

Bilan de la saison 2020, de mai à fin septembre

SOMMAIRE

1- Ressources humaines	2
2- Fréquentation	3
3- Origine et profil des demandeurs	7
4- Nature des demandes	8
5- Les billetteries	9
6- Les visites guidées	9
7- Le bilan des professionnels	11
8- Bilan communication	13
9- Bilan des points I	16



1- RESSOURCES HUMAINES

Personnel et ouverture OT

Pour tous et sur tous les plans, 2020 est une année exceptionnelle. A l'Office de tourisme communautaire, c'est notamment le cas du côté de ressources humaines : l'équipe de l'Office de tourisme et du service Tourisme ont été totalement renouvelées, il n'y avait donc pas de recul sur les expériences acquises des saisons passées.

Retour sur les derniers mois :

- Novembre 2019 : arrivée de **Laetitia Pennors** (contrat interim CDG en remplacement de Chloé Traon, titulaire du poste). Elle travaille seule à l'OT jusqu'à mi-mars, date de fermeture de l'accueil, le temps du confinement.
- 17 mars : fermeture de l'OT
- 27 avril : **Morgane Beaudouard-Conseil** prend les fonctions de Responsable Tourisme à la Communauté de communes, en télétravail (confinement)
- 13 mai : Laetitia réintègre l'OT
- 19 mai : l'accueil de l'OT est ouvert au public partiellement (le matin, du mardi au samedi)
- 23 juin : arrivée **d'Emilie Russo**, ouverture et accueil du public est à nouveau possible toute la journée, 6 jours sur 7. Un premier protocole sanitaire est rédigé pour faire cohabiter deux personnes dans l'OT mais sans être à l'accueil en même temps ; les espaces de travail ne le permettent pas.
- 1er, 2 et 3 juillet : journées de formation et début des contrats des 3 saisonniers embauchés jusqu'au 31 août : **Bertille Maout-le Goff, Camille Roch, Clément Priol**. Pour mémoire, en 2019, 4 saisonniers avaient été recrutés.
- Le contrat d'Emilie Russo est prolongé jusqu'à fin octobre.

Schéma d'accueil du public

> En mai et juin

A partir du 19 mai et jusqu'au 23 juin, l'OT de Landerneau est ouvert au public le matin uniquement, du mardi au samedi => 15h/semaine. L'après-midi, l'accueil était assuré par téléphone et mail, en même temps que des missions de back-office.

A partir du 23 juin, l'accueil s'ouvre à la journée, du lundi au samedi => 42h/semaine

> En juillet et août

- OT Landerneau : 7j/7, de 10h à 18h (1 heure de fermeture le dimanche de 13h à 14h) => 55 heures / semaine, accueil assuré par 4 agents en alternance
- Point I Daoulas : 5j/7, du dimanche au jeudi, 10h-13h / 14h-18h => 35h/semaine, accueil assuré par 2 agents en alternance
- Point I La Martyre : jeudi matin 10h-13h, vendredi 10h-13h / 14h-18h => 10h/semaine, accueil assuré par 2 agents en alternance
- Point I La Roche : 5j/7, du jeudi au lundi, 10h30-13h / 14h-18h30 => 35h/semaine, accueil par 1 agent

> En septembre

Une fois les Points I fermés, Laetitia et Emilie ont pris des congés en septembre (1 semaine chacune). En conséquence, l'OT de Landerneau a réduit ses jours d'ouverture : 5jx7h = 35h/semaine.

Formation des saisonniers, du 1er au 3 juillet

Le contenu des 2,5 jours de formation s'est construit sur la base de la formation 2019. Néanmoins, nous l'avons adapté au contexte sanitaire et aux incertitudes qui demeuraient début juillet. Des temps de formation "en salle" ont alterné avec des visites sur le terrain à la rencontre des professionnels (hôtels, campings, centres nautiques, centre de vacances, équipements culturels...). Il était important pour l'équipe saisonnière comme permanente de se présenter aux professionnels pour initier la relation avec les partenaires, après une période d'économie au ralenti. Julien Poupon, vice-président à cette date, était présent le premier jour pour rencontrer les saisonniers.

Communication interne et management

Pour encadrer les saisonniers en poste sur différents sites, Morgane s'est rendue régulièrement sur les points i et à Landerneau. Au-delà de la mission d'accueil, des projets complémentaires ont été confiés aux saisonniers : visites guidées, diffusion de la documentation auprès des professionnels, rédaction d'articles pour le site web, animation du compte instagram de l'OT, création d'affiches et supports de communication (animations), mise à jour des informations du quotidien (ouverture des restaurants, animations...).

Un espace partagé sur Google Drive "kit saisonnier" a permis de stocker les informations et outils aidant au fonctionnement des sites (protocole sanitaire, procédure d'ouverture/fermeture des points i, suivi des visites guidées...).

En parallèle, l'espace de travail de l'OT sur l'outil Slack a été ouvert aux saisonniers pour favoriser les échanges entre les sites, en limitant les mails. Les chaînes thématiques, rapidement adoptées par les nouveaux entrants, ont facilité l'avancée de projets et les relations entre l'équipe saisonnière et permanente.

Compte-tenu du caractère exceptionnel et imprévisible de l'été 2020, nous sommes très satisfaits de son déroulement en interne, de l'attitude et de l'implication des saisonniers recrutés.

2- FRÉQUENTATION 2020 (janvier – septembre)

Nombre de demandes enregistrées

Tous types de contacts confondus, source Tourinsoft

> l'Office de tourisme de Landerneau

	2018*	2019*	2020	Variation //2019
JANVIER	131	257	215	84%
FÉVRIER	137	312	235	75%
MARS	230	316	96	30% (fermé le 17/03)
AVRIL	303	538	0	fermé
MAI	316	447	39	ouverture partielle 19/05
JUIN	595	629	341	Ouv. partielle > 22/06
JUILLET	1124	1411	1169	83%
AOÛT	1757	1670	1673	100%
SEPTEMBRE	869	731	600	82%
TOTAL	4593	5580	4368	

*indicateurs modifiés pour avoir une même base sur les 3 années

> Dans les points i

Points i	Mois	2018	2019	2020	Variation //2019
Daoulas	Juillet	166	269	196	représente 58% de 2019
	Août	400	385	185	
La Martyre	Juillet	24	17	15	24 visites - fréquentation en forte baisse
	Août	39	53	9	
La Roche Maurice	Juillet	196	67	56	représente 77% de 2019
	Août	422	95	68	

> Au global (OT Landerneau + Points i)

	2018*	2019*	2020	Variation //2019
JANVIER	131	257	215	84%
FÉVRIER	137	312	235	75%
MARS	230	316	96	pas de comparaisons possibles : accueil fermé ou partiellement ouvert (covid)
AVRIL	303	538	0	
MAI	316	447	39	
JUIN	595	629	341	
JUILLET	1124	1411	1438	82%
AOÛT	1757	1670	1935	88%
SEPTEMBRE	869	731	600	82%
TOTAL	5387	6302	4299	jusqu'au 31/08

Le Hors les murs (HLM)

Moins d'accueil "hors les murs" organisé cet été. Le manque de temps pour organiser la saison (nouvelles équipes, confinement) et la difficulté à rencontrer les professionnels expliquent cette situation.

Néanmoins à partir du dimanche 12 juillet et à 8 reprises, le Point "i" de Daoulas se déplaçait sur le marché : un véritable lieu d'échanges avec les habitants et les visiteurs. Si on s'en tient aux chiffres, le dimanche est d'ailleurs la "meilleure" journée de la semaine pour le Point "i" de Daoulas.

Une session d'accueil "hors les murs" s'est tenue à Logonna-Daoulas, sur la plage du Yelen un dimanche après-midi et une autre près de l'Abbaye de Daoulas. Des expériences trop ponctuelles pour être concluantes. Pour la saison prochaine, nous espérons relancer l'accueil "hors les murs" en collaboration avec davantage de partenaires.

Analyse de la saison 2020

> L'avant-saison

Difficile de parler d'avant-saison cette année. L'OT a été fermé du 17 mars au 19 mai, puis ouvert au public uniquement le matin jusqu'au 23 juin.

A la reprise courant mai, les missions se sont concentrées sur la mise à jour de l'information auprès des professionnels et l'organisation de la saison, en travaillant plusieurs scénarios.

> L'été

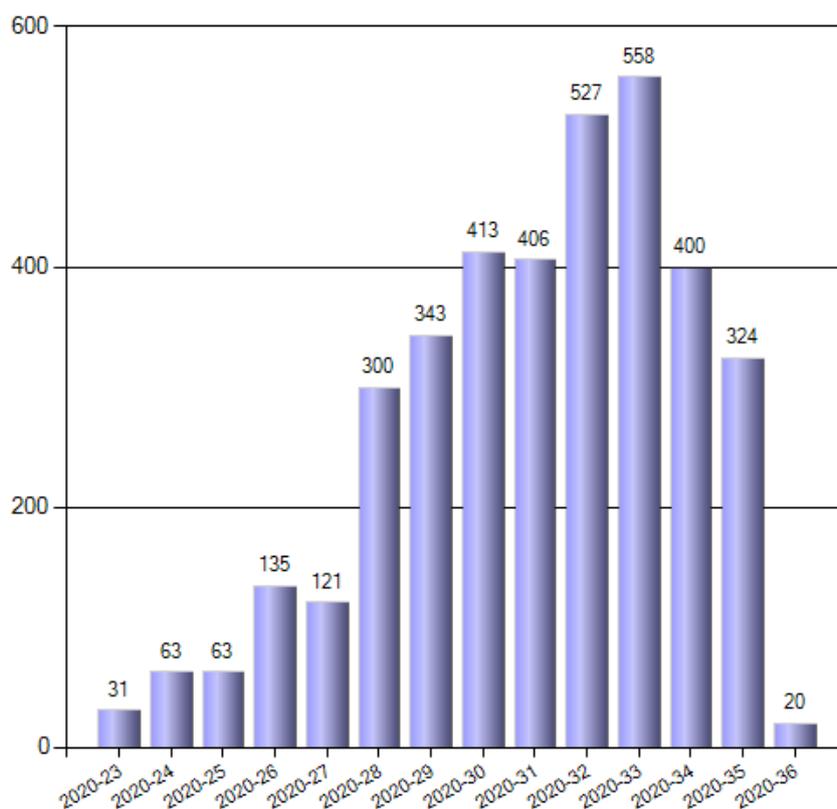
Il y avait une telle inconnue sur le déroulement de l'été que nous sommes plutôt satisfaits de la fréquentation des accueils. La réouverture au public matin et après-midi s'est opérée au bon moment : le public était présent dès fin juin. Les premières semaines de vacances scolaires marquent une intensification de l'accueil pour atteindre son maximum la première quinzaine d'août. La dernière semaine d'août retrouve le rythme de mi-juillet.

En 2020, sur juillet et août, la fréquentation des Points i représente 12% de l'accueil global. On comprend donc que, assuré par 1 à 2 agents simultanément, l'accueil à l'OT de Landerneau a été particulièrement intense.

Depuis juillet, le protocole sanitaire préconise de ne pas poser la documentation à disposition du public mais de la remettre sur demande.

Il est difficile de comparer la saison 2020 avec toute autre saison, elle restera unique du point de vue de l'offre, du rythme, des flux et des clientèles. Il est peu probable que nous puissions en tirer des conclusions ou des tendances à moyen terme.

Néanmoins d'un point de vue quantitatif, on constate que la baisse se fait plutôt sentir sur les Points i. L'OT de Landerneau est en recul de 17 points en juillet mais fait un mois d'août équivalent à 2019, sans la Fête du Bruit et avec un poste d'accueils en moins. L'équipe s'est donc particulièrement mobilisée pour informer les visiteurs cet été !



Nb de demandes par semaine de juin à août 2020 (tous lieux d'accueil)

La première quinzaine d'août est confirmée comme le pic de saison, comme dans toutes les destinations. Les 5 et 12 août sont les records de l'été avec respectivement 100 et 102 demandes d'informations traitées.

> Septembre

Le public moins nombreux globalement est majoritairement constitué de Bretons (53% des visiteurs). Les visiteurs en séjour représentent 65% du public de l'OT, 28% des visiteurs sont des "locaux" en excursion à la journée. Les visiteurs étrangers se sont encore raréfiés (5%). L'Office était ouvert pendant le WE des journées du patrimoine : le samedi toute la journée et le dimanche autour des visites flash du pont (3 heures).

Focus sur Landerneau

> Le personnel

Ouvert 7j/7, de 10h à 18h (avec 1 heure de coupe le dimanche), l'accueil à l'OT de Landerneau était assuré par 1 seul agent ; les postes de travail ne permettaient pas à deux agents d'accueillir le public au comptoir simultanément (protocole covid). Des missions de "back-office" étaient prévues et réparties, un agent s'installait dans le bureau à l'étage pour les réaliser.

Néanmoins l'affluence du public a rapidement imposé un accueil "debout" en complément de l'accueil au comptoir. Les agents s'organisaient pour le report des demandes à saisir dans Tourinsoft. On peut imaginer qu'en période de forte affluence, certaines demandes clients n'aient pas été saisies dans Tourinsoft.

Cette équipe réduite impliquait aussi que lors des "visites flash du pont" réalisées par Émilie Russo, le 2ème agent assurait seul l'accueil et l'information au public pendant 30-45 minutes (comptoir et téléphone). Le dimanche, un seul agent était présent à Landerneau. L'année passée, l'OT de Landerneau était animé par 2 ou 3 personnes chaque jour.

> Les pics de fréquentation

Cet été, on note une grande différence de fréquentation entre juillet et août. C'est aussi le cas sur les journées de plus fort fréquentation à Landerneau. En juillet, le record fut de 71 contacts traités le 15/07. En août, on atteint les 103 contacts le 12/08, 100 contacts le 5/08 et 7 autres journées sont au-delà au maximum constaté en juillet.

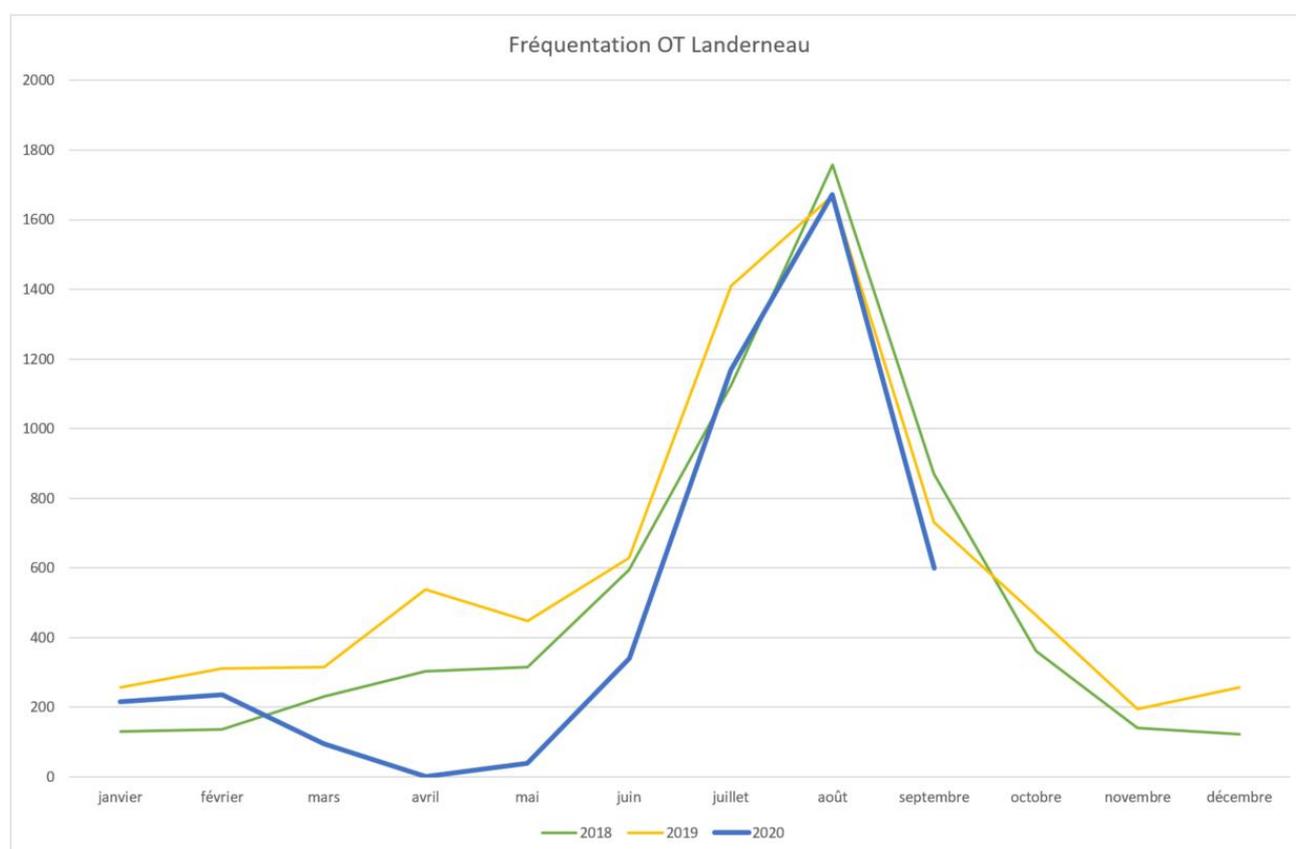
> Le cas du dimanche

Un seul agent, Camile Roch, accueillait le public le dimanche. On a enregistré plus visiteurs cet été le dimanche qu'en 2019. Précisons qu'il n'y a pas eu de sessions "hors les murs" les dimanches après-midi au FHEL comme c'était le cas en 2019 ; le public était reçu uniquement à l'OT.

Nombre de demandes	2017	2018	2019	2020	Variation %/2019
juillet/août : 8 dimanche	Pas de suivi Tourinsoft	234	141	162	115%

> Les jours fériés

Ce ne sont pas les plus fortes journées de l'été mais on enregistre bien plus de demandes qu'en 2019. 81 visiteurs répartis ainsi : 36 le mercredi 14 juillet et 45 le samedi 15 août, soit 3 fois plus qu'en 2019. A noter que cet été, l'OT était ouvert le matin et l'après-midi.



Représentation de la fréquentation de l'OT en 2018, 2019 et 2020

3- ORIGINE ET PROFIL DES DEMANDES¹

Répartition clientèle française / étrangère

Sans surprise, la **clientèle étrangère s'est raréfiée** cet été et ne représente que 6% des visiteurs cet été, contre 15% l'été 2019.

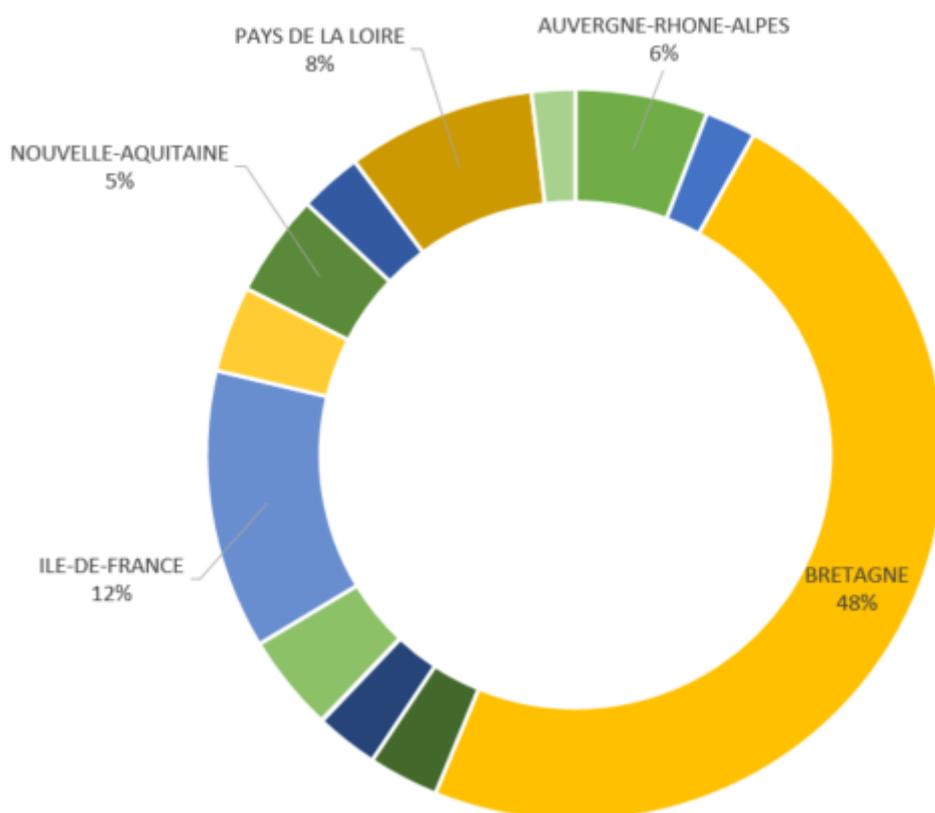
Les Britanniques, jusque-là les plus représentés dans les accueils, ont été freinés sans doute par le Brexit et le contexte sanitaire. Le podium 2020 des visiteurs étrangers est donc : Belgique (30%), Allemagne (23%), Espagne (11%). Suivent le Royaume-Uni (9%) et les Pays-Bas (8%).

Les régions françaises les plus représentées

"Les Bretons restent en vacances en Bretagne"... cette année, encore plus que d'ordinaire, les Bretons ont profité de leur région. En juillet, 56% des visiteurs français étaient bretons. Ce chiffre descend à 42% en août, maintenant tout même la Bretagne comme principale région émettrice de visiteurs dans les accueils (48% sur l'été). A noter que **41% des visiteurs français qui se sont présentés dans nos accueils sont Finistériens...**

L'Île-de-France (12%) et les Pays de la Loire (8%) sont aussi bien représentés. En revanche, le contexte a freiné les intentions de départs de clientèles habituellement très présentes en Bretagne : Hauts-de-France, Normandie notamment.

A l'inverse la Nouvelle Aquitaine et la région Auvergne-Rhône-Alpes sont plus représentées cet été.



Répartition des régions d'origine des visiteurs

¹ Données globales, tous lieux d'accueil en juillet et septembre 2020

4- NATURE DES DEMANDES²

Types de demandes

Compte tenu de l'avant-saison inexistante et la période étudiée (mai à septembre), nous simplifions l'analyse des demandes.

Globalement **8500 demandes** ont été traitées par les équipes cet été, partant du principe qu'un visiteur peut avoir plusieurs demandes. Elles se répartissent ainsi :

> Activités et Loisirs = 69% des demandes de l'été

Les meilleurs scores : Patrimoine culturel (37%), fêtes et manifestations (16%), patrimoine naturel (15%), promenade et randonnée pédestre (13%)

> Infos pratiques = 29% des demandes de l'été

Les meilleurs scores : plans (34%), boutique/billetterie (10%), restauration (9%)

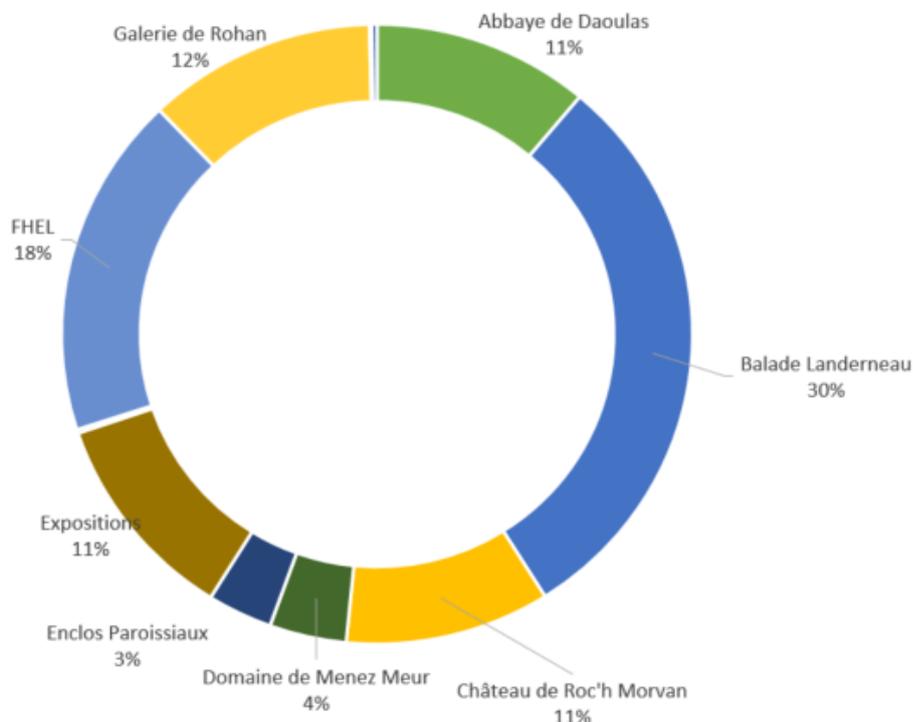
> Hébergements = 2%, très peu de demandes hébergements en plein été

Les locations meublées, chambres d'hôtes, hôtels et aires de camping-cars restent les plus demandés.

A noter : l'hébergement "chez la famille et les amis" s'est renforcé cet été. En effet, l'incertitude du départ en vacances liée aux contraintes sanitaires et le besoin de réassurance sur la propreté des lieux a incité de nombreux visiteurs à se loger dans le cercle privé.

Demandes spécifiques à l'OT du pays Landerneau-Daoulas

Une liste de demandes spécialement réalisée pour le territoire permet de faire ressortir des spécificités locales. Chacune de ces demandes est rattachée aux catégories principales : loisirs, infos pratiques et hébergements.



Les principales demandes spécifiques au pays de Landerneau Daoulas

² Données globales, tous lieux d'accueil en juillet et septembre 2020

5- LES BILLETTERIES ET LA BOUTIQUE

La billetterie des visites et activités de loisirs

Une démarche de diversification de l'offre de billetterie avait été initiée en 2019, les conventions avec les partenaires avaient donc été renouvelées en début 2020. Malgré cela et compte-tenu de l'annulation des festivals et animations majeures, l'offre de billetterie est très réduite cette année.

Focus sur les balades contées

Isabelle de Col-Richard, conteuse professionnelle, a proposé 8 balades contées tout au long de l'été 2020 sur 3 sites différents :

- La Roche-Maurice au Château de Roc'h Morvan : 3 balades les 15, 29 juillet et 12 août à 18h30
- Landerneau : 3 balades les 22 juillet, 5 et 19 août à 21h
- Logonna-Daoulas à la chapelle Sainte Marguerite : 2 veillées contées les 24 juillet et 21 août à 20h30

Au total, 137 personnes ont participé à ces balades (97 adultes et 40 enfants). Au vu du contexte, nous avons limité le nombre de participants à 10 en début de saison. Après discussion avec Isabelle, nous avons ouvert les réservations à davantage de personnes en indiquant que le masque était obligatoire.

Ces événements ont été relayés dans l'agenda des animations, l'agenda du site internet et par le biais d'événements facebook créés pour chaque rendez-vous.

Focus sur le FHEL

Ouvert au public le 18/07 avec l'expo Bilal, le FHEL s'est adapté au contexte sanitaire et a changé les habitudes de ses visiteurs : une réservation en ligne est nécessaire pour entrer sur le site et découvrir l'expo. La grande majorité du public s'est adaptée à ce mode de visite et anticipait donc la date et l'heure de sa visite. Néanmoins, l'OT a comptabilisé près de 200 visiteurs qui n'avaient pas réservé et n'ont donc pas pu visiter le FHEL "comme d'habitude". L'équipe d'accueil a accompagné ses visiteurs pour essayer d'acheter un billet pendant leur séjour. Quelques transactions ont pu se faire.

Les ventes

Le chiffre d'affaires 2020 est autour de 2 400€ quand il était de 17 500€ en 2019.

Les principales ventes de l'été 2020 sont :

- Les traversées Penn ar Bed (26%)
- Les balades contées (25%) - ventes en augmentation par rapport à 2019 alors que la jauge était limitée
- Océanopolis (21%)

Pour mémoire, en 2019 les festivals ont représenté 73% des ventes en billetterie, A fer et à flots + les balades en Filao 7%.

Il n'est pas pertinent de comparer les ventes entre d'une année sur l'autre, tant l'offre et les visiteurs sont différents. On peut néanmoins constater que le public continue d'identifier l'OT comme un fournisseur d'activités et de services de proximité.

Le TPE arrivé trop tardivement a néanmoins facilité les ventes.

6- LES VISITES GUIDÉES

Les visites guidées proposées par l'Office de Tourisme sont gratuites et ont été très appréciées des visiteurs. Nous avons comptabilisé 550 participants à ces visites durant les mois de l'été, qui se sont déroulées à Landerneau (2 visites différentes), Daoulas et La Roche-Maurice au château de Roc'h Morvan.

Pour s'assurer de conserver une jauge raisonnable, nous incitions les visiteurs à réserver leur place à l'avance, même pour ces visites gratuites. Bien que les visites de déroulent en extérieur, nous la sécurité de tous, le port du masque était demandé.

La communication des visites guidées s'est effectuée sur l'agenda du site internet, le tableau d'affichage à l'extérieur de l'OT et sur l'agenda "papier" diffusé dans les accueils, chez les partenaires et adressé par mail chaque semaine aux partenaires. La création d'évènements récurrents sur facebook et la publication de posts ont aussi été mises en place.

Les visites "flash" du pont habité

A partir du 15 juillet, du mercredi au samedi, soit 4 visites par semaine à 11h – durée : 30 à 40 min.

Sur 28 visites prévues en juillet et août :

- Seulement 3 visites annulées par manque de participants, soit 25 visites effectives
- De 1 à 11 participants (jauge limitée), soit un total de 146 visiteurs en juillet et août (+13% par rapport à 2019), et 22 en septembre (JEP)

C'était bien souvent une première visite à Landerneau pour les visiteurs présents (70%) ; peu d'habitants de la commune l'ont suivie (10%). Les participants étaient très intéressés par l'histoire du patrimoine de Landerneau et agréablement surpris par la beauté de la ville.

Les visites "flash" se sont prolongées début septembre et ont été également proposées pendant les journées du patrimoine. Nous avons proposé 4 rendez-vous lors des Journées du Patrimoine et 21 personnes y ont participées.

Daoulas : Visite du Daoulas historique

A partir du 9 juillet, du mardi au jeudi, à 14h30 – durée : 45 min à 1h

L'offre a été étoffée par rapport à 2019 où une seule visite était proposée le mercredi. Camille et Clément, les deux saisonniers en poste à Daoulas, ont réalisé ces visites en alternance.

Sur 23 visites prévues en juillet et août :

- 6 visites annulées par manque de participants, soit 17 visites effectives
- de 1 à 15 personnes, soit un total de 89 visiteurs

En accord avec la Mairie de Daoulas, nous avons décidé de ne pas relancer la visite du moulin (dysfonctionnements persistants).

Observations de Camille et Clément : *"Des visites de 30min à 45min selon les groupes. Beaucoup de personnes très intéressées posaient souvent des questions complémentaires. Des visiteurs et locaux très attentifs pendant les visites, bien à l'écoute et sympathiques envers les guides. Un groupe de personnes en situation de handicap a apprécié la visite."*

La Roche-Maurice - Visite du Château de Roc'h Morvan

A partir du 8 juillet, du jeudi au lundi, à 17h – durée : 45 min à 1h.

Sur 41 visites prévues en juillet et août :

- 4 visites annulées par manque de participants, soit 37 visites effectives
- de 1 à 16 personnes, soit un total de 199 visiteurs

Observations de Bertille, saisonnière à La Roche Maurice : *"Seulement 3 jours sans visite guidée, faute de participants. Les visites connaissent toujours une très bonne fréquentation. Régulièrement ce sont des familles ou des couples qui font la visite. J'ai trouvé nettement plus agréable d'avoir des petits groupes car les gens sont plus à l'aise et se permettent de poser beaucoup plus de questions et de faire des commentaires. Les gens se disent globalement très satisfaits de la visite. Ils sont souvent surpris de tout ce qu'il y a à savoir sur les lieux."*

Autres visites

Visites des bénévoles de la ville de Landerneau

A partir du 7 juillet, le mardi à 14h30 – durée : 1h30 à 2h.

Sur 8 visites prévues en juillet et août : de 3 à 16 personnes, soit un total de 80 visiteurs

7- LE BILAN DES PROFESSIONNELS

Synthèse des bilans formulés par les professionnels suite à un questionnaire établi par nos soins et envoyé le 29/08 : les hébergeurs, les restaurateurs et les équipements de loisirs répertoriés auprès de l'Office de tourisme.

Tous les professionnels ont mis en place le protocole sanitaire en vigueur et ont eu des retours respectueux des visiteurs.

Les hébergeurs professionnels

Les campings (1 retour/2)

Camping de Gouelet Ker : Durée moyenne des séjours : 1 à 3 nuits et 1 semaine.

Les changements notables comparés aux autres années : réservations tardives, beaucoup d'annulations pour la semaine de Brest 2020.

Saison en baisse par rapport à 2020 : bon remplissage juillet-août jusqu'à mi-septembre en locatif, mois de juin catastrophique.

Les hôtels (1 retour/2)

ARA Hôtel : Durée moyenne des séjours : 1 à 3 nuits.

Les changements notables comparés aux autres années : séjour plus long, clientèle touristique beaucoup plus nombreuse.

Saison 2020 en hausse par rapport à 2019 : +15% (+ 5% en juillet, +23% en août) mais - 65% en juin.

Les autres hébergeurs : chambres d'hôtes, gîtes et meublés

27 réponses

Les profils des visiteurs sont principalement des familles (23/27), des couples sans enfant (16/27) et des seniors (13/27).

La durée moyenne de séjour est d'une semaine pour 68% des répondants et 15 jours pour 32%.

Les hôtes venaient majoritairement du Nord de la France, de l'Île de France et de l'Ouest de la France. Il s'agissait d'un premier séjour en Bretagne pour plus de la moitié d'entre eux (53%). Les motifs de séjour se concentrent sur le tourisme (vacances, visites, loisirs) et la visite à la famille.

Les visiteurs étrangers venaient principalement de Belgique et d'Allemagne ; quelques visiteurs des Pays-Bas, d'Italie, d'Angleterre et d'Espagne.

Une adaptation des règles sanitaires a été mise en place par tous les hébergeurs : masques, gel hydroalcoolique, distanciation physique, ménage approfondi. Dans l'ensemble les visiteurs ont bien réagi et respecté les mesures sanitaires.

Les changements notables pour cette année particulière sont des annulations lors du confinement et pendant la saison pour certains hébergeurs, et en majorité des réservations plus tardives.

Les hébergeurs évaluent cette saison 2020 en baisse par rapport à 2019 pour 60,7% d'entre eux, stable pour 28% et en hausse pour 10,7%. Leur baisse de chiffre d'affaire est estimée de 20% à environ 70% pour 3 d'entre eux.

Les retours des hébergeurs sur les relations avec l'Office de tourisme sont globalement positifs. Nous avons reçu un commentaire concernant la communication défaillante liée aux conditions actuelles du covid-19 et au protocole sanitaire à mettre en place.

Les restaurateurs

13 répondants sur 53 partenaires contactés

Le profil des visiteurs est très large pour les restaurants : familles, couples sans enfant, seniors, petits groupes d'amis. Seuls les voyageurs « solo » sont moins représentés.

Les restaurateurs ont accueilli des étrangers qui venaient principalement d'Allemagne, du Royaume-Uni et de Belgique. Dans une moindre mesure, ils ont accueilli des personnes originaires des Pays-Bas, d'Espagne, d'Italie et de Thaïlande.

Tout comme les hébergeurs, les restaurateurs se sont adaptés aux mesures sanitaires : espacement des tables, favoriser la vente à emporter, port du masque, gel hydro-alcoolique... Les visiteurs ont répondu favorablement à toutes les mesures, le port du masque n'est parfois pas systématique.

Dans l'ensemble, le ticket moyen, comparé à l'année dernière, a augmenté pour 46% des répondants et est resté stable pour la majorité (54%). Compte tenu de la situation inédite, les restaurateurs évaluent cette saison comme plus satisfaisante pour 46%, aussi satisfaisante pour 31% et moins satisfaisante pour 23%.

Le sentiment général sur cette saison est bon vu les circonstances. Un répondant regrette les travaux sur le pont de Caernarfon, que les visiteurs ne traversent pas assez le pont habité le midi du côté Cornouaille et qu'il n'y ait pas d'exposition photo rive gauche...

En ce qui concerne les retours sur les relations avec l'Office de Tourisme, un restaurateur souhaiterait qu'il y ai plus de communication en direct plutôt que par mail et un autre que nous donnions plus d'informations sur les restaurants dans les petites rues cachées de Landerneau. En général les retours sont positifs concernant notre communication avec les restaurateurs.

Les équipements de loisirs

5 répondants sur 16 partenaires contactés

Galerie de Rohan

Saison 2020 plus satisfaisante comparée à 2019 :

- Juillet / Août 2019 : 3000 visiteurs (avec médiation, ateliers famille). Juillet / Août 2020 : 4000 visiteurs (sans médiation)
- Thématique commune avec le FHEL (la bande dessinée) + les personnes ne pouvant entrer au FHEL se sont dirigées vers la galerie.

Abbaye de Daoulas

Saison 2020 moins satisfaisante comparé à 2019 :

- Pas d'exposition thématique à l'intérieur cette année à cause du contexte sanitaire
- Réduction du nombre de visiteurs par visite/atelier
- 30% de fréquentation en moins par rapport à un été ordinaire
- Une envie de créer un lien plus fort entre l'Office de tourisme et l'Abbaye

Association Ti Ar Vro Landerne Daoula

Saison 2020 plus satisfaisante comparée à 2019 mais peu de recul car la 2ème année de l'opération.

Centre de Moulin Mer

Saison 2020 aussi satisfaisante que l'année dernière. Une clientèle locale plus importante que les autres années. Météo très favorable pour nos activités.

Les Alligators Landerneau

Saison 2020 plus satisfaisante : hausse de 39% par rapport à l'année dernière. Création d'un poste en CDI ce qui a permis d'étendre l'offre de stage sur l'ensemble de l'été. Suggestion pour l'année prochaine : travailler sur l'élaboration d'une charte visuelle (oriflamme/kakémonos) présentant un point remarquable en corrélation avec l'offre du territoire, réaliser un clip de promotion du territoire avec les acteurs locaux...

8- LA COMMUNICATION

Les éditions

Il était nécessaire d'adapter nos outils de communication à la saison inédite. Ainsi, nous avons convenu de ne pas rééditer le guide du pays de Landerneau Daoulas et l'Agenda des animations dans sa forme habituelle. En revanche le guide de découverte de Landerneau et la carte touristique du pays ont été mis à jour.

Le guide de découverte de Landerneau : très apprécié par les visiteurs, en particulier parce qu'il situe le circuit du patrimoine. Le plan global du centre-ville a été enrichi et les quatre dernières pages du guide ouvrent le propos sur le pays et ses incontournables. Il a été imprimé début juillet à 5000 ex.

La carte touristique au pays de Landerneau Daoulas : créée en 2019, elle constitue le premier support d'accueil du visiteur. Les atouts du territoire y figurent et le public peut facilement faire son choix selon ses intérêts, sa capacité à se déplacer et le temps de séjour. Il a été imprimée à 5000 ex mi-juillet.

L'agenda des animations : dans un souci d'actualisation de l'information en continu, chaque semaine nous réalisons une extraction de Tourinsoft pour valoriser les animations de la quinzaine à venir. Un agenda papier "fait maison" était donc mis à jour très régulièrement, en plus de l'agenda en ligne sur le site de l'OT. Edité à 300 exemplaires par semaine, il était diffusé dans nos accueils et chez quelques professionnels à Landerneau ; et adressé par mail à l'ensemble des partenaires du territoire.

La diffusion de la documentation

Fin juin, un échange de documentation s'est "improvisé" avec les OT de la destination Brest terres océanes, de Roscoff et de la Baie de Morlaix. Nous n'avions pas encore de nouveaux supports à remettre mais la carte touristique 2019 restait d'actualité.

Durant juillet août, le jeudi après-midi était consacré à la diffusion de la documentation auprès des professionnels et sur les accueils. Un saisonnier assurait cette mission, qui a facilité la circulation de l'information sur le territoire. Un formulaire de commande de documentation, créé en ligne, permettait aux partenaires de passer commande à tout moment. Des relances téléphoniques restaient toutefois nécessaires pour connaître les besoins des pros. Clément organisait sa livraison en conséquence, avec un véhicule de service et complétait souvent par une tournée "à pied" auprès des restaurants du centre-ville à Landerneau. Les Mairies du territoire ont également été destinataires des supports de communication. Une chaîne slack dédiée à la diffusion de doc permettait aussi aux équipes OT et points "i" de passer commande en direct auprès de Clément.

La signalétique extérieure

Chaque lieu d'accueil est signalé par **un ou deux oriflammes** arborant le "i" de Information, un repère pour les visiteurs.

Des **chevalets ardoise ou magnétiques** sont disposés à l'extérieur devant les accueils annonçant les prochaines visites guidées, balades contées ou animations. L'offre de billetterie est aussi mise en avant. Ces panneaux interpellent les visiteurs qui passent facilement par la porte de l'OT pour obtenir plus d'informations.

Des **panneaux type "stop trottoir"** se positionnent à proximité des Points "i" mais le logo n'est plus d'actualité et les panneaux dégradés.

De nouveaux supports seraient à envisager pour la prochaine saison.

Malgré ces équipements, les points i souffrent d'un manque de visibilité.

A La Roche Maurice, le cheminement n'est pas évident entre la place du bourg et la Maison du patrimoine ; de plus il n'y a pas de signalétique en façade lorsque la grande porte noire est refermée.

A Daoulas, l'affichage "Ecomusée" trouble le message avec le Point "i" ; la signalétique de cheminement et extérieure pourrait être optimisée.

Le site www.tourisme-landerneau-daoulas.fr

L'évolution est plutôt en baisse par rapport à 2019. Ceci peut s'expliquer par une moindre activité de mise en ligne, moins de ressources humaines pour animer le site, des priorités placées sur les relations avec les socio-professionnels... et une certaine vétusté de l'outil web.

4 articles d'actualité ont été publiés pendant l'été :

- Je joue la carte du local au Pays de Landerneau-Daoulas
- Une visite à Daoulas...
- Les Eco-gestes au quotidien et en vacances
- Les producteurs du Pays de Landerneau-Daoulas

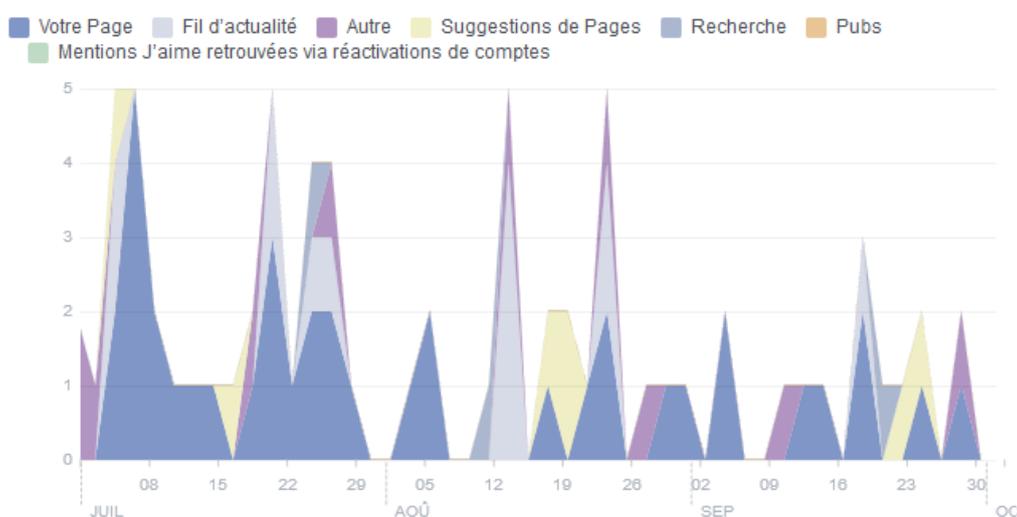
Nous avons publié ces nouveaux articles en août et le partage de ces pages sur les réseaux sociaux a permis une augmentation du trafic. Au mois de juillet, seul 3,2% du trafic provenait des réseaux sociaux et ce chiffre atteint 11,4% au mois d'août.

La page facebook

Au 30 septembre 2020, la page facebook recense 2 001 abonnés (1 600 abonnés en octobre 2019) et 1 834 mentions J'aime. Il y a eu une augmentation au début de la saison touristique, grâce notamment aux différents évènements (balades contées et visites guidées) postés sur la page.

Les statistiques : les mentions "J'aime"

Provenance des mentions J'aime de la page (au 30/09/2020) : la publication d'évènements et de publications est la principale source de nos nouvelles mentions J'aime la page. Le partage des publications ainsi que des suggestions de pages correspondent aussi aux nouveaux abonnements.



Les évènements facebook au cours des 90 derniers jours (au 02/09/2020)



Une activité importante sur les évènements publiés, notamment pour les balades contées.

Les fans de la page (au 30/09/2020) :

- 56% de femmes et 43% d'hommes
- En majorité des 35-44 ans pour les femmes (16%) et des 45-54 ans pour les hommes (11%).

- La grande majorité des fans viennent du pays de Brest et plus largement de Bretagne. Il s'agit donc d'une communauté composée de locaux et peu de visiteurs de passage.

Les meilleures publications de la saison

Dates	Sujet du post	Type de post	Taux d'engagt
06/07	Rencontres lors de la formation des saisonniers	Photo	13%
22/07	Reportage M6 Pont de Rohan	Vidéo	11%
25/07	Agenda des animations été 2020	Lien vers agenda en ligne calaméo	9%
06/08	Activités Logonna : la paillote du Yelen	Vidéo	14%
13/08	La chèvrerie et le potager de baradozic	Photos	8%
14/08	Article : Jouer la carte du local	Article site internet	8%
18/08	Article : Une visite à Daoulas	Article site internet	14%
21/08	Les idées sortie du week-end	Agenda site internet	11%
22/08	Carte interactive des producteurs locaux	Article site internet	13%
27/08	Emission Radio RCF à Daoulas	lien vers site radio	14%

Compte instagram

Au 2/10/2020, 862 abonnés sur le compte de l'Office de tourisme

@tourismelanderneaudaoulas

Cet été :

- 30 publications ont été faites et nous avons reçu en moyenne 35 j'aime la publication.
- 10 stories ont été créées

La tranche d'âge des abonnés se situe majoritairement entre 25 et 44 ans et se sont en majorité des femmes (61%). Les lieux de provenance principaux de nos fans sont finistériens : Brest (17%), Landerneau (14%), Quimper (4%), Paris (2%).

Facebook et Instagram ont un fort potentiel, ces outils doivent faire l'objet d'une stratégie plus riche et anticipée pour toucher plus de public.

Parutions presse et medias

La presse locale a relayé les informations transmises, notamment sur les visites guidées. Les correspondants locaux ont couvert l'ouverture des Points I et la rédaction du Télégramme de Landerneau a souhaité faire un point d'étape de la saison début août.

Une équipe de M6 est venue début juillet pour réaliser un tournage sur le pont habité de Landerneau. Le reportage est passé sur la chaîne et a été largement relayé sur les réseaux sociaux. Dans ces cas comme celui-là, les habitants se font ambassadeurs de leur pays et partagent les messages.

9- BILANS POINTS "i"

Daoulas

Accueil des visiteurs du point I

Agents d'accueil touristique : Clément Priol et Camille Roch

Ouverture : Du dimanche au jeudi de 10h à 13h et de 14h à 18h = 35h/sem

Missions : Accueil des visiteurs et locaux, visites guidées du Daoulas historique, gestion de l'accueil à l'écomusée

Fréquentation 2020

- 196 en juillet
- 185 en août

On constate une forte baisse de la fréquentation en 2020, néanmoins le Point "i" de Daoulas est celui qui reçoit le plus de public.

Profil des visiteurs

On a recensé plutôt des visiteurs locaux, des bretons : (départements : 22/29/35/56). Des visiteurs du 44, du 69, du 59 ont également été très présents. Un peu d'allemands et de belges. Également quelques camping-caristes et des cyclistes. Des familles et des couples principalement.

Les demandes récurrentes : Abbaye de Daoulas, Presqu'île de Crozon, Brest, Pays de Landerneau-Daoulas.

Les questions récurrentes :

- L'écomusée de la meunerie est-il payant ?
- Où se trouve l'abbaye de Daoulas ?
- Où peut-on manger ce lundi midi sur Daoulas ?
- Avez-vous des circuits pédestres à faire sur Daoulas ?
- Que peut-on faire sur Daoulas et les environs ?
- Où se trouvent les coins de pêche ?
- Quelles sont les plages les plus proches ?
- Nous souhaitons par la suite descendre sur la Presqu'île de Crozon, avez-vous de la documentation sur ce territoire ?
- Avez-vous une carte avec les circuits vélos ?
- Peut-on utiliser vos toilettes ?
- Peut-on visiter le moulin ?

Accueil « hors les murs »

Quelques accueils "hors les murs" ont été organisés :

Une sortie à "La Paillotte", plage du Yelen à Logonna Daoulas, qui fut très peu concluante. Ce jour-là, très peu de touristes, clientèle constituée d'habités essentiellement.

Une session en face de l'abbaye de Daoulas, qui a recueilli quelques visites mais très peu également.

En revanche le marché de Daoulas est un point névralgique où il est important d'être présent (10h30-12h30). Au minimum une dizaine de personnes vient s'informer : locaux et visiteurs. Le dimanche est le jour le plus élevé en nombre de visiteurs grâce au marché. Cependant le marché est une zone assez complexe à aménager : une présence de la Mairie est utile au lancement pour présenter l'agent d'accueil du Point I car tous les commerçants ne sont pas très partageurs de l'espace de travail...

Cohabitation Point I / écomusée

Il est regrettable que l'écomusée ne soit pas plus animé. Les visiteurs entrent souvent pour visiter l'écomusée puis demander de la documentation à l'accueil mais les « machines » ne sont plus en fonctionnement.

L'espace de travail du Point I est peu lumineux et il y fait parfois froid. Le matériel de bureau pourrait être renouvelé (chaise peu confortable...). L'ordinateur mis à disposition par la Mairie de Daoulas n'est plus adapté aux missions, notamment en ligne (lenteur d'exécution).

Enfin, le point I semble difficile à trouver pour certains visiteurs. Une signalétique temporaire pourrait être mise en place depuis le carrefour principal, l'Abbaye et les parkings ; et sur le bâtiment.

Autres remarques et suggestions d'améliorations exprimées par les saisonniers ...

- Beaucoup de demandes pour que le moulin soit réparé
- Une aire de camping-car sur Daoulas pourrait être une bonne idée, la suggestion a été transmise à la Mairie
- Bon soutien assuré par la Mairie au fil de l'été (technique...)

La Roche-Maurice

Accueil des visiteurs du point I

Agents d'accueil touristique : Bertille Maout Le Goff

Ouverture : Du jeudi au lundi - de 10h30 à 13h et de 14h à 18h30 => 35h/sem

Fréquentation 2020

- 56 en juillet (% par rapport à 2019)
- 68 en août (% par rapport à 2019)

Soit au total 124 demandes en été soit -33% par rapport à 2019

Profil des visiteurs

Principalement des visiteurs locaux. La majorité d'entre eux vient de la destination ou du département. Ils connaissent déjà La Roche Maurice mais ils n'ont jamais pris le temps de s'y balader et de visiter l'église ou le château.

Les touristes originaires de destinations plus éloignées sont à la recherche de patrimoine culturel à découvrir. La plupart se sont retrouvés à La Roche car ils ont été dirigés par les agents d'accueil des autres Offices de tourisme du territoire.

Les demandes récurrentes

La très grande majorité des demandes regroupe les questions en lien avec l'histoire du château de Roc'h Morvan.

Pendant la période de fouilles archéologiques, les visiteurs veulent savoir en quoi consistent les travaux et qui sont les archéologues qui y travaillent.

Les autres questions récurrentes se rapportent aux autres activités à faire dans les environs, quelles églises/enclos paroissiaux à visiter.

Les questions récurrentes

- Le château et/ou la Maison du Patrimoine est-elle payante ?
- Que peut on voir dans la Maison du Patrimoine ?
- Quelles sont les horaires d'ouverture du château ?
- Y a-t-il un chemin de randonnée/balade qui rejoint la Roche Maurice à Landerneau ?

La Maison du Patrimoine

Le lieu manque de visibilité. Une grande partie des visiteurs font le tour du château sans y entrer. Une réflexion serait à initier avec la commune pour améliorer la visibilité du site.

La Martyre

Accueil des visiteurs du point I

Agents d'accueil touristique : Camille Roch et Clément Priol

Ouverture : Le jeudi de 10h à 13h et le vendredi de 10h à 13h et de 14h à 18h => 7h/sem

Fréquentation 2020

- 15 en juillet (% par rapport à 2019)
- 9 en août (% par rapport à 2019)

Soit au total 24 demandes en été, une forte baisse par rapport à 2019

Profil des visiteurs

Plutôt des visiteurs locaux (départements : 29/22/56/35) et des français en majorité.

Les demandes récurrentes : l'exposition Fons de Kort, enclos paroissial de La Martyre.

Les questions récurrentes :

- L'église est-elle ouverte ?
- Avez-vous de la documentation sur les autres enclos ?
- Bonjour, nous venons voir l'exposition Fons de Kort, c'est possible ?
- Nous souhaitons acheter le livre " Quelques glanes" de Fons de Kort, à quel prix est-il ?
- Avez-vous les sentiers à vélos des villages alentours ?

Cohabitation Point I / expo

La connexion wifi était accessible dans la salle d'expo, les saisonniers se sont donc déplacés dans cet espace pour réaliser les missions complémentaires qui leur avaient été confiées (emailing, saisie TSoft...). L'exposition a attiré quelques visiteurs, a permis de faire découvrir la région par la suite aux locaux.

L'espace d'accueil est peu commode pour travailler.