

Conseil d'exploitation Tourisme



ORDRE DU JOUR

1/ Les projets

Point sur la démarche Site d'exception et sur l'étude Opération Grand Site
Propositions d'actions Tourisme en partenariat avec Quai Ouest Musiques
Schéma global d'accueil en forêt

2/ La saison 2020

Les actions proposées
L'ouverture des bureaux saisonniers
Le Groupe Qualité Destination
Brest Evénements Nautiques : ports escales et Brest 2020
La journée des équipes Sensation Bretagne

3/ Questions diverses

4/ Moment convivial avec le personnel

1/ Les projets : point sur la démarche Site d'exception

- Rappel du principe de la démarche
- Les quatre axes du diagnostic réalisé en 2019
- Evolution des actions 2019 / levée de fonds Année 1
- Quelles actions pour 2020 ?
- Le diagnostic Opération Grand Site en parallèle



1/ Les projets : propositions d'actions Tourisme en partenariat avec Quai Ouest Musiques

- Création d'un onglet Tourisme sur l'application du Festival
- Mise en place d'une vitrophanie sur les vitrines des Offices marquant le partenariat Quai Ouest Musiques = Festival & Tourisme
- Présence d'un conseiller Tourisme au festival les 31/07, 1^{er} et 2/08.
- Création d'une vidéo Festival & Tourisme
- Interviews Tourisme sur France Bleu Breizh Izel pendant le festival
- Diffusion de la playlist dans les Offices de Tourisme



1/ Les projets : Schéma global d'accueil en forêt

➤ le rapport du Schéma d'amélioration de l'accueil du public en forêts réalisé par l'ONF pour le Cranou, Landévennec et Argol

• Le contenu de l'étude :

I. L'accueil du public en forêts du Cranou, de Landévennec et d'Argol : état des lieux

II. Les attentes des usagers et des acteurs locaux

III. Les enjeux et les propositions d'amélioration de l'accueil du public

IV. Chiffrage et planification des actions



1/ Les projets : édition d'une carte forêts

- Groupe de travail réuni au Faou le 21/01
- Une carte pour quel usage ?
- Le contenu du document
- Le support papier
- Le graphisme
- Le calendrier d'édition
- Le cahier des charges



2/ La saison 2020 : Les actions proposées


- La formation des personnels sur le terrain
- Aller à la rencontre des partenaires professionnels
- L'ouverture des bureaux annexes
- Nouveauté : les visites guidées payantes à la pointe des Espagnols
- La bourse d'échanges 2020 : lieu et date à définir
- Projet de transfert bureau d'accueil du Faou au PNRA
- La gestion de la Taxe de Séjour



2/ La saison : définition du Groupe Qualité Destination

- **Mémo** : Le groupe qualité de destination, nommé GQD, est composé d'élus, de socio-professionnels et de techniciens de l'Office de Tourisme, désignés par le Conseil d'exploitation de l'OT.
- Le groupe de travail se réunit 1 à 2 fois par an avec pour objectif de présenter les indicateurs de satisfaction collectés auprès des clientèles touristiques mais aussi de la population au sein des bureaux de l'Office de Tourisme.
- Il s'agit d'une démarche de progression visant à :
 - Améliorer la qualité des services et de l'accueil des clientèles dans les espaces d'accueil mais aussi sur le territoire,
 - A se remettre en question pour être + performant,
 - A apporter des actions correctives et des pistes d'amélioration pour le » mieux être « des vacanciers et de la population

1. Traitement des Questionnaires

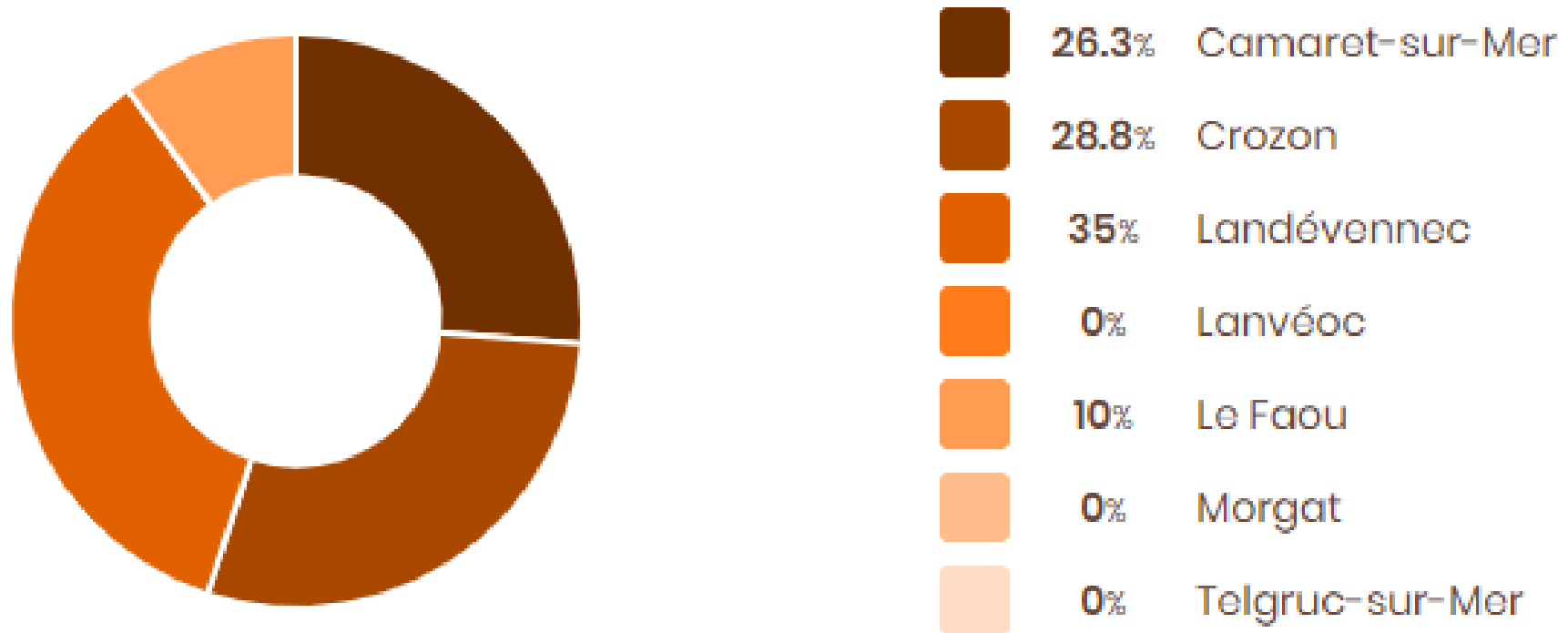


2. Bilan Qualité (Suggestions, Remarques orales,
Réseaux sociaux)

1. Traitement des Questionnaires

- Du 17 Mai au 17 Décembre 2019
- 217 Questionnaires (répartis entres les bureaux de Camaret, Crozon, Le Faou et Landévennec)

Q.01 Dans quel bureau êtes vous ?



L'office de Tourisme *(Notation sur 4)*

Q.02 Comment évalueriez-vous l'accès à l'Office de Tourisme **3.7**

Q.03 Comment évalueriez-vous le confort des lieux **3.6**

CAMARET-SUR-MER

L'accès **3.7**

Le confort **3.9**

LE FAOU

L'accès **3.9**

Le confort **3.6**

CROZON

L'accès **3.7**

Le confort **3.5**

LANDEVENNEC

L'accès **3.8**

Le confort **3.3**

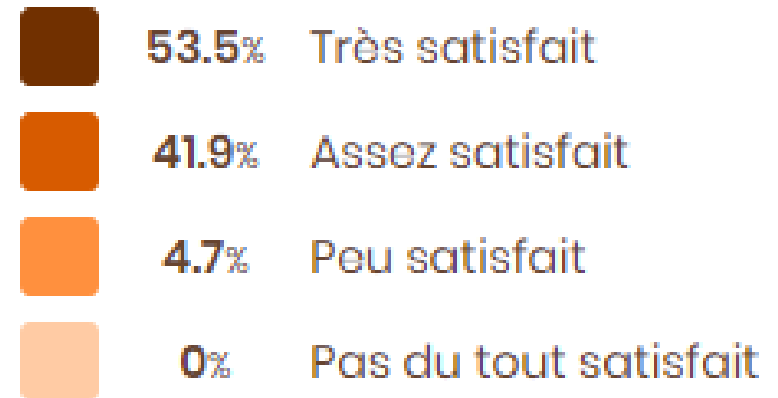
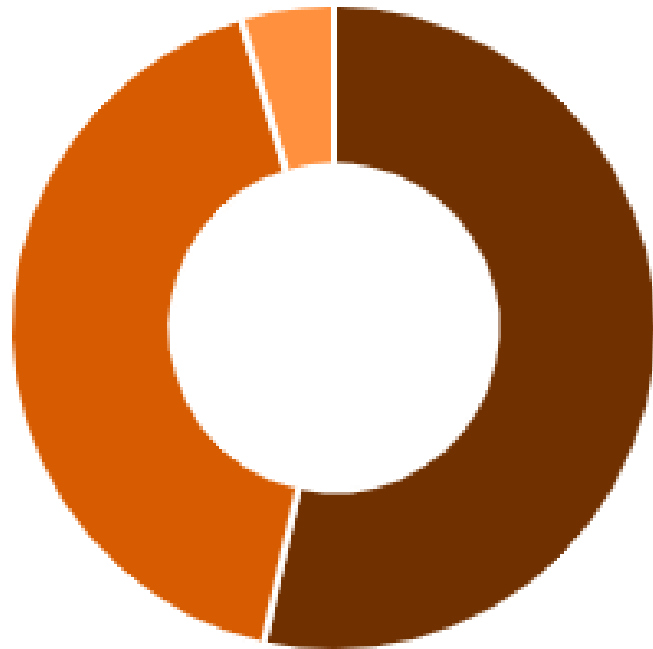
Votre expérience avec nos conseillers en séjour (Notation sur 4)

Q.04 la disponibilité et l'écoute **3.7**

Q.05 le temps d'attente **3.7**

Q.06 la réponse à votre demande **3.8**

Q.07 Êtes vous satisfait des commerces et structures de la Presqu'île de Crozon – Aulne Maritime ?



Environnement *(Notation sur 4)*

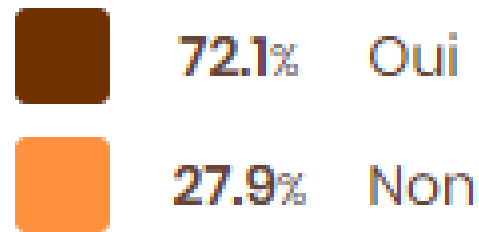
Q.08 Comment jugez-vous l'accès et le stationnement aux plages et aux sites naturels ?
3.4

Q.09 Comment jugez-vous la propreté des sites ? **3.5**

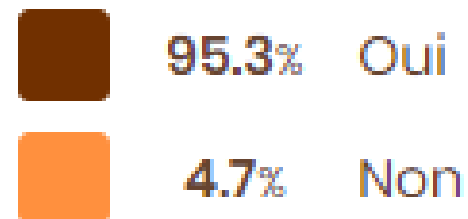
Q.10 Comment jugez-vous l'entretien des sentiers de randonnée **3.4**

Vous et la Presqu'île – Aulne Maritime

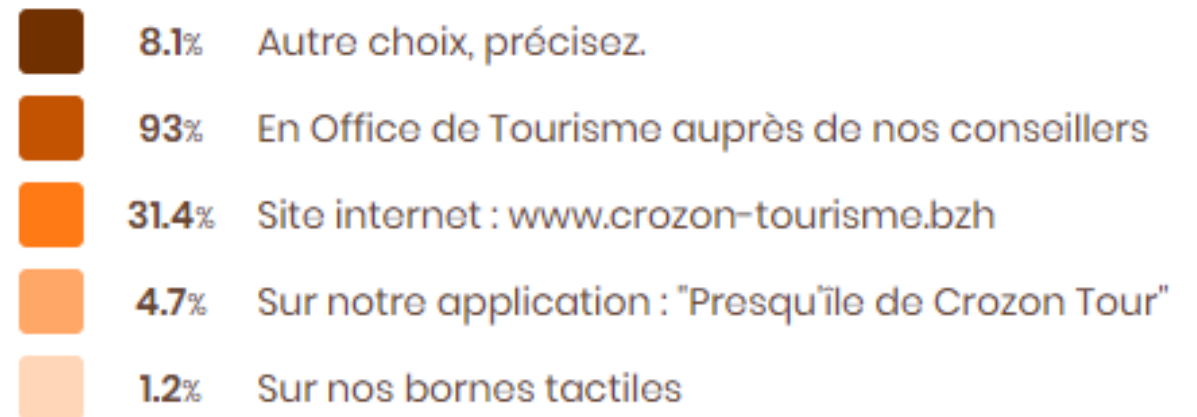
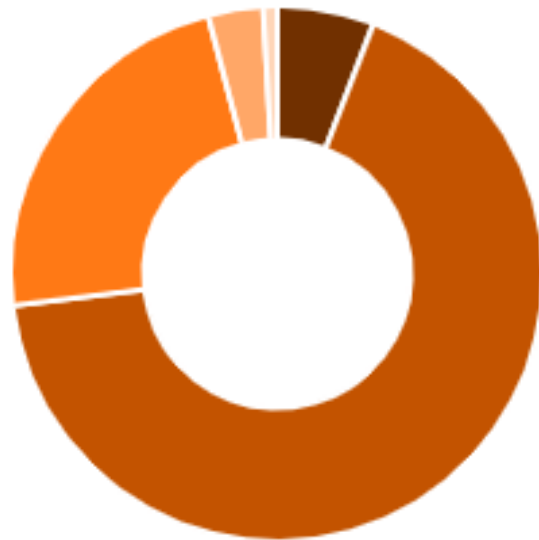
Q.11 Est-ce votre premier séjour en Presqu'île de Crozon - Aulne Maritime ?



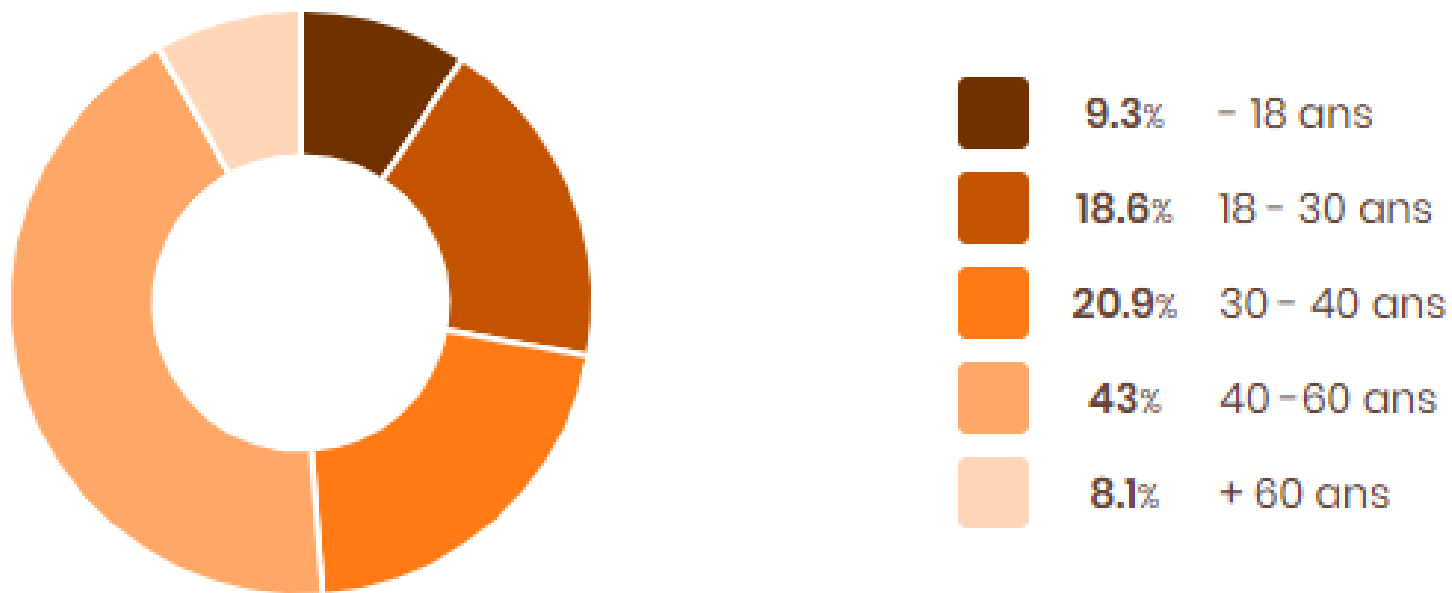
Q.12 Aimeriez-vous revenir en Presqu'île de Crozon - Aulne Maritime lors d'un prochain séjour ?



Q.13 Pendant votre séjour, de quelle manière cherchez-vous l'information ?



Q.14 Votre tranche d'âge



2/ La saison 2020 : Brest Evénements Nautiques



- Liaisons maritimes : 4 réunions de concertation (18/09, 25/11, 11/12/2019 et 14/02/2020)
- Objectif : Réfléchir et définir ensemble des moyens matériels, financiers et humains, à mettre en place pour assurer des départs via les ports du Fret et de Camaret vers les fêtes maritimes de Brest 2020
- Logique : Dispositif jugé indispensable par les élus et les professionnels du tourisme de la Presqu'île de Crozon-Aulne maritime comme moyen de transport nécessaire et incontournable pour rejoindre le cœur de la fête (désengorgement des routes et accès, + écologique, adapté aux besoins et volontés des clientèles et professionnels du tourisme)
- Attente : Positionnement clair et définitif de BEN et des armateurs intéressés (Le Brestoâ et la Finist'mer)

2/ La saison 2020 : La journée des équipes Sensation Bretagne

PROGRAMME DE LA JOURNÉE DU 10 MARS 20

- 10h : Accueil des équipes au Village Vacances APAS-BTP
- Présentation des actions Sensation Bretagne
- Échanges d'expériences sur la thématique du Tourisme Durable
- Déjeuner buffet au Village Vacances APAS-BTP
- Point de Vue à la Pointe de Pen Hir et Route entre Camaret-sur-Mer et Crozon-Morgat
- 14h30 "**Crozon Lanta**" sur la plage de Crozon-Morgat
- 16h30 : Clôture de la journée



Questions diverses

- Votre avis sur le fonctionnement du conseil d'exploitation ?

MERCI POUR VOTRE ATTENTION