

1. Analyse du contexte :

D'une manière générale, l'Office de Tourisme a vu ses missions fortement évoluer depuis les 3 dernières années soit :

- ❖ pour des facteurs exogènes : rôle croissant du numérique, évolution du cadre législatif, restructuration locale de la compétence tourisme
- ❖ pour des facteurs internes : classements des communes touristiques, activation de la mission 5 « gestion d'équipements touristiques », adhésion au réseau Sensation Bretagne, obtention de financements extérieurs (programme Leader).

La plupart de ces évolutions a permis un développement important de l'activité de l'Office de Tourisme engendrant, selon le cas, des effets bénéfiques ou négatifs.

Facteurs exogènes	Actions	Conséquences
Le numérique	Apparition des plateformes	Baisse des recettes « hébergement »
	Spécialisation de la stratégie numérique et plus de contenus pour le site internet	Externalisation vers les professionnels Création de 0,20 ETP à l'année
	Dématérialisation des opérations comptables	Augmentation du temps de travail et coût du matériel nécessaire
Cadre législatif	Taxe de séjour	Augmentation importante du temps de travail (estimé à 0,5 ETP/an)
Compétence tourisme	Fermeture de l'ADPACL/création de BTO	Absence d'ingénierie touristique locale pour mener le Schéma Communautaire de développement touristique
Facteurs endogènes	Actions	Conséquences
Classement des communes touristiques	Obtention de stations classées de tourisme pour Plouguerneau et Landéda - l'Aber Wrac'h	Obligation d'ouverture : - 305 j/an pour Plouguerneau - 240 j/an pour l'Aber Wrac'h d'où l'augmentation du temps d'accueil (0,25 ETP/ année)
Activation de la mission 5	Gestion des visites du phare de l'île Vierge	Création de 1,82 ETP à l'année Bénéfice moyen de 7 500 €
Adhésion Sensation Bretagne	Renforcement de la politique de promotion/animation	Création d'un temps de travail dédié à la communication (0,5 ETP à l'année)
Obtention de financement extérieur (LEADER)	Action de développement : valorisation touristique des abers d'Armor en Argoat	Création d'1 ETP/année avec un encadrement par la direction

En outre, les formations suivies annuellement permettent non seulement d'améliorer la qualité du travail de chaque agent mais également de conserver la Marque Qualité Tourisme.

En termes de ressources humaines, comme évoqué dans le rapport sur l'évolution de la masse salariale, l'équipe de l'Office de tourisme comprend 6,69 ETP en 2018 en incluant l'agent « Leader » arrivée le 5 novembre.

Conclusion :

La mise en place de l'annualisation du temps de travail n'a finalement pas résolu le problème de fond. En effet, on assiste à un accroissement important de la fréquentation du 20 juillet au 15 août auquel il est nécessaire de répondre. En dehors de cette période, l'ouverture de 3 bureaux d'Information Touristique à 5 kms d'éloignement oblige à assurer plus de 5 800 heures d'accueil par an pour une fréquentation finalement très restreinte alors que le tableau ci-dessus pointe la progression du travail en back office. En outre, le respect de la Convention Collective du tourisme : 2 jours de congés consécutifs, majoration salariale et récupération au-delà de 8 dimanches/an impossible à prévoir précisément accroît sensiblement la masse salariale.

2. Perspectives 2019 :

2019 s'annonce comme une année de transition. En effet, plusieurs facteurs majeurs empêchent une bonne appréciation des mouvements financiers pour le budget 2019.

En termes de recettes de fonctionnement, les visites du phare de l'île Vierge connaîtront sûrement - en raison des travaux en cours - une baisse logique donc une régression du chiffre d'affaires. La saison d'animations à l'île Vierge comportera seulement 4 manifestations se déroulant au phare. D'autre part, la perception de la taxe de séjour - qui fera l'objet d'un travail de fond, d'un suivi régulier et sérieux - reste assez incertaine particulièrement sur le reversement par les plateformes, type Airbnb, Homelidays et autres.

Améliorer l'offre de services permettra d'espérer un financement supplémentaire. Afin de répondre à une demande croissante du public, il sera judicieux de proposer la location de Vélos à Assistance Electrique. Cette activité semble plutôt rémunératrice et sera à double objectif. En effet, les VAE seront à disposition des visiteurs non seulement dans les Offices de tourisme mais également chez des professionnels intéressés ; le but étant le maillage du territoire et la valorisation de nos circuits (véloroute, voies vertes et autres itinéraires communaux et communautaires).

La section des dépenses de fonctionnement ne subit pas en 2019 de changements considérables à l'exception du chapitre « masse salariale ». En effet, au vu du résultat déficitaire du Compte Administratif 2018, la marge d'actions se réduit. L'optimisation des charges fixes est menée depuis plusieurs années et comme vu précédemment la progression de la masse salariale est incompressible sauf à décider de la réduction des horaires d'ouverture.

L'obtention du financement européen Leader en 2018 va permettre la mise en place de l'action de développement touristique « Valorisation touristique de l'Aber Benoit et de l'Aber Wrac'h d'Armor en Argoat ». Les premières animations débiteront au printemps 2019. Cela suppose, en amont, le financement de la création des animations touristiques ludiques et innovantes telles que l'escape game ou les tisseuses de liens ainsi que la rémunération de la chargée de mission. Si l'on peut espérer le déblocage partiel des fonds Leader en fin d'année, il serait cependant plus prudent de prévoir une ligne de trésorerie dédiée.

Concernant le budget d'investissement, le poste principal de dépenses portera sur la création du site internet regroupant les ressources (documents écrits, photos et autres) des associations de patrimoine du territoire.

En outre, un travail d'écriture sera mis en œuvre en vue de la création d'un spectacle vivant sur l'île Vierge pour 2020.

3. Mise en œuvre des missions :

3.1. L'accueil du public et l'information des touristes :

- Les bureaux d'accueil :

Le nouveau bureau d'accueil du Port de l'Aber Wrac'h devrait être opérationnel en 2019 et ouvert 241 jours par an.

Le bureau de Lannilis sera ouvert uniquement 4 jours (du mardi au vendredi) hors juillet/Août.

Le nouveau bâtiment d'accueil sur l'île Vierge devrait être opérationnel - sous réserves de la finalisation du chantier en mai 2019.

Au vu de la fréquentation 2018 du Point Info Tourisme de Saint Pabu, il a été convenu avec la Maison des Abers et la Mairie de Saint Pabu de transformer ce poste d'accueil en poste d'animation afin d'impulser une nouvelle dynamique touristique (150 h sur la période mi-juin et fin août)

- Amélioration de l'accueil :

- En amont du séjour : quelques actions de perfectionnement pour le site Internet www.abers-tourisme.com : sécurisation du site en https, traductions (anglais, allemand, italien, espagnol et néerlandais) moteur de recherche hébergement, valorisation de la randonnée, des incontournables et coups de cœur.
- Vers la clientèle famille : qui nécessite un véritable accompagnement. Outre le livret destiné aux enfants, l'accueil des groupes « enfants » pour la visite du phare sera complètement retravaillé pour la saison 2019.
- Vers une meilleure accessibilité : le bureau de Plouguerneau qui présente toutes les caractéristiques requises, postulera au label Tourisme et Handicap comme annoncé dans les objectifs de la Marque Qualité Tourisme.

3.2. La promotion et la communication touristique du territoire

La coopération avec Brest Terres Océanes et le réseau Sensation Bretagne va perdurer et sans doute s'amplifier. Cela concernera particulièrement les salons, les réseaux sociaux et les relations presse. A ce titre il sera nécessaire de prévoir une ligne budgétaire pour l'accueil des journalistes.

L'objectif 2019 de l'Office de Tourisme est d'amplifier la communication sur l'avant et l'arrière-saison sur notre bassin de clientèle le plus proche. C'est pourquoi il est proposé de mettre en place un partenariat presse avec le Télégramme de Brest sur les éditions de Morlaix, Brest Métropole, Lesneven- Landerneau, et Abers-Iroise qui est le principal média d'influence local.

Les principales actions retenues figurent dans le plan de communication

3.3 La coordination des différents partenaires du développement touristique

- Les partenaires professionnels : l'Office de Tourisme va approfondir sa relation avec les partenaires professionnels. En effet pour mener à bien la politique de commercialisation explicitée au § 8, la technicienne se consacrera au recensement des partenaires volontaires et motivés en parallèle avec la recherche des partenaires pour le guide d'accueil.

Rencontre avec les responsables du nautisme afin de connaître leurs attentes de développement.

Le site internet « pro » du Pays des Abers sera amélioré et toujours à disposition des professionnels.

- La collaboration institutionnelle : l'équipe de l'Office de Tourisme participera activement aux actions de Brest Terres Océanes. Le GIP devrait se rendre en 2019 au salon de la Randonnée à Lyon.

3.4 La mise en œuvre de la politique touristique définie par la Communauté de Communes du Pays des Abers

Le Schéma de Développement Touristique est l'outil principal de la politique touristique de la Communauté de Communes. Des actions ont été fléchées dans le budget Investissement de la CCPA pour 2019 et attendent la validation de leur financement.

3.5 L'exploitation d'installations touristiques et de loisirs : Visites du phare de l'île Vierge

Le résultat de la fréquentation a fait l'objet d'un budget analytique au sein du Compte Administratif 2018 et s'est montré tout à fait satisfaisant.

Cependant en raison des travaux de rénovation et de valorisation touristique qui vont durer environ 18 mois, l'activité sera limitée à la visite du phare et à quelques animations en soirée (voir § 7)

3.6 Les études de fréquentation et de développement touristiques

- L'Office de Tourisme participe à la collecte des données au niveau régional.
- La fourniture par la CCPA d'éco-compteurs mettra en place une évaluation de la fréquentation du GR 34.
- Etudes résidences secondaires :
La réalisation d'une enquête avec le pôle Observatoire du CRT Bretagne et Sensation Bretagne nous permettra de cerner cette clientèle, de connaître leurs attentes et de définir un plan d'actions car ils ont des besoins spécifiques qui doivent être identifiés. Ils sont créateurs d'une richesse toute l'année dans différents domaines de l'économie.
- La coopération avec l'IUT de Morlaix pour la mise en place d'indicateurs chiffrés sur l'activité touristique du pays des Abers pourra servir à la mise en place d'un Observatoire dans le cadre d'un mémoire de Master 2.

3.7. L'animation sur le territoire

- Organisation d'animations sur l'île Vierge : 4 spectacles/concerts à raison d'un par mois de mai à août
- Le dossier LEADER « Valorisation de l'Aber Wrac'h et de l'Aber Benoît d'Argoat en Armor » sera déployé sur les années 2019 et 2020 et répondra à la volonté de développer l'animation sur l'ensemble du territoire.

3.8. La commercialisation touristique

- La commercialisation des prestations de services est le secteur en développement. Il apparaît évident de répondre à la demande croissante de location de vélos électriques. C'est pourquoi un contrat de gestion d'une flotte de VAE comprenant location et maintenance sera conclu avec un professionnel de la filière.
- La commercialisation des produits boutique sera un des vecteurs d'autofinancement partiel de l'Office de Tourisme. Les produits estampillés « Ile Vierge » semblent plaire aux visiteurs. Mais les fournisseurs se raréfient ou proposent le même type de produits. C'est pourquoi une étude va porter sur la possibilité de fabriquer des objets sur mesure grâce à une imprimante 3 D.