

TERRE

LA FORCE DES PROJETS D'UN TERRITOIRE



TOURISME

• Le sens de l'accueil

PAGES 10 À 15



INTERNATIONAL

• Week-end à Londres

PAGE 16



BGV

• Un rêve à grande vitesse

PAGE 17

ATTRACTIVITÉ

Le tourisme a trouvé son nouveau style

Lignes épurées, mobilier pratique et design, espace détente pour patienter sur une banquette ou un pouf en forme de galet, en savourant les images du territoire défilant sur grand écran, consulter son smartphone grâce au wifi gratuit ou encore scruter la grande carte du territoire sur un pan entier de mur... Situé dans l'ancienne gare, entre le centre-ville et le port, l'office de tourisme de Port-Louis a été entièrement relooké avant de rouvrir lors des dernières vacances de printemps. « Nos clients sont ravis, confie Michèle Gourhel, responsable de l'agence. Nous n'avons que des bons retours. Je craignais que la disparition de la documentation papier en déconcerte certains, mais en fait pas du tout. Si quelqu'un a besoin d'un document particulier, je vais juste le chercher dans la réserve. »

■ E Porzh-Loeiz e oa bet digoret en nevez-hañv paseet un ti an douristed kempennet a-nevez hervez ar fesonioù kehentiñ niverel nevez. Damheñvel eo ar feson m'eo kempennet doc'h hini tier an douristed en Oriant hagen Arvor a oa bet digoret a-nevez e 2015. En dilost-hañv-mañ e vo digoret ajañs nevez Henbont hag hini Groe a vo digoret e 2018. Ar bonoù niverel (gant ur skramm hag un dabletezenn-douch) a vast d'un ezhomm a oa da embann titouroù touristel e pep lec'h. Un ugent bonn niverel bennak evel-se zo bet staliet e lec'hioù darempredet kalz en tolpad-kêrioù (tier-kêr, ti-gar, gar-vor, aerborzh...).

Ici à Port-Louis, comme à Lorient et Larmor-Plage, il a été fait le choix d'une décoration intérieure sobre et moderne, mettant en valeur l'usage des outils numériques : un grand écran diffusant des images et des vidéos du territoire, ainsi que l'agenda des manifestations, une mini tablette sur laquelle consulter le site www.lorientbretagne-sudtourisme.fr. L'espace est aussi doté d'une plus grande tablette, identique à celles des relais d'information touristique, permettant de naviguer dans différentes rubriques (où dormir, où manger...) et d'aller plus loin dans sa recherche comme par exemple en "flashcodant" des hébergements ou équipements touristiques. Cette tablette, accessible depuis l'extérieur à Larmor-Plage, de jour comme de nuit, l'est aussi à Lorient et Port-Louis.

Miser sur les images du territoire

L'aménagement de ces agences nouvelle génération vient concrétiser une réflexion menée par Lorient Agglomération et son office de tourisme Lorient Bretagne Sud Tourisme, dans le cadre de

l'amélioration de l'accueil des touristes, inscrite au schéma de développement touristique 2012-2022. « Il y a une forte utilisation des nouvelles technologies dans le domaine du tourisme, confirme Nathalie Le Magueresse, vice-présidente chargée du tourisme, des ports et du nautisme à Lorient Agglomération. Les gens partent facilement se balader avec leur smartphone en guise de carte. Nous sommes entrés dans l'ère du tourisme numérique. » Et les agences s'y adaptent, elles aussi. « L'idée principale consiste à casser l'esprit bureau et grand comptoir des offices de tourisme ancienne génération, en rendant l'espace plus accueillant, plus ouvert », décrit Sylvie Artur, l'architecte qui a conçu l'aménagement.

Casser l'esprit bureau et grand comptoir en rendant l'espace plus accueillant

Des pré-accueils debout ont été prévus à l'entrée de chacune des trois agences rénovées, de façon à répondre à des demandes rapides de clients venant se renseigner, par exemple, sur un horaire de bus, un lieu à situer sur un plan, avant de repartir en balade. Quand davantage de temps est nécessaire, le client est invité à s'asseoir en face-à-face, et à suivre les informations qu'on lui donne sur un écran incrusté dans le plan de travail. « Cet écran est l'élément le plus apprécié de nos visiteurs. Il permet vraiment de suivre de A à Z la recherche et, le cas échéant, le processus de réservation », conclut Emmanuelle Rabillard, responsable des accueils à Lorient Bretagne Sud Tourisme. Lorient Agglomération consacre un budget global de 800 000 euros sur quatre ans pour la rénovation des agences et le déploiement des outils numériques. ■



Le nouvel office de tourisme de Port-Louis, inauguré le 9 juin dernier.

« Nous sommes enchantés de cette parenthèse bretonne »

Stéphane et Morgane sont venus de l'Isère passer le pont du 8 mai à Larmor-Plage. Le samedi, en début d'après-midi, ils passent par l'office de tourisme pour réserver des billets pour le bateau de Groix du lendemain. Morgane, qui a connu l'ancienne version de cet office de tourisme, est surprise de pénétrer dans un lieu design et high-tech ! Elle suit le processus de réservation de billets depuis l'écran d'accueil incrusté dans le bureau et synchronisé avec l'ordinateur de Lorette Robert-Rocher, responsable de l'agence de Larmor-Plage.

« Nous sommes arrivés vendredi soir à Larmor-Plage. Je venais passer tous les étés ici quand j'étais enfant. Mes grands-parents y avaient une maison. Aujourd'hui mes parents y ont un appartement et j'adore revenir ici ! Je suis ravie de faire découvrir le coin à mon compagnon. Demain, nous allons louer des vélos à Groix et en prendre plein les yeux. Ils annoncent une belle météo et nous sommes enchantés de cette parenthèse bretonne. » ■



Le cercle de Nantes en repérage

Elles sont venues de Nantes passer deux jours sur le territoire afin de préparer un week-end de randonnée pour leur association, le Cercle breton de Nantes. « Nous préparons ce séjour de deux jours et sommes en repérage. Grâce à l'office de tourisme, nous avons trouvé un hébergement de groupe, type auberge de jeunesse, très accessible, au centre Amzer Nevez de Plœmeur. Hier, nous avons fait une randonnée de 2h30 le long de la Laïta, entre Guidel et Le Pouldu. On a repéré une boucle plus courte pour ceux qui marchent moins, des toilettes publiques et même un café à Guidel-Plages où s'arrêter après la randonnée. Là, nous revenons à l'office de tourisme de Lorient pour nous renseigner sur les horaires de batobus vers Port-Louis et réserver une visite guidée de groupe pour le musée de la Compagnie des Indes le dimanche 11 juin. Ceux qui ne veulent pas visiter le musée pourront pendant ce temps marcher le long des remparts de Port-Louis, boire un verre ou bien lézarder à la plage ! » ■

LE RELAIS D'INFORMATION TOURISTIQUE



Franch Galvel

Informatif et interactif, le relais d'information touristique permet une première approche du territoire, comme ici, à la mairie de Languidic.

La création des relais d'information touristique (RIT) répond à un besoin de développer l'information touristique partout, au plus près des lieux de résidence et de passage des touristes. Ces agences numériques permettent de se renseigner en tout point du territoire ou presque (voir carte ci-contre) via un écran interactif et de la documentation imprimée.

Hébergement, transports, loisirs... : l'ensemble de l'offre touristique est disponible en quelques clics. En complément, un écran d'information diffuse l'actualité touristique, des images et des films du territoire, transmis par les professionnels du tourisme. Toutes ces données, gérées par l'Office de tourisme, peuvent être personnalisées selon le lieu d'implantation et le type d'information. La borne permet également de toucher une clientèle qui n'aurait pas franchi la porte d'un office de tou-

risme. Une vingtaine de relais numériques ont ainsi été installés dans des lieux à fort flux de passage (gare de Lorient, gare maritime, aéroport...), de même que dans les mairies ou lieux publics des communes de Lorient Agglomération ne disposant pas d'office de tourisme.

Un relais d'information touristique est composé de deux panneaux verticaux : bleus dans les communes littorales, bleus et jaunes dans le périmètre de la rade, et verts dans les communes rurales. Une face présente une carte du territoire. Un écran y est incrusté, diffusant diverses photographies et annonçant des événements. Outre le français, trois autres langues sont proposées : anglais, espagnol et allemand. Une tablette tactile est à disposition du visiteur s'il souhaite consulter une carte, les horaires de marée, se renseigner sur un lieu de visite... L'ensemble des contenus de toutes les bornes est piloté par l'Office de tourisme grâce à un logiciel dédié. « Je peux adapter le contenu diffusé sur chaque relais d'information touristique en fonction du lieu de son implantation. Au lieu de nous déposer leurs affiches, les organisateurs peuvent par exemple nous envoyer un visuel par mail ou nous déposer une clé USB », explique Lorette Robert-Rocher. ■

On a testé le relais de la nouvelle gare !

D'un côté, l'écran diffuse un diaporama de photos, ainsi que des vidéos de lieux à visiter ou d'activités à pratiquer : stand-up paddle dans la rade, maisons en pierre à Quistinic, Festival Interceltique, etc. La diffusion d'images peut s'effectuer en direct d'un réseau social (comme Instagram). De l'autre côté, un menu coloré s'affiche à l'écran d'une tablette tactile, un peu comme sur celui d'un smartphone. On peut par exemple y consulter les horaires des bus à prendre à la sortie de la gare, les horaires de départ des prochains bateaux de Groix, les horaires de marée, la météo locale commune par commune, l'agenda des manifestations à venir, des plans divers et variés permettant d'anticiper les déplacements sur le territoire. On peut aussi consulter la liste des restaurants, hébergements ou loueurs de voitures autour de soi ou de sa destination, et même "flashcoder" la tablette avec son smartphone pour contacter directement l'établissement pour réserver.

« À terme, il pourrait être envisagé de proposer l'intégralité du contenu de cette tablette sous forme d'application téléchargeable sur smartphone », précise Jean-Marie Corteville dirigeant d'Azimut, à Larmor-Plage, qui a développé ce concept de bornes ultra-connectées. Précision non négligeable : le relais dispose d'une connexion wifi gratuite (sans code !) et de ports USB pour recharger son mobile. « Ici, en gare, nous sommes sur un site de forte affluence, ce qui explique que nous n'avons pas mis de mobilier ni de dépliants sur ce dispositif car le temps de passage est très court, explique-t-on à l'Office de tourisme. À cette nuance près, c'est exactement le même concept que sur les autres installations, à savoir principalement un grand panneau avec au recto un écran et au verso une tablette tactile. Le but de ce relais est de renseigner rapidement les voyageurs qui arrivent à Lorient en train. » ■



Hervé Cohonner



Implantation des bornes et offices de tourisme dans l'agglomération

« Le numérique nous permet de capter de nouveaux clients »

Manuel Houvenaeghel, directeur de Lorient Bretagne Sud Tourisme

Le virage numérique, est-ce indispensable ?
Oui. Pour capter tous ceux qui ne pénétraient pas dans les offices de tourisme, à savoir 90 % de la population, il fallait prendre le virage numérique. Depuis 2010, on a fait un gros travail de promotion et de commercialisation. C'était vraiment par là qu'il fallait commencer. Il le fallait, car ces 10 dernières années, le digital a complètement bouleversé le monde du tourisme. Aujourd'hui, 80 % des visiteurs préparent leur séjour sur le web et 50 % réservent en ligne. On a d'abord lancé le site Internet de Lorient Bretagne Sud Tourisme et développé tout autour un véritable marketing territorial autour du concept "d'inattendu". La Breizh Box est une sacrée innovation puisqu'à l'époque, aucun autre territoire n'avait encore créé de box. Bref, on nous disait que nous avions une très belle communication extérieure, mais que nos offices de tourisme restaient un peu vieillots de l'intérieur !

Mais avec le numérique, les agences ont-elles encore leur place ?

Si nous nous sommes lancés dans les nouveaux aménagements des agences, c'est pour attirer des clients plus jeunes et connectés, mais aussi pour apporter une valeur ajoutée aux agences physiques : un conseil pointu et personnalisé, qui demande du temps et de la recherche et qu'on ne trouve nulle part ailleurs qu'en agence. Et pour toucher tous ceux qui n'ont pas l'habitude de se rendre dans un office de tourisme ou qui en sont éloignés, nous avons maintenant les relais d'information touristique (RIT), qui diffusent de l'information en libre-service. Comme par exemple à la nouvelle gare de Lorient qui, grâce à la ligne à grande vitesse mise en service en juillet, devrait nous amener encore plus de touristes sur des courts séjours ! Nous allons aussi prochainement lancer une agence nomade, qui ira informer le public à la sortie des plages ou sur des festivals à forte affluence.



Hervé Cozanneur

Un client bien accueilli est un client qui revient. Les professionnels du tourisme installés sur le territoire l'ont bien compris.

RENCONTRE

Les professionnels personnalisent leur accueil

Crêperie Ar Vadelen à Bubry

Claire prend le temps d'expliquer et parle anglais !

« Bien accueillir ses clients, c'est avoir le sourire ! Et être toujours disponible pour donner des conseils. Notre clientèle est assez fidèle. Si elle se sent bien accueillie une première fois, elle reviendra. C'est pour cela que nous prenons le temps d'échanger avec nos clients, d'expliquer comment sont faites nos crêpes, de parler des produits locaux que nous utilisons. Alors certes, c'est moins rapide, mais c'est aussi pour nous très agréable de discuter avec des gens venus de tous horizons. » S'il s'agit surtout d'une clientèle locale, à la belle saison, de nombreux vacanciers franchissent la porte de la crêperie. « Nous recevons pas mal de Britanniques. Notre carte est en français uniquement, mais c'est voulu. J'attends de voir d'abord s'ils comprennent et parlent notre langue et si ce n'est pas le cas, je leur parle en anglais ! C'est un plus auquel les clients étrangers sont sensibles. » Claire et Aurélien bichonnent aussi leur jeune clientèle en mettant des jeux à disposition des enfants, à l'intérieur comme à l'extérieur. ■



Fanch Galivet

Zoo de Pont-Scorff Clémence Guillemot, chargée des relations publiques



Fanch Galivet

« Tout commence à la billetterie, souligne Clémence Guillemot, chargée des relations publiques au zoo de Pont-Scorff. Nous remettons un plan papier du parc et nous donnons un maximum de conseils aux visiteurs quand ils arrivent. Nos soigneurs sont toujours à l'écoute du public après les spectacles pour répondre aux questions. Cet été, nous nous mettons au goût du jour numérique en proposant, grâce au soutien de Lorient Agglomération, l'application Marna, qui permet d'accéder aux principaux points du site avec même des petits jeux

Être à l'écoute des besoins du public et faire évoluer le parc dans ce sens

à la manière de Pokémon. Nous proposons aussi au restaurant du parc des plats désormais concoctés avec des produits locaux. Cela plaît beaucoup. »

Tout au long de l'année, le zoo propose de plus en plus d'événements thématiques animaliers. « Par exemple à Pâques, cette année, nous avons organisé une visite autour des œufs d'animaux qui a très bien marché. Nous sommes ravis, car le rôle du zoo consiste à faire de la pédagogie dans le but de conserver et de protéger les espèces. Nous allons donc poursuivre dans cette voie, pour notre plus grand plaisir et celui du public, dont la curiosité nous ravit. » ■



Anne Coniel, à Inzinzac-Lochrist.

Gîtes Oreillard & Cardy à Inzinzac-Lochrist

Chez Anne Coniel, comme chez soi

Anne Coniel a ouvert ses deux gîtes à Inzinzac-Lochrist en 2004. « J'essaie d'être toujours présente quand mes clients arrivent. Je m'enquiers de la route qu'ils viennent de faire. Et je prévois un petit cadeau d'accueil. C'est très apprécié ! » Selon la saison, Anne offre des gâteaux de la biscuiterie locale, un far breton qu'elle a cuisiné elle-même... « Je crois que dans l'accueil, le sourire est primordial, comme la disponibilité. En général, je sens si mes clients ont envie de discuter ou pas. Je m'efface si je perçois qu'ils ont rapidement envie d'être tranquilles ! En tout cas, je reste facilement joignable au téléphone durant tout le séjour. S'il y a le moindre souci, il y a toujours une solution ! » Anne fait en sorte que son gîte soit constamment agréable, en le chauffant à l'avance en hiver par exemple, et l'été, en mettant à disposition commune des deux gîtes un agréable jardin d'herbes aromatiques. Ses hôtes doivent se sentir comme chez eux. ■

**Sourire
et disponibilité**



Les chiffres du tourisme

- **47 700** nuitées touristiques en saison
- Près de **500 000** entrées annuelles cumulées dans les équipements touristiques et muséographiques
- **1,7 millions** de nuitées en saison dans le Pays de Lorient
- **3 000** emplois salariés dans l'hôtellerie-restauration
- **20 %** des touristes sont étrangers. Leur proportion est plus importante dans l'intérieur que sur le littoral
- **Les équipements les plus fréquentés** : zoo de Pont-Scorff, Cité de la Voile Éric Tabarly, musée de la Compagnie des Indes et musée de la Marine à Port-Louis, sous-marin Flore, village de Poul-Fétan à Quistinic, haras d'Hennebont
- Festival Interceltique : **700 000** visiteurs dont **400 000** visiteurs extérieurs sur 10 jours
- L'accueil physique dans les différentes agences de Lorient Bretagne Sud Tourisme est en baisse : **-4 %**
- **30 000** nuitées d'escales dans les ports de plaisance (+**16 %** par rapport à 2015)
- **+6 %** d'augmentation de fréquentation du site Internet de Lorient Bretagne Sud Tourisme entre 2007 et 2015 ■

Source : AudeLor juin 2017 (chiffres 2016).
www.audelor.com

Flashcodez-moi pour regarder la vidéo tournée pendant une rencontre des professionnels du tourisme organisée par Lorient Agglomération



Alors que la desserte ferroviaire s'améliore, grâce à l'arrivée de la ligne à grande vitesse, les compagnies aériennes diversifient leurs destinations au départ de l'aéroport de Lorient Bretagne Sud.

AÉROPORT

Après Porto, on peut s'envoler vers Londres



Francis Trinel

Depuis le 1^{er} juillet, la compagnie Ryanair propose une nouvelle liaison entre Lorient et l'aéroport de Londres (Stansted, précisément, situé à 1h de Londres en train directement depuis le sous-sol de l'Aéroport). Les passagers en provenance de Lorient ont la possibilité d'acheter directement à bord des appareils leur ticket de train. Les vols s'effectuent à bord d'un Boeing 737-800 pouvant accueillir jusqu'à 189 passagers. Trois rotations hebdomadaires sont proposées jusqu'à la fin octobre. « Dès 2018, ainsi qu'en 2019 probablement, cette ligne entrera en fonction plus tôt, dès le mois de mars durant toute la saison touristique allant jusqu'à fin octobre », projette Céline Martinez, Directrice Aéroport de la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) du Morbihan, gestionnaire de l'aéroport de Lorient Bretagne Sud. Cette nouvelle ligne avec la capitale britannique vient compléter l'offre de voyages en Europe proposant de faire découvrir aux Européens les joyaux qu'offre la Bretagne Sud. Il s'agit de la deuxième ligne ouverte par la première compagnie européenne Ryanair à l'aéroport de Lorient, après

celle de Porto, qui fonctionne pour le moment en saison estivale, d'avril à fin octobre, à raison de deux allers-retours par semaine. Mais avec un excellent taux de remplissage de 80 % vers Porto, la compagnie low cost pourrait étoffer son offre. En 2016, l'aéroport de Lorient Bretagne Sud avait accueilli 127 923 passagers, la liaison avec Londres devrait permettre de rehausser les chiffres aussi bien des voyages d'affaires que de loisirs, et dans les deux sens ! Cette nouvelle liaison aérienne entre la Bretagne Sud et la capitale du Royaume-Uni est en effet un nouvel atout pour le développement économique des entreprises et l'essor de l'activité touristique de l'agglomération.

De son côté, Air France et sa filiale low cost Hop! exploitent à plein la ligne vers Paris Orly, avec quatre vols par jour en semaine et deux le week-end. En 2016, cette ligne avait transporté près de 100 000 passagers et, dans un contexte de concurrence avec la LGV, les quatre vols sont toujours assurés en 2017. Des vols vers Roissy-Charles-de-Gaulle, au départ de Lorient, pourraient même voir le jour en 2018. ■

Pratique

- **Lorient-Londres Stansted** (Ryanair) du 1^{er} juillet au 28 octobre - 3 vols par semaine (mardi, jeudi et samedi) - 1h20 de vol
 - **Lorient-Porto** (Ryanair) Du 28 mars au 28 octobre - 2 vols par semaine (mardi et samedi) - 1h30 de vol
 - **Lorient-Paris Orly** (avec Hop! Air France) Toute l'année - 4 vols en semaine, 2 le week-end - 1h15 de vol
- www.ryanair.com
→ <http://www.hop.com/>

Aéroport de Lorient Bretagne Sud, Plœmeur - 0297872150
Plus d'informations sur : www.lorient.aeroport.fr

Ses yeux pétillent à l'idée de conduire le TGV sur la ligne Bretagne à Grande Vitesse ouverte depuis le 2 juillet. Gérard Chevillard travaille à la SNCF depuis 27 ans et, depuis le printemps, est habilité à piloter le TGV.

BRETAGNE À GRANDE VITESSE

Il conduira peut-être votre prochain TGV !

Rendez-vous est donné dans la toute nouvelle gare de Lorient, au pied des escalators. On cherchait un conducteur en tenue SNCF. Que nenni ! « *En général, les conducteurs sont en civil ; on préfère passer incognito, même si les voyageurs réguliers nous reconnaissent à notre valise de conducteur !* »

Gérard est rentré à la SNCF en 1990 : après l'obtention d'un CAP d'électrotechnicien, il devient "conducteur de manœuvre et d'évolution" à la gare de Paris Montparnasse. « *J'aidais à garer les trains, à les amener au nettoyage...* » Puis, en 1999, Gérard intègre Traction, l'école de conducteurs SNCF basée au Mans. Un an de formation théorique et des kilomètres aux côtés de conducteurs aguerris plus tard, il réalise enfin son rêve : conduire un train. Des trains de marchandises d'abord, puis de voyageurs. Depuis le 27 avril dernier, à 48 ans et après quatre mois de formation intensive à Rennes et Paris puis sur des simulateurs à Lille, il peut prendre les commandes des TGV. Basé à la gare de Quimper, il continue aussi de conduire des TER.

Des compétences qui dépassent la simple conduite

Brest-Quimper, Brest-Rennes, Quimper-Rennes, Quimper-Nantes, Quimper-Paris, Brest-Paris, et même le "tire-bouchon" entre Auray et Quiberon certains étés... Gérard travaille deux week-ends par mois et dort 2 à 3 nuits par semaine ailleurs qu'à son domicile quimpérois, à l'hôtel ou en foyer SNCF. Ses compétences ne se limitent pas à la conduite. Il prépare son trajet bien avant le départ, en repérant les gares d'arrêt et les passages à niveaux. Avant de partir, il vérifie l'affichage des signaux sur le "cab signal", un écran situé sur le tableau de bord, le bon fonctionnement de la radio et l'état du train en lui-même.

En 2017, 1 200 futurs nouveaux conducteurs de trains ont été recrutés à l'échelle nationale. « *Ils sortiront formés en 2018*, indique Laurent Bourdel, directeur des ressources humaines des



Gérard Chevillard, conducteur de TGV.

conducteurs à la Direction régionale bretonne de la SNCF. Pour postuler, il faut se rendre sur le site Internet de la SNCF. Le recrutement est pour le moment terminé en Bretagne - 39 conducteurs en 2016, 20 en 2017 -, mais d'autres directions régionales recrutent actuellement toutes sortes de profils et non plus uniquement techniques comme autrefois. Du BEP au BTS, de 19 à 45 ans environ. » Une fois son CV sélectionné, le candidat passe un entretien téléphonique de 15 minutes. S'il réussit cette première épreuve, s'ensuivent des tests de compréhension, des tests psychologiques puis un entretien d'embauche. Attention, la sélection est drastique : « *Le taux de réussite n'est que de 2 %* », prévient Laurent Bourdel.

Embauché, le futur conducteur suit alors une formation d'un an. Et ce n'est qu'après 15 années de pratique aux commandes des trains TER que les conducteurs, comme Gérard, peuvent enfin se former au TGV! ■

<http://www.sncf.com/fr/rubrique/metiers>