

# DESTINATION

## Pays de Douarnenez



# ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE

# BILAN D'ACTIVITÉS 2020

# MARDI 21 SEPTEMBRE 2021



# L'organisation en 2020

## # ACCUEIL

Fermeture de l'Office de Tourisme du 17 mars au 2 juin 2020

Permanence téléphonique du 17 mars au 2 juin de 9h30 à 13h - 14h à 16h30 (du lundi au vendredi)

### Organisation de l'été :

1 saisonnier contre 3 habituellement

Jean-Bernard Gourlay, co-président, présent le lundi et mardi matin en saison pour accueillir les visiteurs à l'extérieur

Augmentation du nombre d'heures hebdomadaires en juillet et août pour l'ensemble de l'équipe

Moins de visites guidées proposées pour basculer le guide (Fabrice Le Bellec) à l'accueil en juillet et août



Changement d'horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme de juin à septembre :

- pas d'ouverture le dimanche en juin et septembre

- ouverture le dimanche matin de 9h30 à 13h l'été (pas de journée en continue)

Dans le cadre de la délégation de service public, de la vente de titres de transport, l'Office de Tourisme est resté ouvert au mois de novembre de 9h30 à 13h

## # LE SERVICE RÉCEPTIF

Annulation des groupes soit 46 % de la clientèle des visites guidées

Fabrice Le Bellec, guide, étant à l'accueil en juillet et en août, trois visites proposées par semaine (contre 7 à 12 habituellement)

Obligation de réduire les effectifs des visites guidées (20 personnes maximum contre 40 les années précédentes)



2020 = 946 Visiteurs (2019=3200)

### Top 3 des visites

L'île Tristan

523 Visiteurs

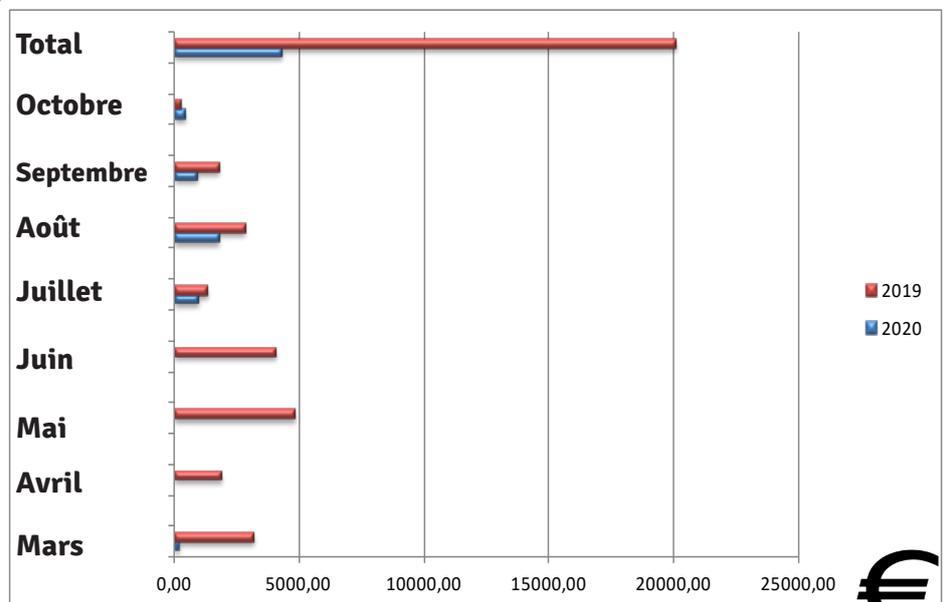
La ville

253 Visiteurs

Les Plomarc'h

105 Visiteurs

### Bilan comparatif du service / chiffre d'affaires



## BILAN

- Déception des visiteurs car peu de visites proposées et places très limitées.

- Annulation des groupes, très peu de reports, remboursements des acomptes versés.

- Règles sanitaires appliquées en visites guidées



# Les chiffres Clés 2020



**52 000**

Visiteurs ont fréquenté l'Office de Tourisme, jauge maximale entre 4 à 7 personnes dans le hall d'accueil  
2019 : 104 618



**25 080**

Demandes (guichet, tél, mail)  
2019 : 45 204



**20 341**

Contacts au comptoir  
2019 : 38 521



**4042**

Contacts par téléphone  
2019 : 5 112



**697**

Contacts par mail  
2019 : 1571

## Focus mois par mois

AVRIL  
MAI



**FERMÉ**



**JUIN**

\*Début de saison très mitigé



**JUILLET & AOÛT**  
\*excellente première quinzaine de juillet

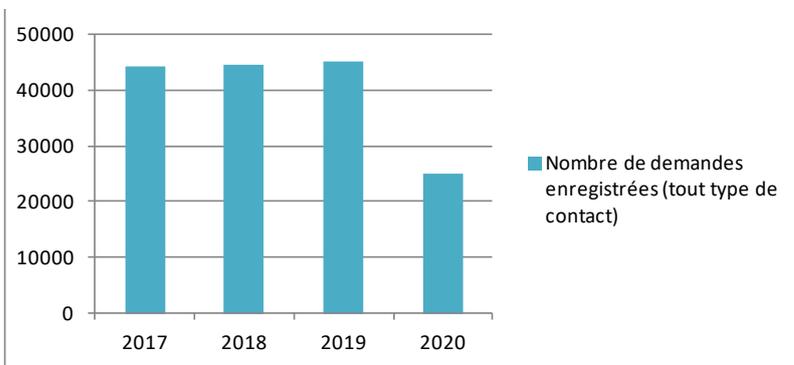
**SEPTEMBRE**



**OCTOBRE**



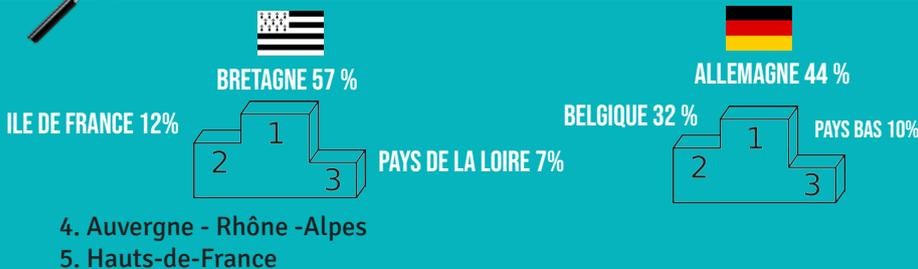
Nombre de demandes  
Tout contact



Répartition Français / Étrangers



## Provenance



- ↑ Fréquentation en hausse de la clientèle néerlandaise au printemps
- ↑ Augmentation des réservations très tardives / dernières minutes
- ↑ Augmentation des activités outdoor / en extérieur

## Top 5 des demandes

### LOISIRS

- Promenades et randonnées
- Patrimoine naturel / Patrimoine culturel
- Visites guidées
- Sorties en mer et sur les îles
- Fêtes et manifestations

### HÉBERGEMENTS

- locations meublées
- hôtellerie
- campings
- chambres d'hôte
- camping-cars

### RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

- plan de ville
- transport
- restauration
- commerces
- billetterie

# # COMMUNICATION

L'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez devient partenaire du Comité Régional du Tourisme sur plusieurs actions de communication.

Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE**

## # MARCHÉ FRANÇAIS

Bassin Hauts-de-France :

### AFFICHAGE

Campagne urbaine à Lille, initialement prévue au printemps, reportée du 2 au 14 septembre 2020  
15 faces de 12m<sup>2</sup>



## À savoir

«D'après une enquête nationale réalisée par Finistère 360° en 2018, le Kouign Amann est le hotspot breton le plus cité, tant en notoriété qu'en attractivité.»

### CAMPAGNE SPONSORISÉE DIGITALE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Ciblage géographique et affinitaire

Hauts-de-France & jeunes actifs

- la gastronomie (octobre 2020) Focus sur le Kouign Amann en utilisant la charte graphique Bretagne©

#### Résultats :

- Campagne avec de bonnes performances au global, dans la moyenne de l'ensemble des partenaires
- Une campagne 2x plus performante qu'en 2019 (thème la randonnée)

69 744 personnes touchées

Sur cette publication, les personnes ayant été «touchées» deux fois.



## # LA PRESSE



Intervention sur France bBleu en partenariat avec OTB (Offices de Tourisme de Bretagne), présentation des visites guidées de l'Office de Tourisme et des balades sur le Pays de Douarnenez. Un partenaire est invité à présenter son activité à la suite de l'intervention de l'Office de Tourisme.



France 3 Bretagne : Reportage sur la visite guidée de la ville «Douarnenez et l'épopée de la sardine» dans le cadre des journées européennes du patrimoine.

# # SALONS

#SALON DU TOURISME À RENNES (31 JANV AU 2 FÉVRIER 2020)

# SALON INTERNATIONAL TOURISME

DU 31 JANV. AU 2 FÉV. 2020 • PARC EXPO RENNES • 10H/18H

entrée gratuite



Mutualisation d'un espace entre 5 structures de la destination

**Cornouaille :** les Offices de Tourisme du Cap Sizun-Pointe du Raz, Haut Pays Bigouden, Pays Bigouden Sud, Fouesnant-Les Glénan, Pays de Quimperlé, Pays de Douarnenez et le syndicat mixte de la Pointe du Raz.

Espace de 66 m<sup>2</sup> - Espace d'animations dédié aux partenaires du territoire (Participation du Port-musée pour le Pays de Douarnenez)

Harmonisation des Roll-up (kakemono) sur le stand Cornouaille, travail collectif

Jeu commun avec des séjours à gagner sur la Cornouaille (merci aux dotations des partenaires)

421 exposants - 37 733 visiteurs

Trophée de la meilleure animation sur le salon



## #LES RÉSEAUX SOCIAUX



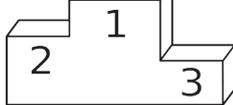
4521 abonnés



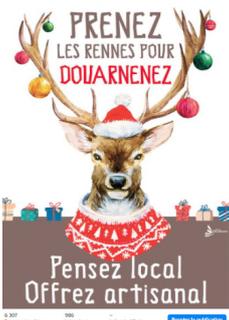
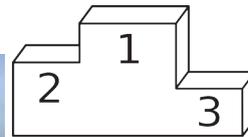
1990 abonnés



Soutien aux restaurateurs



Proposition de balade



Noël : soutenir l'économie locale

## Page Google, l'écoute client

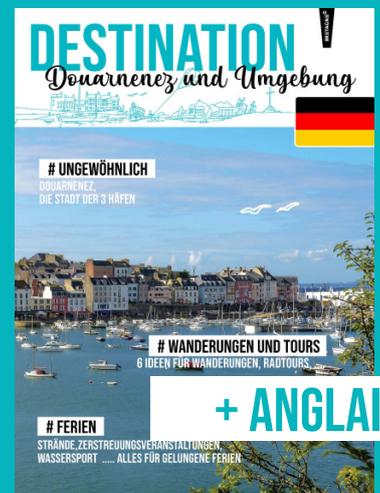
224 AVIS CLIENTS - 4,4 / 5

«Monique, Très bon accueil . Beaucoup d'explication pour un bon séjour»

«Sébastien, Mise à part les restrictions liées au Covid-19. Les personnes de l'accueil sont de bon conseil et aimables. Prévoir un peu d'attente avant de rentrer dans l'office. Pas plus de 7 personnes à la fois »

«JF Temp, Très bons renseignements de Rose, c'est la première fois que je ressort d'un office de tourisme en ayant vraiment des renseignements personnalisés et qui ne sont pas uniquement ce que l'on peut lire dans des plaquettes»

«Benoît, Très bon accueil et de bons conseils »



## Nouveauté 2020



Mutualisation des impressions pour les plans de ville :

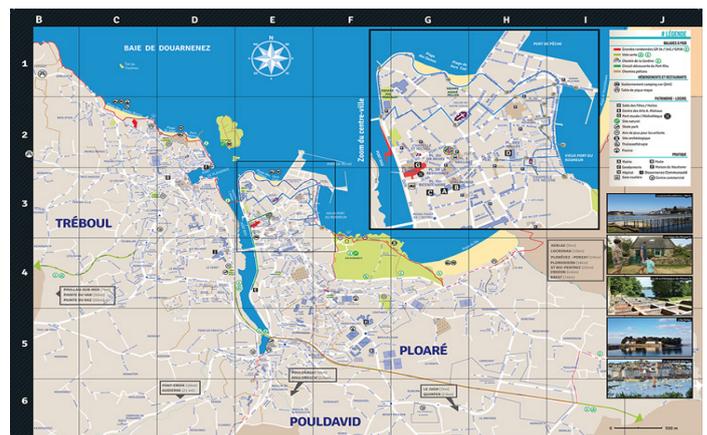
Impression en amalgame avec d'autres OT de la destination Quimper Cornouaille (en 2020 le Haut Pays Bigouden)

Recto : le plan de Douarnenez  
Verso : le plan de la Cornouaille

Retour très positif des hébergeurs pros

Moindre coût car participation financière de Quimper Cornouaille Développement

Diminution de la consommation du papier : format A3 pour la carte Cornouaille contre les grandes cartes Cornouaille pliées (volume en baisse)



# # LES PARTENAIRES

223

ADHÉRENTS À L'ASSOCIATION

322

PARTENAIRES

Les journées de distribution de la documentation de l'Office de Tourisme

2 à 3 jours de distribution de documentations sont organisés, l'Office de Tourisme vous livre la nouvelle documentation (hébergeurs professionnels, restaurateurs, commerces, mairies...)

Des journées d'échange où l'équipe de l'Office de Tourisme en profite pour visiter ou revisiter certaines structures partenaires.

## ANNULÉ EN 2020

Les éductours :

L'Office de Tourisme organise chaque année en partenariat avec le Port-musée (nouvelle exposition), une à deux journées d'éductour à destination des partenaires à l'échelle de la destination et du département. Un partenaire est mis à l'honneur lors de cette journée.

Pour exemple; en 2019, le centre nautique municipal de Douarnenez nous a accueilli pour une sortie en chaloupe sardinière en baie de Douarnenez

La formation des saisonniers chez les partenaires :

L'Office de Tourisme se tient à la disposition des hébergeurs professionnels pour venir in-situ informer le personnel saisonnier de l'offre touristique du territoire, des informations pratiques, des possibilités de transport, des bonnes pratiques (pêche à pied, environnement, ...).

Le guide du partenariat 2020 :

## #ÊTRE PARTENAIRE C'EST...



- Participer à la mise en valeur de notre territoire et communiquer auprès des visiteurs sur ses spécificités touristiques, patrimoniales, culturelles et environnementales.

- Participer à l'accroissement des activités et des produits touristiques proposés par l'Office de Tourisme. (autorisation :IM 02911 0011)

- Améliorer ensemble la qualité du service rendu aux professionnels et aux visiteurs en répondant rapidement aux demandes de mises à jour et transmettant, dès que nécessaire, les modifications et nouveautés liées à votre structure: animations, nouveautés, disponibilités.

- Répondre aux éventuels courriers de réclamations que nous vous transmettons afin d'apporter ensemble une réponse pertinente aux touristes mécontents.

- Participer au développement des réseaux sociaux, partager vos actualités.

- Insérer sur votre site Internet, un lien de renvoi vers l'Office de Tourisme et les institutionnels du tourisme.

- Devenir ambassadeur du territoire

- Participation à des groupes de travail, faire partie d'un réseau.

	BASIC	PARTENAIRE +	PARTENAIRE ++
Encart de présentation de votre structure sur le site <a href="http://www.douarnenez-tourisme.com">www.douarnenez-tourisme.com</a>	●	●	●
Encart de présentation de votre structure dans la brochure correspondant à votre offre	●	●	●
Pour les hébergements : affichage et mise à jour de vos disponibilités en saison	●	●	●
Dépôt de la documentation à l'accueil de l'Office de Tourisme	●	●	●
Réception du programme des animations hebdomadaire	●	●	●
Mise à disposition d'un kit de communication de la destination	●	●	●
Insertion d'une publicité 1/8 de page		●	●
Insertion d'une publicité 1/4 de page			●
Activation d'une rubrique bons plans sur votre page détaillée sur le site <a href="http://www.douarnenez-tourisme.com">www.douarnenez-tourisme.com</a>			●
Réalisation d'un reportage photos et d'un petit clip vidéo par une personne formée de l'équipe			●
Intégration de votre vidéo sur votre fiche personnalisée sur le site <a href="http://www.douarnenez-tourisme.com">www.douarnenez-tourisme.com</a>			●
Diffusion de votre vidéo sur l'écran d'accueil			●
Participation aux ateliers E.tourisme			●

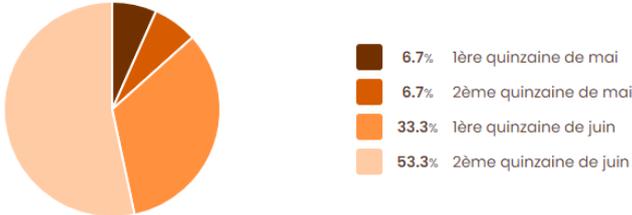
# # BILAN DE SAISON PARTENAIRES

L'Office de Tourisme réalise un questionnaire par type de partenaire, chaque année au mois de septembre. Trois questions «d'actualités» sont intégrées dans cette enquête. Cette année, ces questions ont porté sur l'impact du nouvel aménagement du Rosmeur et des difficultés de recrutement, particulièrement dans le secteur de la restauration.

## #SATISFACTION DES LOISIRS

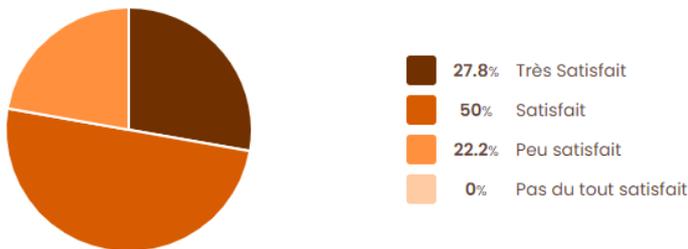
### Réouverture des établissements

A quelle date avez-vous ouvert / ré ouvert votre établissement :



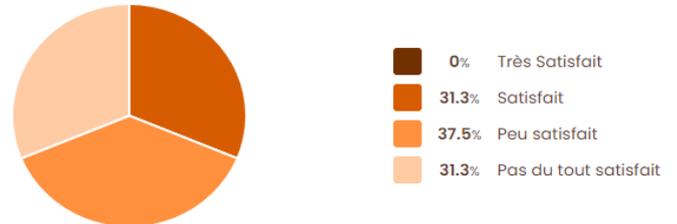
### Satisfaction du mois de juillet

Votre satisfaction pour le mois de juillet :

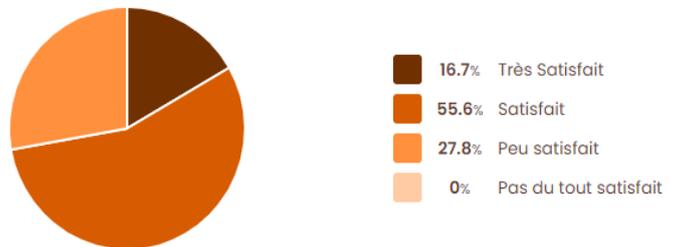


### Satisfaction du mois de juin

Votre satisfaction pour le mois de juin :



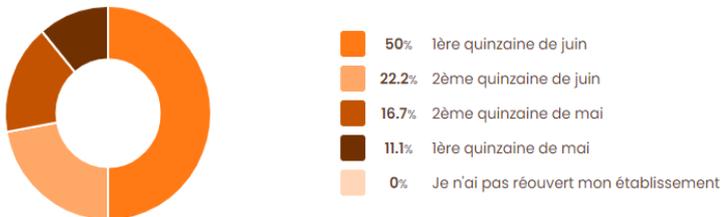
Votre satisfaction pour le mois d'août :



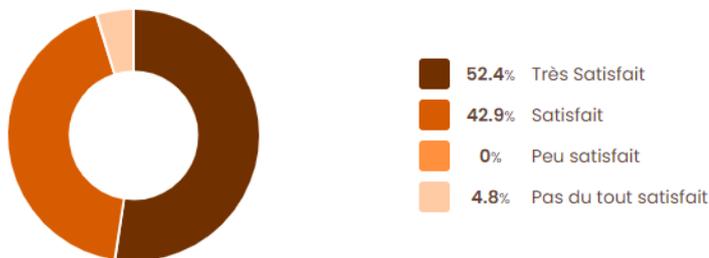
## #SATISFACTION DES HÉBERGEURS

### Réouverture des établissements

A quelle date avez-vous ouvert / ré ouvert votre établissement :



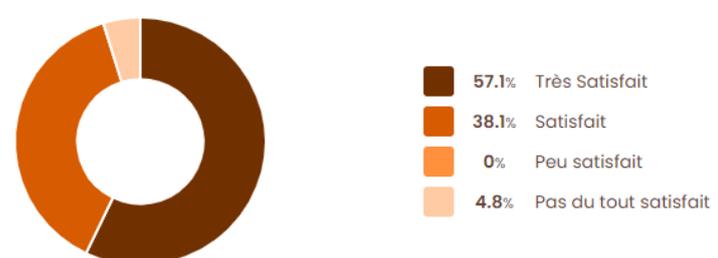
Votre satisfaction pour le mois de juillet :



Votre satisfaction pour le mois de juin :



Votre satisfaction pour le mois d'août :



## REMARQUES DES PARTENAIRES

«Nouvelles clientèles françaises»

«Très peu d'étrangers»

«Réservation très très tardives»

«Saison compliquée dans le recrutement du personnel ne connaissant pas l'avenir»

«La clientèle de proximité (re)découvre l'environnement qui l'entoure»

«Excellente première quinzaine de juillet»

Bilan de saison 2020 disponible dans son intégralité sur l'espace PRO du site [www.douarnenez-tourisme.com](http://www.douarnenez-tourisme.com)

# # LANCEMENT DU SITE INTERNET

## Dates :

Lancement du site : 20 février 2020

Mise en ligne des versions étrangères : Juin 2020



# WWW.DOARNENEZ-TOURISME.COM

## Fonctionnalités :

### Social Wall

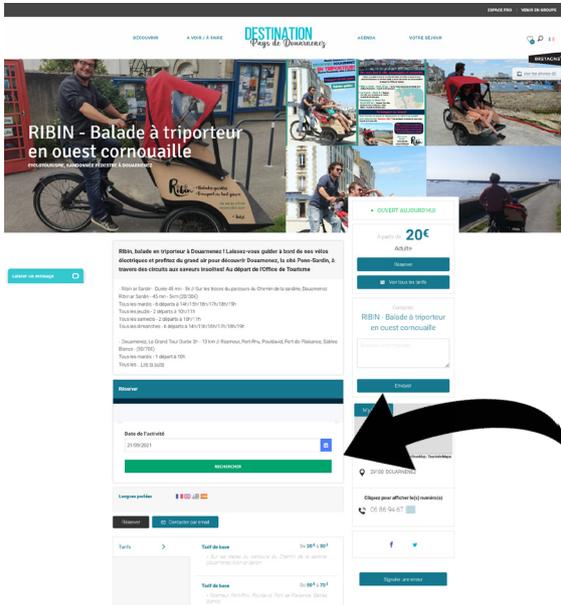
«Mur d'images»

Le site permet de choisir des photos provenant du réseau social Instagram et de les afficher sur une partie du site internet



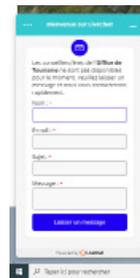
## Elloha / Outil de vente en ligne

Intégration de la plateforme de réservation Elloha  
En lien avec le projet breton E-Breizh Connexion



## LiveChat

Outil de conversation en ligne. Si tous les conseillers en séjour sont occupés, le message est envoyé par mail

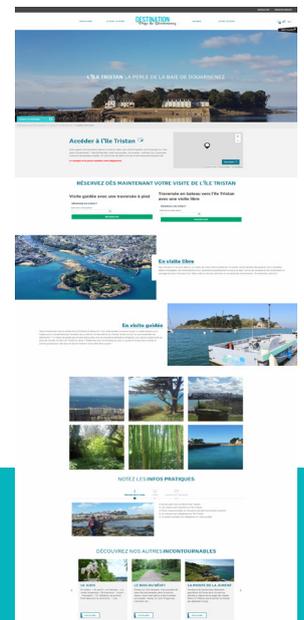


## Hébergement du site

Le site internet est hébergé par les serveurs du Comité Régional du Tourisme Bretagne

## Page éditoriale

Des articles présentant l'offre du territoire et plus largement la destination, le département et la Bretagne basés sur l'expérience client



# # INTERNET ET NUMÉRIQUE

## # LE SITE WEB

### Fréquentation :

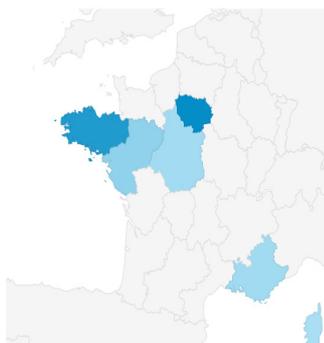
Utilisateurs	78 986
Sessions	43 417
Pages vues	199 271

### Top 5 des pages les plus consultées

Webcam	16,64 %
Ile Tristan	2,73 %
Pointe de la Jument	2,66 %
Agenda	1,59 %
Les Plomarc'h	1,53 %

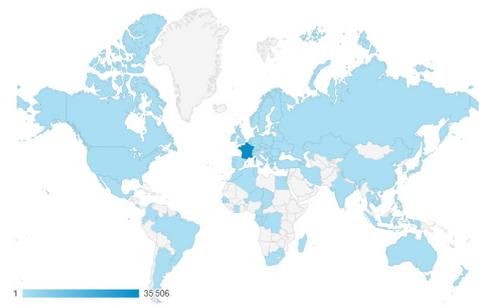
### Top 5 des régions françaises :

Ile-de-France	36,46 %
Bretagne	30,45 %
Pays de la Loire	5,84 %
Nouvelle-Aquitaine	5,24 %
Auvergne-Rhône-Alpes	4,38 %



### Top 5 des pays (hors France) :

Allemagne	25,65 %
Belgique	20,07 %
Etats Unis	10,87 %
Royaume-Uni	7,73 %
Suisse	0,60 %



## # LA BORNE INTERACTIVE

**2 736** pages visitées  
**868** Visiteurs uniques

A voir, à faire

**243 VISITES**

Météo-Marée

**214**



Transport

**197**

Utilisation de la borne majoritairement à 11h et 17h  
Pic à 16 heures



## # LE WIFI



L'Office de Tourisme a intégré le projet de WIFI territorial à l'échelle de la destination Quimper Cornouaille. Plusieurs sites ont été identifiés par l'EPCI Douarnenez Communauté dont la place Edouard Vaillant où se situe l'Office de Tourisme.

Le Wifi territorial permet à un visiteur de se connecter sur le même réseau de Douarnenez à la Pointe du Raz, en passant par Pont-Aven.

Les Offices de Tourisme de la destination ont élaboré un portail d'accueil commun et choisit un nom de réseau «WIFI Cornouaille». info [www.procornouaille.com](http://www.procornouaille.com)

Le WIFI territorial a été installé sur l'ensemble du territoire entre juin et septembre 2019 par QOS Telecom, agence retenue par l'appel d'offre.

**WIFI**  
**2736** connexions  
**868** visiteurs uniques

# # BILAN COMPTABLE

	2019	2020
<b>CHARGES</b>	<b>299 692</b>	<b>265 445</b>
<b>PRODUITS</b>	<b>300 936</b>	<b>283 874</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>+ 1 245</b>	<b>+ 18 429</b>

**104 505 €** de chiffre d'affaires billetterie (transport Terre & Mer, spectacle)

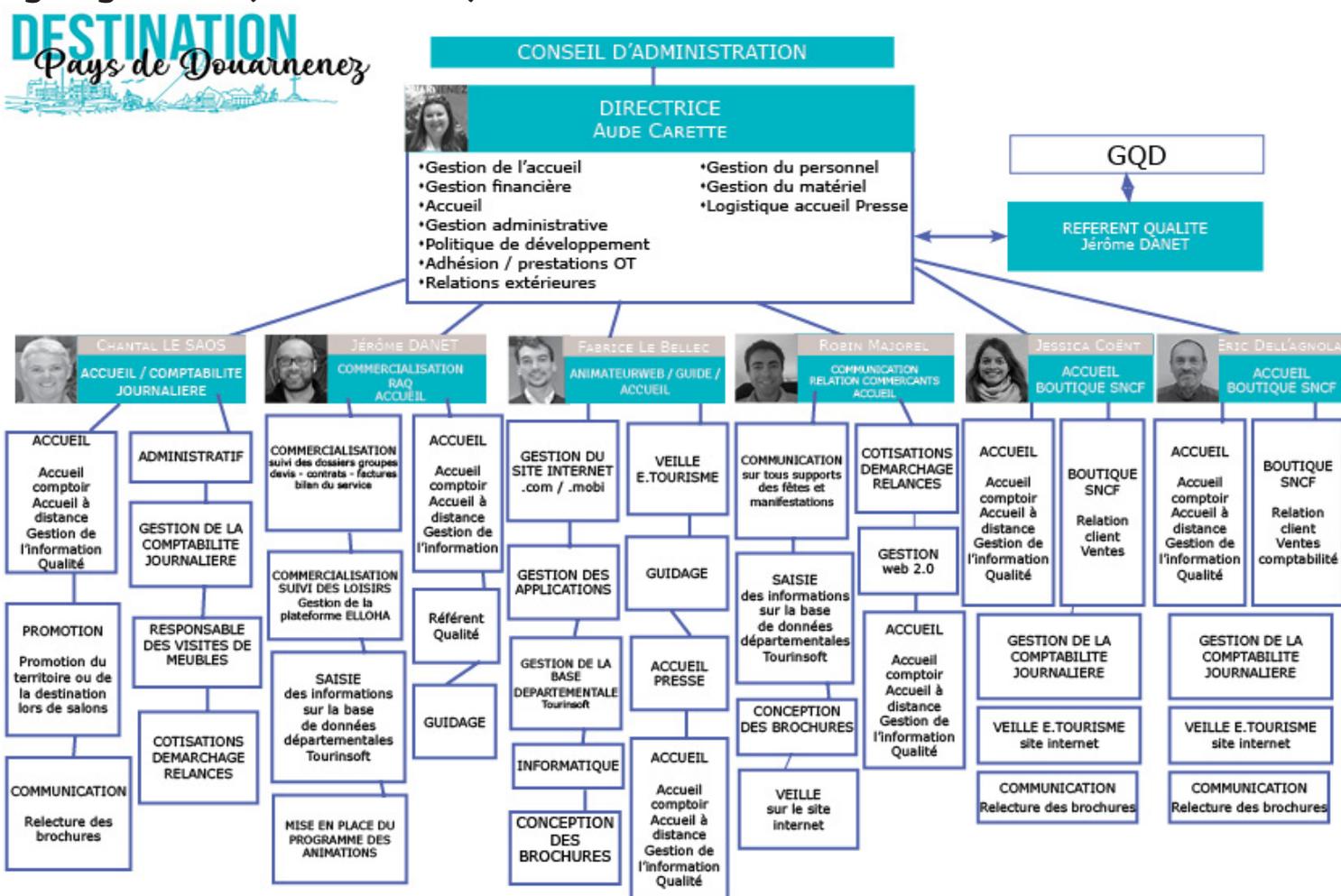
**9 602 €** de chiffre d'affaires produits touristiques

**46 490 €** de chiffre d'affaires d'insertions publicitaires

# # LE PERSONNEL

- ✓ 1 contrat saisonnier (contre 3 en 2019) juillet- août - septembre
- ✓ Départ en retraite au 1 juillet 2020 pour Agnès De La Quintinie (profil accueil)
- ✓ Départ de Rose Lagny en septembre 2020, recrutement de Robin Majorel fin octobre 2020 au poste de chargé de communication et conseiller en séjour
- ✓ Reflexion sur la reprise de la gestion de la boutique SNCF suite à l'annonce du départ d'Éric Louboutin. Formation d'Éric Dell'Agnola

## Organigramme (Février 2021)





## Accès à la station

### PAR LA ROUTE : AU DÉPART DE...

Paris : autoroute jusqu'à Rennes, voie express gratuite  
Rennes/Quimper (600 km)

Nantes : voie express gratuite jusqu'à Quimper (250 km)

Rennes : voie express gratuite jusqu'à Quimper (220 km).

Direction Douarnenez (25 km)

### PAR LES AIRS : AÉROPORTS

Quimper - Cornouaille (18 km)

Tél. 02 98 94 30 30

Brest - Bretagne (80 km)

Tél. 02 98 32 86 00

Lorient - Bretagne Sud (100 km)

Tél. 02 97 87 21 50

### PAR LE RAIL : GARE FERROVIAIRE

Quimper (25 km) Tél. 3635

Liaisons par autocars

(durée 35 min - Tarif : 2 €)

Tél : 02 98 90 88 89

Service de bus urbains sur la ville - Tud'bus

Tél : 02 98 92 05 42

Service de taxis

liste disponible à l'Office de Tourisme



## OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE DOUARNENEZ Cat. 1

1 rue du docteur Mével

29100 DOUARNENEZ

Tél : +33 (0)2 98 92 13 35

info@douarnenez-tourisme.com

www.douarnenez-tourisme.com

Ouvert toute l'année

Juillet-Août : 7 jours / 7 - 10h-18h30

Avril à Octobre : lundi au samedi 10h-12h30 et 14h-18h

et dimanche et jours fériés 10h30-12h30 (mi-avril à mi-septembre)

Novembre à Mars : lundi au samedi 10h-12h30 et 14h-17h30

WIFI GRATUIT



L'Office de Tourisme labellisé Tourisme et Handicap, est équipé d'une boucle magnétique, de documents touristiques en braille, et d'une borne d'accueil adaptée.

Place de parking pour personne à mobilité réduite à 5 mètres de l'Office de Tourisme.

