

DESTINATION Cognac

BILAN D'ACTIVITES 2021

INFORMER, CONSEILLER

Guider vers la qualification de l'offre

Favoriser la montée en compétences

RECONQUÉRIR UNE PART D'AUTONOMIE COMMERCIALE

ACCROÎTRE LA VISIBILITE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE DE LA DESTINATION

LE RÉSEAU, AU CŒUR DE NOTRE ACTION

01

Bilan moral



1889... c'est la date de création du premier Syndicat d'Initiative à Grenoble. Suivront l'Office National du Tourisme en 1910 et la Maison de la France quelques années plus tard, en 1920 à Londres. Celui de Cognac sera créé en 1924, en plein cœur des années folles. Leur mission ? « Rendre le séjour des visiteurs agréable et facile ». Quel que soit leur nom, les institutionnels du tourisme n'ont jamais cessé d'évoluer. Ils ont traversé un siècle et demi d'histoire, se sont adaptés aux attentes et comportements des clientèles, se sont professionnalisés... mais au fond notre mission est restée la même « Rendre le séjour des visiteurs agréable et facile ».

Le déménagement du bureau principal de l'Office de Tourisme marque sans aucun doute un tournant dans son histoire. Après des dizaines d'années passées rue du 14 juillet, nous nous installons cours du Musée en mars 2021. La Maison du Tourisme rassemble désormais les deux chevilles ouvrières de notre destination - l'Office de Tourisme et le Pôle Tourisme de Grand Cognac - traduisant dans les faits le nouveau schéma organisationnel du tourisme local.

Lumineux, élégant et accueillant notre espace d'accueil incarne à présent pleinement la vitrine de la destination, sa chaîne de valeurs et ses filières touristiques prioritaires, contribuant ainsi à l'amélioration de l'hospitalité touristique qui nous est si chère.

3 avril 2021, un nouveau confinement nous empêche de fêter comme nous l'aurions souhaité ce nouvel écrin. Il sera suivi d'une myriade de mesures sanitaires aux frontières et dans les Etablissements Recevant du Public... A nouveau, je salue l'agilité et la capacité de remobilisation de mon équipe qui instantanément s'est penchée au chevet de notre destination et des acteurs qui la composent.

La finalisation du Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information, plus connu sous le nom de SADI, figure également parmi les temps forts de l'année. Pas un nouveau document stratégique, mais un incubateur d'idées, une démarche collective et innovante visant l'amélioration continue de l'hospitalité touristique locale. Je remercie les élus et partenaires qui ont contribué à définir les 4 bulles d'offres de notre destination et imaginer les deux premiers projets à mettre en œuvre à moindre frais, baptisés « crash tests ».

Crash test n°1 : créer un dispositif d'accueil à destination de la clientèle famille et révéler l'attractivité de la bulle d'offres « Vallée de la Charente ». Résultat ? Une fréquentation 3 fois supérieure à celle du bureau d'information touristique existant, à périmètre constant. Fort de ces enseignements, le dispositif sera pérennisé cet été sur le site du Bain des Dames, en collaboration avec le Département, la Commune et l'Agglomération que je remercie également chaleureusement.

Pendant ce temps-là, en interne, ce sont les grandes manœuvres ! Après des mois de travail, nous changeons de Système d'Information Touristique : trois petits mots pour désigner une suite d'outils aussi complexes qu'indispensables. Notre Système d'Information Touristique vise à optimiser la collecte et la diffusion de l'information, améliorer la gestion de la relation client, accroître la commercialisation des produits et services touristiques...

Autrement dit, il permet de diffuser en quelques clics les informations reçues par l'Office de Tourisme à l'échelle nationale. Il permet de générer des données quantitatives et qualitatives pour améliorer la connaissance de nos clientèles. Il permet de faire de notre site internet une place de marché pour vendre à la fois un hébergement, une visite et une activité.

Je suis heureux de vous confirmer ce que vous savez déjà : la reprise est là ! Timide l'été dernier, notamment pour les non-résidents, elle est désormais bien là. Mais les attentes et les comportements de nos clientèles ont évolués : réservation tardive, besoin de réassurance, volonté de déconnexion, sensibilité environnementale accrue... Ce n'est pas tout à fait « le monde d'après » mais ce n'est plus le monde d'avant. Encore et toujours, il faudra s'adapter, évoluer... continuer de « Rendre le séjour des visiteurs agréable et facile ».

Et ceci, c'est avec plaisir et détermination que nous le ferons à vos côtés. Car c'est ensemble, tous ensemble, que nous faisons Destination !

Yannick LAURENT

SOMM AIRE



p2	01	Rapport moral
p4	02	Connaître, Informer & Conseiller
p5	03	Guider vers la qualification de l'offre
p6	04	Favoriser la montée en compétences
p7	05	Reconquérir une part d'autonomie commerciale
p11	06	Accroître la visibilité individuelle et collective de l'offre touristique locale...
p19	07	Mettre nos compétences à votre disposition !

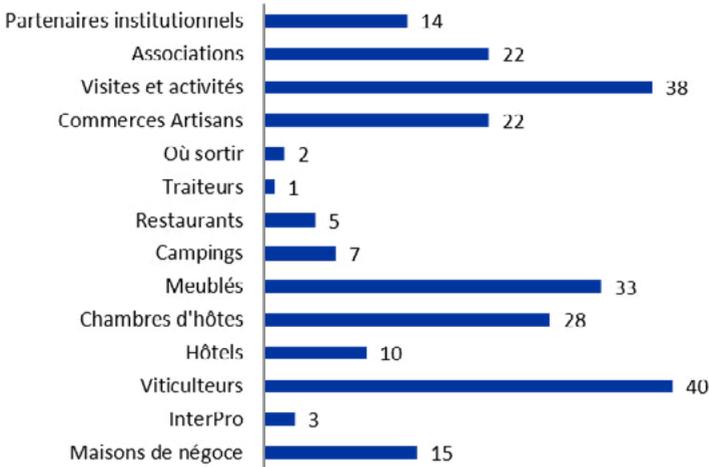
02

Connaître, Informer & Conseiller

Notre priorité ?

Connaître, informer et conseiller quotidiennement notre réseau de partenaires locaux.

240 Partenaires



- Animation d'un réseau de 240 partenaires
- Organisation de 6 éductours
- Mise en œuvre de 2 dispositifs de soutien des acteurs du tourisme
- Accompagnement de 9 porteurs de projet
- Administration d'outils de communication pro : site internet, club facebook, newsletter...



03

Guider vers la qualification de l'offre

Comme nous, nos partenaires sont labellisés, marqués, certifiés...
et nous les y aidons autant que nous pouvons !



Vignobles et Découverte...

- Contribution de l'Office de Tourisme au Comité de Pilotage et groupes de travail
- 73 qualifiés, dont l'Office de Tourisme

Tourisme et Handicap...

- Organisation d'un café thématique
- 42 qualifiés dont l'Office de Tourisme



Accueil vélo...

- Accompagnement complet par l'Office de Tourisme
- 22 qualifiés dont l'Office de Tourisme

Chambres d'hôtes Référence...

- Accompagnement complet par l'Office de Tourisme
- 9 qualifiés



Classement en étoiles...

- Information et mise en relation
- 117 hébergements classés

04

Favoriser la montée en compétences

Collectives ou personnalisées, nos actions de professionnalisation favorisent la montée en compétence individuelle et collective des acteurs touristiques locaux...



- 4 cafés de l'OT
- 1 accompagnement personnalisé
- 4 ateliers numériques

31 partenaires ont bénéficié d'une action de sensibilisation !



PLP

1 Plan Local de Professionnalisation composé de 20 ateliers : 11 636 € investis collectivement et soutenus à 80% par la Région (NOTT)

160 acteurs locaux ont bénéficié de nos 20 sessions de professionnalisation !

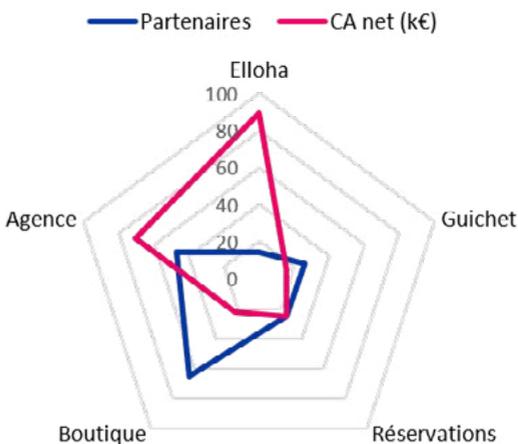


05

Reconquérir une part d'autonomie commerciale

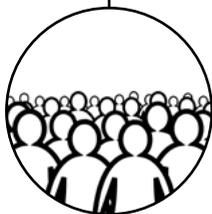
En 2021, **222 767 €** net de marge directement perçus
par **177** partenaires avec l'aide de l'Office de Tourisme.

Chiffre d'affaire reversé par l'OT

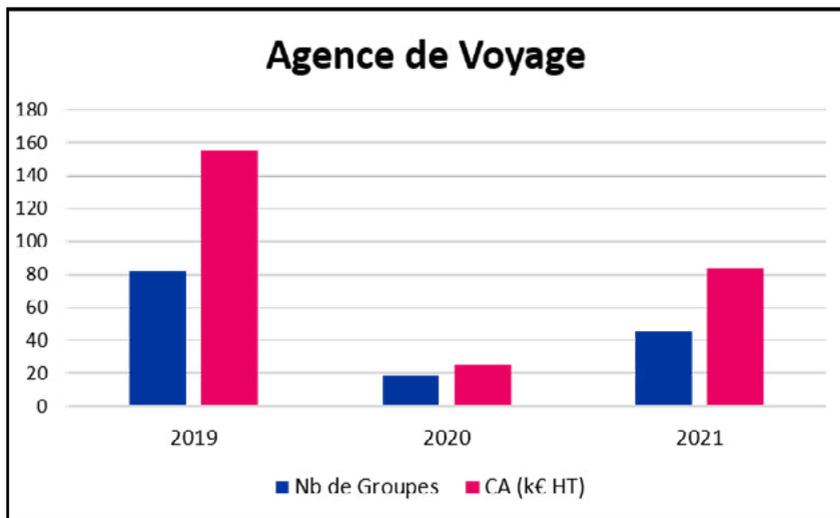


Elloha est un outil de vente en ligne financé par les institutionnels du tourisme de Charentes. Il est mis gratuitement à disposition de nos partenaires sur simple demande. Un accompagnement personnalisé gratuit est systématiquement proposé par l'Office de Tourisme.

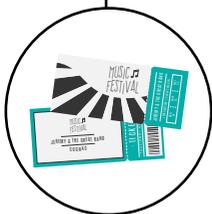
Zoom sur l'agence de voyage



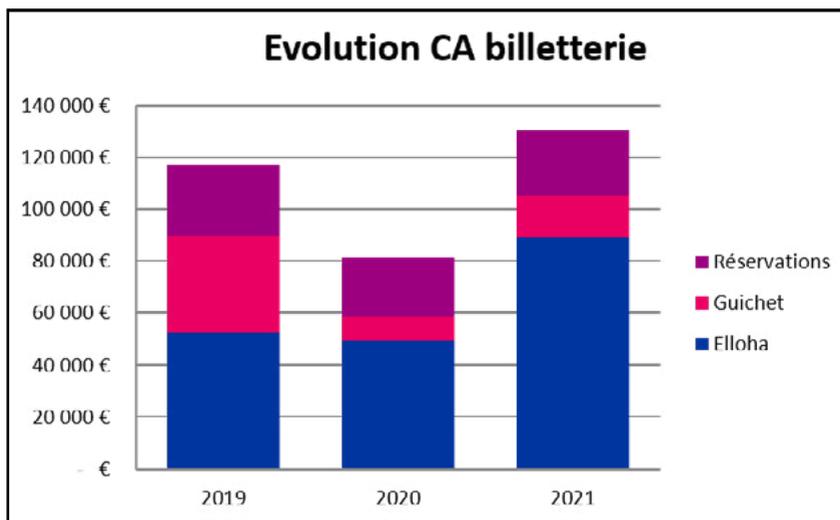
- Activité concentrée en septembre/octobre
- 17 annulations
- 83 931 € de CA HT
- 39 groupes
- 6 séminaires
- 1 095 personnes
- 27 % de Gironde
- 20 % de Charentes
- Retour des clientèles nationales et européennes



Zoom sur les visites et la billetterie



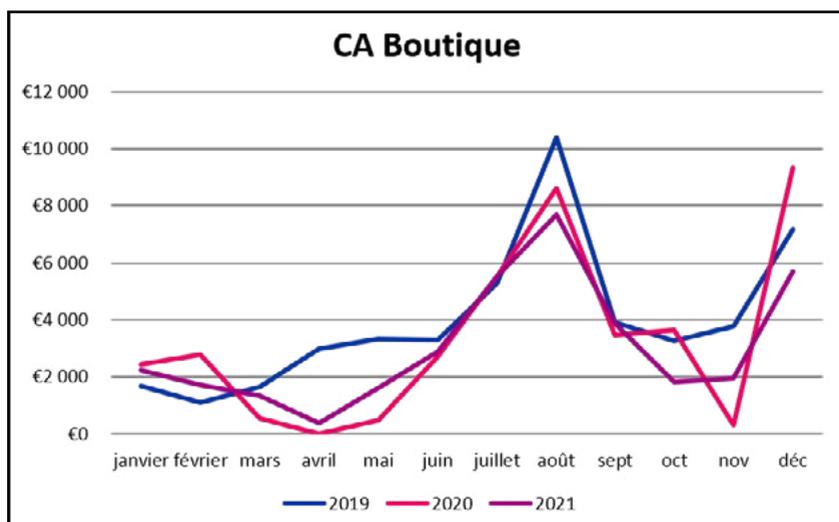
- Événementiel très impacté par les mesures sanitaires
- 130 638 € de chiffre d'affaires billetterie
- Forte progression de la vente en ligne (+80%)
- 2 288 € de chiffre d'affaire visites guidées
- 78 visites réalisées pour 501 personnes accueillies



Zoom sur la boutique



- 36 635 € de CA (-8%)
- 1 970 tickets (+6%)
- 18,60 € de ticket moyen (-2,79 €)
- 23% de CA sur les charentaises (-12pts)
- 22% de CA sur les souvenirs (+7pts)
- 16% de CA sur les produits du terroir (+3pts)



06

Accroître la visibilité individuelle
et collective de l'offre touristique locale...

...sur les outils d'accueil et information de l'Office de Tourisme
et dans le cadre de ses actions de promotions !



Zoom sur l'accueil

38 514 visiteurs

(+3%)

Déménagement

du Bureau d'information
Touristique de Cognac

28 002

accueils qualifiés,

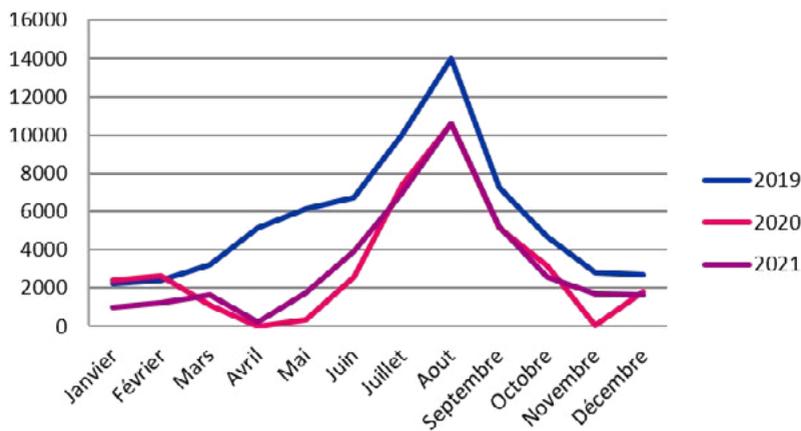
dont 73% d'accueils
physiques

Dispositif

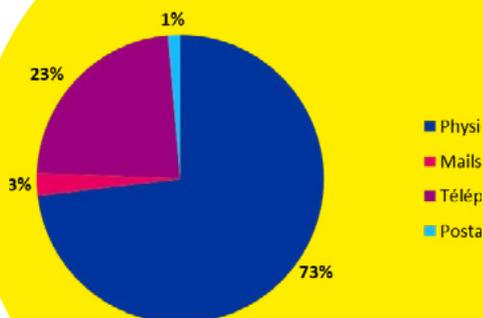
d'accueil éphémère

à Châteauneuf-sur-Charente

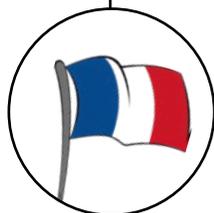
Fréquentation annuelle



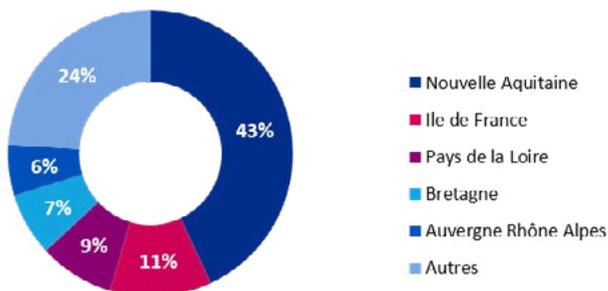
Accueils qualifiés



Clientèle française



Fréquentation française (86%)

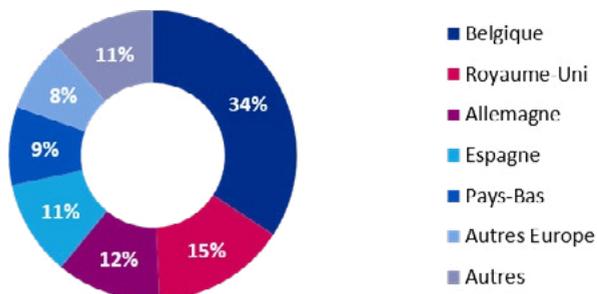


La Nouvelle Aquitaine s'inscrit durablement comme premier bassin de clientèle pour notre destination.

Clientèle internationale

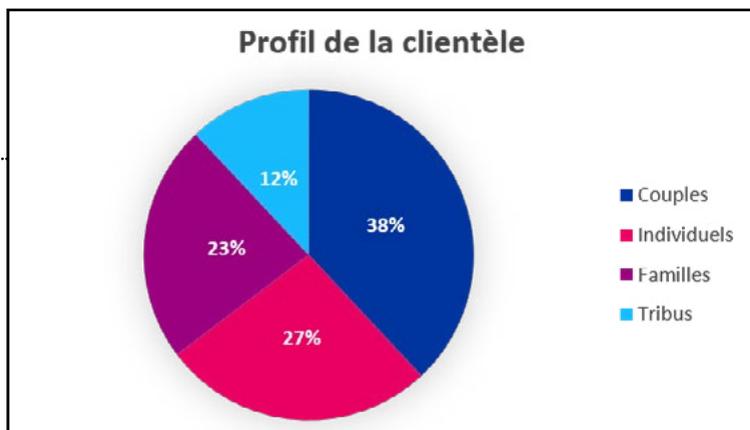
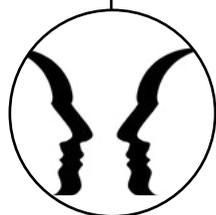


Fréquentation internationale (14%)

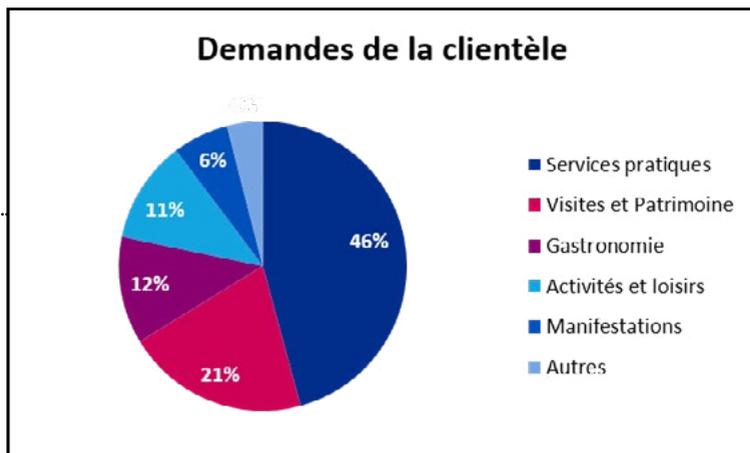


Légère reprise de la clientèle étrangère issue des marchés de proximité (+2 pt)

Profil de la clientèle



Demandes de la clientèle



Le contact entre le client et l'expert de destination permet d'offrir un large éventail de services pratiques, il joue un rôle de réassurance et contribue au renforcement de l'hospitalité touristique locale..

Zoom sur l'information

Les brochures Destination Cognac



17 763 brochures distribuées,
dont **23% HORS LES MURS**



Les Rendez-vous de l'été



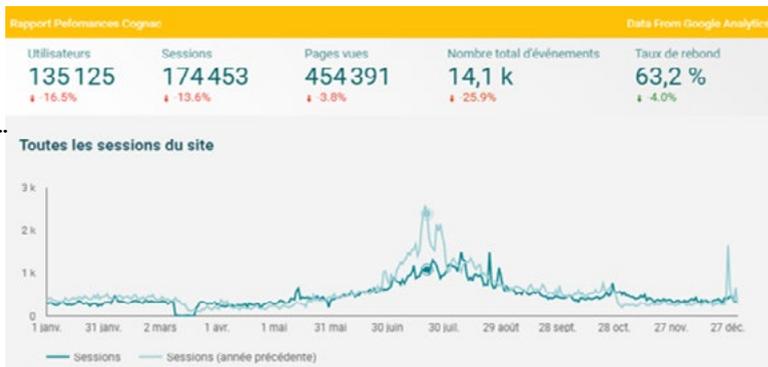
C'est ouvert !



Le Vignoble dans tous les sens



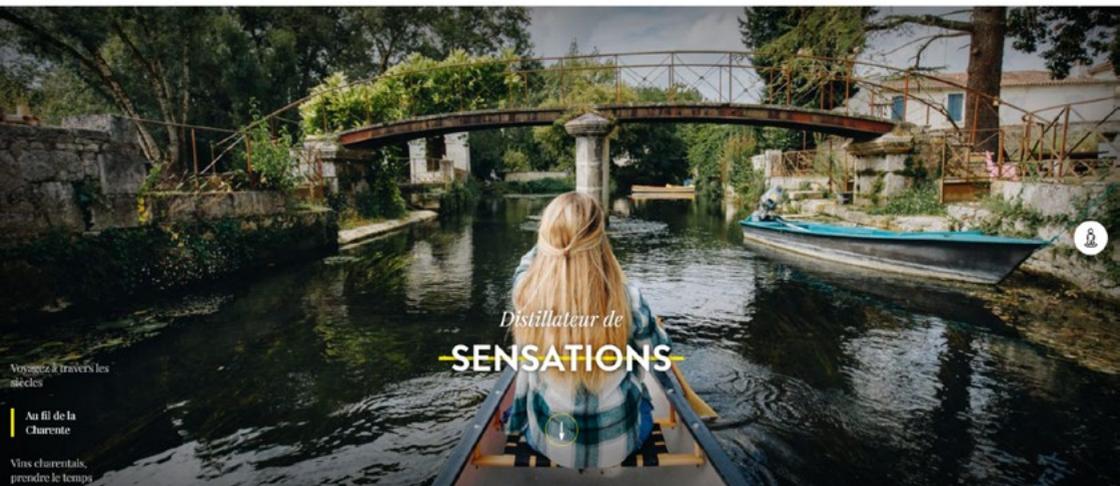
Le site internet www.destination-cognac.com



Avec 454 391 pages vues, le site internet figure parmi les premières plateformes touristiques du département

Le nombre de sessions est en baisse et traduit la nécessité de renouveler ce site internet créé en 2016

La navigation et le tunnel d'achat seront à optimiser sur mobile (60% des sessions)



Zoom sur la promotion régionale

Les réseaux sociaux



FACEBOOK



154 359 reach*



INSTAGRAM



21 341 reach*

*correspond à la portée que va atteindre une publication, ou une campagne de publicité.

Insertions

Radio RCF / France Bleu La Rochelle

Presse Quotidienne Régionale Charente Libre / Sud Ouest

Affichage urbains

« Destination Cognac
Le mieux c'est encore de la découvrir ! »



Zoom sur la promotion nationale

Accueil presse

12 525 103 lecteurs potentiels

19

Accueil influenceurs

1 097 906 followers cumulés

10

Campagne digitale

2 448 006 impressions
10 676 clics
2 975 visites

Du 12 juillet
au 10 août



Salon workshops

Pure Meeting
ANCV

17 RDV qualifiés
1 accueil TO

2



Contrat de Destination

« Faire émerger Cognac comme une marque œnotouristique durable à dimension internationale »

Collectif de 11 partenaires



AXE 1 : Innovation, structuration et professionnalisation



AXE 2 : Marketing, promotion et communication



AXE 3 : Observation et prospective



Axe 4 : Ingénierie et investissement

07

Mettre nos compétences à votre disposition !

Nos 12 expertes de destination pour vous épauler au quotidien dans leurs domaines respectifs !



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

destination-cognac.com

bienvenue@destination-cognac.com

DESTINATION
Cognac