



BOURGLAS STUDIO x CÔTE DE GRANIT ROSE



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023



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 2023 :

- 1 Bureau ;
- 5 Comités de Direction ;
- 3 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 16 mai 2023 pour élire un nouveau membre titulaire et un nouveau membre suppléant au sein du collège des élus ;
- lors du Bureau Exécutif de Lannion-Trégor Communauté du 23 mai 2023 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 15 juin 2023 pour installer les nouveaux membres du collège des socio-professionnels.



COMPOSITION DU COMITÉ DE DIRECTION (au 31/12/23)

Collège 1 – Élus

22 Titulaires

ARHANT Guirec
AURIAC Cécile
BOIRON Bénédicte
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
QUEGUINER Yannick*
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
SAUVEE Julie*
THEBAULT Christophe

Collège 2 – Socio-professionnels

12 Titulaires

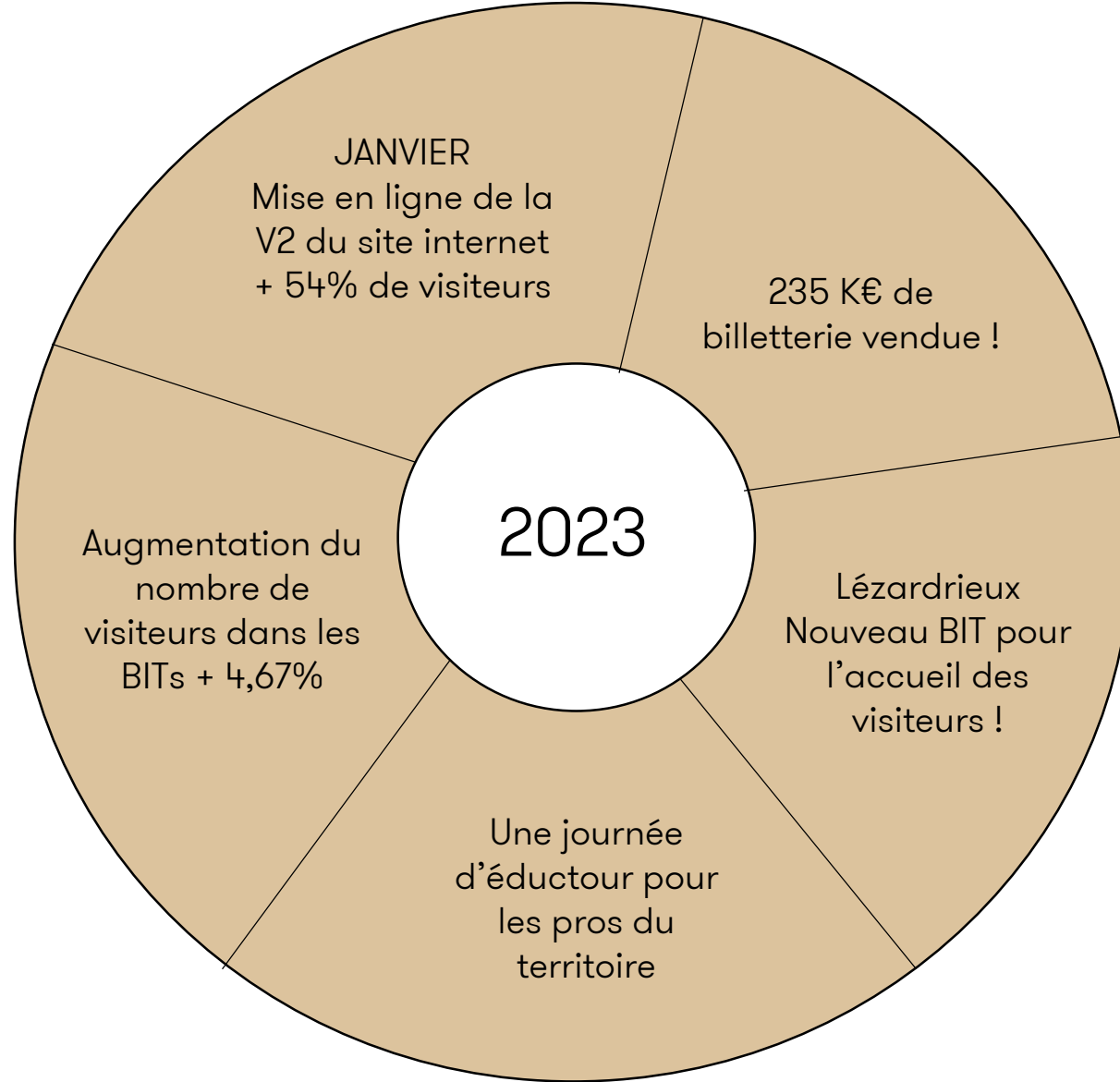
AMOURETTE Isabelle
DELATTRE Simon
DUMESNIL Thierry
ELIET Jeanne
GARNIER Chantal
GUGLIELMETTI Yvann
LE GUILLOUZER Devrig
L'HOTELLIER Bertrand
MARECHAL Guirec
NIVET Hervé
ROUSSIER Anne
TROADEC Janine

15 Suppléants

BECHARD Pascal
BEHR-SCHAEIDT Jutta
BOSCHER Florian
BOSQUET BARTH Aude*
COZANNET Christian
FOURDAN Ronan
GAPILLOU David
LE BRIGANT Yvon
LE NY Antoine
LUCÉ François
MEURILLON Dominique*
MONFORT Jean-Yves
MUHLMANN Olaf
SIMON Christelle
TRACANA Anita

* Nouveaux membres

FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE



PRÉSENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME



Statut
juridique
sous forme
d'EPIC



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

210.863 visiteurs

6 BIT
permanents et
7 BIT
saisonniers

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*

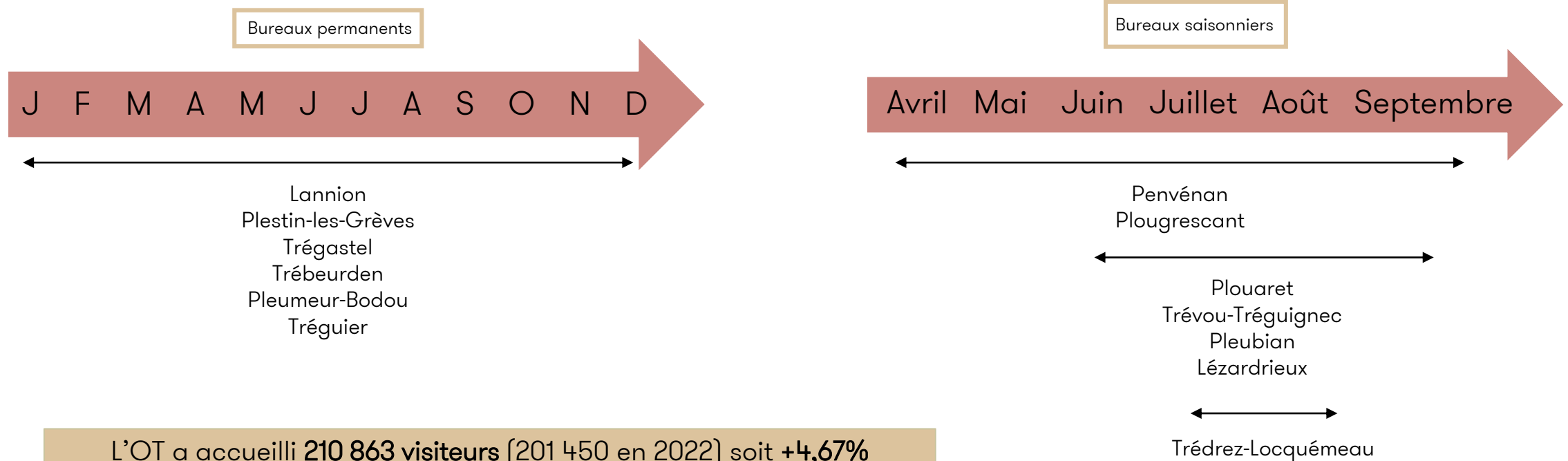
6 BIT PERMANENTS
7 BIT SAISONNIERS

* Bureaux saisonniers



1. ACCUEIL & INFORMATION

Demandes d'information

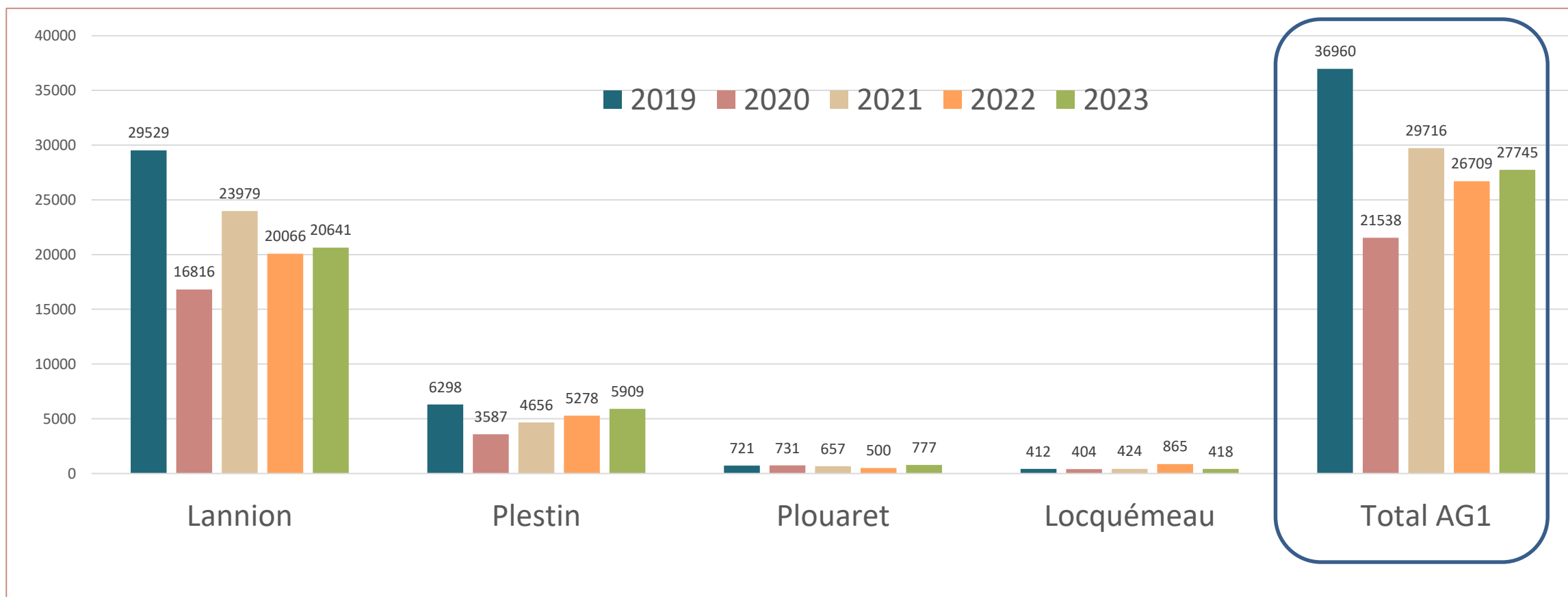


L'OT a accueilli **210 863 visiteurs** (201 450 en 2022) soit **+4,67%**
et renseigné **72 705 personnes au guichet** (71 060 en 2022) soit **+2,32%**

12 032 par téléphone (10 936 en 2022) soit **+10,02%**

1. ACCUEIL & INFORMATION

FRÉQUENTATION TOURISTIQUE : Nombre de demandes Guichet Agence 1

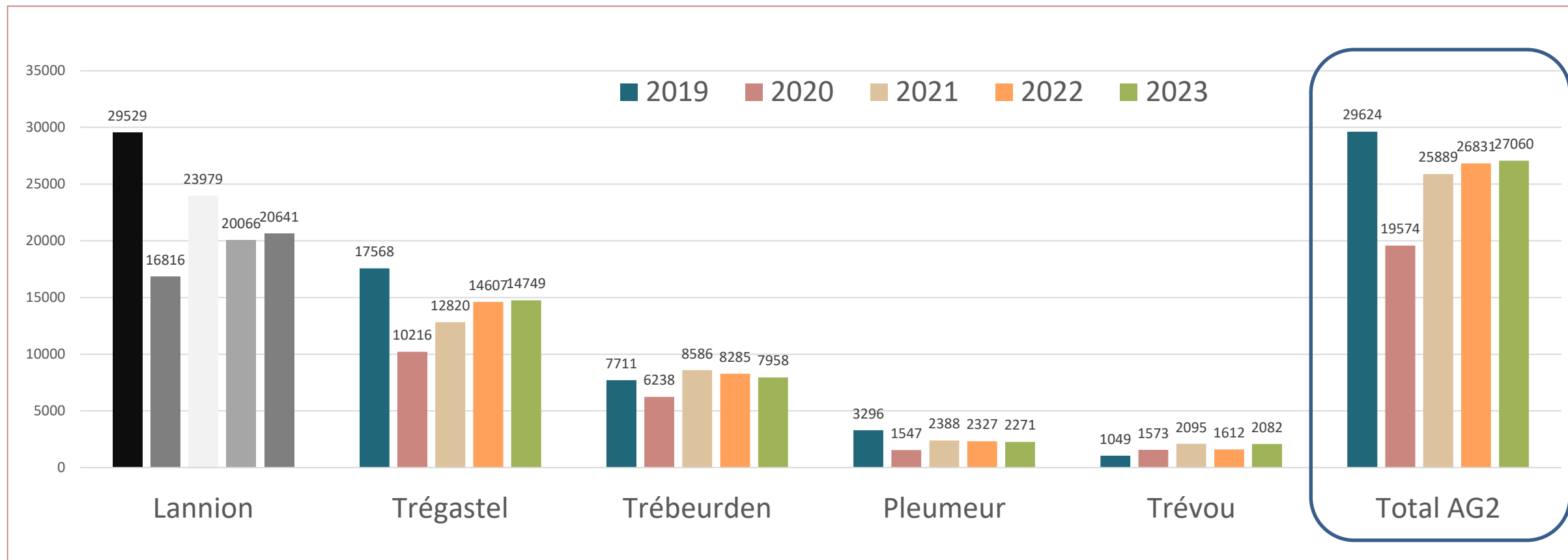


ÉVOLUTION DE LA DEMANDE AU GUICHET PAR BIT N-1

| Lannion | Plestin | Plouaret | Locquémeau | Total AG1 |
|---------|---------|----------|------------|-----------|
| +2,87% | +11,96% | +55,40% | -51,68% | +3,88% |

1. ACCUEIL & INFORMATION

FRÉQUENTATION TOURISTIQUE : Nombre de demandes Guichet Agence 2

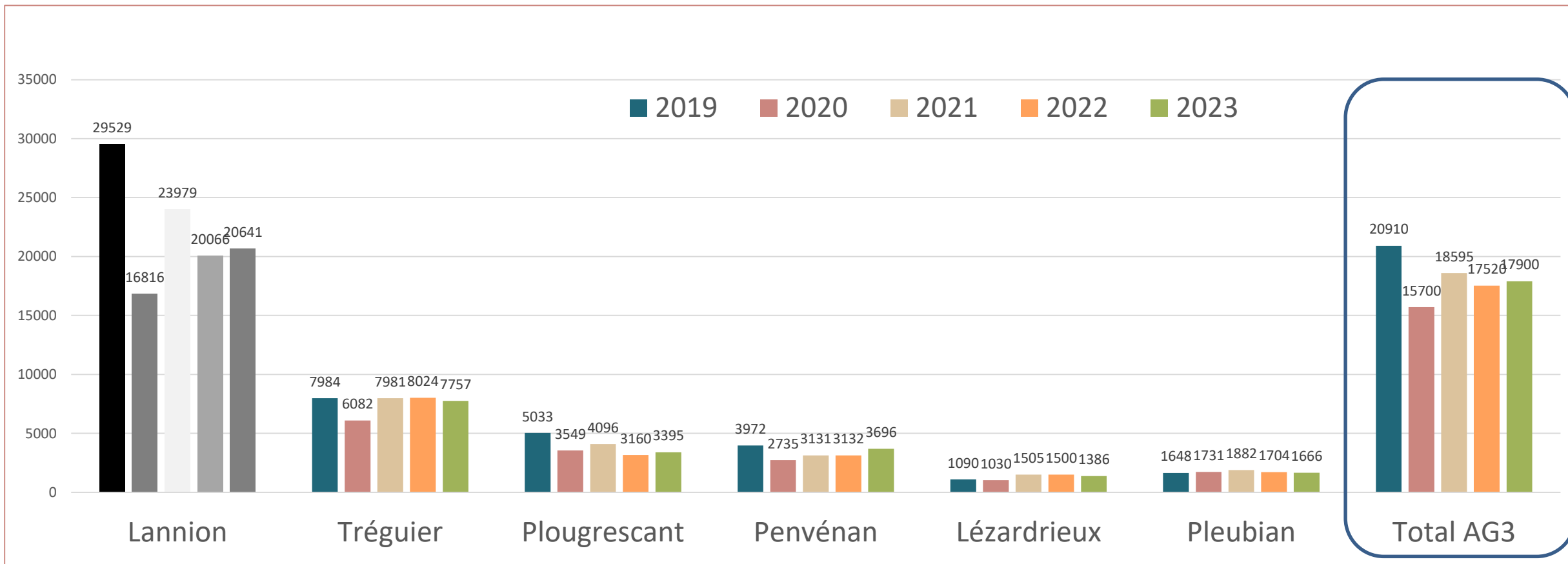


ÉVOLUTION DE LA DEMANDE AU GUICHET PAR BIT N-1

| Trégastel | Trébeurden | Pleumeur | Trévou | Total AG2 |
|-----------|------------|----------|---------|-----------|
| +0,97% | -3,95% | -2,41% | +29,16% | +0,85% |

1. ACCUEIL & INFORMATION

FRÉQUENTATION TOURISTIQUE : Nombre de demandes Guichet Agence 3



ÉVOLUTION DE LA DEMANDE AU GUICHET PAR BIT N-1

| Tréguier | Plougrescant | Penvénan | Lézardrieux | Pleubian | Total AG3 |
|----------|--------------|----------|-------------|----------|-----------|
| -3,33% | +7,44% | +18,01% | -7,60% | -2,23% | +2,17% |

1. ACCUEIL & INFORMATION

Centre de Contact

Le Centre de Contact est devenu le 7^{ème} BIT permanent de l'OT. Installé dans le bâtiment U5 et opérable en déporté dans un BIT, il gère les demandes à distance des visiteurs par téléphone / mails / formulaires contact web.

Les demandes par téléphone ont progressé de **10,02 %** en 2023 et dépassent à présent les 12.000 appels. Fin 2023, toutes les lignes des BIT ont migré vers la solution Xivo.

Les demandes par le formulaire de contact sur le site internet et par mail ont augmenté de **17%** (2.255 demandes).

Le mode de réponse par Roadbook est plébiscité par les conseillers en séjour qui personnalisent la réponse à chaque demande.

Un bémol : l'envoi de courriers est toujours très important : 1.473 envois.

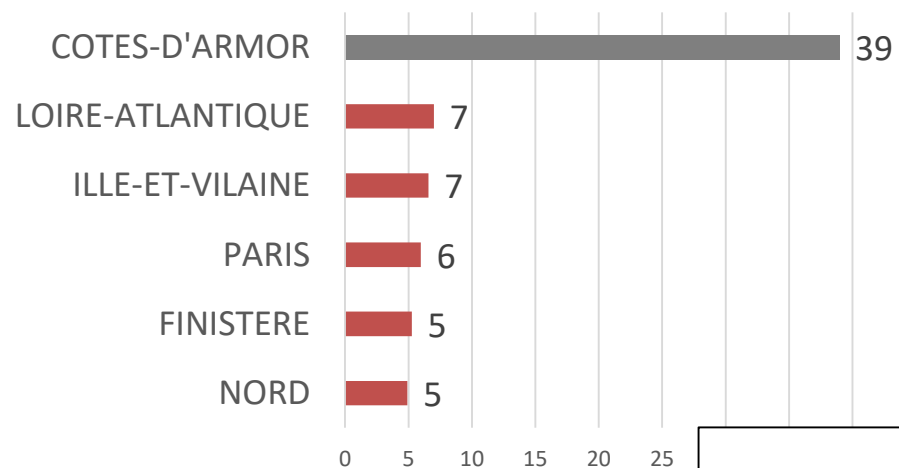
Le Centre de Contact gère également les expéditions des commandes en ligne de la Boutik. La gamme des produits « Rando » tient la première place des ventes.



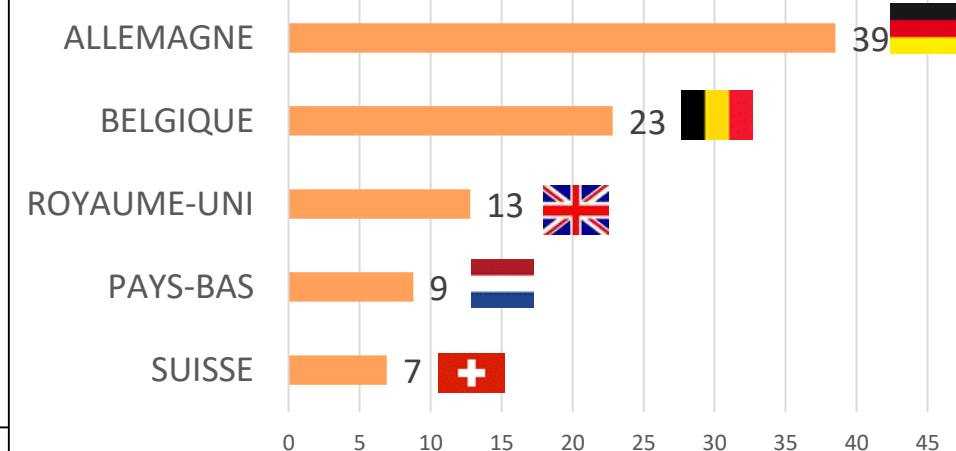
1. ACCUEIL & INFORMATION

Provenance des demandes d'information

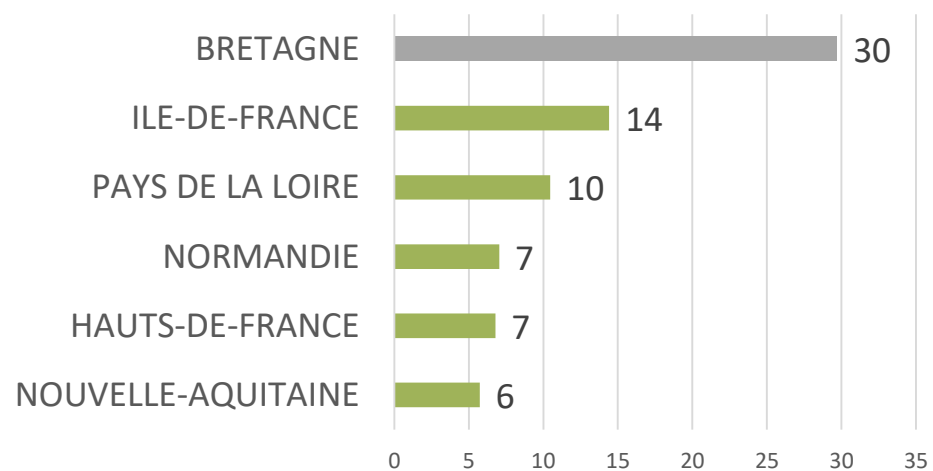
Top 5 des départements hors Côtes d'Armor (%)



Top 5 des pays (%)

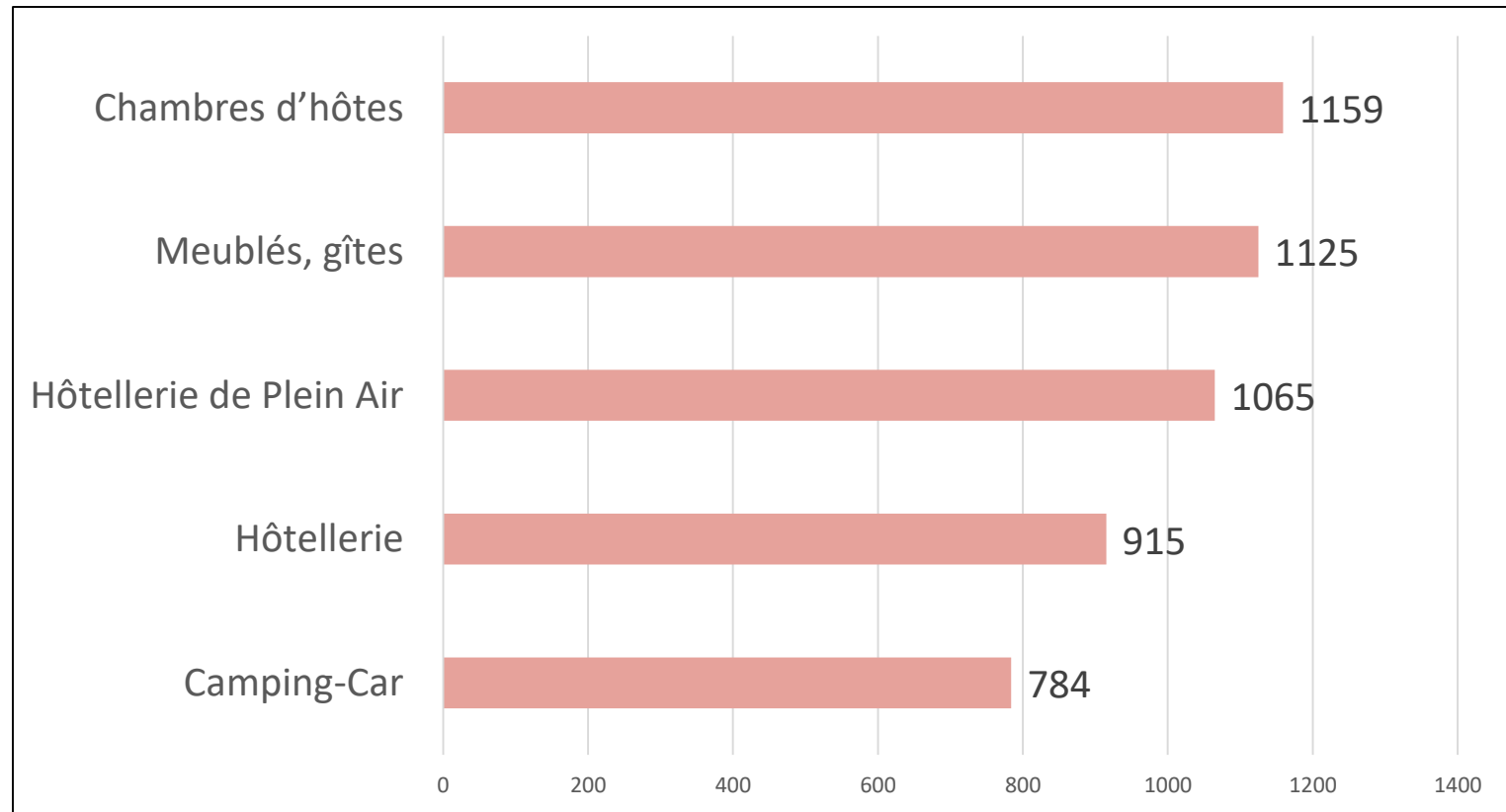


Top 5 des régions hors Bretagne (%)



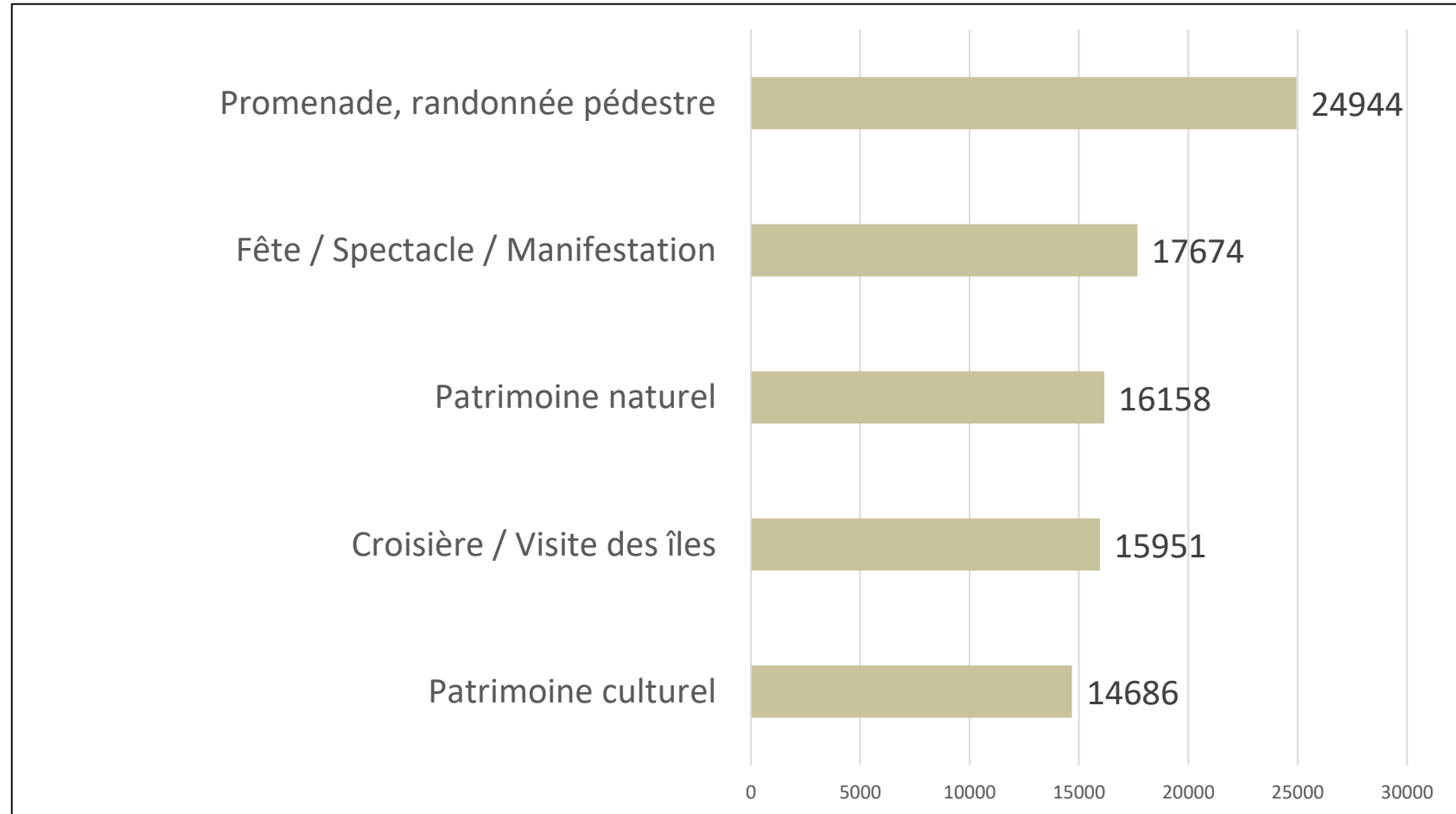
1. ACCUEIL & INFORMATION

Top 5 des demandes d'hébergements



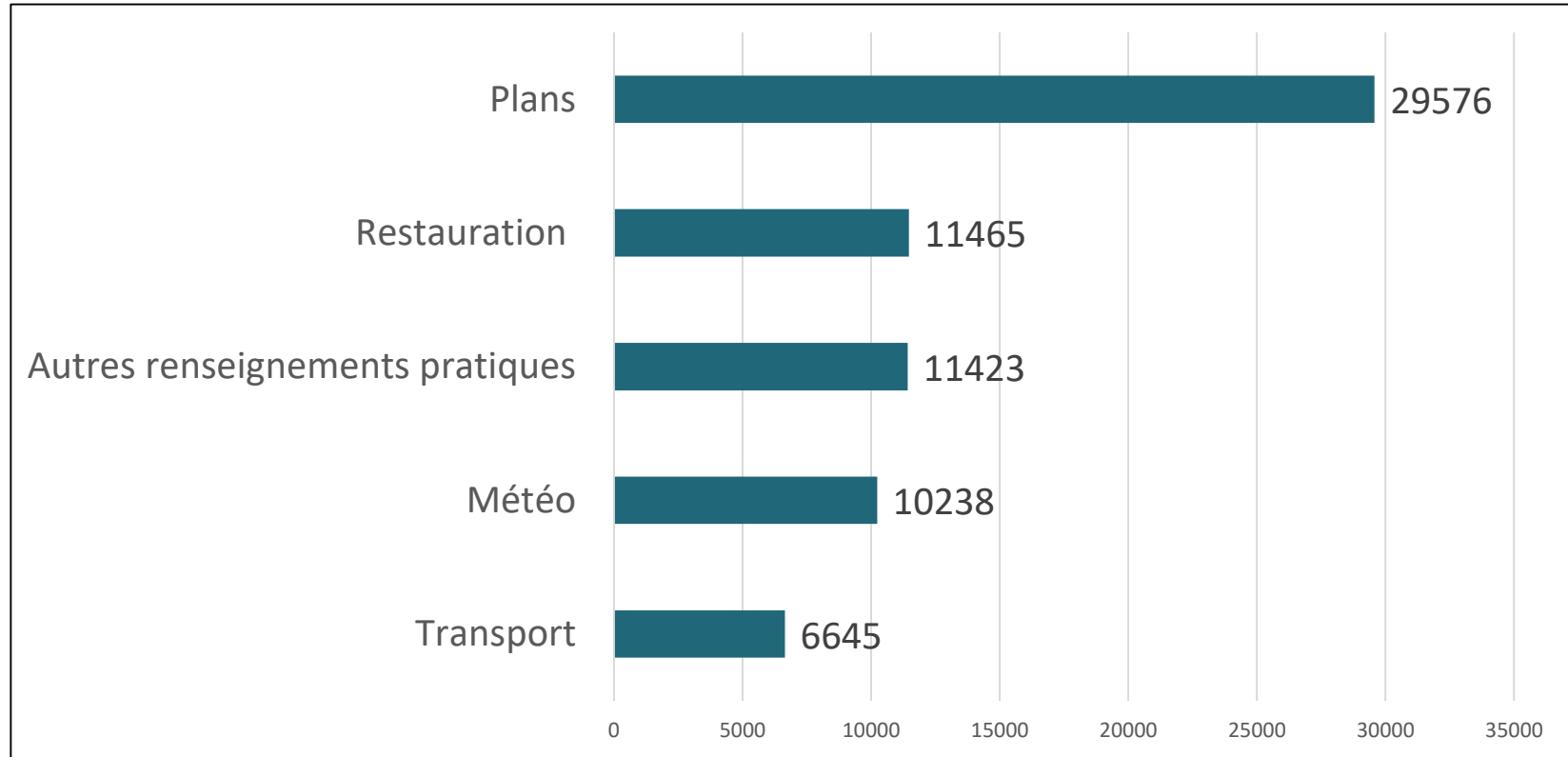
1. ACCUEIL & INFORMATION

Top 5 des demandes d'information « Loisirs »



1. ACCUEIL & INFORMATION

Top 5 des demandes « Informations pratiques »



1. ACCUEIL & INFORMATION

Roadbook

- 7 695 roadbooks envoyés en 2023 : 4 088 via Emails + 3 607 via SMS
- Mode de contact : Guichet : 73 % - Téléphone 20 % - Mail Web : 7 %
- Le Centre de Contact est devenu le 3^{ème} point de diffusion du Roadbook après les BIT de Trégastel et Trébeurden



- Création de 26 nouveaux feuillets dont ceux du service réceptif
- Mise à jour des feuillets existants
- Traduction des feuillets en anglais et en allemand (DEEPL)
- Création d'espaces de recommandation :
 - Les randonnées
 - Espaces des lieux accessibles à tous
 - Pêche à la mouche
- Période de test Roadbook pro avec 3 partenaires + accompagnement

Test Roadbook pro, retours d'utilisateurs :

Dominique Meurillon,
Hôtel Kastell Dinec'h :

Les + :

- Facilité d'utilisation
- Personnalisation
- Retours positifs de sa clientèle

Les - :

- Il aurait aimé avoir accès plus tôt à son interface

Bertrand L'Hotellier,
Village de chalets Stereden :

Les + :

- Envoi personnalisé
- Envoi par SMS très pratique
- Les - :
 - Trouver du temps à l'accueil
 - Il faut être près de son ordinateur pour créer un Roadbook



Navette Lannion Cœur de Ville
Visite ludique de Lannion via
Brélévenez
Déjeuner sur les quais du Léguer
La Chapelle de Kerfons
Chapeau l'escargot



Ecole de Voile de Trébeurden
Centre Activité Plongée au Pôle
Phoenix
Crêperie du Village Gaulois
Parc du Radôme les 3 sites : Cité
+ Planétarium + Village Gaulois



La Roche-Derrien parcours interactif
La Distillerie Ar Roc'h
Restaurant l'Evènement à Langoat
Moulin de Bili Gwen
Randonnée Les chemins de l'Eau
Base de canoë kayak de la Roche

NOUVEAU 2023 : Éductour à destination des partenaires de l'OT

- Présentation des services de l'OT
- Visite guidée de Lannion
- Auberge de Crec'h Bec
- Parc du Radôme
- **19 partenaires**



1. ACCUEIL & INFORMATION

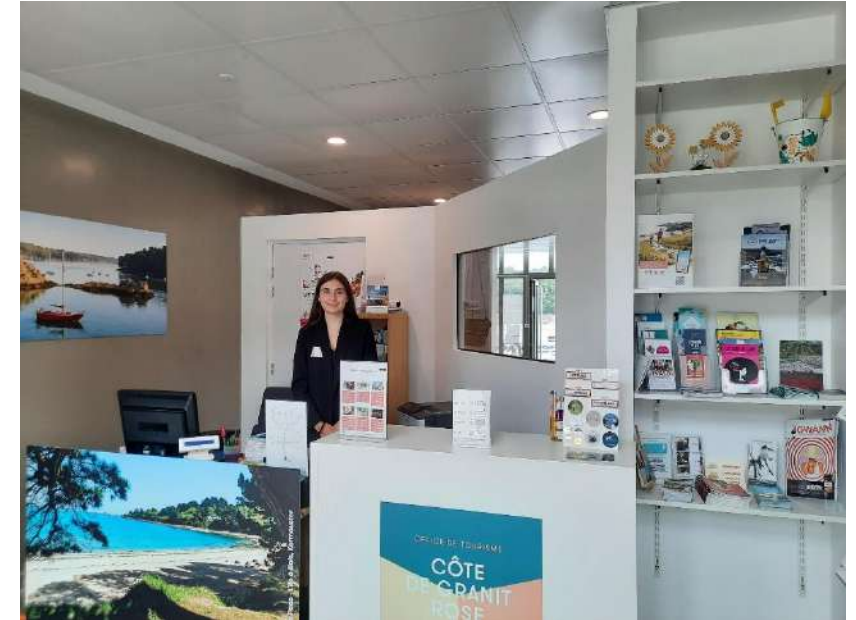
Aménagement du Bureau d'Information Touristique de Lézardrieux



Afin de permettre au Bureau du Port d'élargir son offre de services, le Bureau d'Information Touristique de Lézardrieux a été aménagé dans le hall de la maison de la Mer et dispose à présent d'un local indépendant.

Les services de l'OT :

- Accueil Information
- Billetterie de loisirs
- Boutik
- Réservation de visites guidées
- Location de Vélektro



2. COMMUNICATION & PROMOTION

Les objectifs du service

En corrélation avec la stratégie de l'Office, ils se déploient sur 3 niveaux :

- Renforcer la notoriété de la marque « Bretagne Côte de Granit Rose »
- Repenser la stratégie des éditions touristiques
- Renforcer la communication de proximité



2. COMMUNICATION & PROMOTION

Renforcer la notoriété de la marque : le site internet

Mise en ligne de la V2 : une version plus épurée, en phase avec le logo et le code couleurs, cette nouvelle version privilégie une navigation selon les envies et enrichie le contenu expérientiel. L'ergonomie est également améliorée sur mobile.

NB : bretagne-cotedegrantrose.com (1^{ère} mise en ligne le 26 mai 2020)



681 011 visiteurs
(+ 54% vs 2022)

1 852 922 pages vues
vs 1 260 271 (+52% vs 2022)

132 contenus créés ou mis à jour

SELON VOS ENVIES

2. COMMUNICATION & PROMOTION

Renforcer la notoriété : le marketing relationnel

Le Blog Essentiel Breizh (*pour rappel lancement au printemps 2022*)

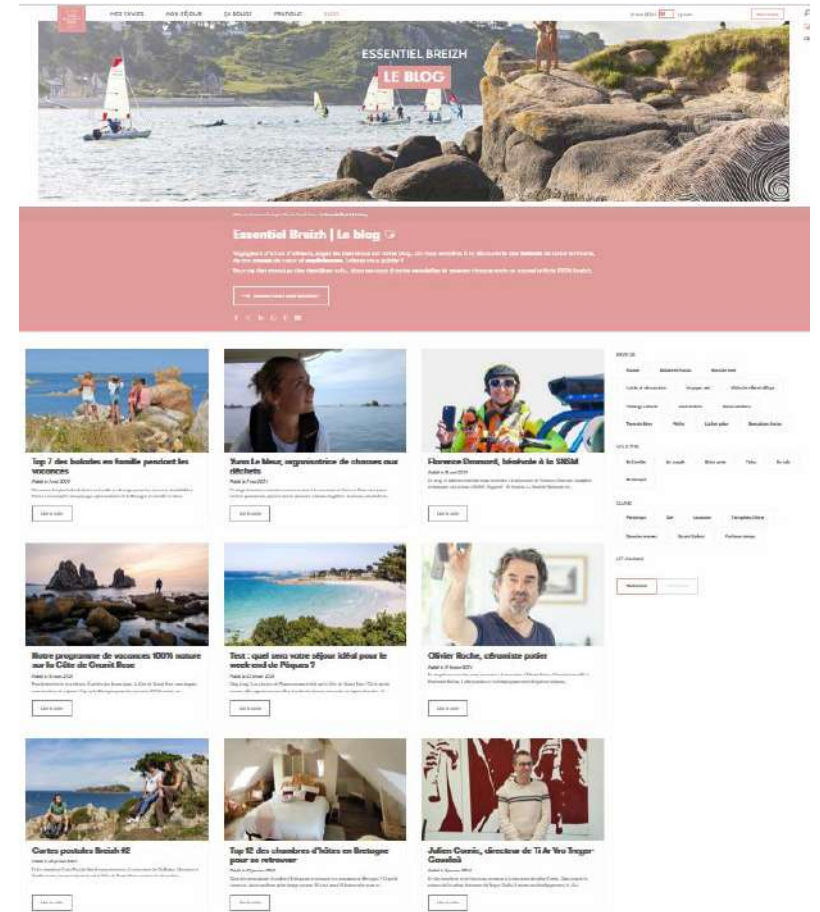
Une moyenne de 2 articles mis en ligne par mois

Le blog est au centre de la stratégie de communication multicanal : réseaux sociaux, newsletter, site internet...

L'agence Les Conteurs nous accompagne dans la production de contenu de recherche (pour optimiser le référencement)

26 475 pages de blog vues (vs 11 171 en 2022), le top 5 en 2023 :

- Les indispensables à mettre dans sa valise : 1 964 vues
- 10 idées pour profiter d'un week-end en bord de mer : 1 838 vues
- Nuit insolite notre top 6 des meilleures adresses : 1 644 vues
- Meilleures expressions bretonnes : 1 481 vues
- Que faire à Lannion nos 8 activités : 1 321 vues



2. COMMUNICATION & PROMOTION

La Newsletter *(pour rappel lancement au printemps 2022)*

Envoi à notre base de données clients une fois mois.

Objectifs :

- Fidéliser et donner envie de venir ou revenir
- Créer du lien

Accompagnement par les Conteurs, mise en place de collecte de prospectus : pop-in sur pages site internet

En moyenne 2 contenus par newsletter : un texte long et un court

Progression du nombre d'abonnés de 23 % : près de 14 000 abonnés en décembre 2023
Taux d'ouverture moyen de 28,3 % et 5,7 taux de clics

Poursuite de la GRC partagée Côtes d'Armor Tourisme

- o 4 newsletters collectives expédiées sur l'année avec 9 OT + CAD
- o 30 545 contacts pour un taux d'ouverture de 43%



GR®34 : Une randonnée en Bretagne sur les pas des douaniers

Sur la **Côte de Granit Rose**, le sentier du **GR®34** vous offre un condensé des plus beaux **trésors bretons**

Entre terre et mer, paysages sauvages et vestiges historiques, créatures légendaires et espèces endémiques, le long de cette randonnée, **la Bretagne se dévoile**.

Emportez un ciré (même s'il ne pleut presque jamais), des chaussures de randonnée ainsi qu'un bâton pour marcher ou vous protéger des korrigans et des lavandières de la nuit.

Tout est prêt ? Alors suivez-nous, nous vous emmenons sur l'un des plus beaux circuits de randonnée de Bretagne !

Découvrez les pépites sur le sentier !



Les secrets du plus ancien whisky de France

À l'occasion de la **semaine du tourisme économique et des savoir-faire**, (re)découvrez les entreprises locales qui font la richesse de la Bretagne !

Du 23 octobre au 5 novembre les artisans et producteurs locaux vous ouvrent leurs portes pour partager avec vous leurs passions !

Profitez-en pour percer **les secrets de fabrication du whisky Armorik** dans la plus ancienne distillerie de France ! Et bien sûr goûter à ce breuvage **100% breton**.

Percez les secrets du whisky Armorik !

CÔTE DE GRANIT ROSE
Quelle sera votre prochaine aventure ?



2. COMMUNICATION & PROMOTION

Renforcer la notoriété de la marque : les réseaux sociaux



Facebook

- Côte de Granit Rose Tourisme
181 publications (vs 174 en 2022)
- 14 070 fans (+18,5% vs 2022)
- Création de nouveaux formats : blague breizh, expression breizh, carte postale breizh
- 5 campagnes publicitaires pour soutenir : Capitained'1jour, les JEP, la semaine du tourisme économique & des savoir-faire, la newsletter de l'OT
- Budget 450 €



2. COMMUNICATION & PROMOTION



Instagram

- 124 posts/ 114 stories/ 50 réels
 - = 288 contenus en 2023
 - 12 493 abonnés (vs 9750, +28 % vs 2022)
-
- Création d'un nouveau format : Breizh Quizz pour augmenter les interactions
-
- 13 campagnes réels boosté
 - Budget : 390€
-
- Ce média nécessite la création de format vidéo (réel) et l'achat de rush notamment pour avoir des vues drone



2. COMMUNICATION & PROMOTION

Des nouveautés sur les réseaux sociaux

Tik Tok

- 88 publications
- Alternance de posts humoristiques et de cartes postales présentant de beaux paysages

Des vidéos vues plus de 120 000 fois sur une cible de 18 / 24 ans



Pinterest

- 126 épingles et tableaux publiés



Une audience totale de 32 881 abonnés, intégrant nos réseaux pro :
Linkedin (plus de 5 000 abonnés) et Facebook pro (200)

2. COMMUNICATION & PROMOTION

Renforcer la notoriété : les relations presse

- Collaboration avec un nouveau bureau de presse Sylvie Blin,
- Création d'un nouveau dossier de presse, rédaction de communiqués de presse et brèves
- Participation à 2 évènements presse sur Paris avec le CRT et ADN Tourisme
- Accueils presse et influenceurs

BILAN : 40 articles en presse nationale (vs 26 en 2022)

- des reportages conséquents dans Campagne Décoration (10 p.), Destination France (36p.) Bretagne Magazine (26p.) ...
- 6 reportages TV dont Télématin sur France2
- 5 accueils influenceurs dont A Toute Berzingue sur Youtube avec plus de 66 000 vues

NB : Revue de presse disponible sur demande

BUDGET PRESSE

| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------|----------|----------|----------|----------|
| 687 € | 16 569 € | 29 633 € | 28 623 € | 26 741 € |

Communiqué - Mai 2023



LE YAUDET,
BEAU ET
MYSTÉRIeux
À LA FOIS



Longéant la Côte de Granit Rose, le fameux Sen vibrier d'émotions !
Fouler ce mythique sentier créé à la Révolution abandonné avant d'être le premier de Bretagne c'est la promesse de tutoyer la mer avec esprit.
A l'écart des grands itinéraires, au départ de la v Leguer pour arriver au petit port du Yaudet. La s'entretenant sous le soleil des ajoncs, la balade

Communiqué - Octobre 2023

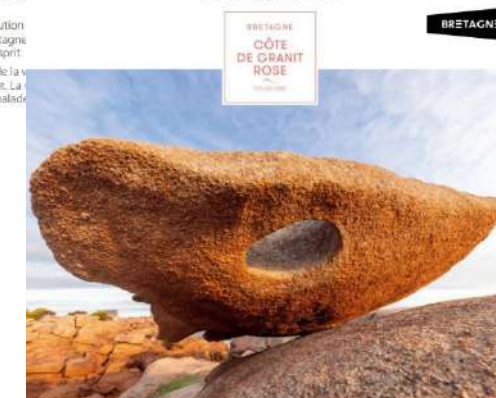
BRETAGNE



MAGISTRALE ESCAPE
D'AUTOMNE SUR
LA CÔTE DE GRANIT ROSE...

On profite de l'automne pour prendre le large sur la Côte de Granit Rose. Un voyage au cœur de nous-même, pour nous faire du bien, nous ressourcer, nous retrouver. Un voyage au gré des paysages, des coulins, des saveurs et qu'il importe la météo pourvu qu'il y ait du vent et des vagues !

Dossier de presse 2023



EXTRAVAGANTE
Côte de Granit Rose...

www.bretagne-cotedegranitrose.com

Contacts Presse : Sylvie Blin - T. 06 08 33 30 34 - sylvie@syvblin.com
Côte de Granit Rose - Carole Prud'homme - T. 06 33 29 85 66 - caroleprudhomme@tourisme-bretagne.com

2. COMMUNICATION & PROMOTION

Renforcer la notoriété : 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

En collaboration, quand cela est opportun avec l'Office de Perros-Guirec



Le Figaro, le Parisien



Voyage Family avec le CRT
1 559 lectures

Bretagne Magazine



BUDGET PUB

| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| 10 508 € | 21 284 € | 28 237 € | 20 600 € | 36 719 € |

2. COMMUNICATION & PROMOTION

Les éditions touristiques

| | | Nb d'exemplaires | Coûts maquette et impression |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 3 guides | HÉBERGEMENTS | 8 000 ex (- 2000 ex) | 15 089 € (vs 14 464 en 2022) |
| | SAVEURS + OT de Perros-Guirec | 25 000 ex | 21 222 (vs 18 300 en 2022) |
| | LOISIRS | 33 000 ex (- 8000ex) | 30 465 € (vs 31 160 en 2022) |
| 3 cartes touristique | | 85 000 ex | 17 242 € (vs 14 500 en 2022) |
| Magazine L'ESSENTIEL 2 numéros : printemps – été Dont 1 n° réalisé en collaboration avec l'Office de Perros-Guirec. | | 5 500 ex par n° (+ encartage dans le guide des hébergements) | 6406 € (vs 5760 en 2022) |

Un budget encore en hausse, malgré la diminution du tirage du guide des loisirs mais avec l'ajout du guide du Routard.

BUDGET PRINT

| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| 108 975 € | 85 610 € | 85 127 € | 96 798 € | 104 719 € |

2. COMMUNICATION & PROMOTION



Repenser la stratégie des éditions touristiques

Des commissions et réunions de travail nous ont permis de valider en fin d'année :

- La fin de l'édition papier du guide des hébergements qui deviendra numérique en 2024
- La fin des 3 cartes touristiques pour une seule et même carte touristique à l'échelle du territoire
- La création d'une nouvelle édition du Guide du Routard en collaboration avec l'Office de Tourisme de Perros-Guirec et avec les Ed° Hachette, sortie courant 2024
- La compilation d'un seul n° de L'Essentiel en 2024



2. COMMUNICATION & PROMOTION

Renforcer la communication de proximité

Campagne de publicité en local

Campagne d'affichage pour soutenir la billetterie, les service de l'Office, la semaine du tourisme économique

Encarts pub en PQR dans les suppléments estivaux et en display avec le Ouest France

Encarts pub dans les bulletins municipaux des communes de LTC



Bulletins municipaux



Suppléments estivaux : Ouest France, Télégramme, Le Trégor

Affichage réseau LTC et Lannion



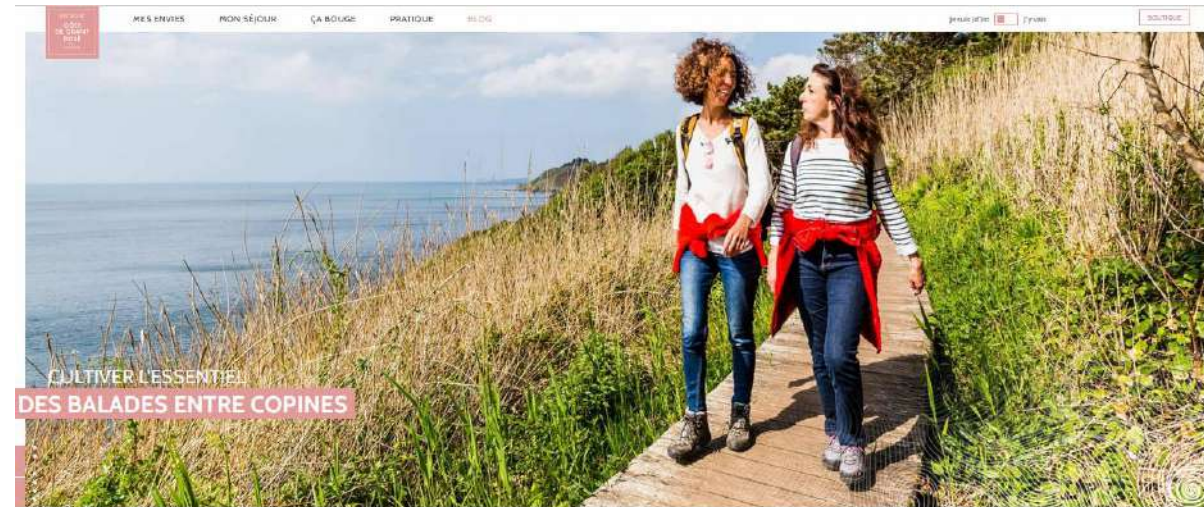
2. COMMUNICATION & PROMOTION

Renforcer la communication de proximité

Relation presse en local

Organisation de points presse régulier sur l'ensemble du territoire LTC pour :

- Annoncer l'ouverture des BIT saisonniers
- Mettre en avant les filières : rando, nautisme ...
- Promouvoir la sortie du livret Billetterie
- Communiquer les chiffres de fréquentation et bilan de saison
-



Refonte du site Internet

Mise en avant d'un bouton « je suis d'ici » dès la home page du site, la page mets en avant les services du jour, les activités du moment, la météo, les restaurants ouverts ... le site s'adresse ainsi aux futurs visiteurs en quête d'inspiration comme aux habitants à la recherche d'idées sorties et loisirs

ON FAIT QUOI AUJOURD'HUI ?



3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

Les objectifs du service

Le service Partenariat & Commercialisation répond à l'axe 3 de la stratégie de l'Office de tourisme :
ici nous mettons en place une offre d'exception.

Les 3 enjeux suivants constituent les lignes directrices :

- Fédérer les professionnels autour de nos activités
- Accompagner les acteurs touristiques dans leur évolution
- Renforcer la qualification de l'offre touristique

3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

Renforcer la présence auprès des professionnels
& engager une réflexion sur la relation partenaire

PARTENARIATS

623 partenaires (+12 partenaires vs 2022) 📍 CA 2023 : 132 811 € T.T.C (+ 4 % vs 2022)

HEBERGEMENT 294

SAVEURS 142

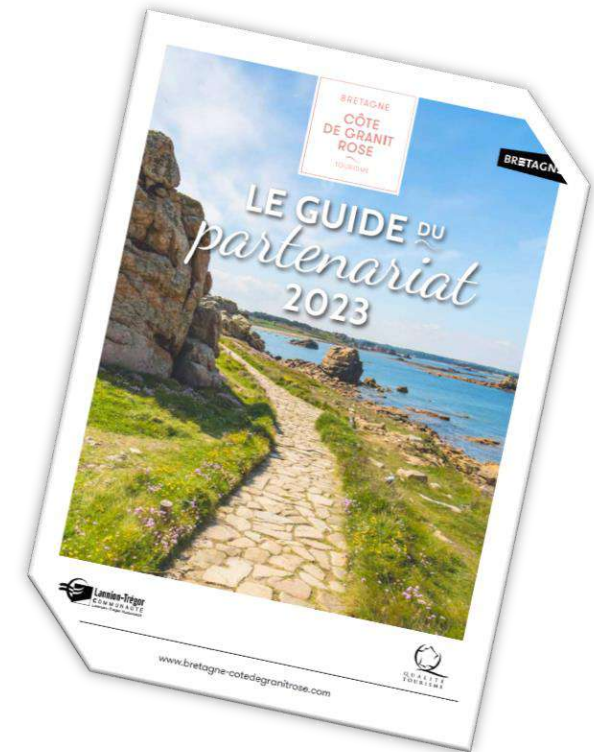
LOISIRS 187

Service de livraison des éditions OT chez nos partenaires, mai 2023

- ✓ 67 hébergeurs professionnels livrés en Guide des Loisirs, Saveurs, Cartes touristiques et livret billetterie
- ✓ 57 Mairies du territoire de LTC livrées (+ Guide des Hébergements)
- ✓ Pour les autres partenaires : livraisons sur bon de commande en BITs

Travail préparatoire sur la refonte des partenariats :

- ✓ Benchmark & questionnaire
- ✓ 1^{ère} commission de travail en novembre avec les des représentants des filières, élus et équipe



3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

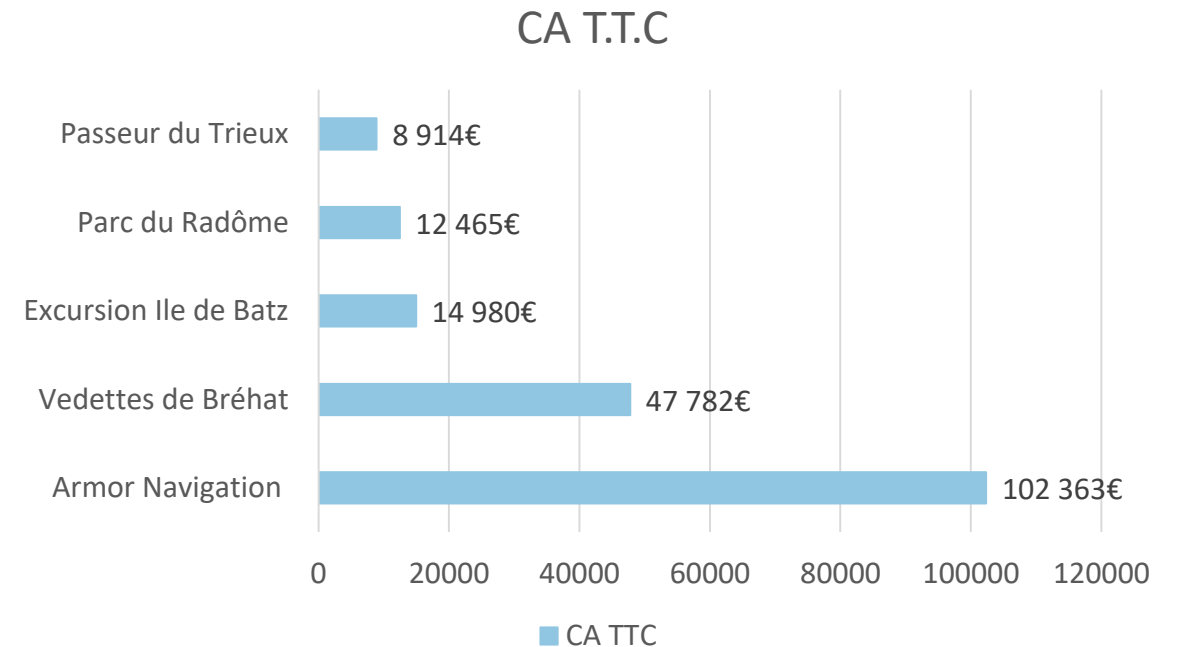
Renforcer la présence auprès des professionnels

BILLETTERIE - 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'organiseurs de spectacles ou événements. Les ventes 2023 s'élèvent à **235 112 €* TTC**.

27 partenaires
Billetterie
commissionnement
> 23 k€ TTC

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



3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

Organiser des éductours, rencontres ou RDV thématiques

Eductour sur l'eau du Leguer à destination des partenaires Mars 2023

Salon du tourisme Avril 2023

- ✓ couplé avec l'événement **Tourisme & Numérique** co-organisé avec Anticipa et l'Office de tourisme de Perros-Guirec
- ✓ 76 exposants - 150 visiteurs.

2 rencontres sur la **thématique randonnée** avec les hébergeurs

- ✓ Lannion
- ✓ La Roche Derrien

3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

Consolider la mise en réseau des professionnels

NAUTISME & PLAISANCE

Destination Touristique Côte de Granit Rose – Baie de Morlaix, l'Office de tourisme CGR est référent pour la région sur :

- ✓ Le **Schéma Directeur du Nautisme et de la plaisance** : 54 prestataires, animation du comité technique et liaison avec les consultants. Animation des ateliers, mise en œuvre du plan d'action.
- ✓ **Les Projets Nautiques** : 2 projets finalisés (Roscoff et Tredrez) 3 en cours (Trégastel, Trébeurden et Cléder) - montant global 7 500 000 €.



Filière Nautisme du territoire Côte de Granit Rose :

- ✓ Montage, promotion et vente des produits « Capitaine d'1 jour » CA TTC 5 270 €
- ✓ Promotion des escales à travers le « Guide du port » pour les plaisanciers de Roscoff à Granville.



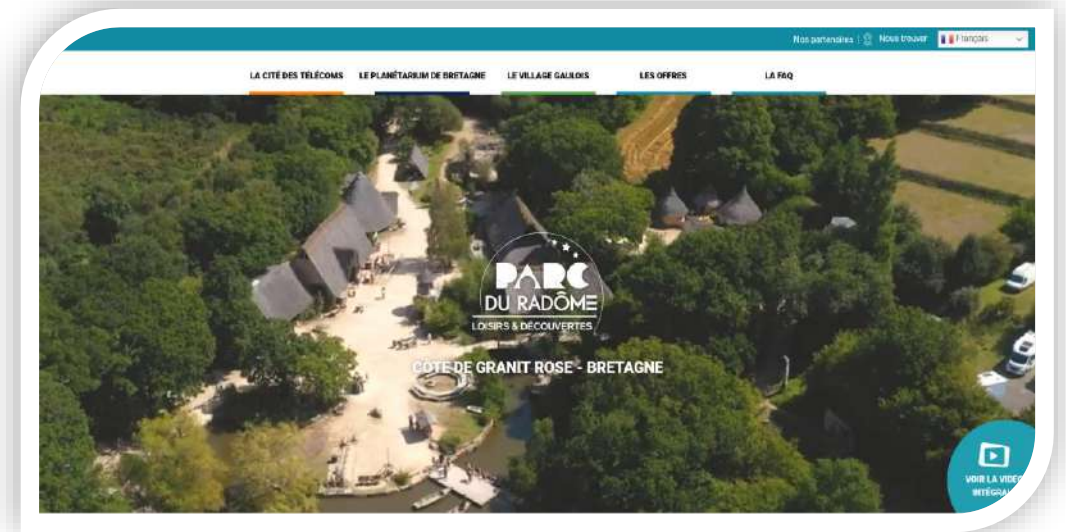
3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

Consolider la mise en réseau des professionnels

ÉQUIPEMENTS DE LOISIRS

Parc du Radôme :

- ✓ Interface du plan de communication de la marque ombrelle Parc du Radôme
- ✓ **Nouveau site internet 2023 : + 20% de connexions**
- ✓ Portage, promotion et commercialisation du Pass « Parc du Radôme », **CA 19 500 €**



Route des Loisirs :

- ✓ Edition, promotion et suivi de la « **Route des loisirs** »
100 000 ex + de 20 000 entrées/an.
- ✓ **Réflexion et réalisation d'un nouveau dispositif sur mobile : www.laroutedesloisirs.com**



3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

Poursuivre la structuration et la valorisation de l'offre

RANDONNÉE

Structuration des services



- Démarchage d'hébergeurs aux abords des grands itinéraires pour densification du maillage et labellisation
- Rencontre de 15 partenaires rando

Actions de réseau

- Feuille de route Région « itinérance douce »
 - ✓ Valorisation séjour itinérance multimodale
 - ✓ VVV bretonnes (aires de service)
- Rencontres Vélomaritime
- Suivi des itinéraires Mon Tro Breizh® et GR®34, et valorisation des hébergements partenaires proches des itinéraires
- Cotech rando 22 (PDIPR, boucles VTT)



Boutik

CA éditions Rando de l'OT = 14k €

Destination touristique régionale

Projet Destination Trail

- Finalisation balisage des parcours & installation des panneaux de départ
- Inauguration de l'espace trail
- Déploiement de l'application mobile avec ajout de contenus (rando, vélo...)

Appel à projet hébergements légers

- Campagne de phoning pour sensibilisation et présentation du dispositif.
- Rencontre des candidats



3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

Poursuivre la structuration et la valorisation de l'offre

RANDONNÉE

Web

- ✓ Création de 10 nouvelles fiches balades, rando, vélo
- ✓ Création de 7 pages détaillées autour d'itinéraires rando et vélo (programmes journée, week end...) avec mise en avant des partenaires

Nouvelle carte touristique

- ✓ Intégration du tourisme vert (site naturel, veille équilibre territorial)
- ✓ Intégration des grands itinéraires de randonnée et cyclotourisme

Salon du Randonneur 2023

- ✓ Création de 2 séjours GIR
- ✓ Document d'appel itinérance (tiré à 2000 ex)
- ✓ => 3 jours de salon du 24 au 26 mars
- ✓ => 300 demandes guichet



Presse

Nature trail

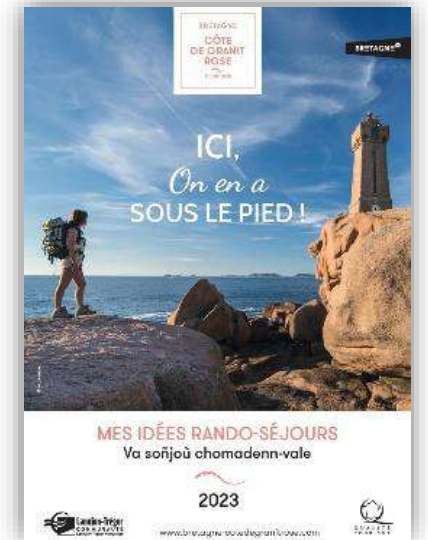
- ✓ Accueil de 2 journalistes pour 2 jours de découverte des nouveaux parcours trail.
- ✓ Dossier de 12 pages dans le Nature trail paru fin août 2023

Bretagne magazine

- ✓ 2 achats d'espace pub
- ✓ Promotion de circuits dans le HS rando

Autres supports

Réalisation d'une série de podcast sur Océane FM (balades et randonnées)



3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

Poursuivre la structuration et la valorisation de l'offre

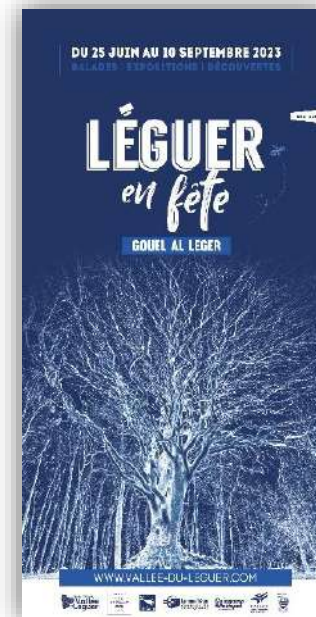
TOURISME VERT

Soutien au tourisme halieutique

Animation de réseau : associations, guides de pêche et hébergements pêche

- ✓ Construction du programme d'animation et support de communication
- ✓ Kits du pêcheur
- ✓ Labellisation d'un nouvel hébergement

Billetterie : CA ventes de cartes de pêche et animations 7 400 €



Leguer en fête

- ✓ Animation du réseau
- ✓ Participation à la construction du programme
- ✓ Promotion de l'événement dans l'ensemble des supports de l'OT et diffusion

Chasses aux Trésors de la vallée du Léguer

Actualisation et relooking des 11 feuilles de route
Promotion-Communication

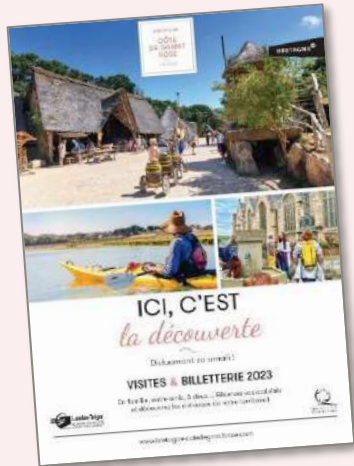
- ✓ Expériences automne-hiver 2022/2023 avec Côtes d'Armor Tourisme
- ✓ Reportage sur Océane FM



| | | |
|-----------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Balades Patrimoine | 12 dates <small>(1 annulation)</small> | 566 |
| Découvertes | 15 dates | 524 |
| Exposition Intérieure | 10 lieux | 3 793 |
| Exposition Extérieure | 8 lieux | Non mesurable <small>Mais lieux de forte affluence</small> |
| TOTAL | 45 rdv | 4 883 |

3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

Poursuivre la mise en produit et en marché de l'offre
Cible individuels



Nouveauté
2023

Ici c'est la découverte

- 2 516 visiteurs individuels (+ 18%)
- CA Visites guidées (individuels) :
16 366 € (- 11,5%)
 - CA 45% partenaires = 7 369 €
 - CA OT = 8 997 € (⚡ 16 209 € avec les groupes)
- Balade ludique : sur les pas de Noan à Lannion
- Sur les pas d'Ernest Renan (à l'occasion du bicentenaire de sa naissance)

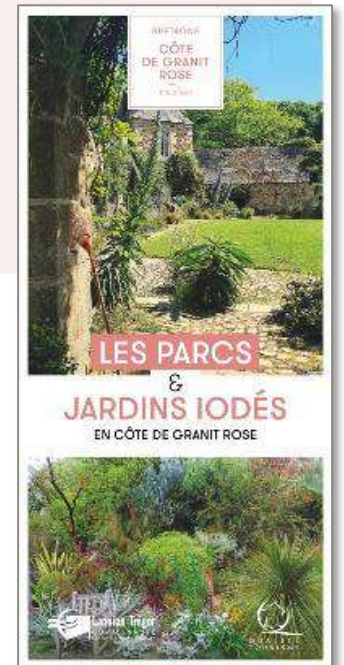


Filière jardins

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

3^{ème} Ed. Semaines du Tourisme Economique & des savoir faire

- BZH : 400 entreprises (+ 4% vs 2022) / 7 188 participants (-7% : tempête)
- CGR & PG : 728 visiteurs (+25 %) / 34 entreprises et 178 créneaux
- 84% réservations en ligne
- CA : 11 942€ pour la Bretagne et 1 685€ (CGR + PG)

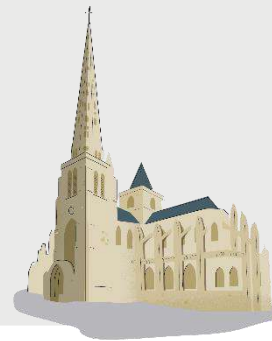


3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

Poursuivre la mise en produit et en marché de l'offre
Cible Groupes et petits groupes

Service Réceptif

- C.A TTC sur opérations 2023 = 88 k€ TTC (64 k€ en 2022)
 - Dont 7212 TTC au titre du guidage Office
- 33 dossiers : 11 séjours + 22 visites guidées
- 905 personnes accueillies
- Retombées économiques partenaires = 68 k€ (45 k€ en 2022)



Diffusion institutionnelle

Avec CAD 22

brochure visites

brochure séjours groupes

site web

Expériences

Avec le CRT – Salon B To B Européen

RDV en France

3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

Accompagner les professionnels dans la montée en qualification –
labellisation marque & classement

Accompagnement



- 11 porteurs de projets accompagnés
- 21 hébergements labellisés Accueil Vélo dont 5 en 2023
- 21 hébergements labellisés Etape Rando Bretagne, dont 3 en 2023
- 7 hébergements labellisés Pêche dont 1 en 2023
- 12 marqués Qualité Tourisme

Financement Destination Touristique Régionale



- Appel à projet « hébergement légers à destination des itinérants » pour l'accueil à la nuitée des randonneurs itinérants.
 - ✓ 4 dossiers dans le cadre de la Destination Touristique Régionale
- Dossiers de financement de l'ingénierie du plan d'actions Destination Régionale

Tourisme & Handicap



5 partenaires labellisés dont en 2023 :

- LPO (Ligue pour la Protection des Oiseaux)
 - ✓ marqué moteur, mental et auditif
- Brithôtel
 - ✓ marqué 4 handicaps
- Accompagnement avant audit des 6 bureaux d'information touristique permanents
- 2 guides des lieux accessibles



3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

Valorisation des partenaires et produits Boutik

L'Office de Tourisme génère un chiffre d'affaires boutique de **81 309 €** pour une marge de 31 130€ (+ 9 % vs 2022).

- un approvisionnement exclusivement français, breton et surtout local
- Des nouveaux fournisseurs en 2023 : Ty Kouign, Le chalet des délices, Jabadao, Verger de Karavalon, Henriette, Atoosun

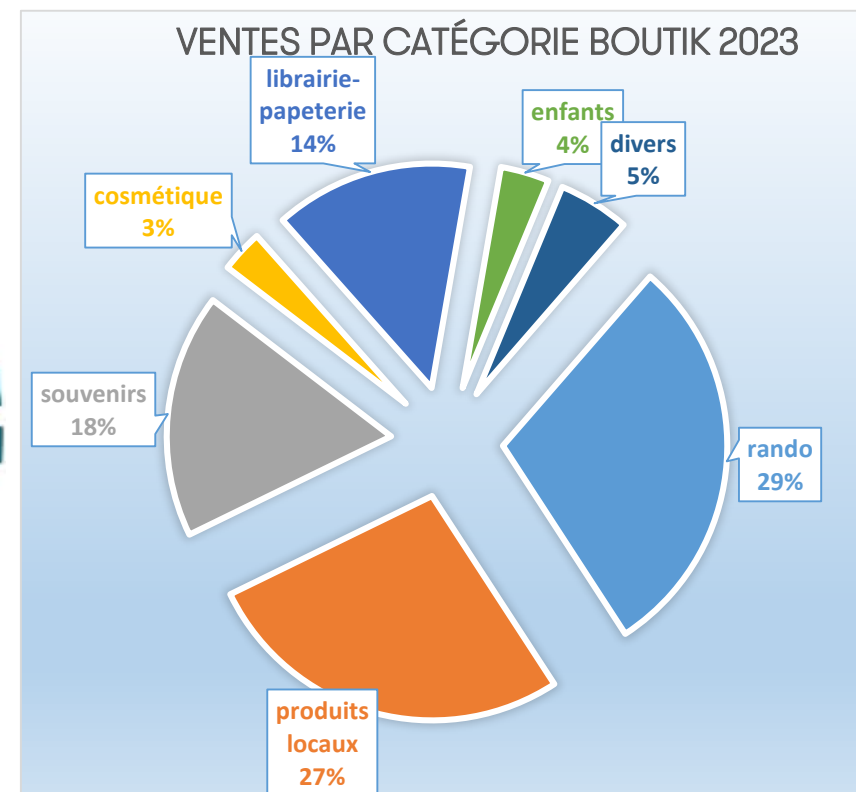
Un nouvel illustrateur pour Noël Eor
Glas Studio



Marge BTK 31 130 €

Créations OT
= 46 % du CA

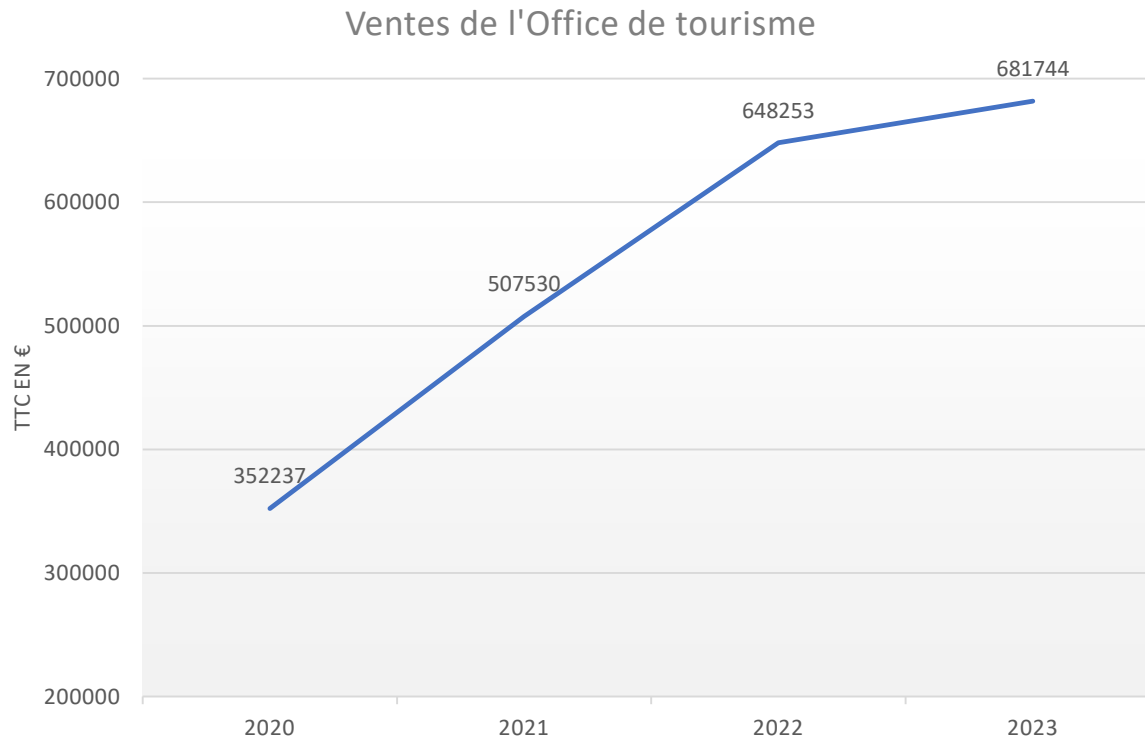
Près de 300
références



90 306 € TTC en ajoutant les 8 997 € visites guidées Office de Tourisme

3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

LES VENTES EN BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE ET PAR LES CHARGÉS DE PROJETS



Toutes nos ventes

| | |
|----------------------------------------|-----------|
| Vente de billetterie..... | 235 112 € |
| Ventes Boutik..... | 90 306 € |
| Service Groupes..... | 88 000 € |
| Partenariats..... | 132 811 € |
| Locations VAE (indiv) | 63 777 € |
| Locations VAE (pros) | 20 714 € |
| TILT | 51 034 € |
| = | |
| 681 744€ TTC soit + 5 % vs 2022 | |

4. QUALITÉ

La démarche qualité en 2023 en quelques chiffres :

- 8 groupes qualité
- 1 séminaire qualité, organisé par OTB, pour les référents bretons et leur direction (janvier)
- 1 visite in situ de la chargée de mission qualité à OTB (juin)
- 1 participation au café qualité d'OTB pour présenter l'outil RoadBOOK (novembre)
- Travaux : déploiement de la Gestion Electronique des Documents (GED), perfectionnement des procédures du Centre de Contact, rencontre avec le service mobilité de LTC, mise en place de chevalets animations dans les BIT

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|--------------------------------------------|------|------|------|
| Remarques (orales, écrites, félicitations) | 376 | 438 | 665 |
| Google avis | 38 | 49 | 77 |
| Avis Tripadvisor | 1 | 6 | 22 |
| Remontées d'événements | 42 | 30 | 39 |
| Réclamations | 3 | 12 | 8 |
| Total des indicateurs qualité traités | 460 | 535 | 811 |

L'année 2023 marque la dernière année de Gwenaëlle Delcroix en tant que référente qualité de l'Office après 10 ans à ce poste. La mission a été reprise en fin d'année par Alexia Finance.



Offices de
Tourisme
de France



6. MOYENS FINANCIERS ET TABLEAU DES EFFECTIFS

| CDI au 1/1/24 | | | |
|-------------------------------------------------------|-------|---------------|-----------|
| CONTRATS EPIC | | | |
| | Poste | Nbre de poste | Variation |
| Employés | 1.3 | 5 | +1 |
| Agent de maîtrise et technicien | 2.1 | 6 | |
| Agent de maîtrise et technicien | 2.2 | 7 | |
| Agent de maîtrise et technicien | 2.3 | 5 | |
| Agent de maîtrise et technicien | 2.4 | 4 | |
| MIS A DISPOSITION DE L'EPIC | | | |
| Adjoint | Cat.C | 3 | |
| MIS A DISPOSITION DE EPIC VERS LTC (service mobilité) | | | |
| Employé | 1.3 | 1 | |
| Agent de maîtrise et technicien | 2.1 | 1 | |
| SOUS TOTAL CDI | | 32 | |
| CDD au 1/1/24 | | | |
| Attaché territorial | Cat.A | 1 | |
| Employés | 1.2 | 1 | +1 |
| Agent de maîtrise et technicien | 2.2 | 1 | +1 |
| Alternant communication | | 2 | -1 |
| SOUS TOTAL CDD | | 5 | +1 |
| TOTAL | | 37 | |

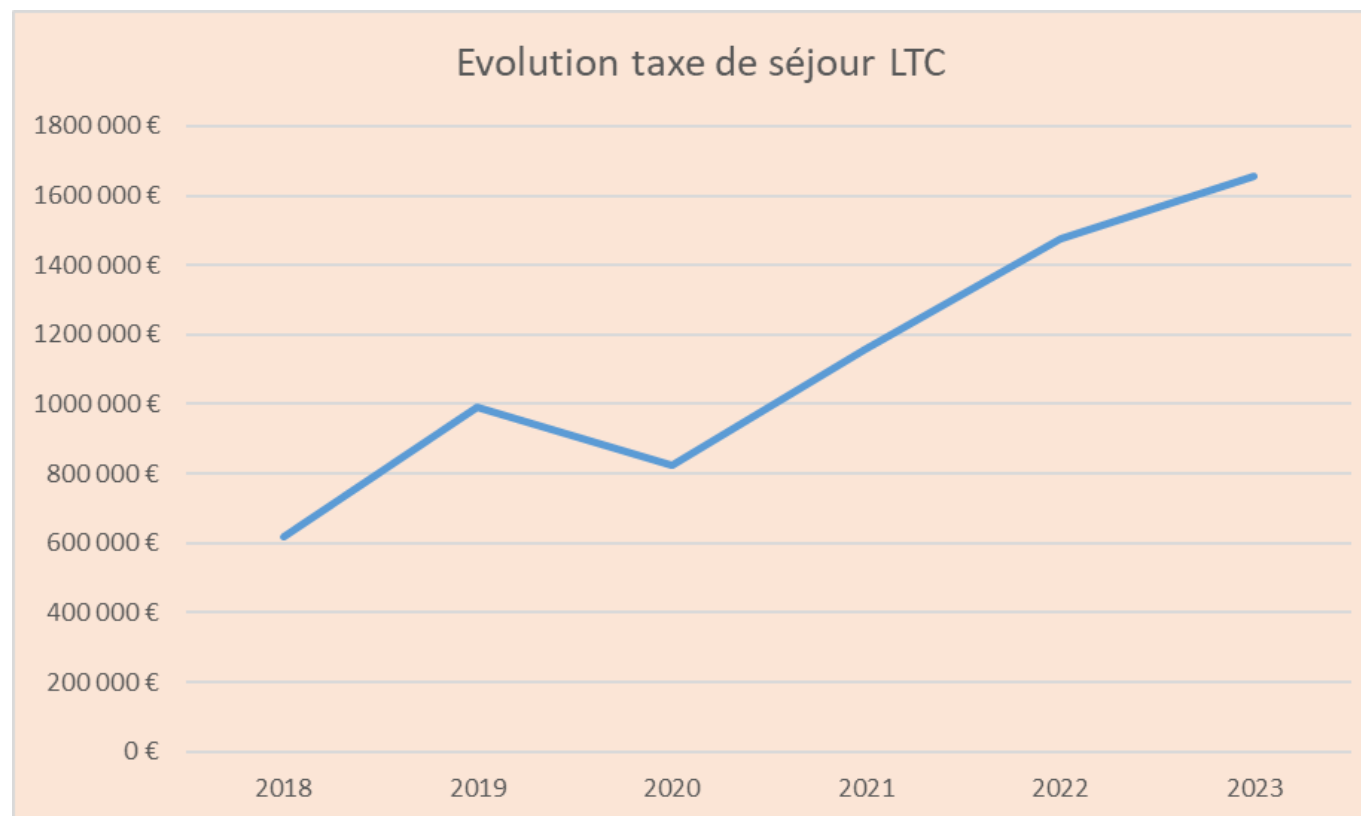
| | Réalisé 2023 |
|----------------|--------------------|
| TOTAL PAIE | 1 654 429 € |
| REMB TILT | 83 000 € |
| REMB APPRENTIS | 21 700 € |
| REMB CPAM | 18 833 € |
| TOTAL | 1 530 896 € |

| Au 1/1/2024 | CDI | CDD | Mis à dispo LTC (mobilité) | TOTAL |
|-------------|-----|-----|-------------------------------|-------|
| | 30 | 5* | 2 | 37 |

*un remplacement AT, 1 remplacement de temps partiel, CDD contractuel de droit public et 2 apprentis

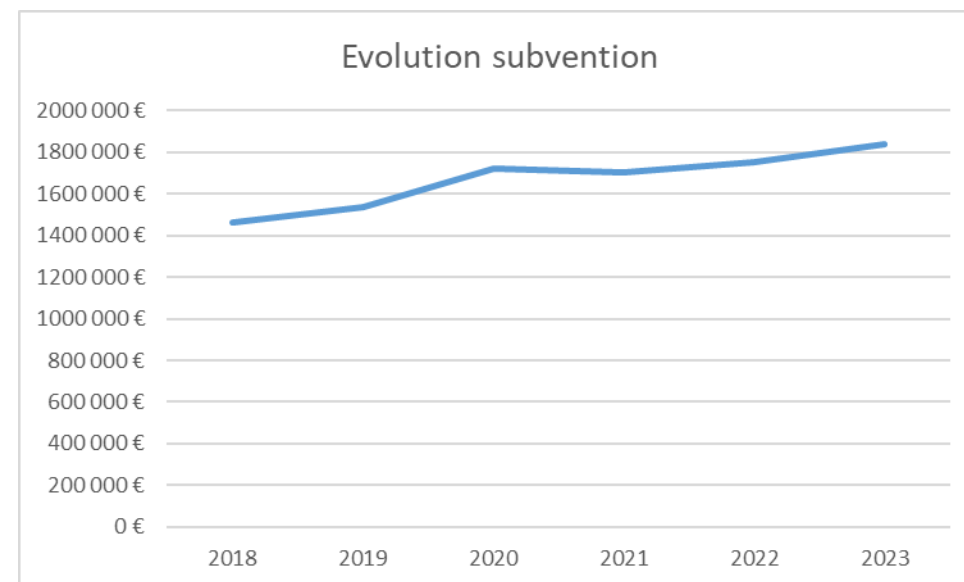
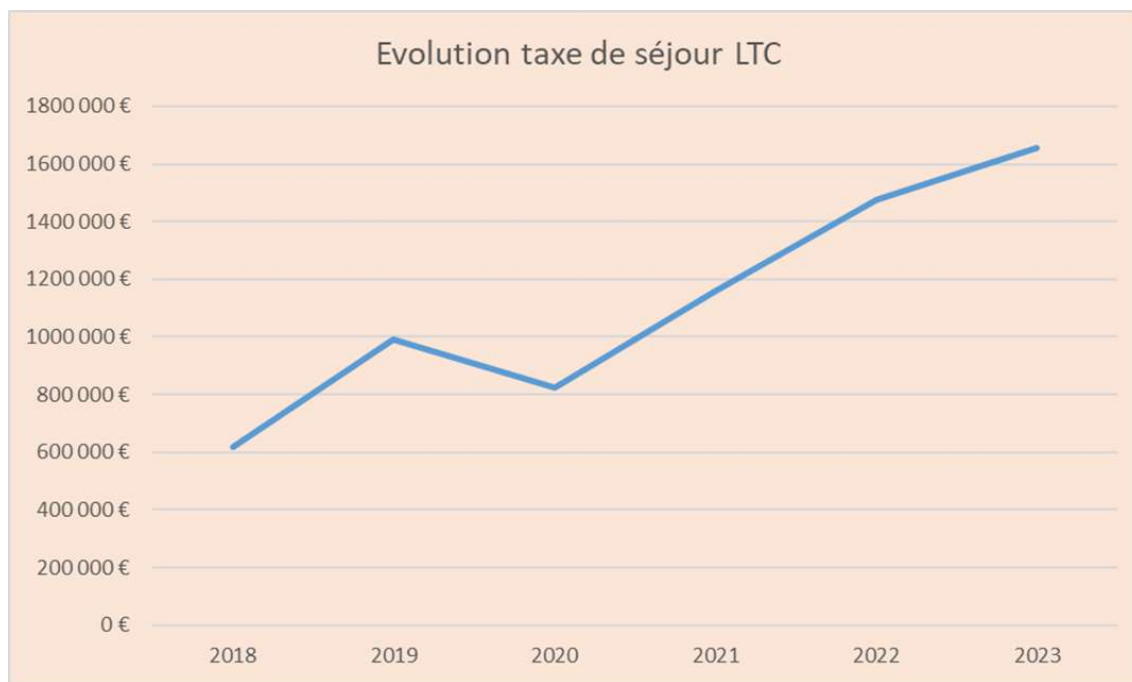
TAXE DE SÉJOUR 2023

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| Taxe de séjour collectée | 617 090 € | 991 928 € | 825 771 € | 1 158 098 € | 1 475 004 € | 1 655 883 € |



SUBVENTION LTC

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| SUB LTC | 1 462 000 € | 1 534 500 € | 1 719 000 € | 1 700 000 € | 1 750 000 € | 1 840 000 € |
| TAXE DE SEJOUR | 617 090 € | 991 928 € | 825 771 € | 1 158 098 € | 1 475 004 € | 1 655 883 € |
| SOLDE | 844 910 € | 542 572 € | 893 229 € | 541 902 € | 274 996 € | 184 117 € |



| | |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Nombre de demandes individuelles faites par les salariés/agents | 69 |
| Nombre de demandes individuelles acceptées | 40 |

| | |
|------------------------------------------------|----|
| Nombre de formations demandées par l'employeur | 18 |
|------------------------------------------------|----|

| | |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Nombre de formations individuelles réalisées (hors webinaire) | 86 |
| Nombre de formations réalisées (hors webinaire) | 25 |

| | |
|---------------------------------------------------------|----|
| Nombre de salariés/agents formés (hors alternants, CDD) | 29 |
|---------------------------------------------------------|----|

| | |
|---------------------------------------------------|------------|
| Coût global des 17 formations payantes | 8 973,45 € |
| Prise en charge par la subvention régionale AFDAS | 4 122,60 € |
| Prise en charge par la subvention FNE AFDAS | 2 269,40 € |
| Frais engagés sur le budget de l'EPIC | 2 536,45 € |

Formations réalisées

Sauveteur secouriste au travail

Logiciels métiers

Visites guidées et médiation adaptée

Travailler en mode projet avec ses partenaires/pros et innover dans ses rencontres (intelligence collective)

Formations sensibilisation aux risques électriques et sensibilisation incendie

Gérer les incivilités et situations agressives

Exploiter l'intelligence artificielle au service de l'intelligence émotionnelle

...

ORGANIGRAMME



Marie RIOU

Responsable administrative

Carole PRUD'HOMME

Responsable Communication et Promotion

Bénédicte BOIRON

Présidente

Laurence HÉBERT

Directrice Générale

Elisabeth LE CALVEZ

Responsable Accueil et Information

Guénabille DELCROIX

Référente Démarche Qualité

Isabelle FOSSEY

Responsable Commercialisation et Partenariats

Yvonne BEOLET

Chargée de projet Réseaux sociaux

Cécile LE BRUN

Responsable Agence 1

Romain LE MANACH

Responsable Agence 2

Alexia FINANCE

Responsable Agence 3

Ella FOURNIER

Guide conférencière

Maëlle KERRESPRES

Chargée de projet Partenariats

Yann JOSSELIN

Chargé de projet Numérique

Marie France IRIEN

Conseillère séjour

Françoise LE GUILLOUZIC

Conseillère séjour

Paoline BONNARD

Conseillère séjour

Isabelle JEZEQUEL

Chargée de projet Labellisation

Gaëlle LEROI

Chargée de projet Tourisme vert

Elodie SIRIEYS

Chargée de projet Editions

Audrey MARTIN

Conseillère séjour

Guennag MICHEL

Conseillère séjour

Viviane VASCON

Conseillère séjour

Nicolas HODICO

Chargé de projet Nautisme struct. de loisirs

Antoine GROSSEMY

Chargé de projet Randonnée

Audrey MARTIN

Calendrier des Animations

Marine LE ROLLAND

Conseillère séjour

Emilie HAMEL

Conseillère séjour

Karin DE JAEK

Conseillers séjour

Elodie SIRIEYS

Chargée de projet Commercialisation

Angéline CARIOU-SCHOCKE

Chargée de promotion commerciale

Morgane QUENEA

Conseillère séjour

Melissa BOIS

Conseillère séjour

Antoine GROSSEMY

Conseillers séjour

Yann JOSSELIN
Ella FOURNIER
Gaëlle LEROI
Isabelle JEZEQUEL

Conseillers séjour

Guénabille DELCROIX
Nicolas HODICO
Yvonne BEOLET

Conseillers séjour