

La définition de la politique stratégique de l'Office de Tourisme est soumise pour la période 2021 - 2023 à plusieurs éléments dont il est difficile de mesurer dès à présent la portée. En effet, en termes d'évolution sociétale, la crise du COVID-19 a modifié de façon importante les habitudes de consommer et de voyager. Le retour à un tourisme franco-français sera-t-il durable et si oui dans quelle mesure ? C'est un défi important pour un organisme de tourisme de proximité tel qu'un Office de Tourisme.

Au plan local, l'opération « mise en tourisme de l'île Vierge » devrait voir sa complète réalisation en 2021. Cet acte majeur de structuration du territoire décidé par la Communauté de Communes du Pays des Abers est une étape importante pour l'Office de Tourisme qui est chargé de sa gestion.

De plus, la nouvelle équipe communautaire, issue du scrutin municipal de 2020, sera amenée à valider le futur Schéma de Développement Touristique pour la période 2021-2026. Ce schéma sera accompagné et mis en œuvre par le biais d'un chargé de mission hiérarchiquement dépendant de la direction de l'Office de Tourisme.

Enfin, il sera nécessaire de recruter courant 2022 un.e agent.e pour le poste de direction en raison du départ en retraite de l'actuelle titulaire. Ce changement impliquera très certainement une vision et une dynamique différentes pour l'Office de Tourisme.

Cette analyse conduit à penser que pour la période 2021 – 2023, la politique stratégique et donc les actions de l'Office de Tourisme seront orientées et renforcées dans les domaines suivants :

- - La gestion de la politique Qualité « Accueil » va désormais s'étendre aux nouveaux établissements de l'Office de Tourisme. Cela concerne particulièrement la gestion du nouveau point d'accueil et du gîte patrimonial de l'île Vierge. Il semblerait également opportun d'envisager une mutation du bureau d'information de Plouguerneau qui ne permet plus d'offrir un accueil de qualité aux visiteurs et de nommer une responsable d'accueil en complément de la référente Qualité. Ceci pour satisfaire au renouvellement de la Marque Qualité Tourisme qui se déroulera durant 2022.
- Autre conséquence de l'intégration de l'île Vierge au sein de l'Office de Tourisme : l'accroissement de la notoriété du Pays des Abers implique une réévaluation de la charte graphique tant pour les éditions que pour la politique de communication. La création d'un nouveau site internet abers-tourisme.com au sein d'une mutualisation suscitée par Brest Terres Océanes devrait voir le jour en 2022.
- Plus que jamais, il sera vital de conserver et de renforcer une relation de confiance avec les partenaires socio-professionnels. Plusieurs nouveaux acteurs sont apparus issus du secteur productions locales (agriculture et artisanat), d'autres ont réussi leur mue dans le « click and collect » et il convient de valoriser leur émergence.
- Comme annoncé précédemment, le nouveau Schéma de Développement Touristique du Pays des Abers sera opérationnel dès 2021 et - une fois connue ses principales orientations – il sera nécessaire non seulement d'être en concordance avec le projet mais éventuellement de

réajuster la stratégie annuelle de l'Office de Tourisme au fur et à mesure de l'avancée des travaux.

En termes de développement durable par exemple, la Communauté de Communes a pris la compétence « mobilité douce » qui a pour conséquence directe d'intégrer le service « Bac An Treizh ». Cette action qui permet de faire la traversée de l'Aber Wrac'h, évite aux visiteurs d'emprunter leur voiture et de parcourir une quinzaine de kilomètre pour des visites soit à Plouguerneau soit au Port de l'Aber Wrac'h.

- La consolidation et l'optimisation de l'exploitation des installations île Vierge seront maintenant les maître-mots concernant cette mission confiée par la Communauté de Communes. L'objectif de fréquentation pour la visite du grand phare tournerait autour de 15 000 visiteurs par an. La satisfaction des locataires et l'équilibre financier du budget de fonctionnement du gîte patrimonial sont à atteindre dès que possible malgré le caractère incertain de ce type d'exploitation.

- Le report à 2022 de l'étude REFLET - enquête de fréquentation touristique menée par le Comité Régional du Tourisme - permettra d'obtenir une photographie de l'ensemble des visiteurs de notre territoire : touristes, excursionnistes, voyageurs d'affaires et de réactualiser nos connaissances, que ce soit en termes de poids des clientèles, des territoires, des modes d'hébergement, mais aussi de retombées économiques. C'est pourquoi un second volet de politique stratégique 2023 – 2026 pourra être réécrit en fonction des résultats de cette étude.

- Suite à l'épidémie de COVID-19, il sera nécessaire de faire un état des lieux du secteur des animations et de la place de l'Office de Tourisme pour les animations du territoire communautaire. La question du maintien de l'action « valorisation touristique de l'Aber Benoit et de l'Aber Wrac'h d'Armor en Argoat » mérite d'être posée au vu des nouvelles aspirations de nos visiteurs.

- Enfin, la commercialisation du gîte patrimonial en 2021 sera le premier maillon d'un dispositif de montage de produits touristiques qu'il serait souhaitable de mettre en place rapidement. La clientèle est en demande de séjours originaux, identitaires et thématiques « all inclusive ».

En conclusion, l'équipe de l'Office de Tourisme et moi-même envisageons ces 3 prochaines années comme un nouveau challenge extrêmement motivant. En effet toutes les conditions sont réunies (gestion du gîte patrimonial, lancement d'un nouveau Schéma de Développement Touristique ...) pour que l'Office de Tourisme passe à un stade supérieur de développement et puisse désormais envisager une politique de commercialisation digne de ce nom avec le souci constant d'une démarche Qualité optimisée et efficace. C'est pourquoi je renouvelle mon engagement à mettre en œuvre les moyens nécessaires à remplir les objectifs fixés et nomme Violaine Réthoré référente Qualité.

La directrice,
Viviane LE GALL

L'équipe permanente
Anne LOUBOUTIN
Cathy LE ROUX
Violaine RETHORE
Gaïde LENEIL
Magali CASADEMONT