



Office de Tourisme du Pays Horloger



RAPPORT D'ACTIVITÉS

**2020**

# SOMMAIRE



INTRODUCTION.....	3
ACCUEIL ET INFORMATION.....	4
De nouveaux outils au service de l'accueil.....	4
De nouveaux outils au service de la diffusion de l'information.....	5
Et toujours... ..	6
PROMOTION.....	8
Nos éditions papier.....	8
Création de contenus.....	9
Sur le web.....	10
Revue de presse.....	12
RELATION AVEC LES ACTEURS LOCAUX.....	13
Adhérents.....	13
Rencontres.....	13
Informations.....	15
Participation aux commissions tourisme des Communautés de Communes et du PETR.....	16
AMELIORATION CONTINUE.....	17
Gestion des risques de la covid au sein de l'Office de Tourisme.....	17
Aménagement et accessibilité liés aux établissements recevant du public .....	18
OBSERVATOIRE.....	19
La gestion de la relation clients avec l'outil Décibelles data.....	19
Statistiques.....	20
RESSOURCES HUMAINES.....	21
Professionalisation du personnel.....	21
Répartition des missions.....	22

# INTRODUCTION



## 2020

L'année 2020 a été celle que nous n'avions jamais imaginée.

Elle n'a épargné personne, au niveau des acteurs du tourisme très affectés, mais de façon beaucoup plus large évidemment.

Elle nous a confirmé, s'il en était besoin, que chaque activité est essentielle à la vie de notre territoire, à son dynamisme et à son attractivité.

L'année 2020 nous a obligés, équipe salariée et bénévole de l'Office de Tourisme du Pays Horloger à nous remettre en question et à nous adapter rapidement aux nouvelles données.

Elle nous a obligé à prendre les décisions au fur et à mesure, avec prudence et dans le respect de la situation sanitaire pour protéger l'équipe, les visiteurs et les partenaires.

L'année 2020 nous a confirmés l'engagement et le professionnalisme de l'équipe salariée qui n'a pas bénéficié de chômage partiel et a poursuivi son activité à la maison, malgré les problématiques d'organisation familiale et parfois la maladie également.

Les longues semaines en « off » nous ont permis de nous concentrer sur plusieurs actions, dont la communication, avec le site internet de la Destination Pays Horloger qui demandait à l'époque un énorme travail pour la vérification des fiches Décibelles Data et pour la production de contenus.

L'année 2020, a été très contrastée mais son bilan n'en est pas que négatif, loin de là.

Impossible de ne pas avoir une pensée pour tous les acteurs du tourisme empêchés de travailler pendant les confinements et pour tous ceux qui ne travaillent plus depuis plus d'un an désormais, restaurateurs, structures d'hébergement collectif, musées, prestataires ...

L'équipe a eu à cœur de leur apporter son soutien tout au long de l'année 2020 et de renforcer les liens.

Et pourtant, la saison estivale a été belle pour certains, ceux qui avaient la possibilité de travailler et de s'adapter aux contraintes sanitaires. La demande était là, en phase avec les atouts de la Destination Pays Horloger.

L'année 2020 n'est pas une année perdue. Elle nous aura appris et nous servira pour anticiper, réagir et organiser la saison 2021.

La volonté de promouvoir plus et mieux la Destination Pays Horloger est bien là, qu'elle émane des élus ou de l'équipe de l'Office de Tourisme.

Convaincus que « tout est tourisme », le développement touristique et économique de notre territoire passera par un travail collectif concerté où chacun aura son rôle à jouer.



**Laurence Pequignet**

**Présidente de l'Office de Tourisme du Pays Horloger**



## DE NOUVEAUX OUTILS AU SERVICE DE L'ACCUEIL

La fibre dans tous les bureaux d'information !



Depuis le printemps dernier, l'ensemble des antennes de l'Office de Tourisme est équipé de la fibre. Cette technologie qui transporte les données à grande vitesse permet de bénéficier d'une connexion internet ultra rapide et de qualité.

La maîtrise des communications téléphoniques grâce à 3CX.



En parallèle de l'installation de la fibre, le système de téléphonie a évolué au sein des bureaux. L'ensemble du matériel a été remplacé pour faciliter les transferts d'appels entre les antennes et les renvois en cas de fermeture de bureaux. Une plateforme de gestion en ligne permet notamment d'optimiser le fonctionnement global du standard d'appel et de répondre à distance.

A noter également qu'en 2020, l'ensemble du parc informatique de l'Office de Tourisme a été remplacé.

Are you « Tawk.to » me ?



La mise en ligne du nouveau site internet et le contexte sanitaire imprévisible a conduit l'Office de Tourisme à se doter du service de chat en ligne « Tawk.to ». Cette application gratuite permet de dialoguer en temps réel avec les visiteurs du site internet. Lorsqu'aucun membre de l'équipe n'est connecté, les visiteurs peuvent également laisser un message. Entre juin et décembre 2020, 41 conversations se sont déroulées en ligne, dont plus de la moitié en juillet-août.

T'as meilleur temps d'passer par là...

Support indispensable de conseil, la carte touristique du Pays Horloger a été déclinée en support mural d'1,30m par 1,70 m dans le bureau de Morteau. Un outil parfait pour visualiser en un clin d'œil les nombreuses richesses du territoire !



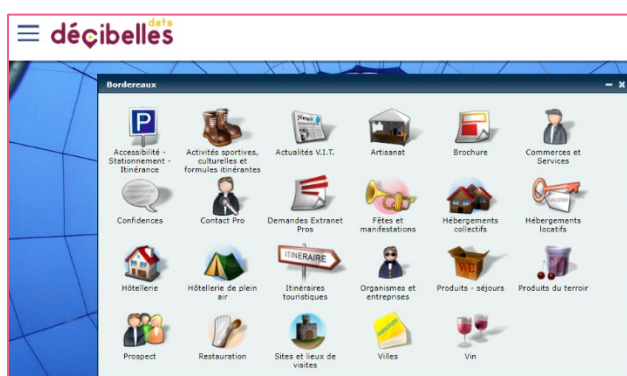


## DE NOUVEAUX OUTILS AU SERVICE DE LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

### Gestion de l'information avec la base de données régionale : Décibelles Data

Depuis janvier 2020, la plateforme Décibelles Data, développée par le Comité Régional du Tourisme, permet de gérer l'information touristique (hébergements, structures d'activités, commerces de produits régionaux...).

Elle est commune à tous les Offices de Tourisme et les institutions touristiques de Bourgogne Franche-Comté (Montagnes du Jura, Comité Départemental du Tourisme...) qui saisissent les informations touristiques d'un prestataire : photos, adresse, tarifs, géolocalisation... L'objectif est de diffuser ces informations sur des sites web pour donner de la visibilité à l'offre touristique. La base de données alimente donc les sites internet des Offices de Tourisme et des sites régionaux et nationaux.



### »»» Les atouts de cette nouvelle base de données :

- Visibilité sur la totalité de l'offre touristique régionale et possibilité de récupérer les informations.
- Affichage des informations issues de la plateforme sur notre site internet (selon sélection préalable d'offres touristiques locales et régionales).
- Affichage des informations issues de la plateforme sur les écrans dynamiques des bureaux de l'Office de Tourisme (selon sélection préalable d'offres touristiques locales et régionales)
- Génération de l'agenda des manifestations et des structures ouvertes depuis le logiciel Bridge, issu de la plateforme Décibelles Data (gabarit personnalisé par l'OT du Pays Horloger).



## ACCUEIL ET INFORMATION



De l'information touristique disponible 7j/7 au Russey !



Courant 2020, la Maison des Services du Russey s'est dotée d'un écran d'Affichage Dynamique et Numérique dans le cadre du projet porté par la Mission d'Accompagnement, de Soutien et de Conseil aux Offices de Tourisme (MASCOT) de Bourgogne Franche-Comté.

Installé en vitrine dans le hall d'accueil à côté du point info, il diffuse des contenus touristiques valorisant l'ensemble du Pays Horloger. Des contenus personnalisés sont également créés pour mettre en avant le territoire du Russey (aire de camping-car, domaine de ski...).

## ET TOUJOURS...

### ... l'agenda des manifestations

Dans le but de promouvoir les animations en Pays Horloger, l'agenda des manifestations est édité et envoyé aux partenaires de l'Office de Tourisme et à toutes les communes, toutes les semaines en saison estivale et une fois par mois le reste de l'année. Un guide est également édité lors de chaque période de petites vacances scolaires. En 2020, une refonte du guide des manifestations a été faite grâce au nouvel outil, Bridge, mis en place via la base de données régionale Décibelles Data. Cet outil permet d'intégrer notamment les structures ouvertes directement dans le même document.

Compte tenu de la situation sanitaire, avec beaucoup d'événements annulés et de structures fermées, l'agenda des manifestations n'a pas été édité autant que les années précédentes, mais a été apprécié des visiteurs et des prestataires surtout pendant la saison estivale.



### ... le bulletin neige

Le bulletin neige est mis à jour dès l'ouverture des domaines nordiques, grâce aux informations collectées sur le répondeur des stations (Alloneige), via le site Nordic France. Il est envoyé chaque matin, y compris le dimanche (depuis fin 2020), à nos partenaires via une newsletter où figure un lien vers la rubrique « Bulletin Neige » de notre site internet, ainsi que les liens vers les webcams des stations. Sont indiquées également les différentes locations de matériel, partenaires de l'Office de Tourisme du Pays Horloger.



# ACCUEIL ET INFORMATION



## ... les animations

### Animations estivales

Au printemps, l'Office de Tourisme du Pays Horloger sollicite les prestataires du territoire afin de s'associer pour organiser en partenariat un programme d'animations pendant les vacances estivales. Durant l'été, la structure fait la promotion de celles-ci (agenda des manifestations, site internet) et chaque bureau prend les réservations directement auprès des visiteurs.

En 2020, compte tenu des mesures sanitaires, certains partenaires n'ont pas souhaité réaliser de visites. Pour celles qui ont été maintenues, des adaptations ont été mises en place pour respecter les gestes barrières (réduction du nombre d'inscrits, masque obligatoire...)



### Marchés nocturnes



L'Office de Tourisme et les communes, qui se sont portées volontaires, travaillent en partenariat et se réunissent à plusieurs reprises afin de faire des points d'étape sur l'organisation des marchés. L'Office de Tourisme a la charge de l'envoi et de la gestion des dossiers d'inscription et de la communication. La commune se charge de la logistique générale, de la recherche d'animations et d'associations pour la tenue de la buvette et de la restauration.

Cette année, les communes des Fontenelles, Maîche, Villers-Le-Lac, Plaimbois du Miroir, Vaufrey et de la Chenalotte se sont portées candidates. Cependant, compte-tenu de la crise sanitaire et des contraintes liées à celle-ci, seule la commune de Maîche a souhaité maintenir son marché en 2020. Des animations ont été organisées en marge de celui-ci, notamment des manèges pour les enfants et une brocante. Cette année exceptionnellement, la buvette et la restauration étaient, sur demande de la commune, assurées par les restaurateurs de la ville afin de les soutenir après les mois de fermeture du printemps. Les artisans, communes et visiteurs donnent des retours positifs sur ces marchés nocturnes du Pays Horloger et souhaitent participer à nouveau.



# NOS ÉDITIONS PAPIER

## Trouver un chez soi chez nous

Ce guide met en valeur les hébergements partenaires de la destination. 3000 guides des hébergements ont été édités, avec cette année, un renouvellement de la couverture, l'ajout d'une interview et la reprise d'insertions publicitaires. Ces guides sont distribués via nos bureaux et points info et sont envoyés par courrier pour les demandes anticipées des clients. Ils sont également distribués auprès de tous nos partenaires. Le nombre de guides a été ajusté en fonction des stocks 2019 restants. Sortis en février 2020, les guides des hébergements n'ont pas connu la même diffusion qu'habituellement, seuls 1000 ont été écoulés en 2020. Avec 10 encarts publicitaires vendus et la révision des tarifs, le gain est de 82% supérieur à 2019.



## Y'a quoi d'beau à faire chez nous

C'est en avril que la sortie du guide touristique 2020 était initialement prévue. Compte tenu du contexte sanitaire, il a été décidé d'en reporter la sortie. C'est donc en décembre 2020 que le guide, estampillé « édition 2020-2021 », a été imprimé en 7000 exemplaires. Le contenu du guide allie toujours information (présentation de nos partenaires) et promotion, grâce à des contenus rédactionnels plus ciblés qui mettent en avant la valeur ajoutée de la destination. Les encarts publicitaires ont été de nouveau proposés, 28 ont été vendus et représentent une augmentation de 36% de gain par rapport à 2019.



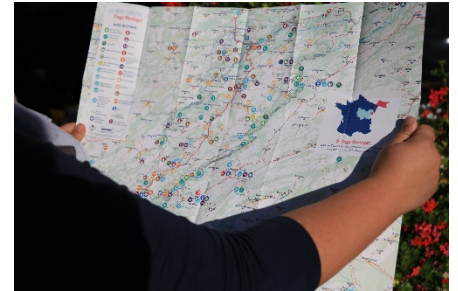


## PROMOTION



Et toujours ...

... La carte touristique ainsi que des sets de table ont continué d'être distribués mais n'ont pas été réédités cette année 2020. Les stocks restants nous ont permis de maintenir leur distribution. Au total, plus de 14 028 exemplaires de nos éditions, toutes confondues, ont été distribués. Ce qui est moins important que les 66 059 exemplaires de 2019, parmi lesquels on comptabilise les sets de table (édités à 60 000 exemplaires et distribués à 51 100 exemplaires en 2019).



## CRÉATION DE CONTENUS

Des contenus sont créés tout au long de l'année sous forme de photos, de vidéos, de textes pour alimenter nos éditions, notre site internet, les réseaux sociaux...



**Photo** : les campagnes photos d'illustration ont toutes été réalisées en interne par les membres de l'équipe.



**Vidéo** : une interview filmée a été diffusée sur le site internet, sur Youtube et relayée sur la page Facebook.



**Rédactionnel** : 4 interviews ont été diffusées dans nos guides. De nombreux articles, agrémentés de photos ont par ailleurs été réalisés pour le site internet. Au total en 2020, 74 pages ont été rédigées pour le site web.

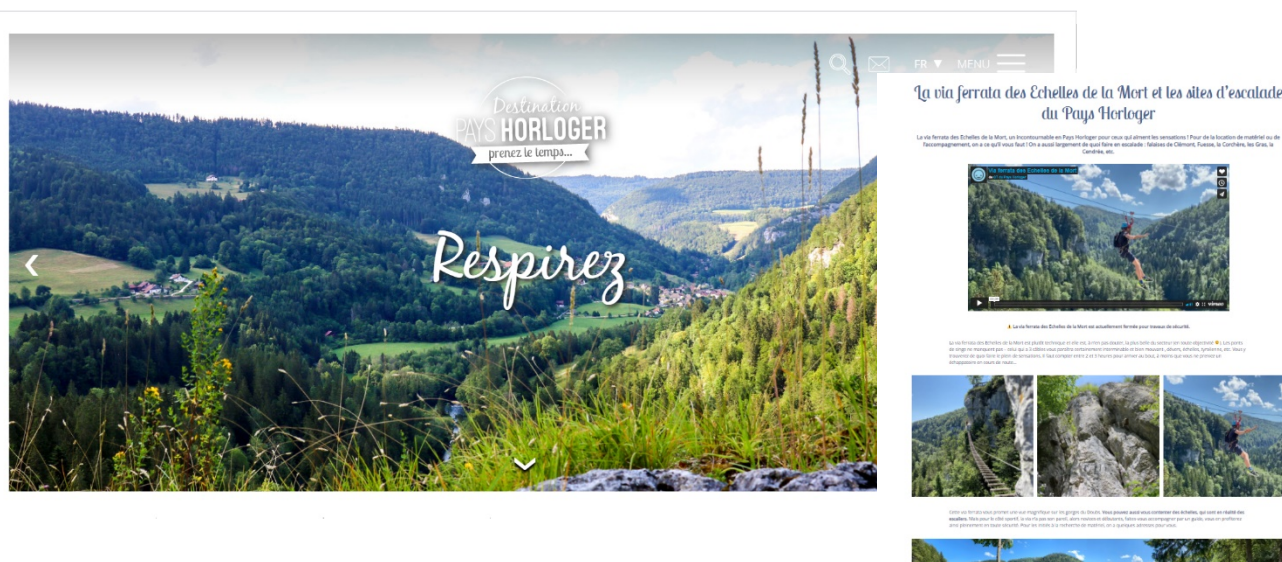


PROMOTION



SUR LE WEB

Le nouveau site internet est mis en ligne



Le site internet a mobilisé beaucoup d'énergie, notamment au début de l'année 2020. Précurseur dans sa relation avec le nouvel outil Décibelles Data, l'enjeu était de taille pour récupérer au mieux les informations de la plateforme régionale et les diffuser sur notre site internet. Cette coopération avec les instances de Décibelles Data et le prestataire web a nécessité beaucoup d'ajustements et de travail. Il a fallu également assurer un contenu rédactionnel qualitatif dès la sortie du site internet, début juin, ainsi que de manière continue avec des ajouts de photos, vidéos, articles pour que ce site internet ne soit pas figé mais en continuelle adaptation. Tous ces efforts ont été nécessaires pour maintenir une fréquentation correcte.

Malgré cela on constate une baisse de fréquentation de 36% qui s'explique par le contexte sanitaire, qui n'a pas incité la consultation de site internet à caractère touristique au début de l'année. Le référencement de nouveaux contenus, différents de l'ancien site, a également retardé la reprise du trafic. L'ancien site internet enregistrait dans son top 3 des pages les plus vues, celle d'un cabinet médical, qui n'ayant pas grand rapport avec l'objectif touristique du site internet, n'a pas été renouvelée, d'où une baisse importante du trafic. Avec le nouveau site internet, les 3 pages les plus consultées pour l'année 2020 (charnière entre l'ancien et le nouveau site internet sorti en juin) sont la page d'accueil, les hébergements et les Echelles de la Mort.

#### Quelques chiffres du site internet pour l'année 2020 :

Nombre de visites : 81 191

Nombre d'utilisateurs : 60 597

Nombre de pages vues : 236 363

Nombre d'affichage de fiches issues de Décibelles Data : 14 217

Nombre d'appels téléphoniques engendrés depuis le site internet : 299

Nombre de sorties vers les sites internet des prestataires : 1 758



# PROMOTION



## Réseaux sociaux

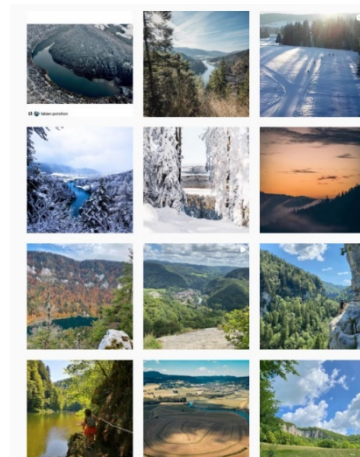
Facebook et Instagram sont les 2 réseaux sociaux investis par la destination. De nombreuses publications et stories ont été réalisées en cette année 2020.



Sur Facebook, le nombre de fans est de 3294. Il y a eu davantage de publications qu'en 2019, le nombre d'interactions est également plus important, ainsi que la portée moyenne des publications.



Pour Instagram, réseau social investi en avril 2019, le nombre de fans est de 1059. De nombreuses stories ont été relayées avec une bonne fréquence.



## Newsletters :



La newsletter client est une nouveauté de l'année 2020. Sa mise en route est liée au nouveau site internet, depuis lequel nous proposons aux internautes de s'inscrire à la newsletter. Le contenu de ce média est promotionnel, on y présente des activités, bons plans, et pépites pour découvrir notre destination. A partir de juillet, 5 newsletters intitulées « quoi d'neuf en Pays Horloger » ont été envoyées. Soit, en cumulé, 281 envois, pour un taux d'ouverture de 52%.



2 newsletters, à destination de la presse, ont également été envoyées cette année. 56 envois cumulés, 43% de taux d'ouverture.

### Le top 3 des randos à faire en automne



Comme un air de Canada... en beaucoup plus petit c'est vrai mais quand même ! L'automne offre une palette de couleurs incroyable, l'occasion de redécouvrir certains paysages. On vous propose ici une petite sélection de randonnées et une balade pour profiter des beaux jours de l'automne.

Le top 3 des randos en automne



REVUE DE PRESSE

L'Office de Tourisme a été mis en avant dans la presse (Est Républicain, C'est-à-dire, Hebdo 25). Il a également répondu à plusieurs sollicitations : accueil presse, accompagnement de blogueurs, rédaction, diffusion radio (France Bleu, RCV).

TOURISME
" Notre destination a tous les atouts pour répondre aux attentes actuelles "
Avec un territoire sacré par le patrimoine, le site 2020 ne sera pas bon. Mais les visiteurs attendent un hébergement de qualité pour se détacher du lot. Ils ont pris le soin de faire passer le message à l'Office de Tourisme du Pays Horloger.



La famille Michal s'en croit

Quid ? Comment nous avons réussi à faire passer le message à l'Office de Tourisme du Pays Horloger ? C'est ce que nous allons vous raconter dans cet article. Nous avons eu beaucoup de contacts avec les professionnels du tourisme et nous avons pu leur expliquer nos attentes. Ils ont été très réceptifs et nous ont aidés à faire passer le message à l'Office de Tourisme.

MAÏCHE Animations
Le marché nocturne se déroulera bien le 4 juillet au centre-ville

Depuis le début du déconfinement et avec la reprise progressive de l'activité économique, la ville de Maïche a souhaité respecter son engagement pris avec l'office de tourisme de Pays horloger en maintenant le marché nocturne programmé de longue date. Il se déroulera le 4 juillet de 17 h à 22 h au centre-ville.



Un marché nocturne autour d'une mairie magnifiquement éclairée. Photo ER

stands de restauration et buvette seront également présents. Ils seront proposés par les commerçants locaux qui, rappelés, ont été frappés de plein fouet par l'arrêt brutal ou la baisse de leur activité pendant le confinement. Le stationnement sera organisé à la périphérie immédiate du marché. Le périmètre du centre-ville sera interdit à la circulation pour permettre le déploiement des stands et une déambulation agréable et conviviale.

Pays Horloger
L'Office de Tourisme s'engage dans une démarche écoresponsable

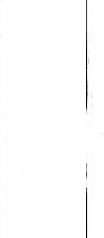
La volonté affichée en 2020 est de devenir un acteur majeur et un prescripteur incontournable du respect de l'environnement. L'Office de Tourisme du Pays Horloger a engagé une démarche écoresponsable pour répondre à cette volonté.



Présidente Marie-Dominique de PELLEZ

MAÏCHE / REGION
Offices du tourisme : c'est reparti pour la saison estivale

Après les vacances de Noël, les offices de tourisme ont repris leur activité pour la saison estivale. Ils accueillent les visiteurs et leur proposent des activités et des services adaptés à la saison.



Présidente Marie-Dominique de PELLEZ

UN RAYON DE SOLEIL SUR LE TOURISME

L'optimisme est de rigueur malgré les semaines passées et les incertitudes quant à l'avenir. Le Pays Horloger dispose en effet de solides arguments pour plaire aux touristes qui le visitent d'ici ou d'ailleurs.



Un rayon de soleil sur le tourisme

MAÏCHE / REGION
EDUCTOUR EN PAYS HORLOGER

Comme chaque année, l'Office de Tourisme du Pays Horloger a organisé une journée Éductour, à destination de ses adhérents. Avec cette fois le choix de découvrir des activités hivernales.



Ces rencontres régulières sont très appréciées par les participants

qui repartent avec de nouvelles idées de découverte à proposer aux touristes et aux locaux. Pour les organisateurs qui fédèrent sur le secteur tous les acteurs du tourisme, l'objectif est simple : "c'est de partir à la découverte ou redécouverte de notre territoire, se rencontrer, se connaître ou se faire connaître, tester des activités et aussi échanger".

Qu'ils soient hébergeurs, responsables de musée, commerçants, qu'ils viennent de Saint-Hippolyte, Maïche, Le Russey ou Morteau, les participants à ces rendez-vous instaurés par l'Office de tourisme prennent plaisir à approfondir leur exploration du territoire. Après le secteur de Saint-Hippolyte l'été dernier, c'est sur le secteur du Val de Morteau que la

MORTEAU / REGION
TOURISME ÉCO-RESPONSABILITÉ EN PAYS HORLOGER !

Cette année, l'Office de tourisme s'engage dans une démarche originale pour la préservation de l'environnement. En commençant par donner l'exemple !



Le territoire est un atout pour le tourisme

MAÏCHE Animations
MARCHÉ NOCTURNE LE 4 JUILLET



MARCHÉ NOCTURNE LE 4 JUILLET

Le 4 juillet, le marché nocturne se déroulera au centre-ville de Maïche. Il sera animé par de nombreux stands et animations.

MAÏCHE Animations
MARCHÉ NOCTURNE LE 4 JUILLET

Le 4 juillet, le marché nocturne se déroulera au centre-ville de Maïche. Il sera animé par de nombreux stands et animations.

## RELATION AVEC LES ACTEURS LOCAUX



### ADHÉRENTS



ANNÉE 2020

**257 ADHÉRENTS**

#### PROGRESSION DU NOMBRE D'ADHÉRENTS 2017-2019

2019 : 257 ADHÉRENTS

2018 : 260 ADHÉRENTS

2017 : 247 ADHÉRENTS

### RENCONTRES

A travers le guide des partenaires 2020, les rencontres sont au cœur de nos préoccupations, elles doivent nous permettre d'apprendre, de redécouvrir ou tout simplement de nous connaître, de partager et d'échanger. Cette année, ces rencontres n'ont pas été aussi nombreuses en raison de la situation sanitaire. Quelques moments d'échanges ont malgré tout eu lieu en en début d'année.

#### Un éductour en hiver

18 PARTICIPANTS 

Toujours mieux connaître notre territoire, c'est primordial pour être de vrais ambassadeurs de destination. C'est l'occasion également de se rencontrer entre acteurs du tourisme et de créer un réseau.



Cette année, c'est donc à Gardot (Montlebon) que l'Office de Tourisme a convié ses partenaires le jeudi 30 janvier pour une version hiver du traditionnel Eductour. Au programme : présentation du site du Gardot, de l'école de ski nordique et du village suisse voisin, La Brévine. Grâce à un enneigement suffisant, les participant ont pu tester les activités suivantes : ski nordique, biathlon, raquettes. Le repas a eu lieu au Meix Lagor, après une visite du site. La journée s'est terminée par une visite du musée de l'Horlogerie à Morteau.

# RELATION AVEC LES ACTEURS LOCAUX



## Le partenariat Préal

11 PARTICIPANTS 

### Tourisme durable, tous responsables !

En 2020, l'Office de Tourisme a poursuivi sa démarche éco-responsable et son partenariat avec Préal Haut-Doubs, établissement public au service des habitants du Haut-Doubs et du Pays Horloger, qui a pour compétences la prévention et la valorisation des déchets.

Les partenaires ont donc été invités à une visite de l'usine de retraitement des déchets Préal à Pontarlier, le jeudi 5 mars. A la suite de cette visite, les participants ont pu échanger sur comment communiquer auprès des touristes sur le tri des déchets. Une petite fiche récapitulative a été produite et est disponible sur notre site internet. A la suite de ce rassemblement, 3 ateliers étaient prévus sur les thématiques suivantes :

- Faire soi-même ses produits d'entretien
- Un espace vert au naturel
- Le plastique ce n'est pas si fantastique

Mais, la situation sanitaire nous a contraint à reprogrammer ces ateliers en 2021.



## Le projet régional « Confidences »

En 2020, la destination Pays Horloger a été sélectionnée en tant que structure pilote pour le projet « Confidences », inscrit dans le plan de relance de la Région. L'objectif était d'inciter les acteurs locaux à partager des coups de cœur, des conseils avisés ou des secrets pour un séjour réussi sur le territoire en valorisant l'offre touristique.

Pour cette action, les Agitateurs de Destination Numérique ont formé les équipes des Offices de Tourisme en tant qu'animateurs d'échange à la recherche de pépites, de secrets. Cette action sera ensuite étendue à l'ensemble des Offices de Tourisme de Bourgogne-Franche-Comté.



3 ateliers « Confidences » (1 en présentiel et 2 à distance) se sont donc déroulés à l'automne. Le dernier atelier avait pour thématique l'hiver uniquement. Ces confidences, une fois validées, sont recensées dans la base de données régionale Décibelles Data et peuvent être utilisées par différents sites internet, tels que celui de Doubs Tourisme, Montagnes du Jura, de la Région et bien entendu le site internet Pays Horloger. Ces confidences pourront également servir pour des supports print, comme le verso de notre nouvelle carte touristique.

# RELATION AVEC LES ACTEURS LOCAUX



## Les visites de prestataires

10 VISITES

Aller à la rencontre des professionnels est au cœur de notre plan d'actions et contribue à mieux promouvoir notre territoire. Nous avons pu, malgré les conditions sanitaires, programmer quelques visites cette année.

## INFORMATION

### L'espace pro du site internet

Un espace dédié aux socio-professionnels est présent sur notre site internet afin d'être encore plus proche d'eux et de leurs attentes. Dans cet espace, des informations sur des sujets comme le Covid-19, la taxe de séjour, les chèques-vacances, le partenariat sont créées. Toutes ces pages sont mises à jour régulièrement et renvoient aussi vers des liens utiles.

### Accompagnement des prestataires lié à la crise sanitaire

**120 contacts.** En mai-juin, les salariées de l'Office de Tourisme ont téléphoné aux différents prestataires pour connaître leurs ressentis, leurs difficultés, leurs conditions pour la réouverture. Il était important d'être présents pour nos partenaires, dans la mesure du possible.

**60 contacts.** En août, l'Office de Tourisme a contacté les hébergeurs pour connaître leur ressenti de la saison, qui était globalement positif.

En novembre, nous avons également envoyé une enquête Google Form pour connaître la situation et les besoins des prestataires (seulement 10% de réponses).

### Et toujours...

#### ... la Taxe de Séjour

L'Office de Tourisme accompagne les hébergeurs dans leurs déclarations sur la plateforme de télédéclaration de taxe de séjour du Pays Horloger et propose des rendez-vous personnalisés pour faire le point sur la taxe séjour, ses nouveautés, ses obligations, sa déclaration...



#### ... la newsletter pro

Afin d'informer les prestataires touristiques et les institutionnels, l'Office de Tourisme envoie régulièrement une newsletter à ses adhérents. En 2020, le nombre (9 newsletters) a été plus important afin de garder le lien, surtout durant les confinements.



# PARTICIPATION AUX COMMISSIONS TOURISME DES COMMUNAUTÉS DE COMMUNES ET DU PETR

Comme convenu dans le plan d'actions 2017/2020, l'Office de Tourisme a été présent aux différentes réunions des Commissions Tourisme des Communautés de Communes et du PETR afin d'apporter un avis d'expert du territoire.

### **PETR :**

Présentation des actions 2019 à la Commission Tourisme, le 28 janvier.

Présentation du site internet à la Commission Tourisme, le 5 février et au Conseil Syndical, le 5 mars.

### **CCPR :**

ENS (Espace Naturel Sensible) du Bizot, le 14 septembre.

Commission Tourisme, le 15 octobre.

### **Engagement lié au PNR :**

L'Office de Tourisme a suivi cette année encore les travaux du PNR.

### **Chemins de la contrebande :**

L'Office de Tourisme a participé cette année encore aux travaux du COPIL.

Cette année a été particulière pour les rendez-vous entre les institutions et les professionnels et elles se sont déroulées en présentiel ou en visioconférence. L'Office de Tourisme a assisté à différents rendez-vous de l'année 2020 :

Webseminaire de La Chambre de Commerce et d'Industrie, le 6 mai.

Réunion Déclaloc au Comité Départemental du Tourisme, le 7 septembre.

Rencontre avec l'Adjointe à la Culture de Morteau, le 15 octobre.

Journée départementale Décibelles Data en visio, le 9 novembre.

8 réunions des directeurs d'Offices de Tourisme de Bourgogne Franche-Comté en visio-conférence.

2 réunions de l'initiative Morteau Pleine Nature.





# GESTION DES RISQUES DE LA COVID-19 AU SEIN DE L'OFFICE DE TOURISME

Comme partout, la crise sanitaire de la Covid-19 a généré de grands bouleversements au sein de l'Office de Tourisme et induit de nouvelles réflexions sur les possibilités de continuer à exercer notre métier au contact du public en toute sécurité.

La dominance des préoccupations de santé a modifié l'équilibre qui existait jusqu'alors dans les locaux d'un Office de Tourisme : convivialité de l'accueil, travail d'équipe, sentiment de sécurité au travail et d'environnement accessible et maîtrisé.

Dans les faits, la gestion de l'épidémie a limité la disponibilité de l'équipe, réduit les présences sur site et a introduit les contraintes de « distanciation sociale » et de protection individuelle. Tout cela a transformé et complexifié la mise en œuvre des pratiques quotidiennes.

Dans ce contexte, les mesures suivantes ont été mises en place :

- ✓ Le télétravail a été généralisé et le nombre de salariés présents en même temps dans les bureaux a été réduit.
- ✓ Les horaires d'ouvertures ont été adaptés.
- ✓ Le nombre de visiteurs au sein des bureaux a été limité.
- ✓ Le port du masque a été instauré, avant même l'obligation nationale.
- ✓ Des systèmes de protections et de marquage au sol ont été installés afin de respecter la distanciation physique.
- ✓ La documentation en libre accès a été suspendue.
- ✓ Les enquêtes de satisfaction client au sein des bureaux ont été suspendus.
- ✓ Un plan particulier de nettoyage et de désinfection des lieux a été instauré.
- ✓ Un protocole en cas de contamination a été établi.
- ✓ Les risques psycho-sociaux ont été pris en compte.





## AMÉNAGEMENTS D'ACCESSIBILITÉ LIÉS AUX ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC.

Dans le cadre de son Agenda d'Accessibilité Programmé, une vitrophanie a été installée sur la vitrine du bureau de Morteau dans le but de rendre repérables les surfaces vitrées à l'aide d'éléments visuels contrastés par rapport à l'environnement immédiat.





# LA GESTION DE LA RELATION CLIENT AVEC L'OUTIL DÉCIBELLES DATA

La gestion de la relation client (GRC) est l'ensemble des outils et techniques destinés à capter, traiter, analyser les envies et les attentes relatives aux clients et aux prospects, dans le but de les fidéliser et de les satisfaire en leur offrant ou proposant des services.

## 2020, un nouvel outil au service de la connaissance de nos clients

Depuis janvier 2020, un logiciel développé par le Comité Régional du Tourisme a été mis en place depuis la plateforme Décibelles Data, il est commun à tous les Offices de Tourisme de Bourgogne Franche-Comté.

## »»» Les atouts de ce nouvel outil de fréquentation :

Cet outil permet de réaliser des statistiques détaillées sur les visiteurs des bureaux de l'Office de Tourisme et de faire des comparaisons au niveau régional grâce à des critères de saisies communs. Les critères de qualification du clients utilisés auparavant ont été modifiés afin de s'adapter aux critères régionaux. Cette harmonisation régionale permet de suivre le parcours client grâce à une base de données enrichie et commune.

Aussi, quelques critères locaux « Pays Horloger » ont été créés afin d'affiner les demandes clients (exemple : critères « Saut du Doubs » et « Chemins de la Contrebande »). L'Office de Tourisme se sert également de cette plateforme pour générer des courriers et des mails touristiques.



## STATISTIQUES

**7620 VISITEURS**

en baisse de 50%

**5811 CONTACTS**

en baisse de 41%

Cette année, l'Office de Tourisme a été fermé plusieurs mois et a dû adapter ses horaires lors de sa réouverture, mais aussi limiter le nombre de personnes entrantes. En 2020, l'Office de Tourisme a donc été ouvert 2 fois moins que d'ordinaire, ce qui explique en outre la baisse de moitié du nombre de contacts et de visiteurs. Cependant, nous constatons que, durant l'été, le nombre de contacts était sensiblement le même que les années précédentes (proportionnellement au nombre de jours d'ouverture).

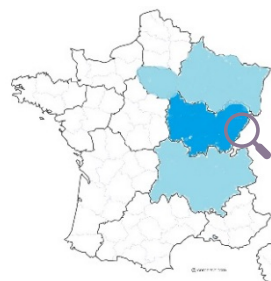


### TOP 3 VISITEURS ÉTRANGERS

Les **Allemands** représentent la première clientèle étrangère à fréquenter nos locaux (**34%**) suivie de la clientèle **Suisse (33%)** et de la clientèle **Belge (14%)**.

### TOP DES VISITEURS PAR RÉGIONS

- 1 Bourgogne-Franche-Comté : 61%
- 2 Grand Est : 11%
- 3 Auvergne Rhône Alpes : 6%
- 4 Ile de France : 6%



### FOCUS PAYS HORLOGER

La clientèle locale, du Pays Horloger, représente :  
**72% visiteurs de Bourgogne Franche-Comté**  
 et **37% du total de la clientèle reçue**

### TOP 5 DES DEMANDES DES VISITEURS



**13%** - Randonnée pédestre



**12%** - La vignette autoroutière Suisse

**11%** - Sites Naturels



**8%** - Activités culturelles

**5%** - Manifestations et événements



## PROFESSIONNALISATION DU PERSONNEL

Grâce à la réactivité des organismes de formation et au télétravail, imposé par le contexte sanitaire, l'ensemble de l'équipe a pu bénéficier de nombreux programmes de professionnalisation durant l'année écoulée. Au total, quinze formations ont été suivies par un ou plusieurs membres de l'équipe. Si la plupart des formations ont eu lieu à distance, certaines formations ont même pu être maintenues en présentiel.

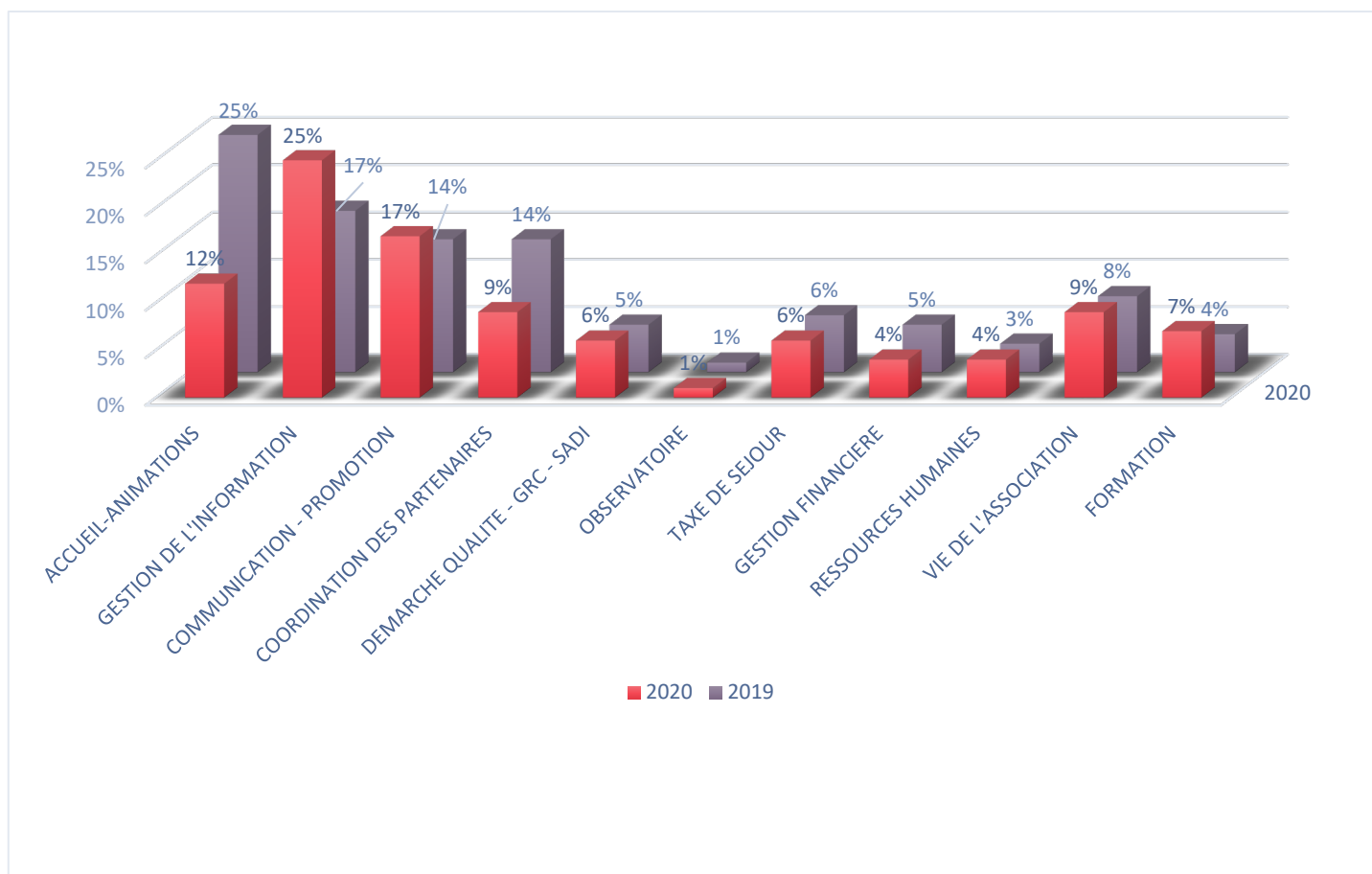
### Les formations suivies en 2020 :

- SNCF (4 salariés)
- Observatoire (1 salarié)
- Animations Socio-Pros : Covid-19 (2 salariés)
- Taxe de séjour (2 salariés)
- SADI Inspi (1 salarié)
- Confidences (3 salariés)
- Imaginons la Stratégie Touristique de Demain (6 salariés)
- Design, Lieux de Vie et Service d'Excellence (1 salarié)
- Rencontres du E-Tourisme (2 salariés)
- Storytelling (3 salariés)
- Visites-Aventures (2 salariés)
- Accompagnement des Hébergeurs (1 salarié)
- Gestion de la Relation avec les Prestataires (1 salarié)
- Enjeux Numériques de Destination (1 salarié)
- Décibelles Data (3 salariés)

# RESSOURCES HUMAINES



## RÉPARTITION DES MISSIONS



### Impact de la crise sanitaire sur l'activité de l'Office de Tourisme

Le nombre d'heures d'ouverture au public a été divisé par deux, d'où logiquement, une baisse importante du temps de travail lié à l'accueil.

Compte tenu des délicates projections pour la saison estivale 2020, aucune embauche saisonnière n'a été réalisée. Les horaires et lieux d'ouverture ont été réduits mais le travail d'accueil et de conseil a été d'autant plus conséquent que la fréquentation a été soutenue. Nous constatons en effet que durant l'été, le nombre de contacts était sensiblement le même que les années précédentes (proportionnellement au nombre de jours d'ouverture).

Les ateliers, les rencontres et les visites des prestataires ont également été fortement impactés en 2020. Le pourcentage pour la coordination des prestataires se trouve donc en baisse significative.

Le temps de travail pour la gestion de l'information et la communication est quant à lui plus élevé. Il s'explique par la mise en ligne du site internet via la nouvelle base de données Décibelles Data, qui a demandé une mise à jour importante des informations à l'ensemble de l'équipe.

MERCI



OFFICE DE TOURISME DU PAYS HORLOGER



*Merci*

*pour votre engagement et votre soutien*



[pays-horloger.com](http://pays-horloger.com)



[tourisme@payshorloger.com](mailto:tourisme@payshorloger.com)



[destinationpayshorloger](https://www.facebook.com/destinationpayshorloger)



[#payshorloger](https://www.instagram.com/payshorloger)

### MORTEAU

7 Place de la Halle  
Tél. 03 81 67 18 53  
Ouvert toute l'année

### MAÏCHE

Rue du Gl De Gaulle  
Tél. 03 81 64 11 88  
Ouvert toute l'année

### SAINT-HIPPOLYTE

10 Place de l'Hôtel  
de Ville  
Tél. 03 81 96 58 00  
Ouvert en saison

### VILLERS-LE-LAC

Rue Pierre Berçot  
Tél. 03 81 68 00 98  
Ouvert en saison