

**EPIC « OFFICE DE TOURISME DE BELLE-ÎLE-EN-MER »**  
Procès-verbal de la séance du comité de direction  
du mercredi 12 juillet 2023

L'an deux mille vingt-trois, le mercredi 12 juillet 2023 à 9h00, les membres du Comité de Direction de l'Office de Tourisme de Belle-Île-en-Mer, légalement convoqués, se sont réunis à la Mairie de Le Palais, Salle Ad Hoc, sous la présidence de Pierre-Paul AUBERTIN.

Nombre de conseillers : ➤ en exercice : 21 ➤ présents : 12 ➤ votants : 14	* <b>Membres présents :</b>	
	Collège des élus	Jean-Luc GUENNEC, Noémie SOULIER, Guillaume CHATELAIN, Tibault GROLLEMUND, Dominique ROUSSELOT,
	Collège des professionnels	Dominique MICHAUD, Pierre-Paul AUBERTIN, Marianne LE POETVIN, François DESARD, Claude LE BORGNE, Nicole LENOBLE, Stéphane MAUGER
	Collège des personnalités qualifiées	
	* <b>Membres représentés :</b>	
	Collège des élus	Marie THUILLIER donne pouvoir à Dominique ROUSSELOT
	Collège des professionnels	Laurent CLEMENT donne pouvoir à Pierre-Paul AUBERTIN
	Collège des personnalités qualifiées	
Date de convocation : 28/06/2023	* <b>Membres absents :</b>	
	Collège des élus	Ronan JUHEL, Valérie LE BIHAN, Katia LE PORT, Hélène JUGEAU, Soizic LUCAS
	Collège des professionnels	
	Collège des personnalités qualifiées	Dorothee GUEGAN, Pierrick PAINVIN
	* <b>Étaient également présents :</b>	Julien FROGER – Directeur de l'office de tourisme Geneviève PAILLET – Adjointe de direction de l'office de tourisme

### Ordre du jour

1. Validation du dernier compte rendu du CODIR du 15 mai 2023
2. Point interne au CODIR
3. Echanges :
  - Procédure recrutement Responsable de Développement Touristique ;
  - Engagement de la réflexion technique « Refonte des stratégies commerciales de l'OTBI depuis juin », et lancement du service de commercialisation en ligne ;
  - Etude Meublés de Tourisme portée par la CCBI avec les Communes : COPIL de lancement le 7 septembre. Participation au COPIL du président et des représentants hébergeurs du CODIR soit Pierre-Paul AUBERTIN, Dominique MICHAUD et Laurent CLEMENT ;
  - Présentation des fiches périodiques « Observatoire Touristique » ;
  - Point de situation du projet de la Gare Maritime de Quiberon.
4. Détermination de la date du CODIR de septembre qui aura entre autres sujets : Validation de la nouvelle plaquette partenaire et tarifs associés // Point étape sur le projet de refonte des stratégies commerciales de l'OTBI.
5. Questions diverses.
6. Visite du chantier du nouvel espace d'accueil touristique.

*Belle-île, la Bien Nommée, l'île qui vous change durablement !*

OFFICE DE TOURISME, catégorie I – Quai Bonnelle – CS 61102 – 56360 LE PALAIS  
SIRET 878 114 107 00013 – Atout France IM 056200003

☎ : 00 33 (0)2 97 31 81 93 – [info@belle-ile.com](mailto:info@belle-ile.com) – [www.belle-ile.com](http://www.belle-ile.com)

## 1. Validation du dernier compte-rendu de CODIR du 15 mai 2023

Le compte rendu du CODIR du 15 mai dernier était joint à l'invitation. Celui-ci ne soulevant ni question, ni observation, est approuvé à l'unanimité.

Votes : 20	Pour	14
	Contre	0
	Abstention	0

## 2. Point interne au CODIR

## 3. Echanges

### 3.1. Procédure recrutement Responsable de Développement Touristique et réorganisation interne

La procédure de recrutement est terminée, Mme Camille BEVAND, a été choisie et son arrivée sur le poste est prévue au 1<sup>er</sup> octobre 2023.

C'est une jeune femme dynamique, qui a envie de relever des défis. Actuellement elle travaille pour le service tourisme intercommunal d'Issoire (63). Elle a également travaillé pour la station de Tignes (73), pour évaluer la commercialisation des séjours et l'opportunité de la création d'une centrale de réservation.

Actuellement nous travaillons sur l'organigramme de la structure et les fiches de poste, notamment sur la répartition des fonctions entre Geneviève Paillet et Camille Bevand. Un point sera fait au CODIR du mois de septembre.

François DESARD demandant s'il y aura des mouvements dans l'organigramme au niveau des salariés, il est répondu que le travail sur l'organigramme vise à mettre en place une organisation intégrant la Responsable de Développement touristique, définissant clairement les fonctions et les responsabilités conformément à la fiche de poste.

L'évolution de la commercialisation, évoquée lors du CODIR du 15 mai dernier, génère d'autres modifications dans la répartition des fonctions, comme par exemple les repositionnements de : Tania sur le service communication // de Pierre et Geneviève sur le service commercialisation.

Concernant le service ventes de séjours à la carte, le bureau a décidé de suspendre le service afin de prendre le temps de reposer le cadre et la stratégie commerciale (notamment la vente de séjours). Actuellement ce service mobilise 1,7 ETP, et la réflexion en cours vise notamment l'évaluation de commercialisation de Box moins chronophage, en phase avec les objectifs touristiques stratégiques, les moyens humains de l'OTBI... Il s'agit aussi de libérer du temps pour : l'animation et le développement des partenariats // la communication.

Ce point ne donne pas lieu à délibération

François DESARD demande à ce que le service proposé réponde à la demande des partenaires.

### 3.2. Point interne au CODIR

### 3.3. Présentation des fiches périodiques « Observatoire Touristique »

L'observatoire co-construit par la CCBI et l'OTBI avance. Le document trame est prêt.

Nous restons carencés sur certaines données. Nous sommes toujours en attente des données Compagnie Océane sur la durée de séjour ainsi que sur le niveau des réservations sur la période suivante.

*Belle-île, la Bien Nommée, l'île qui vous change durablement !*

OFFICE DE TOURISME, catégorie I – Quai Bonnelle – CS 61102 – 56360 LE PALAIS

SIRET 878 114 107 00013 – Atout France IM 056200003

☎ : 00 33 (0)2 97 31 81 93 – [info@belle-ile.com](mailto:info@belle-ile.com) - [www.belle-ile.com](http://www.belle-ile.com)



La donnée sur les déchets de verre sera récupérée très vite car interne à la CCBI. Les données Belle Ile Bus sont également en attente, mais cela devrait être résolu rapidement.

Au départ nous pensions pouvoir récupérer les données pour le 15 du mois qui suit la fin de période, mais cela ne sera pas possible car certaines données mettent 1 mois à nous parvenir. Nous ne pourrons donc diffuser l'observatoire touristique qu'un mois après la fin de période.

Guillaume CHATELAIN indique avoir été en contact avec Orange pour utiliser leur outil « Flux Vision ». Cet outil permet d'analyser en instantané la totalité des flux sur une période donnée. On peut par exemple obtenir des données sur la circulation vélo, la durée de séjour, ..... Orange étant en lien avec Office de Tourisme de France le coût n'est pas trop élevé.

Cet outil peut venir compléter l'observatoire touristique.

Dominique MICHAUD demande si on peut intégrer la donnée Taxe de Séjour. Cela est possible, mais il s'agit d'une donnée annuelle et non périodique.

La production en eau potable correspond à la consommation. Cette donnée est liée à la durée de séjour.

Une fiche explicative de chaque critère est jointe à l'observatoire touristique.

Pour information, un compteur, acquis par l'OTBI, a été posé en gare maritime de Quiberon vendredi 7 juillet. Julien FROGER a relevé le compteur hier au soir : entre vendredi après-midi et hier il y a eu 23 000 passages dans la gare avec un pic sur 1 heure jusqu'à 796 personnes. Il s'agit de flux et non de personnes car le compteur ne différencie pas les personnes entrantes des personnes sortantes. La dizaine d'Eco-compteurs posés sur le sentier côtier fonctionnent sur le même principe. Ces compteurs permettent de donner des variations et non des valeurs absolues.

Comme expliqué au dernier CODIR, le compteur de la gare maritime à Quiberon a été pris en charge par l'OTBI car ni la région, ni la compagnie océane, ni l'Office de Quiberon n'ont souhaité le faire. Ce compteur sera ensuite installé dans le nouvel office.

Ce point ne donne pas lieu à délibération

### 3.4 Point de situation du projet de la Gare Maritime de Quiberon

Les membres du CODIR ont été informés par mail le 15 juin dernier du point de situation du projet en Gare Maritime de Quiberon :

*Malheureusement, il sera impossible à l'Office de tourisme Baie de Quiberon le grand souffle d'assurer l'ouverture du point en gare maritime de Quiberon pour la saison 2023.*

*Nous avons collectivement décidé de repousser l'ouverture à la saison 2024, car un temps complémentaire s'avère nécessaire pour :*

*Définir sereinement les modalités d'occupations du point dans la gare en effet alors que nous sommes mi-juin, nous ne disposons toujours pas d'une proposition de contrat d'occupation, ne connaissons pas le coût du loyer au-delà de septembre, de plus nous ne sommes pas certains que la gestion des flux dans la gare ne va pas encore évoluer (remettant ainsi en cause l'agencement que nous portons, ...).*

*Trouver les solutions techniques pour lever les réserves de la Région vis-à-vis de la carte au sol*

*le 5 juin, une version test de la carte au sol de 6m / 6 a été placée sur site... ce test a confirmé que cet élément constituera la pierre angulaire du point d'information. Alors que la dimension de la carte imposerait qu'elle soit collée, la Région exige une solution sans colle... Cette contrainte technique nécessite du temps pour être levée*

*La saisonnière qui avait été recrutée par l'Office de tourisme Baie de Quiberon Le Grand Souffle (elle a suivi 2 jours de formation à Belle-Ile auprès de notre responsable accueil et des Cars Bleus) est donc réaffectée à l'accueil à l'office de tourisme de Quiberon. Sa connaissance des îles ne sera pas perdue, au regard du volume très important de renseignement nous concernant traité depuis là-bas.*

*Belle-île, la Bien Nommée, l'île qui vous change durablement !*

OFFICE DE TOURISME, catégorie I – Quai Bonnelle – CS 61102 – 56360 LE PALAIS

SIRET 878 114 107 00013 – Atout France IM 056200003

☎ : 00 33 (0)2 97 31 81 93 – [info@belle-ile.com](mailto:info@belle-ile.com) - [www.belle-ile.com](http://www.belle-ile.com)



*Confiant dans une ouverture 2024, il a été décidé de positionner un compteur à l'entrée de la Gare Maritime. Ces données nous permettront de définir de manière optimale les périodes, les jours et les horaires d'ouvertures du point l'an prochain. Considérant d'une part que ni la Région, ni la Compagnie Océane, ne souhaitaient acquérir ce compteur et considérant d'autre part que ce type de compteur sera utile à notre nouvel office de tourisme place de la Mairie, nous avons choisi de porter l'acquisition du compteur pour un montant de 3 150 € TTC (sa pose devrait intervenir début juillet). Nous le récupérerons ensuite début 2024, pour le positionner à l'entrée de notre nouvel office de tourisme.*

Julien FROGER demande aux membres du CODIR s'ils estiment pertinent d'avoir un accueil touristique en Gare Maritime de Quiberon ?

Dominique MICHAUD pense que cela peut être un point d'anticipation de séjours pour nos visiteurs.

Noemie SOULIER pense que cela est utile notamment pour optimiser la découverte des visiteurs à la journée.

Le déménagement de l'Office ne permettra pas de quantifier les retombées sur la fréquentation de l'accueil du fait de la modification des flux au sein du nouvel office.

Les informations à diffuser dans la Gare Maritime de Quiberon devront être pertinentes et également axées sur la prévention (économie d'eau, gestion des déchets, circulation, ...)

Dominique MICHAUD pense qu'il faut recenser les questions les plus fréquentes afin d'avoir une communication adaptée.

Le pôle accueil sera sollicité pour lister les questions récurrentes.

Les maires de Houat et Hoëdic sont fortement en attente de ce point information. Les élus d'AQTA sont plus « frileux » sur la justification de ce point info. Il semble également que les techniciens de l'Office de Quiberon n'y soient pas très favorables.

Noemie SOULIER estime que ce point info peut également permettre une « défense » de nos territoires insulaires en montrant que nous informons nos visiteurs de la fragilité de nos îles.

L'idée est d'avoir un point information permanent mais avec une présence physique uniquement sur les périodes stratégiques. Le compteur va aider à démontrer la pertinence du lieu ainsi que les périodes de forte affluence.

Ce point ne donne pas lieu à délibération

### 3.5 Refonte des stratégies commerciales de l'OTBI

Une note de cadrage a été rédigée avec Pierre, Tania, Geneviève et Julien.

4 piliers commerciaux sont définis :

- Séjours
- Activités et Manifestations
- Partenariats
- Boutique

Tout d'abord nous réfléchissons sur le pilier séjours. Julien propose de soit former un groupe de travail soit d'en échanger en CODIR.

La commercialisation en ligne d'activités est lancée. Aujourd'hui l'Office commercialise les partenaires suivants : Maison du Littoral, Espace Sarah Bernhardt, Accrobranche, Act Meizad, Plage Musicale.

Nous avons reçu une demande commercialisation d'un acteur non-partenaire de l'OTBI. Le service commercialisation n'est accessible qu'aux partenaires, d'où l'idée de proposer un pack partenaire dédié à la commercialisation et à l'agenda avec un tarif spécifique (50 € HT) et une limite (20 dates maxi, 3 événements différents maxi), cela nous permettrait d'atteindre de petites structures pour lesquelles le pack partenaire classique est trop onéreux.

*Belle-île, la Bien Nommée, l'île qui vous change durablement !*

OFFICE DE TOURISME, catégorie I – Quai Bonnelle – CS 61102 – 56360 LE PALAIS

SIRET 878 114 107 00013 – Atout France IM 056200003

☎ : 00 33 (0)2 97 31 81 93 – [info@belle-ile.com](mailto:info@belle-ile.com) - [www.belle-ile.com](http://www.belle-ile.com)



Guillaume CHATELAIN rappelle que légalement un évènement ne peut être proposé que sur 6 dates maximum car au-delà il faut une autorisation d'organisation de spectacles.

François DESARD suggère que la commission prise sur les ventes soit majorée pour les non-partenaires.

Pour le moment il est difficile d'évaluer le coût de mise en ligne d'un événement car tout est à créer. Une fois que tout sera paramétré, nous pourrions estimer le coût.

Le rôle de l'Office est de mettre en valeur son territoire et ses animations.

Après échanges, le CODIR ne souhaite pas de création d'un pack réduit ne donnant accès qu'à la commercialisation et à l'agenda contrairement aux autres packs qui offrent plus de services comme la mise en ligne sur le site internet et la parution dans les brochures.

Le CODIR ne souhaite pas revenir sur les packs validés en 2023, ces packs ayant déjà fait l'objet d'un travail conséquent.

Un bilan sera fait en fin de saison.

Pour le moment, nous acceptons les non-partenaires à titre expérimental mais uniquement pour cette saison.

Ce point ne donne pas lieu à délibération

### 3.6 Etude Meublés de Tourisme portée par la CCBI avec les Communes Refonte des stratégies commerciales de l'OTBI

Les Maires et la Présidente de la CCBI ont choisi de travailler sur la régulation des meublés de tourisme.

Un Comité de Pilotage a été constitué et en sont membres les représentants des hébergeurs au CODIR, soit Pierre-Paul AUBERTIN, Dominique MICHAUD et Laurent CLEMENT.

La première réunion est fixée au 7 septembre.

Ce point ne donne pas lieu à délibération

## 4. Date du prochain CODIR en septembre

Entre autres seront abordés les points suivants :

- Validation de la nouvelle plaquette partenaire et tarifs associés
- Point étape sur le projet de refonte des stratégies commerciales de l'OTBI.
- Comité Qualité Destination

**Lundi 25 septembre à 18h00, salle de la CCBI**

Ce point ne donne pas lieu à délibération

## 5. Questions diverses

En début de CODIR, Marianne LE POETVIN informe qu'elle a eu des retours de clients déçus de ne pas avoir su que la Citadelle était fermée. Il serait intéressant de savoir où ils ont vu qu'il y avait une Citadelle sans que la fermeture ne soit mentionnée.

Il serait judicieux de mettre un affichage sur les bateaux.

Dominique MICHAUD informe que les hôteliers constatent une baisse de fréquentation sur début juillet.

*Belle-île, la Bien Nommée, l'île qui vous change durablement !*

OFFICE DE TOURISME, catégorie I – Quai Bonnelle – CS 61102 – 56360 LE PALAIS

SIRET 878 114 107 00013 – Atout France IM 056200003

☎ : 00 33 (0)2 97 31 81 93 – [info@belle-ile.com](mailto:info@belle-ile.com) - [www.belle-ile.com](http://www.belle-ile.com)

## 6. Visite du chantier du nouvel espace d'accueil touristique

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 10h30.

*Belle-île, la Bien Nommée, l'île qui vous change durablement !*

OFFICE DE TOURISME, catégorie I – Quai Bonnelle – CS 61102 – 56360 LE PALAIS

SIRET 878 114 107 00013 – Atout France IM 056200003

☎ : 00 33 (0)2 97 31 81 93 – [info@belle-ile.com](mailto:info@belle-ile.com) - [www.belle-ile.com](http://www.belle-ile.com)

