

Conseil d'exploitation « Tourisme » du Jeudi 11 janvier 2024 – 14 h

COMPTE-RENDU

Membres présents :

Collège des élus : M. Mickaël KERNEIS, M. Patrick BERTHELOT, Mme Dorothée GOBBE, M. Roger LARS, Mme Martine LE GUIRRIEC MORVAN, M. Richard KLEIN, Mme Azélie JESTIN.

Collège des professionnels : M. Olivier DARDE, M. Bernard HULIN, M. Yann ROGER, Mme Laurence GUEGUENIAT, Mme Catherine BERGER-VILLAAMIL.

12 membres présents.

Membres excusés ou absents : Mme Mathilde PAILLOT-POULIQUEN, M. Pascal PRIGENT, M. Raymond POUDOULEC, Mme Elodie BUHOT, Mme Monique PORCHER, du collège des élus, M. Jean COLIN, M. Alexandre DUBEAUREPAIRE, M. Serge KERGOAT, représentant(e) du PNRA du collège des professionnels.

Assistaient à la réunion : Hubert LE BRENN – DGS, Armelle PRIGENT-LEMETAIS - directrice OTC, Sabine LE PAPE – KERDOMMAREC - directrice adjointe, Chrystelle LE BRIS - resp. Accueil-qualité, Sylvie HILAIRET, resp. Billetterie-partenariats, Maryline KERGROACH, gestionnaire taxe de séjour.

M. Mickaël Kernéis, en sa qualité de Président de la Communauté de communes Presqu'île de Crozon Aulne maritime ouvre la séance et présente ses meilleurs vœux aux membres présents.

M. Patrick BERTHELOT en sa qualité de Président de l'OT Communautaire énonce l'ordre du jour.

Ordre du jour :

- 1/ Budget 2024 : avis.
 - 2/ Questions / Avis divers
 - 3/ Chiffres clés 2023 et zoom sur l'enquête REFLET 2022.
- Questions diverses

DIAPORAMA EN ANNEXE

1/ Budget 2024 : avis.

Armelle Prigent-Lemétais détaille les lignes du budget proposé pour 2024, selon les éléments réunis auprès des responsables des différentes missions opérées par l'Office de tourisme : accueil-qualité, promotion-communication, ressources humaines-salaires, investissements, projets structurants :

- Le réalisé du budget 2023 présenté fait état des montants émis à la date de ce CE tourisme, pour un montant global de dépenses à hauteur de 1 080 413 euros. Les résultats définitifs du budget 2023 seront votés fin mai 2024. Des ajustements seront donc encore possibles.

Budget 2024

- Ligne sous-traitance : 30 000 euros. Détail : coût de l'audit Qualité, frais annuels site web, Plateforme Taxe de séjour, CDG29.
- Ligne études : 15 000 euros. A noter : pas d'étude « randonnée » indiquée sur le budget Tourisme en 2024. La priorité pour la CCPCAM étant la remise en état des sentiers détériorés à la suite du passage de la tempête Ciaran.
- L'office de tourisme a reversé 320 000 euros entre 2022 et 2023 au budget général de la CCPCAM (report d'excédent 2 X 160 000 euros), et ne sera pas en mesure d'en faire de même en 2024.

- Les frais postaux s'élèvent globalement à 9 500 euros par an et résultent en partie des demandes d'un profil de clientèle de l'Office de tourisme qui souhaite recevoir nos éditions en amont de son séjour. Bien que l'équipe incite chaque jour à télécharger le Guide vacances et apporte toutes les précisions nécessaires lors des échanges téléphoniques ou par mail, ce montant apparaît trop élevé et devra faire l'objet d'une démarche de réduction des envois. Ceci allant dans le sens de la stratégie de tourisme durable engagée par l'Office de tourisme.
- Depuis 3 ans l'Office de tourisme édite moins de papier (10 000 guides en moins), et a supprimé la partie hébergements de son édition principale en 2024.
- Cotisations aux réseaux Tourisme : Brest Terres Océanes, ADN Tourisme, OTB, OT29, Sensation Bretagne. L'office est impliqué dans ces réseaux afin de maintenir la Marque Qualité Tourisme, appliquer les évolutions juridiques, former le personnel, mutualiser la communication et favoriser les retours d'expérience utiles à l'innovation.
- Salaires et indemnités : entre 2022 et 2023, évolution de la masse salariale en raison du rattrapage des indices et des échelons d'une partie de l'équipe + évolution des missions et création d'un second poste à la Taxe de séjour.
- Le montant de la taxe de séjour sur le compte de la CCPCAM à date est de 625 434 euros et ne représente pas la totalité de l'argent à percevoir au titre de 2023. A noter que le système « Déclaloc » n'est pas encore en place dans toutes les communes, ce qui de fait ne permet pas d'optimiser les recettes de la taxe de séjour. Des mises en demeure sont envoyées chaque année aux hébergeurs afin de rappeler leurs obligations. Les plateformes de réservation de type Airbnb reversent la taxe de séjour récoltée pour leurs loueurs inscrits de manière décalée et imprécise (somme globale sans le détail des hébergements concernés).
- Evolution des points d'information touristique ouverts en saison : Deux déménagements sont à prévoir : les bureaux d'accueil de Telgruc/mer et Morgat.
- A noter en informatique : équipement des OTs de Crozon et Camaret pour la mise en réseau des bureaux. 10 000 euros par OT. Matériel lissé sur plusieurs années + mise en conformité du réseau Wifi et achat de matériel.
- Recettes de fonctionnement : budget recettes Taxe de séjour en 2024 : 720 000 euros.

2/ Questions / Avis divers

- L'office de tourisme est régulièrement sollicité afin de participer financièrement à différents projets (éditions, expositions, adhésions, évènements). Afin d'y répondre de manière cohérente, les membres du Conseil d'exploitation s'accordent sur la nécessité de prendre le temps de fixer un cadre d'intervention, en lien avec les missions réglementaires de l'OT.
Un groupe de réflexion se réunira prochainement et des réponses seront apportées à chaque demandeur avant fin mars, date des bouclages de budgets dans les communes notamment.
- La démarche d'appel aux habitants pour le logement des saisonniers - Année 3. Début janvier, une réunion s'est tenue en présence des maires de Crozon et de Camaret/mer, ainsi que du représentant de l'UMIH29, gérant de la Flambée à Morgat. L'objectif était de faire le point sur les solutions de logement pour les saisonniers dans les communes, et ce afin d'apporter de l'aide aux professionnels. En 2024, la démarche menée par l'Office de tourisme devrait s'orienter vers un travail complémentaire entre l'OT et les différents organismes compétents tels que l'association Ailes et « l'Hébergement Temporaire chez l'Habitant », dont le travail est d'aller au-delà d'une simple mise en relation ; autre complémentarité avec l'OT : diriger vers les services tels que l'ADIL pour obtenir des conseils juridiques dans le cadre du logement de saisonniers. Une note de synthèse sera rédigée dans ce sens.
- Les études Faire rade :
Conception de parcours nautiques, état d'avancement des travaux du Comité technique. Un groupe de travail constitué de professionnels du nautisme se réunit à l'échelle de la Presqu'île de Crozon Aulne

maritime le 19/01 avec le cabinet Wiinch, facilitateur missionné par la destination BTO. Des propositions seront faites d'ici juin/juillet 2024.

Etude pour la création d'hébergements insolites. Réflexion en cours pour des projets à accompagner techniquement et financièrement à Lanvéoc et Le Fret.

- BTO - Axe culture et patrimoine, avec le cabinet Protourisme ; un atelier se déroulera avec différents acteurs à l'échelle de BTO le 24/01 à Guipavas, pour réfléchir aux contenus de cet axe identifié dans la stratégie de la destination.
- Signature d'une nouvelle convention pour l'occupation du bureau d'accueil du Faou du 15/06 au 15/09
- Signature d'une convention pour la vente des affiches de l'événement Voiles de Camaret qui se déroulera du 16 au 18/08.
- Deux compagnies assureront le transport maritime vers les fêtes de Brest 2024, les Vedettes Sirènes depuis le port de Camaret, et la Cie Brest Ouest depuis le Fret.

2024 est l'année de la démarche de reclassement des communes touristiques du territoire et de la station classée de Morgat auprès de la Préfecture. Dossier mené par Chrystelle Le Bris à l'OT. Un avis favorable a été émis.

Renouvellement de la Marque Qualité Tourisme en cours pour l'office de Tourisme, et ce après une validité de 5 ans. Audit blanc les 24 et 25/01. Audit final en juillet.

L'Office de tourisme renouvelle également son classement en catégorie 1 cette année.

Le rendez-vous du tourisme est fixé au mercredi 27 mars à l'Améthyste.

Nous serons présents au salon de Bruxelles du 1^{er} au 4/02, sur le stand Sensation Bretagne, avec 12 autres offices de tourisme, tel que souhaité par les membres du CE.

3/ Chiffres clés 2023 et zoom sur l'enquête REFLET 2022

Les chiffres-clés de l'année 2023 sont présentés.

Le CE émet l'idée de mener un audit afin d'améliorer la perception de la Taxe de séjour. Le coaching de Nouveaux Territoires va déjà dans ce sens mais la barre des 900 000 à 1 000 000 d'euros de recettes potentielles n'est pas encore atteinte.

- Les difficultés de recrutement et d'engagement ensuite des personnels saisonniers sont évoquées, ainsi que leurs formations : moment pour recruter ? Pour quelle durée de contrat ? Avec quelle formation et quel profil afin de bien représenter les communes ? Une entraide est nécessaire entre l'OT, les communes et les professionnels pour améliorer ces recrutements.

M. Roger LARS, pour la commune de Landévennec, précise qu'il préfère avoir un point d'information touristique moins longtemps ouvert mais de manière continue : juillet-août plutôt que des ½ journées en juin/septembre.

Sabine Le Pape-Kerdommarec présente les indicateurs de fréquentation révélés par l'enquête REFLET 2022, réalisée par l'observatoire Tourisme du CRT Bretagne. 735 questionnaires renseignés auprès de nos vacanciers nous permettent de mieux connaître leurs profils, leurs pratiques, ainsi que leurs attentes.

Ainsi nous savons que 60 % de nos visiteurs préparent leur séjour via internet, et 30 % via les documents édités. Le bouche à oreille a également beaucoup d'impact.

L'âge moyen de nos vacanciers est essentiellement compris entre 45 et 75 ans (employés, retraités, cadres, correspondant à des moyens financiers), mais toutes les catégories d'âge sont représentées.

La voiture est moins utilisée qu'il y a 6 ans (enquête REFLET 2016), soit 10% de moins ; le train ainsi que les vans et camping-cars figurent parmi les moyens de transport privilégiés après la voiture. A noter le recours de l'usage du vélo en nette évolution.

La prise de conscience des bons gestes à adopter lors de ses vacances se révèle également dans cette étude, contrairement à 2016.

Pour près de 40 % d'entre eux il s'agissait d'un premier séjour en PCAM.

Les meublés saisonniers font partie des hébergements les plus recherchés.

Fin de la réunion à 16h.