



Rochefort-en-Terre Tourisme
Pays de Questembert

BRETAGNE 

Assemblée Générale - 5 juin 2018
Rapport d'activité 2017





	Page
Rapport moral.....	3
Organigramme.....	5
Conseil d'Administration.....	6
Fonctionnement.....	7
• Financement	
Nouveautés 2017.....	8
• Nouveaux locaux à Rochefort-en-Terre	
• Vente en ligne des visites guidées et activités de loisirs	
• Mise en place et gestion de la base de loisirs au Moulin Neuf	
Accueil et fréquentation	10
• Quelques chiffres pour 2017	
• Evolution du nombre de visiteurs et demandeurs	
• Origine géographique des demandeurs et nature des demandes	
Visites guidées	14
Animation du réseau de partenaires et ingénierie	16
• Les rendez-vous numériques	
• L'espace pro / groupe Facebook	
• Taxe de séjour	
• Contrat d'Attractivité Touristique	
• Formations	
Promotion - Communication.....	18
• Site internet	
• Borne interactive	
• Réseaux sociaux / avis clients	
• Nos éditions	
• Relation avec les médias et les salons	
Animations 2017.....	25
Rapport financier 2017.....	26



D'un point de vue général, selon nos partenaires de la région ou du département, 2017 est une année touristique excellente, particulièrement en avant-saison, avec une hausse de fréquentation record au printemps (+21% selon le C.R.T. et 42 % en avril). La météo particulièrement ensoleillée a favorisé les courts séjours. Les conditions ont été moins favorables pendant l'été ou en arrière-saison. Mais la Bretagne reste une destination très prisée véhiculant notamment une image d'authenticité ou de tranquillité.

Sur notre territoire, après l'explosion, en 2016, du nombre de visiteurs suite à l'élection de Rochefort-en-Terre comme Village Préféré des Français, notre niveau de fréquentation reste élevé en 2017 : 45 000 visiteurs (48 000 en 2016). Si la fréquentation reste relativement stable dans nos bureaux de Questembert, à Rochefort-en-Terre celle-ci a plus que doublé en 5 ans : 35 000 en 2017 (16 000 en 2012). Certes, la médiatisation liée aux émissions télévisées explique les derniers chiffres. Mais, cette évolution constante est également une des conséquences de la stratégie de notre office intercommunal depuis 2011. La professionnalisation de notre équipe de salariés, leur niveau de compétences, leur maîtrise des nouveaux outils de communication... ont contribué à la reconnaissance de l'activité de notre office ; leur travail et leur bon relationnel auprès de nos partenaires est constructif et génère un réel échange avec le département ou la région. Nous sommes désormais très présents dans les supports Morbihan Tourisme ou Tourisme Bretagne et je remercie vivement nos partenaires pour leur appui et leur soutien.

L'un des faits sans doute le plus marquant de l'année 2017 est l'accueil d'un nombre considérable de cars de visites guidées : 330. Parfois, une dizaine par jour ! C'est un chiffre comparable à celui d'une grande ville. Ce beau résultat est le fruit de la mobilisation de toute l'équipe de l'office : prospection auprès des autocaristes, élaboration des programmes de découverte, gestion administrative relative à cette animation... Ajouter à cela, la durée d'une visite (1h30 du temps d'un salarié hors bureau), les visites guidées nécessitent un emploi à temps plein. En contrepartie, elles génèrent des fonds propres au sein de l'office mais ont aussi un rayonnement et un impact économique sur tout le territoire, notamment auprès des restaurants puisque plus de la moitié des groupes transportés ont déjeuné dans une de nos communes.

Nous n'avions pas envisagé un tel développement de notre activité ni à une telle rapidité lorsque, en 2011, nous avons entamé une réflexion pour déplacer notre bureau d'accueil de la Place du Puits vers les anciennes halles de Rochefort-en-Terre. Ce déménagement, en juillet, est arrivé à point pour accueillir dans de meilleures conditions les flux auxquels nous avons dû faire face depuis 2 ans. Le nouvel office est plus spacieux, plus ouvert, plus visible, plus adapté aux nouveaux comportements du public... Il est équipé d'une borne d'accueil pour la diffusion d'informations, notamment en dehors des heures d'ouverture, et d'une boutique qui permet de valoriser les produits locaux. Je remercie Monsieur le Maire de Rochefort-en-Terre d'avoir compris nos besoins et d'avoir proposé une solution à notre demande. Je remercie également la Communauté de Communes et les élus qui, dès cette date, se sont emparés de ce dossier pour apporter le soutien technique et financier indispensable à la réalisation de ce projet.

2017 c'est aussi l'aboutissement d'une dizaine d'années de travail et de réflexion autour du Moulin Neuf. L'achèvement des travaux impacte le territoire et les missions de l'office :

- En premier lieu, la communauté de communes a rénové le site d'hébergement du Moulin Neuf dotant l'ensemble de petites maisons plus modernes et plus adaptées aux exigences actuelles. Disponibles début juin, les logements nous ont permis d'héberger les représentants des différentes communes participants à l'émission de Stéphane Bern « le Village préféré des français ». La ré-ouverture du village a contribué à augmenter le nombre de nuitées en 2017 sur le territoire tout en générant, bien entendu, des retombées économiques directes ou indirectes sur nos communes.

- C'est ensuite, le 15 juillet, l'ouverture de la base de loisirs. La Communauté de Communes nous a confié la gestion des activités de cet ensemble. En conséquence, nous avons recruté 2 emplois saisonniers et un stagiaire. Les premières offres réalisées par la communauté de communes se sont limitées à l'acquisition de pédalos, paddles, vélos élliptiques, water bulles...



Nous avons été amenés à nous équiper et à former le personnel à la maîtrise de logiciels spécifiques à la gestion du stock, des activités, de la vente en ligne... Ces 6 semaines d'activité nous ont permis d'expérimenter cette nouvelle mission et de préparer 2018 avec un maximum d'atouts.

Autre moment important de l'année, la signature entre la Communauté de Communes et le Conseil Départemental, le 16 décembre, d'un Contrat d'Attractivité Touristique. Avec l'appui technique de l'office, la communauté de communes a rédigé un programme d'attractivité touristique sur 4 ans qui s'articule autour des axes suivants :

- développer et favoriser la mobilité ;
- structurer une offre de loisir nature ;
- valoriser le patrimoine à travers des circuits de découverte ludique ;
- de l'accueil à la mise en marché de l'offre du territoire.

Dans le cadre de ce contrat, le territoire pourra bénéficier d'aides financières du département pour aider au financement et à la réalisation des objectifs définis.

Les nouvelles missions de l'office de tourisme, notamment la gestion d'un équipement de loisirs, ont conduit les élus à réfléchir à l'évolution des statuts de Rochefort-en-Terre Tourisme vers une Société Publique Locale (SPL) uniquement composée d'élus communautaires. La nouvelle structure continuera d'assurer ses missions d'intérêt général en matière de tourisme, à savoir, l'accueil, la promotion, la communication et l'animation des prestataires. L'association Rochefort-en-Terre Tourisme n'aura plus de mission. Elle devrait être dissoute dès que la SPL sera opérationnelle. Nous n'aborderons donc pas ce soir les projets 2018 puisqu'ils n'ont pas été définis par notre Conseil d'Administration mais par la SPL. Compte-tenu des délais administratifs et du début de saison estivale, il serait néanmoins préférable d'attendre septembre pour envisager la dissolution de notre association en Assemblée Générale Extraordinaire.

En résumé, 2017, c'est une activité très soutenue, de nouvelles missions et de grands changements qui ont impliqué une charge de travail considérable pour notre équipe de salariés. Sans moyens supplémentaires et souvent dans l'urgence, ils ont dû s'adapter et donner beaucoup d'eux-mêmes. Je les remercie vivement pour le travail remarquable qu'ils ont fourni.

Un grand merci également à nos partenaires et à nos adhérents qui nous accordent leur confiance et nous soutiennent dans nos actions.

Notre Conseil d'Administration, n'avait pas envisagé une rupture aussi rapide de notre rôle au sein de l'office de tourisme. 2/3 des membres du CA sont bénévoles, certains depuis de nombreuses années. J'ai apprécié nos réunions et nos échanges et je vous remercie tous très sincèrement pour votre disponibilité, votre dévouement et votre engagement dans le développement de notre activité touristique et de notre office de tourisme.

Enfin, je remercie la Communauté de Communes pour son aide et son soutien financier qui nous ont permis de développer notre activité et préserver nos emplois. Je salue particulièrement notre président sortant André Fégeant dont j'ai apprécié les qualités d'écoute et de dialogue et à qui je souhaite une retraite paisible. Je suis persuadée que la nouvelle Présidente, Marie-Claude Costa Ribeiro Gomez veillera à la continuité des actions de l'office de tourisme sous quelque forme que ce soit.

Bonne saison 2018 et bonne soirée.

Colette Lherault,
Présidente



Le Conseil d'Administration

constitué en collèges
(page suivante)

Le Bureau

est élu par le Conseil d'Administration :

Présidente : Colette LHÉRAULT - LIMERZEL

Vice-présidentes : Annie MUNOZ - ROCHEFORT-EN-TERRE

: Bénédicte LAMBERT - ROCHEFORT-EN-TERRE

Secrétaire : Manu CHOUVELLON - La VRAIE-CROIX

Trésorier : Jacques LETUÉ - LIMERZEL

Le Personnel de l'Office de Tourisme



De gauche à droite : Sandrine Dando, Véronique Malry, Laurence Goetinck, Amandine Hervé, Véronique Van Den Broek, Mélanie le Glaunec, Nicolas Gicquel et Laura Ruelland.

Plus à la base de loisirs du Moulin Neuf : Nicolas Pons et Jolan Moisan.



Le collège des professionnels et bénévoles

est élu en Assemblée Générale et renouvelable par tiers

Stéphane BATIGNE - QUESTEMBERG

Marguerite BON - LIMERZEL

Alain BOZZATO - LIMERZEL

Michel CHANTEPIE - ROCHEFORT-EN-TERRE

Manu CHOUVELLON - La VRAIE-CROIX

Josiane CIVEL - MOLAC

Violaine FRAPPESAUCE - PLUHERLIN

Bénédicte LAMBERT - ROCHEFORT-EN-TERRE

Marie-Hélène LE PIRONNEC - QUESTEMBERG

Jacques LETUÉ - LIMERZEL

Colette LHÉRAULT - LIMERZEL

Annie MUNOZ - ROCHEFORT-EN-TERRE

Yannick THOMAZIC - LA VRAIE-CROIX

Aline VERSCHUREN - PLUHERLIN

Le collège des élus communautaires

est désigné en conseil de Communauté de Communes

Jacques DELAIGUE - MALANSAC

François HERVIEUX - MALANSAC (suppléant)

Pascal HEUDE - QUESTEMBERG

Jean-François HUMEAU - ROCHEFORT-EN-TERRE

Régis LE PÉNRU - MOLAC

Marie-Annick MARTIN - QUESTEMBERG (suppléante)

Dominique ROUILLÉ - LA VRAIE-CROIX

Joël TRIBALLIER - LE COURS



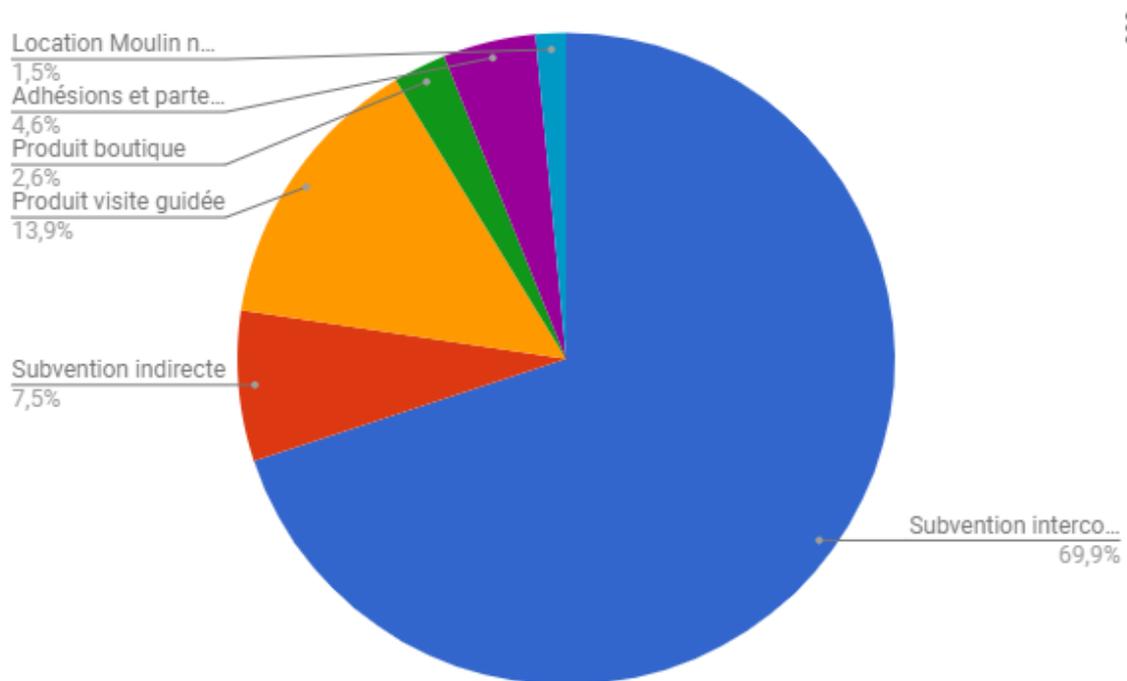
+ Un membre de droit

André FEGEANT - Président de la Communauté de Communes



Financement OT 2017

Répartition des ressources de l'OT



Subvention intercommunale	300 000,00 €
Subvention indirecte	32 000,00 €
Produit Visites guidées	59 800,00 €
Produit boutique	11 200,00 €
Adhésions et partenariats	19 600,00 €
Locations moulin neuf	6 400,00 €
BUDGET TOTAL 2017	429 000,00 €

NB : Taxe de séjour incluse dans la subvention de la collectivité (23 000€/an)



Nouveaux locaux à Rochefort-en-Terre

Depuis juin 2017, l'Office de Tourisme à Rochefort-en-Terre a migré de la place du Puits à la Place des Halles.

Trois espaces structurent le rez-de-chaussée :

↳ Un **espace accueil** et du mobilier extérieur (tables et chaises) pour permettre aux visiteurs de se poser et d'échanger.

↳ Un **espace i-mobile** avec une tablette tactile à disposition des visiteurs ainsi qu'une connexion Wifi sécurisée et casiers fermés à clé pour recharger les portables.

↳ Un **espace boutique**, valorisant principalement des produits locaux et artisanaux, mais propose également des cartes postales, un Monnaie de Paris, des magnets et ouvrages sur le territoire



NB : Travaux financés par Questembert Communauté.

Développer la commercialisation

Avec l'ouverture de la boutique et la gestion d'activités de loisirs, l'Office de Tourisme a acquis un outil de gestion des ventes et des stocks.

Le travail de paramétrage de l'outil a permis d'optimiser la gestion quotidienne et la vente en ligne des activités de loisirs du Moulin Neuf et des visites guidées.





Ouverture et gestion de base de loisirs du Moulin Neuf

Dans le cadre du Contrat d'attractivité touristique ayant pour objectif de structurer, entre autre, une offre de loisirs, Questembert Communauté a fait confiance à l'Office de Tourisme pour la gestion de la base de loisirs du Moulin neuf durant la période estivale.

Pour ce faire, Nicolas PONS, Jolan Moisan et Daniel Pardos ont assuré l'accueil et les locations du 15 juillet au 30 septembre.

Malgré une météo estivale capricieuse et une offre restreinte (Canoë - kayak, pédalo, water bulle, paddle, vélo de ville ...), 700 contrats de location ont été signés pour un chiffre d'affaire de 6 400€ soit une moyenne de location de 9,2€.

Les pédalos ont concentré les principales demandes avec près de 50% du Chiffre d'affaire.

Activités	% du CA
Pédalo	47%
Canoë - Kayak	15%
Vélo de ville	11%
Paddle	10%



La répartition du chiffre d'affaire par jour permet de constater que les dimanches et les mardis sont les jours regroupant le plus de locations.



Jours	Montant des locations
Lundi	153€
Mardi	170€
Mercredi	89€
Jeudi	86€
Vendredi	91€
Samedi	121€
Dimanche	167€

Un travail sur la structuration de l'offre famille a été réalisé par Hélène Bourlot (*stagiaire 6 mois*). De plus une brochure « Activités 2017 - à faire en famille et entre amis » a été éditée à 10 000 exemplaires afin de promouvoir les activités proposées au Moulin Neuf et autres activités de loisirs du territoire (randonnées, visites guidées...)

Cette première année de gestion de la base de loisirs permettra d'optimiser son organisation et son exploitation en 2018.

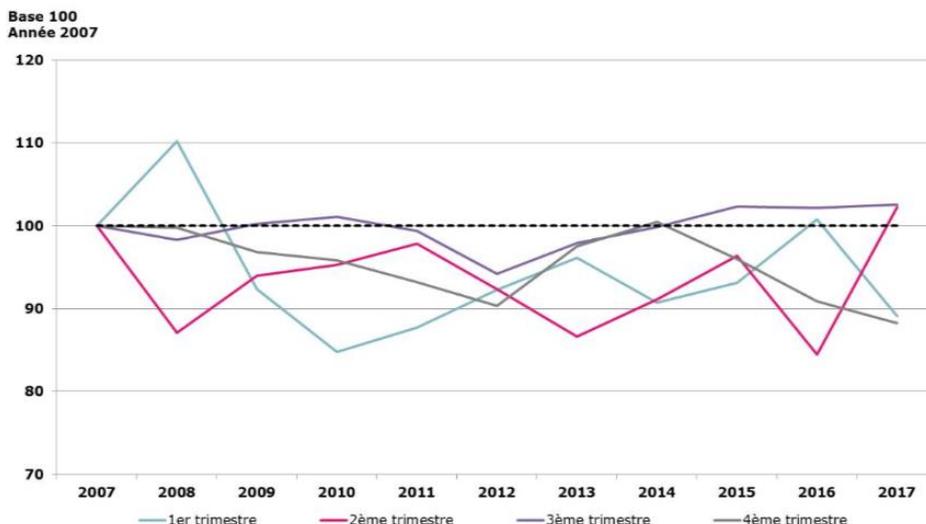




2017 : Une année record en Bretagne

2017 est un très bon cru avec +3.2% de nuitées par rapport à 2016. La barre des 100 millions est atteinte avec un pic le 12 août à 1,4M.

La météo ensoleillée de l'avant saison associée à un calendrier des vacances scolaires et les ponts de mai très favorables aux départs ont permis de lancer la saison.



Le contexte social est plus apaisé qu'en 2016
(2016 marqué par les attentas, grèves...)

Météo ensoleillée en début de saison

Un calendrier plus favorable qu'en 2016
• (4 week-ends allongés et ponts en 2017 contre un seul en 2016)

2017 : Quel rebond en Morbihan !

Enregistrant une hausse de 4% des nuitées en 2017, le Morbihan qui concentre 1/3 des nuitées bretonnes, enregistre son meilleur résultat depuis 2003 avec 34 M de nuitées

Les mois d'avril (+59%) et juin (+19%) ressortent particulièrement alors que le mois d'août, qui concentre la majorité des départs est en légère progression (+1,3%)

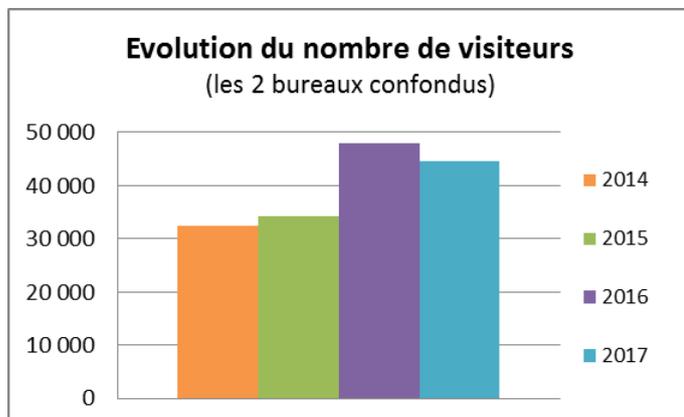
Le 12 août, pic de fréquentation, 70% de la capacité d'accueil théorique a été atteinte avec 486 000 nuitées

	2016	2017	EVOLUTION 17/16 (%)
Janvier	514 491	418 370	-18,7%
Février	711 655	616 509	-13,4%
Mars	1 030 659	855 088	-17,0%
Avril	1 961 317	3 116 377	58,9%
Mai	2 352 720	2 529 659	7,5%
Juin	2 102 765	2 490 849	18,5%
Juillet	7 192 796	7 212 272	0,3%
Août	11 287 926	11 438 538	1,3%
Septembre	2 985 930	2 865 100	-4,0%
Octobre	1 285 608	1 269 707	-1,2%
Novembre	521 566	548 612	5,2%
Décembre	1 077 475	969 432	-10,0%
ANNEE	33 024 908	34 330 513	4,0%

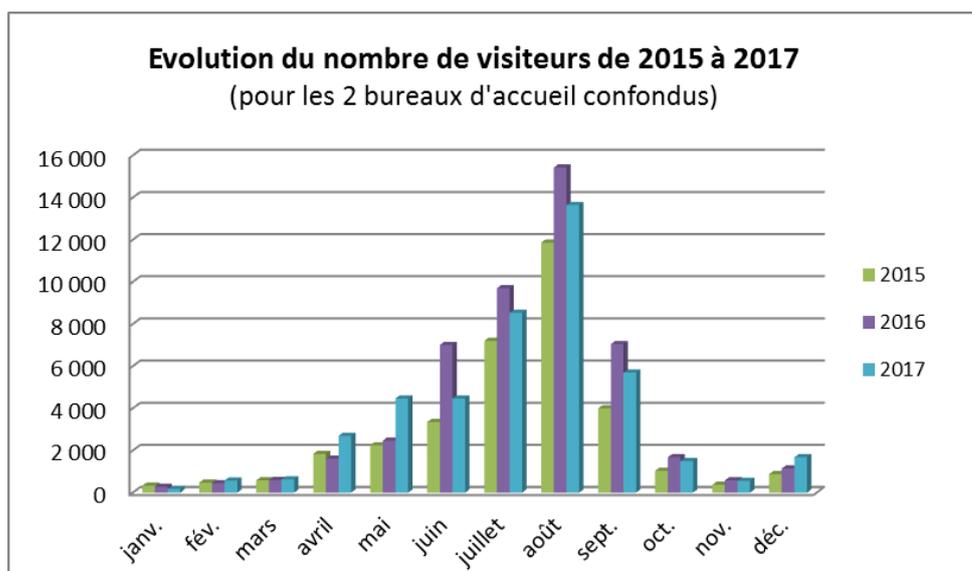
NB : Données issues des observatoires CRTB, CDT 56



Evolution du nombre de visiteurs



En 2017, on note une légère baisse du nombre de visiteurs : -7% par rapport à 2016, année exceptionnelle avec l'élection du Village Préféré des Français.



Mois	2015	2016	2017
janv.	327	273	172
fév.	475	444	577
mars	581	599	631
avril	1 841	1 608	2 691
mai	2 248	2 471	4 467
juin	3 350	7 008	4 468
juillet	7 194	9 699	8 528
août	11 869	15 427	13 649
sept.	3 998	7 046	5 691
oct.	1 039	1 680	1 491
nov.	368	580	561
déc.	879	1 145	1 675
TOTAL	34 169	47 980	44 601

Comme pour le Morbihan, on note une hausse de la fréquentation en avril et mai très favorable accentuée sur notre territoire par « l'après » du village préféré des français.

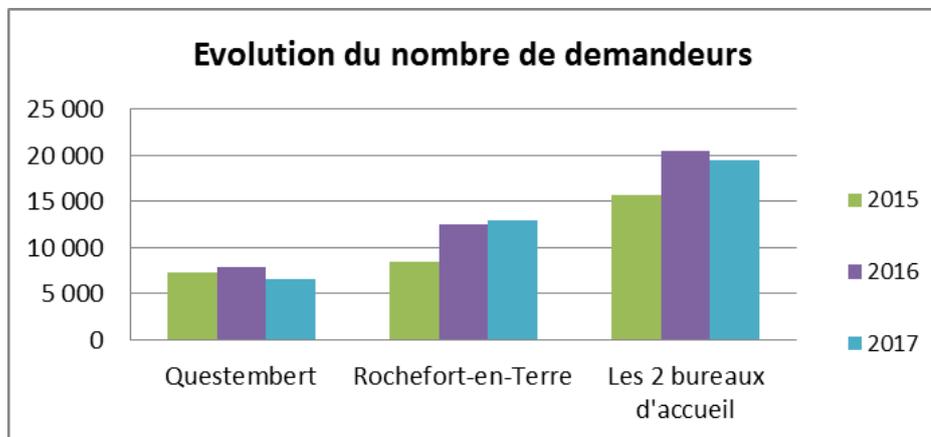
On note une hausse du nombre de visiteurs pour le mois de décembre + 46% par rapport à 2016.

Nombre de visiteurs par bureau d'accueil

Année 2017	janv.	fév.	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	TOTAL
Rochefort-en-Terre	47	403	403	2 167	3 571	3 537	6 221	10 513	4 579	1 031	342	1 520	34 334
Questembert	125	174	228	524	896	931	2 307	3 136	1 112	460	219	155	10 267
													44 601



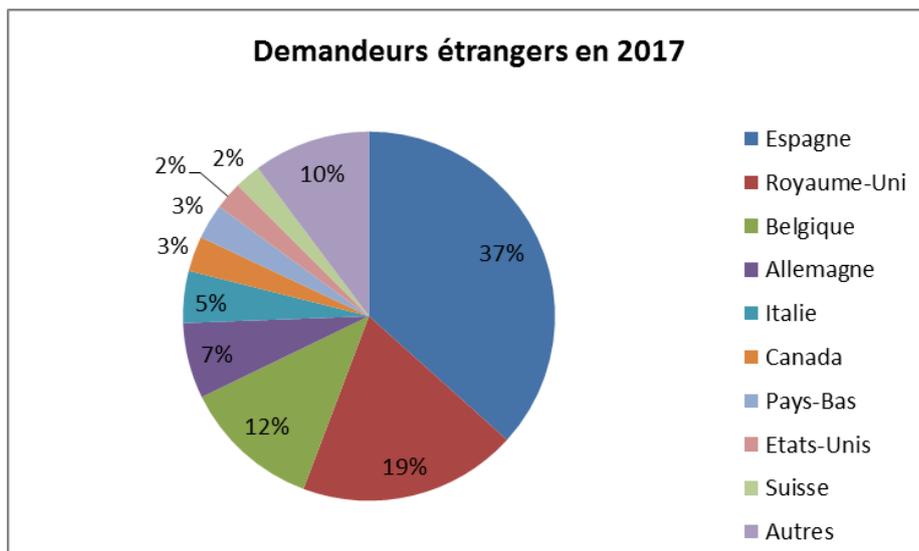
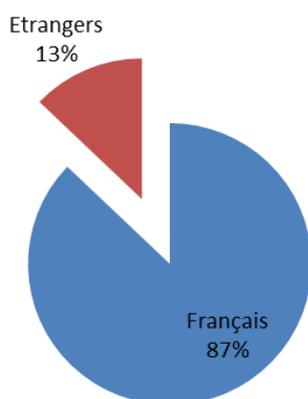
Evolution du nombre de demandeurs



Le nombre de demandeurs (guichet, mail, tél...) est en légère baisse (-5%) par rapport à 2016 « année exceptionnelle ».

Le nombre de demandeurs continue de progresser à Rochefort-en-Terre + 3% entre 2016 et 2017, tandis qu'il diminue à Questembert - 17%.

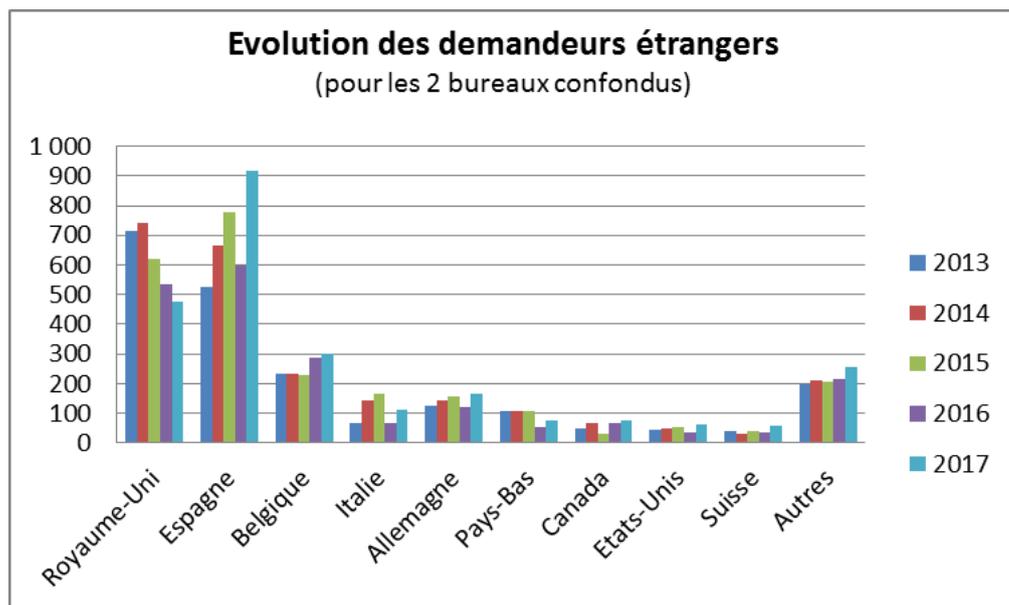
Origine géographique des demandeurs



Les touristes étrangers représentent 13% des demandeurs. Cette part est en hausse de 3 points par rapport à 2016.

Parmi nos demandeurs étrangers, l'Espagne arrive désormais en 1^{ère} position depuis 2015, devant le Royaume-Uni.

Comme les années précédentes, la Belgique arrive en 3^{ème} position, devant l'Allemagne et l'Italie.



En hausse* :

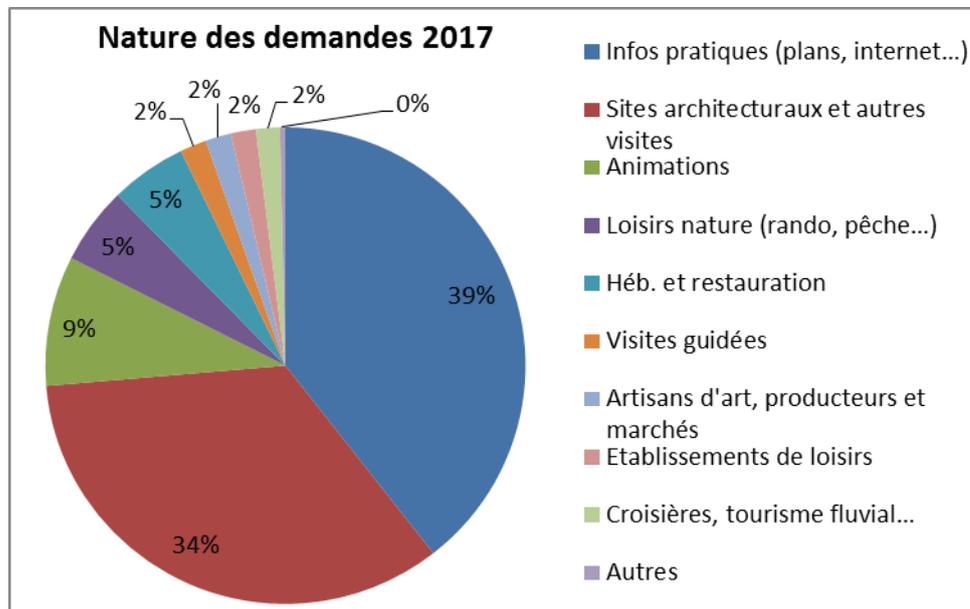
- Espagne : +53%
- Belgique : +4%
- Italie : +73%
- Allemagne : +39%
- Pays-Bas : +40%
- Canada : +12%

En baisse* :

- Royaume-Uni : - 11%

* Par rapport à 2016

Nature des demandes



Près de 40% des demandes concerne les renseignements pratiques (plans de ville, transport, accès internet...).

En 2^{ème} position arrivent les demandes liées au patrimoine (architecture, monuments historiques...)

En 3^{ème} position on retrouve les demandes d'animations (spectacles, fêtes, vide-greniers...) suivi des demandes de loisirs nature (randonnées pédestres, VTT et équestre).

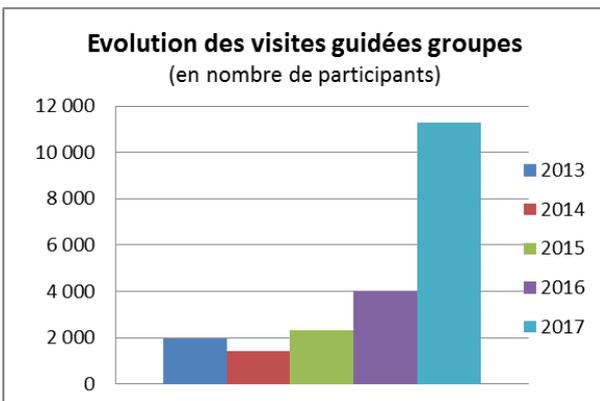
En 5^{ème} position arrivent les demandes d'hébergements et restauration.



Le nombre de visites guidées est en **constante hausse** depuis 2012 passant de 60 à près de 375 visites.

Avec 375 visites représentant plus de 12 000 personnes (+92%), 2017 est une année record !

Pour les groupes



L'Office de Tourisme propose des visites guidées pour les groupes tout au long de l'année sur réservation.

En 2017, le nombre a été multiplié par trois avec 328 groupes correspondant à 11 302 participants soit une augmentation de **182%** par rapport à 2016.

Un partenariat avec le CAT Transdev incluant 3 visites guidées sur Rochefort-en-Terre, Questembert et La Vraie-Croix et la restauration à Limerzel ou Malansac ont été signé. **48 cars** soit **2017 participants** ont été accueillis dans ce cadre.

Le chiffre d'affaire généré par les visites guidées groupe en 2017 s'élève à 62 000€.

Pour les individuels

Période estivale :

Le nombre de visites guidées pour les individuels a diminué de 38% par rapport à 2016. Des dates supplémentaires avaient été ajoutées en 2016 face à la forte demande suite à l'élection du « village préféré des français ».

Le nombre de participants a donc baissé en 2017 par rapport à 2016 mais reste bien supérieur aux années ultérieures.

Visite guidée de Rochefort-en-Terre : 4 visites par semaine.

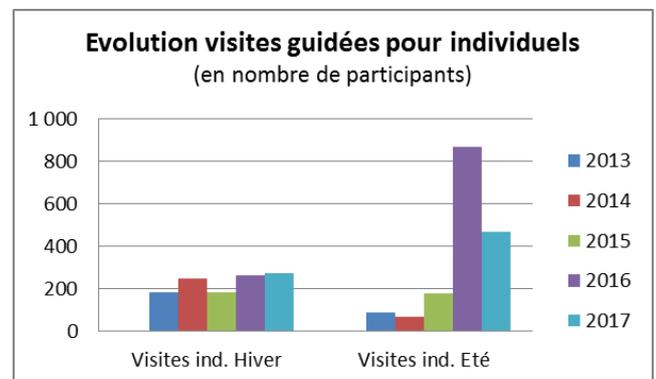
Balades gourmandes à La Vraie-Croix les mercredis à 15h : 2 réalisées soit 23 participants.

Visites guidées de Questembert le mercredi à 15h : 3 réalisées soit 17 participants.

Illuminations à Rochefort en Terre :

12 visites guidées organisées représentant 271 participants.

Le chiffre d'affaire généré par les visites guidées pour les individuels en 2017 s'élève à près de 4 000€.



Nouveauté 2017 : la réservation en ligne des visites guidées via www.rochefortenterre-tourisme.bzh et www.reservons.com





Animation du réseau de partenaires et ingénierie

Les rendez-vous numériques

Depuis 6 ans, l'Office de Tourisme a engagé une démarche de sensibilisation et d'accompagnement des professionnels du tourisme sur le numérique.

Pendant 3 ans, l'Office de Tourisme a organisé des ateliers en groupe. Désormais, un accompagnement individualisé est proposé sous la forme de rendez-vous personnalisés afin de mieux répondre aux attentes des professionnels.

Avantages de cette formule : plus ciblée sur les besoins, plus de flexibilité, possibilité à domicile...

Les thématiques proposées :

- maîtriser sa e-réputation et tirer profit des avis clients
- optimiser sa communication sur les réseaux sociaux
- améliorer sa relation client par l'e-mail
- réaliser une campagne d'e-mailing
- optimiser son référencement en créant une page Google + local
- créer son site web et améliorer ses contenus web
- suivre la fréquentation de son site avec Google Analytics
- Autres thématiques possibles sur demande...



Rappel :

Les supports des ateliers sont consultables dans la rubrique e-tourisme de l'espace pro : <http://bit.ly/supports-rdvnumeriques-rett>

Espace pro

L'animation du réseau des professionnels et partenaires étant une des priorités de l'Office de Tourisme, un site dédié à ces derniers a été créé et mis en ligne début 2015. Ce lieu d'échange et d'information permet aux professionnels de consulter des contenus sur : la taxe de séjour, les labels, les rdv numériques (tutoriels), des liens vers les observatoires partenaires ...

Cet espace améliore la lisibilité des actions de l'Office de Tourisme.

Enfin, cet espace permet aussi aux associations du Pays de Questembert d'annoncer leurs animations. On comptabilise 5 000 connexions en 2017

Groupe Facebook

Créée en 2015, le groupe Facebook « Partenaires Rochefort-en-Terre Tourisme » est ouvert à tous les partenaires de l'Office : prestataires touristiques, élus, institutionnels et toute personne intéressée par la vie et les actions de l'association...



L'objectif est d'informer, de partager et d'échanger sur les actions, les missions de l'Office. A ce jour ce groupe compte : 196 membres.

Rejoignez nous : www.facebook.com/groups/partenaires.rochefortenterretourisme



Animation du réseau de partenaires et ingénierie

Taxe de séjour

La concurrence touristique accrue au niveau mondial et entre les territoires, associée à une évolution constante des comportements touristiques notamment avec le développement des outils numériques, nécessitent des moyens financiers plus conséquents. La taxe de séjour peut donc être une source de financement importante.

Par délibération, la CCPQ a voté la mise en place de la Taxe de Séjour sur le territoire. C'est une participation du visiteur au développement et à la structuration touristique du territoire.

Sur la période de perception 2016-2017, les recettes s'élèvent à :

- Période Hiver (1er octobre 2016 à 31 mars 2017) : 3 700 €
- Période Été (1er avril au 30 septembre 2017) : 19 500 €

Le manque de moyen (logiciel de télédéclaration, d'animation ...) ajouté à un pouvoir de police peut actif ne permettent pas d'optimiser le prélèvement de cette taxe de séjour.

Contrat d'attractivité Touristique (CAT)

Le Conseil Départemental du Morbihan a mis en place un programme de soutien aux territoires touristiques majeurs du Département (900 000€ d'aides par CAT).

Le Pays de Questembert faisant partie de ces territoires, Questembert Communauté a souhaité rédiger un CAT. Cet outil au service de la stratégie touristique du territoire dont l'objectif est de structurer une offre touristique qualitative et pérenne a été signé en décembre 2017.

Quatre axes ont été définis :

1. Développer et favoriser la mobilité
2. Structurer les loisirs nature
3. Valoriser les patrimoines à travers des circuits de découverte ludique
4. Organiser l'accueil sur le territoire et mettre en marché l'offre du territoire



L'Office de Tourisme a été missionné par Questembert Communauté pour la rédaction des trois phases d'élaboration : le diagnostic, la définition des axes stratégiques et la formalisation des objectifs et des actions pour les 4 prochaines années.

Formations

Le personnel de l'Office de Tourisme bénéficie chaque année d'un plan de formation proposé par OTB (Offices de Tourisme de Bretagne). Celles-ci concernent : l'accueil, le guidage, les langues, la commercialisation, l'e-tourisme et le management...

Dans ce cadre, en 2017, 15 jours de formations ont été effectués par les 6 salariés de l'Office de Tourisme.

L'Objectifs des formations est de permettre aux salariés de monter en compétence pour s'adapter aux évolutions des métiers.

En 2017, Sandrine Dando a obtenu le titre de « *Chargé(e) de projets e-tourisme* » niveau licence Bac+3, après un parcours de 150h de formation sur 3 ans. Ce diplôme est une véritable reconnaissance du niveau de qualification.

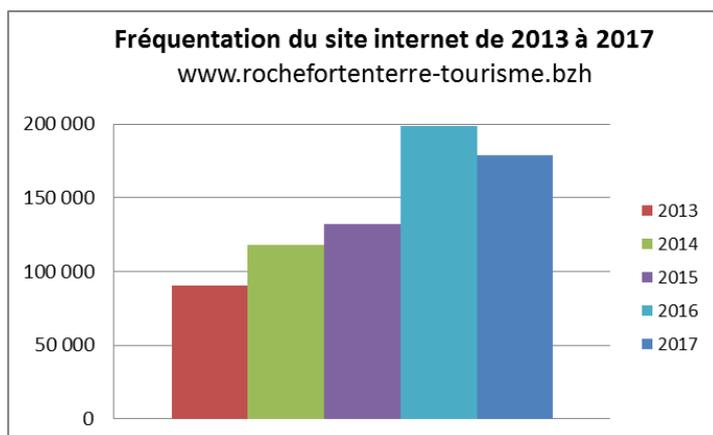




Le site internet

La fréquentation du site internet de l'Office : www.rochefortenterre-tourisme.bzh est en légère baisse par rapport à 2016 « année exceptionnelle » -9%, mais reste bien supérieure à 2015 et années ultérieures.

En 2017 : près de **180 000 connexions** et **504 000 pages vues**.



Nouveauté 2017 :

Une présentation des partenaires et du territoire par **cible et groupes affinitaires** (familles, groupes, camping-caristes...) afin permettre de faciliter les recherches par les internautes, offrir une meilleure visibilité des thématiques du territoire et de **RESERVER** les activités de loisirs et visites guidées

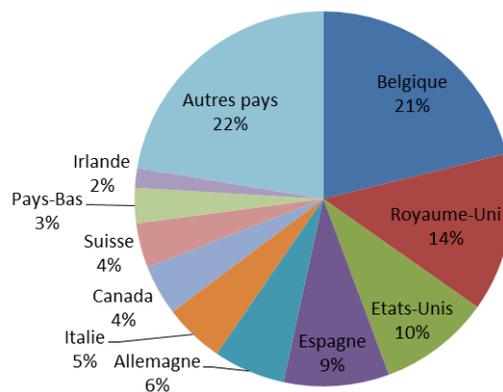
Mise en avant des visites guidées, circuits du patrimoine, du titre « village préféré des français », loisirs nature, nos vidéos et création d'une nouvelle rubrique « Nos coups de cœurs ».

Les pages les plus consultées en 2017 :

Après la page d'accueil, les pages les plus consultées sont :

- 1 Les illuminations de Noël (54 500 vues)
- 2- Sortir / agenda des festivités
- 3- Nos coups de coeur / idées réveillons
- 4- Visites guidées
- 5- Dormir / Aires d'accueil camping-cars
- 6- Randonnées pédestres
- 7- Dormir / hôtels
- 8- Dormir / chambres d'hôtes
- 9- Artisans d'art et artistes
- 10-Accès/transports

Origine géographique des visiteurs étrangers 2017
(site : www.rochefortenterre-tourisme.bzh)



Fréquentation du site par origine géographique

Les connexions d'internautes étrangers représentent 7% de la fréquentation du site internet.

La Belgique est à la 1^{ère} place et représente 21% des visiteurs étrangers.

En 2^{ème} position, on trouve le Royaume-Uni (14%) devant les Etats-Unis (10%) et l'Espagne qui représente 9% des internautes étrangers.



La borne interactive et écrans

Un nouveau support de communication :

Dans le cadre de l'aménagement de l'OT de Rochefort-en-Terre une borne interactive vient répondre à une demande des visiteurs en continu

Installée fin juillet 2017, la borne comptabilise près de 4 000 connexions en 2017.

Cette borne située en extérieure accessible 24h/24 va permettre de mieux informer nos visiteurs en particulier en dehors de nos horaires d'ouverture.

Elle présente l'ensemble des offres du territoire et de nos partenaires :

- Carte interactive
- A voir, à faire
- Activités de loisirs
- Circuits du patrimoine
- Agenda
- Où manger ?
- Où dormir ?
- Infos pratiques
- Météo

Ce contenu est également accessible sur la **tablette tactile** mise à disposition dans notre espace i-mobile à l'intérieur de l'Office de Tourisme à Rochefort-en-Terre.

L'Office communique également via des **écrans TV connectés** :

- 2 écrans à Questembert : l'un dédié à la aux animations et le 2^{ème} aux vidéos promotionnelles du territoire et de la destination Morbihan et Bretagne.
- 1 écran à Rochefort : également dédié à la promotion du territoire et des animations.



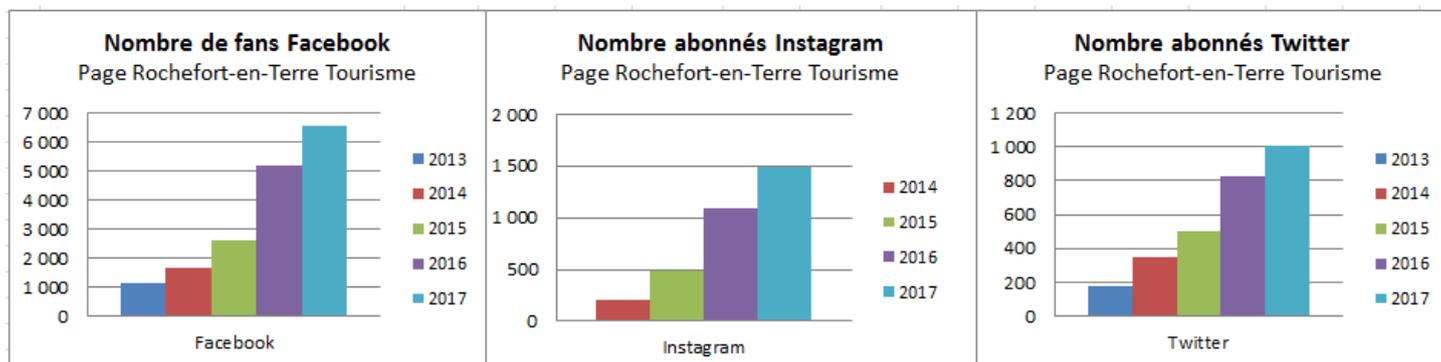


Les réseaux sociaux

Développer une stratégie sur les réseaux sociaux est devenu incontournable pour les marques.

Objectifs : tisser des liens réguliers avec les visiteurs internautes, promouvoir notre destination, accroître la visibilité, développer les partenariats...

Rochefort-en-Terre Tourisme est présent et actif (gestion de communautés) sur 3 réseaux sociaux :



On observe que le nombre d'abonnés continue de bien progresser sur les 3 réseaux sociaux.

Les publications sur les réseaux sociaux permettent de faire connaître notre destination et d'atteindre des milliers de personnes. Exemple ci-dessous : Publication Facebook du 14 novembre 2017.

Performances de votre publication

0 Personnes atteintes		
28 289 Vues de vidéos		
1 046 Réactions, commentaires et partages		
2 164 J'aime	0 Sur la publication	2 164 Sur les partages
391 J'adore	0 Sur la publication	391 Sur les partages
5 Haha	0 Sur la publication	5 Sur les partages
48 Wouah	0 Sur la publication	48 Sur les partages
2 Triste	0 Sur la publication	2 Sur les partages
1 Grrr	0 Sur la publication	1 Sur les partages
127 Commentaires	127 Sur la publication	0 Sur les partages
919 Partages	919 Sur la publication	0 Sur les partages
0 Clics sur la publication		
0 Clics pour lire	0 Clics sur un lien	0 Autres clics



Les avis clients

De nombreuses études montrent que les avis clients influencent fortement les touristes dans leur choix de destination, c'est pourquoi la gestion des avis fait désormais partie des missions de l'Office de Tourisme.

Tripadvisor :

Depuis 2015, l'Office de Tourisme gère les fiches Tripadvisor suivantes :

- Rochefort-en-Terre ([site historique](#)) plus de 800 avis
- Rochefort-en-Terre Tourisme ([office de tourisme](#) et visites guidées) 60 avis



Sur le site internet de l'Office de Tourisme

Notre nouvel outil de vente en ligne nous permet de gérer les avis clients et les faire remonter sur le site internet de l'Office de Tourisme : exemple ci-dessous



Témoignez sur "Visite guidée de Rochefort-en-Terre"

♥ 4,8 /5

Ruelles pavées, enseignes stylisées, union parfaite de la pierre et des fleurs ; le village classé parmi les « Plus Beaux Villages de France » et élu « Village Préféré des Français 2016 » est un petit bijou niché au cœur du Morbihan. Découvrez les maisons à pans de bois, en schiste, en granit, la monumentale église, le parc du château. Tout au long du parcours,

le guide montrera des « trésors » cachés et présentera les personnages qui ont façonné ce village ; les familles de seigneurs, Naïa la sorcière, Rochefort et sa femme ou encore les peintres américains Klots...
Durée : 1h15 - Rdv à l'Office de Tourisme
Enfant de 5 à 12 ans inclus. Gratuit - 5 ans.

Information :	★★★★★
Ambiance :	★★★★★
Accueil :	★★★★★
Encadrement :	★★★★★
Sécurité :	★★★★☆

Excellente prestation de Véronique. Nous avons beaucoup appris sur Rochefort-en-terre. MERCI

GABRIEL FABIENNE

Réponse : Bonjour, merci pour votre enthousiasme. Nous nous réjouissons de lire que vous avez apprécié la prestation de notre guide. Votre satisfaction est notre plus belle récompense. Au plaisir de vous revoir dans les ruelles de notre petite cité de caractère. Cordialement, toute l'équipe de l'Office de Tourisme.

25/08/2017

Bonjour, Effectivement, j'ai participé à la visite guidée de Rochefort en Terre. Visite menée avec enthousiasme et dynamisme. La guide a été à l'écoute des questions et a répondu à chacun. A conseiller.

Anonyme

Réponse : Bonjour, nous vous remercions chaleureusement d'avoir partagé vos impressions suite à votre visite guidée de Rochefort-en-Terre. Nous sommes très heureux de lire que vous avez apprécié l'enthousiasme de notre guide. Bien cordialement, Toute l'équipe de l'Office de Tourisme

27/08/2017



Témoignez sur "Location de Rosalie 1/2h"

♥ 5,0 /5

Découvrez les abords de l'étang du Moulin Neuf à bord d'une Rosalie, véhicule à pédales pouvant accueillir jusqu'à quatre personnes à son bord (2 adultes et 2 enfants). Autres durées se renseigner.

Offres spéciales pour les familles et habitants du Pays de Questembert (sur justificatif), applicables uniquement pour la réservation sur place. Se renseigner à l'accueil.

Information : ★★★★★

Super moment partagé avec nos enfants de - de 2 ans!!!

Anonyme

Réponse : Bonjour, nous vous remercions chaleureusement pour votre témoignage. Nous sommes heureux de lire que vous avez passé un super moment avec vos enfants. Nous espérons vous revoir très prochainement au Moulin Neuf Aventure. Cordialement, toute l'équipe de l'Office de Tourisme.

16/05/2018

dur dur au niveau des jeux situé au tour de l'étang nous avons du descendre du rosalie pour le monter!!! si non dur dur a pédaler mais sa reste un bon moment!!!

SIMON LESLIE

Réponse : Bonjour, merci pour votre témoignage. Nous sommes heureux de lire que vous avez passé un agréable moment au Moulin Neuf. La rosalie ça fait en effet les muscles ;-) Cordialement, toute l'équipe de l'Office de Tourisme.

11/05/2018

Sur les fiches Google +

Le personnel répond également aux avis clients sur les fiches Google + des 2 bureaux d'accueil cela contribue notamment à améliorer le référencement de l'Office de Tourisme sur le moteur de recherche.



Nos éditions

La valorisation du patrimoine de notre territoire



Le parcours découverte regroupe les circuits du patrimoine bâti de Rochefort-en-Terre, Questembert et La Vraie-Croix et présente les principales thématiques du territoire : marchés, activités de loisirs nature...

Ce document, édité à 35 000 exemplaires, est diffusé dans nos bureaux d'accueil, sites touristiques, lieux publics et commerçants...

Près de 400 sites du Morbihan reçoivent cette brochure.

Nous disposons aussi de circuits du patrimoine de Rochefort-en-Terre, La Vraie-Croix et Questembert, traduits en langues étrangères



La promotion des hébergements et restaurants



Héb. à la semaine



Héb. à la nuitée



Campings



Restauration

Guides diffusés à la demande toute l'année dans nos bureaux d'accueil et chez nos partenaires.

La promotion des animations



L'Office de Tourisme édite un agenda des animations estivales de juin à septembre (28 000 ex). Il est diffusé dans les commerces, hébergements, mairies, équipements culturels du territoire et communes limitrophes. Des agendas sont édités en interne pour les périodes d'automne, hiver et printemps

En 2017, l'Office de Tourisme a édité 2 sets de table : une version été (30 000 ex) et une version hiver (8 000 ex) proposées également aux restaurateurs et associations du territoire.

L'objectif est de montrer un territoire dynamique en valorisant les animations, aussi bien auprès des locaux que des visiteurs.





La promotion des activités de loisirs

Pour chaque période de vacances scolaires, nous éditons un guide visites et loisirs afin de promouvoir l'offre de loisirs du territoire et des partenaires de l'Office de Tourisme.



Printemps

Eté

Toussaint

Hiver

La promotion du Géocaching (chasse aux trésors du 21^{ème} siècle)



Création d'un guide Géocaching en Pays de Questembert en partenariat avec Tytoutiti (Regis Latreuille) géocacheur. Ce guide pratique illustré présente 3 circuits géocaching de niveaux différents :

- le circuit de l'étang de Célac à Questembert
- le circuit de l'étang du Moulin Neuf
- le circuit de la Vallée de l'Arz à Pluhlerin

Avec un GPS (loué à l'Office de Tourisme), cette activité nature ludique, pour les petits et les grands, qui permet de découvrir le Pays de Questembert et son patrimoine.

Enfin une vidéo de présentation a été également réalisée pour promouvoir cette activité.

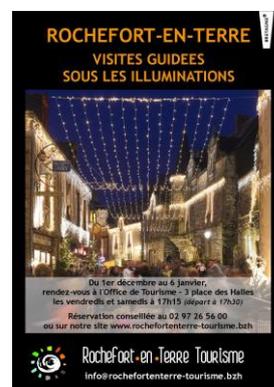


La promotion des visites guidées (groupes et individuels)



L'Office de Tourisme réalise en interne une brochure pour les groupes avec une offre de visites guidées sur notre territoire. Celle-ci est diffusée auprès des autocaristes et sur demande.

L'Office crée également des affiches pour promouvoir les visites guidées proposées aux individuels en période estivale, ainsi que pendant la féerie de Noël à Rochefort-en-Terre.

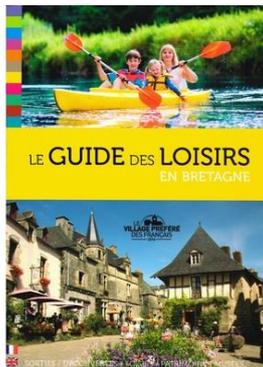




Relation avec les médias

Toute l'année, Rochefort-en-Terre Tourisme communique son actualité via des communiqués destinés à la presse écrite, radios et TV locales. Il répond très régulièrement à des demandes de photos libres de droit pour les magazines et les sites Internet.

Rochefort-en-Terre Tourisme assure aussi la mise à jour des informations pratiques (coordonnées, horaires d'ouverture) et propose les nouveautés dans les guides touristiques tels que le Guide du Routard, le Guide Vert, le Petit Futé, le guide Gallimard.



En 2017, Rochefort-en-Terre Tourisme a également rédigé un texte de présentation du village de Rochefort-en-Terre et fournit des photos aux Editions « Entre Terre et Mer » pour une double-page de présentation gratuite (offerte par les Editions « Entre Terre et Mer ») dans le Guide des Loisirs en Bretagne 2017.

Au cours de l'année 2017, dans le cadre d'un partenariat avec le Comité Départemental du Tourisme (CDT) et le Comité Régional du Tourisme (CRT), l'Office de Tourisme a pu mettre en avant certaines thématiques du territoire dans leur dossier de presse, notamment, pour cette année, sur les hébergements insolites du Moulin de Trévelo à Caden.

Le mardi 13 juin, Rochefort-en-Terre a également accueilli l'édition 2017 de l'émission « Le Village préféré des français » et a reçu les représentants des 13 villages en lice.

Salons

Les participations de l'Office de Tourisme à un salon correspondent à une cible clientèle définie, à une thématique forte de notre territoire ou à une action de sensibilisation et de découverte de nos actions.

- **Salon du Tourisme de Toulouse** : présence sur le stand avec Morbihan Tourisme et Perros Guirec les 24, 25 et 26 février 2017 : bassin de clientèle à fort potentiel attiré par les loisirs nature, le vélo, le patrimoine et sensibilisé à l'opération « village préféré des français »
- **Salon du Tourisme de Lyon** : présence sur le stand des Petites Cités de Caractère de Bretagne les 10, 11 et 12 février 2017 : bassin de clientèle à fort potentiel attiré par les loisirs nature, le patrimoine et l'événementiel
- **Salon des Loisirs de Paris** : partenariat avec le Camping « Au gré des vents » de Rochefort en Terre de Bretagne les 16, 17, 18 et 19 mars 2017: bassin de clientèle à fort potentiel attiré par les loisirs nature, le littoral et le patrimoine.



Visibilité sur les sites partenaires



L'Office de Tourisme contribue également sur l'enrichissement des sites partenaires et différents labels (Les Petites Cités de Caractère, Les Plus Beaux Villages de France, Villes et Villages Fleuris...) afin d'améliorer la visibilité et l'attractivité du territoire.



Balade buissonnière à Berric

ZOOM SUR...

Les « Soirées Estivales »

Du samedi 22 juillet au samedi 12 août | Questembert |

Concerts gratuits organisés par l'Office de Tourisme à partir de 21h sous les Halles de Questembert, «écrin» historique du 16^{ème} siècle, en plein cœur de ville. Une programmation variée afin de satisfaire un large public.

GRATUIT

Samedi 22 juillet - Fest-Noz Musique et danse bretonne sous les Halles avec les groupes Termen et Fariell. Participer à un fest noz ou «fête de nuit», c'est découvrir la culture bretonne, à travers la musique, le chant et la danse. Dès 20h30. Place du 8 mai 1945.

Samedi 29 juillet - Concert Jesse Cool Chanteur/chatcheur du mythique Sun Djata Sound et du groupe Yorou, et artiste confirmé de la scène reggae underground, Jesse Cool aborde le reggae avec singularité, du roots au new-style aux sonorités africaines et indiennes. Dès 21h. Sous les Halles.

Samedi 5 août - Concert Adamh Musique d'Irlande et d'ailleurs, Adamh vous invite à découvrir son univers musical, un quatuor haut en couleurs, où respire la joie du métissage. Flûte, guitare, percussions du monde, violon, violoncelle, harpe et voix. Dès 21h. Sous les Halles.

Samedi 12 août - Concert Mojô Swing Du swing chanté sur des arrangements inspirés de l'âge d'or du Swing de Benny Goodman à Duke Ellington. Mojô Swing interprète aussi les standards jazz manouche ou tzigane, dans un souffle de modernité et d'impertinence. A découvrir absolument ! Dès 21h. Sous les Halles.

ZOOM SUR...

Les Mardis de Pays

Du mardi 11 juillet au mardi 29 août

Rendez-vous à thèmes gratuits tout public organisés par l'Office de Tourisme visant à faire découvrir aux petits comme aux plus grands la culture et le patrimoine de la région : balades nature, musique et contes, vannerie, poterie, veillées contées, danse bretonne et fest noz... En partenariat avec les mairies et les associations, sur les communes du Pays de Questembert tous les mardis.

GRATUIT

Mardi 11 juillet balade nature et création de jouets «buissonniers» à Berric et concert à Malansac

Mardi 18 juillet balade paysanne à Le Cours, initiation vannerie à Pluherlin et Fest Noz (danse et musique bretonne) à La Vraie-Croix

Mardi 25 juillet démonstration de poterie sur tour à bâton à Rochefort-en-Terre, concert à Saint-Gravé et veillée contée à Questembert

Mardi 1er août balade paysanne à Saint-Gravé et Fest Noz (danse et musique bretonne) à La Vraie-Croix

Mardi 8 août initiation à la vannerie à Limerzel, concert à Caden et veillée contée à Questembert

Mardi 15 août apéro-concert chants de marin à Larré et atelier artistique à l'Atelier des Kachinas à Questembert

Mardi 22 août démonstration de poterie sur tour à bâton à Rochefort-en-Terre

Mardi 29 août balade paysanne à Molac

4^{èmes} portes ouvertes ATELIERS D'ARTISTES



30
sept &
01 oct 2017

Allaire
Arzal
Béganne - Caden
Damgan
La Roche-Bernard
Le Guerno - Limerzel
Muzillac - Péaule - Questembert

www.artistes-morbihan.com

TOURISME
ARC SUD
BRETAGNE
Rocheport en Terre Tourisme

34^{ème} Journées Européennes du Patrimoine

Thème 2017 : « Jeunesse et patrimoine »
Les 16 et 17 septembre sur tout le territoire.

4^{ème} Ateliers d'artistes

Les 30 sept et 1^{er} octobre 2017
sur tout le territoire, en partenariat
avec Arc Sud Bretagne



OFFICE DE TOURISME

7, Place du Puits

56220 ROCHEFORT EN TERRE

COMMENTAIRE DES COMPTES 2017

1) **Le budget global** de l'office se présente ainsi :

Produits.....	429 912 €
Charges.....	- 428 205 €
Excédent	1 707 €

2) **La trésorerie** et divers actif se situent à 125 350 €
pour des dettes à couvrir de..... - 22 406 €
Ce qui ressort un fonds de roulement positif de.....102 944 €

3) **L'évolution du fonds de roulement s'explique ainsi :**

Fonds de roulement au 31/12/2016	+ 100 252 €
Bénéfice de l'exercice 2017	+ 1 707 €
Dotations aux amortissements.....	+ 2 831 €
Achats Ordinateur	- 1 846 €

Fonds de roulement au 31/12/2017 + 102 944 €

4) **Observations :**

Le fonds de roulement positif de 102 944 euros permet à l'Office de restaurer une situation financière sécurisée après avoir été grevée par les 2 déficits 2010 et 2011.

Cette situation correspond au budget 2017 dont l'objectif permet une gestion plus régulière de l'Office (la réserve correspond à 87 jours de charges)

Fait à Questembert
Le 14 Février 2018

Sébastien NOGRE
Expert-Comptable



ROCHEFORT EN TERE TOURISME COMPTE DE RESULTAT ANALYTIQUE 2017

FONCTIONNEMENT	ANNEE 2017		ANNEE 2016	
	CHARGES (€)	PRODUITS (€)	CHARGES (€)	PRODUITS (€)
	377 227	352 051	307 455	317 289
Adhésions (CAPLE, associations, écoles)		9 915		5 570
Ventes comptoir-billetterie-produits divers	3 910	7 298		1 849
Subvention fonctionnement		300 433		272 700
Aide à l'embauche TPE		1 983		1 000
Salaires et charges	258 881		208 340	
Salaires et charges (personnel CDC)	31 946		30 482	
Subvention indirecte (Mme MALRY)		31 946		30 482
Déplacements Personnel (9 salariés+stagiaires)	12 511		7 096	
Déplacements Membres du CA				
Taxes diverses	3 093		1 635	
Formations et stagiaires	12 156		4 685	
Matériel, fournitures, maintenance photocopieur	17 129		18 055	
Telephone, affranchissement Doc	6 405		5 831	
Honoraires cabinet de gestion	4 070		3 768	
Assurances	1 002		990	
Cotisations	1 864		1 705	
Loyer versé à la municipalité	14 065		13 954	
Charges locatives (Eau,EDF,Poubelles)	5 607		5 424	
charges divers ,amort / produits fin. / prod. Except.	4 286	475	5 491	5 668
IS	301			
ANIMATIONS	21 738	66 174	9 034	24 406
Soirées estivales	4 745		4 014	
Couleurs de bretagne				
Visites guidées		59 748		20 426
prestations Visites guidées	14 646		3 244	
Animations Intercommunales Mardis de Pays	2 348		1 776	
Location moulin neuf		6 426		
Pack numérique + pub web				3 980
PROMOTION/COMMUNICATION	29 241	11 888	25 919	12 516
Guide hébergement				
Adhésions hébergements + Com Référentiel - CH		9 765		10 168
Achat monnaie Paris/Ventes		1 412		1 934
Édition guide touristique topoguide	12 222	511	8 795	413
Promotion OT (Radio, encart pub, salons etc)	12 964		16 074	
Banderole Crédit Agricole				
Création - mise à jour du site internet	1 855		550	
Reportage photos	2 200		500	
TOTAUX CHARGES -PRODUITS	428 206	428 912	342 408	354 190
EXCEDENT ANNUEL		1 707		11 782



Rochefort-en-Terre Tourisme
P a y s d e Q u e s t e m b e r t

ROCHEFORT-EN-TERRE TOURISME

Tél 02 97 26 56 00

info@rochefortenterre-tourisme.bzh

www.rochefortenterre-tourisme.bzh

Retrouvez aussi Rochefort-en-Terre Tourisme sur



Nous vous accueillons...

À Rochefort-en-Terre
3 Place des Halles



À Questembert
13 rue des Halles