergement légers à destination des itinérants » pour l'accueil à la nuitée des randonneurs itinérants. 3 accompagnements dans le cadre de la Destination Touristique Régionale
  - dossiers de financement de l'ingénierie du plan d'actions Destination Régionale

3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

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 : 6 projets de réhabilitation en cours - 7 200 000 €.

- **Filière Nautisme du territoire CGR :**
  - ✓ Montage, promotion et vente des produits « Capitaine d'1 jour » CA TTC 9 094 €
  - ✓ 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 11 700 €
  - ✓ Edition, promotion et suivi de la « Route des loisirs » 100 000 ex + de 20 000 entrées/an.

3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

4. PARTENARIATS PATRIMOINE ET JARDINS

Création de visites guidées

- **Individuels** : Lannion architecture et artisans
- **Excursion ½ journée** : La côte d'ajoncs en VAE
- **Autocaristes** : Le Yaudet

Logistique Visites Guidées

- Le guide « Ici c'est l'évasion »
- 2136 visiteurs individuels
- CA individuels : 18 500 € + 50 %vs 2021
  - CA 57 % partenaires = 10560 €
- CA groupes = 14 061 €

Soit 32 561 € TTC

2ème Ed. Semaine du Tourisme Economique et des savoir faire

- 384 entreprises (+ 60% vs 2021) / 7769 participants
- 88% réservation en ligne
- 585 visiteurs (+46 %) / 21 entreprises et 228 créneaux en Côte de Granit Rose

Valorisation de la filière jardins

- Brochure « les parcs & jardins iodés »
- Valorisation filière sur **nos guides anglais, allemand**

3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

5. RANDONNEE, STRUCTURATION DE L'OFFRE

Valorisation de l'offre

- Mise à jour (réédition) des cartes de randonnée

Web :

- ✓ Création de 10 nouvelles fiches balades et rando
- ✓ Création de fiches boucles itinérantes
- ✓ Feuillets roadbook

Actions de réseau

- Feuille de route Région « itinérance douce »
  - ✓ Copil itinérance douce pédestre
  - ✓ VVV bretonnes (ateliers, positionnement)
- Cotech rando 22 (PDIPR, boucles VTT)
- Rencontres Vélomaritime
- Suivi des itinéraires Mon Tro breizh® et GR®34, transmission des listes d'hébergements partenaires proches des itinéraires

CA Boutik éditions rando OT

16 670€

Structuration des services

- Démarchage d'hébergeurs aux abords des grands itinéraires pour densification du maillage et labellisation
- Conception de 5 séjours randonnée et création de carnets de voyage

Destination touristique régionale

Projet Destination Trail

- Ajustement des circuits et de leurs plans de balisage
- Coordination communes et associations pour balisage et pose des panneaux
- Participation au balisage de certains parcours
- Alimentation de la plateforme et de l'application

Appel à projet hébergements légers

- Campagne de phoning pour sensibilisation et présentation du dispositif

Support de Promotion

- Brochure On en a sous le pied
- Participation au salon du randonneur
- Contenus presse :
  - ✓ 2 achats d'espace pub (Bretagne mag)
  - ✓ Promotion de circuit dans le HS rando
  - ✓ Réalisation de podcast sur Océane FM

3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

6. RIVIERE : PECHE & LEGUER EN FETE

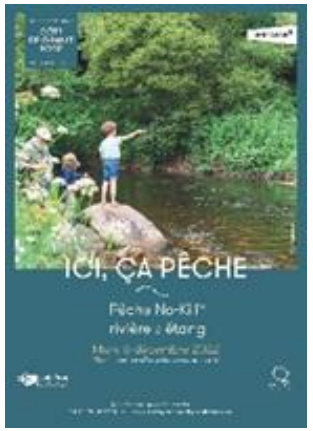
Partenariat

- ✓ 8 partenaires : associations, guides de pêche et hébergements labellisés pêche
- ✓ Labellisation d'un nouvel hébergement
- ✓ Programme d'animations 26 dates co-construit
- ✓ vente des cartes et animations CA 6277 €

Communication - Promotion

- ✓ Présence au salon de Carhaix
- ✓ Actualisation de la carte Pêchez sur le Léguer et du flyer animation
- ✓ Achat encarts pub dans 8'6 et pêche mouche
- ✓ Création des fiches parcours pour le site web

- ✓ Co- programmation & intégration de l'information aux supports de l'OTC et de LTC (GL, les espaces naturels s'animent, calendriers des animations, Le T magazine…)
- ✓ Diffusion des supports de communication : forum du tourisme, BIT, mairies du BV et livraison chez les hébergeurs professionnels de l'OTC



Balades Patrimoine	11 dates	575
Découvertes	14 dates (2 annulations)	288
Exposition Intérieure (rando artistes int)	16 lieux	1 678
Exposition Extérieure (+rando artistes ext)	9 lieux (2 lieux non exposés)	Non mesurable Mais lieux de forte affluence 2 870 (estimation rando des artistes)
TOTAL	50 rdv	5 411

3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

7. SERVICE GROUPES

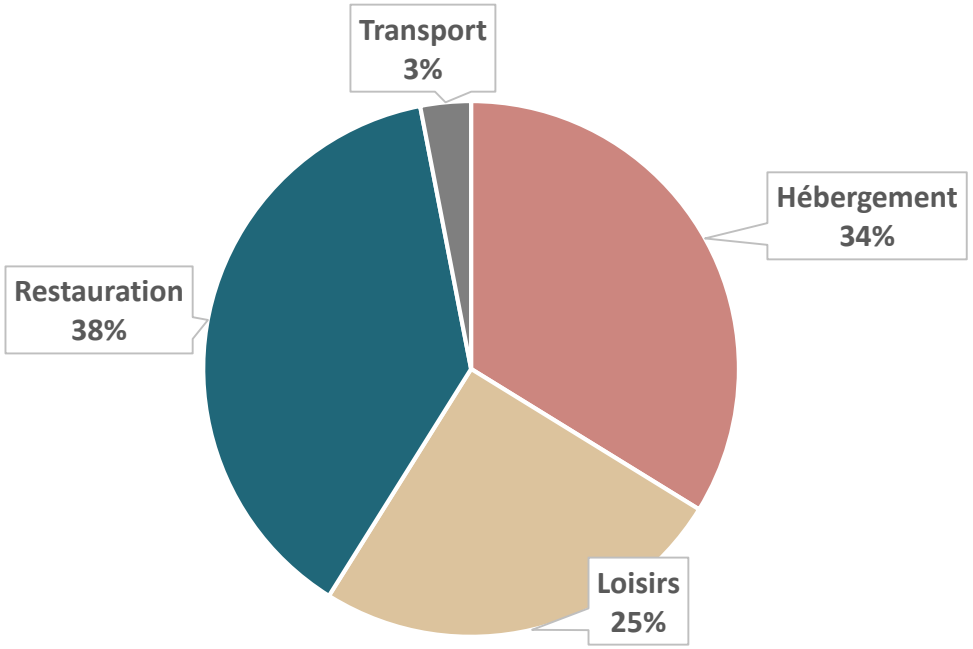
Quelques Chiffres

- C.A TTC sur opérations 2022 64 k€
- Nombre de personnes accueillies 1456
- Retombées économiques partenaires 45 k€

Diffusion institutionnelle

- Avec CAD 22 – brochure visites + brochure séjours groupes + site web + Expériences + workshop
- Avec le CRT – Salon B To B Européen

Retombées économiques partenaires



3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

8. 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

60 431 € en 2022 //

55 122€ TTC

en 2021

SOIT + 10 % VS 2021

Locations Vélos aux partenaires

29 260 € en 2022 //

20 980 € TTC en 2021

84 VAE chez 23 partenaires OT + 40 % vs 2021

3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

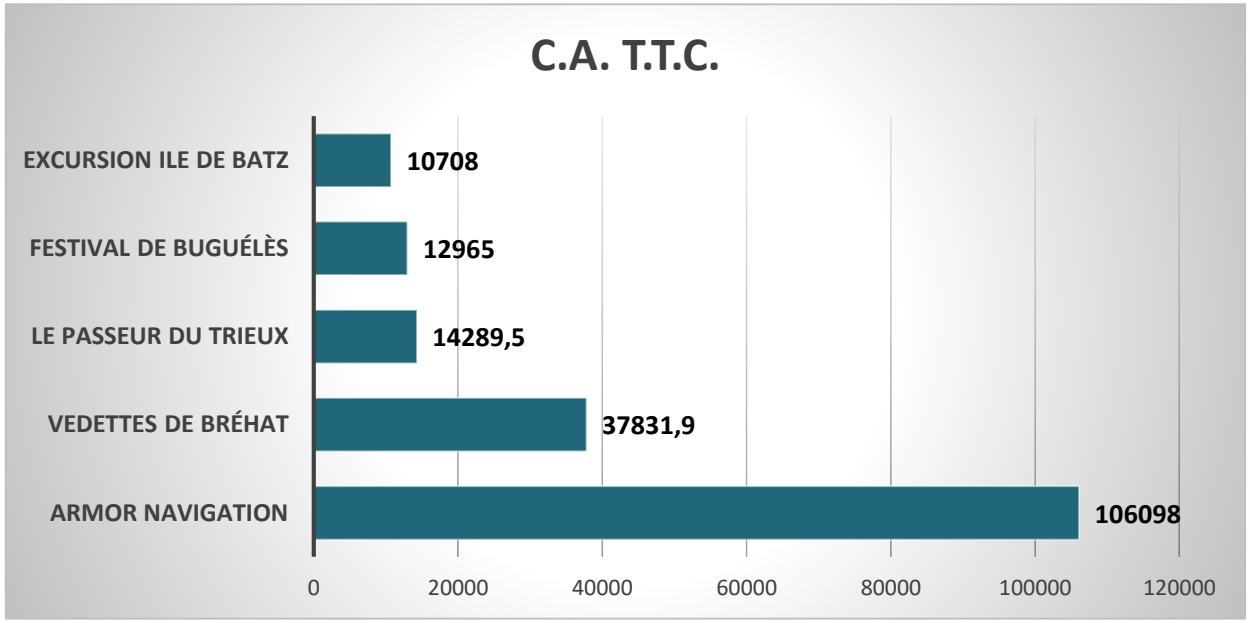
9. VENTES POUR LE COMPTE DE NOS PARTENAIRES

L'Office de Tourisme est un point de vente de billetterie pour de nombreux **prestataires de loisirs et d'organisateurs de spectacles ou événements.** Les ventes 2022 s'élèvent à 232 314 € TTC auxquelles s'ajoutent les ventes de titres de transport pour LTC 52 510 € TTC.

29 partenaires
Billetterie
commissionnement
> 22 000 € TTC

2019 = 119 213 € TTC
2020 = 82 995 € TTC
2021 = 128 415 € TTC
2022 = 232 314 € TTC

+ ventes TILT 2022 = 52 510 €
Vs 2021 = 43 988 €



* dont 10 560 € Visites Guidées partenaires

3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

10. VENTE DES PRODUITS DE L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de Tourisme génère un chiffre d'affaires de 82 618 € TTC* grâce aux ventes de ses produits Boutik (+ 20 % vs 2021).

- un approvisionnement exclusivement français, breton et surtout local
- 29 nouveaux produits ont intégré la Boutik en 2022
- 41 fournisseurs dont 9 en 2022 : Coop Breizh, Tissage de l'ouest, La Bretagne dans la peau, Macajeux, Ti Ar Vro, Mairie de Plestin, Cidrerie Pen Prad, Caramel 22, la Fabrique du potager

Toutes nos ventes

Vente de billetterie……232 314 €
Ventes Boutik……82 618 €
Service Groupes…… 64 176 €
Partenariats……127 000 €
Locations VAE (indiv) ……60 431 €
TILT ……52 510 €

=

619 049 € TTC soit + 28 % vs 2021

Top 5 des catégories boutik hors visites guidées

1 – Cartes et livrets randonnée 16 670 €
2 – Alcools et jus 11 573 €
3 – Cartes et topoguides autres 9 717 €
4 – Créations papèterie siglées Côte de Granit Rose 6 923 €
5 – Terroir 6 399 €

Marge BTK 28 665 €

* Dont 7 940 € visites guidées Office de Tourisme

4. QUALITÉ

La démarche qualité en 2022 en quelques chiffres :

- 7 groupes qualité
- 1 formation de 2 jours (28 et 29 novembre 2022 avec OTB : Gestion positive des réclamations)
- Participation au café-qualité le jeudi 13 octobre 2022 - OTB
- Travaux : mise en place de la GED (gestion électronique des documents) / ouverture du Centre de contact / tableaux de gestion des stocks OTC / mise en place de la nouvelle procédure des disponibilités des hébergements / rencontre avec le service transports LTC

	2022	2021	2020
Remarques (orales, écrites, félicitations)	438	665	561
Google avis	49	77	119
Avis Tripadvisor	6	22	22
Remontées d'événements	30	39	31
Réclamations	12	8	11
Total des indicateurs qualité traités	535	811	762

OFFICE DE TOURISME CLASSÉ

Offices de Tourisme de France

QUALITÉ TOURISME

5. TAXE DE SÉJOUR 2022 – LTC

	2018	2019	2020	2021	2022
Taxe déclarée	615 474 €	990 000 €	825 472 €	1 157 912 €	1 469 930 €
Évolution		+60% n-1	-16,61% n-1	+40% n-1 +13,47% n-2	+26,9% n-1

5. TAXE DE SÉJOUR

Répartition de la taxe de séjour par type d'hébergement et par classement

Commune	Nb Ets	Taxe déclarée	Nb nuitées	Nb nuitées taux plein	Nb Exonérations
Auberges collectives	8	4 967	10 061	9 030	1 031
Chambres d'Hôtes	160	17 030	32 485	30 979	1 506
Emplacements Aires Camping-cars et Parcs de Stationnement Touristiques					
Hôtels de Tourisme	24	140 275	140 417	130 971	9 446
Meublés de Tourisme	2 205	1 034 129	405 512	360 292	45 220
Ports de Plaisance	4	2 205	11 024	11 024	
Résidences de Tourisme	6	60 452	51 836	51 574	262
Terrains de Camping, caravanage ou autre terrain d'Hébergement de plein air	62	175 596	512 527	480 320	32 207
Villages de Vacances	5	24 812	25 335	13 028	12 307
TOTAL	**2 474**	**1 459 465**	**1 189 197**	**1 087 218**	**101 979**

Classement	Nb Ets	Taxe déclarée
1 étoile	64	7 484
2 étoiles	275	61 320
3 étoiles	658	316 741
4 étoiles	98	78 681
5 étoiles	1	175
Non Classé	1 167	922 315
Palace		
Tarif unique	160	17 030
TOTAL	**2 423**	**1 403 745**

6. MOYENS FINANCIERS ET TABLEAU DES EFFECTIFS

POSTES	NB SALARIES	ETP ANNUEL	Nature des contrats
Directrice	1	1	CDD droit public
Responsables de service	4	4	CDI droit privé
Responsables d'agence	3	3	CDI droit privé
Référent qualité	0,5	0,50	CDI droit privé
Agent commercial	1	1	Droit public mis à disposition de l'EPIC
Chargés de mission	9	9	dont 1 droit public mis à disposition de l'EPIC
Conseillers en séjour	12,10	10,48	CDI droit privé et 1 droit public
Saisonniers	25	7,53	Contrats saisonniers de droit privé
Alternants	3	0,84	Contrats alternants droit privé
TOTAL	**58,6**	**37,47**	

ETP	
2021	36,09
2022	37,47

7. FORMATIONS DU PERSONNEL

Formations 2022

92 formations demandées par le personnel
=
49 formations acceptées

4 291 € de prise en charge AFDAS

5 173,75 € en dépense sur le budget EPIC

9 464,75 € de coût global

30 salariés/agents formés

83 formations réalisées (14 formations en cours entre 2022/2023)

66 formations demandées par l'employeur

COMITE DE DIRECTION

Présidente
Bénédicte BOIRON

ASSISTANTE ADMINISTRATIVE
Marie RIOU

Directrice Générale
Laurence HEBERT

RÉFÉRENTE DÉMARCHE QUALITÉ
Gwenaëlle DELCROIX

RESPONSABLE SERVICE ACCUEIL ET INFORMATION
Elisabeth LE CALVEZ

Responsable Agence 1
Cécile LE BRUN

- **Conseillère séjour** *Audrey MARTIN*
- **Conseillère en séjour** *Gaëlle LEROI*
- **Conseiller en séjour** *Yann JOSSELIN*
- **Conseillère séjour** *Ella Fournier*
- **Conseillère séjour** *Marine LE ROLLAND*
- **Conseillère en séjour** *Isabelle JEZEQUEL*
- **Conseiller séjour** *Rolf LUNING / Elisa GEFFROY-LUTIC*
- **Conseillère séjour** *Marie France IRIEN*

Responsable Agence 2
Ronan LE MANAC'H

- **Conseillère séjour** *Emilie HAMEL*
- **Conseillère séjour** *Audrey LE TALLEC / Mélissa BOIS*
- **Conseiller en séjour** *Nicolas HODICQ*
- **Conseillère séjour** *Gwennaïg MICHEL*
- **Conseillère séjour** *Françoise LE GUILLOUZIC*
- **Alternance Tourisme** *Egon BESCO WIDEM*
- **Conseillère séjour** *Gwenaëlle DELCROIX*
- **Conseillère séjour** *Yvanne BEOLET*

Responsable Agence 3
Gwennoline SALAUN

- **Conseillère séjour** *Karin De JAECK*
- **Conseillère séjour** *Pauline BONNARD*
- **Conseillère séjour** *Viviana VASCON*
- **Conseiller en séjour** *Antoine GROSSEMY*

RESPONSABLE SERVICE COMMUNICATION ET PROMOTION - *Carole PRUD'HOMME*

- **Chargé de projet Digital** *Yann JOSSELIN*
- **Calendrier événements** *Audrey MARTIN*
- **Chargée de projet Réseaux Sociaux** *Yvanne BEOLET*
- **Chargée de projet éditions** *Elodie SIRIEYS*
- **Alternance Tourisme et Numérique** *Nolwenn JEZEQUEL*
- **Alternance E-Commerce Marketing** *Antoine GUYON*

RESPONSABLE SERVICE COMMERCIALISATION ET PARTENARIATS - *Isabelle FOSSEY*

- **Chargée de projet Labellisation** *Isabelle JEZEQUEL*
- **Guide conférencière** *Ella FOURNIER*
- **Chargée de projet Pêche et Léguer en fête** *Gaëlle LEROI*
- **Chargé de projet Partenariats** *Maëlle KERRESPRES*
- **Chargé de projet Nautisme et Structures de Loisirs** *Nicolas HODICQ*
- **Chargée de promotion commerciale** *Angélique CARIOU SCHOCKE*
- **Chargé de projet Randonnée** *Antoine GROSSEMY*
- **Chargée de projet Commercialisation et Communication** *Elodie SIRIEYS*

Référent boutique
Référent qualité

14/06/2023