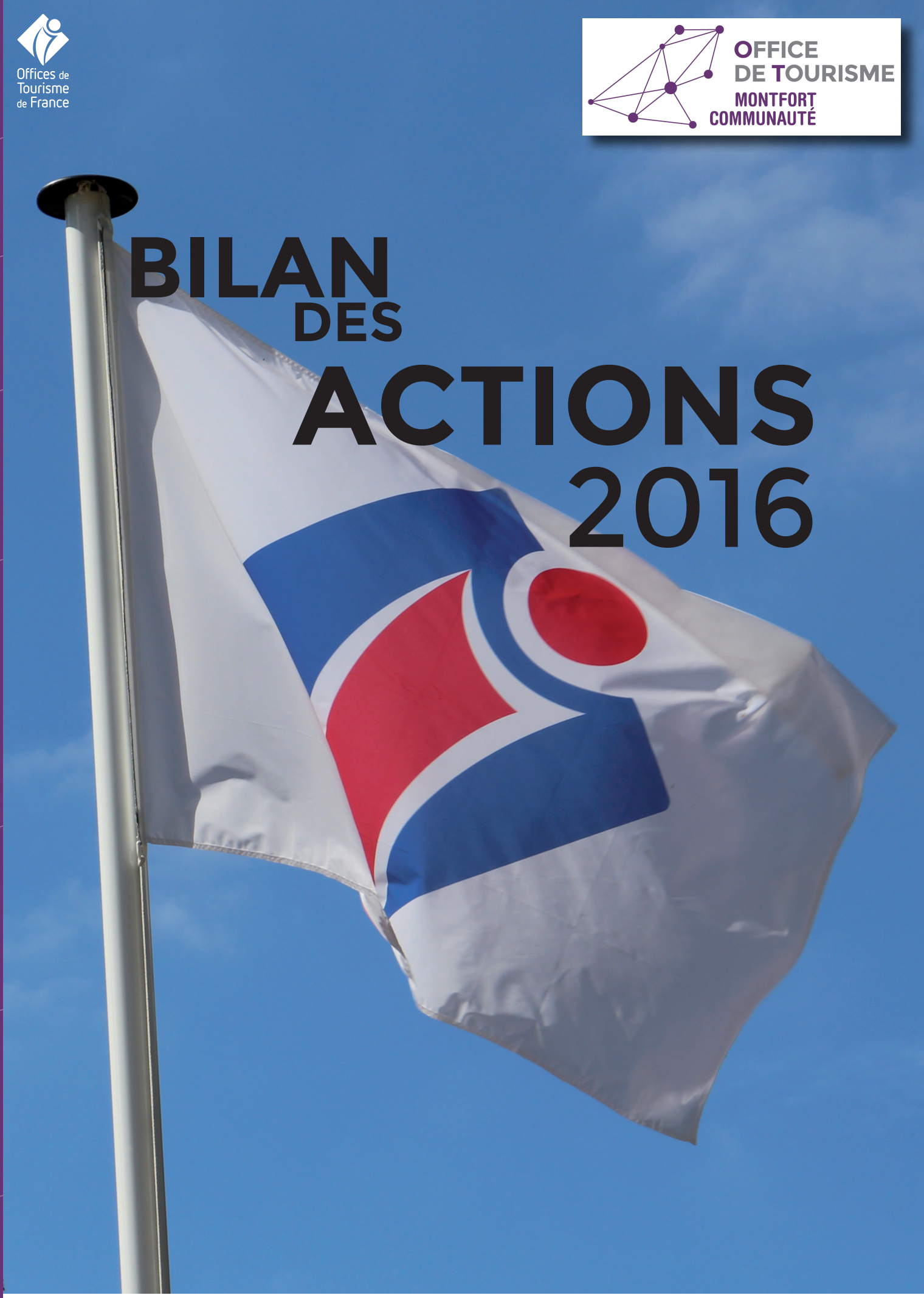
Offices de Tourisme de France

OFFICE DE TOURISME MONTFORT COMMUNAUTÉ

BILAN DES ACTIONS 2016



Talensac • Saint Gonlay • Pleumeleuc • Montfort-sur-Meu • La Nouaye • Iffendic • Breteil • Bédée

Destination Brocéliande

L'ACCUEIL ET L'INFORMATION

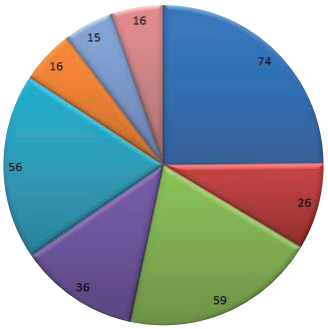
Ouverture au public en 2016 :

À Montfort-sur-Meu
5 jours sur 7 toute l'année,
du lundi au vendredi : 10h-12h30, 13h30-17h30
(fermeture lundi matin)

À Iffendic
7 jours sur 7
du 1/04 au 30/09 et les week-ends d'octobre
de 13h30 - 17h30
En juillet et août de 11h à 13h et de 14h à 18h

LES MISSIONS DU PERSONNEL

La répartition du temps de travail par grandes missions équivalents à 2,8 Equivalents Temps Plein – total = 300%) :



- Accueil et gestion des visiteurs
- Actions «tourisme» Montfort Communauté
- Gestion administrative
- Actions de communication print et presse
- Actions numériques
- Actions en lien avec le réseau professionnel
- Actions liées à la Marque Qualité Tourisme
- Autres actions : formations, salons ...

Merci à Cindy Marquez qui nous a rejoint pour la saison estivale 2016

COMBIEN DE PERSONNES A T-ON ACCUEILLI ?

Cette année : **5 535 personnes**
(tout mode de contact confondu) **+ 77%** / 2015

Et en juillet et août, l'office de tourisme a renseigné :
1227 personnes à Montfort
3592 au lac de Trémelin à Iffendic

La borne tactile de **Trémelin** a enregistré
5480 visites (-22% /2015)
La borne tactile de **Bédée**
806 visites (= à 2015)

L'écocompteur à l'entrée de Trémelin a comptabilisé
420 000 visiteurs
(Un dysfonctionnement des éco-compteurs piétons /vélos autour du lac de Trémelin n'a pas permis d'avoir des chiffres de fréquentation fiables)

QUI ?

des **excursionnistes bretons** 83.38%, dont 76% sont Brétilliens !
Et les autres ? : Morbihan (3.7%) / Loire-Atlantique (2.6%) / Côtes d'Armor (2.4%) / Finistère (1.1%) / Nord (2.24%) / Paris (0.82%)

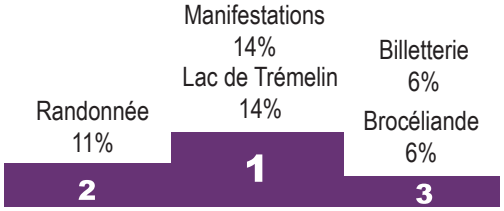
ET AILLEURS SUR LE TERRITOIRE ?

Maison d'école de Saint Gonlay
1820 visiteurs *(dont 250 individulels)*
L'aparté
7 500 visiteurs *avec les parcours hors les murs*
Piscine Océlia
(période juillet 2015-juin 2016)
82 535 entrées baignade
Domaine de Boutavent *(eco compteur)*
7 000 visiteurs (+13 %)
Chez les hébergeurs
37 225 nuitées touristiques
(*estimation d'après la collecte de la taxe de séjour, 20 911.10 € collectés en 2016)*

Et sur nos applications de visites :
Montfort Cité médievale : 59 téléchargements soit 148 utilisateurs
Mystères de Boutavent : 98 téléchargements soit 245 utilisateurs
(En considérant qu'il y a en moyenne 2,5 utilisateur par téléchargent)

Sans compter les nombreux visiteurs qui se déplacent pour les Etangs d'Art (biennale d'art contemporain), le moto cross à Iffendic, le festival de Basket à Montfort, le festival de BD à Bédée, le comice agricole, les spectacles arts vivants dans les centres culturels, les animations du réseau des médiathèques.

TOP 3 DES DEMANDES



Chiffres d'affaires de la boutique : 7 145 € (+ 51% / 2015)
Les billetteries des saisons culturelles de Montfort et Iffendic représentent 36% du CA annuel.

Le budget de l'office de tourisme est un budget annexe du budget principal de Montfort Communauté, s'élevant à 131 763.64 euros en 2016.

DES VISITEURS PLUTÔT SATISFAITS ?

28 remarques clients à l'oral
1 suggestion écrite
1 réclamation

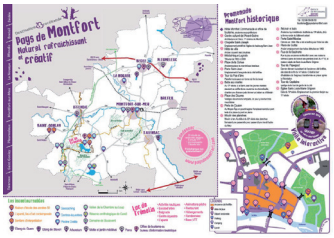
22 remarques de visiteurs concernant la randonnée ont été enregistrées qui demandent un suivi de traitement.

Cette réponse par mail vous a-t-elle plu ?
Oui à 90,3% et non à 9.7%
(Insertion d'un questionnaire qualité dans la réponse des demandes par mail)

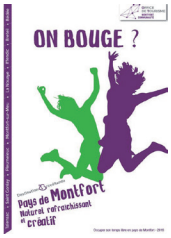
LA PROMOTION ET LA COMMUNICATION

Dans le cadre de notre démarche de développement durable, nos éditions ont été imprimées à **80 % sur du papier recyclé ou PEFC**, par des imprimeurs labellisés Imprim'vert.

LES ÉDITIONS PAPIER



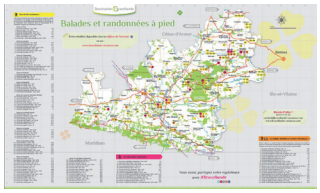
La carte des incontournables du pays de Montfort
7500 exemplaires
939.6 €



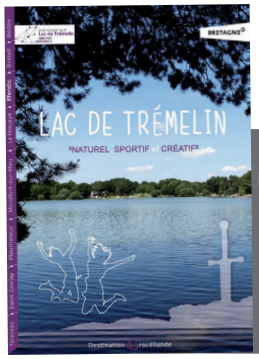
On bouge ? le guide des loisirs du pays de Montfort
500 exemplaires
276 €

Guide découverte de la Destination Brocéliande
1500 exemplaires
684.91 € pour l'office de tourisme

Agenda de l'été de la Destination Brocéliande
800 exemplaires
(financée en régie publicitaire)



Carte touristique Destination Brocéliande
2500 exemplaires
(financée en régie publicitaire)



Une première cette année :
Une brochure commune pour le lac de Trémelin !
22 000 exemplaires
2860.60 €

(11 000 exemplaires distribuées largement en Bretagne par Clap Service : 1513 €)

Le guide des hébergements et des restaurants
Pas d'impression mais en téléchargement sur www.paysdemontfort.com

Avec la Destination Brocéliande

un plan d'actions de communication à destination du grand public :

- 6 films publicitaires basés sur les expériences «s'émerveiller, s'éveiller, se retrouver, se reconnecter, imaginer, se déconnecter»
- réalisation d'un teaser avec campagne dans 59 salles de cinéma parisiennes et 147 salles de l'ouest
- événement de lancement au Château de la chasse à Iffendic avec les professionnels
- livres d'or, autocollants, badges, cartes postales, cadre à selfie, affiches, mugs personnalisés avec le #broceliande
- capitaliser sur le

LA PRESSE

Ouest France

En 2016 une dizaine de communiqués de presse ont été envoyés : animations, actions de l'office de tourisme, randonnée, nouveautés, accompagnement des socioprofessionnels, Iffendic Station Classée de Tourisme, visite guidée des Etangs d'Art...
L'office de tourisme gère la promotion presse des événements dont il est partenaire comme les visites guidées en canoë et la visite de la cidrerie.

France Bleu Armorique

En partenariat avec le Comité Départemental de la Haute Bretagne Ille et Vilaine ou d'Office de Tourisme de Bretagne, fédération régionale, France Bleu ouvre la parole aux offices de tourisme, quatre chroniques ont été réalisées sur le pays de Montfort.

Scoop It

La revue de presse "Scoop It" est en ligne sur notre site Internet.

LA NEWSLETTER

9 newsletters grand public

862 abonnés

30% d'ouverture

1 newsletter professionnelle

SUR LE WEB

www.paysdemontfort.com

44 435 visiteurs uniques
-19% entre 2015 et 2016
162 239 pages vues en 2016 et les internautes ont visité en moyenne 3 pages par visite

TOP 3 des pages les + visitées :

Un très bon classement aussi pour :
La page entrez en Brocéliande : 6 353 vues
La page lac de Trémelin : 4 314 vues

Évolution des sites Internet de l'office de tourisme :

• Réorganisation de l'arborescence afin de le rendre plus clair et lisible (modification des flux de syndication et création d'une rubrique "incontournables") et restructuration du pied de page.
• Refonte des sites du pays de Montfort en version étrangère : version anglaise brittanybroceliande.jimdo.com et version espagnole bretanabroceliande.jimdo.com

La réservation en ligne

via la plateforme Open Pro tous canaux de vente confondus : 221 ventes = 46 039,80 €.
(8 hébergeurs utilisent le système de réservation en ligne).

QUELQUES DONNÉES DU RÉSEAU :

l'office de tourisme alimente les sites internet touristiques de la Destination Brocéliande et du Comité départemental du tourisme Ille-et-Vilaine

www.broceliande-vacances.com

En 2016, **211 634** visiteurs uniques
1 015 829 pages vues.

Le nombre de visiteurs et le nombre de pages vues a légèrement baissé par rapport à 2015. Ceci peut s'expliquer par deux raisons : des soucis de référencement (en cours de résolution) et un piratage fin juin/ début juillet (résolu).

• la randonnée à pied : 80 317 vues
• la page d'accueil : 75 800 vues
• Magie et légendes : 27 116 vues
• la page hébergements insolites : 26 040 vues

www.bretagne35.com

En 2016, **715 132** visiteurs uniques
+24% par rapport à 2015
1 821 626 pages vues.

• La page d'accueil représente 35% des pages vues
• Sites remarquables et Agenda totalisent 41% des pages
• les Campings et les Hébergements insolites atteignent 9%
• Locations de vacances représente 6% des pages vues.

LAC DE TREMELIN

Nouveauté 2016 :
Site web www.lacdetremelin.com :
3 618 visiteurs uniques
11 209 pages vues

Page Facebook :
900 fans
(au 31 décembre 2016, +400 j'aime)

SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

FACEBOOK

1903 fans
(au 31 décembre +9% en un an, soit une progression stable depuis 3 ans).
En moyenne 38 publications par mois diversifiées et souvent programmées.

20% de nos fans sont atteints par nos publications chaque mois, c'est nettement mieux que l'année dernière !

PINTEREST

68 abonnés et 10 tableaux thématiques : essentiellement de la mise à jour de contenu en fonction des évènements (noël, pâques, st valentin).

INSTAGRAM

182 abonnés
(au 31 décembre +42% en un an).
28 publications sur l'année.

GOOGLE +

600 abonnés
(au 31 décembre, -20% en un an). 16 publications, surtout axées sur la vidéo. Ce réseau social est en perte de vitesse.

YOU TUBE

Top 3 des vidéos les + vues en 2016 :
1- 831 vues pour le restaurant chez Philippe
2- 368 vues pour la fabrication du pain de Jérôme Thomas à Bédée
3- 304 vues pour l'activité maraîchère de J.Y Roump à Breteil

TWITTER

3 462 abonnés
(au décembre 2016,+12% en un an), en moyenne une vingtaine de publications par mois.

LES DOSSIERS 2016

IFFENDIC STATION CLASSÉE DE TOURISME

Après avoir été reconnue commune touristique en 2012, Iffendic a rejoint les 4 autres communes du département Haute-Bretagne Ille-et-Vilaine classées « station de tourisme », par décret du 27 juin 2016.

©Emmanuel Berthier

Attribué pour une durée de 12 ans par le ministère de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique, ce classement valorise la qualité de l'offre touristique d'Iffendic et du pays de Montfort. C'est une belle reconnaissance des efforts entrepris pour **accueillir encore mieux les touristes** mais aussi les habitants du territoire. Pour prétendre à ce classement, il fallait répondre à des critères bien définis comme **la diversité des modes d'hébergements, des animations culturelles variées, de nombreuses pratiques sportives, la gestion du patrimoine naturel et la mise en valeur des savoir-faire traditionnels**. Ce dossier, constitué main dans la main par le service tourisme de Montfort Communauté et la mairie d'Iffendic a pu s'appuyer sur un point fort : **son office de tourisme classé Catégorie I et détenteur de la Marque Qualité Tourisme** installé aussi au bord du lac de Trémelin. Depuis sa création l'office de tourisme vise l'excellence et aujourd'hui cela représente une nouvelle reconnaissance du territoire.

Iffendic a de nombreux atouts touristiques avec le **domaine de Careil** et le **vallon de la chambre au loup** qui sont tous deux des Espaces Naturels Sensibles, mais aussi le **domaine de Boutavent** et son riche patrimoine historique, sans oublier **le Lac de Trémelin** et son offre de loisirs qui attire chaque année plus de 400 000 visiteurs. Ce classement souligne aussi la qualité des offres proposées par les professionnels du tourisme, les hébergeurs, les restaurateurs mais aussi un tissu associatif dynamique qui remplit copieusement l'agenda de l'été !

MONTFORT SUR MEU CANDIDATE À LA MARQUE PETITE CITÉ DE CARACTÈRE

Marque protégée quia été créée en Bretagne en 1976 par Jean-Bernard Vighetti, 4 communes dans le département d'Ille et Vilaine à ce jour : Bazouges la Pérouse, Bécherel, Chateaugiron, Combourg et deux dans la Destination Brocéliande : Josselin et Malestroit.

Séchoir et bains

Maisons à pans de bois

Tour Papegaut

Abbaye Saint-Jacques

Une charte nationale impose des critères obligatoires et optionnels :

- volonté de préserver l'ensemble architectural et naturel, et de valoriser l'offre patrimoniale touristique et culturelle.
- Protection, conservation, valorisation (la Région Bretagne accompagne les démarches entreprises par les communes, dans le cadre de leur Plan d'Aménagement Patrimonial)
- Promotion et communication
- Animations

L'office de tourisme s'associe à la ville pour la constitution du dossier de candidature notamment en ce qui concerne le volet tourisme (accueil, promotion de l'offre …). Après la visite d'homologation qui s'est tenue le 7 octobre 2016, le verdict sera rendu par la commission nationale en début d'année 2017.

LE LAC DE TRÉMELIN

Après deux années d'investissements importants sur le Domaine de Trémelin, la communauté de communes s'est engagée, dans cette continuité, vers des **travaux d'amélioration du restaurant**, patrimoine communautaire (montant estimé 220 000 €). Pour mémoire, 80% des investissements réalisés sont pris en charge par le délégataire au travers d'un montant de loyer réévalué l'année suivante et jusqu'à la fin de son contrat avec la collectivité.

Une promotion commune

- Une brochure unique a été co-financée (réalisée par l'office de tourisme)
- un site internet sur lequel figure l'ensemble de l'offre proposée au Lac de Trémelin.
- une page Lac de Trémelin sur Facebook a été mise en place et administrée directement par les différents acteurs du site.

Un bon début qui demande à être consolidé !
Ils ont également réfléchi ensemble pour programmer la mise en place d'une signalétique routière et piétonne sur le site et elle sera opérationnelle pour la haute saison.

DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE LOCAL

LA RANDONNÉE

«Signalétique, gestion et entretien des sentiers de randonnée d'intérêt communautaire» : **une compétence optionnelle dans les statuts de Montfort Communauté.**

Rappel anciens statuts communautaire : Gestion des chemins de promenade et de randonnée d'intérêt local et faisant l'objet d'une convention d'entretien avec le Conseil Général (PDIPR)

En 2017

Il faudra déterminer les circuits, pédestres, vélos, VTT, équestres et sentiers d'interprétation qui relèvent de l'intérêt communautaire

QUI FAIT QUOI ?

Le département est compétent dans l'entretien des itinéraires d'intérêt départemental et inscrits aux plans départementaux : GR37, GR de Pays Tour de Brocéliande, Equibreizh dans le PDIPR (plan départemental des itinéraires de promenade et de randonnée), Véloroute Départementale n°7 dans le PVD (plan vélo départemental).

La commune, le cas échéant **Montfort Communauté**, a la charge de l'entretien des itinéraires d'intérêt local qu'ils soient inscrits ou pas aux plans départementaux. Il s'agit des boucles de randonnées pédestres, équestres, des circuits vtt, des boucles vélo et des sentiers d'interprétations.

Maintenir un circuit de randonnée ça veut dire quoi ?

- entretenir du balisage peinture
- aménager et entretenir l'assiette du sentier, le mobilier (signalétique, passerelles, escaliers, chicanes, barrières)
- promouvoir en lien avec les instances locales et les instances départementales, régionales et nationales

Les circuits de randonnée sont téléchargeables sur le site de l'office de tourisme,

Quelques chiffres ?

- **10 030 clics** sur les fiches PDF (+73%/2015)
- **1 211 clics** sur les fichiers GPX (+64%/2015)

L'office de tourisme a vendu 357 fiches papier (0.20€ l'unité)

LE MANOIR DE LA HUNAUDIÈRE

Quelques travaux ont été réalisés en 2016 :

- Isolation des combles
- Travaux de calfeutrement des menuiseries
- Bilan électrique

LA SIGNALÉTIQUE AU LAC DE TRÉMELIN

Montfort Communauté a validé la signalétique (routière et piétonne) sur le site de Trémelin.

2016 a été marquée par l'adoption du nouveau schéma de signalisation touristique du Conseil Départemental et le rôle de Montfort Communauté comme interlocuteur dans les démarches pour répondre aux demandes émanant des privés ou des institutionnels.

Trois propositions en cours sont à l'étude :

- la signalétique routière d'accès au Lac de Trémelin : validée, en cours de réalisation (en lien avec la communauté de communes Brocéliande)
- l'église et la maison école de Saint-Gonlay
- la signalétique routière pour se rendre au site de Boutavent à Iffendic devra être étudiée pour être signalée sur la départementale, entrant dans les critères du schéma
- quelques demandes émanent du secteur privé

L'OFFICE DE TOURISME, METTEUR EN SCÈNE DE TERRITOIRE

www.pays-montfort-pro.fr
Le site Internet pour les professionnels du tourisme

En 2016, **405** visiteurs uniques (-52%)
980 pages vues.

On y trouve toujours des **conseils** pour les prestataires et porteurs de projets, de la réglementation et une **boîte à outils** pour les aider dans la promotion de leur équipement.

L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS

Un diagnostic des sites Internet

Dans une démarche d'accompagnement individuel, le Comité Départemental du Tourisme Haute Bretagne met à disposition des offices de tourisme un outil "Diag 35"permettant d'**analyser les sites internet** des prestataires touristiques et de **proposer des solutions concrètes** et des recommandations pour **augmenter la visibilité et la commercialisation** des professionnels du tourisme.
Dans le cadre de l'atelier numérique "Améliorer votre site web", deux prestataires du pays de Montfort ont bénéficié d'un audit de site internet en 2016.

Des photos et des vidéos pour mettre en valeur le pays de Montfort

L'office de tourisme propose la prise de photos et la réalisation de mini vidéos. Outils de séduction et important dans la décision du choix de séjour, ces contenus multimédias alimentent les sites Internet et les réseaux sociaux de l'office et de la Destination Brocéliande, en plus de ceux du professionnel. En 2016, un agent de l'office de tourisme a suivi la formation **reporter de territoire** et a réalisé un reportage photos à la demande d'un prestataire. En 2017, un agent prévoit de réaliser la formation **community manager**.

Le lac de Trémelin a eu aussi son shooting photo et un teaser séduction réalisé par la Destination Brocéliande.
La mairie d'Iffendic a fait appel à un pilote de drone pour le shooting des sites naturels de la commune. De beaux contenus promotionnels.

Aide au classement et labellisation

L'office de tourisme a accompagné un meublé de tourisme dans sa démarche de classement en 2016 : Le Boc es Chênes à Iffendic a été classé 3 étoiles.

DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE LOCAL

Geocaching, 4 nouveaux trésors à découvrir !

L'office de tourisme compte **8 caches** sur son territoire. Quatre nouvelles caches ont été créées en 2016 : **"Trémelin en Brocéliande", "Leçon de choses au domaine de Careil", "Dans les landes de la chambre au loup"** et "**Sur les traces de l'église à Bédée"**. Celle de Bédée a été créée en collaboration avec la fédération des Villages Etapes de France.
En 2016, 260 avis de geocacheurs ayant effectué une de ces 8 caches ont été déposés sur le site www.geocaching.com, soit 4 fois plus qu'en 2015.
Les touristes utilisent aussi de plus en plus l'application gratuite **«Trésors de Haute Bretagne»** puisque les 8 caches ont été trouvées 296 fois.

LES PROJETS POUR 2017

UN DÉMÉNAGEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME AU COEUR DE MONTFORT

Aux vues des besoins en place au sein de l'hôtel Montfort Communauté, de la mise en place d'un office de commerce intercommunal, de démarrer un concept de «boutique à l'essai », de la volonté de créer un lieu d'échanges et de partage, l'office de tourisme déménagera au cours du premier trimestre 2017 rue Saint Nicolas en plein cœur de la ville dans un espace mutualisé.

L'OFFICE DE TOURISME AU LAC DE TRÉMELIN

Le projet de rénovation et extension de la salle Viviane au Lac de Trémelin pour y accueillir l'office de tourisme prend forme ! Les travaux devraient démarrer en septembre 2017 après la haute saison touristique pour s'achever au printemps 2018.

Un concept original

C'est l'architecte MAGMA de Bréal-sous-Montfort qui a été retenu. L'originalité se trouve dans l'ossature de l'extension avec le bardage bois qui devrait être traité avec du bois local. Financièrement, le projet à ce stade correspond à l'enveloppe budgétaire fixée par Montfort Communauté soit de 300 000 €.

UNE STRATÉGIE INTÉGRÉE

Lancement d'une étude pour une stratégie de développement touristique pour la Destination Brocéliande, à la demande de la région aux Destinations touristiques bretonnes.

L'objectif : capitaliser sur les stratégies et les projets de territoires, les mettre en synergie et faire émerger une stratégie globale autour d'une ambition commune.

La mission : portraits et marqueurs identitaires, état des lieux, positionnement, plan d'actions, définition des maîtrises d'ouvrage et budgets.