

management
promotion
communication
qualification
rapport
information
activité
destination
animation
gestion
information
2013
développement
production
commercialisation
publics
accueil
événements





P. 3	Editorial
P. 4	L'accueil et l'information des publics
P. 8	La production et la mise en marché des offres de la destination
P. 14	La communication et la promotion de la destination
P. 20	Le développement et la qualification de la destination
P. 23	L'animation et les événements de la station
P. 27	La gestion et le management de l'EPIC

INFO+

L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) créé le 4 août 1975 par délibération du Conseil municipal. Ses missions, redéfinies lors de la modification et de l'approbation de nouveaux statuts le 1^{er} décembre 2010, permettent d'être en phase avec l'objectif d'atteindre la catégorie I (classement obtenu le 14 août 2012).

éditorial

du Président de l'EPIC

J'ai assuré la présidence de l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux depuis mon arrivée à la tête de la municipalité en 2008 ; aussi il m'appartient de rappeler les missions que celui-ci doit mener en accord avec le Comité départemental du tourisme (Côtes d'Armor Développement depuis le 01/01/2013) et le Comité régional du tourisme de Bretagne :

- assurer l'accueil et l'information des touristes,
- assurer la promotion de la commune en articulation avec le CAD 22 et le CRTB,
- coordonner les interventions de divers partenaires du développement touristique local,
- élaborer et mettre en œuvre la politique locale du tourisme et les programmes locaux de développement (services, exploitation d'installations, études, loisirs, fêtes, visites guidées, événements, manifestations culturelles),
- favoriser l'adaptation de l'offre touristique et accroître les performances économiques,
- apporter un concours à la réalisation d'événements ainsi qu'à l'animation permanente,
- et éventuellement gérer des biens.

Je rappelle aussi que l'Office de tourisme est autorisé à commercialiser des produits touristiques car il dispose d'une immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours d'Atout France prévu à cet effet.

En 2013, les principaux événements ont été le départ d'Arnaud BUREL qui a assuré, avec détermination, la direction de l'Office de tourisme pendant plus de 12 ans. Il a su développer une fonction « accueil des publics » de haut niveau en engageant l'Office de

tourisme dans une démarche de qualité nécessaire au classement de notre Office de tourisme en catégorie I. Il a accompagné la Ville dans ses projets d'animations et d'événementiels, et enfin a offert un cadre coopératif de promotion sous la houlette de Sensation Bretagne. Qu'il en soit remercié chaleureusement. Aujourd'hui Serge LACROIX est là pour poursuivre le travail engagé avec toute l'équipe de l'Office de tourisme à ses côtés.

Après plusieurs années difficiles sur le plan météorologique, l'été radieux que nous avons connu en 2013 a démontré qu'il était possible d'améliorer la fréquentation de notre station (+ 6 % de fréquentation globale par rapport à 2012 selon la collecte des ordures ménagères, et + 6 % de fréquentation à l'Office de tourisme). L'été 2013 a été surtout propice à la pratique d'activités de loisirs et ainsi à la mise en exergue de nos atouts qu'il conviendra de cultiver pour les années prochaines (exemple : + 42 % de billets vendus pour Bréhat à l'Office de tourisme par rapport à 2012).

Enfin, si l'année 2013 a été celle de la préparation du dossier de classement de notre commune en station de tourisme, 2014 sera consacrée à notre engagement en faveur de la qualification, durable, de notre station.

Dominique Blanc,
Président de l'Office de tourisme
(mars 2008 - mars 2014)

L'accueil et l'information des publics

L'accueil des visiteurs (en vis-à-vis ou de plus en plus sur le plan « numérique ») à Saint-Quay-Portrieux est une fonction qui relève du service public propre à tous les Offices de tourisme.

INFO+

317 jours
d'ouverture
au public

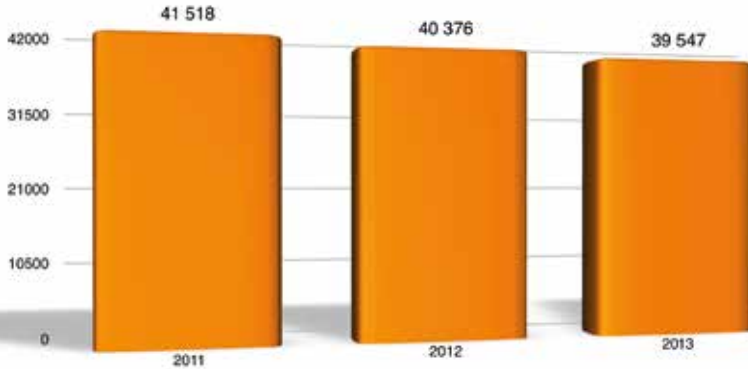
L'accueil des publics par l'Office de tourisme

En 2013, l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux a été ouvert au public pendant 317 jours sur deux sites :

- le site principal : l'Office de tourisme, rue Jeanne d'Arc (de janvier à décembre)
- le site secondaire : le Point Information tourisme, quai de la République (mois de juillet et août)



La fréquentation « physique » de l'Office de tourisme



FRÉQUENTATION MESURÉE SUR LE SITE PRINCIPAL

(visiteurs selon Eco-compteur)

La fréquentation mesurée par l'éco-compteur (solution implantée sur le site principal depuis janvier 2011) est en baisse de - 2,1 % par rapport à 2012 et de - 4,7 % par rapport à 2011.

En revanche, les mois de juillet et août 2013 ont été les plus fréquentés depuis 2011. En 2013, les mois de juillet et d'août ont représenté 50,8 % de la fréquentation annuelle de l'Office de tourisme.

1	EN 2010	EN 2011	EN 2012	EN 2013
F	93,0 %	93,0 %	93,0 %	92,8 %
GB	2,0 %	1,9 %	2,0 %	2,0 %
D	1,4 %	1,6 %	1,5 %	1,7 %
B	1,0 %	0,9 %	0,9 %	1,6 %
Autres	2,6 %	2,6 %	2,6 %	1,9 %

2	EN 2012	EN 2013
Bretagne	46,4 %	44,8 %
Ile-de-France	21,2 %	20,6 %
Pays-de-la-Loire	5,7 %	5,0 %
Nord-Pas de Calais	4,1 %	4,3 %
PACA	1,9 %	4,2 %
Normandie (s)	4,1 %	4,2 %
Rhône-Alpes	3,0 %	3,9 %
Centre - Val de Loire	3,4 %	3,2 %
Autres régions	10,2 %	9,7 %

3	EN 2012	EN 2013
Côtes d'Armor	41,7 %	39,5 %
Paris	7,3 %	6,6 %
Yvelines	2,9 %	4,3 %
Ille-et-Vilaine	2,8 %	3,3 %
Hauts-de-Seine	3,5 %	3,2 %

1 La fréquentation des étrangers est stable. Ils représentent toujours environ 7 % de la fréquentation de l'Office de tourisme.

2 Sur le plan des régions, la Bretagne se situe largement en première position devant l'Île de France. Ces deux régions représentent les 2/3 de la fréquentation des Français.

3 La fréquentation locale (issue des Côtes d'Armor) est très élevée à l'Office de tourisme (40 % environ), largement devant celle de la Région Parisienne.

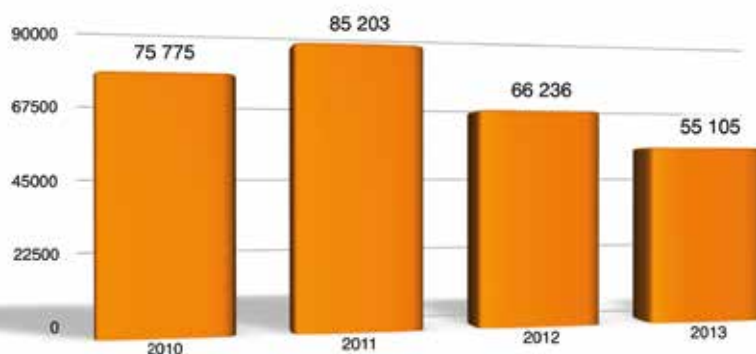
INFO+

Les mois de juillet et août 2013 ont été les plus fréquentés depuis 2011

La fréquentation « numérique » de l'Office de tourisme

Le site Internet www.saintquayportrieux.com est un site généraliste de présentation de la destination avec pour objectifs de :

- séduire les publics en montrant les principaux atouts de la destination (ex : images de lieux de visites, activités de loisirs, ...),
- informer les visiteurs des nouveautés et de toutes informations pratiques et utiles à leur séjour.



CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES 1

	EN 2012	EN 2013	EVOL N/N-1
Nb de visites	66326	55105	-16,9 %
Nb de pages vues	276002	236923	-14,2 %
Temps moyen passé	3'12"	3'18"	plus 6 "
Moyenne de pages vues	4,16	4,30	3,4 %
Taux de rebond	37,9 %	36,8 %	-1,2



	EN 2012	EN 2013
Google	64,1 %	56,6 %
Accès direct au site	11,3 %	13,7 %
Tourisme en Bretagne (CRT)	1,7 %	3,6 %
Bing	1,9 %	2,7 %
Facebook.com	1,7 %	2,3 %
Site de la Ville de SQP	0,9 %	2,3 %
Sensation Bretagne	0,0 %	1,7 %
Yahoo	1,1 %	1,7 %
Côtes d'Armor Développement	3,7 %	1,2 %
Facebook pour mobiles	Non connu	1,0 %
Autres sources d'accès	13,6 %	13,2 %

INFO+

Depuis l'espace d'accueil, le visiteur peut gratuitement accéder, via le WiFi, à l'information touristique diffusée sur les sites Internet de l'Office de tourisme, de la Commune, du Port d'Armor, de Côtes d'Armor Développement (CAD 22), du Comité régional du tourisme de Bretagne (CRTB), de Sensation Bretagne et de Famille Plus.

En 2013 selon « Google Analytics » la fréquentation mesurée du site Internet de la destination est en baisse depuis 2011 (55 000 visites environ en 2013 soit - 16,9 % par rapport à 2012 et - 35,3 % par rapport à 2011).

- 1 Les indicateurs « quantitatifs » de la fréquentation du site Internet sont négatifs. Seuls les indicateurs « qualitatifs » sont en progression par rapport à 2012.
- 2 Le moteur de recherche Google est prépondérant et l'accès direct au site reste en seconde place. Les sites « référents » ne sont pas négligeables en tant que fournisseurs d'accès (ex : Tourisme Bretagne, Côtes d'Armor Développement, Ville de Saint-Quay-Portrieux et Sensation Bretagne depuis 2013).



Rappelons que le site Internet permet également d'activer des liens vers des réseaux sociaux « grand public » tels que Facebook et Twitter.

À la date du 31/12/2013, le « profil » Facebook officiel de l'Office de tourisme était suivi par **3906 « Amis »**.

La page « Place aux Artistes » a fait l'objet d'un marquage « j'aime » à hauteur de **356 mentions**.

L'alimentation de la base de données « SitArmor »

L'Office de tourisme fait partie du réseau départemental de gestion de l'information touristique partagée sur l'ensemble de la région Bretagne. La base de données costarmoricaine, dénommée SitArmor, est animée par Côtes d'Armor Développement. Elle s'appuie sur la solution Tourinsoft (propriété de la société Faire-Savoir).



À la date du 31/12/2013, plus de 900 fiches sont gérées (création, suppression, modification) par l'Office de tourisme :

BASE DE DONNÉES SITARMOR	EN 2013
Bordereau « Activités sportives culturelles »	32
Bordereau « Fêtes et manifestations »	552
Bordereaux « Patrimoines culturel / naturel »	20
Bordereau « Restauration »	29
Bordereaux « Hébergements »	110
Sous total	743
Bordereaux « Brochure »	19
Bordereaux « Organismes et Entreprises »	152
Sous total	171
TOTAL	914

- Les manifestations et les fêtes représentent plus de la moitié du travail de gestion de la base de données.
- Il convient d'ajouter 104 fiches relatives à des hébergements (non classés et non partenaires de l'Office de tourisme) qui font l'objet d'une surveillance par l'OTSQP.
- Annuellement ce travail représente une charge équivalente à 2 mois de travail par une personne à temps complet.

INFO+

Dans le cas de l'exploitation des données partagées, l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux exporte les données saisies sur SitArmor dans le but de produire le guide « Sortir en Goëlo » édité par la Communauté de commune Sud-Goëlo.

La production et la mise en marché des offres de la destination

L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux, un opérateur de voyages et de séjours significatif pour la destination

En application du Code du tourisme, l'Office de Saint-Quay-Portrieux peut produire, mettre en marché et enfin vendre des séjours et des prestations touristiques.

Cette activité commerciale qui relève d'une fonction « industrielle et commerciale » est elle-même soumise à des règles spécifiques :

- elle se fait en lien avec le territoire de compétence de l'Office de tourisme,
- elle doit tenir compte d'une « carence partielle » de l'initiative privée au sein de la destination touristique et cette activité doit respecter des règles relatives de libre concurrence,
- enfin elle doit respecter le droit des consommateurs.

L'Office de tourisme est titulaire d'une immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours auprès d'Atout France (N° IM022100022).



Des séjours et des activités de loisirs produits par l'Office de tourisme

La production touristique de l'Office de tourisme concerne des activités de loisirs et des séjours destinés à des clientèles touristiques, des excursionnistes ou encore aux résidents de la station.



NOM DU SÉJOUR	CIBLE	TYPE HÉBERGEMENT
St-Quay Gourmand	Couples	Hôtellerie
Golf'Armor Attitude	Indiv. et couples	Hôtellerie
Echappée Belle	Couples	Hôtellerie
Week-end Family	Familles	Hôtellerie
Week-end VIP	Couples	Hôtellerie
Amour d'Armor	Couples	Chambre d'hôtes
Phare Ouest	Couples	Chambre d'hôtes
Bol d'Air marin	Couples	Chambre d'hôtes

Huit séjours packagés par l'Office de tourisme (dont un construit et géré en « back-Office » et en exclusivité pour le compte de l'agence réceptrice Haute-Bretagne Vacances).



NOM DE L'OFFRE	OBSERVATION
Exp. bretonne / Défi crêpe	formule avec CRTB
Exp. bretonne / Rencontre SNSM	formule avec CRTB
Z'éco-Nature / Mme Meffre	avec prestataire
Z'éco-Nature / Mme Maerten	avec prestataire
Visite guidée St Quay Port d'Armor	en interne
Visite guidée Traces des peintres	en interne

Six produits de loisirs construits par l'Office de tourisme.



Des hébergeurs et des prestataires variés travaillent avec l'Office de tourisme.

Chambres - Mme Chapelet	Chambre d'hôtes	Casino de Saint-Quay	Loisirs
Chambres - Mme Dodé	Chambre d'hôtes	Crêperie du Port	Restauration
Chambres - Mme Jouany	Chambre d'hôtes	Crêperie Fleur de blé noir	Restauration
Chambres - Mme Le Comte	Chambre d'hôtes	Bistrot de la Marine	Restauration
Le Gerbot d'Avoine	Hôtellerie	Côté Resto - Le Davy's	Restauration
Le Saint-Quay	Hôtellerie	Le Gerbot d'Avoine	Restauration
Ker Moor Hôtel Préférence	Hôtellerie	Le Poisson Rouge	Restauration
Amicale des Moulins	Loisirs	Quay 911	Restauration
Golf des Ajoncs d'or	Loisirs	Signatures	Restauration
Soazic Institut	Loisirs	Boucherie Oizel	Traiteur
Les Vergers du Ponto	Loisirs	Maison Coudron	Traiteur
Zooparc de Trégomeur	Loisirs	Traiteur du Goëlo	Traiteur

La commercialisation des activités et des prestations organisées par des tiers

L'activité commerciale de l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux ne se limite pas à la mise en marché et à la vente de ses propres produits. L'Office de tourisme commercialise aussi des activités de loisirs et des séjours produits par des tiers.

SNCF - billetterie de trains

SNSQP - billetterie du vieux gréement Le Saint-Quay

Vedettes de Bréhat - billetterie de croisières

Chalutier Hippocampe - billetterie de sorties en mer, pêche et balades

Ville de Saint-Quay-Portrieux - activités du CLJ

Mme Karine GEORGEL - Kréa'quarelle

Condor Ferries - billetterie de croisières

Des partenaires ont recours à l'Office de Tourisme pour participer à leur mise en marché.

Une mise en marché partagée

La production de l'Office de tourisme fait l'objet d'une mise en marché par lui-même et par des tiers :

- Haute-Bretagne Vacances (Breizh Escapade) pour le séjour « Bol d'air marin » en exclusivité,
- Côtes d'Armor Développement pour les séjours packagés,
- Comité régional de tourisme de Bretagne pour les « expériences bretonnes » (formules sans hébergement).

Tous les produits (sauf « Bol d'air marin ») sont vendus par l'Office de tourisme au guichet et sur www.saintquayportrieux.com, rubrique week-ends.

Tourisme
BRETAGNE ^{BE}

côtes
d'Armor
DÉVELOPPEMENT

HAUTE
BRETAGNE

week-ends
SAINT-QUAY
PORTRIEUX

Notre sélection de week-ends

Pour offrir ou se faire plaisir,
Pour offrir ou se faire plaisir, découvrez notre sélection de week-ends
So Saint-Quay-Portrieux. Avec nos formules tout compris... c'est So facile!

réserver par téléphone
+33 (0)2 96 70 40 64

SAINT-QUAY GOURMAND

95 €
PRIX PAR
PERSONNE

SAINT-QUAY GOURMAND
L'offre comprend :
- un dîner gastronomique (restaurant Signature),
- un dîner gourmand (restaurant Signature),
- le transfert A/R à Pleu de Bréhat (départ
Plein de l'après-midi).

Succombez au charme des charnières à
l'allure vintage de votre hélicoptère à une
cuisine créative et gourmande. Sur
Bréhat, goûtez à l'ivresse...

Pré-réserver

Télécharger les mentions légales en pdf

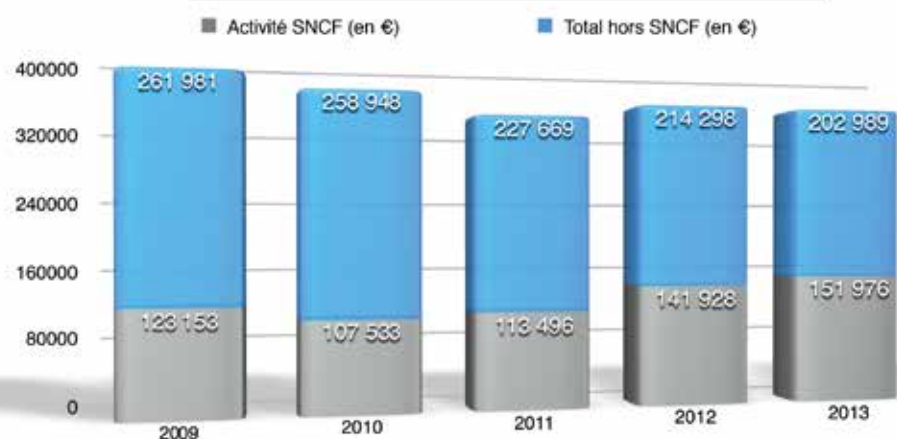
SAINT-QUAY GOURMAND

- KAYAK ATTITUDE
- WEEK-END FAMILY
- GOLF ARMOR PASSION
- AMOUR D'ARMOR
- ESPRIT TONIQUE
- CALME ET VOLUPTÉ
- DANS LE SECRET DES ÎLES

L'Office de tourisme, un important commerçant à vocation touristique au sein de la station

L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux vend des prestations et des services eux-mêmes produits par des tiers (ex : billetterie SNCF, billetterie pour l'île de Bréhat, sorties en mer avec des prestataires partenaires de la destination - dont la Commune de Saint-Quay-Portrieux pour certaines activités destinées aux jeunes en résidence ou en vacances).

VOLUME D'AFFAIRES TOURISTIQUE RÉALISÉ PAR LE SERVICE ACCUEIL ET INFORMATION DES PUBLICS



En 2013, avec près de 355 K€ de recettes réalisées, le niveau des ventes a encore été très important :

- La part des ventes relative à la billetterie SNCF est en diminution constante depuis 2009 (-22,5 % de perte de volume d'affaires sur 5 ans), notamment en raison du recours à Internet pour rechercher, réserver et payer ses billets.
- En revanche, la vente des autres prestations progresse avec + 7 % par rapport à 2012 (très bonne année pour l'Office de tourisme sur le plan commercial) et + 23,3 % par rapport à 2009.

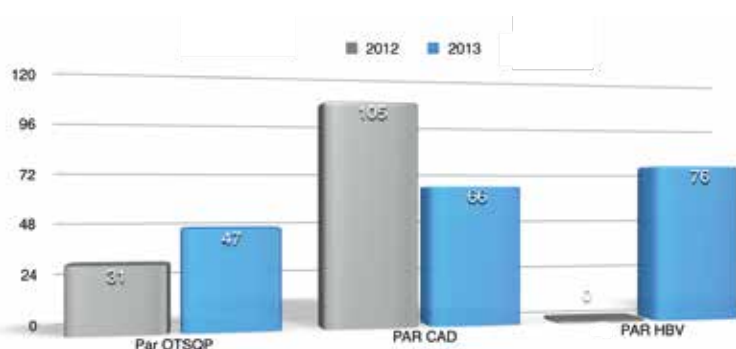
RÉPARTITION DU VOLUME D'AFFAIRES TOURISTIQUE RÉALISÉ PAR LE SERVICE ACCUEIL ET INFORMATION DES PUBLICS EN 2012 ET 2013

	EN 2012	EN 2013	EVOL 2012/2013
Visites guidées de l'OT	1 834,90 €	1 558,40 €	-15,1 %
Pêche en mer	24 126,00 €	28 126,00 €	16,6 %
Vedettes de Bréhat	45 262,50 €	60 045,50 €	32,7 %
Billets SNCF	214 297,57 €	202 989,05 €	-5,3 %
Vente de séjours	14 498,00 €	19 125,00 €	31,9 %
Ateliers Créa'quairelle	2 375,00 €	2 350,00 €	-1,1 %
Z'éco-Nature	667,50 €	771,00 €	15,5 %
Vieux grément - balades contées	586,00 €	998,00 €	70,3 %
Vieux grément - balades gourmandes	750,00 €	200,00 €	-73,3 %
Vieux grément - balades pirates	- €	875,00 €	100,00 %
Loisirs du CLJ	22 122,90 €	21 778,80 €	-1,6 %
Location du Centre de congrès	28 833,73 €	16 148,50 €	-44,0 %
Autres produits vendus	871,00 €	- €	-100,0 %
TOTAUX	356 225,10 €	354 965,25 €	-0,4 %

2013 aura été une très bonne année pour la vente de certaines activités de loisirs en raison d'une météo particulièrement favorable (billetterie pour Bréhat et sorties en mer).

LA VENTE DES SÉJOURS EST EN PROGRESSION
(186 séjours vendus en 2013 contre 136 en 2012).

Nombre de séjours	EN 2012	EN 2013
St-Quay Gourmand	4	56
Golf'Armor Attitude	4	0
Echappée Belle	2	0
Week-end Family	0	4
Week-end VIP (Cap sur les Iles)	0	0
Amour d'Armor	34	53
Phare Ouest	4	0
Bol d'Air marin (Breizh Escapade)	88	73
TOTAUX	136	186



Bien qu'il vende lui-même ses produits, l'Office de tourisme a choisi de s'appuyer sur des tiers (agences réceptives publiques et privées) pour en assurer la distribution (75,5 % des ventes de séjours en 2013).

LA VENTE DES ACTIVITÉS DE LOISIRS CONSTRUITES PAR L'OFFICE DE TOURISME

La vente d'activités de découverte et de loisirs est en baisse sur le plan du nombre de personnes accueillies ou concernées. Les deux visites guidées produites par l'Office de tourisme restent la principale activité de ce type (47 sorties et 656 personnes accueillies en 2013 contre 39 sorties et 794 personnes concernées en 2012).

En nombre de ventes ou clients	EN 2012	EN 2013
Exp. bretonne / Défi crêpe (pers.)	4	24
Exp. bretonne / Rencontre avec la SNSM (pers.)	0	0
Z'éco-Nature / Mme Meffre	0	81
Z'éco-Nature / Mme Maerten	101	37
Visite guidée St Quay Port d'Armor (pers.)	715	530
Visite guidée Traces des peintres (pers.)	79	126
TOTAUX	899	798

Toutes ces activités sont exclusivement vendues par l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux, exception faite des « Expériences bretonnes » également distribuées par Tourisme Bretagne (Comité régional du tourisme).

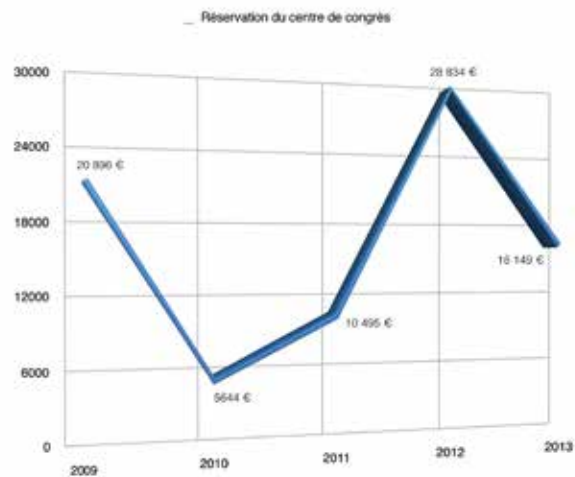
Les réservations du Centre municipal de congrès

L'Office de tourisme est l'organe chargé par la Commune de :

- gérer le planning des réservations des différents espaces et usages du Centre municipal de congrès,
- commercialiser le Centre municipal de congrès auprès des clients potentiels (particuliers pour des mariages ou rassemblements divers et des professionnels, entreprises, associations et autres organismes pour des conventions et des réunions).

En 2013 le Centre municipal de congrès a connu l'occupation suivante :

- Nb de conventions d'occupation signées avec la commune..... 49
- Nb de jours d'occupation à titre payant..... 8 jours
- Nb de jours d'occupation à titre gratuit pour la Commune 112 jours dont
 - 71 jours pour la Commune dont Les Océaniques
 - 8 jours pour l'Office de tourisme
 - 24 jours pour les Associations
 - 11 jours pour d'autres acteurs locaux (Communauté de communes, EFS, JCE, Ecoles, ...)



Le volume d'affaires lié à l'occupation du Centre de congrès est très aléatoire. Il est en diminution en 2013 (- 44 % par rapport à 2012).



La communication et la promotion de la destination

L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux, acteur principal de la promotion de la destination

La promotion de la destination « Saint-Quay-Portrieux » répond à deux objectifs :

- déployer l'identité et l'image de la destination dans toutes ses composantes, globalement ou de manière ciblée, afin de séduire des clientèles adeptes ou potentielles de la station,
- faire connaître la station et la rendre accessible au travers de la présentation de ses offres touristiques, de services et de loisirs.



Les outils de communication, déployés par l'Office de tourisme

LES ÉDITIONS DE L'OFFICE DE TOURISME

Les éditions de l'Office de tourisme sont, pour parties, traduites en anglais, allemand et italien afin de répondre aux besoins des touristes étrangers et aux exigences inhérentes à un Office de tourisme classé en catégorie I



LE GUIDE TOURISME

OBJECTIF : présenter la destination au travers de thèmes représentatifs de l'identité touristique (ex : les plages, les activités nautiques, la nature, les excursions au départ de la station, ...).

TIRAGE : 30000 exemplaires

PARUTION : mars 2013

PARTENAIRES : 101 annonceurs

DIFFUSION : sur certaines opérations de promotion déployées par Sensation Bretagne, par voie postale sur demande, en téléchargement, remis sur place en situation de séjour.



LE GUIDE HÉBERGEMENTS

OBJECTIF : présenter les différentes formules d'hébergements présentes sur la destination, ainsi que les séjours packagés et regroupés sous la marque « So St-Quay-Portrieux ! ».

TIRAGE : 7000 exemplaires

PARUTION : janvier 2013

PARTENAIRES : 126 annonceurs

DIFFUSION : sur certaines opérations de promotion déployées par Sensation Bretagne, par voie postale sur demande, en téléchargement, remis sur place en situation de séjour.



LE PLAN GUIDE

OBJECTIF : offrir un outil d'accueil (carte et annuaire) facilitant la mobilité et la localisation des offres touristiques de la destination.

TIRAGE : 15000 exemplaires

PARUTION : mai 2013

PARTENAIRES : 2 annonceurs

DIFFUSION : essentiellement remis sur place en situation de séjour, par voie postale sur demande, en téléchargement.

LES SUPPORTS NUMÉRIQUES DE L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de tourisme gère et fait évoluer deux outils « numériques » :

- un site Internet généraliste www.saintquayportrieux.com dont une part importante de son contenu est traduite en anglais et en allemand,
- un mini-site pour les personnes en situation de mobilité www.saintquayportrieux.mobi dans lequel les « mobinautes » accèdent à des informations relatives aux hébergements, aux restaurants, aux loisirs et aux animations (et à un moteur de recherche en interne). Depuis ce site, le mobinaute peut adresser un formulaire de contact à l'Office de tourisme.



Dans le cadre de l'exploitation de son site Internet, l'Office de tourisme commercialise des espaces publicitaires numériques sur la page d'accueil du site, rubriques « Bons Plans » et « Zoom sur ». Dix formules de chaque ont été vendues à des acteurs de la destination ou de la Bretagne.

INFO+

L'Office de tourisme est présent sur certains réseaux sociaux utiles à des fins de communication et de promotion de la destination :



La participation à la réalisation d'outils de communication, développés par des partenaires de la destination

En complément, l'Office de tourisme participe à la construction d'outils, faits par des partenaires de la destination, qui lui sont utiles dans le travail d'accueil, d'information et de promotion de la destination.



LE GUIDE « SORTIR EN SUD-GOËLO » ÉDITÉ PAR LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU SUD-GOËLO

OBJECTIF : présenter les animations et les événements, d'avril à décembre, des six communes du territoire du Sud-Goëlo, dont les stations voisines de Binic et d'Etables-sur-Mer

TIRAGE : 40000 exemplaires

PARUTION : avril 2013

DIFFUSION : remis sur place en situation de séjour dans chaque commune du Sud-Goëlo, par voie postale à chaque habitant du territoire ou sur demande si hors territoire, et en téléchargement.



LA CARTE DE BRETAGNE ET DES STATIONS DU RÉSEAU « SENSATION BRETAGNE »

OBJECTIF : présenter les 17 stations du réseau en Bretagne, dont fait partie Saint-Quay-Portrieux. Un focus est fait sur la possibilité de pratiquer la promenade à des fins de découverte dans chaque station.

TIRAGE : 20000 exemplaires

PARUTION : janvier 2013

DIFFUSION : sur toutes les opérations de promotion déployées par Sensation Bretagne, remis sur place en situation de séjour dans chaque station du réseau, et en téléchargement.



LE MAGAZINE DES STATIONS DU RÉSEAU « SENSATION BRETAGNE »

OBJECTIF : présenter les 17 stations du réseau en Bretagne, dont fait partie Saint-Quay-Portrieux, au travers des prismes que sont les plaisirs de la mer, les plaisirs de la balade, le bien-être, la gastronomie, le golf, la plaisance, l'architecture étonnante, les animations et événements. Un focus est fait sur les principales offres d'hébergements de chaque station.

TIRAGE : 60000 exemplaires

PARUTION : janvier 2013

DIFFUSION : sur toutes les opérations de promotion déployées par Sensation Bretagne, remis sur place en situation de séjour dans chaque station du réseau, et en téléchargement.



LE SITE INTERNET GÉNÉRALISTE DU RÉSEAU « SENSATION BRETAGNE »

OBJECTIF : présenter les 17 stations du réseau en Bretagne, dont fait partie Saint-Quay-Portrieux au travers des prismes identitaires utilisés par le magazine. Un travail sur le référencement naturel et l'achat de « mots clés » ont permis le lancement du nouveau site Internet :

www.sensation-bretagne.com

LANCEMENT DU SITE : mars 2013.



L'ACQUISITION D'IMAGES RÉALISÉES PAR UN DRONE VIA LE RÉSEAU « SENSATION BRETAGNE »

OBJECTIF : disposer d'un film promotionnel présentant les stations du réseau et utilisable par chacune d'elles dans leurs outils de communication. Reportage réalisé par la société Saint-Thomas TV au cours de l'été 2013 et mis en ligne en novembre 2013. La vidéo est lisible sur le site Internet de la station et sur les plate-formes de partage « Vimeo » et « YouTube ».



L'ACQUISITION DE PHOTOGRAPHIES VIA LE RÉSEAU « SENSATION BRETAGNE »

OBJECTIF : disposer d'images de qualité (Photographe Alexandre Lamoureux) de chaque station, utilisables par le réseau et par chacune des stations dans leurs outils de communication. Reportage fait les 19 et 20 août 2013.



LES DOSSIERS DE PRESSE DU RÉSEAU « SENSATION BRETAGNE »

OBJECTIF : disposer de dossiers de presse sur des thèmes identitaires propres au réseau (les stations en été, les stations en hiver, les plages, les randonnées, les îles, les itinéraires gourmands et iodés, les réveils d'exception). Parution en janvier et février 2013.



LE REPORTAGE PHOTOGRAPHIQUE DU CONSEIL GÉNÉRAL DES CÔTES D'ARMOR « AILLEURS, C'EST TOUT À CÔTÉ ! »

OBJECTIF : disposer de photographies de haute qualité (Photographe Alexandre Lamoureux) utilisables dans les outils de communication illustrant les politiques de destination, régionale et départementale, « Baie de Saint-Brieuc - Les Caps ».
Reportage fait en octobre 2013 sous l'égide du Pays touristique de Saint-Brieuc.



LE SITE INTERNET GÉNÉRALISTE DU RÉSEAU NATIONAL « FAMILLE PLUS » (Association Nationale des Maires des Stations Classées et des Communes Touristiques)

OBJECTIF : présenter les aménités adaptées à l'accueil des familles avec enfants sur la page dédiée à la station sur le site www.familleplus.fr



LE SITE INTERNET GÉNÉRALISTE DU RÉSEAU NATIONAL OFFICES DE TOURISME DE FRANCE

OBJECTIF : présenter les caractéristiques principales sur la page dédiée à la station sur le site www.tourisme.fr

La promotion de la station touristique

LES ACTIONS DU RÉSEAU SENSATION BRETAGNE



La promotion de la destination, et en particulier de la station touristique, est principalement assurée par le réseau « Sensation Bretagne ». L'objectif collectif est d'améliorer la notoriété de chaque station en mutualisant et capitalisant les efforts et moyens au travers d'une marque « ombrelle » intitulée « Sensation Bretagne ».

LES SALONS À VOCATION PROMOTIONNELLE

(grand public - France, Grande-Bretagne, Allemagne et Luxembourg)

The FranceShow / Londres	du 18 au 20 janvier
Lux Expo / Luxembourg	du 18 au 20 janvier
CMT / Stuttgart	du 12 au 20 janvier
Tourissima / Lille	du 25 au 27 janvier
Salon du tourisme / Rennes	du 25 au 27 janvier
Salon des vacances / Bruxelles	du 31 janvier au 4 février
Salon du tourisme / Nantes	du 15 au 17 février
Le Monde à Paris / Paris	du 21 au 24 mars
Salon du randonneur / Lyon	du 22 au 24 mars

LES AUTRES ACTIONS DE SENSATION BRETAGNE

Sensation Bretagne permet à notre station de participer à des actions de relations avec la presse avec le concours de l'Agence Fluxus (42 reportages sur la Bretagne en général et son réseau de stations « Sensation Bretagne »). Les thèmes développés ont été les promenades géologiques, les réveils d'exception et les animations « Place aux Mômes ».

LES ACCUEILS DE PRESSE

L'Office de tourisme organise ou participe à des accueils de presse. En 2013, le bilan est le suivant :

PÉRIODE	MÉDIA	TYPE DE MÉDIA	SUJET	ORIGINE
POUR LA DESTINATION				
20/06/2013	Le Parisien	Presse écrite	Coquille Saint-Jacques	Sensation Bretagne
20 et 26/12/13	France 2	Presse TV - JT	Coquille Saint-Jacques	OTSQP
POUR LES OCÉANIQUES				
16/05/2013	AFP Rennes	Agence de presse généraliste	Océaniques 2013	OTSQP
16/05/2013	Le Télégramme	Presse écrite	Océaniques 2013	OTSQP
16/05/2013	Ouest-France	Presse écrite	Océaniques 2013	OTSQP
16/05/2013	Pêcheurs d'images	Presse écrite	Océaniques 2013	OTSQP
16/05/2013	SIPA Presse	Presse écrite	Océaniques 2013	OTSQP

LES AUTRES ACTIONS DE PROMOTION



LE ROUTARD 2013

L'Office de tourisme achète depuis plusieurs années un encart publicitaire dans le Guide du Routard, édition « Bretagne Nord ». La parution dans cette édition (55000 exemplaires distribués dans les librairies et les supermarchés de France) a pour objectif d'affirmer le statut de lieu de villégiature et de séjours auprès des clientèles intéressées par cette partie de la Bretagne.



FÊTE DE LA GASTRONOMIE

L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux participe à des actions partagées sur le thème de la gastronomie avec les autres Offices de tourisme de la destination « Baie de Saint-Brieuc - Paimpol - Les Caps » (Fête de la Gastronomie, du 22 au 24 septembre 2013 - action qui fera l'objet d'un prolongement en 2014). Reportage obtenu auprès de France 2 (JT du 31 décembre 2013 sur le thème de la coquille Saint-Jacques en Baie de Saint-Brieuc).

Le développement et la qualification de la destination

Saint-Quay-Portrieux, un territoire « qualifié »

Aux côtés de la Ville de Saint-Quay-Portrieux, l'Office de tourisme joue un rôle important dans le travail de qualification de la destination, en particulier dans les domaines :

- du classement des meublés de tourisme,
- du suivi des labels et des classements de la commune et de la destination,
- de l'écoute des éventuels porteurs de projets, publics et privés.

Le classement des meublés de tourisme de la station

A la suite de formations ad-hoc, suivies fin 2012 et début 2013, Mme Gaëlle LE MEN est qualifiée pour classer des meublés de tourisme dans le cadre du réseau des Offices de tourisme des Côtes d'Armor.



Une plaquette a été éditée par l'Office de tourisme pour expliquer le bien-fondé de cette qualification, pour la station et les hébergeurs, et les démarches à suivre par les propriétaires, en particulier des meublés de tourisme, pour y parvenir.

En 2013, et à la date du 31 décembre, Mme LE MEN a assuré :

	EN 2013	RAPPEL 2012
Nb de contacts et rendez-vous avec les propriétaires	22	15
Nb de classements et reclassements à Saint-Quay-Portrieux	7	6
Nb de classements et reclassements à Tréveneuc et autres	5	0

À la date du 31/12/2013, l'offre des meublés de la station est de 42 locations classées, 18 locations labellisées / non classées et 146 locations non classées / non labellisées.

Le suivi et le déploiement de « Famille Plus »

La Commune de Saint-Quay-Portrieux possède depuis 2006 le label « Famille Plus - Mer » attribué par l'Association Nationale des Maires des Stations Classées et des Communes Touristiques (ANMSCCT).

L'OFFICE DE TOURISME TRAVAILLE À LA SENSIBILISATION ET À L'AUGMENTATION DE L'OFFRE LABELLISÉE

Faisant suite à l'audit de 2012, plutôt négatif pour la station, l'Office de tourisme s'est mobilisé en 2013 pour sensibiliser l'offre de la destination vis-à-vis de la clientèle familiale avec de jeunes enfants (4 à 12 ans) et pour accompagner les professionnels désireux d'obtenir le label « Famille Plus ».

Dans le cadre de ce travail de sensibilisation, une plaquette de présentation de l'offre labellisée pour l'été 2013 et mentionnant des offres complémentaires à la station a été réalisée par l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux (diffusion locale à l'accueil et en téléchargement sur les sites Internet concernés).



L'OFFRE LABELLISÉE AU 31 DÉCEMBRE 2013

La station a été audité en 2008 et enfin en 2012 et 2013 dans le cadre d'un contrôle « continu ». En 2013, l'audit s'est déroulé les 21 et 22 novembre. A la date du 31 décembre 2013, l'offre labellisée de Saint-Quay-Portrieux est la suivante :

Les Hermines - Mme Le Comte	Chambre d'hôtes
Ker Moor Hôtel Préférence	Hôtellerie
Kayak Avel Vor	Loisirs
Pôle Nautique Sud-Goëlo, base Saint-Quay-Portrieux	Loisirs
Club de plage Le Sea-Club	Loisirs
Sport Nautique de Saint-Quay-Portrieux - Balades Pirates	Loisirs
Le Victoria	Restauration
Les Enfants Terribles	Restauration

L'ÉCOUTE DES PORTEURS DE PROJETS PUBLICS ET PRIVÉS

L'Office de tourisme participe à l'accompagnement de porteurs de projets privés ou d'actions relevant des acteurs publics (ex : écoute et questionnement sur le projet sans a priori ; comprendre et reformuler le projet ; enrichir le projet en apportant des compléments, en particulier en renvoyant le porteur de projet vers des ressources externes pertinentes ; le cas échéant, proposer un accompagnement du porteur de projet).

En 2013, cette action a concerné :

- la réflexion autour de la « mise en tourisme » du projet éolien porté par Ailes Marines - Iberdrola (réunion initiale du 25/07/2013),
- la participation aux ateliers d'installation du « Club TGV Bretagne » relatifs au prolongement de la LGV entre Le Mans et Rennes en 2016 (réunions du 25/09, 08/10 et 22/11/2013),
- la participation à la mise en œuvre du programme de signalisation et de RIS locaux porté par la Communauté de communes du Sud-Goëlo (réunion du 19/09/2013),
- l'écoute de l'éventuel projet « Camping-car Park » (rencontre le 24/10/2013).

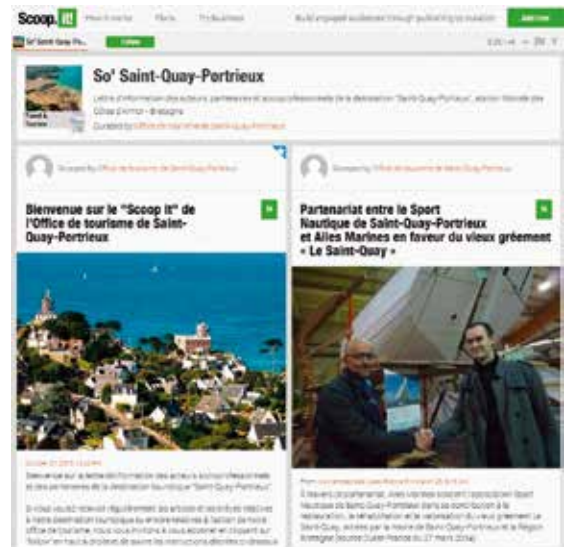
La communication avec les acteurs, les partenaires et les socioprofessionnels de la destination

LA LETTRE D'INFORMATION « SO' SAINT-QUAY-PORTRIEUX »

Une lettre d'information destinée aux acteurs socioprofessionnels de la destination, intitulée « So' Saint-Quay-Portrieux » a été créée le 14 octobre 2013 en utilisant la solution dite de curation « Scoop.it ! » (laquelle permet de rédiger, partager et diffuser des contenus notamment par le biais des réseaux sociaux tels que Facebook et Twitter).

En 2013 l'activité de la lettre a été la suivante :

- 25 articles publiés (+1 introductif et explicatif),
- 2300 pages lues,
- 14 « followers » réguliers (hors réseaux sociaux).



L'ESPACE « PRO » DU SITE INTERNET DE L'OFFICE DE TOURISME

Un espace au sein du site Internet de l'Office de tourisme est dédié aux acteurs socioprofessionnels de la destination afin d'accéder et de partager certains outils :

OUTILS DE COMMUNICATION PARTAGEABLES

- Dossiers de presse de la destination,
- Vidéos et logos, charte de style de la destination,
- Documentations touristiques de la destination

INFORMATIONS RELATIVES AUX RELATIONS ET AUX ACTIVITÉS DE L'OFFICE DE TOURISME

- Rapports d'activité de l'Office de tourisme depuis 2008
- Guide du partenariat et conditions d'accès aux outils de communication de l'OTSQP

OUTILS RELATIFS À LA QUALIFICATION DE LA DESTINATION

- Notice relative au classement et à la labellisation des meublés de tourisme
- Outils relatifs à la gestion du label « Famille Plus »
- Outils relatifs à la gestion de la marque « Qualité Tourisme »

OUTILS RELATIFS À LA GESTION DE LA TAXE DE SÉJOUR

- Notes d'information et modes d'emploi
- Document techniques (grilles, registres et reçus)

L'animation et les événements de la station

L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux accompagne la Ville sur le plan de l'animation et des principaux événements

L'animation et l'accompagnement des événements est une fonction qui relève du service public propre à beaucoup d'Offices de tourisme. A Saint-Quay-Portrieux, l'Office de tourisme :

- organise, lors des périodes de forte fréquentation, des animations du type vide-greniers et brocante,
- accompagne les porteurs de projets en matière d'événementiels dans la formulation de ces derniers afin de favoriser la notoriété et d'améliorer l'image de la destination,
- et surtout accompagne la Ville dans l'organisation et la communication des événements qu'elle porte ou finance (ex : Les Océaniques, Place aux Artistes, Place aux Mômes,...).





PLACE AUX ARTISTES

En 2013, « Place aux Artistes » est un programme de concerts gratuits qui s'est déroulé du 15/07 au 23/08. L'édition 2013 a privilégié la découverte de jeunes talents issus de la scène musicale française (Pamela Hute, Juveniles, O'Safari, The Popopopops, Lugo, Roberty, Soma) ou encore francophiles (Riff Cohen et Balthazar) et a permis de voir des artistes de très grand talent et généreux sur scène à l'image d'Axel Bauer. « Place aux Artistes 2013 » a ouvert un lien avec le Binic Folk Blues Festival (concert du 7 août avec David Evans, Gabe Carter, et Sean MacMahon's Western Union).

« Place aux Artistes » est aussi une porte ouverte sur la musique actuelle et traditionnelle de Bretagne en accueillant Alan Stivell lors de l'ouverture du programme, les Toiletteurs de Dolmens et Ricardo Pastaga ; Pevar Den, Imosima, le duo Pinc-Conq, Titom, Spontus, le duo Vincendeau-Felder se sont produits dans le cadre des Fest-Noz de juillet et août.



Axel Bauer

« The Fake Party »

INFO+

Lors de l'édition 2013, la fréquentation a été estimée à environ 20000 personnes dont 3000 à 4000 lors du concert d'Axel Bauer, le mercredi 31 juillet.



LES OCÉANIQUES

L'ÉDITION 2013 SUR LE THÈME
« TABARLY & PEN DUICK »

Du 18 mai au 16 juin, 3175 personnes ont été accueillies sur le site du Centre des congrès (de 21 à 270 personnes par jour et jusqu'à 617 personnes, le dimanche de la venue des Pen Duick au Port d'Armor). De très nombreuses personnes (estimées à hauteur de 5000 personnes) sont venues admirer la flotte des Pen Duick à l'approche de Saint-Quay-Portrieux et dans le Port d'Armor lors du week-end de la Pentecôte, du 18 au 20 mai





PLACE AUX MÔMES

Place aux Mômes est une programmation culturelle offerte aux enfants vacanciers et résidents (pendant les vacances scolaires) construite et partagée par les stations du réseau Sensation Bretagne.

En 2013, onze dates ont été programmées à Saint-Quay-Portrieux :

- 8 mars : Cie Entre les nuages, Centre de congrès
- 3 mai : Cie Marie et Tonio, Centre de congrès
- 11 juillet : Puzzle Cie, Esplanade du Casino
- 18 juillet : Cie L'Arbre à Vache, Esplanade du Casino
- 25 juillet : Cie Réverbère, Esplanade du Casino
- 1^{er} août : Cie Solfacirc, Parc de la Duchesse Anne
- 8 août : Haricot Nick Jr, Esplanade du Casino
- 15 août : Mathieu Moustache, Esplanade du Casino
- 22 août : Cie Syllabe, Esplanade du Casino
- 7 novembre : Cie Les Passagères, Centre de congrès
- 27 décembre : Cie Les Escogrifs, Centre de congrès

La fréquentation estimée est de 2000 personnes environ (principalement des jeunes enfants).



LES KRÉAKIDS

Après sélection par l'Office de tourisme, la Ville de Saint-Quay-Portrieux achète, auprès de prestataires qu'elle choisit, des ateliers créatifs sur la base de matériaux naturels et à destination des enfants de 7 à 11 ans.

En 2013, 4 dates ont été programmées aux vacances de printemps et de la Toussaint (29 et 30 avril, 28 et 29 octobre). La fréquentation à ces ateliers a été de 24 enfants.

AUTRES GRANDS ÉVÉNEMENTS SOUTENUS PAR LA VILLE DE SAINT-QUAY-PORTRIEUX

L'Office de tourisme a accompagné la Ville de Saint-Quay-Portrieux et les organisateurs concernés par de grands événements qui se sont produits à Saint-Quay-Portrieux (ex : actions de communication et ouverture spécifique de l'Office de tourisme).

Voici quelques-uns des principaux événements :



CONCOURS NATIONAL JUMPING DE SAINT-QUAY-PORTRIEUX (du 12 au 17 juillet)



TOURNOI INTERNATIONAL DE TENNIS (du 27 juillet au 5 août)



OPEN FRANCE BEACH VOLLEY SERIES (du 2 au 4 août)



TROPHÉE DES MULTICOQUES PRINCE DE BRETAGNE (du 30 août au 1^{er} septembre)



VILLE DE SAINT-QUAY-PORTRIEUX

L'Office de tourisme a également accompagné la Ville de Saint-Quay-Portrieux dans son travail de communication en faveur d'une animation destinée à satisfaire les touristes et les résidents pendant les fêtes de fin d'année 2013: « Noël à la patinoire » (création du visuel, alimentation des réseaux sociaux et information de la presse locale).

Pour la première édition (du 21/12/2013 au 05/01/2014), 1546 entrées payantes ont été comptabilisées.



LES ANIMATIONS ORGANISÉES PAR L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux a organisé trois animations sur le thème de la brocante :

- Brocante professionnelle du 19 au 21/07,
- Vide-greniers « grand public » le 04/08,
- Brocante professionnelle du 16 au 18/08.

INFO+

LES OUTILS DE COMMUNICATION

L'Office de tourisme a accompagné la Ville de Saint-Quay-Portrieux dans la construction et la diffusion d'outils de communication assurant la promotion des animations et événements pendant les principales périodes touristiques :

- création, modification et gestion de 552 fiches « SitArmor » en vue de l'alimentation des outils numériques et imprimés,
- suivi des éditions spécifiques, fabrication et diffusion d'affiches (calendrier des animations, Place aux Artistes, Océaniques) sur 126 sites dans 11 communes du Goëlo,
- rédaction des communiqués de presse.

La gestion et le management de l'EPIC

Les Comités de direction de l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux

En 2013, sous l'égide du Président Dominique BLANC, quatre Comités de direction se sont tenus :

- 19 mars 2013 (rapport d'activités 2012, votes des budgets 2012 et adoption du BP 2013)
- 18 septembre (régies, bilan Eté 2013, organisation des Comités de direction),
- 23 octobre (Pays touristique, indemnités du comptable, DM*1 du budget 2013, Qualité Tourisme, BP 2014)
- 10 décembre (règlement interne, règlement intérieur, DM2 et BS* du budget 2013, animations 2014, renouvellement ligne de trésorerie).

**DM : décision modificative / BS : budget supplémentaire*



LE COMPTE ADMINISTRATIF

DÉPENSES

RECETTES

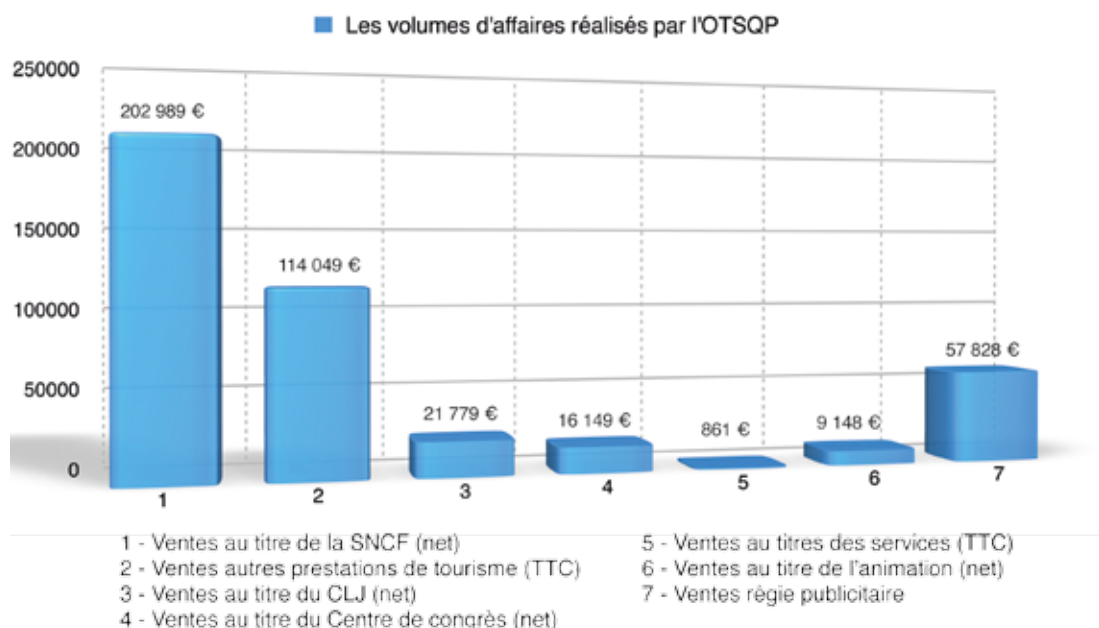
SECTION FONCTIONNEMENT			
Charges de personnel	246 291,41 €	Subventions	219 080,00 €
Charges à caractère général	108 294,28 €	Recettes sur actes de ventes	121 304,93 €
Autres charges	588,44 €	Taxe de séjour	28 097,76 €
Amortissements	8 432,88 €	Autres recettes	3 533,21 €
Résultat antérieur	838,97 €	Résultat antérieur	- €
Total	364 445,98 €	Total	372 015,90 €
Résultat positif	7 569,92 €	Résultat négatif	- €
SECTION INVESTISSEMENT			
Immobilisations incorporelles	- €	Subventions	- €
Immobilisations corporelles	2 077,85 €	Prêts	- €
Dépenses d'ordre	- €	Recettes d'ordre	8 432,88 €
Autres charges	- €	Autres recettes	- €
Résultat antérieur	- €	Résultat antérieur	6 876,81 €
Total	2 077,85 €	Total	15 309,69 €
Résultat positif	13 231,84 €	Résultat négatif	- €

Un autofinancement important issu du produit de la vente de services divers (touristiques et non touristiques)

L'Office de tourisme vend des prestations et des services divers (ex : activités à vocation touristique, régie publicitaire, services à destination des publics accueillis dont la billetterie SNCF, vente d'animations, ventes d'activités pour le compte de la Commune de Saint-Quay-Portrieux)

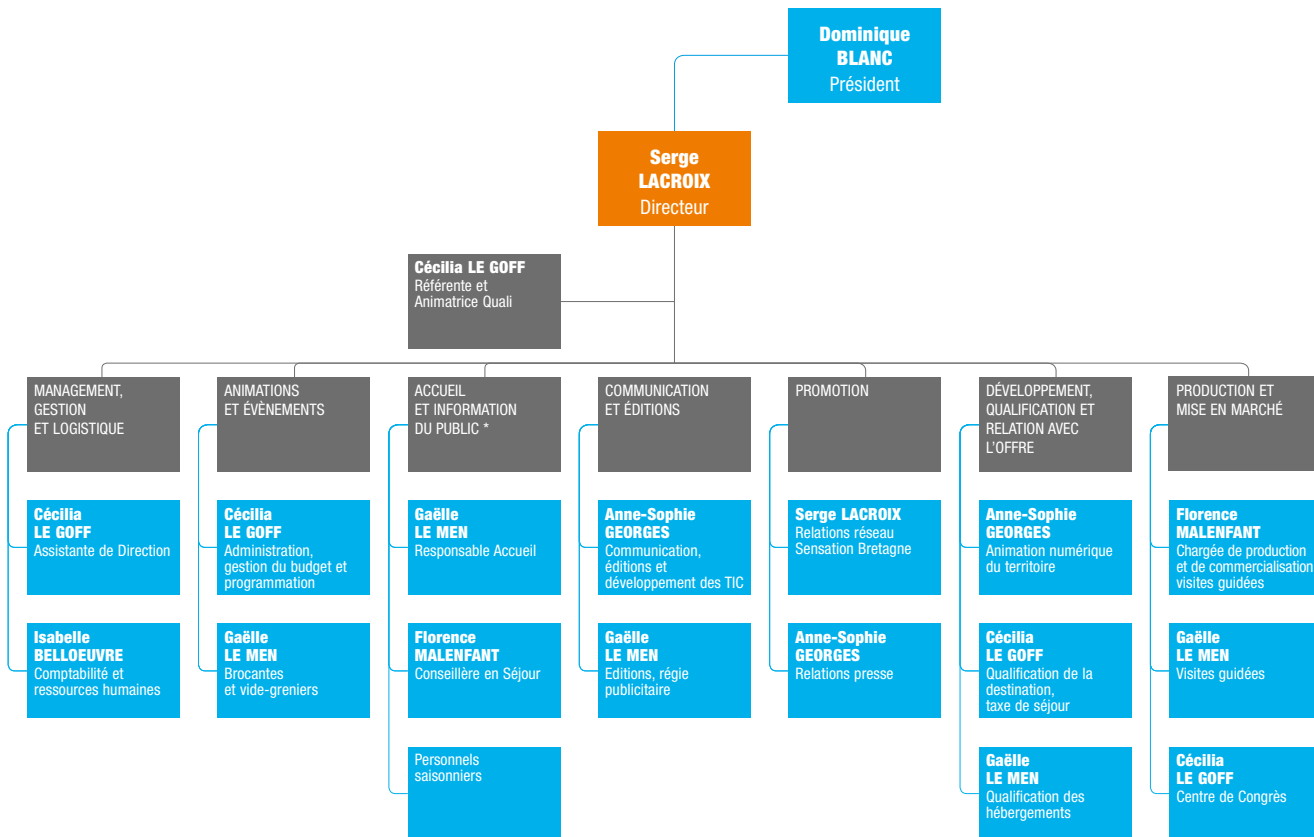
Au final, le volume d'affaires global réalisé par l'Office de tourisme est supérieur au budget de l'Office lui-même (422,8 K€ contre 372 K€).

Cette activité marchande génère un autofinancement relatif important (recettes à hauteur de 121,3 K€, soit 32,7 % de ses recettes totales).



Une équipe de 6 personnes aux missions très diversifiées

Six fonctions opérationnelles et une fonction logistique sont assurées par l'équipe de l'Office de tourisme (6 personnes pour 5,4 ETP).



* Anne-Sophie GEORGES, Isabelle BELLOEUVRE et Cécilia LE GOFF en renfort à l'accueil si nécessaire.

LE RENFORT DE TROIS SAISONNIERS EN ÉTÉ

Trois personnes ont été recrutées (0,6 ETP), en tant que saisonniers, pour renforcer l'équipe en charge de l'accueil et de l'information des publics au cours de l'été 2013 :

- Marion LE METAYER
- Julie MENGUY
- Thibaut PROUT

DES JEUNES ACCUEILLIS EN STAGE CHAQUE ANNÉE

En 2013, l'Office de tourisme a accueilli cinq jeunes personnes en stage :

- Mlle Maëva LE FAUCHEUR (3^e, collège Camille Claudel)
- Mlle Laura ALEMBERT (BTS Assistance de manager)
- M. Ronan HAMEZ (BTS Tourisme)
- M. Thomas CAILLEBOT (LEA)
- Mlle Mélanie DOLO (BTS Tourisme)

LA FORMATION DE L'ÉQUIPE AU SERVICE DE L'EXIGENCE PROFESSIONNELLE

UN PROCESSUS PERMANENT AU SERVICE DE LA QUALIFICATION DES SALARIÉS DE L'OFFICE DE TOURISME

En application de la démarche « Qualité Tourisme », l'équipe de l'Office de tourisme a suivi, en 2013, des actions de formation (assurées par des entreprises de formation agréées ou organisées en interne en fonction de compétences déjà acquises) permettant de maintenir et d'améliorer le niveau de compétence de l'équipe :

- 152 heures de formation externe,
- 61 heures de formation interne.

En complément de ces actions de formation, les membres de l'équipe ont consacré du temps, à titre personnel et hors temps de travail, à la découverte et à la connaissance d'offres de tourisme et de loisirs, au sein du territoire de destination, à hauteur de 83,5 heures.

ACCOMPAGNER LES SOCIOPROFESSIONNELS DANS L'ANIMATION NUMÉRIQUE DU TERRITOIRE

Le 16/10/2013, Mme Anne-Sophie GEORGES a obtenu la qualification « d'Animatrice numérique du territoire » délivrée par l'organisme « Touristic » agissant pour le compte de la Fédération régionale des Pays d'Accueil Touristiques de Bretagne.

CLASSER LES LOCATIONS EN MEUBLÉS DE TOURISME

En 2012, Mme Gaëlle LE MEN a obtenu la qualification « référent au classement des meublés de tourisme » délivrée par l'organisme « Adonéo » agissant pour le compte de la Fédération départementale des Offices de Tourisme de France (FDOTSI 22). Cette capacité d'action a fait l'objet d'une signature de convention avec la FDOTSI 22 en avril 2013.

La marque « Qualité Tourisme »

NOTRE ENGAGEMENT



En 2013, l'Office de tourisme a fait évoluer une partie de ses outils de gestion et de management relatifs à la qualité.

Le 28 octobre s'est tenue une réunion du « Groupe de travail local » propre à la qualité (point sur la situation de l'été 2013 et actions à venir notamment le futur audit de renouvellement de la marque pour une période de 3 années).

Un audit « blanc » dans le cadre de la démarche d'accompagnement par les Fédérations, régionale et départementale, des Offices de tourisme de France s'est tenu le 12 novembre 2013.

La gestion de la taxe de séjour

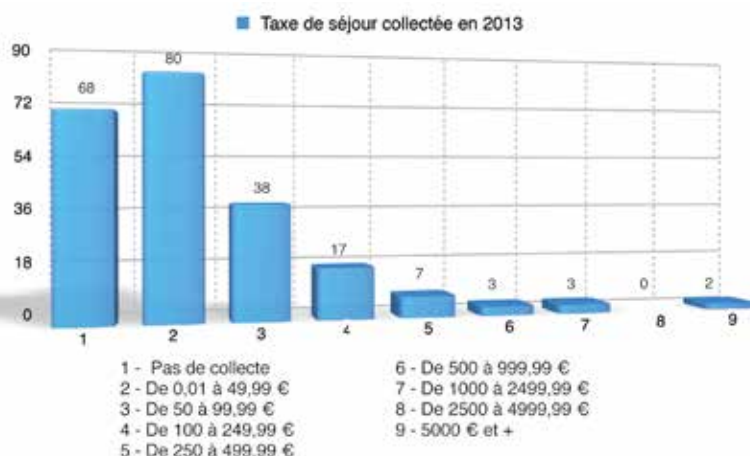
Depuis 2003, l'Office de tourisme gère le processus de déclaration et de collecte de la taxe de séjour pour le compte de la Commune de Saint-Quay-Portrieux.

En 2013 :

- 218 propriétaires ou exploitants d'établissements d'hébergement touristiques sont concernés par la taxe de séjour,
- quatre temps de déclaration et de collecte sont gérés par l'Office de tourisme (à chaque fin de trimestre).



En 2013, les hébergeurs touristiques ont collecté 28098 € de taxe de séjour (baisse de - 7,2 % par rapport à 2012 et - 3,5 % par rapport à 2011).



Sur le plan des montants de la taxe de séjour collectés, et sur la base des déclarations faites par les propriétaires et les exploitants des hébergements, la répartition est la suivante :

- 31,2 % déclarent ne pas avoir collecté de taxe de séjour,
- 54,1 % déclarent avoir collecté entre 0.01 et 99,99 €,
- 12,4 % déclarent avoir collecté entre 100 et 999,99 €,
- 2,3 % déclarent avoir collecté 1000 € et plus de taxe de séjour.

Les partenaires de la station et de l'Office de tourisme



La société Saint James (fourniture de vêtements à l'équipe et aux conseillers en séjour en particulier)



L'Imprimerie Dessalles (fourniture d'agendas marqués « Saint-Quay-Portrieux »)



Le Rendez-vous Gagnant!!!

Le Casino de Saint-Quay - Groupe La Financière Ficaudière (soutien financier à l'Office de tourisme)



La commune de Tréveneuc (soutien financier à l'Office de tourisme)



© IENEL-REHEL.COM - Crédit photo: Alexandre Lamoureux / O.T.S.Q.P. - Ville de Saint-Quay-Portrieux



Offices de
Tourisme
de France

TOUTES LES INFOS SUR www.saintquayportrieux.com

Office de Tourisme de Saint-Quay-Portrieux ■ 17 bis rue Jeanne d'Arc ■ 22410 Saint-Quay-Portrieux
TÉL. : +33 (0)2 96 70 40 64 ■ FAX : +33 (0)2 96 70 39 99 ■ COURRIEL : tourisme@saintquayportrieux.com
LATITUDE : 48.6480393 ■ LONGITUDE : -2.8267880
N° IM022100022



OFFICE DE TOURISME
Saint-Quay-Portrieux