

Conseil d'exploitation Tourisme

28 MARS 2023



1/ Le suivi de la
stratégie
tourisme durable

2/ Les missions à
venir

3/ Questions
diverses

01 LE SUIVI DE LA STRATEGIE

RAPPEL ENQUETE
TOURISME DURABLE
2021

Les enseignements auprès des professionnels

- (100% des répondants savent en quoi consiste le tourisme durable
- (100% des répondants ont mis en place des actions à leur niveau

S'appuyer sur les bonnes pratiques (quelques exemples)

- (Pratiques en petits groupes (sorties en mer)
- (Entretien des sites naturels. Signature charte Parc Marin (escalade, écoles de surf)
- (Consommer local (restaurateurs, musées)
- (Location de matériel VS achat, recyclage des voiles (centres nautiques)
- (Inciter à ramasser les déchets. Redevance déchets dans prix billet Cies maritimes. Label Green Marine Europe.

01 LE SUIVI DE LA STRATEGIE

ENQUETE TOURISME
DURABLE 2021

Les enseignements auprès des professionnels (suite)

- Partenariat Surf Rider Foundation, partenaire et bénévole
Octopouce, covoiturage des clients pour aller sur site, mise en place d'une charte pédagogique, autocollant respect site dunaire, respect des autres pratiquants...
- 100 % des interrogés pensent qu'il faut adapter l'offre touristique aux pratiques durables
- 85 % pensent que leurs clients sont réceptifs à des offres durables
- Nouvelle enquête Tourisme durable en 2023 – en contexte post-Covid et retour de la fréquentation. Groupe de travail.**

01 LE SUIVI DE LA STRATEGIE

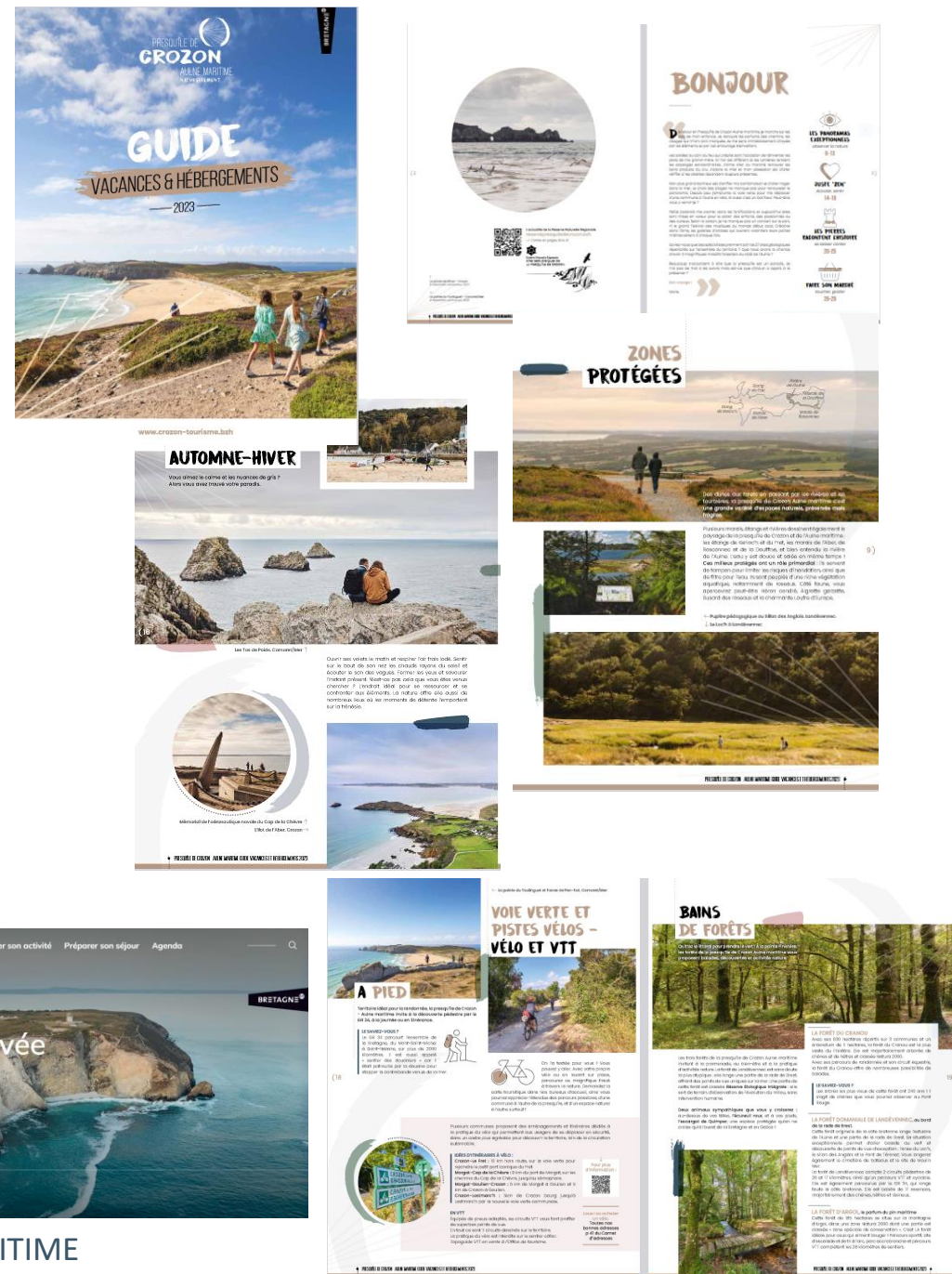
Les engagements de l'Office de tourisme

- Sensibiliser à la préservation de l'environnement et au tourisme durable (C.f. *Nouveau guide et nouveau site*)
- Éléments de langage à l'accueil.
- Équilibrer les flux de visiteurs entre la Presqu'île de Crozon et l'Aulne Maritime
- Développer le tourisme en hors saison
- Pratiques durables à l'Office

La démarche
Qualité Tourisme



PRESQU'ÎLE DE CROZON AULNE MARITIME



01 LE SUIVI DE LA STRATEGIE

⌋ La communication responsable

⌋ Communiquer de manière responsable c'est fournir à nos visiteurs des preuves tangibles sur des actions menées, ne pas faire de promesses disproportionnées en matière de développement durable.

⌋ C'est mettre en avant la façon dont les activités contribuent à créer de la valeur partagée et de l'impact positif.
Aujourd'hui les voyageurs sont des consommateurs de plus en plus avertis.

⌋ Les visiteurs attendent des engagements significatifs

01 LE SUIVI DE LA STRATEGIE

3 types
d'indicateurs
par enjeu &
objectif

Enjeu 1 : Assurer une haute qualité des services d'accueil et de conseil dans nos offices

EVALUER

- 1. Les actions menées
- 2. Les indicateurs statistiques
- 3. La mesure de satisfaction

Enjeu 3 : Promouvoir et communiquer pour un tourisme durable

Enjeu 2 : Accompagner un tourisme durable en proximité

01 LE SUIVI DE LA STRATEGIE

- Evaluer les objectifs atteints, partiellement atteints ou non atteints.
- Inscrire des actions correctives dans le temps



02 Les missions à venir, par enjeu stratégique

Réponses à l'enjeu 1 / Assurer une haute qualité des services d'accueil et de conseil dans nos offices.

2023

- (Redéfinition des missions à l'accueil
- (Refonte des fiches de postes
- (Atelier Gestion de la Qualité – Audit blanc début 2024 & Audit Eté 2024.
- (Projet de contrat en alternance / Septembre 2023.
- (Nouvelles visites guidées (groupes et individuels)

- (Le pôle Accueil-Qualité deviendrait **Pôle accueil, identité et Qualité Tourisme**.

02 Les missions à venir, par enjeu stratégique

Réponses à l'enjeu 2 : Accompagner un tourisme durable en proximité.

2023/2024

- ⌋ Ateliers numériques pour les professionnels et les hébergeurs
- ⌋ Le rendez-vous du tourisme ouvert au public
- ⌋ Point info Mobilités / Solutions de déplacement sur le territoire
- ⌋ Accompagnement à la mobilisation du « Fond tourisme durable » avec BTO
- ⌋ Visites et conseils hébergeurs
- ⌋ Renforcement de la gestion de la Taxe de séjour : poste supplémentaire à ½ temps + état des lieux et coaching par nouveau territoire à compter d'avril 2023
- ⌋ Valorisation d'un pôle **ressources financières : taxe de séjour et régie.**

02 Les missions à venir, par enjeu stratégique

Réponses à l'enjeu 3 : promouvoir et communiquer pour un tourisme durable 2023/2024

- Le développement du numérique : évolution de poste « chargé de e-tourisme ».
- Gestion de projets durables et structurants avec la destination BTO
- Groupe de travail sur le hors-saison et le tourisme durable : propositions de produits.
- Gestion de l'image auprès de la presse et sur les réseaux sociaux. Veille renforcée en ligne.
- Portraits/Coups de projecteur sur les bonnes pratiques.
- Le pôle promotion-communication deviendrait **Pôle projets ou développement durable, communication et e-tourisme**

02 Les missions à venir, par enjeu stratégique : **propositions d'évolution dans les RH pour y répondre**

Les propositions de réorganisations de poste en interne : (évolution des fiches de poste)

- ✓ Redéploiement de l'ancien poste accueil SNCF vers un « **Point d'information transports et déplacements** » pour venir et se déplacer dans la CCPCAM (*des idées de nom ?*)
- ✓ **Redéfinition d'un poste entièrement dédié au E Tourisme** (réseaux sociaux, appli mobile, site internet) en accompagnement **interne** du territoire et des professionnels et hébergeurs (conseils, photos/vidéos de valorisation) et **externe** pour mieux maîtriser les messages générés
- ✓ **Créer une mission dédiée à la création de visites guidées**
- ✓ Réorienter le Pôle Accueil-Identité et qualité tourisme vers + **d'accompagnement de nos socioprofessionnels** : ateliers-conseils-mutualisation

02 Les missions à venir, par enjeu stratégique : **propositions d'évolution dans les RH pour y répondre**

Les besoins de création de poste : 1 ETP + 1 contrat alternance

- ✓ **Optimiser la perception de la Taxe de séjour** : création d'une mission à 0,5 ETP pour compléter et suppléer au service TS
- ✓ **Assurer les missions supprimées** du Poste E tourisme : accueil dont référent le Faou
- ✓ Proposer un **contrat en alternance** pour pallier aux besoins de remplacements ou renforts à l'accueil physique et téléphonique

Proposition d'évolution de l'organisation de l'Office de tourisme en 3 pôles :

Pôle accueil, identité et Qualité Tourisme :

accueil physique, téléphonique, numérique, suivi M. Qualité, point info transports et déplacements, visites guidées, animations des partenaires, messages à l'accueil/stratégie durable.

Pôle développement durable, communication et e-tourisme :

diffusion de l'identité, gestion des supports de communication, relations réseaux, chargé de e-tourisme, projets durables et structurants.

Pôle financement :

Régies, taxe de séjour...

03 Questions diverses

- (Groupe de travail
- (Plan de communication
- (41 exposants
- (Tombola du tourisme – gratuite.
- (Evènement ouvert à tous
- (Insertion pub Viamédia Le Télégramme – Samedi 1^{er} avril



PRESQU'ÎLE DE CROZON AULNE MARITIM

PREQU'ÎLE DE CROZON
AULNE MARITIME
TOURISME

**Mercredi
5 avril 2023
De 10h à 13h
A l'Améthyste
Crozon**

ENTRÉE LIBRE

**40
exposants
40 lots à
gagner !**

**LE RENDEZ-VOUS DU
TOURISME**

Exposants
Animations
Tombola du tourisme
(règlement sur demande)

Organisé par l'Office de tourisme

Logos: Crozon, Kaozon, Presqu'île de Crozon Aulne Maritime

03 Questions diverses : point trail et Faire rade

Projet trail

- Etat d'avancement : groupe de travail. 3 circuits PDIPR retenus : circuit des Roz, tour de Landévennec, Argol-Landévennec.
- Echanges avec les mairies. Identifier les points sensibles (passage propriétés privées). Positionnement/panneaux de départ.
- A venir : achat et pose de balisage (budget OT) (Espaces naturels et 2 associations sur le terrain)

- Faire rade** / convention avec BTO pour l'étude de programmation et de structuration de parcours nautiques en rade de Brest : participation de la CCPCAM à hauteur de 7 646€ (prévu au budget 2023) : **avis**

03

Questions diverses

Recto/verso
RANDONNEES



CYCLOTOURISME, VOIE VERTE ET VTT

TOURISTIC BIKE TOURS AND GREENWAY V6 « VOIE VERTE » / TOURISTISCHE RADRUNDTOUREN UND FAHRRADWEG V6 « VOIE VERTE »



03 Questions diverses

Recto/verso RANDONNEES



RANDONNÉES PÉDESTRES HIKING / WANDERUNGEN



Circuits en vente dans nos offices de tourisme / Hiking and bike tours are for sale in our tourist offices. / Rad- und Wandertouren werden in unseren Tourismusbüros verkauft.

MOYEN / MODERATE / MITTEL

- 1 Le circuit du vieux bourg / 10km / 3h00
- 2 La forêt du Cranou / 12,5km / 1h10
- 6 Le saut du loup / 10km / 3h45
- 7 Le circuit du Poulinic / 10km / 3h
- 10 Le moulin du Seigneur / 14km / 3h30
- 18 Balade de Ty ar C'hurè / 5,5km / 3h
- 22 Vers la plage de Trez Bellec / 12km / 3h30
- 24 Le circuit du C'héguer / 9,5km / 3h50
- 26 Le circuit de la poudre / 7km / 1h45

DIFFICILE / DIFFICULT / SCHWIERIG

- 8 Le tour de Landevennec / 16km / 4h30
- 12 Le tour de Camaret / 10km / 5h
- 14 La pointe de Dinan / 14,5km / 4h35
- 15 De la baie à l'océan / 10,5km / 4h10
- 16 Le tour du Cap de la Chèvre / 14km / 3h30
- 17 L'Anse de Saint Nicolas / 9km / 4h00
- 20 Vers l'île de l'Aber / 14km / 4h30
- 23 L'Aulne maritime / 17km / 5h00

Point de vue / Point of view / Standpunkt

TRÈS FACILE / VERY EASY / SEHR EINFACH

- 3 Petite cité de caractère du faou / 4km / 1h30

FACILE / EASY / EINFACH

- 4 Le circuit de radio Quimerch / 6km / 3h
- 8 La Rade de Brest / 10km / 3h20
- 9 La balade St-Flaire / 6,5km / 2h10
- 11 Le circuit de la Fraternité / 9km / 3h
- 13 Le circuit de saint Julien / 8km / 2h40
- 19 Le sentier du Menhir / 9km / 3h
- 21 Le sentier de Menez Coan / 9km / 3h

« MaRando » l'application de la Presqu'île est une application pour des passionnés par des passionnés.

Guide disponible à la vente dans nos offices de tourisme.

0 2,5 5 km

03 Questions diverses : les visites guidées.

Organisation des visites guidées

Opération Logements des saisonniers : 11 propriétaires inscrits. 20 demandes de saisonniers traitées à ce jour. Restaurants, musées, cles maritimes, centres de vacances.

Contrats d'avril à septembre pour la majorité.

03 Questions diverses

- Modification des statuts : quorum au Conseil d'exploitation : présents et votants.
- Elections au Conseil d'exploitation : collège hôtels-restaurants, hôtellerie de plein air.
- Taxe de séjour : tarif « palace » en hausse au barème national : avis pour ou non modifier les tarifs de la TS en 2023 ?

03 Questions diverses

- Présentation du nouveau Site internet crozon-tourisme.bzh
- La carte des producteurs locaux sur le site ?
- Le nouveau Pass'musées en presqu'île

☾ Merci de votre attention !