



EOB GLAS STUDIO x CÔTE DE GRANIT ROSE

BRETAGNE  
CÔTE  
DE GRANIT  
ROSE  
TOURISME

# 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

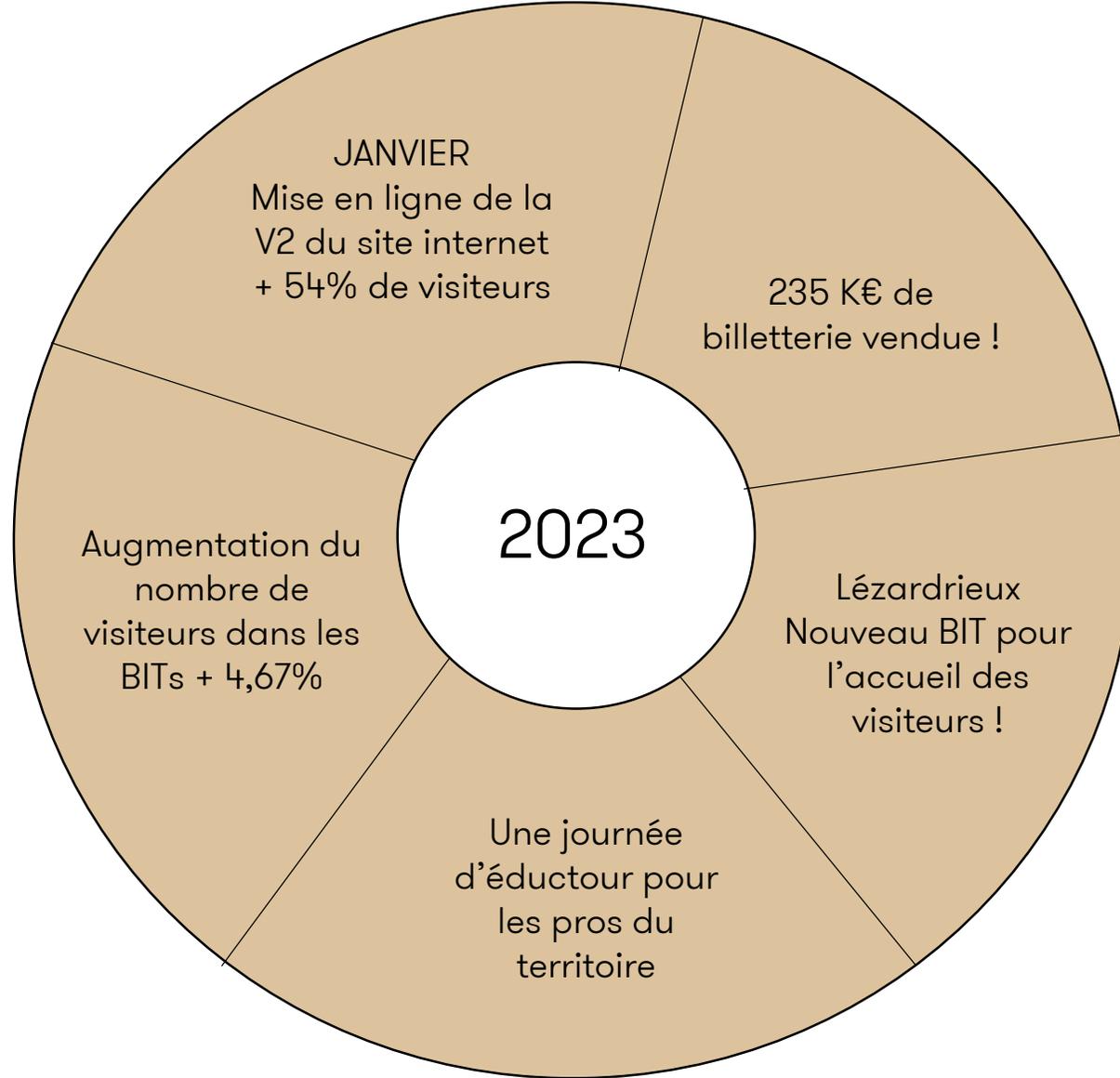
AMOURETTE Isabelle  
DELATTRE Simon  
DUMESNIL Thierry  
ELIET Jeanne  
GARNIER Chantal  
GUGLIELMETTI Yvann  
LE GUILLOUZER Devrig  
L'HOTELLIER Bertrand  
MARECHAL Guirec  
NIVET Hervé  
ROUSSIER Anne  
TROADEC Janine

### 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  
km<sup>2</sup>  
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\*

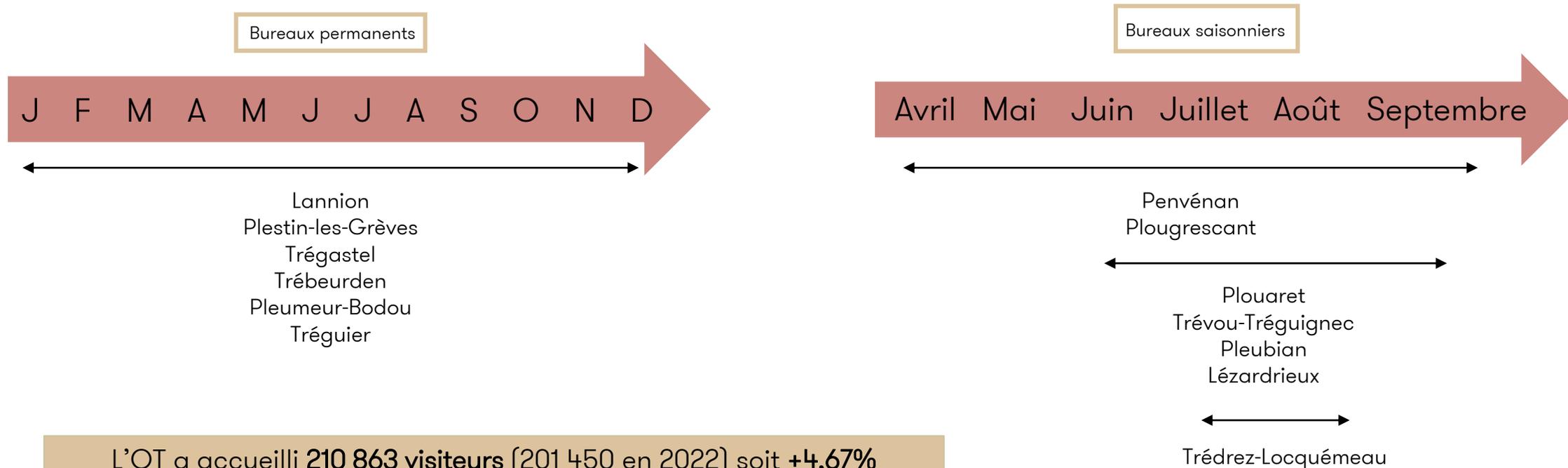
6 BIT PERMANENTS  
7 BIT SAISONNIERS

\* Bureaux saisonniers



# 1. ACCUEIL & INFORMATION

## *Demandes d'information*

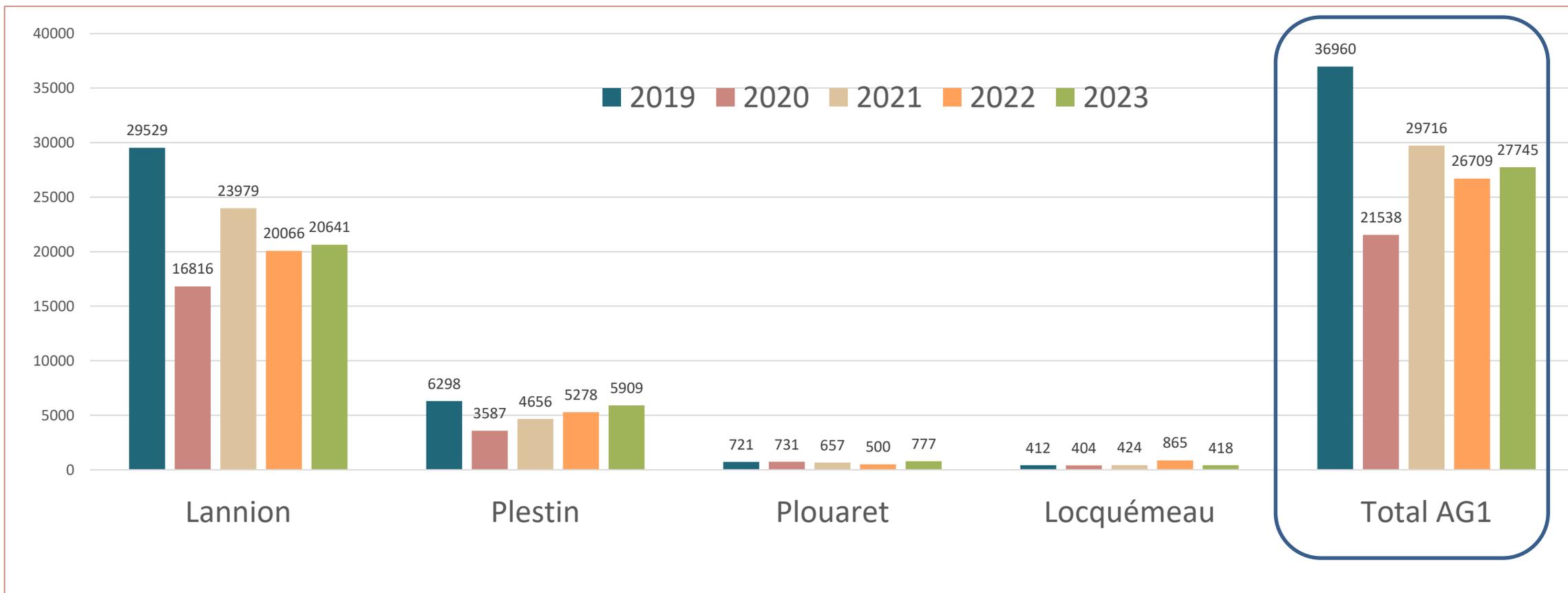


L'OT a accueilli **210 863 visiteurs** (201 450 en 2022) soit **+4,67%**  
et renseigné **72 705 personnes au guichet** (71 060 en 2022) soit **+2,32%**

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

# 1. ACCUEIL & INFORMATION

## FRÉQUENTATION TOURISTIQUE : Nombre de demandes Guichet Agence 1

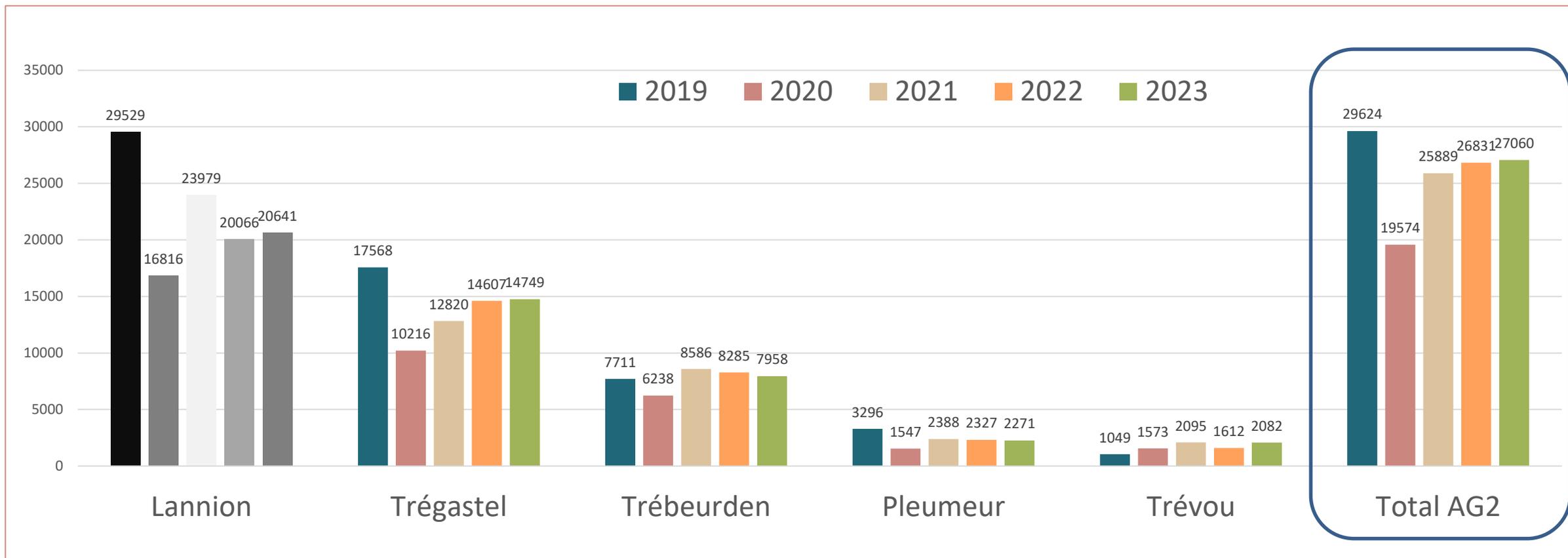


### ÉVOLUTION DE LA DEMANDE AU GUICHET PAR BIT N-1

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

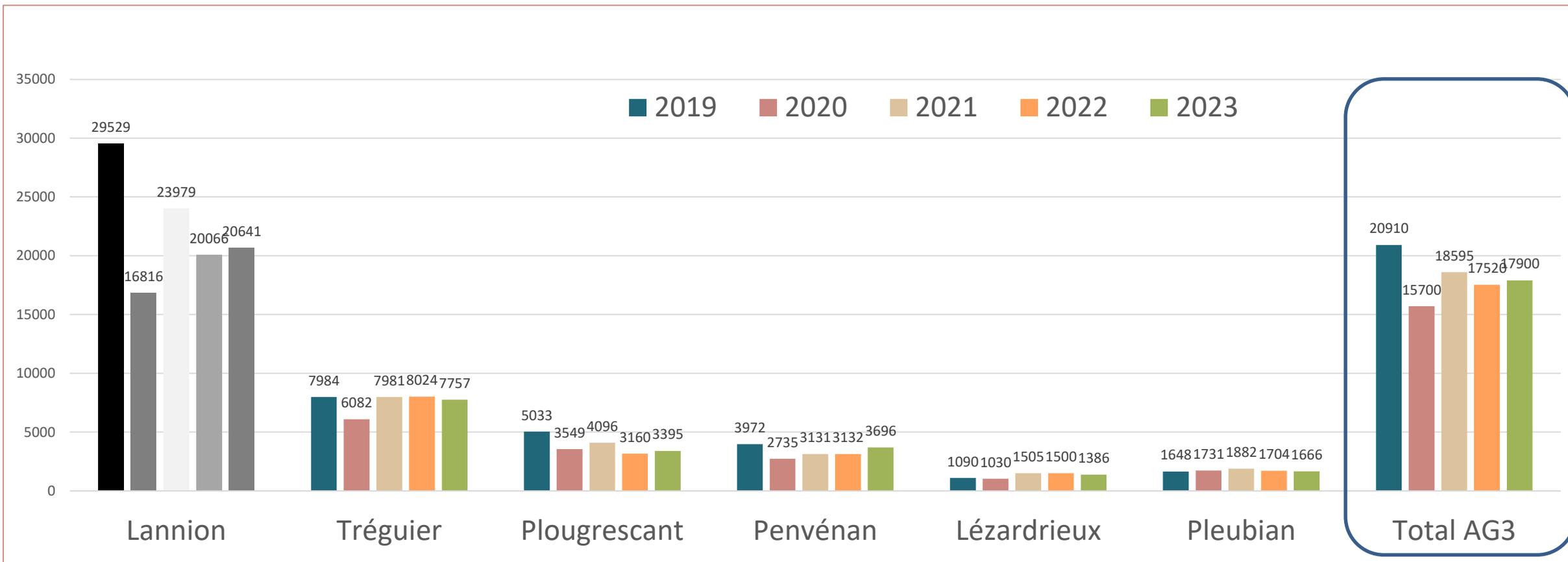


### ÉVOLUTION DE LA DEMANDE AU GUICHET PAR BIT N-1

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<sup>ème</sup> 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.

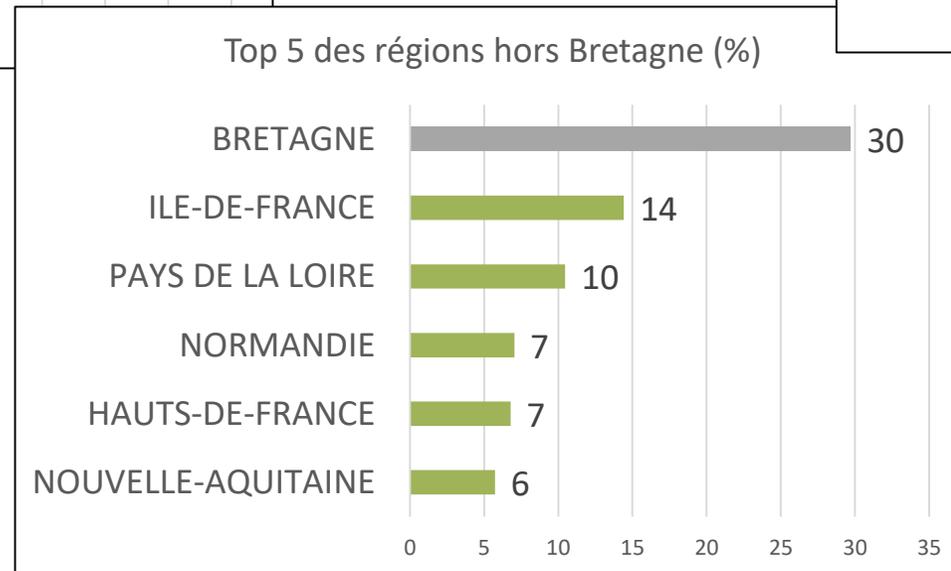
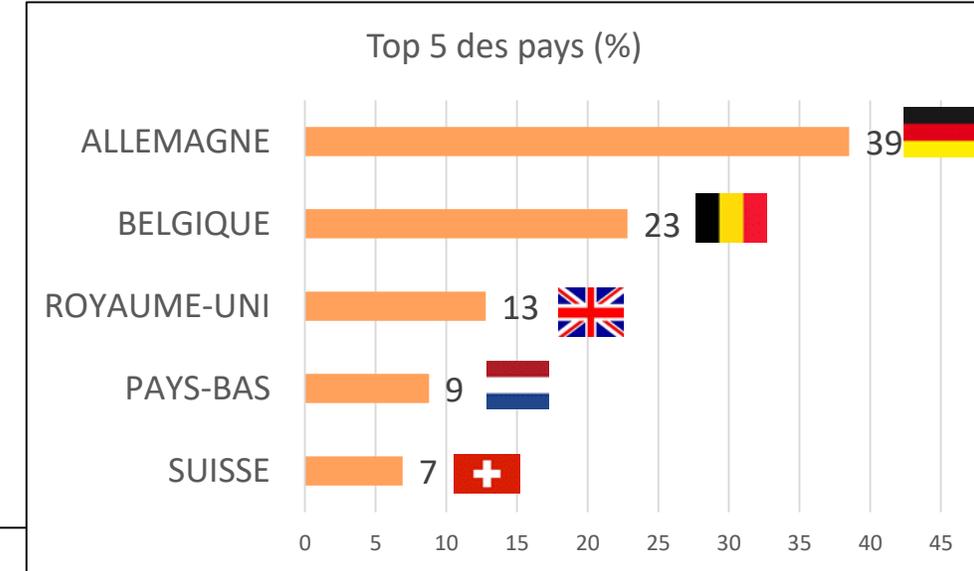
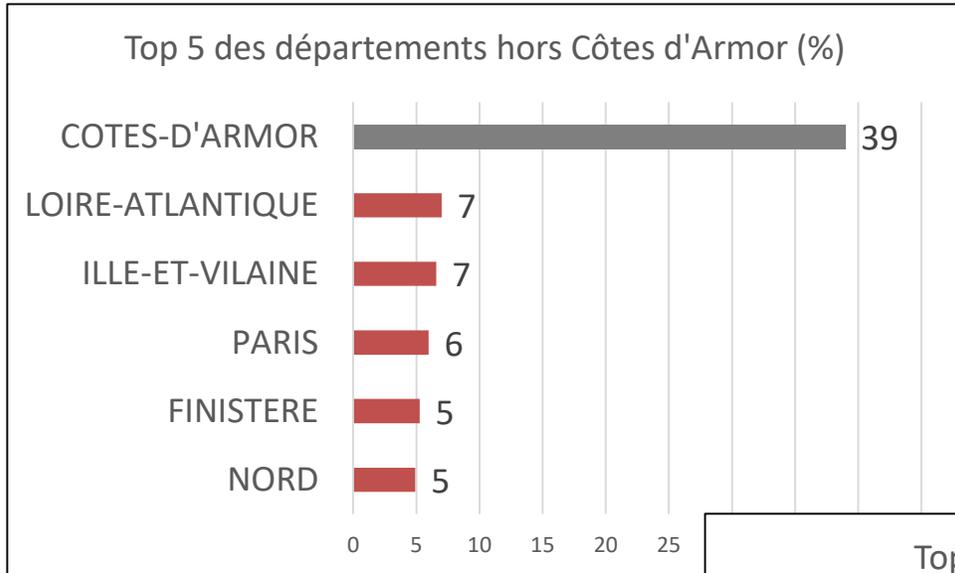
Un bémol : l'envoi de courriers est toujours très important : 1.473 envois.

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.



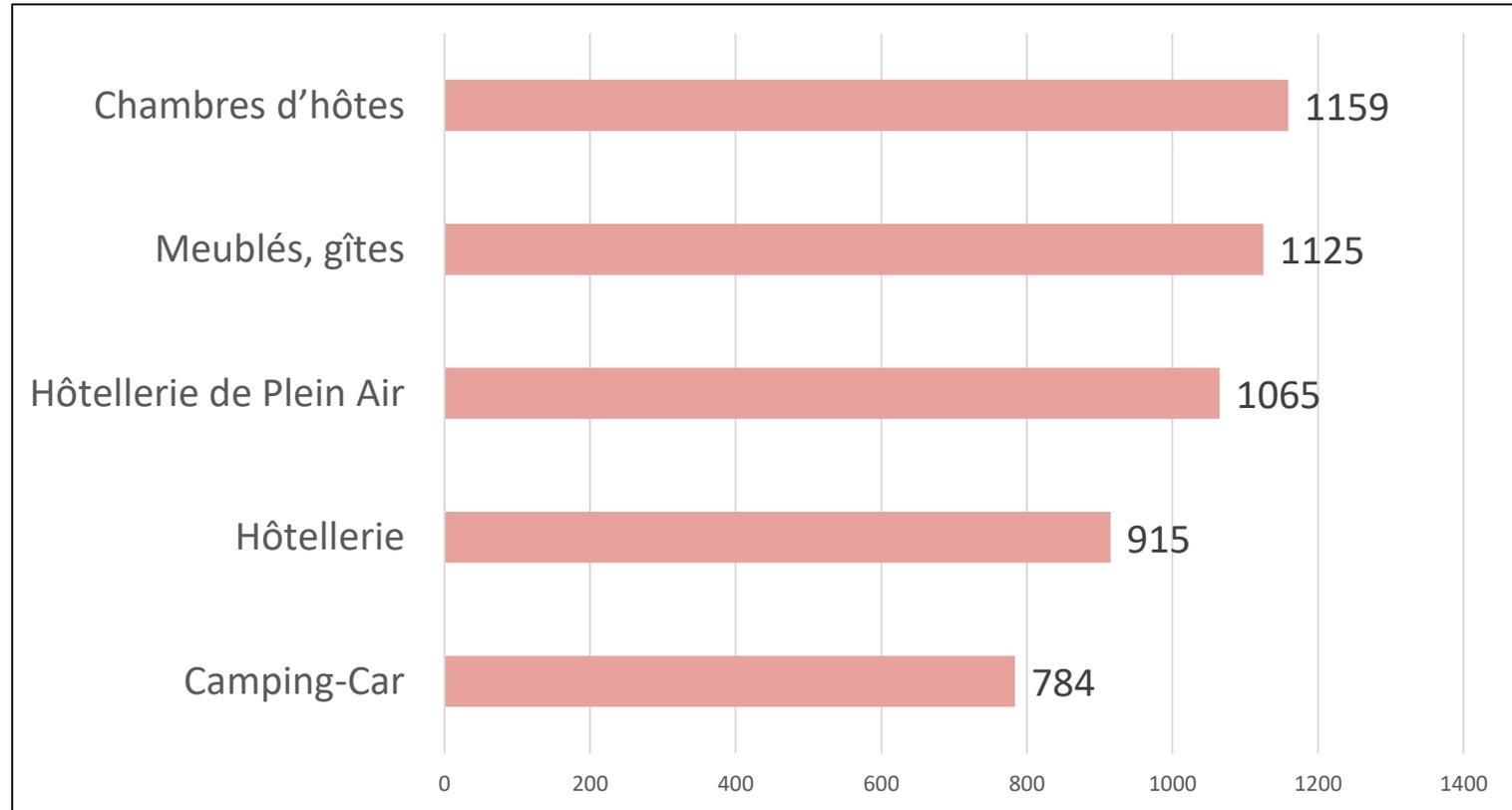
# 1. ACCUEIL & INFORMATION

## Provenance des demandes d'information



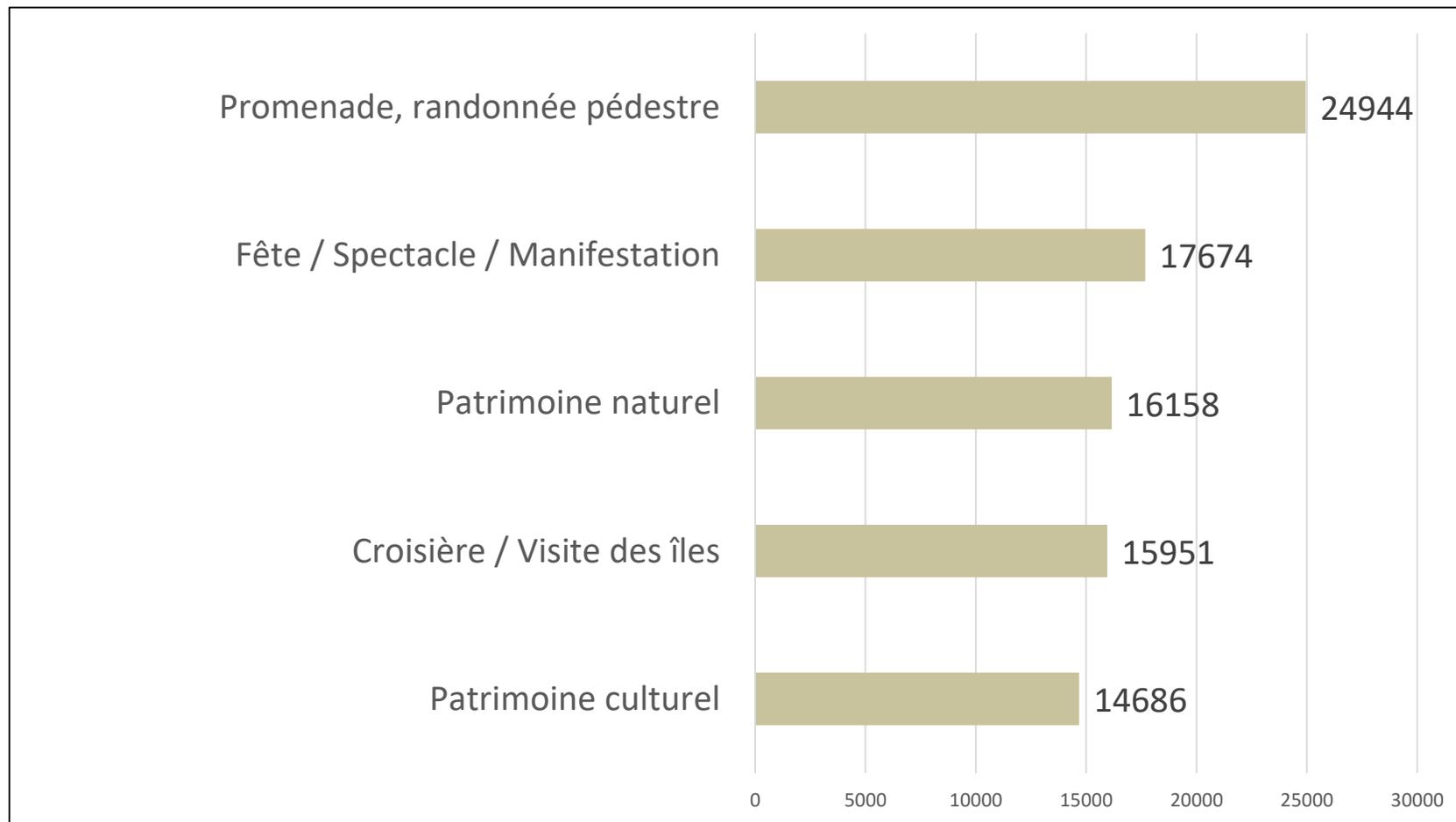
# 1. ACCUEIL & INFORMATION

## *Top 5 des demandes d'hébergements*



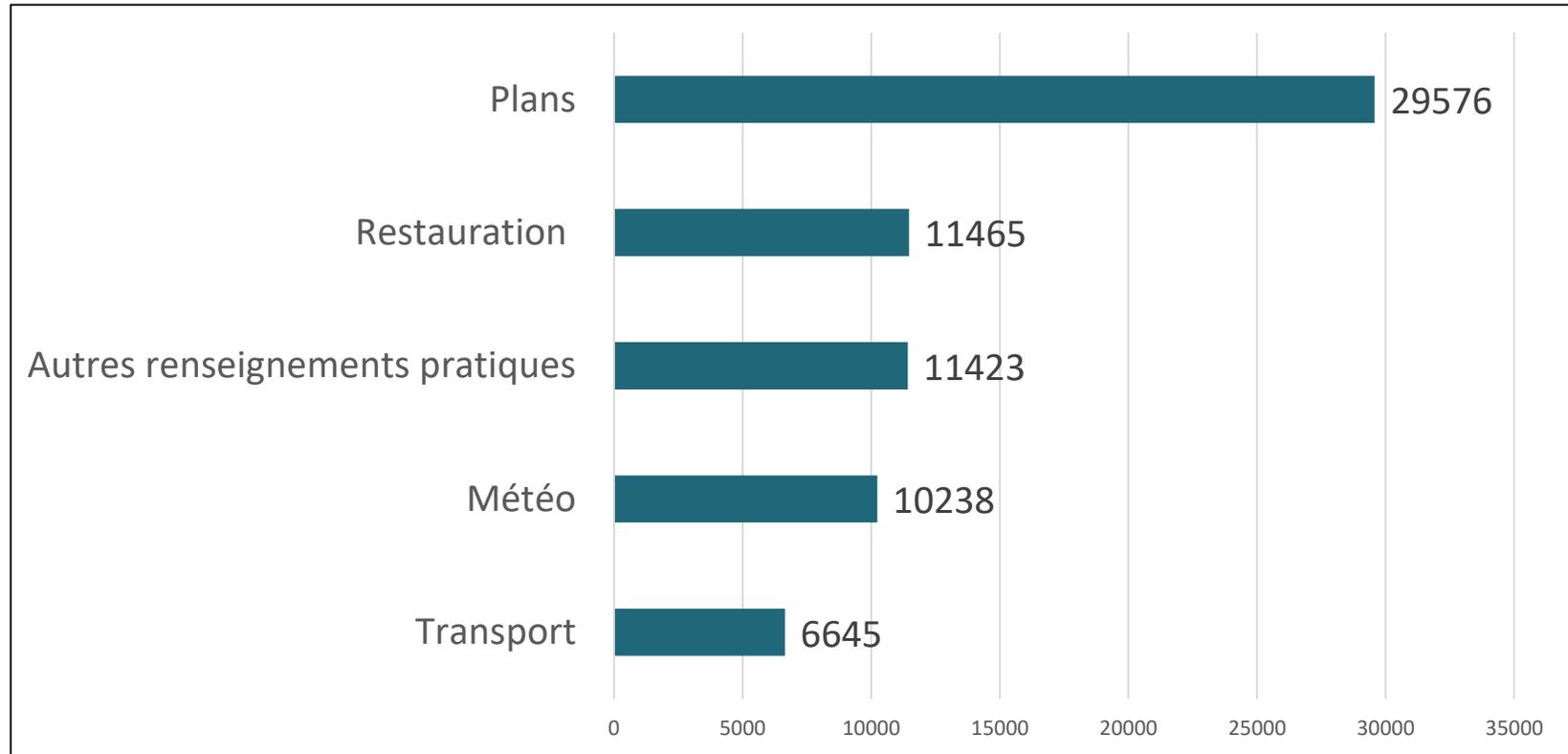
# 1. ACCUEIL & INFORMATION

## *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<sup>ème</sup> 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

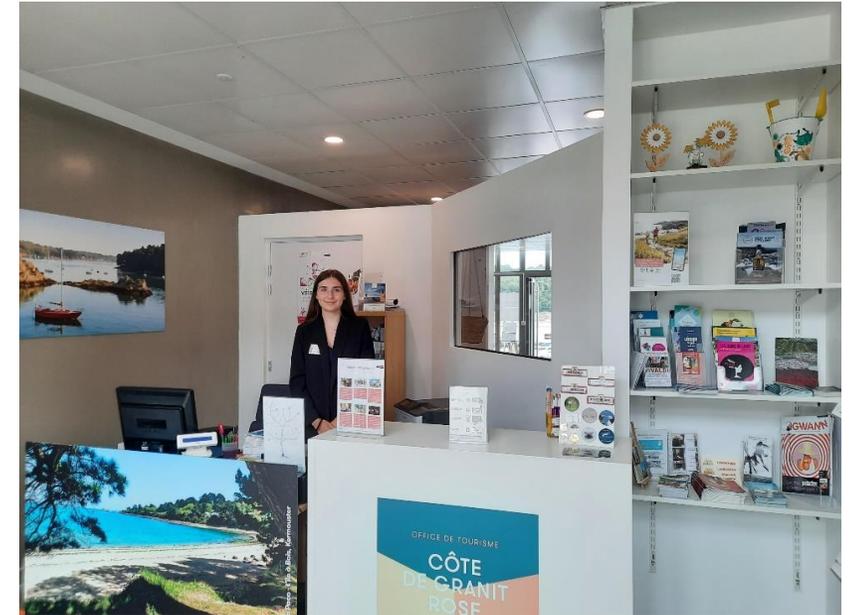
## *Aménagement du Bureau d'Information Touristique de Lézardrieux*



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 amélioré sur mobile.

*NB : bretagne-cotedegrانيتrose.com (1<sup>ère</sup> 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)

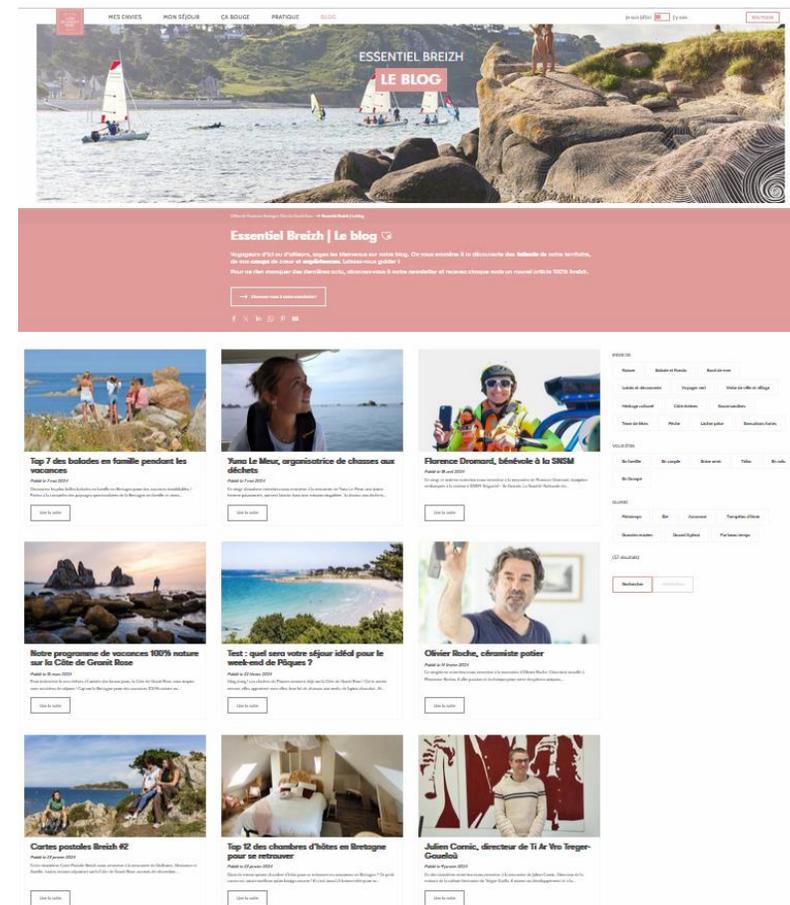
Une moyenne de 2 articles mis en ligne par mois

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 prospects : 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 !



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 !



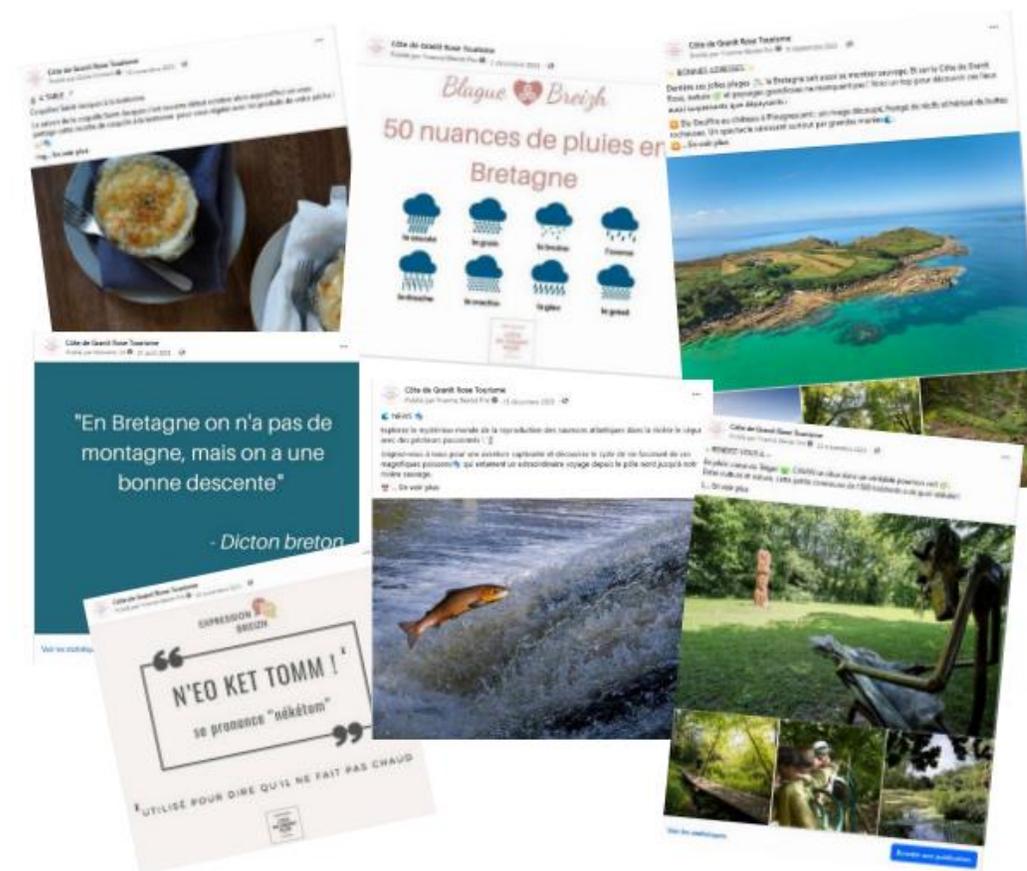
## 2. COMMUNICATION & PROMOTION

### *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

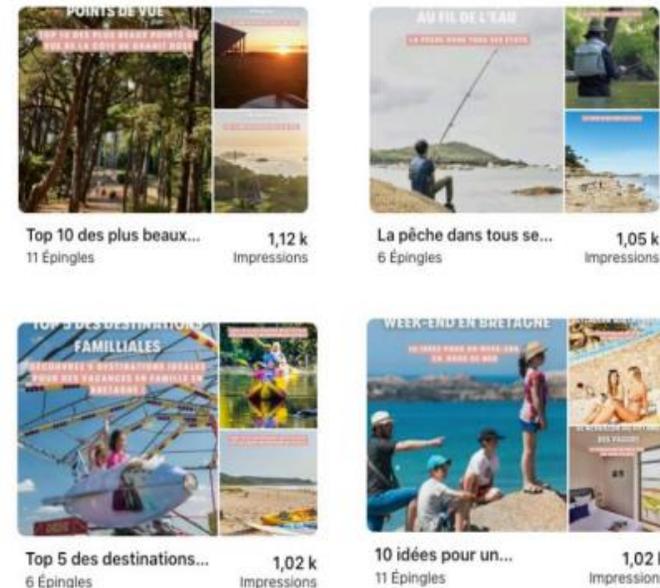
- 88 publications
- Alternance de posts humoristiques et de cartes postales présentant de beaux paysages

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 Berzingué 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



Longeant la Côte de Granit Rose, le fameux Sentier 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.

À l'écart des grands itinéraires, au départ de la Vierge pour arriver au petit port du Yaudet. Là s'entrelient sous le soleil des ajoncs, la balade

Communiqué - Octobre 2023

BRETAGNE

BRETAGNE  
CÔTE DE GRANIT ROSE  
TOURISME



MAGISTRALE ESCAPADE  
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 couleurs, des saveurs et qu'importe la météo pourvu qu'il y ait du vent et des vagues !

Dossier de presse 2023

BRETAGNE  
CÔTE DE GRANIT ROSE  
TOURISME

BRETAGNE



La palette du granite de Roscoff - Trégastel © Luc Lagarde

EXTRAVAGANTE  
Côte de Granit Rose...

www.bretagne-cotedegranitrose.com

Contacts Presse : Sylvie Blin - T. 06 08 53 50 34 - sylvie@syviblin.com  
Côte de Granit Rose - Carole Prud'homme - T. 06 33 29 89 68 - caroleprudhomme@lannion-tregor.com



## 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

**Vivez l'essentiel**

BRETAGNE  
CÔTE  
DE GRANIT  
ROSE  
TOURISME

avec votre Office de Tourisme

- Visites guidées pour petits et grands
- Nouveauté billetterie
- Sorties maritimes ou fluviales
- Réservation d'activités en famille
- Location de Vélo'Pro
- Produits locaux, souvenirs exclusifs et guides de randonnées
- Demandez le programme ! Et recevez votre agenda personnalisé sur votre smartphone

Office de Tourisme de Pleumeur-Bodou - 11 rue des chardons  
Du 2 juillet au 31 août

Du 1er septembre au 31 décembre

Du Lundi au Samedi 9h30-12h30 et 14h-18h  
Le Dimanche 10h - 13h  
Ouvert les jours fériés en matinée

Du Lundi au Samedi 9h30-12h30 et 14h-17h30

www.bretagne-cotedegranitrose.com - 02 96 05 60 70

Bulletins municipaux

BRETAGNE  
CÔTE  
DE GRANIT  
ROSE  
TOURISME

### ICI, c'est la découverte

+ de 200 dates pour profiter du patrimoine, des activités nautiques, pleine nature...  
Rdv en office de tourisme, ou sur notre boutique en ligne, pour organiser votre journée, votre séjour, en famille, en tribu ou en solo.

bretagne-cotedegranitrose.com - 02 96 05 60 70

Suppléments estivaux : Ouest France, Télégramme, Le Trégor

Affichage réseau LTC et Lannion



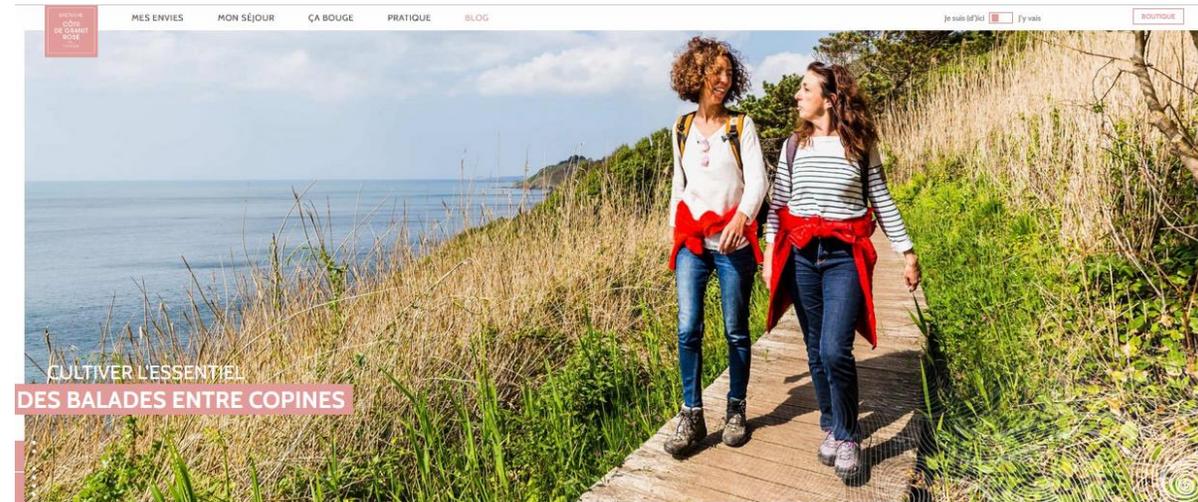
## 2. COMMUNICATION & PROMOTION

### *Renforcer la communication de proximité*

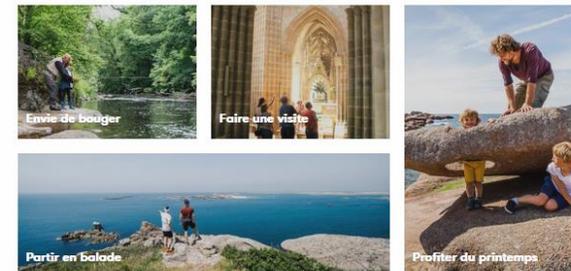
#### Relation presse en local

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
- ....



#### ON FAIT QUOI AUJOURD'HUI ?



#### 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

# 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<sup>ère</sup> 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**.

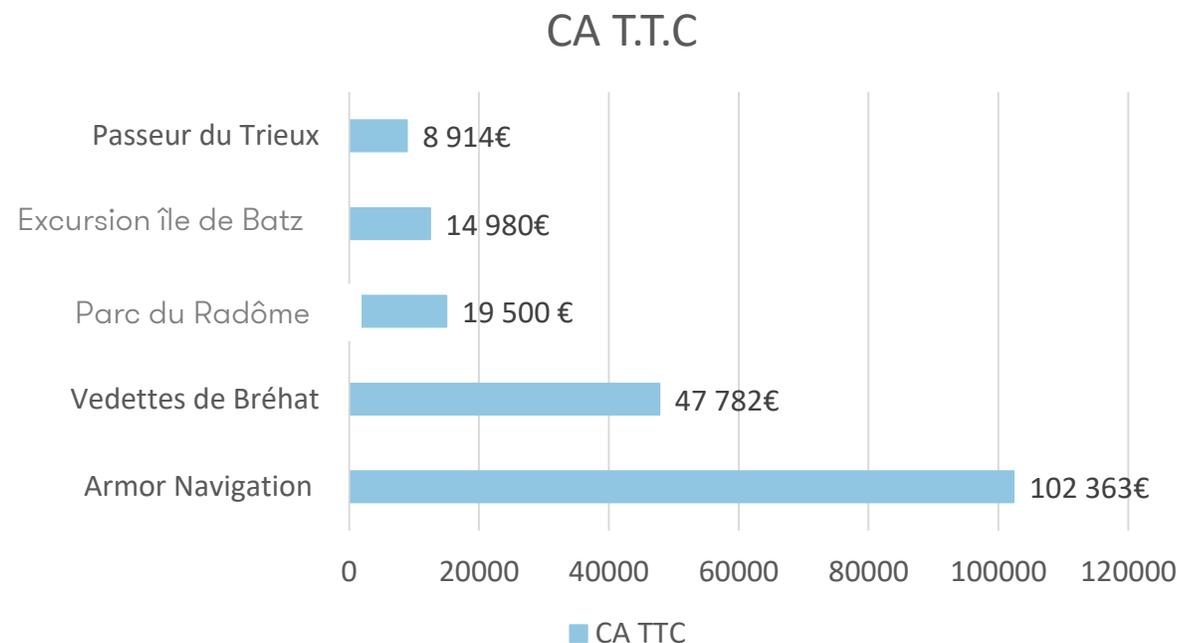
27 partenaires  
Billetterie  
commissionnement  
> 23 k€ TTC

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

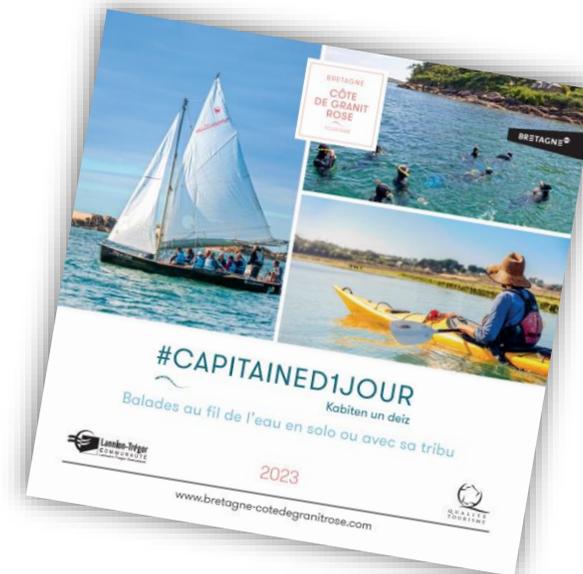
Destination Touristique Côte de Granit Rose – Baie de Morlaix, l'Office de tourisme CGR est référent pour la région sur :

- ✓ 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.



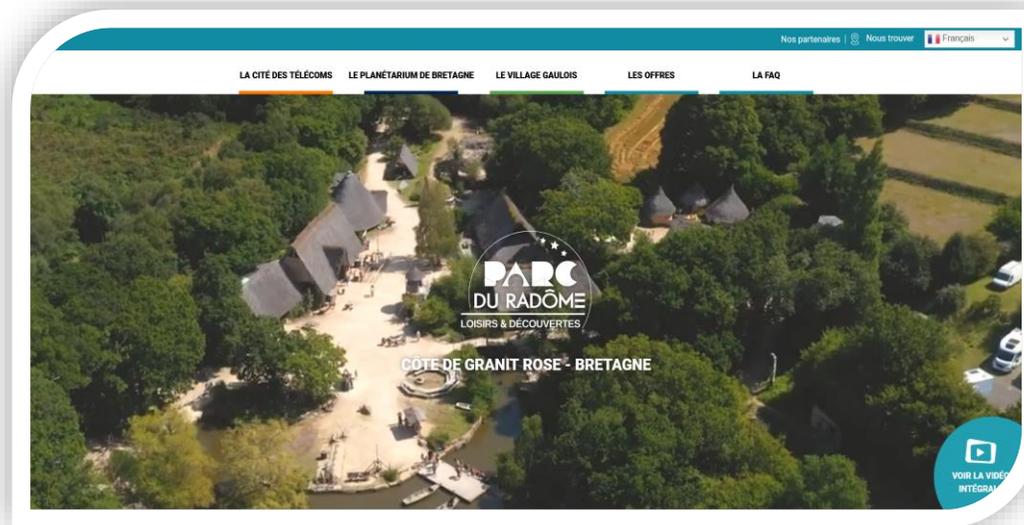
# 3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

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](http://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
  - ✓ VV 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

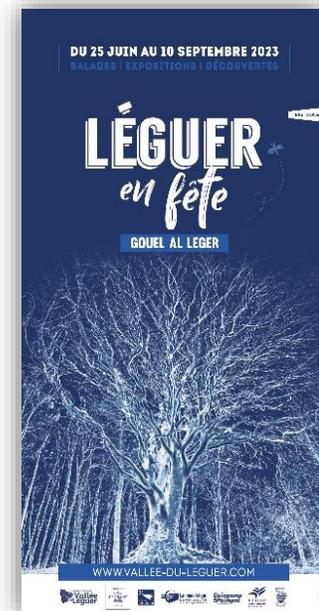
## TOURISME VERT

### 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

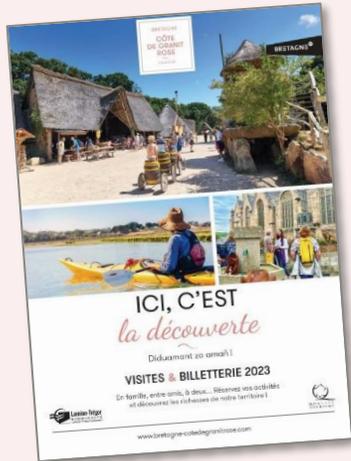
- ✓ Expériences automne-hiver 2022/2023 avec Côtes d'Armor Tourisme
- ✓ Reportage sur Océane FM



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 Mais lieux de forte affluence
<b>TOTAL</b>	<b>45 rdv</b>	<b>4 883</b>

# 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)

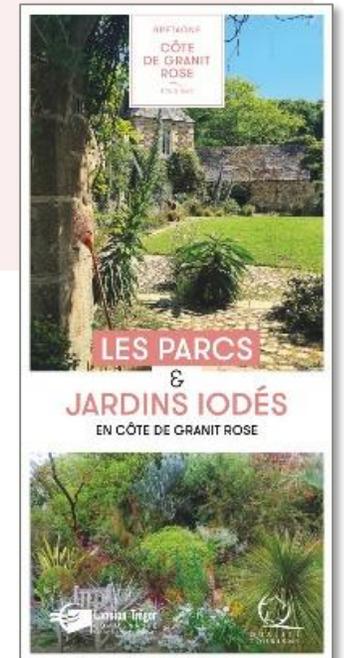


## Filière jardins

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

## 3<sup>ème</sup> 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)

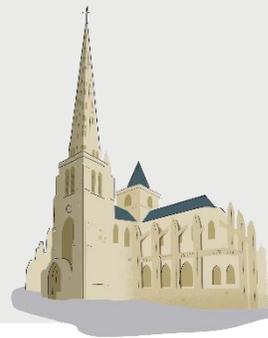


### 3. PARTENARIAT & COMMERCIALISATION

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

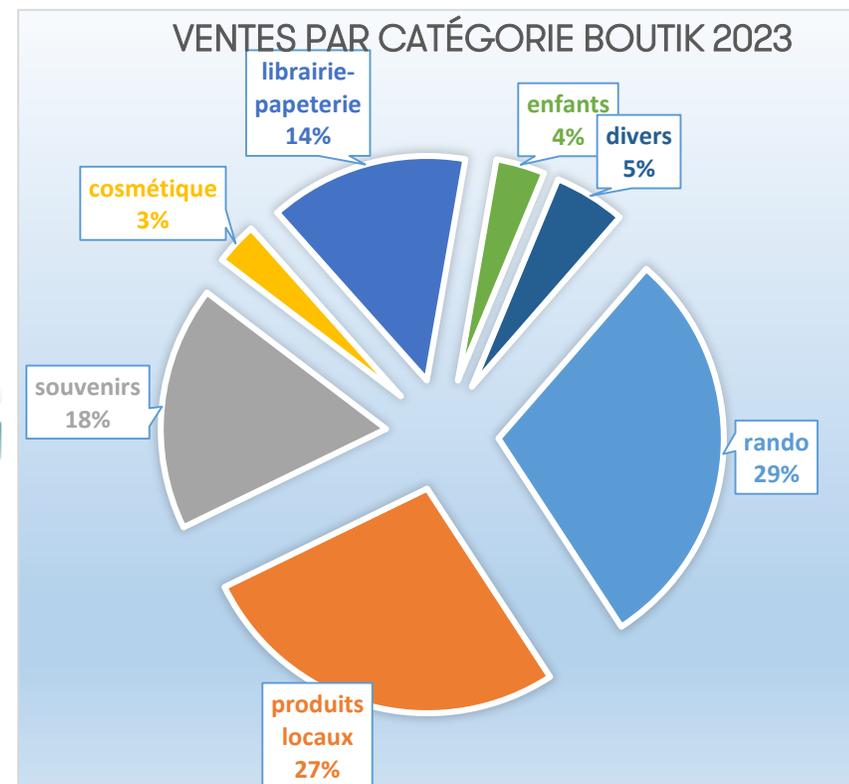
Un nouvel illustrateur pour Noël Eor  
Glas Studio



Marge BTK 31 130 €

Créations OT  
= 46 % du CA

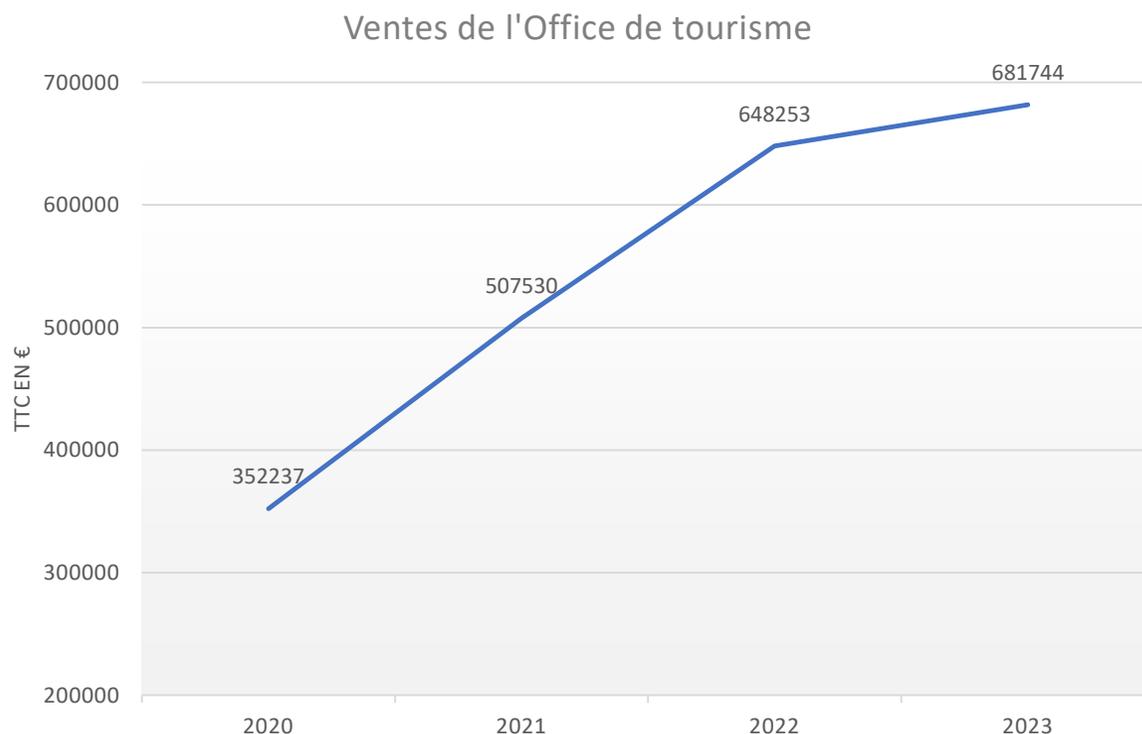
Près de 300  
références



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 €
=	
<b>681 744€ TTC soit + 5 % vs 2022</b>	

# 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.



# 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
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	

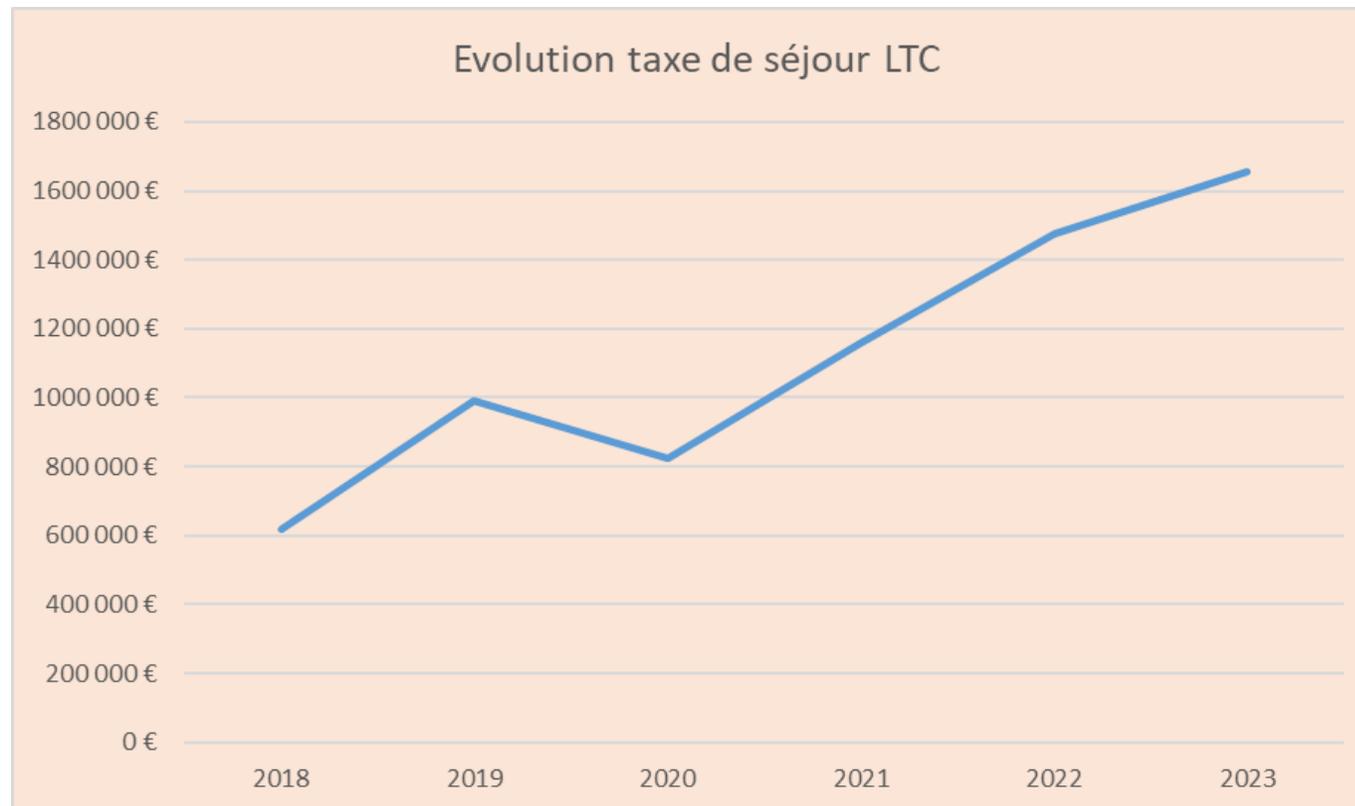
	Réalisé 2023
TOTAL PAIE	1 654 429 €
REMB TILT	83 000 €
REMB APPRENTIS	21 700 €
REMB CPAM	18 833 €
<b>TOTAL</b>	<b>1 530 896 €</b>

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

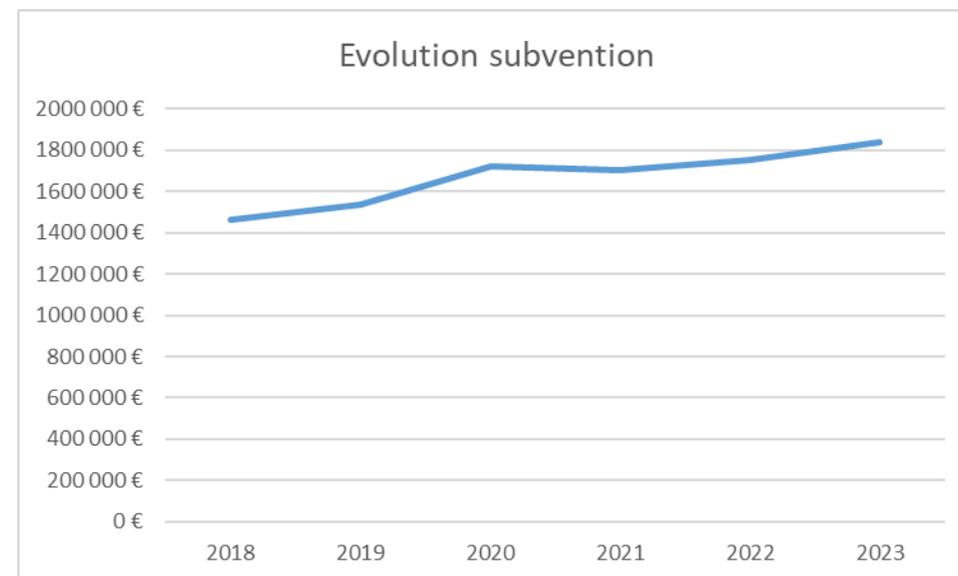
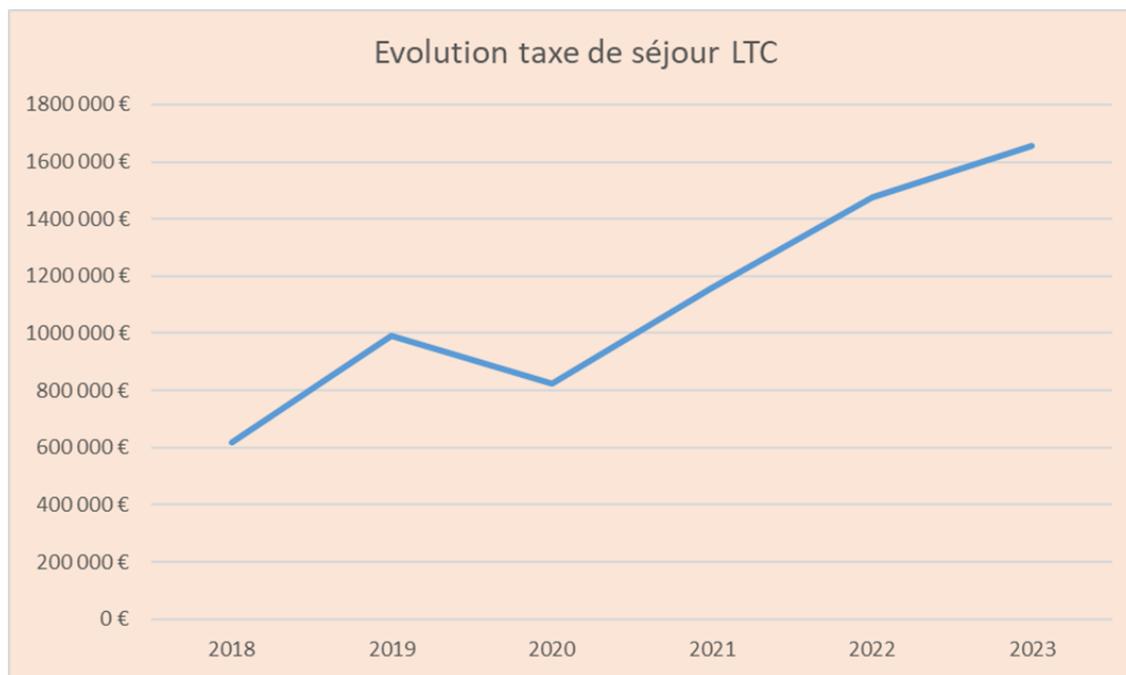
# TAXE DE SÉJOUR 2023

	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 €



# FORMATION DU PERSONNEL

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

**Yvonne BEOLET**  
 Chargée de projet Réseaux sociaux

**Yann JOSSELIN**  
 Chargé de projet Numérique

**Eloïe SIRIEYS**  
 Chargée de projet Editions

**Audrey MARTIN**  
 Calendrier des Animations

**Bénédicte BOIRON**  
 Présidente

**Laurence HÉBERT**  
 Directrice Générale

**Elisabeth LE CALVEZ**  
 Responsable Accueil et Information

**Ronan LE MANACH**  
 Responsable Agence 2

**Françoise LE GUILLOUZIC**  
 Conseillère séjour

**Gaëlle MICHEL**  
 Conseillère séjour

**Emilie HAMEL**  
 Conseillère séjour

**Melissa BOIS**  
 Conseillère séjour

**Gaëlle DELCROIX**  
 Nicolas HODICO  
 Yvonne BEOLET  
 Conseillers séjour

**Gaëlle DELCROIX**  
 Référente Démarche Qualité

**Alexia FINANCE**  
 Responsable Agence 3

**Pauline BONNARD**  
 Conseillère séjour

**Viviana VASCON**  
 Conseillère séjour

**Karin DE JAEK**  
 Antoine GROSSEMY  
 Conseillers séjour

**Isabelle FOSSEY**  
 Responsable Commercialisation et Partenariats

**Ella FOURNIER**  
 Guide conférencière

**Isabelle JEZEQUEL**  
 Chargée de projet Labellisation

**Nicolas HODICO**  
 Chargé de projet Nautisme struct. de loisirs

**Eloïe SIRIEYS**  
 Chargée de projet Commercialisation

**Maëlle KÉRRESPRES**  
 Chargée de projet Partenariats

**Gaëlle LEROI**  
 Chargée de projet Tourisme vert

**Antoine GROSSEMY**  
 Chargé de projet Randonnée

**Angélique CARJOU-SCHOCKE**  
 Chargée de projet promotion commerciale

**Yann JOSSELIN**  
 Ella FOURNIER  
 Gaëlle LEROI  
 Isabelle JEZEQUEL  
 Conseillers séjour

**Gaëlle DELCROIX**  
 Nicolas HODICO  
 Yvonne BEOLET  
 Conseillers séjour