

DESTINATION Cognac

BILAN D'ACTIVITES 2020

ACCUEILLIR, INFORMER

Communiquer, promouvoir

COORDONNER, ANIMER

COMMERCIALISER, VENDRE

*Développer l'économie
touristique du territoire*

.....

BILAN MORAL

L'Office de Tourisme de Cognac est une association pleinement engagée au service du développement de l'économie touristique de notre territoire ! Tel est notre objet... et il n'aura jamais été plus prégnant qu'en cette avant-saison 2021 : relancer notre économie touristique locale ! Celle que nous mettons collectivement, acteurs publics et privés, tant de force et conviction à développer depuis la création de notre Agglomération et de son Office de Tourisme en 2017.

Tout comme 2019 avant elle, l'année 2020 s'annonçait sous les meilleurs auspices : le Schéma de Développement du Tourisme et des Loisirs voté, notre organisation touristique locale re-structurée, nos partenariats publics et privés renforcés... l'ensemble visant à mettre en œuvre conjointement le développement de nos filières touristiques prioritaires, l'amélioration continue de l'hospitalité touristique locale et le plan de promotion de notre Destination Cognac.

Les planètes étaient finalement parfaitement alignées lorsque, au mois de mars 2020, le monde s'est presque arrêté de tourner. Et pourtant... après la stupéfaction générale, les acteurs du tourisme, de la culture, du sport et bien d'autres se sont mobilisés, se sont rassemblés pour laisser place à l'intelligence collective et la créativité !

C'est ainsi qu'en quelques jours seulement fleurissaient déjà de nombreux projets collectifs : plans de soutien aux entreprises et acteurs locaux, fabrication de masques et gel hydro-alcoolique, campagnes solidaires et de relance touristique, clic and collect et vente à emporter, animations locales et maintien du lien social... Pour beaucoup, ces projets perdurent encore aujourd'hui et je souhaite saluer chacune de ces initiatives, chacun de leurs ouvriers !

La saison qui s'ouvre à présent devant nous, porte naturellement son lot d'incertitudes mais nous choisissons d'y préférer les nombreuses opportunités qu'elle véhicule.

La récente ouverture de la Maison du Tourisme à Cognac incarne désormais une vitrine à la hauteur de notre destination et contribue à tenir la promesse de l'hospitalité locale. Je renouvelle à cet égard mes profonds remerciements aux élus et techniciens de Grand Cognac pour la conduite de ce superbe projet.

Notre système d'information touristique départemental est en pleine mutation et nous assurons localement la digitalisation progressive et coordonnée de notre destination et des acteurs qui la composent. Je salue ici le travail colossal et l'investissement important de Charentes Tourisme et de l'ensemble des Offices de Tourisme des Charentes, dont le nôtre, sans lesquels cette suite d'outils indispensables ne pourrait pas exister.

Sans oublier la finalisation de la Flow Vélo, l'incroyable dynamisme de la filière slowtourisme et bien sûr notre capacité collective à répondre aux nouvelles attentes de nos clientèles touristiques, j'en suis sûr !

« De la crise naissent et se renforcent tendances, innovations et opportunités » nous encourageait l'année dernière très justement ma prédécesseure Chantal Nadeau... et nous nous y attelons encore chaque jour, assidûment ! Je la remercie, ainsi que chacune des salariées de l'Office de Tourisme, pour les trésors d'adaptation, de détermination et de créativité déployés tout au long de l'année. Je vous réitère également nos remerciements, chers partenaires, pour vous tenir à nos côtés et contribuer au développement de notre économie touristique locale !

SOMM AIRE

02

Rapport moral

— 03 —

Accueillir, Informer

08

Communiquer,
Promouvoir

18

Coordonner,
Animer

22

Commercialiser,
Vendre

Accueillir, Informer

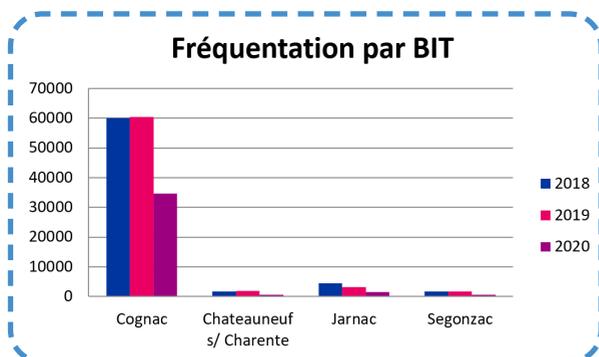


Accueillir,

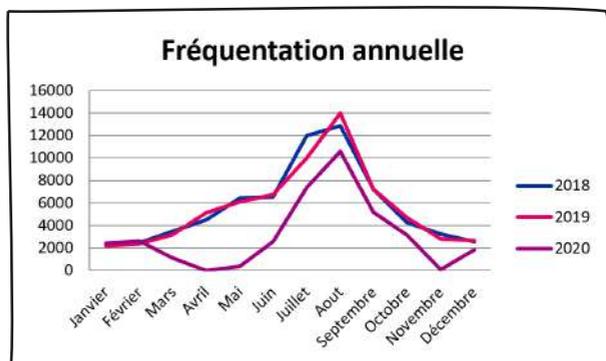
Informers

Fréquentation physique

En 2020, **37 286 visiteurs** ont franchi les portes de l'un des 4 Bureaux d'Information Touristique de Destination Cognac (-45%).

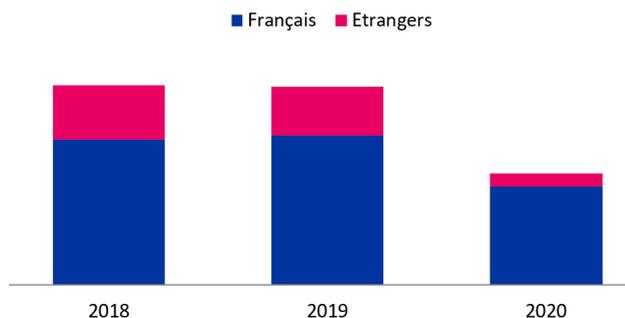


37 286
visiteurs



- **Fermeture totale de l'Office de Tourisme** du 17/03 au 18/05 puis du 30/10 au 30/11 (soit un total de **3 mois**).
- Regain d'activité entre juillet et septembre

Accueils physiques qualifiés



17 515

Baisse de 34 % de la fréquentation française (notamment durant les confinements).

Baisse de 74 % de la fréquentation étrangère (toute l'année).

Répartition de la clientèle étrangère



La part de **clientèle internationale** représente **12%** de la fréquentation totale (- 13 points).

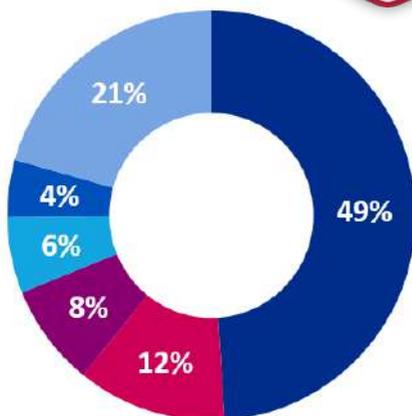
Accueillir, Informer

ZOOM SUR LA...

Clientèle française

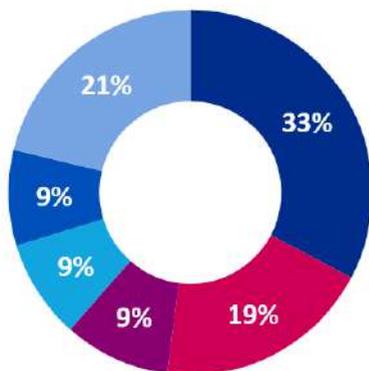


RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**



- 49% de clientèle néo-aquitaine (+ 3 pt)
- 12% de clientèle Ile de France (+ 4 pt)
- Cibles prioritaires 2020

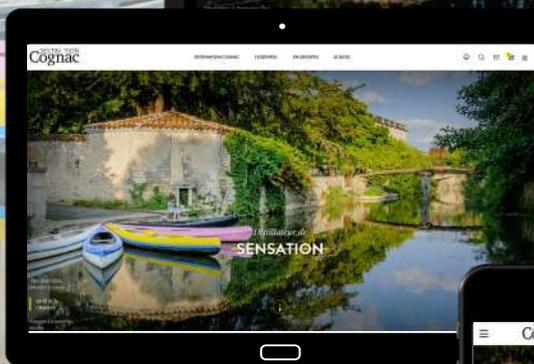
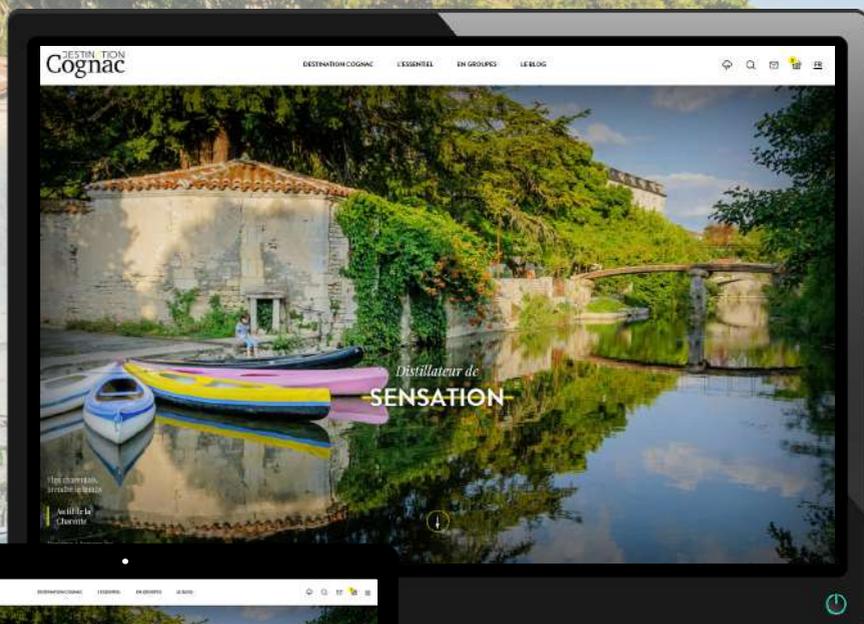
Clientèle étrangère



- 33% de clientèle belge (+ 21 pt)
- 19% de clientèle anglaise (- 14 pt)
- Quasi-disparition des longs courriers



Communiquer, Promouvoir

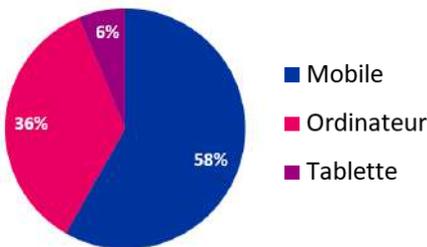


Une fréquentation numérique quasiment stable mais un engagement plus faible (- 7 % de sessions, - 21 % d'évènements, etc...)

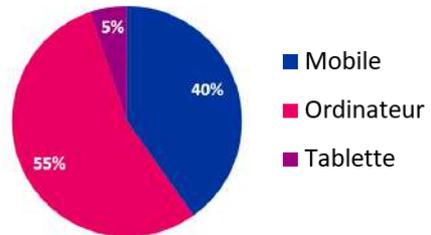
Rapport de performance



Sessions par appareils



Evènements par appareils



- La part de sessions sur mobile (+ 7 pt) est désormais largement supérieure à la part de sessions sur ordinateur (- 4 pt).
- La part d'évènements reste supérieure sur ordinateur (55%) mais l'écart continue de se réduire, témoignant de la **nécessité de développer le site mobile**.

Communiquer, Promouvoir

[destination-cognac.com](https://www.destination-cognac.com)

Une fréquentation numérique à 89% française, représentative de la fréquentation physique.

REGIONS	VILLES
NOUVELLE AQUITAINE	PARIS
ILE DE FRANCE	BORDEAUX
OCCITANIE	COGNAC
AUVERGNE RHÔNE ALPES	TOULOUSE
PAYS DE LA LOIRE	ANGOULÊME

TOP 3

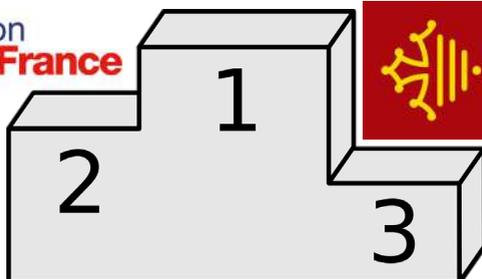


RÉGION
Nouvelle-
Aquitaine

Région
ile de France



La Région
Occitanie
Pyrénées - Méditerranée



Communiquer, Promouvoir

Les Brochures Destination Cognac



18 500 documents distribués,
dont **17 % HORS LES MURS**

18 500 documents distribués (-61%), essentiellement en français.

17% hors les murs (-38 pt) en raison de l'annulation de nombreux évènements.

Communiquer, Promouvoir

Réseaux Sociaux



FACEBOOK



5275
ABONNÉS



Audience 285 242

DESTINATION
#Cognac

INSTAGRAM



1791
FOLLOWERS



Audience 26 753

Communiquer, Promouvoir



SALON SO EVENEMENTS (BORDEAUX)
SEPTEMBRE 2020
18 RDV avec des TO français



PRODUITS CSE
Développement de produits packagés
à destination des comités sociaux
économiques. 1er contrat



POST-TOUR DE SO EVENEMENTS
SEPTEMBRE 2020
Accueil de 6 acheteurs

EXPL
ORE
COGNAC

CONTRAT DE DESTINATION
3 Workshops à distance
92 RDV TO et agences sur
les marchés étrangers

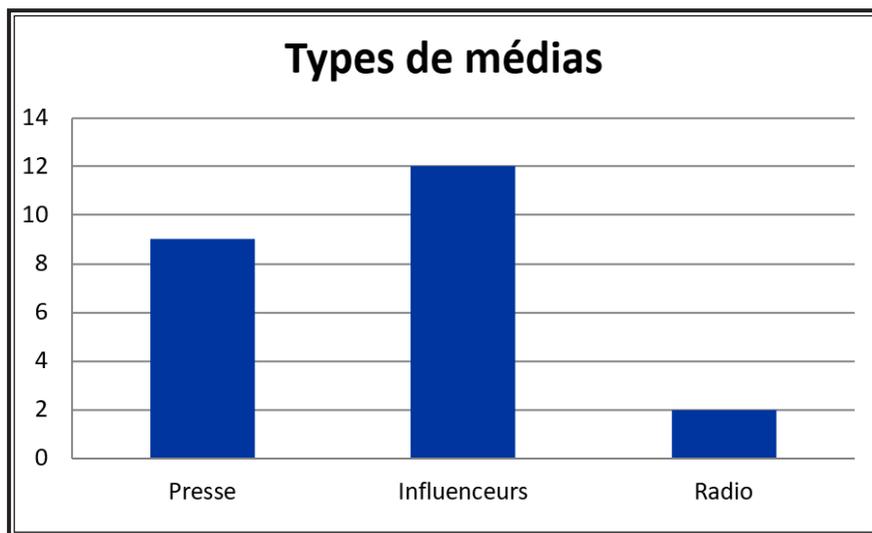
Communiquer, Promouvoir

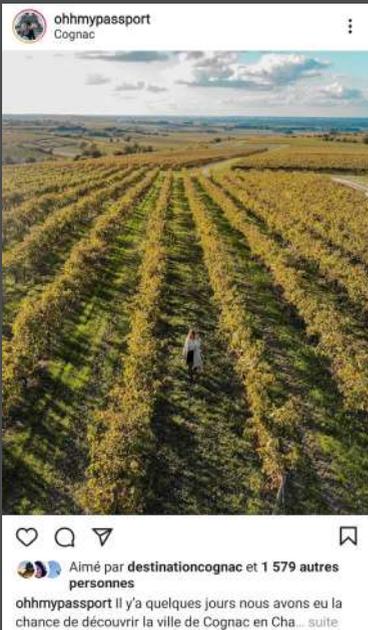
Accueil Presse

DONT 22 FRANÇAIS !

**23
MÉDIAS**

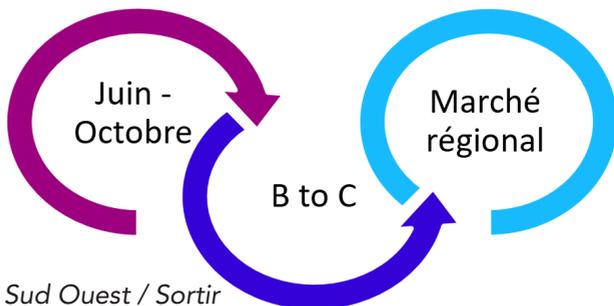
- Collaborations Grand Cognac, Charentes Tourisme, BNIC, Ville d'Art et d'Histoire, Otard, Chais Monnet, Fondation Martell...
- Avec la participation de nombreux accueillants





Communiquer, Promouvoir

Campagne de relance



- **Radio** RCF / Attitude
- **PQR** Charente J'adore / Sud Ouest / Sortir
- **Affichage urbain** Bordeaux / CDA Royan-Atlantique
- **Réseaux sociaux** 4 capsules vidéo
- **Campagne digitale Easyvoyage** 1 newsletter / 2 pubs natives / 3 spots facebook
- **Marketing d'influence** 5 influenceurs



Communiquer, Promouvoir

Retombées campagne de relance

Campagne digitale

7M d'impressions

49 000 clics



Réseaux sociaux

+ 114% d'audience FB

Audience des vidéos : 108 000

280 contenus publiés par les influenceurs



Site internet de destination

+ 15% de sessions du 15/06 au 15/10

+24% de sessions du 03 au 27/07

(campagne digitale)

Pic de fréquentation le
19 juillet

(newsletter Easyvoyage)



Coordonner, Animer



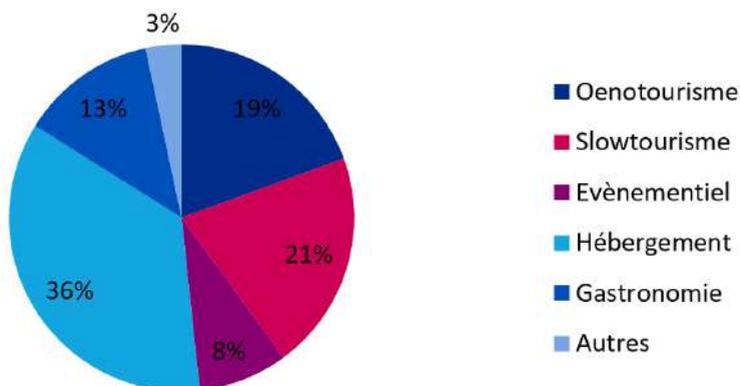
Coordonner, Animer

Le réseau de partenaires

L'Office de Tourisme travaille en étroite collaboration avec un réseau de **291 partenaires en 2020**



Réseau de partenaires

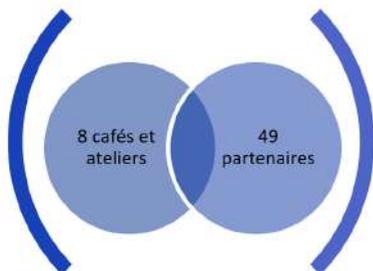


Coordonner, Animer

L'accompagnement réseau



ANIMER



PROFESSIONNALISER



QUALIFIER



Animer

Personnel dédié, site pro, club facebook pro, éducteurs,...

Professionaliser

Café de l'OT, ateliers numériques,, parcours personnalisés,...

Qualifier

Chambres d'hôtes référence, Accueil Vélo, etc...

Coordonner, Animer

Plan de soutien aux professionnels

ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES DU TOURISME

Cellules de crise
Veille (mesures de soutien immédiate, FAQ, aides économiques, protocoles sanitaires, etc...)
Baromètre COVID
Webinaires KPMG

CONSOLIDER L'OFFRE TOURISTIQUE LOCALE

Collecte et diffusion de l'information permanente
Carte interactive en temps réel

BOOSTER LA CONSOMMATION TOURISTIQUE

Participation à l'opération Bons Infiniment Charentes
581 bons distribués, 302 utilisés

COMMUNIQUER

Plan de relance de la destination

TOURISME
Cognac



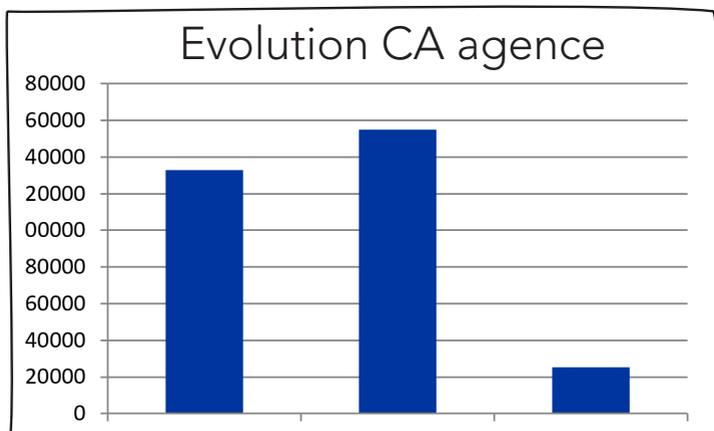
CHARENTES
TOURISME
Booster d'activité



Offices de
Tourisme
de France

Commercialiser, Vendre

Agence réceptive



127 COTATIONS

19 groupes

3 séminaires

• 108 •
annulations

451 PERSONNES
CONTRE 2599 EN 2019

100%
NOUVELLE-AQUITAINE

25 371€

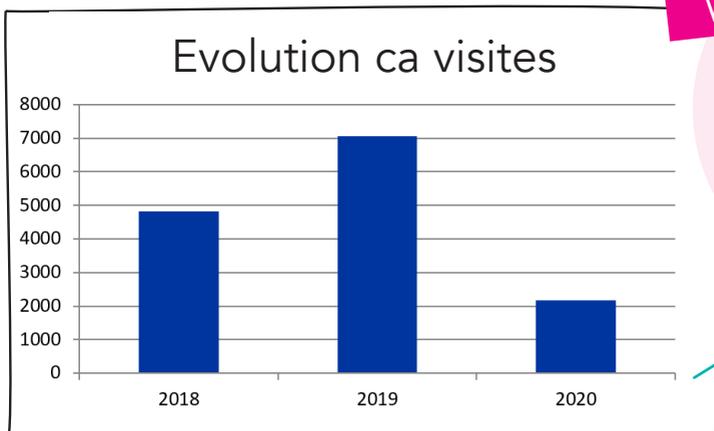
de chiffre d'affaire en
2020, soit une baisse
significative de **- 84 %**.



Commercialiser, Vendre

ZOOM SUR LES...
VISITES GUIDÉES

Evolution ca visites



2 162€ de chiffre
d'affaire en 2020,
soit une baisse de
- 69 %

8 THÉMATIQUES

En français ou anglais

21 visites
touristiques

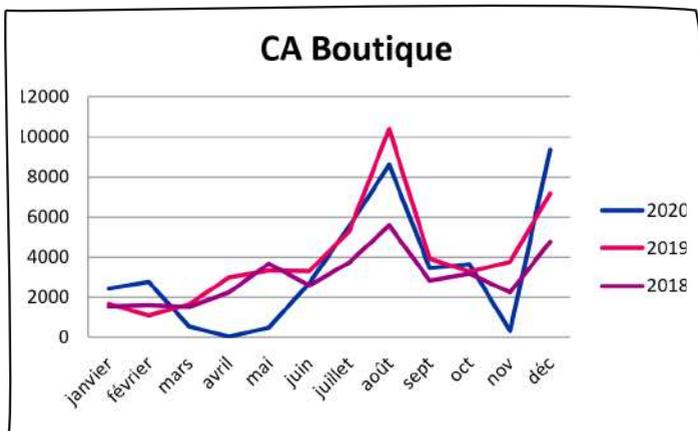
315 PERSONNES

15 VISITES PRIVATIVES

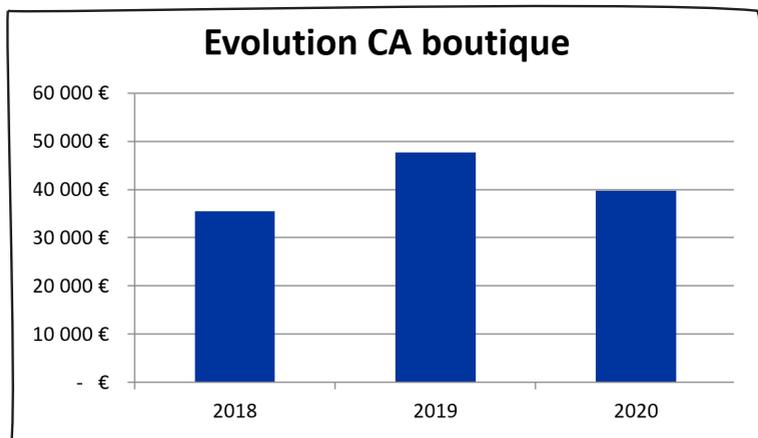


ZOOM SUR LA.. BOUTIQUE

Chiffre d'affaire en baisse de -17% par rapport à 2019 mais supérieur à celui de 2018

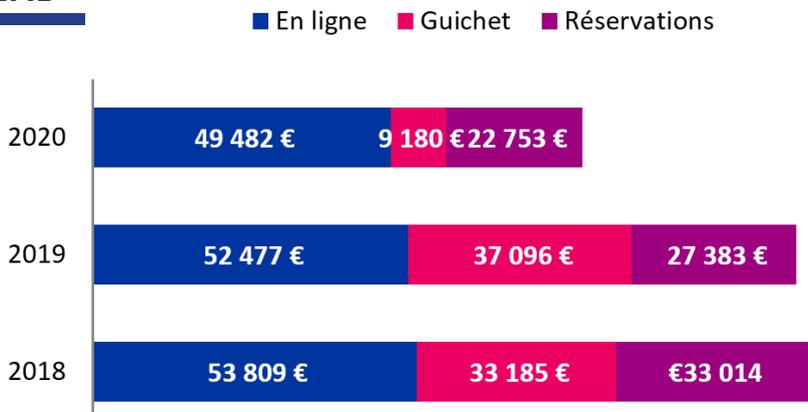


Le début de l'année, la période estivale et les fêtes de fin d'année ont permis de rattraper l'interruption d'activité liée aux 2 fermetures administratives.



Commercialiser, Vendre

Billetterie



**ANNULATION DES GRANDS EVENEMENTS :
- 75% DE VENTES AU GUICHET**

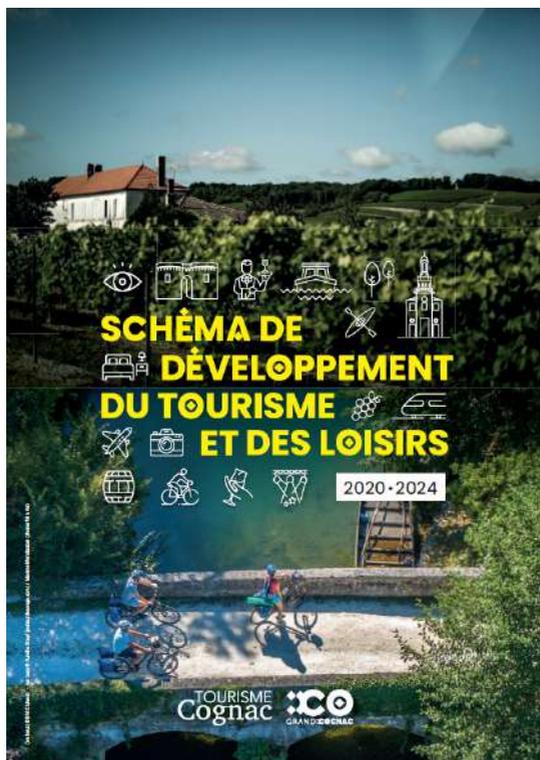
Baisse des
pré-réservations

Stabilité du volume de ventes
en ligne malgré le changement
d'outil en 2019 et la baisse
générale d'activité en 2020



Schéma de développement du Tourisme et des Loisirs 2020-2024

- Première stratégie de développement touristique de la destination
- Près de 150 acteurs publics et privés associés
- Réalisé avec l'appui technique de Dominique Hummel
- Validé en février 2020 par le Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme et le Conseil Communautaire de Grand Cognac.



DESTINATION Cognac

Le Schéma de développement du Tourisme et des Loisirs repose sur :

- L'identité de notre destination
- Le développement de trois filières prioritaires
- L'amélioration continue de l'hospitalité touristique de la destination
- Un plan de promotion associant cibles, marchés et stratégie de contenu



	FAMILLE	EMPTY-NESTERS Couples CSP+ sans enfants	MICE Clientèle « Affaires »	POPULATIONS LOCALE ET DE PROXIMITÉ
AXES STRATÉGIQUES				
Capitaliser sur l'œnotourisme	★	★★★	★★★	★
Exploiter nos marqueurs d'identité	★★★	★★	★	★★
Événementialiser le territoire	★★	★	★★	★★★

NIVEAU D'IMPORTANCE : ★FAIBLE, ★★MOYEN, ★★★FORT

Retrouver le schéma de développement du tourisme
et des loisirs en cliquant sur :

<https://www.cognac-tourisme-pro.com/votre-office/conseil-d-administration/>

Bureau d'information de Cognac

48, Boulevard Denfert Rochereau
16 100 Cognac

de Châteauneuf sur Charente

2, Rue du Général Leclerc
16 120 Châteauneuf sur Charente

de Jarnac

1, Avenue Carnot
16 200 Mainxe Gondeville

de Segonzac

1, Rue Pierre Viala - 16 130 Segonzac



+33(0)5 45 82 10 71

<http://destination-cognac.com>

bienvenue@destination-cognac.com

