

qualification information  
animation  
gestion  
accueil  
destination  
commercialisation  
production  
rappport  
activité  
publics  
2014  
management événements communication  
promotion développement



rapport  
activité  
2014

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

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. 21	Le développement, la qualification de la destination et l'animation des acteurs socioprofessionnels
p. 26	L'animation et les événements de la station
p. 30	La gestion et le management de l'EPIC

## INFO+

L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux est un établissement public industriel et commercial (EPIC) créé le 4 août 1975 par délibération du Conseil municipal.

Ses missions ont été redéfinies lors de l'adoption d'une nouvelle convention d'objectifs pour la période 2015-2020, le 18 novembre par le Comité de direction et approuvée le 16 décembre 2014 par la Commune de Saint-Quay-Portrieux.

# éditorial

## de la Présidente de l'EPIC

2014 fut marquée par une profonde restructuration de l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux.

Dans un premier temps, elle a été engagée par son nouveau directeur dont ce fut la première année complète. Il s'est attaché à déléguer davantage de responsabilités aux membres de son équipe afin de renforcer leur implication et de valoriser leur travail.

Suite aux élections du printemps dernier, le Comité directeur a été en grande partie renouvelé et reflète désormais plus fidèlement l'ensemble des acteurs du tourisme quinoécéen, en intégrant notamment des représentants du nautisme et des hébergeurs semi-professionnels.

J'en profite pour remercier les membres de ce comité pour la confiance qu'ils m'ont accordé. J'ai, par ailleurs, la chance d'être entourée d'une équipe efficace et motivée avec laquelle, j'en suis persuadée, nous saurons relever les défis de demain.

Pour accompagner l'Office de tourisme dans le contexte incertain que nous connaissons, notre premier objectif a été de recentrer l'EPIC sur ses missions premières que sont l'accueil, l'information des publics, la promotion et le développement de notre destination. C'est pourquoi une nouvelle convention d'objectifs, établie en accord avec la Ville, s'est efforcée d'affranchir l'Office de tourisme de missions telles que la programmation culturelle et événementielle et la gestion du Centre de congrès.

Nous nous sommes également attachés à défendre notre classement en renouvelant pour les trois prochaines années, la marque Qualité Tourisme ainsi que le label Famille Plus. Ce travail

mené en collaboration avec tous les acteurs socioprofessionnels de la ville, nous permet de répondre à des critères prépondérants pour la classification de notre station.

Enfin, conscient des bouleversements à venir, induits par la réforme des collectivités territoriales, nous nous sommes engagés dans des processus coopératifs, préambule à une mutualisation : en partageant nos compétences avec les autres Offices de tourisme du Sud Goëlo (entre autre dans le domaine du classement des locations de tourisme) et par la construction d'actions communes, à l'image de la Carte d'hôtes, menées collégialement.

Tous les acteurs du tourisme (CRT Bretagne, Côte d'Armor Développement et Offices de tourisme) élaborent depuis des années des stratégies dans le cadre des territoires existants. Refonder les territoires sur le plan opérationnel impactera donc nécessairement nos stratégies et nos investissements. À nous de vivre cette évolution comme une opportunité et non comme une menace. À nous de nous positionner clairement, de mettre en avant et d'affirmer notre différence. En somme, il s'agira de faire mieux avec moins. C'est notre défi et à nous de le relever ensemble.

**Sophie LATHUILLIERE,**

Maire-adjointe en charge de l'environnement,  
du développement durable, du tourisme et des animations

Présidente de l'Office de tourisme

# 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.

## L'accueil des publics par l'Office de tourisme

### INFO+

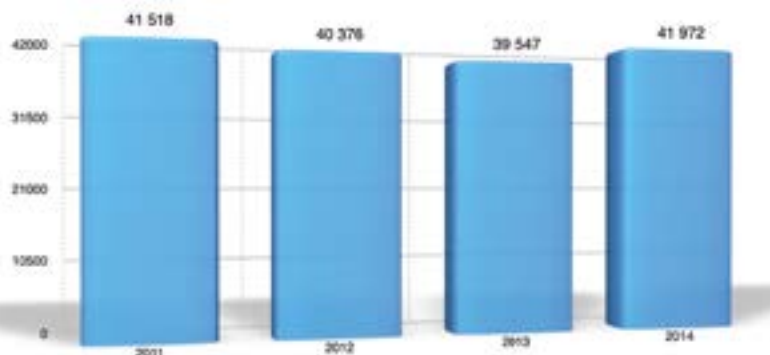
308 jours d'ouverture en 2014 soit 84,4 % de l'année

En 2014, l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux a été ouvert au public pendant 308 jours (contre 317 jours en 2013). Deux sites ont été utilisés :

- 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 augmentation de + 6,1 % par rapport à 2013 et de + 9,5 % pour les mois de juillet et août qui restent les plus fréquentés (48,3 % en 2014 contre 50,8 % en 2013).

1	EN 2010	EN 2011	EN 2012	EN 2013	EN 2014
F	93,0 %	93,0 %	93,0 %	92,8 %	91,5 %
GB	2,0 %	1,9 %	2,0 %	2,0 %	2,2 %
D	1,4 %	1,6 %	1,5 %	1,7 %	1,9 %
B	1,0 %	0,9 %	0,9 %	1,6 %	1,4 %
Autres	2,6 %	2,6 %	2,6 %	1,9 %	3,1 %

**1** La fréquentation des étrangers est en légère hausse en 2014. Ils ont représenté environ 8,5 % de la fréquentation de l'Office de tourisme contre 7 % habituellement.

**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 (issu des Côtes d'Armor et du bassin de Saint-Brieuc) est très élevée à l'Office de tourisme (40 % environ), largement devant celle de la Région Parisienne.

2	EN 2012	EN 2013	EN 2014
Bretagne	46,4 %	44,8 %	45,4 %
Île de France	21,2 %	20,6 %	20,1 %
Pays de la Loire	5,7 %	5,0 %	6,9 %
Nord-Pas de Calais	4,1 %	4,3 %	4,5 %
PACA	1,9 %	4,2 %	1,6 %
Normandie (s)	4,1 %	4,2 %	4,6 %
Rhône-Alpes	3,0 %	3,9 %	3,5 %
Centre - Val de Loire	3,4 %	3,2 %	3,5 %
Autres régions	10,2 %	9,7 %	9,9 %

3	EN 2012	EN 2013	EN 2014
Côtes d'Armor	41,7 %	39,5 %	39,8 %
Paris	7,3 %	6,6 %	6,8 %
Yvelines	2,9 %	4,3 %	3,1 %
Ille et Vilaine	2,8 %	3,3 %	3,3 %
Hauts de Seine	3,5 %	3,2 %	3,0 %

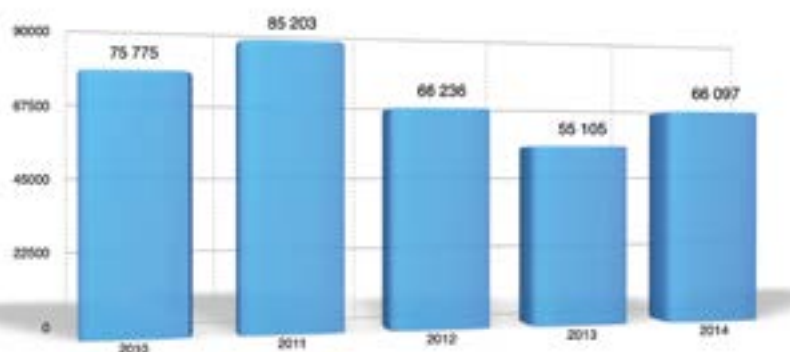
### INFO+

10303 demandes d'informations traitées au guichet en 2014 (données qualifiées)

## La fréquentation « numérique » de l'Office de tourisme

Le site Internet [www.saintquayportrieux.com](http://www.saintquayportrieux.com) est un site « généraliste » de présentation de la destination. Ses objectifs sont 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 utiles aux séjours.



### CARACTÉRISTIQUES

#### PRINCIPALES 1

	EN 2012	EN 2013	EN 2014	EVOL N/N-1
Nb de visites	66326	55105	66097	19,9%
Nb de pages vues	276002	236923	269130	13,6%
Temps moyen passé	3'12"	3'18"	3'11"	moins 7"
Moyenne de pages vues	4,16	4,30	4,07	-5,3 %
Taux de rebond	37,9 %	36,8 %	40,1 %	+3,3 pt.
Taux de nouvelles visites	72,1 %	72,5 %	71,3 %	-1,2 pt.

#### 2

	EN 2012	EN 2013	EN 2014
Google	64,1%	56,6%	57,8%
Accès direct au site	11,3%	13,7%	17,5%
Tourisme en Bretagne (CRT)	1,7%	3,6%	1,1%
Bing	1,9%	2,7%	2,6%
Facebook.com	1,7%	2,3%	1,4%
Site de la Ville de SQP	0,9%	2,3%	3,1%
Sensation Bretagne	0,0%	1,7%	2,3%
Yahoo	1,1%	1,7%	2,4%
Côtes d'Armor Développement	3,7%	1,2%	1,3%
Facebook pour mobiles	Non connu	1,0%	0,8%
Scoop.it	Non connu	Non connu	0,3%
Autres sources d'accès	13,6%	13,2%	9,4%

## INFO+

Dans l'espace d'accueil, il est possible d'accéder gratuitement, via le WiFi, à l'information touristique diffusée sur les sites Internet de l'Office de tourisme, de la Ville, du Port d'Armor, de Côtes d'Armor Développement (CDT), du Comité régional du tourisme de Bretagne (CRT), de Sensation Bretagne, et de Famille Plus.

En 2014, selon « Google Analytics », la fréquentation du site Internet de la destination est de 66000 visites environ (soit + 19,9% par rapport à 2013 et -0,4 % par rapport à 2012).

1 Les indicateurs « quantitatifs » de la fréquentation du site Internet sont positifs. Les indicateurs « qualitatifs » sont plutôt neutres par rapport aux situations antérieures.

2 Le moteur de recherche Google est prépondérant et l'accès direct au site reste en seconde place (en hausse). Les sites référents ne sont pas négligeables en tant que fournisseurs d'accès (ex : Ville de Saint-Quay-Portrieux, et Sensation Bretagne depuis 2013 ainsi que Tourisme en Bretagne, Côtes d'Armor Développement).



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

À la date du 31/12/2014, la page Facebook officielle de l'Office de tourisme « Bienvenue Saint Quay Portrieux » fait l'objet d'un marquage « J'aime » à hauteur de **4385** et celle de « Festival Place aux Artistes » à hauteur de **471** 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 31/12/2014, près de 1200 fiches sont gérées (création, suppression, modification) par l'Office de tourisme :

BASE DE DONNÉES SITARMOR	AU 31/12/2014
Bordereaux « activités et loisirs »	48
Bordereaux « fêtes et manifestations »	781
Bordereaux « patrimoines »	25
Bordereaux « restauration »	29
Bordereaux « hébergements »	119
<b>Sous total</b>	<b>1002</b>
Bordereaux « Brochure »	19
Bordereaux « Organismes et Entreprises »	152
<b>Sous total</b>	<b>171</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1173</b>

- Les manifestations et les fêtes représentent plus de la moitié du travail de gestion de la base de données.
- Annuellement, ce travail représente une charge équivalente à 3 mois de travail par une personne à temps complet.
- 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 Base SitArmor permet également de gérer un bordereau « clients et prospects » (1044 fiches créées et 1163 modifiées en 2014).

### INFO+

Les données de Saint-Quay-Portrieux sont intégrées dans l'Open Data des Côtes d'Armor mis à la disposition des médias locaux.

# 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 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.



Douze séjours packagés par l'Office de tourisme (dont quatre construits et gérés en « back-office » et commercialisés via des agences réceptives : Haute-Bretagne Vacances et Fun Breizh)

Week-end Family	Esprit Tonique	Saint-Quay Gourmand	Kayak Attitude
Calmes et voluptés	Golf'Armor Passion	Amour d'Armor	Dans le secret des îles



NOM DU SÉJOUR	CIBLE	TYPE HÉBERGEMENT	DISTRIBUTION
Bol d'air marin à Saint-Quay-Portrieux	Couples	Chambre d'hôtes	HBV
Amour d'Armor	Couples	Chambre d'hôtes	OTSQP et CAD 22
Calme et volupté	Couples	Chambre d'hôtes	OTSQP et CAD 22
Dans le secret des îles	Couples	Hôtellerie	OTSQP et CAD 22
Esprit tonique	Couples	Hôtellerie	OTSQP et CAD 22
Golf'Armor Passion	Indiv. et couples	Hôtellerie	OTSQP et CAD 22
Kayak Attitude	Couples	Chambre d'hôtes	OTSQP et CAD 22
St-Quay Gourmand	Couples	Hôtellerie	OTSQP et CAD 22
Week-end Family	Familles	Chambre d'hôtes	OTSQP et CAD 22
Escapade à Saint-Quay-Portrieux	Couples	Hôtellerie	Fun Breizh
Iles et bord de mer à Saint-Quay-Portrieux	Couples	Hôtellerie	Fun Breizh
Prendre le large à Saint-Quay-Portrieux	Couples	Hôtellerie	Fun Breizh

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

NOM DE L'OFFRE	OBSERVATION
Exp. bretonne / Défi crêpe	Avec CRT Bretagne
Z'éco-Nature / Mme Maerten	Avec prestataire
Z'éco-Nature / Mme Meffre	Avec prestataire
Visite guidée St Quay Port d'Armor	Par OTSQP
Visite guidée Traces des peintres	Par OTSQP
Visite guidée Groupes (F et GB)	Par OTSQP

## INFO+

Nouveauté 2014, une visite guidée en anglais principalement à destination d'une clientèle groupe a été construite grâce au travail effectué dans le cadre d'un stage par Marion LE METAYER.



Des hébergeurs et des prestataires variés travaillent avec l'Office de tourisme pour construire les séjours et les offres de loisirs

Chambres - Mme Chapelet	Chambre d'hôtes - Plourhan	Piscine Goëlys	Loisirs
Chambres - Mme Beaudouin	Chambre d'hôtes - St-Qx-Portrieux	Zooparc de Trégomeur	Loisirs
Chambres - Mme Dodé	Chambre d'hôtes - St-Qx-Portrieux	Bistrot de la Marine	Restauration
Chambres - Mme Le Comte	Chambre d'hôtes - St-Qx-Portrieux	Côté Resto	Restauration
Chambres - Mme Jouany	Chambre d'hôtes - Tréveneuc	La Passerelle	Restauration
Crêperie du Port	Restauration	Signatures	Restauration
Crêperie Fleur de blé noir	Restauration	Les Enfants Terribles	Restauration
Ker Moor Hôtel Préférence	Hôtellerie	Quay 911	Restauration
Le Saint-Quay	Hôtellerie	Quay des Anges	Salon de thé
Amicale du Moulin	Loisirs	Boucherie Oizel	Traiteur
Golf des Ajoncs d'or	Loisirs	Traiteur du Goëlo	Traiteur
Kayak Avel Vor	Loisirs		

## 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. Il commercialise aussi des activités de loisirs et des séjours produits par des tiers.

Agence Celtea Voyage - billetterie avion

Chalutier Le Corail – billetterie de sorties en mer

Condor Ferries - billetterie de croisières

Mme Christiane Dherbécourt - Yoga sur la plage

Mme Karine Georgel - Kréa'quarelle

Piscine Goëlys - Aquagym

SNCF - billetterie de trains

SNSQP – billetterie du vieux gréement Le Saint-Quay

Transdev - billetterie Tibus

Vedettes de Bréhat - billetterie de croisières

Ville de Saint-Quay-Portrieux – Activités du CLJ

Ville de Saint-Quay-Portrieux – Réservation Centre de Congrès

*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,
- Fun Breizh pour les séjours packagés regroupés sous la marque « Travel Breizh »,
- Côtes d'Armor Développement pour les séjours packagés regroupés sous la marque « So' St-Quay-Portrieux »,
- Comité régional de tourisme de Bretagne pour les « Expériences Bretonnes » (formules sans hébergement).

*Tous les produits (sauf ceux de Haute-Bretagne Vacances et de Fun Breizh) sont vendus par l'Office de tourisme au guichet et sur [www.saintquayportrieux.com](http://www.saintquayportrieux.com), rubrique week-ends.*

Tourisme  
**BRETAGNE** 

côtes  
**d'Armor**  
DÉVELOPPEMENT

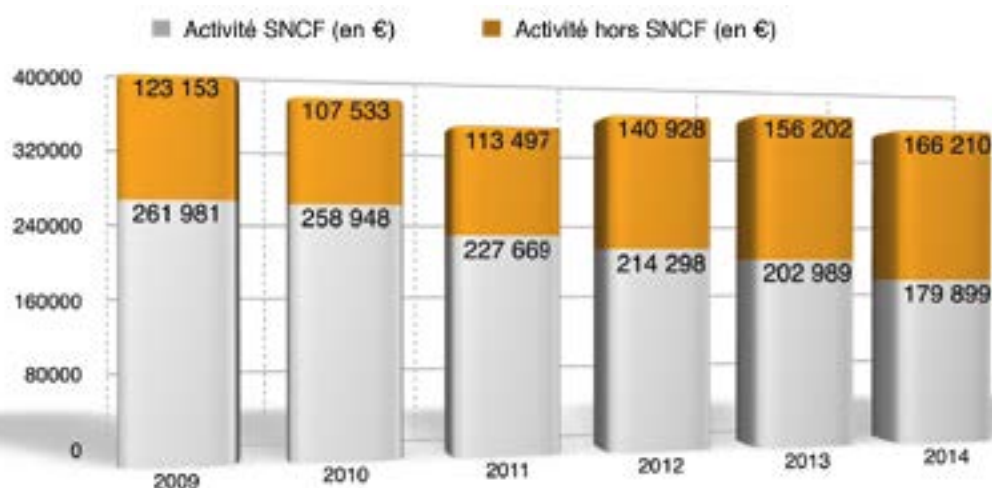
 **FUNBREIZH**  
VOIR & JOUER AUTREMENT

 **Haute-Bretagne Vacances**  
Déclencheur de découvertes

## 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 et en vacances).

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



En 2014, avec plus de 346 K€ TTC de ventes réalisées, le niveau de l'activité commerciale touristique est en baisse de près de 4 % :

- Comme les années antérieures, le volume d'affaires de la billetterie SNCF continue de fléchir (-11,4 % par rapport à 2013 et -31,3 % par rapport à 2009).
- La vente des autres prestations continue sa progression avec + 6,4 % par rapport à 2013 (qui avait été une très bonne année pour l'Office de tourisme sur le plan commercial) et + 35,0 % par rapport à 2009.

### RÉPARTITION DU VOLUME D'AFFAIRES TOURISTIQUE RÉALISÉ PAR LE SERVICE ACCUEIL ET INFORMATION DES PUBLICS DE 2012 À 2014

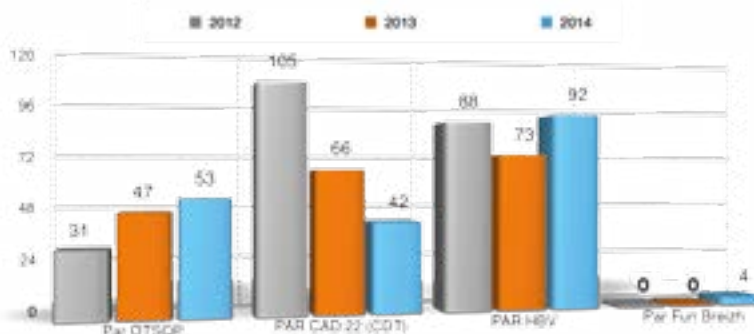
	EN 2012	EN 2013	EN 2014	EVOL 2014/2013
Visites guidées de l'OT	1 835 €	1 558 €	1 304 €	-16,3%
Pêche en mer	24 126 €	28 126 €	23 730 €	-15,6%
Vegettes de Bréhat	45 263 €	60 046 €	49 154 €	-18,1%
Billets SNCF	214 298 €	202 989 €	179 899 €	-11,4%
Vente de séjours	14 498 €	19 125 €	19 527 €	2,1%
Kréa'quarelle	2 375 €	2 350 €	1 825 €	-22,3%
Z'éco-nature	668 €	771 €	1 101 €	42,7%
Vieux grément - balades et sorties	1 336 €	2 073 €	6 798 €	227,9%
Loisirs du CLJ	21 123 €	21 779 €	26 512 €	21,7%
Location du Centre de congrès	28 834 €	16 149 €	28 364 €	75,6%
Autres prestations tourisme et loisirs vendues	871 €	4 226 €	7 896 €	86,9%
<b>TOTAUX</b>	<b>355 225 €</b>	<b>359 191 €</b>	<b>346 108 €</b>	<b>-3,6%</b>

2014 aura été une année satisfaisante pour la vente des activités de loisirs (billetterie pour Bréhat, sorties en mer et pêche en mer) en raison d'une météo globalement bonne sauf en août.

## LA VENTE DE SÉJOURS CONSTRUITS PAR L'OFFICE DE TOURISME

La vente des séjours est en légère progression (191 séjours vendus en 2014 contre 186 en 2013, soit + 2,7 %).

Nombre de séjours	EN 2012	EN 2013	EN 2014
Échappée Belle	2		
Week-end VIP (Cap sur les îles)	0		
Phare Ouest	4		
Saint-Quay Gourmand	4	56	36
Golf'Armor Passion	4	0	9
Week-end Family	0	4	5
Amour d'Armor	34	53	37
Calme et Volupté			0
Dans le secret des îles			6
Esprit Tonique			2
Kayak Attitude			0
Bol d'Air Marin à Saint-Quay Portrieux (HBV)	88	73	92
Prendre le Large à Saint-Quay Portrieux (FB-TB)			0
Iles et bord de mer à Saint-Quay Portrieux (FB-TB)			0
Escapade à St-Quay (FB-TB)			4
<b>TOTAUX</b>	<b>134</b>	<b>186</b>	<b>191</b>



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 (72,3 % des ventes de séjours en 2014 sont issues de ce canal).

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

La vente d'activités de découverte et de loisirs est en hausse sur le plan du nombre de personnes accueillies ou concernées (+ 1,5 %, mais - 7,3 % par rapport à 2012). Les deux visites guidées produites par l'Office de tourisme restent la principale activité de ce type (44 sorties et 643 personnes en 2014 contre 44 sorties et 679 personnes en 2013 et enfin 38 sorties et 794 personnes en 2012).

En nombre de ventes ou clients	EN 2012	EN 2013	EN 2014
Exp. bretonne / Défi crêpe (pers.)	4	24	5
Z'éco-Nature / Mme Meffre	0	81	77
Z'éco-Nature / Mme Maerten	101	37	108
Visite guidée St Quay Port d'Armor (pers.)	205	254	266
Visite guidée Traces des peintres (pers.)	54	73	75
Visite guidée -groupe (pers.)	535	352	302
<b>TOTAUX</b>	<b>899</b>	<b>821</b>	<b>833</b>

Toutes ces activités sont exclusivement vendues par l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux, sauf les « Expériences Bretonnes » également distribuées par Bretagne Tourisme (Comité régional de tourisme).

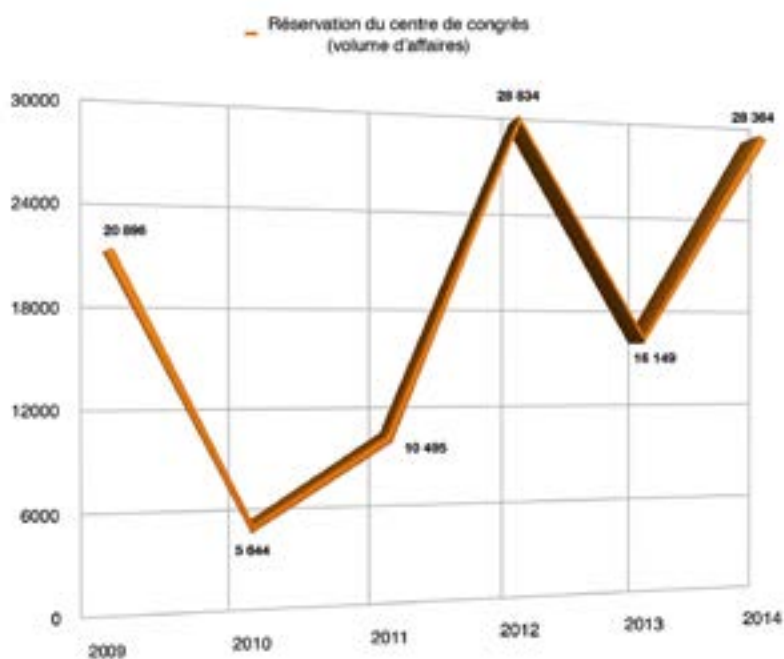
## Les réservations du Centre municipal de congrès

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

- 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 2014, le Centre municipal de congrès a connu l'occupation suivante :

- Nb. de conventions d'occupation signées avec la commune : .....60 (contre 49 en 2013)
- Nb. de jours d'occupation à titre payant : .....37 jours (contre 28 en 2013)
- Nb. de jours d'occupation à titre gratuit pour la Commune : .....122 jours (contre 112 en 2013) dont :
  - > 96 jours pour la commune (dont Les Océaniques, Exposition sur la Grande Guerre, élections, ...)
  - > 2 jours pour l'Office de tourisme
  - > 13 jours pour les Associations
  - > 11 jours pour d'autres acteurs locaux (Réseau Plato, EFS, ...)



Le volume d'affaires lié à l'occupation de Centre de congrès est très aléatoire. Il est en augmentation en 2014 (+ 76 % par rapport à 2013).



# 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 de nos touristes étrangers et d'appliquer des 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, ...). Des chapitres relatifs à la mer, à la gastronomie, à la randonnée et aux loisirs ont été renforcés.

**TIRAGE :** 15 000 exemplaires

**PARUTION :** juin 2014

**PARTENAIRES :** 93 annonceurs

**DIFFUSION :** sur certaines opérations 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 dans notre destination, ainsi que les séjours packagés regroupés sous la marque « So St-Quay-Portrieux ! ».

**TIRAGE :** 7 000 exemplaires

**PARUTION :** mars 2014

**PARTENAIRES :** 135 annonceurs

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

#### INFO+

La brochure 2015 est parue le 24 décembre 2014



#### 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 :** 15 000 exemplaires

**PARUTION :** juillet 2014

**PARTENAIRES :** 3 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](http://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](http://www.saintquayportrieux.mobi) devenu [www.saintquayportrieux.sensation-bretagne.mobi](http://www.saintquayportrieux.sensation-bretagne.mobi) par 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.

## LE SITE INTERNET WWW.SAINSTQUAYPORTRIEUX.COM

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 : les « bons plans » et les « zooms ». 10 « BONS PLANS » et 7 « ZOOMS » ont été vendus à des acteurs de la destination ou de la Bretagne.

## LE SITE MOBILE WWW.SAINSTQUAYPORTRIEUX-SENSATION-BRETAGNE.MOBI

La solution utilisée pour le site « .mobi » a été remplacée en juillet 2014 par celle proposée par le réseau « Sensation Bretagne ». Depuis juillet, il a été mesuré la fréquentation suivante :

- 10 528 visiteurs (soit 15,9 % de l'usage du site Internet de l'Office de tourisme)
- et 37 559 pages vues (soit 14,0 % par rapport au site Internet).

## LA PRÉSENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Enfin, l'Office de tourisme est présent sur certains réseaux sociaux utiles à des fins de communication et de promotion de la destination (Facebook, Twitter, YouTube, Vimeo et Scoop.it) – voir les chapitres « Accueil et information des publics » et « Développement et qualification 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 seront 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* : 30 000 exemplaires

*PARUTION* : avril 2014

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





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

*OBJECTIF : présenter les 20 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 : 20 000 exemplaires*

*PARUTION : janvier 2014*

*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 20 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 : 60 000 exemplaires*

*PARUTION : janvier 2014*

*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 » [WWW.SENSATION-BRETAGNE.COM](http://WWW.SENSATION-BRETAGNE.COM)**

*OBJECTIF : présenter les 20 stations du réseau en Bretagne, dont fait partie Saint-Quay-Portrieux au travers des prismes identitaires utilisés par le magazine. Ce site fait l'objet d'un travail de référencement naturel et d'achat de « mots-clés ».*



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

*OBJECTIF : disposer d'images de qualité (Photographe Alexandre Lamoureux), utilisables par le réseau et par chacune des stations dans les outils de communication. Reportage fait le 22 août 2014 (thèmes vélo, Place aux Artistes, artistes locaux, restaurant avec distinction « Maître – restaurateur », Port d'Armor).*



**LE SUIVI DU 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](http://www.familleplus.fr)



**LE SUIVI DU SITE INTERNET GÉNÉRALISTE DU RÉSEAU NATIONAL DES « OFFICES DE TOURISME DE FRANCE »**

OBJECTIF : présenter les caractéristiques principales sur la page dédiée à la station sur le site [www.tourisme.fr](http://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 assurée principalement par le réseau « Sensation Bretagne ».

L'objectif collectif visé est d'améliorer la notoriété de chaque station en mutualisant et capitalisant les efforts au travers d'une marque « ombrelle » intitulée « Sensation Bretagne ».

## LES SALONS À VOCATION PROMOTIONNELLE (grand public - France, Grande-Bretagne, Allemagne, Belgique et Luxembourg)

The France Show Londres	du 17 au 19 janvier	17500 visiteurs
Lux Expo Luxembourg	du 17 au 19 janvier	20000 visiteurs
CMT Stuttgart	du 11 au 19 janvier	241000 visiteurs
Tourissima Lille	du 24 au 26 janvier	22500 visiteurs
Salon du tourisme Rennes	du 25 au 27 janvier	39200 visiteurs
Salon des vacances Bruxelles	du 31 janvier au 2 février	10500 visiteurs
Le Monde à Paris	du 20 au 23 mars	102500 visiteurs
Salon du randonneur Lyon	du 21 au 23 mars	13200 visiteurs
Salon du randonneur Paris	du 28 au 30 mars	63000 visiteurs

### INFO+

Le réseau « Sensation Bretagne » a été présent sur 9 salons en 2014 et l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux a participé à celui de Stuttgart du 15 au 19 janvier 2014



## LES RELATIONS PRESSE DANS LE CADRE DU RÉSEAU « SENSATION BRETAGNE »

### LES DOSSIERS ET COMMUNIQUÉS DE PRESSE DU RÉSEAU

Les dossiers et les communiqués de presse sont préparés avec le concours de l'Agence Fluxus. Objectif : disposer de dossiers de presse sur de nouveaux thèmes identitaires propres au réseau (Parutions principalement en début d'année 2014).

- Dossiers de presse : Déguster la Bretagne, 20 spots mer à vivre, La Bretagne en hiver, Les plus beaux sites naturels du littoral breton, Les plages bretonnes.
- Communiqués de presse : Les plus beaux réveils d'exception, Place aux Mômes, Randonnées géologiques, Les 12 Festivals les plus « show » de Sensation Bretagne.

### LES RETOMBÉES PRESSE

Sensation Bretagne permet à notre station de participer à des actions de relation avec la presse avec le concours de l'Agence Fluxus (30 reportages sur la Bretagne en général et son réseau de stations « Sensation Bretagne »). Les thèmes développés ont été en lien avec les dossiers et les communiqués de presse (voir ci-dessus).



### Déguster la Bretagne

19 spots gourmands à découvrir sans modération !

Contact presse : Fluxus Communication - Christine Ramage  
Tél : 01 42 55 99 31 - contact@fluxuscommunication.com



### Vacances en famille

Cet été Sensation Bretagne sort le grand jeu !

**Festival Place aux Mômes**  
du 14 juillet au 29 août 2014

Contact Presse : Fluxus Communication - Christine Ramage  
01 42 55 99 31 - contact@fluxuscommunication.com

## LES ACCUEILS DE PRESSE DE L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de tourisme participe à des accueils de presse dont l'origine émane de tiers. En 2014, le bilan est le suivant :

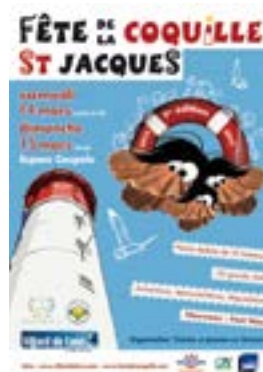
PÉRIODE	MÉDIA	TYPE DE MÉDIA	SUJET	ORIGINE
31/01/2014	Le Parisien Magazine	Presse écrite	Expérience bretonne	Sensation Bretagne
31/05/2014	Magazine Cuisine plus - TV	Presse TV	Coquille Saint-Jacques	Sensation Bretagne
24/06/2014	Marie France (Web)	Presse Web	Vieux gréement	Sensation Bretagne
01/07/2014	Yachting Sud (Belgique)	Presse écrite	Port d'Armor et station	Port d'Armor
25/07/2014	Armor TV	Presse TV -JT	Place aux Artistes	OTSQP
31/12/2014	France 3 - Météo à la carte	Presse TV	Coquille Saint-Jacques	OTSQP, Sensation Bretagne, CAD 22

## LES AUTRES ACTIONS DE PROMOTION



### LE GUIDE DU ROUTARD « BRETAGNE NORD 2014 »

L'Office de tourisme achète depuis plusieurs années un encart publicitaire dans le Guide du Routard « Bretagne Nord ». La parution dans l'édition 2014 (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.



### LA PROMOTION MENÉE SOUS L'ÉGIDE DE LA DESTINATION RÉGIONALE « BAIE DE SAINT-BRIEUC – PAIMPOL – LES CAPS » EN FAVEUR DU PRODUIT GASTRONOMIQUE EMBLÉMATIQUE : LA COQUILLE SAINT-JACQUES

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 » en particulier en vue des fêtes de la coquille à Montmartre (25 et 26 janvier), à Villard de Lans (15 et 16 mars) et à la Fête nationale de la gastronomie (du 20 au 22 septembre).

L'Office de tourisme apporte en dotation un séjour qui sera offert lors d'un jeu concours organisé dans ce cadre collectif.

Rappelons que des reportages promotionnels, réalisés dans le cadre d'émissions d'envergure nationale, ont été obtenus. Ce travail de relation presse est principalement mené par l'Office de tourisme de l'Agglomération de Saint-Brieuc.

PÉRIODE	MÉDIA	TYPE DE MÉDIA	SUJET	ORIGINE
11 et 12/10/2014	France 3 – Carnets de Julie	Presse TV	Gastronomie et coquillages	OT Saint-Brieuc et partenaires
02/12/2014	France 5 - La Quotidienne	Presse TV	Gastronomie et coquillages	OT Saint-Brieuc et partenaires

# Le développement, la qualification de la destination et l'animation des acteurs socioprofessionnels

## 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,
- de l'animation des acteurs socioprofessionnels.

## Le classement des meublés de tourisme de la station

Depuis 2013, Madame 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, éditée en 2013, par l'Office de tourisme a été mise à jour en 2014. Elle vise à expliquer le bien-fondé pour la station et les hébergeurs et la démarche à suivre pour classer (et/ou labelliser) des hébergements et en particulier des meublés de tourisme.

En 2014, et à la date du 31 décembre, Madame LE MEN a assuré 23 classements et reclassements :

	EN 2012	EN 2013	EN 2014
Nb. contacts	15	22	44
Nb. classements ou reclassements à St-Quay-Portrieux	6	7	18
Nb. classements ou reclassements à Tréveneuc	0	5	1
Nb. classements ou reclassements autres communes	0	0	4
<b>TOTAUX</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>23</b>

À la date du 31/12/2014, l'offre des meublés de la station est de 46 locations classées, de 27 locations labellisées non classées et 132 locations ni classées, ni 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 POURSUIT SON ACTION DE SENSIBILISATION ET A AUGMENTÉ SUBSTANTIELLEMENT SON OFFRE LABELLISÉE EN PASSANT DE 8 À 20 PRESTATAIRES LABELLISÉS



Dans le cadre d'un suivi « continu » mené depuis 2012, l'Office de tourisme a poursuivi ses efforts visant à étoffer l'offre de la destination vis-à-vis de la clientèle familiale avec jeunes enfants (4 à 12 ans) et pour accompagner les professionnels désireux d'obtenir le label « Famille Plus ». A cette fin, l'Office de tourisme a participé à la journée des Référents Famille Plus « Mer et Ville » (le mardi 11 février 2014), à la journée nationale des Référents Famille Plus (le jeudi 13 novembre 2014), ainsi qu'au groupe de travail « Mer et Ville » (le vendredi 14 novembre 2014).

### L'OFFRE LABELLISÉE AU 31 DÉCEMBRE 2014

La station a été initialement auditée en 2008 et en 2012, 2013 et 2014 dans le cadre d'un contrôle « continu ». À la suite d'un audit sur site (24 et 25 juillet 2014), la commune s'est vue renouveler le label pour une durée de 3 ans. A la date du 31 décembre 2014, l'offre labellisée de Saint-Quay-Portrieux est la suivante (13 nouvelles offres et 1 suppression par rapport à 2013) :

Festival Place aux Mômes	Animation	en 2014
Chambre d'hôtes 3 Clévacances de Madame LE COMTE	Hébergement	avant 2014
Hôtel Ker Moor Préférence****	Hébergement	avant 2014
Meublé de tourisme*** de Madame BOUGAULT	Hébergement	en 2014
Meublé de tourisme 3 Clévacances de Madame POTARD	Hébergement	en 2014
Anima'ture - Marion MEFFRE	Loisirs	en 2014
Ateliers Kréa'kids	Loisirs	en 2014
Balade pirates de Sport Nautique de Saint-Quay-Portrieux	Loisirs	avant 2014
Bibliothèque pour tous	Loisirs	en 2014
Cinéma Arletty	Loisirs	en 2014
Club de plage Sea Club	Loisirs	avant 2014
Compagnie des Archers du Sud Goëlo	Loisirs	en 2014
Grains de Sable - Accueil de Loisirs municipal	Loisirs	en 2014
Kayak Avel Vor	Loisirs	avant 2014
Pôle nautique Sud-Goëlo - base de Saint-Quay-Portrieux	Loisirs	avant 2014
La Passerelle	Restauration	en 2014
Le Mille Sabords	Restauration	en 2014
Le Restaurant du Casino	Restauration	en 2014
Les Enfants Terribles	Restauration	avant 2014
Arvor Goëlo Taksi	Services	en 2014

## INFO+

Une double page a été consacrée à l'offre labellisée Famille Plus dans le Guide Tourisme 2014-2015 de la destination.

Cette mise en lumière du label a été saluée dans la lettre d'information « Famille Plus à la Une » d'octobre 2014.



## 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 ; et le cas échéant, proposer un accompagnement du porteur de projet).

En 2014, cela a concerné les actions suivantes :

- la réflexion autour de la « mise en tourisme » du projet éolien porté par Ailes Marines – Iberdrola (participation à la réunion de CAD 22 du 02/12/2014),
- la participation aux ateliers du « Club TGV Bretagne » relatifs au prolongement de la LGV entre Le Mans et Rennes en 2016 (plusieurs réunions en 2014 dont celle du 02/10 consacrée à l'articulation avec la société Voyages-SNCF.com),
- l'assistance à la construction et à la mise en marché du produit de « pescatourisme » avec le bateau « Le Corail » pour l'été 2014.

## L'animation des acteurs publics et privés de la destination

L'Office de tourisme participe à l'animation des acteurs publics et privés et des partenaires touristiques par la mise en œuvre de différentes actions :

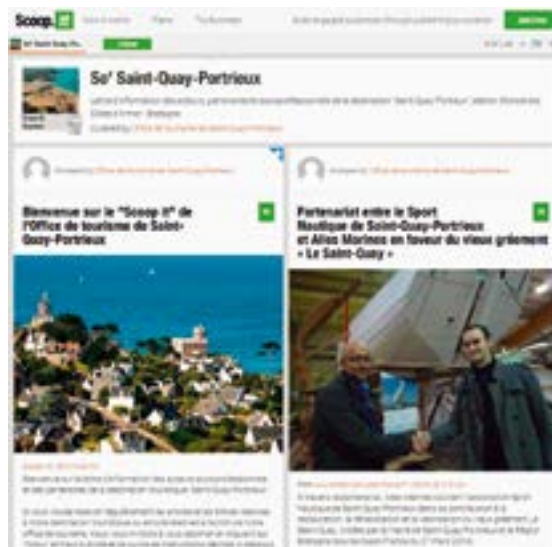
- en mettant à la disposition des partenaires locaux des contenus informatifs via une lettre d'information permanente sous le format « Scoop.it »,
- en offrant des contenus en téléchargement depuis la partie « espace pro » du site Internet de l'Office de tourisme,
- en construisant avec les Offices de tourisme de Binic et d'Etambles-sur-Mer une formule intitulée « Carte d'hôtes du Sud-Goëlo »,
- en favorisant la connaissance et l'appropriation de données socio-économiques et en participant à des dispositifs de collecte de données et à des enquêtes avec le tissu local.

## 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 en octobre 2013 en utilisant la solution dite de curation « Scoop.it ! » (elle permet de rédiger, partager et diffuser des contenus notamment par le biais des réseaux sociaux tels que Facebook et Twitter).

En 2014, l'activité de la lettre d'information a été la suivante :

- 119 articles publiés,
- 10700 pages lues,
- 297 « followers » enregistrés au 31/12/2014 (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 et communiqués de presse de la destination
- Vidéos et logos relatifs à la destination
- Documentation touristique de la destination

### RELATIONS ET ACTIVITÉS DE L'OFFICE DE TOURISME

- Rapports d'activités de l'Office de tourisme depuis 2008
- Guide du partenariat et conditions d'accès aux outils de communication de l'Office de tourisme
- Politique promotionnelle de l'Office de tourisme
- Documents relatifs aux éventuels marchés de l'OTSQP

### OUTILS RELATIFS À LA QUALIFICATION DE LA DESTINATION ET DE SES ACTEURS

- 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 des marques « Qualité tourisme »

### OUTILS RELATIFS À LA GESTION DE LA TAXE DE SÉJOUR

- Notes d'information et modes d'emploi de la taxe de séjour communale
- Document techniques (grilles, registres et reçus)

### OUTILS DIVERS EN LIEN AVEC L'ACTIVITÉ OU LA PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS

- Outils relatifs à des enquêtes (ex : opération avec Sensation Bretagne et ORTB)
- Calendrier des vacances scolaires
- Outils relatifs aux clientèles touristiques de la destination (ex : C'est beau Ici !)



## LA CARTE D'HÔTES DES OFFICES DE TOURISME DU SUD-GOËLO

Les Offices de tourisme de Saint-Quay-Portrieux, Etables-sur-Mer et Binic se sont associés pour mettre en œuvre et diffuser une solution intitulée « carte d'hôtes ». Cette opération vise à atteindre 2 objectifs :

- faciliter le travail de collecte de la taxe de séjour par les hébergeurs lors de l'accueil des touristes (mesure compensatoire),
- augmenter la consommation de loisirs en rapprochant les hébergeurs des gestionnaires de loisirs.

La carte d'hôtes a été mise en place le 1<sup>er</sup> juillet 2014 :

- 19 gestionnaires de loisirs ont apporté leur concours en proposant des offres avec réduction,
- 72 hébergeurs de la station et de Tréveneuc ont diffusé cette carte auprès de leurs hôtes.



## L'APPROPRIATION ET LA DIFFUSION DE DONNÉES SOCIO-ÉCONOMIQUES ET LA PARTICIPATION À DES ENQUÊTES VISANT À MIEUX COMPRENDRE LA DESTINATION TOURISTIQUE DANS SON ENSEMBLE

L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux a participé au déploiement d'une enquête de satisfaction organisée d'avril à septembre 2014. Menée par l'Observatoire régional du tourisme, pour le compte du réseau des 20 stations « Sensation Bretagne » (accès, environnement, offres touristiques et de loisirs, animation, services, ...), ses résultats seront connus en 2015.

À cette fin, un jeu concours a été organisé pour stimuler la collecte de bulletins de participation émanant de touristes souhaitant répondre à ce « baromètre de satisfaction ».

La collecte des bulletins a été menée, en 12 vagues, par l'Office de tourisme et par deux hébergements (Hôtel Ker Moor Préférence et Résidence locative AGISM).

Ainsi, plus de 400 questionnaires ont été collectés (soit environ 7 % du total, ce qui place Saint-Quay-Portrieux en 7<sup>e</sup> position au sein du réseau).

De même, toujours en partenariat avec le Pôle Observatoire & Prospective du Comité régional du tourisme de Bretagne, l'Office de tourisme a organisé, le 21 octobre 2014, un « Café de l'Observatoire » sur la thématique de la fréquentation des « véloroutes » et des « voies vertes » de Bretagne : profils des usagers et retombées économiques.



## L'ANIMATION DU TERRITOIRE VIA LES RÉSEAUX

Madame Anne-Sophie GEORGES, en tant qu'animatrice numérique du territoire, a diffusé régulièrement des contenus utiles aux acteurs socio-professionnels de la destination (ex : conseils, actualités, bonne pratiques, outils, ateliers, ...) par le biais de son « profil Facebook » (114 abonnés).

Madame Cécilia LE GOFF, en tant que référente « Famille Plus » de la station de Saint-Quay-Portrieux, a diffusé régulièrement des contenus utiles aux acteurs socio-professionnels de la destination par le biais de la lettre « Famille Plus à la une ».

# 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 : Océaniques, Place aux Artistes, Place aux Mômes, ...).





## PLACE AUX ARTISTES ET ARVOR ARMOR FEST

En 2014, « Place aux artistes » et « Arvor Armor Fest » sont un programme de 15 concerts gratuits déroulés du 11/07 au 22/08 :

- 11/07 - Avis de Grand Frais - Arvor Armor Fest - chants de marins - Bretagne
- 14/07 - Ensemble Matheus - Place aux Artistes - Musique classique - Bretagne
- 16/07 - Datcha Mandala - Place aux Artistes - Rock alternatif - France
- 18/07 - Hiks, Distrein, Duo Vincendeau/Felder - Arvor Armor Fest - Fest Noz - Bretagne
- 21/07 - Mariana Caetano - Place aux Artistes - World music - Brésil
- 25/07 - The Red Goes Black - Place aux Artistes - Rock blues soul - Bretagne
- 28/07 - Bobby & Sue - Place aux Artistes - Jazz blues - Bretagne
- 31/07 - Bumpkin Island - Place aux Artistes - Pop folk - Bretagne
- 04/08 - Chicken snake, Infinity broke - Place aux Artistes - Folk blues caravan of Binic - USA et Australie
- 06/08 - La Gâpette - Place aux Artistes - Chanson française - Bretagne
- 11/08 - Deportivo - Place aux Artistes - Rock - France
- 15/08 - Plantec, Les Frères Guichen, Duo Pinç/Mc Carthy - Arvor Armor Fest - Fest Noz - Bretagne
- 18/08 - Nasser - Place aux Artistes - Electro-rock - France
- 20/08 - Abou Diarra - Place aux Artistes - World music - Mali
- 22/08 - Didier Wampas & The Bikini Machine - Place aux Artistes - Rock alternatif - France

## INFO+

Lors de l'édition 2014, la fréquentation a été estimée à environ 15000 personnes dont 2000 lors du concert de Didier Wampas & The Bikini Machine, en clôture le vendredi 22 août



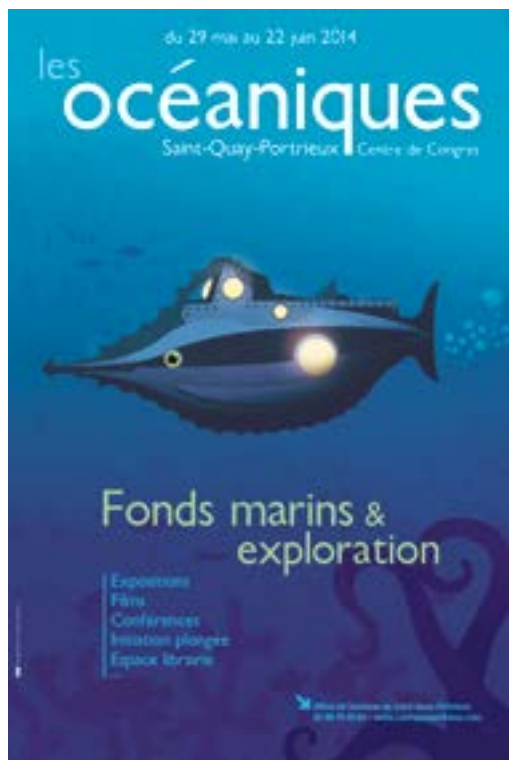
Ensemble Matheus



Les Frères Guichen



Didier Wampas & The Bikini Machine



## LES OCÉANIQUES

L'ÉDITION 2014 SUR LE THÈME

« FONDS MARINS & EXPLORATION »

Du 29 mai au 22 juin, 2084 personnes ont été accueillies sur les différents sites (de 17 à 325 personnes par jour).

Le millésime 2014 a réuni 22 partenaires parmi lesquels l'IFREMER, l'IRD, SubOcéana, SeaOrbiter, les clubs de plongée de Saint-Quay-Portrieux...

Lors de cette édition un partenariat a été construit avec le Cinéma Arletty/Ciné Club Saint-Ké et avec le club de plongée Aquapixel pour organiser des animations (initiations à la plongée en mer et séances de cinéma).





### PLACE AUX MÔMES

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

En 2014, onze dates ont été programmées à Saint-Quay-Portrieux :

- 07 mars - Centre de Congrès - Cie La Mangouste «Graine de soupe»
- 02 mai - Centre de Congrès - Cie Poc «Bobby et moi» : jonglerie
- 17 juillet - Esplanade du Casino - Cirque Content pour peu «Entre le Zist et le geste»
- 24 juillet - Esplanade du Casino - Théâtre des Tarabates «Tout... i Polichinelle»
- 31 juillet - Parc de la Duchesse Anne - Cie Les mini-vengeurs : concert
- 07 août- Esplanade du Casino - Cie En vrac «Merci... de rien»
- 14 août- Esplanade du Casino - Cie Drôle d'oiseau «Ceci n'est pas un plumeau»
- 21 août - Esplanade du Casino - Mosai «Electromonde»
- 28 août- Esplanade du Casino - Little Big Swing «Elixir»
- 24 octobre - Centre de Congrès - Cie Famille Petit Plus «Le Père Tire-bras»
- 26 décembre - Centre de Congrès - Cie Atchoumm «Automat'hic 2»

La fréquentation estimée est de 3 000 personnes environ (principalement des jeunes enfants accompagnés de leurs parents).



### LES KRÉA'KIDS

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

En 2014, il y a eu 6 dates au titre des Kréa'Kids pour les vacances de printemps, les vacances de la Toussaint et les vacances de Noël / Nouvel An (28 et 29 avril, 27 et 28 octobre, 30 et 31 décembre). La fréquentation de ces ateliers a été de 40 enfants.

### LES 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 de grands événements, qui se sont produits à Saint-Quay-Portrieux (ex : relais des actions de communication). Voici quelques-uns des principaux événements :



FRANCE OPEN BEACH VOLLEY SÉRIE  
(du 31/07 au 03/08)



TOURNOI INTERNATIONAL DE TENNIS  
(du 29/07 au 08/08)



CONCOURS NATIONAL DE JUMPING DE SAINT-QUAY-PORTRIEUX  
(du 10 au 16/07)



TROPHÉE DES MULTICOQUES "PRINCE DE BRETAGNE"  
(du 22 au 24/08)

## LES ANIMATIONS ORGANISÉES PAR L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux a organisé trois événements sur le thème de la brocante et vide-greniers :

- Brocante professionnelle, du 18 au 20/07 (26 exposants),
- Vide-greniers « grand public » du vieux port, le 03/08 (700 mètres linéaires et 150 exposants dont 7 professionnels),
- Brocante professionnelle, du 15 au 17/08 (23 exposants).



### 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 781 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 les communes de la Côte du Goëlo et de la Baie de Saint-Brieuc
- rédaction des communiqués de presse pour les événements les plus importants

# La gestion et le management de l'EPIC

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

En 2014, sous l'égide des Présidents de l'EPIC, six Comités de direction se sont tenus :

- **Mardi 11 février** : Création d'une régie d'avances et de recettes pour gérer les ventes pour compte de tiers ; présentation des grandes lignes du rapport d'activités de l'Office de tourisme en 2013 ; débat sur le rôle à venir et sur les missions de l'Office de tourisme ; débat en vue de préparer une décision modificative du budget 2014 ; débat visant à faire une proposition de composition du futur Comité de direction (après les élections municipales de mars 2014).
- **Lundi 25 août** : Validation des statuts modifiés lors du Conseil municipal du 15/07/2014 ; désignation du (de la) Président(e) et du (de la) Vice-Président(e) en application de l'article R 133-5 du Code du tourisme ; remise du « guide du nouvel administrateur ».
- **Lundi 1<sup>er</sup> septembre** : Suppression de la « journée complémentaire » à compter du 01/01/2015 ; vote du Compte de gestion de 2013 ; vote du Compte administratif de 2013 ; vote de l'affectation du résultat de 2013 ; vote d'un budget 2014 supplémentaire ; vote de l'indemnité de conseil au comptable public ; reconstitution du « Groupe de travail sur la Qualité ».
- **Lundi 6 octobre** : Définition des tarifs d'insertion dans le Guide Hébergements ; définition des tarifs d'insertion dans le Guide Tourisme, le plan de ville et le site Internet ; atelier en vue de préparer la future Convention d'Objectifs intervenant entre la Ville et l'EPIC - 2015–2020.
- **Mardi 18 novembre** : Convention d'objectifs de l'EPIC pour la période 2015-2020 ; désignation d'un référent en faveur du classement des locations en meublés de tourisme sur le territoire du Sud-Goëlo ; budget prévisionnel de l'EPIC pour l'exercice 2015.
- **Mercredi 3 décembre** : Nouveaux tarifs pour les services « hors tourisme » de la régie « Accueil » ; nouveaux tarifs pour les services « brocantes » de la régie « Animation » ; renouvellement de la ligne de trésorerie de l'Office de tourisme auprès du Crédit Agricole ; régularisation d'une écriture comptable (Budget supplémentaire N°2) ; réflexion et débat concernant la collaboration éventuelle de l'Office de tourisme avec des acteurs facilitant la visibilité des hébergements sur Internet.

## Les grands lignes du budget 2014 de l'Office de tourisme

### LE COMPTE ADMINISTRATIF

DÉPENSES		RECETTES	
<b>SECTION FONCTIONNEMENT</b>			
Charges de personnel	258 814,24 €	Subventions	219 500,00 €
Charges à caractère général	107 641,79 €	Recettes sur actes de ventes	118 304,59 €
Autres charges	403,15 €	Taxe de séjour	27 507,31 €
Amortissements	16 116,20 €	Autres recettes	1 491,58 €
Résultat antérieur	- €	Résultat antérieur	- €
<b>Total</b>	<b>382 975,38 €</b>	<b>Total</b>	<b>366 803,48 €</b>
Résultat positif	- €	Résultat négatif de l'exercice avant report du résultat antérieur	16 171,90 €
<b>SECTION INVESTISSEMENT</b>			
Immobilisations incorporelles	1 223,00 €	Subventions	- €
Immobilisations corporelles	1 417,00 €	Prêts	- €
Dépenses d'ordre	293,70 €	Recettes d'ordre	16 116,20 €
Autres charges	- €	Autres recettes	- €
Résultat antérieur	- €	Résultat antérieur	6 876,81 €
<b>Total</b>	<b>2 933,70 €</b>	<b>Total</b>	<b>16 116,20 €</b>
Résultat positif de l'exercice avant report du résultat antérieur	13 182,50 €	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).

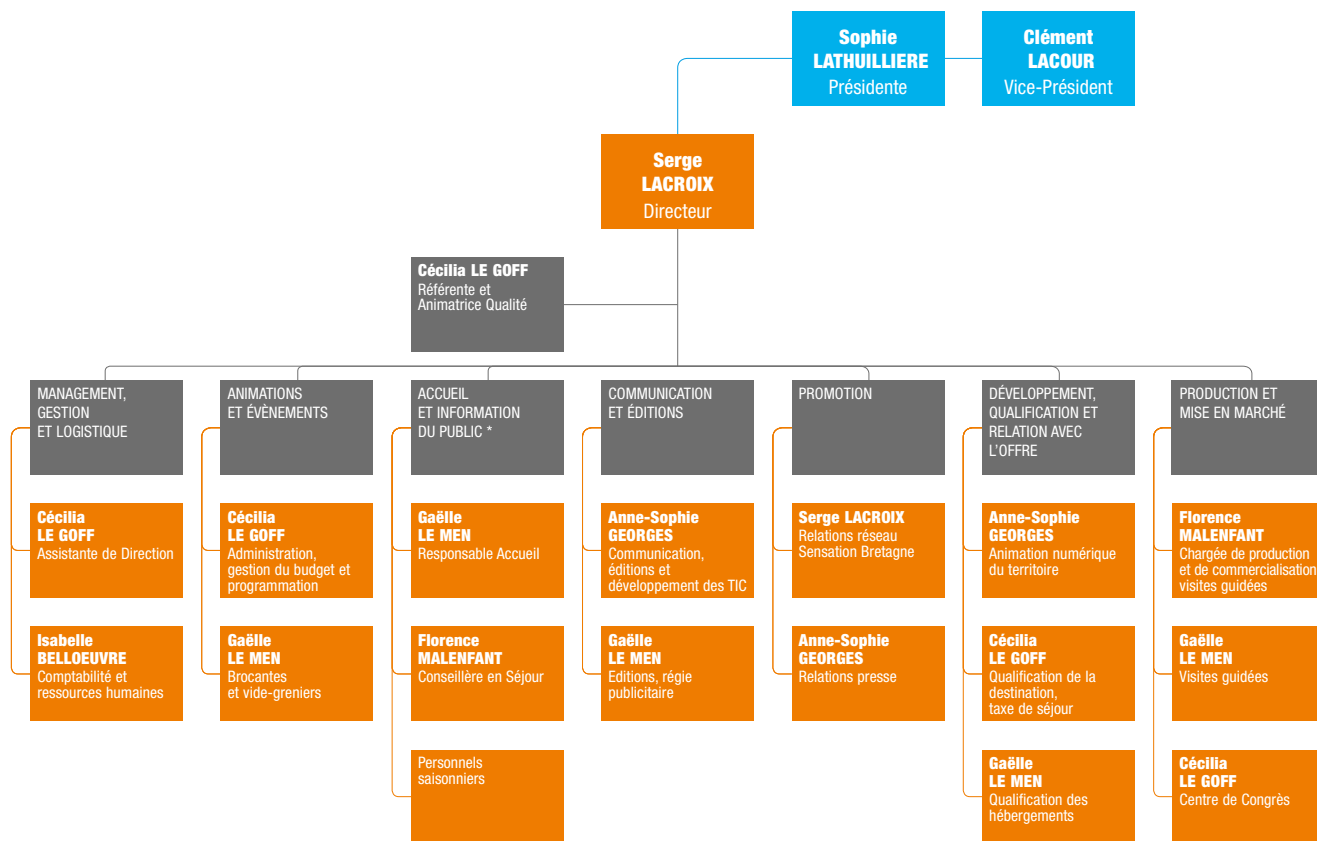
Au final, le volume d'affaires global réalisé par l'Office de tourisme est supérieur au budget de l'Office de tourisme lui-même (414,4 K€ contre 383,0 K€).

	EN 2013	EN 2014
Vente au titre de la billetterie SNCF (net)	202 989,05 €	179 898,50 €
Vente autres prestations tourisme autres (TTC)	118 274,45 €	111 334,20 €
Vente au titre du Centre des congrès (net)	16 148,50 €	28 363,50 €
Vente au titre du CLJ (net)	21 778,80 €	26 512,00 €
Vente au titre de l'animation (net)	9 147,50 €	6 810,50 €
Vente au titre des services non touristiques (TTC)	860,97 €	834,32 €
Vente au titre de la régie pub et partenariats (HT)	58 828,26 €	60 670,96 €
<b>Total</b>	<b>428 027,53 €</b>	<b>414 423,98 €</b>

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 2014 :

- Mélanie DOLO
- Quentin LE DIZES
- Marion LE METAYER

### DES JEUNES ACCUEILLIS EN STAGE CHAQUE ANNÉE

En 2014, l'Office de tourisme a accueilli 12 personnes en stage (par ordre de présence à l'Office de tourisme) :

- Juliet MENGUY (BTS Tourisme à Rennes)
- Lisa LE FAUCHEUR (découverte - classe de 3<sup>e</sup> – collège C. Claudel à Saint-Quay-Portrieux)
- Frédrica COOK (BTS Tourisme à Saint-Briec)
- Théo MAHE (découverte - classe de 3<sup>e</sup> – collège Stella Maris à Saint-Quay-Portrieux)
- Margaux POENCES (découverte - UFR Droit – Université Rennes I)
- Camille RETHORET (BTS Tourisme à Lannion)
- Pierrick FOURNEL (Reconversion professionnelle – AFPA Auray)
- Manuel GAUBERT (Licence LEA – Université Catholique Bretagne Ouest)
- Justine BABOT (découverte - classe de 4<sup>e</sup> – collège Saint-Marie à Antony)
- Noémie GUILLOSSOU (Licence Anglais – Université de Picardie)
- Marine RANCINAN (BTS Tourisme à Talence)
- Bastien JOURDAN (BTS Assistant de manager à Guingamp)



## 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 2014, 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 :

- 223,5 heures de formation externe,
- 91 heures de formation en 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 142,5 heures.

## La marque « Qualité Tourisme »

### NOTRE ENGAGEMENT



Le 17 mars 2014, l'Office de tourisme a obtenu la marque « Qualité Tourisme » pour une période de 3 ans supplémentaire (audit effectué le 13 mars par le cabinet William Terry Conseil – Auditeur : M. Lucas GIRAUDEAU).

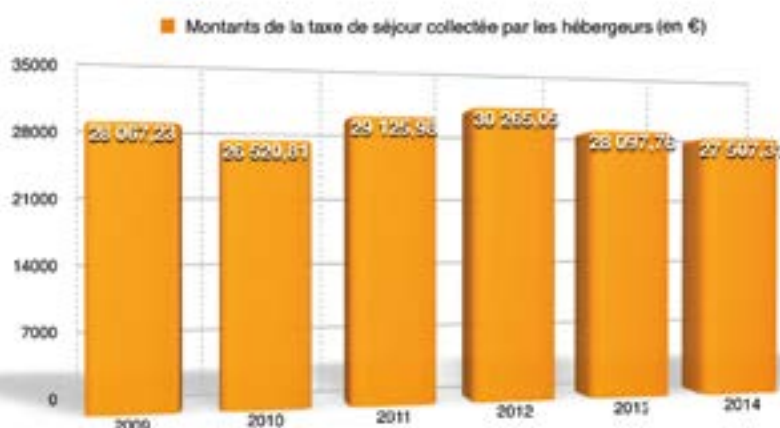
Au cours du 4<sup>e</sup> trimestre, un nouveau « Groupe de Travail Local » relatif à la qualité a été constitué. Le 9 décembre 2014 s'est tenue une réunion de ce « Groupe de Travail Local » (points sur les événements relatifs à la qualité enregistrés en 2014, l'initiative Carte d'hôtes, l'enquête de satisfaction réalisée en 2014 avec Sensation Bretagne et l'Observatoire régional du tourisme, et accès à la prestation du sémaphore de Saint-Quay-Portrieux).

## 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 :

- 224 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 2014, les hébergeurs touristiques ont collecté 27507 € de taxe de séjour (baisse de - 2,1 % par rapport au montant collecté pour 2013).

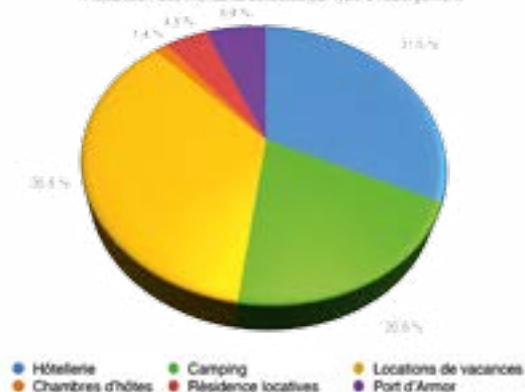
Toutefois le montant réel affectable à l'année 2014 aurait dû être supérieur à celui de 2013. En raison de la suppression de la « journée complémentaire » des taxes relatives au 4<sup>e</sup> trimestre 2014 seront affectées à l'année 2015.



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 :

- 29,9 % déclarent ne pas avoir collecté de taxe de séjour,
- 54,5 % déclarent avoir collecté entre 0.01 et 99,99 €,
- 13,4 % déclarent avoir collecté entre 100 et 999,99 €,
- 2,2 % déclarent avoir collecté 1000 € et plus de taxe de séjour.

Répartition des montants collectés par type d'hébergement



Les principaux contributeurs sur le plan fiscal sont les établissements hôteliers, le camping, puis la régie de gestion du Port d'Armor.

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



### LES VÊTEMENTS 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)



### LES VEDETTES DE BRÉHAT

(soutien financier à l'Office de tourisme)



### LA COMMUNE DE TRÉVENEUC

(soutien financier à l'Office de tourisme)

CELTARMOR



CELTARMOR (filiale du groupe Fipêche)

(soutien financier à l'Office de tourisme)



REVEL-REVEL.COM - Crédit photo Ewan Barbery-Charriot - Francis Gallvet - Alexandrie Lamoureux - Cécilia Léron - Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux - Jacky Poulain - Villa de Saint-Quay-Portrieux - Janvier 2015



TOUTES LES INFOS SUR [www.saintquayportrieux.com](http://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](mailto:tourisme@saintquayportrieux.com)  
LATITUDE : 48.6480393 ■ LONGITUDE : -2.8267880  
N° IM022100022



management  
commercialisation  
production  
gestion  
qualification  
information  
destination  
communication  
rapport  
activité  
2014  
management  
événements  
communication  
promotion  
développement  
animation  
gestion  
qualification  
publics  
développement  
production  
gestion  
communication  
événements  
promotion  
développement

A word cloud centered around the main title "rapport activité 2014". The words are arranged in various orientations and sizes, with some overlapping. The colors used are orange, blue, and grey. The background is white.

**rapport**  
**activité**  
**2014**

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

management  
qualification  
information  
destination  
communication  
animation  
gestion  
accueil  
rapport  
activité  
2014  
publics  
développement  
production  
gestion  
management  
événements  
communication  
promotion  
développement