

Rapport d'activité

OFFICE DE TOURISME DE BELLE-ILE-EN-MER

2023

EDITO

Malgré une fin de saison conditionnée par les tempêtes, 2023 confirme les tendances touristiques observées depuis la fin de la sanitaire du COVID 19. Les tendances périodiques d'un printemps toujours plus plébiscité et d'un été fidèle aux niveaux antérieurs se confirment. Après deux années de forte augmentation du nombre de randonneurs, 2023 montre un tassement de cette fréquentation au printemps autant qu'en automne. Pour autant ces périodes disposent de tous les atouts pour les amoureux de balades, de la nature et des découvertes.

La saison 2023 apparaît globalement rassurante même si l'on peut s'inquiéter d'une baisse du pouvoir d'achat qui a impactée certains secteurs touristiques. Notre priorité reste de garantir cet équilibre délicat et fragile entre vie à l'année, accueil des visiteurs et des habitués toute l'année, gestion de nos ressources et soutien aux acteurs du tourisme.

L'année qui vient de s'écouler démontre l'implication continue de l'équipe de l'Office de Tourisme à travers les missions qui leur sont confiées :



La mise en place d'observation touristique en lien avec la Communauté de Communes de Belle-Ile



Une communication par saison pour dynamiser l'arrière saison et présenter une île vivante toute l'année



Le renouvellement de la Marque Qualité Tourisme pour 5 ans



La refonte du service commercial avec l'arrêt de la vente de séjours pour la mise en place d'une stratégie d'animation du réseau professionnel

Le COmité de DIRection de l'Office de Tourisme, ses 10 représentants des acteurs du tourisme et ses 11 élus inter-communaux, sont unanimes pour 2024 : **“L'Office de Tourisme de Belle-Ile-en-Mer est un outil au centre de notre économie touristique. Il doit porter une dynamique nouvelle en associant d'avantage les acteurs du tourisme“.**

Booster par cette ambition, l'année 2023 a permis de repenser notre Office de Tourisme, son organisation et ses objectifs ! L'année 2024 permettra de concrétiser cette dynamique nouvelle. Elle puisera son énergie dans un nouveau fonctionnement d'équipe, l'emménagement au centre de Palais et un renforcement du dialogue avec ses partenaires.



Pierre-Paul AUBERTIN

Président du Comité de Direction
Représentant des hébergeurs

SOMMAIRE



01

BELLE - ILE, L'OFFICE & L'ÉQUIPE

- La destination - p4
- La gouvernance - p5
- L'équipe - p6
- Le pôle accueil - p7
- Le pôle communication - p9
- Le pôle commercialisation - p12

NOS ENGAGEMENTS

- Pour l'économie de notre destination - p14
- Envers les professionnels - p15

02



03

LES CHIFFRES CLES

- Le Tourisme à Belle-Ile - p17
- Les moyens financiers - p18

CAP VERS 2024

- Le plan d'actions 2024 - p19

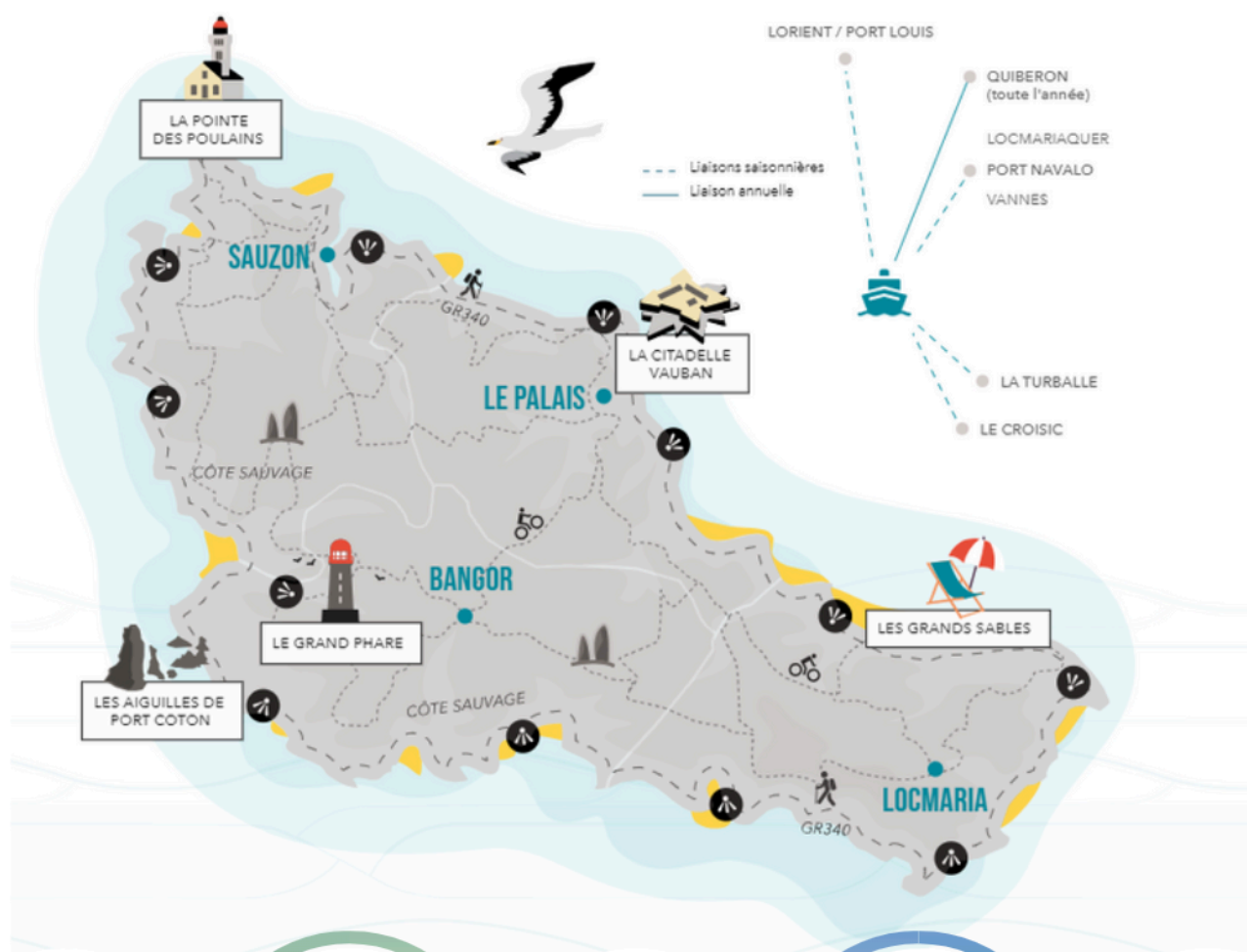
04



BELLE-ILE, L'OFFICE & L'EQUIPE

1

A la découverte de la plus grande des îles bretonnes



85km²

5600
insulaires

4 communes
120 villages

140
associations

767 hectares de
sites naturels
classés

BELLE-ILE, L'OFFICE & L'EQUIPE

La gouvernance



L'Office de Tourisme de Belle-Ile-en-Mer a été créé en 1893. C'est un établissement Public Industriel et Commercial piloté par un Comité de Direction composé de 21 membres : 11 élus locaux siégeant au Conseil Communautaire et 10 représentants professionnels du tourisme. L'Office de Tourisme travaille, à la fois, pour le compte de Communauté de Communes qui lui délègue la mission d'accueil, information et promotion touristique. Pour les acteurs locaux du tourisme partenaires en leur offrant la visibilité nécessaire à leur activité et en les fédérant.

Le Comité de Direction (CODIR) pilote la vie de l'Office de Tourisme

LE BUREAU

Pierre Paul AUBERTIN
Président

Noémie SOULIER
Vice-Présidente

Tibault GROLLEMUND
Vice-Président

LE COLLEGE DES ELUS LOCAUX

Guillaume CHATELAIN
Conseiller municipal à Le Palais
Tibault GROLLEMUND
Maire de Le Palais
Vice-Président du CODIR de l'OTBI
Jean-Luc GUENNEC
Adjoint au maire de Le Palais
Hélène JUGEAU
Conseillère municipale à Bangor
Ronan JUHEL
Maire de Sauzon
Valérie LE BIHAN
Conseillère municipale à Bangor
Katia LE PORT
Conseillère municipale à Sauzon
Soizic LUCAS
Conseillère municipale à Sauzon
Dominique ROUSSELOT
Maire de Locmaria
Noémie SOULIER
Conseillère municipale à Le Palais
Vice-Présidente du CODIR de l'OTBI
Marie THUILLIER
Adjointe au maire de Locmaria

LE COLLEGE PROS DU TOURISME

Pierre-Paul AUBERTIN
Président du CODIR de l'OTBI
Représentant hébergeurs-restaurateurs
Laurent CLEMENT
Représentant hébergeurs-restaurateurs
François DESARD
Représentant commerçants
Claude LEBORGNE
Représentant loisirs
Nicole LENOBLE
Représentant art et artisanat
Marianne LE POETVIN
Représentant commerçants
Stéphane MAUGER
Représentant association
Dominique MICHAUD
Représentant hébergeurs-restaurateurs

LE COLLEGE DES PERSONNALITES QUALIFIEES

Dorothee GUEGAN
Transport public mer
Pierrick PAINVIN
Transport public terre

BELLE-ILE, L'OFFICE & L'ÉQUIPE

L'équipe



L'Office de Tourisme de Belle-Ile-en-Mer c'est également une équipe salariée à l'année et un renfort de deux saisonniers pour la saison.

Nos expertes de destination

Le pôle Accueil



Virginie



Florence



Bathilde



Tania

Nos reporters comm'

Le pôle Communication



Notre référent partenaire

Le pôle Commercialisation



Pierre



Nos coordinatrices de pôles

Le pôle Coordination



Geneviève



Camille



L'Office de Tourisme de Belle-Ile-en-Mer est dirigé par Julien FROGER.

BELLE-ILE, L'OFFICE & L'EQUIPE

Le pôle Accueil



ACCUEILLIR, INFORMER, ACCOMPAGNER

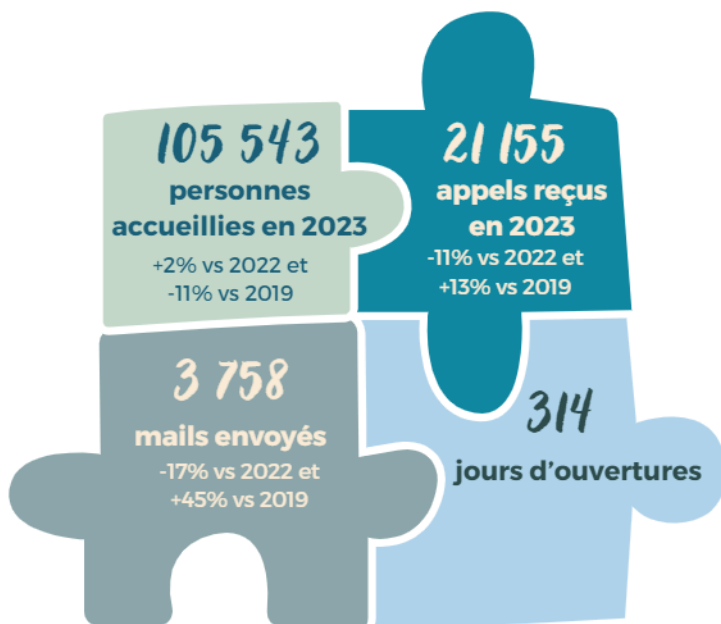
L'équipe de conseillères en séjour est en place à l'année pour renseigner les visiteurs. Virginie, responsable du pôle, est entourée de Florence et Bathilde à l'année, de deux saisonnières pendant la période estivale.

LEURS OBJECTIFS ?



- Conquérir et fidéliser les visiteurs avant, pendant et après le séjour
- Collecter les informations des partenaires pour offrir des informations fiables aux visiteurs et aux habitants
- Parfaire la qualification de l'offre touristique en organisant des éductours
- Mettre en place et analyser des enquêtes de satisfaction
- Gérer les avis sur TripAdvisor et Google My Business

LEUR QUOTIDIEN EN 2023



LES TEMPS FORTS ET PROJETS



11 VISITES PARTENAIRES

Belle-Ile en anes, Dehysens, Hôtel Le Vauban, Yannick Germain, Les laines de Belle-Ile, La cave des Birvideaux, La Laurisylve, Le Golf de Belle-Ile, Bibliothèque du Génie, Biocoop, la laiterie de Belle-Ile

7 VITRINES THEMATIQUES

Bien-être et thalasso, Saint-Valentin, Pâques, randonnée, Octobre-Rose, Noël



DÉVELOPPEMENT DE LA BOUTIQUE



81 références dont 45 provenant de partenaires locaux pour un chiffre d'affaire de 29 254€

BELLE-ILE, L'OFFICE & L'EQUIPE

Le pôle Accueil



2023 (et toutes les autres années), GUIDE PAR LA SATISFACTION VISITEURS

Les enquêtes de satisfaction

Deux enquêtes de satisfaction sont réalisées pour évaluer la satisfaction de nos visiteurs :

Avant le séjour & pendant le séjour



Avant le séjour

97%

de nos contacts sont satisfaits de la réponse apportée par notre pôle accueil (68 répondants)

Pendant le séjour

90% sont satisfaits de l'accueil reçu à l'Office.

73% de nos visiteurs sont satisfaits de l'accueil reçu à Belle-Ile et des conditions d'accès (-6%/2022)

(71 répondants)

100%

des clients Belle-Ile à la Carte ont trouvé leur séjour réussi ou très réussi



BELLE-ILE, L'OFFICE & L'EQUIPE

Le pôle Communication



FAIRE RÊVER DE BELLE-ILE TOUTE L'ANNEE



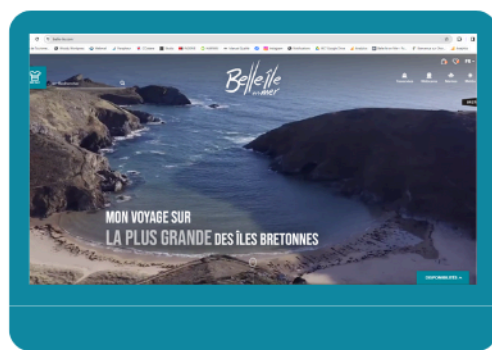
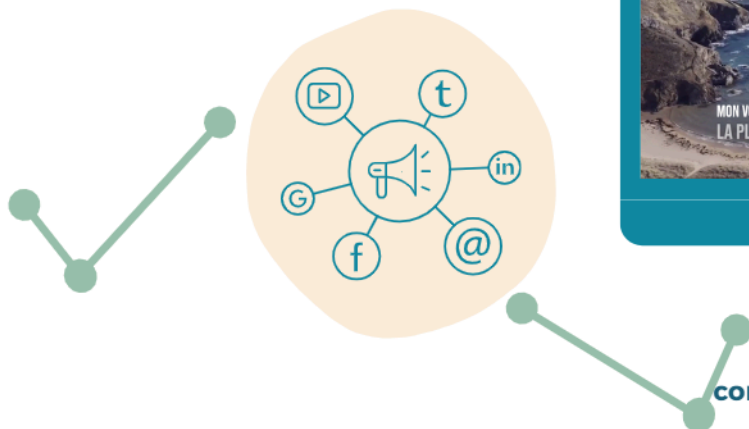
En juin 2023, Tania a rejoint Bathilde à 100% au sein du pôle communication !

Une équipe pleine de ressources et prête à faire rêver de Belle-Ile toute l'année. Pour ce faire, Tania travaille sur l'amélioration continue du site internet et Bathilde fait rêver, visiteurs et bellilois, sur Facebook et Instagram !

LEURS OBJECTIFS ?



- Garantir le bon référencement du site internet www.belle-ile.com
- Communiquer sur les événements, les actualités, les coins secrets et les incontournables de Belle-Ile sur nos réseaux sociaux et sur l'agenda en ligne
- Vendre la destination toute l'année en communiquant sur les ailes de saisons : création de contenus web et réseaux sociaux
- Communiquer auprès de nos partenaires et des visiteurs à travers des newsletters
- Garantir la notoriété de Belle-Ile sur le web et sur les réseaux sociaux
- Faire la promotion des acteurs locaux du tourisme
- Susciter la curiosité et l'émotion



1 359 030

connexions sur le site internet

+19% vs 2022 et
+32% vs 2019

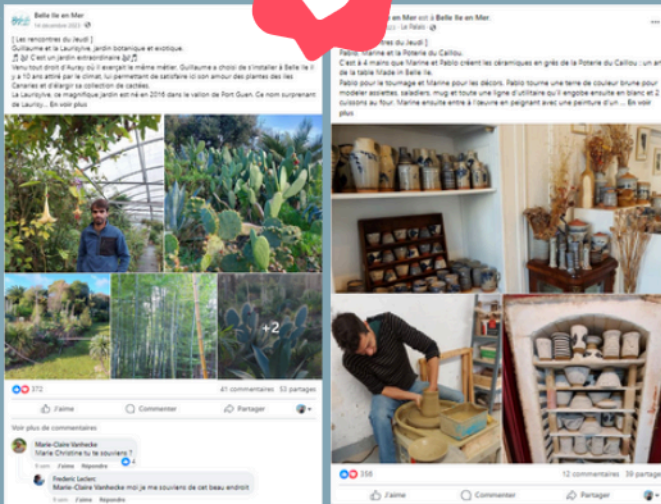
BELLE-ILE, L'OFFICE & L'EQUIPE

Les coups de coeur du pôle comm'



Et parmi les différents supports de communication mis en place en 2023, le pôle communication a fait une sélection des pages les plus visitées et des publications qui ont suscité le plus d'intérêt.






Les rencontres du jeudi



Après chaque visite partenaire, Bathilde rédige un portrait qu'elle poste, accompagné de quelques photos, sur Facebook.

Un rituel qui permet de faire connaître les partenaires, auprès des bellilois et des visiteurs en leur donnant des idées de visites ! Chaque semaine, les publications suscitent des réactions : j'aime, partages et commentaires.

TOP 5 DES PAGES LES PLUS CONSULTEES SUR LE SITE INTERNET

-  Webcam
-  Venir en bateau
-  Départs et traversées pour Belle-Ile
-  Tour de l'île à pied
-  Se déplacer sans sa voiture



BELLE-ILE, L'OFFICE & L'EQUIPE *Les éditions 2023*



LE GUIDE SÉJOUR ET DÉCOUVERTE
14 000 exemplaires



LA CARTE TOURISTIQUE
130 000 exemplaires



LES HORAIRES DE MAREES
1 000 exemplaires



LE STICKER DU PARTENAIRE
150 exemplaires



LES CARTES POSTALES DE SAISON
9 500 exemplaires

BELLE-ILE, L'OFFICE & L'EQUIPE

Le pôle Commercialisation



UN SERVICE REPENSE POUR CREER DAVANTAGE DE LIENS



En juin 2023, le service commercialisation a été mis à l'arrêt afin de repenser l'organisation de l'Office et ses missions prioritaires. Suite à cette réflexion, Tania a rejoint le pôle communication à 100% et les missions de Pierre ont évolué afin de pouvoir consacrer du temps à nos partenaires. L'enjeu de cette nouvelle organisation est d'accentuer nos relations partenaires en allant rencontrer chacun d'eux pour comprendre leurs attentes et leurs besoins. Dans un deuxième temps, le pôle commercialisation a pour objectif de développer la vente en ligne et la billetterie de l'Office.

Depuis juin 2023, Geneviève et Pierre animent le pôle commercialisation, entre autre, avec l'appel à partenariat.

LEURS OBJECTIFS ?



- Développer les relations partenaires
- Apporter du service et répondre aux besoins et attentes de nos partenaires
- Evoluer vers un pôle partenaires

DE JANVIER A JUIN : UN SERVICE POUR LES INDIVIDUELS ET LES GROUPES

13

Groupes accueillis
en 2023

Soit 226 personnes
et 1 146 nuitées

36

cartes cadeaux et
boxes vendues

Soit un total de
12 100€

174

séjours vendus
individuels et
groupes

Soit un CA total de
238 489€

BELLE-ILE, L'OFFICE & L'EQUIPE

Le pôle commercialisation c'est aussi...



LA VENTE EN LIGNE DE NOS EDITIONS PAPIERS

316

commandes en ligne
(guide pédestre et guide
séjour & découverte)

LA BILLETTERIE DES FESTIVALS INSULAIRES

44 573€

Total des ventes en 2023
Soit +48% vs 2022

LE PARTENARIAT AVEC ETOILES DE FRANCE

51

locations meublées ont
obtenus leur classement

LE SUIVI DE LA REPUTATION NUMERIQUE DE L'ILE

241

avis clients traités et
publiés grâce à l'outil
FairGuest

NOS ENGAGEMENTS

Pour l'économie de notre destination

2

PROMOTION DES ACTEURS ECONOMIQUES

toute l'année dans les brochures dédiées,
sur le site internet et sur les réseaux
sociaux

MISE A DISPOSITION DE LA VITRINE DE L'OT

pour mettre en avant les
produits insulaires



ESPACE "EMPORTEZ BELLE-ILE AVEC VOUS"

de nouveaux produits insulaires sont
venus enrichir la gamme de produits 100%
français.

ACHAT DE BONS CADEAUX DE NOEL

Le Père-Noël de l'Office fait
ses emplettes chez les
commerçants locaux !

BILLETTERIE POUR DES SPECTACLES ET ACTIVITES

Festival lyrique, plage musicale en
Bangor, accrobranche, Act Meizad,
Maisons de sites, Octobre Rose...

NOS ENGAGEMENTS

Envers les professionnels

2

CONNAITRE LES ACTEURS POUR SAVOIR PARLER D'EUX ET
LES FIDELISER

Les actions 2023

- 10 newsletters** en 2023
- 11 visites partenaires**
- Diffusion de la documentation** dans les 4 communes et auprès des acteurs professionnels
- Collecte des informations** auprès des acteurs économiques pour une diffusion grand public actualisée et qualifiée par saison
- Création d'un guide pour les nouveaux meublés de tourisme**
- Des temps d'échanges** dans les mairies
- Encouragement au classement "Meublé de Tourisme"** avec 12345 Etoiles de France et négociation tarifaire
- Participations aux instances locales, régionales et nationales** (AIP, OTB, Région Bretagne, ADN Tourisme)
- Mise à jour et refonte de l'Espace Pro** sur notre site internet

NOS ENGAGEMENTS

Quelques chiffres clés de nos engagements partenaires

2

378

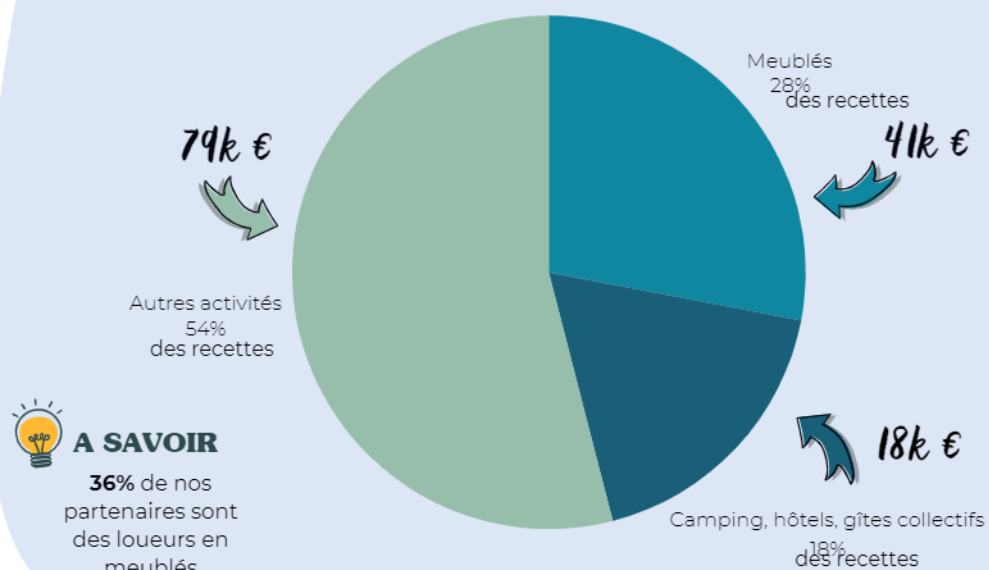


partenaires engagés avec l'Office de Tourisme

soit 23 de moins que l'an passé



REPARTITION RECETTES PARTENARIATS 2023



LES CHIFFRES CLES

Le tourisme à Belle-Ile en 2023

3

409 911

débarquements enregistrés
entre avril et octobre (tous
vecteurs d'entrées confondus
: compagnies maritimes,
plaisance, aéroport)



43%

des arrivées se font sur la
période juillet-août et **35%** sur
la période avril-juin



28 474

lits touristiques (**33%** lits
marchands soit 10 400 lits)



+7%

de visiteurs entre avril et
juin 2023 comparé à la même
période en 2022

-13%



de fréquentation à
l'automne, période très
météo-dépendante

LES CHIFFRES CLES

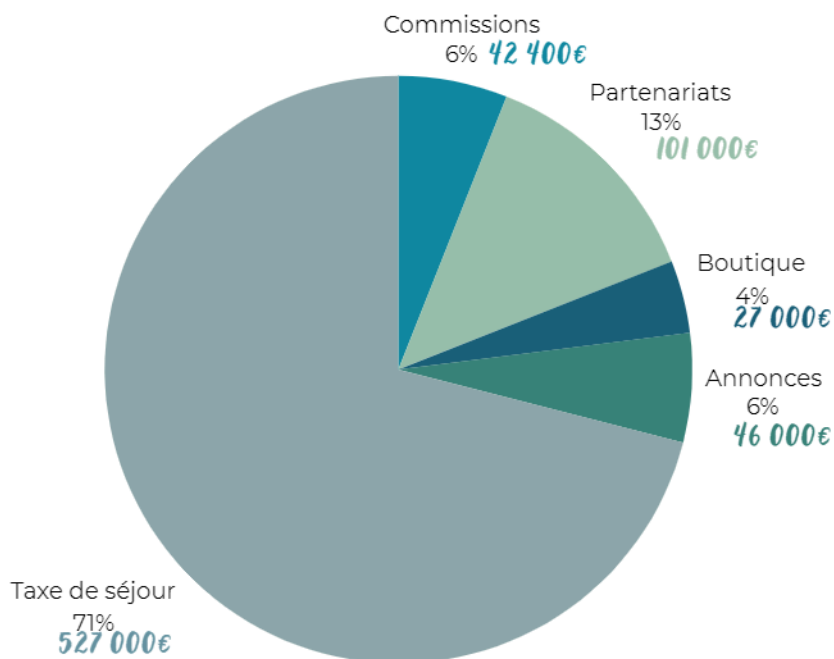
Les moyens financiers



Conformément aux articles L133-1 et L133-4 et R133-1 du Code du Tourisme en statut d'E.P.I.C.

les comptes de l'Office de Tourisme relèvent de la Comptabilité Publique M4.

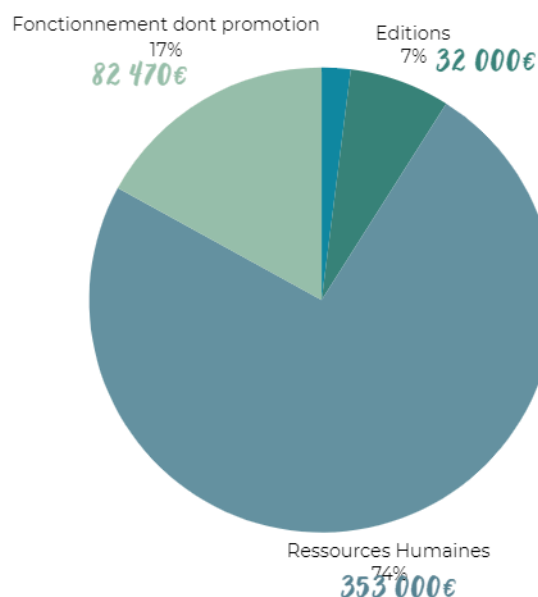
LES RECETTES 2023 DE L'OFFICE DE TOURISME



Le reversement intégral de la Taxe de séjour par la Communauté de Communes est notre principale ressource. Le reste du budget est produit par les différentes actions menées par l'équipe.

LES DEPENSES 2023 DE L'OFFICE DE TOURISME

La masse salariale des 8 collaborateurs et 2 saisonniers sont les dépenses principales de l'OT. Parmi les dépenses principales, on retrouve également les actions de promotion et d'édition.



CAP VERS 2024

Les projets 2024

4

LE DEMENAGEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME AU CENTRE DE LE PALAIS



L'occasion d'une nouvelle impulsion en plaçant l'OT au cœur des séjours, en mobilisant les acteurs du tourisme et en s'adressant aux insulaires !

LA MISE EN PLACE DES POINTS I DE QUIBERON ET DE SAUZON



La mise en place d'un accueil en gare maritime de Quiberon en partenariat avec AQTA, CCBI et OT de Quiberon ainsi que la continuité d'un accueil à Sauzon !

LA DEFINITION ET LA MISE EN PLACE D'UN PLAN D' ACTIONS DE COMMUNICATION



La définition et la mise en place d'un plan de communication basé sur le message suivant :

Embarquons ensemble !

LA POURSUITE ET LE DEVELOPPEMENT DE L'OBSERVATOIRE TOURISTIQUE



en approfondissant l'analyse des durées de séjour et l'intégration des indicateurs ressources (eau & déchets), en lien avec la CCBI.

REUNION BILAN DE SAISON 2024



L'occasion d'échanger sur la saison 2024 et de présenter le bilan !

DEVELOPPEMENT DES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES



La mise en place de temps d'échanges et rendez-vous personnalisés, la refonte des tarifs partenaires 2025 !

Belle-île-en-mer

OFFICE DE TOURISME

www.belle-ile.com



OFFICE
DE TOURISME
CLASSÉ

CLASSEMENT VALABLE 5 ANS
MINISTÈRE CHARGÉ DU TOURISME



Office de Tourisme de Belle-île-en-Mer, Février 2024 | Crédits photos : OTBI, P. LÉCHAUDEL, F. GIORDANO, PH. ULLIAC, PH. DANNIC