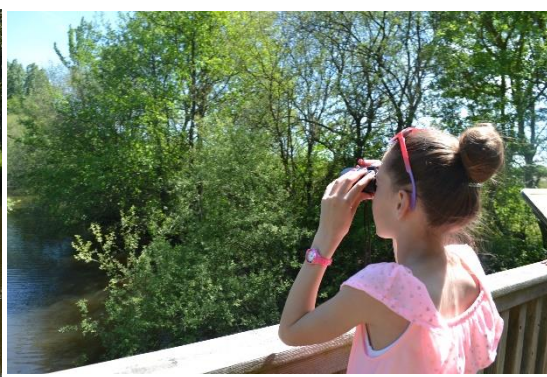


BILAN DE SAISON 2019



Fréquentation des lieux d'accueil

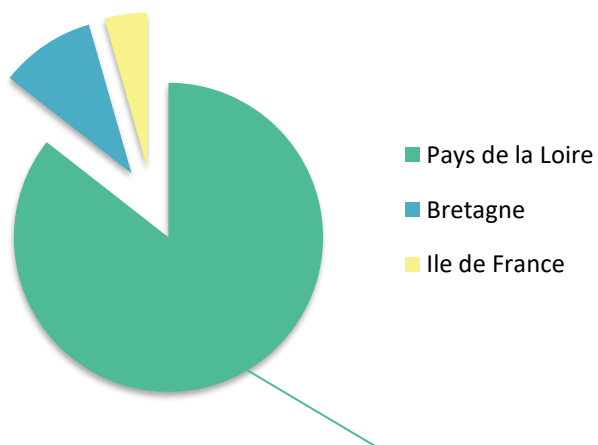
➤ Bilan quantitatif des 4 sites : Pont-Château – Guenrouët – Missillac – Canoë

En raison d'une forte mobilisation de la conseillère en séjour sur le terrain, les chiffres de fréquentation de Saint-Gildas-des-Bois ne figurent pas parmi les statistiques présentées ci-dessous pour éviter de fausser les résultats.

Office de Tourisme	Nombre de clients	% Evolution	Nombre de demandes	% d'Evolution
Mai	329	-58%	216	-40%
Juin	411	-34%	242	-39%
Juillet	2720	-13%	1644	+5%
Août	3771	-10%	2060	+23%
Total	7231	-17%	4162	+1%

- L'année 2019 enregistre une forte baisse de fréquentation des clients (-17%) notamment dû à des mois de Mai et Juin difficiles.
- Le nombre de demandes reste stable grâce à un bon mois d'Août.
- Les statistiques sont tout de même à nuancer par le fait que les statistiques sur l'Office de Tourisme de Guenrouët n'ont pas été correctement saisies sur les mois de mai-juin-juillet, or Guenrouët est l'OT connaissant le plus de fréquentation. Il nous est donc très difficile d'interpréter cette baisse. Est-elle réellement de 17% ?

Provenance



Toujours un flux sud-nord et très peu de bretons malgré la proximité des départements.

Un bilan quantitatif qu'il convient d'analyser site par site afin de voir les perspectives d'évolutions possibles.

➤ Site de Guenrouët

Guenrouët	Nombre de clients	% Evolution	Nombre de demandes	% d'Evolution
Mai	71	- 87%	29	- 85%
Juin	162	- 17%	51	- 45%
Juillet	1160	- 25%	384	- 39%
Août	2074	+ 4%	827	+14%
Total	3467	- 20%	1291	- 21%

Bilan :

- Le site de Guenrouët reste l'antenne d'accueil la plus fréquentée durant la période d'estivale avec près de 50% des clients.
- Il est important de noter que cette année il est très difficile d'interpréter les chiffres car les statistiques ont été mal enregistrées sur les mois de mai-juin-juillet.
- La fréquentation en mai a subi une très forte baisse dû notamment à une mauvaise météo en week-end, mais la météo n'est certainement pas la seule cause. Juin et Juillet ont également été mauvais dans une moindre proportion au niveau pourcentage mais en juillet cela représente tout de même **400 clients en moins**. Est-ce dû qu'à la mauvaise saisie des chiffres ?
- Le mois d'Août a été bien meilleur au niveau fréquentation. Ce mois-ci les statistiques ont été bien enregistrées.
- Il s'agit d'une clientèle très familiale, venant profiter de l'ensemble des activités de la base de loisirs (y compris piscine et canoë). L'activité paddle permet d'attirer un public d'adolescent mais également de plus en plus de parents avec des enfants de 8-10 ans.
- Le nouvel aménagement intérieur de l'Office de Tourisme a été un véritable atout pour la circulation des visiteurs. Cependant les saisonniers passent beaucoup de temps à gérer les locations souvent au détriment d'un meilleur conseil auprès des visiteurs venant chercher des informations.
- Le système de journée continue a permis moins de manipulation au niveau des locations. Le matériel étant sorti pour la journée. Cependant la consigne de sortir l'ensemble du matériel dès le matin n'a pas toujours été respectée ce qui a certainement eu des répercussions sur le CA des locations. Dès que les consignes étaient respectées sur les vélos et paddles, il y avait une hausse immédiate des fréquentations. L'espace extérieur est tout de même désormais bien approprié avec le conteneur en plus.
- Les gilets de sauvetage sont désormais suffisants notamment pour les plus petits et les personnes à plus forte corpulence.
- Nombreux problèmes sur la fixation des monnayeurs. Toujours réglés par le président de l'OT.
- Un pédalo en moins sur le mois d'Août.
- Le fonctionnement du binôme le dimanche après-midi a bien fonctionné.
- La connaissance du territoire par les saisonnières était beaucoup trop légère au début de l'été. Il faudra être plus vigilant à l'avenir.
- Malgré une baisse de fréquentation et des locations, des saisonnières souvent « débordées ».

Pistes d'évolution :

- Investir dans 2 nouveaux pédalos pour avoir une flotte totalement neuve et homogène.
- A voir si le système du binôme est également mis le samedi après-midi (demande des saisonnières)
- Meilleure formation sur la connaissance du territoire
- Insister sur l'importance des statistiques et faire des bilans plus réguliers sur les stats.
- Avoir des animations sur les locations pour attirer un nouveau public.
- Prendre contact avec le département au sujet de la qualité du halage entre Guenrouët et le Bellion.

➤ Site de Missillac

Missillac	Nbr Client accueil	% évolution	Nbr Client tél/mail	% évolution	Nbr demandes accueil	% évolution	Nbr demandes tél/mail	% évolution
Juillet	236	-18%	228	+24%	152	-11%	227	+49%
Août	282	+1%	307	+124%	173	+10%	307	+137%
Total	518	-8%	535	+66%	325	0%	534	+90%

Bilan :

- Une bonne saison pour l'accueil de Missillac notamment au mois d'Août.
- Ces chiffres sont d'autant plus satisfaisants que l'OT était ouvert seulement l'après-midi (14h-18h du lundi au samedi)
- L'augmentation est surtout à mettre sur le compte de l'accueil téléphonique (notamment RFA + animations).
- Le téléphone a été changé permettant une meilleure écoute, un répondeur plus long. De plus lorsque l'OT était fermé le matin, le message sur le répondeur informait d'appeler l'OT de Pont-Château pour les réservations RFA. Cela a été un plus (toujours pas de transfert possible)
- Concernant l'accueil physique cela reste stable.
- Très bon travail réalisé au niveau des RFA.
- La nouvelle borne camping-car a été installée en Août avec environ 25 passages sur ce mois. N'étant plus référencée dans certains guides, la plus-value de la borne ne sera certainement constatée que l'année prochaine.
- Des problèmes de propreté ont été signalés au début de l'été (poubelles, déchets, toilettes) mais cela a été de mieux en mieux au fil de la saison.

Piste d'évolution :

- Un point sera fait avec les élus de la Communauté de Communes en septembre / octobre sur ce site.
- Les problèmes de propreté doivent être anticipés.
- Continuer le renvoi vers d'autres OT et partage du fichier RFA lorsque l'OT de Missillac est fermé.

➤ Site de Pont-Château

Pont-Château	Nbr Client accueil	% évolution	Nbr Client tél/mail	% évolution	Nbr demandes accueil	% évolution	Nbr demandes tél/mail	% évolution
Mai	208	+23%	50	-5%	137	+16%	50	-5%
Juin	177	-40%	56	-41%	124	-38%	56	-41%
Juillet	513	+4%	173	+1%	349	+14%	172	+10%
Août	507	-21%	266	+77%	324	-12%	264	+77%
Total	1405	-12%	545	+16%	934	-6%	542	+20%

Bilan :

- Une saison globalement stable mais avec une baisse de la fréquentation physique notamment en juin car absence d'une billetterie, et en revanche une hausse de l'accueil téléphonique dû au renvoi des réservations RFA de l'OT de Missillac quand ce dernier était fermé le matin.
- Malgré tous les efforts sur la signalétique des visiteurs se plaignent encore de ne pas trouver l'Office de Tourisme.

Pistes d'évolution :

- Continuer les billetteries des associations adhérentes et améliorer la promotion de cette prestation
- Continuer la prise des inscriptions RFA quand l'OT de Missillac est fermé.

➤ Site Canoë Pont-Château

Canoë Pont-Château	Clients	Demandes
Juin	16	11
Juillet	410	150
Août	545	165
Septembre	32	12
Total	1003	338

Bilan :

- Satisfaction puisque les locations continuent de progresser.
- Voir bilan des locations plus loin.

Site Internet

	Mai	Juin	Juillet	Août	Total
2018	2294	2371	5034	3983	13682
2019	3649	4301	5762	5532	19244
Evolution	+59%	+81%	+15%	+39%	+40%

Et encore + de stats :

- 23735 sessions
- 52130 pages vues
- 1 min 34 durée moy / session
- 2.20 pages / session

Pages les plus consultées :

- 1/ Agenda
- 2/ Activités nautiques
- 3/ Locations de salle
- 4/ Patrimoine
- 5/ Infos pratiques
- 6/ Randonnée
- 7/ Découvrir
- 8/ Course d'orientation

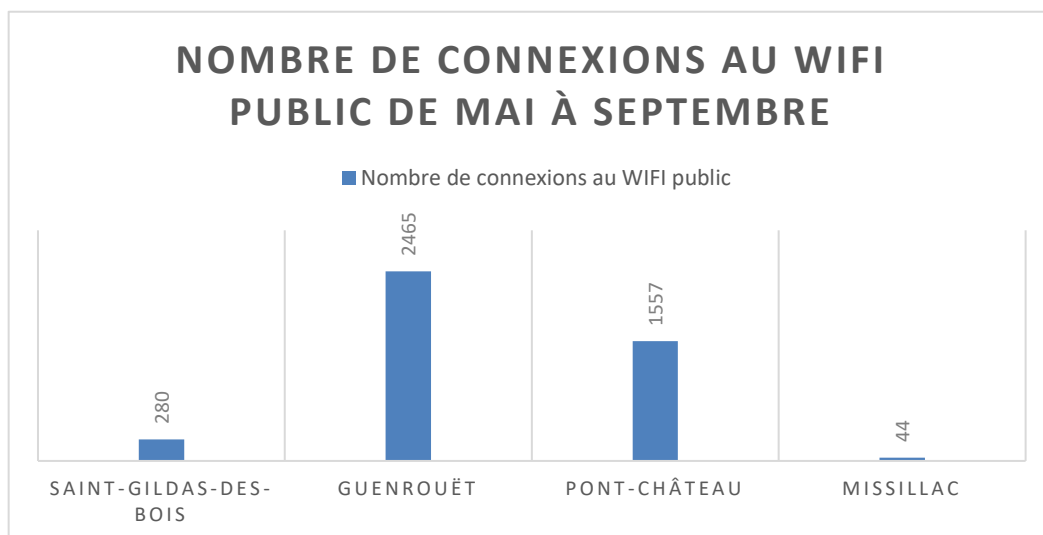
Bilan :

- Un nouveau site internet depuis le 1^{er} mai Qui fait beaucoup de bien !
- Un site plus riche, plus dynamique, mieux organisé ... qui semble plaire au vue des retours des adhérents.
- Une fréquentation en hausse de 40% par rapport à 2018.
- 130 demandes par mail envoyées aux prestataires ce qui prouve que le site internet est bien utilisé et est une des portes d'entrée aux différentes offres.

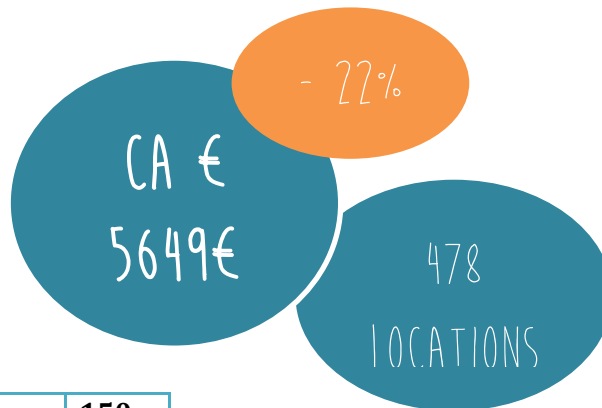
Piste d'évolution :

- Traduction à inclure au site
- Développer davantage les récits d'expérience
- L'enrichir de nouvelles photos
- Créer les pages d'espace pro et presse

Zoom sur le wifi public



Location pédalo



Pédalo 30 min	150
Pédalo 1 h	282
Pédalo 2h	16
Pédalo 3h	15

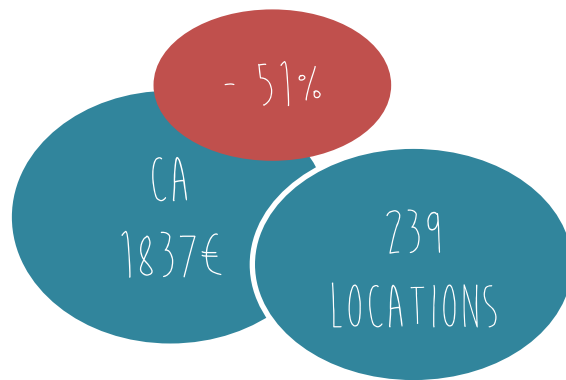
Bilan :

- Une forte baisse cette année mais qui est tout de même à relativiser puisque depuis 3 ans le CA a presque augmenté de 100%. Les chiffres sont donc semblables à ceux de 2017, ce qui reste une bonne année. La météo, moins bonne qu'en 2018 peut en partie expliquer cette baisse.
- Un pédalo en moins en Août ce qui a été préjudiciable certains jours quand l'ensemble des pédalos étaient loués.
- Des locations majoritairement pour 1h comme les années précédentes.
- La moitié des locations ont eu lieu en août
- De plus en plus utilisés par des foyers de vie pour personnes handicapées et des centres de loisirs.
- Aucun problème majeur à signaler au niveau de l'entretien à part plusieurs monnayeurs dont les fixations ne tiennent pas.
- Signature de la convention en fin d'été.

Perspectives :

- Investir dans 2 nouveaux pédalos pour remplacer les plus anciens et avoir une flotte neuve.
- Mettre en place une fidélisation entre le site de Pont-Château et Guenrouët afin de renforcer l'attractivité et ainsi mieux renvoyer la clientèle.
- Carnets de réductions chez les hébergeurs
- Continuer à informer les centres de loisirs sur cette offre.
- Proposer des animations 1 matin / semaine avec des pédalos : jeu de piste / balade nature
- Proposer un géocaching uniquement accessible depuis l'eau

Location paddle



Bilan :

- Une très forte baisse sur les locations de paddle notamment à Guenrouët.
- A Pont-Château les locations restent très faibles avec seulement 36 locations. Les loueurs de Paddle à Pont-Château étaient en revanche ravis de faire du paddle pour la 1^{ère} fois sur une eau très calme.
- Il y a un certainement un manque de visibilité de l'offre notamment sur place car les paddles n'étaient pas forcément sortis malgré la consigne de le faire chaque matin.

Perspectives :

- Plus de visibilité dans notre communication et sur place
- Géocaching uniquement accessible depuis l'eau
- Proposer des animations type jeu de piste en paddle.
- Faire des offres le matin à destination des jeunes.

Location vélo



CA
1067 €

Type de Vélo	2019	2018
VAE	18	0
Vélos Adultes	55	75
Vélos Enfants	9	11
Sièges Bébés	2	5
Carriole	4	5
Total	88	96

Bilan :

- Un CA en augmentation de 53% mais qui est très loin de nos attentes puisque la flotte de vélo avait augmenté et surtout il y avait la location de vélos électriques en partenariat avec le Grand Braquet (Pont-Château)
- Un CA en augmentation dû aux tarifs plus élevé des VAE mais un nombre de location plus faible.
- La location des vélos prend beaucoup de temps (manutention, vérification état, explication) et d'espace (le conteneur est rempli à 80% par les vélos).
- De nombreuses remarques sur la qualité du halage : « mauvaise qualité », « usant », « peu roulant », « impraticable », « plusieurs crevaisons », « impraticable avec un VAE ».

Perspectives :

- Doit-on réellement continuer cette location de vélo ?

Location canoë



CA
6071€

833
PERSONNES

359
LOCATIONS

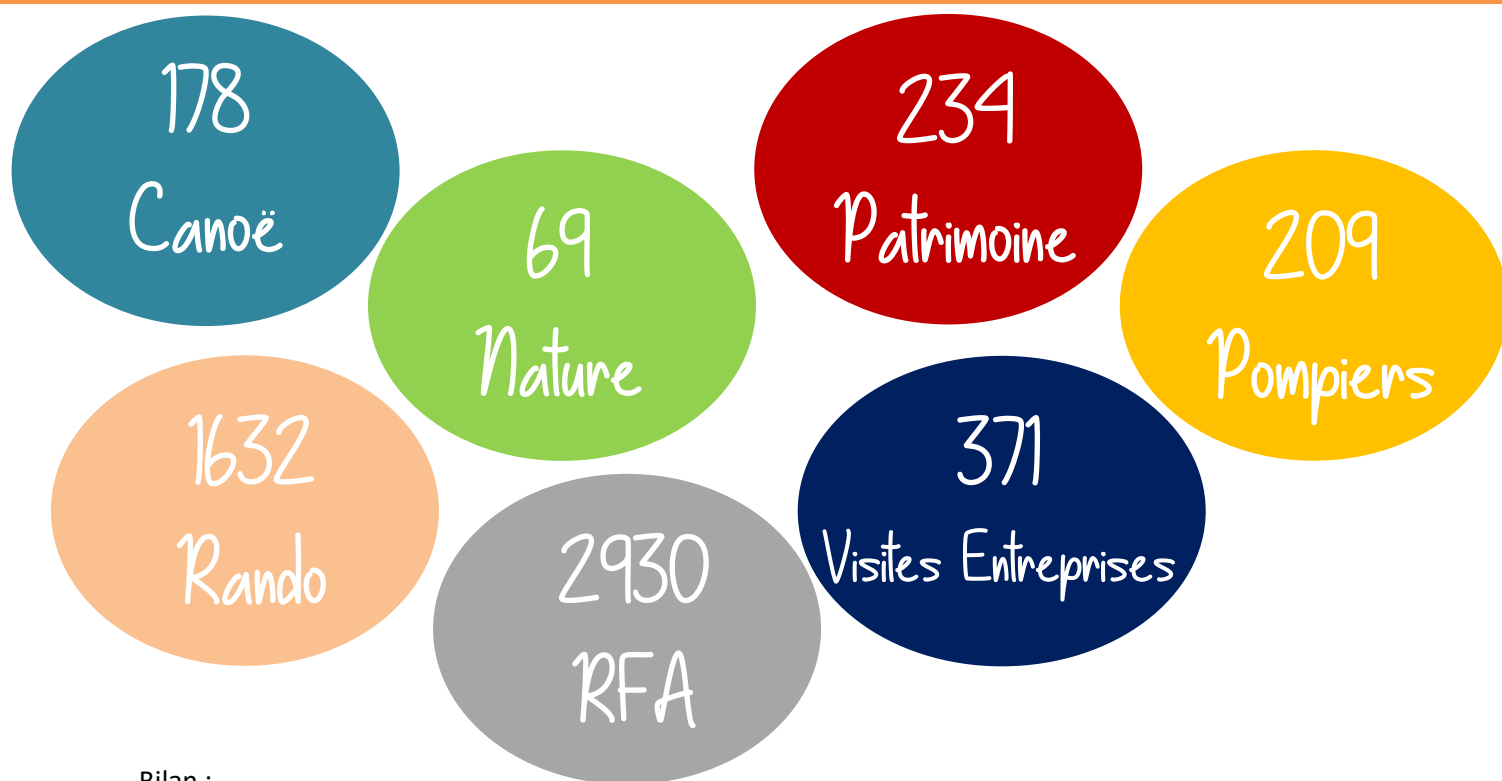
Bilan :

- Un bilan positif au regard de la fréquentation puisque celle-ci reste stable.
- Des animations (jeu de piste et semi-nocturne) qui fonctionnent très bien au point de devoir refuser des personnes
- Des locations majoritairement sur un créneau de 2h.
- Essentiellement des canoës de loués (70%) puisqu'il s'agit un public familial.
- Une balade qui plaît beaucoup : paysage, calme, pas de bateaux de plaisances
- Quelques problèmes avec des pêcheurs à la fin du mois d'août.
- Manque de visibilité depuis le centre-ville

Perspectives d'évolution :

- Poursuivre les animations et peut être proposer plus d'horaires sur les animations ou mettre un binôme
- Améliorer la signalétique depuis le centre-ville
- Réparer quelques canoës (poignés, assises)
- Proposer un livre-jeu découverte + géocaching => travail à faire avec le syndicat du Brivet
- Formation du ou des saisonniers avec le syndicat du Brivet

Animations



Bilan :

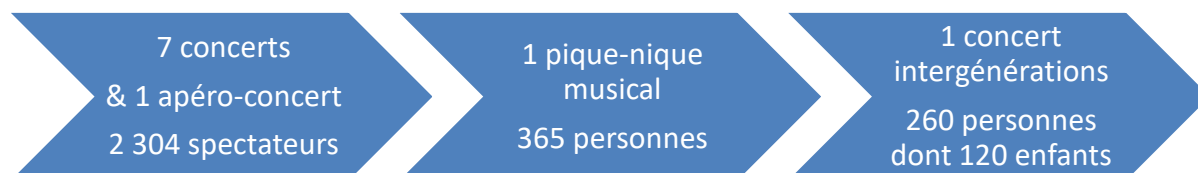
- Des nouveautés qui ont trouvé leur public notamment l'animation PPO / Géocaching
- Des animateurs qui ont plus pris en considération le public « famille » en adaptant les visites aux enfants tout en restant très intéressantes pour les adultes
- Des animateurs souhaitant plus de qualité pour leurs animations en limitant le nombre de personnes à l'inscription
- Une 1^{ère} quinzaine de juillet avec très peu d'inscription notamment dû aux vacances scolaires tardives. Mais un très bon mois d'Août.
- Des randos crêpes qui fonctionnent toujours bien avec une nouvelle commune, Sainte-Reine-de-Bretagne, qui a rejoint le calendrier et qui a eu un fort succès
- Des animations « canoë » qui fonctionnent toujours très bien également, au point que nous avons dû refuser du monde sur les jeux de piste.
- Des groupes qui malheureusement s'inscrivent et ne viennent pas sans prévenir
- Très gros succès pour les visites de casernes des pompiers et les fermes.
- La récurrence des animations permet une information plus aisée
- De très bons articles de presse dans l'écho de la presqu'île qui ont permis d'attirer plus de monde

Perspectives d'évolution :

- Proposer plus de créneaux pour les jeux de piste canoë
- Proposer également des animations pour augmenter la fréquentation des locations à Guenrouët
- Faire attention aux calendriers (semaines avant le 14 juillet notamment)
- Limiter le nombre d'inscriptions pour les groupes. S'ils veulent inscrire un groupe important les inviter à se rapprocher de l'organisateur pour faire une visite en dehors de l'animation.
- Penser à des visites de patrimoine plus adaptées aux enfants
- Envoyer les animations aux prestataires et notamment hébergeurs au début de la saison
- Maintenir des bonnes relations avec la presse

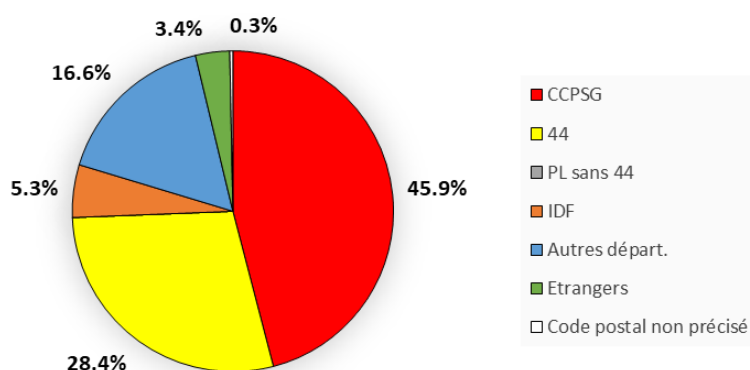
Zoom sur les Rencontres Franco Américaines

Une belle édition pour les 20 ans du festival avec près de 2 930 participants
toute action confondue : 7 concerts + 1 apéro concert + 1 pique-nique + 1
concert intergénérationnel

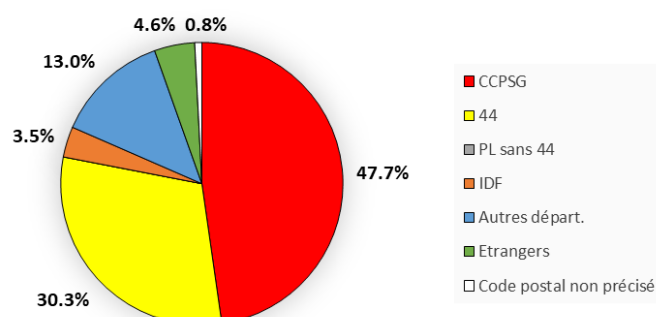


Pour les 7 principaux concerts : 2 224 spectateurs, voici ce que nous pouvons observer sur le public concernant leur origine géographique en général.

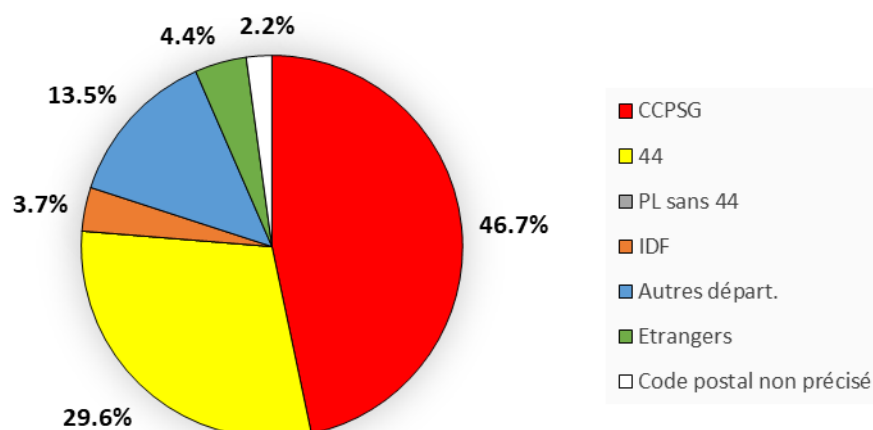
Public Sans Résa



Public Avec Résa



Récap Générale



Conclusion

- Une saison en demi-teinte notamment dû à la fréquentation de Guenrouët et surtout les locations. Cette baisse est tout de même à relativiser après 3 années de très forte hausse. Il nous faut tout de même être vigilant et continuer à offrir une offre de qualité.
- Pour cela plusieurs pistes sont à développer :
 - o Une équipe de saisonniers plus qualifiée dans la connaissance du territoire et plus autonome.
 - o Des offres internes à l'Office plus structurées et avec une meilleure visibilité. Cela passera notamment par un nouveau guide touristique.
 - o Se rapprocher des hébergeurs pour mieux faire connaître notre offre par l'intermédiaire de bons de réduction comme cela est déjà fait avec le camping Saint-Clair.
 - o Permettre aux touristes et mêmes aux locaux de mieux se projeter dans les activités potentielles du territoire.

