



OFFICE DE TOURISME
DU PAYS HORLOGER



Rapport d'activités 2021

Sommaire

Accueil

Diffusion de l'information et des animations	3
Bulletin neige.....	Erreur ! Signet non défini.
Animations estivales.....	4
Pots d'accueil.....	4
Courrier touristique.....	5
Carte murale.....	5

Gestion de l'information

Base de données régionale : Décibelles DATA	6
Ses atouts :	6
2021, la plateforme s'ouvre aux prestataires	6

Animations

Marchés nocturnes	7
-------------------------	---

Communication et promotion

Un site internet toujours en mouvement.....	8
Un nouveau développement.....	8
Du rédactionnel pour le site internet.....	8
Côté statistiques :	9
Création de contenus	10
De nouveaux contenus image	10
Les éditions	11
La carte touristique, nouvelle version.....	11
Flyer du Saut du Doubs	11
Guide des hébergements et guide touristique	12
Les réseaux sociaux.....	12
La promotion.....	13
Dans la presse.....	13
Avec les Montagnes du Jura	13
Les relations presse.....	14
Les newsletters clients	14
La revue de presse	15

La relation avec les acteurs locaux

Partenaires	16
Adhésions :	16
Rencontres :	16
Information	17
Convention d'objectifs	19
Participation aux commissions tourisme des communautés de communes et du PETR/PNR	20
Rendez-vous de l'année 2021 :	20

Amélioration continue

Gestion des risques au sein de l'Office de Tourisme.....	21
Actions pour un tourisme conscient et engagé	22
Actions éco-positives initiées ou renouvelées cette année à l'Office de Tourisme :	22

Observatoire

Statistiques.....	23
Top 3 visiteurs étrangers	23
Top des visiteurs par région.....	23
Focus Pays Horloger.....	23
Top 5 des demandes des visiteurs	23

Ressources humaines

Mouvement de personnels et nouvelle organisation du travail.....	24
Les départs :	24
Réorganisation du travail :	24
Les retours et arrivées :	25
Nouvel organigramme :	26
Professionnalisation du personnel	27
Les formations suivies en 2021 :	27
Répartition des missions	28



Diffusion de l'information et des animations



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 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. Le guide des manifestations a été créé grâce au nouvel outil mis en place via la base de données régionale Décibelles Data. Cet outil permet d'intégrer les structures ouvertes directement dans le même document contrairement à avant.

L'agenda des manifestations est un outil indispensable autant pour nos prestataires que pour nos touristes.

Bulletin neige

Le Bulletin neige est mis à jour dès l'ouverture des domaines nordiques, grâce aux informations collectées auprès des stations via le site Nordic France. Il est envoyé chaque matin même le dimanche (depuis fin 2020) à nos partenaires via une newsletter où figure un lien vers la rubrique Bulletin Neige du site internet www.pays-horloger.com, ainsi que les liens vers les webcams des stations de la Combe Saint-Pierre, du Meix Musy et du Gardot. Sont indiqués également les différentes locations de matériel partenaires de l'Office de Tourisme du Pays Horloger.



Bulletin neige

Ce bulletin neige est mis à jour chaque matin par l'Office de Tourisme. Les informations qui y sont recensées sont communiquées par les gestionnaires des domaines skiables. Les données sont susceptibles d'évoluer en cours de journée. En cas de doute, contactez directement les stations.

Mardi 1er Mars

Val de Morteau :
Pistes de fond initiation et Ceromiers ouverts à Gardot ainsi que la piste de luge.
Les secteurs de Maiche et Russey sont fermés pour le ski de fond.
Il n'est plus possible de pratiquer le ski alpin.
Les itinéraires raquettes restent balisés sur tous les secteurs et donc praticables même sans neige.

Accueil



Animations estivales

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

En 2021, compte tenu des mesures sanitaires, des adaptations ont été mises en place pour respecter les gestes barrières (réduction du nombre d'inscrits, inscription et masque obligatoire...).

Une animation autour de l'horlogerie proposé par François Boinay a été la nouveauté de cet été.

Pots d'accueil

Pour l'été 2021, l'Office de Tourisme du Pays Horloger a souhaité renouveler ses pots d'accueil qui avait été initiés en 2019 (pots d'accueil en mode fondue). Le virus étant passé par là en 2020, nous avons gardé la forme des pots d'accueil en s'installant sur sept lieux/points de vue de notre territoire tous les lundis d'été en proposant en dégustation des produits régionaux tels que la saucisse de Morteau, du Comté, des boissons Rième et du gâteau de ménage.



Accueil



Tenues vestimentaires

Afin d'être reconnu dès le premier coup d'œil, notre équipe s'est pourvue de vestes Pays Horloger à porter à l'intérieur comme à l'extérieur lors de nos pots d'accueil notamment.

Courrier touristique

Nous nous sommes dotés de nouvelles enveloppes Pays Horloger pour nos envois de documentations touristiques. Un premier contact visuel attrayant pour nos futurs visiteurs.

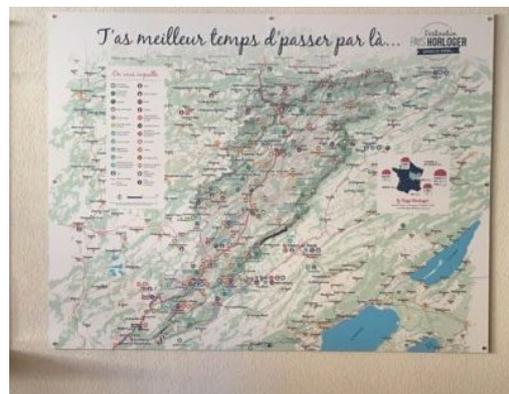


Signalétique

Un nouveau panneau aux couleurs de notre charte a été installé à l'entrée du bureau de Maîche.

Carte murale

C'est au tour du bureau de Saint Hippolyte d'obtenir sa carte touristique en grand format. Une aide précieuse pour les conseils lorsque nous accueillons au sein de nos bureaux pour avoir une vue globale du Pays Horloger.





Base de données régionale : Décibelles DATA

Cette base de données touristiques régionale recense l'ensemble de l'offre touristique de la Bourgogne-Franche-Comté. Tous les Offices de Tourisme et institutions régionales l'utilisent.

Ses atouts :

- 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).

2021, la plateforme s'ouvre aux prestataires



Depuis février 2021, cette plateforme développée par le Comité Régional du Tourisme est ouverte aux professionnels ou associations souhaitant gérer eux-mêmes leurs fiches.

L'intérêt de gérer sa fiche soi-même est dans la qualité de l'information donnée sur la plateforme car personne ne connaît mieux une structure que le propriétaire lui-même. 80 sites sont partenaires de Décibelles DATA et sont susceptibles d'afficher les informations issues de celle-ci (Montagnes du Jura, CDT, France vélo...), il est donc important que tout ce qui est indiqué soit à jour.



Marchés nocturnes



Les marchés nocturnes ont vu le jour en 2016 sur les plateaux de Maïche et du Russey.

Suite à la création de l'Office de Tourisme du Pays Horloger, 6 marchés nocturnes ont été organisés sur l'ensemble du territoire en 2018 et 2019. 2020 a été une année compliquée au niveau sanitaire et où un seul marché avait pu être organisé.

L'Office de Tourisme et les communes, qui se sont portées volontaires, travaillent en partenariat et se réunissent plusieurs fois afin de faire le point sur les marchés

L'Office de Tourisme est en 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.

Ces marchés réservés aux professionnels regroupent les différents corps de métiers de l'artisanat régional : salaisonniers, fromagers, pâtisseries, vigneron mais également artisans du bois, fabricants de bijoux... Des animations pour enfants et adultes sont aussi organisées sur le marché.

Cette année, les communes de Les Fontenelles, Les Combes, Plaimbois du Miroir, Vaufrey, Les Gras et Les Bréseux se sont portées candidates. Malgré un contexte sanitaire encore compliqué avec la mise en place du Pass Sanitaire mi-août, tous les marchés ont pu avoir lieu avec des aménagements selon les communes et les recommandations sanitaires de la préfecture.

Les artisans, communes et visiteurs donnent des retours positifs sur les marchés nocturnes du Pays Horloger et souhaitent participer à nouveau.



Un site internet toujours en mouvement

Un nouveau développement



SKI NORDIQUE : LIAISON SUISSE / CERNEUX PEQUIGNOT

1Km



SKI NORDIQUE : LES ESSARTS

3.5Km



SKI NORDIQUE : LE MEIX LAGOR

3.5Km



SKI NORDIQUE : INITIATION GARDOT

1Km

Quelques parties de pistes restent praticables.



SKI NORDIQUE : LES CERNONIERS

6.5Km

Quelques parties de pistes restent praticables.



SKI NORDIQUE : LE SEIGNOLET

4.5Km

Pour permettre une diffusion plus complète et une mise en forme améliorée des infos neige de nos 3 bulletins (Val de Moroteau / Le Russey / secteur Maîche), le PETR (actuellement PNR) a permis financièrement l'amélioration technique et le développement de nos bulletins neige en liaison avec Nordic France et l'Espace Nordique Jurassien. Ces bulletins neige rencontrent une forte audience en hiver et plafonnent dans le top des pages les plus vues pour la période de novembre à mars. Un incontournable qu'il fallait améliorer pour assurer une expérience utilisateur positive et inciter à utiliser davantage notre site internet, comme une référence pour les infos neige notamment.

Du rédactionnel pour le site internet

Du côté rédactionnel, 26 pages ont été créées en 2021 pour mettre en avant notamment des contenus plus immersifs. Ces pages et articles s'orientent principalement sur la saisonnalité, les périodes de vacances et des tops, comme des tops rando par exemple, qui sont en général appréciés des utilisateurs. La base du site internet étant bien ancrée, il est donc important de proposer de nouveaux contenus sur la valeur ajoutée de notre destination et la manière de la consommer.



LE TOP DES ACTIVITÉS DE L'AUTOMNE

On compare souvent les montagnes du Jura au Canada, et s'il y a bien une saison et un lieu en particulier qui évoque cette ressemblance ce sont les Bassins du Doubs à l'automne. Wahou ! Et il y a d'autres incontournables...



LE TOP DU PRINTEMPS

C'est toujours le moment de prendre son temps. Voici une petite sélection de ce qui nous anime tout particulièrement quand le printemps est de retour. Petits instants mais grand moments de plaisir. Alors c'est à vous...



IDÉES CADEAUX DE NOËL 100% PAYS HORLOGER

Par ici les idées cadeaux de Noël ! Pas besoin d'aller chercher si loin pour trouver la bonne idée cadeau à mettre sous le sapin, on a tout ce qu'il faut niveau local. Pour sortir le grand jeu, surp...



LA TABLE DE NOËL 100% PAYS HORLOGER

Il est une fête connue et célébrée à travers le monde entier, qui anime le cœur et les yeux que l'on ait 7 ou 77 ans, on veut bien entendu parler de Noël ! Cette fête pleine de magie que l'on prend tant de plaisir à ...

Communication et promotion



Côté statistiques :

66 631 visiteurs ont été accueillis sur le site internet (chiffre en hausse par rapport à 2020). Ils ont réalisé 91 761 visites et vu 200 870 pages. Un visiteur reste en moyenne 01 min 57 sur notre site internet et voit 2,17 pages par session.

Les pages les plus consultées en 2021 sont :

1. Page d'accueil - 2. Echelles de la mort - 3. Webcam - 4. Randonnées - 5. Saut du Doubs - 6. Météo (infos neige) - 7. Raquettes - 8. Via ferrata - 9. Consolation - 10. Stations de ski.

Les pages de prestataires :

Destination
PAYS HORLOGER

- DESCRIPTION
- CAPACITÉ
- EQUIPEMENTS
- SERVICES
- ACTIVITÉS
- LOCALISATION
- TARIFS
- MOYENS DE PAIEMENT



Il s'agit des fiches de nos adhérents issues de la plateforme Décibelles data que nous diffusons sur notre site internet. Ces fiches ont été affichées 32 441 fois. 1 570 clics ont été réalisés sur ces fiches. Ces clics concernent les renvois vers les sites internet des prestataires, les appels téléphoniques ou les renvois vers les mails, soit du contact pour nos prestataires.

DESCRIPTION

Une très belle ferme comtoise du XVII^èm du barrage du chatelot. Mariage harmon vous permettra une connexion avec la na dans l'écurie de la ferme.

www.pays-horloger.com/hebergements/la-chabraque/#equipements

Les téléchargements :

Plusieurs fichiers sont disponibles en téléchargement : brochures générales touristiques, cartes de rando, etc. Parmi ces documents, ce sont les circuits raquettes qui ont été les plus téléchargés sur notre site internet, ce qui confirme l'engouement pour cette pratique hivernale.

LES PLANS DES PISTES RAQUETTES





Création de contenus

De nouveaux contenus image



En ce qui concerne les contenus visuels, la mise en ligne de la vidéo hiver financée par le PNR et réalisée par dmprod a été un vrai plus. Ce contenu qualitatif, met en avant les atouts des pratiques sportives de la destination, de leur diversité et de la convivialité à les vivre en Pays Horloger. Grands espaces accueillants, disponibles et accessibles pour tous les pratiquants, sans oublier les moments de vie associés (les 4h et les repas aux restaurants). Le film promotionnel a bénéficié en complément de sa diffusion sur notre site internet, de publications sur les réseaux sociaux. Il a également été largement partagé à tous les acteurs du tourisme du territoire afin que chacun puisse s'approprier ce joli contenu qui reflète bien l'atmosphère des pratiques hivernales en Pays Horloger.



Communication et promotion



Outre le film promotionnel général, 4 « pastilles » ou mini-vidéo thématiques ont permis d'illustrer le ski de fond, le ski alpin, les raquettes et les chiens de traîneaux, sur le site internet, sur les réseaux sociaux ainsi que sur nos écrans dynamiques.

D'autres contenus photos et vidéos, réalisés en interne, ont permis d'illustrer de nombreux contenus sur les réseaux sociaux, sur le site internet ou sur les newsletters.

Un lot supplémentaire de photos automne, réalisées dans le cadre du partenariat avec les Montagnes du Jura, a été acheté.

La création de contenus concerne également plus largement la mise en forme unifiée des différents médias utilisés auprès de nos cibles pour la communication « produit », « métier » et « corporate ».

Les éditions

La carte touristique, nouvelle version

À la rencontre de Marie-Pierre

« Marie-Pierre élève ses chèvres dans un cadre magnifique. Ses fromages sont exceptionnels, pyramidaux, en bâche, à l'ail des ours, bref un régal à manger et à présenter sur un plateau de fromages... Elle bichonne ses chèvres, leur choisit dans la nature les produits dont elles raffolent, je dois dire un exemple d'élevage que j'ai envie de partager tant le traitement de l'animal et son bien-être sont sa priorité. La chèvrerie est visitable et les fromages sont vendus à la ferme et dans des commerces de proximité. »

*** Retrouvez Marie-Pierre à la chèvrerie du Mont de Fuans, à Fuans.**

Rando Ski de fond, raquette...

« Au départ de Fournet-Blancheroche, prendre la direction du Mont de Pré, parcours facile jusqu'au fond de la Combe, soit on continue sur les pistes de ski de fond, soit on prend le temps de s'égarer en raquettes ou ski de rando à plus de 1050m... En hiver, même par manque de neige ne pas hésiter à suivre le balisage qui permet de faire une belle boucle de 8km. Attention, au bout de la Combe, la descente des Carterons est un peu délicate en ski de fond. Au retour, on peut s'arrêter dans la ferme, gîte de chez Charbonnel pour un goûter campagnard, voir souper du soir. »

*** Chez Charbonnel correspond à la ferme-auberge des Louisois à Fournet-Blancheroche.**

Arrivé à la fin du stock fin 2021, la refonte de la carte touristique a été anticipée afin de maintenir une diffusion constante de cet outil. La refonte concerne le graphisme et l'insertion de nouveaux contenus issus de confidences de locaux. Un genre de contenus très apprécié qui met en avant les pépites que les gens du coin ont plaisir à partager. 10 000 exemplaires ont été imprimés localement. Un produit 100% local, de son contenu à son impression en passant par sa conception.

Flyer du Saut du Doubs

Afin de répondre à la forte demande concernant l'accès au Saut du Doubs, le flyer a été revu dans sa composition. Il a été édité à 5000 exemplaires.

LE SAUT DU DOUBS

EN PAYS HORLOGER



Communication et promotion



Guide des hébergements et guide touristique

Les stocks de guides des hébergements et de guides touristiques étaient suffisamment important pour passer l'année. Ces stocks, le nouvel outil régional « Bridge » qui permet la création de brochures instantanées, et bien sûr notre fil conducteur écoresponsable, nous ont conduit à ne pas renouveler ces éditions, tel qu'on avait l'habitude de le faire.

Les réseaux sociaux

« On fait quoi aujourd'hui ? » 🤔👨👧👦

Vos enfants, petits-enfants, neveux etc. ne cessent de vous poser cette question toutes les 2 minutes et vous n'avez plus d'idées d'activités à leur proposer ? No stress, on vous a concocté un p'tit programme pour les occuper cet été ! 🍌

Nos idées sorties avec les p'tits loups ! 📄



Les activités avec les enfants à faire cet été !

Envoyer un message

10 476

1 343

–

Personnes touchées

Interactions

Score de diffusion

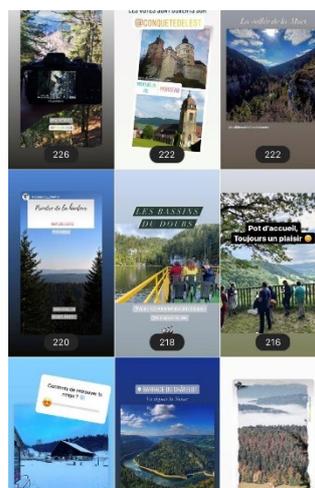
Booster à nouveau



Animation du réseau facebook avec la réalisation de plus de 30 publications. Cette année 2021, une nouveauté : la publicité. A plusieurs reprises, des posts ont été poussés avec du sponsoring pour toucher pertinemment certaines cibles. Plus de couverture et plus d'audience ont donc été observées cette année en raison des publicités.



Sur ce réseau, davantage de stories ont été publiées cette année, pour maintenir une existence au quotidien et partager certaines publications. Le nombre de fans est en augmentation.





La promotion

Dans la presse

Plusieurs actions de promotion dans la presse ont été menées. Des publicités ont été diffusées dans l'Est Républicain et dans les Carnets Comtois. Avec, pour ce dernier, du rédactionnel orienté sur des prestataires de la destination.



Avec les Montagnes du Jura

Suite à l'adhésion au collectif Montagnes du Jura, plusieurs actions de terrain ont été menées dont un tournage automne en Pays Horloger (financé par les Montagnes du Jura). Ce petit film promotionnel sera utilisé l'automne prochain. L'Office de tourisme a été pleinement intégré dans la conception de la vidéo et l'organisation du tournage afin d'assurer un film qui corresponde à notre idée de la destination.



Toujours en lien avec les Montagnes du Jura, des sélections de prestations réalisées par nos soins permettront de mettre en avant certains prestataires dans des contenus orientés, selon la saisonnalité, sur le site internet des Montagnes du Jura.



Les relations presse

L'Office de Tourisme a été sollicité à plusieurs reprises pour participer activement à plusieurs accueils presse initiés par la région. Ces accueils de journalistes ont permis d'offrir de la visibilité à certains de nos prestataires et à notre destination dans plusieurs magazines, dont entre autres, le Routard et Le Figaro magazine.

Les newsletters clients

Les internautes qui naviguent sur notre site internet peuvent s'inscrire pour recevoir les newsletters de la destination. Cette année, 5 newsletters « clients » ont été rédigées, avec un joli taux d'ouverture de 47%. La forte augmentation des inscrits, 78%, est due à la création de la newsletter dans le courant de l'année 2020. Les contenus présentés dans ces newsletters, permettent des renvois sur certaines pages de notre site internet.





Partenaires

Adhésions :



283 adhérents en 2021

En 2021 nous avons fait un geste envers nos adhérents en ne demandant que la cotisation annuelle de 25€ et de nous n'avons pas mis en place de nouveau guide de partenariat. Nos éditions étaient valables sur 2 années (2020/2021).

Progression :

257 Adhérents en 2019 et 2020.

260 Adhérents en 2018.

247 adhérents en 2017 (début de la fusion).

Rencontres :

Nous avons aussi reconduit en 2021 des rencontres non faites en 2020.

Il y a différents types de visites : réunions chez des prestataires, ateliers chez des prestataires, passages pour déposer de la documentation, invitations à visiter de nouvelles structures...



Relation avec les acteurs locaux



Les accompagnements personnalisés

- « Décibelles Data » : accompagnement à la carte sur rendez-vous, jeudi 25 mars : 6 participants. Lors de l'Assemblée Générale : 4 ou 5 participants. 2/3 rendez-vous personnalisés.
- « Gérer sa fiche Google my business » : accompagnement sur rendez-vous jeudi 25 mars : 3 participants.
- « Taxe de séjour » : accompagnement personnalisé : 1 participant

Les ateliers

- **Partenariat Préval** : 32 participants
 - Faire soi-même ses produits d'entretien.
 - Un espace vert au naturel.
 - Le plastique ce n'est pas si fantastique ! Découvrir des alternatives.



Et bien entendu nous avons poursuivi dans la mesure du possible nos visites chez nos prestataires.

Les visites de prestataires

5 prestataires visités en 1 an (10 en 2020).

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 tout de même programmer quelques visites cette année.

Information

La taxe de séjour

Accompagnement dans les déclarations sur la plateforme de télédéclaration de taxe de séjour du Pays Horloger, et rendez-vous personnalisé, pour faire le point sur la taxe séjour, ses nouveautés, ses obligations, sa déclaration... Pour un meilleur suivi, Marie-Anne a été recrutée en 2021 pour travailler spécifiquement et uniquement sur l'animation de la taxe de séjour.

Relation avec les acteurs locaux



La lettre d'information professionnelle



**L'INFO TOURISTIQUE
DU PAYS HORLOGER**
POUR LES ACTEURS DU TOURISME



Afin de donner de l'information aux prestataires touristiques, à la presse et aux institutionnels nous envoyons une newsletter à destination des socio-pros. **5 lettres d'information professionnelle** ont été envoyées en 2021 avec 40% de taux d'ouverture en moyenne

En 2021 le nombre de newsletters a été plus important afin de garder le lien surtout dans un contexte de crise sanitaire.

Accompagnement des prestataires lié à la crise

En mai-juin, nous avons pris le temps de téléphoner aux prestataires pour connaître leur ressenti, leurs difficultés, leurs conditions pour la réouverture. Il était important d'être présent pour nos partenaires dans la mesure du possible.

Appels en août 2021 pour le bilan de saison

Fin août nous avons demandé, principalement aux hébergeurs avec qui nous sommes en contact pour leurs disponibilités durant l'été, leur ressenti de la saison qui était globalement satisfaisant.

Espace pro du site internet



Dans le site internet nous avons tenu à mettre en place un espace dédié aux socio-pro pour être encore plus proche d'eux et de leurs attentes. Dans cet espace, on y trouve des informations sur différents sujets comme le COVID, la taxe de séjour, les chèques-vacances, le partenariat... Toutes ces pages sont mises à jour régulièrement et renvoient aussi vers des liens utiles.

Relation avec les acteurs locaux



Convention d'objectifs

2021 a été une année de travail pour établir la prochaine convention qui lie l'Office de Tourisme avec le PNR (section PETR).

Nous avons commencé en 2020 par faire un bilan des 4 dernières années depuis la fusion. Les indicateurs ont été présentés aux élus, au Conseil d'Administration et aux adhérents lors de l'Assemblée Générale 2020.

En 2021 nous avons travaillé sur les actions et l'élaboration des grands points de la nouvelle convention 2022/2025.

Un premier travail en équipe au début d'année a eu lieu, avec des ateliers thématiques. Puis nous avons souhaité impliquer nos partenaires pour connaître leurs attentes. Un atelier s'est déroulé le 18 octobre dans les locaux du PNR pour travailler en petit groupe sur la thématique suivante « **construire ensemble les prochaines actions du tourisme local** ». Ce temps fort nous a permis de nombreux échanges riches avec les socio-professionnels et les élus.



Un copil composé d'élus et techniciens du PNR et de l'Office de tourisme s'est réuni régulièrement pour suivre l'évolution des travaux.

La présente convention a pour objectif de définir les objectifs, missions et niveaux de performance que le Pays Horloger fixe à l'Office de Tourisme du Pays Horloger pour la période 2022-2023-2024-2025.

Elle fixe également les conditions du soutien financier que le Pays Horloger allouera à l'Office du tourisme en fonction des actions initiées par l'Office dans la mise en œuvre de son objet social défini par ses statuts » (article 1).

La convention a été signée officiellement le 13 janvier 2022.



1©Jean Bouquin Est Républicain



Participation aux commissions tourisme des communautés de communes et du PETR/PNR

Comme convenu dans le plan d'action 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/PNR :
 - 10 novembre : réunion de lancement contrat de station
 - 10 novembre : commission tourisme PNR
 - 2 décembre : commission tourisme PNR
- COMCOM :
 - 1^{er} octobre : commission tourisme CCPR

Rendez-vous de l'année 2021 :

13 avril : présentation indicateur convention d'objectif 2017/2021

16 avril : réunion de fin de saison hiver ENJ et stations

29 avril : réunion présentation contrat de station PNR en visio

4 mai : réunion taxe de séjour (tarifs 2022) avec comcom, Doubs tourisme, Sylvie du PETR

18 juin : réunion station nordique trail

26 juin : réunion sur la suite du dispositif AD&N

6 juillet : inauguration expo sur cheval Comtois + lancement animation horlogerie

6 septembre : bilan animations CCVM été 2021

8 septembre : réunion MDJ actions hiver

12 septembre : inauguration station marche nordique

17 septembre : réunion Préval transition écologique

14 octobre : réunion préparation saison hiver

3 novembre : visite PNR Ballons des Vosges à Munster

24 novembre : rencontres départementales du réseau MASCOT



Gestion des risques au sein de l'Office de Tourisme

Pour la deuxième année consécutive, la crise sanitaire de la Covid-19 a engendré des adaptations en matière de gestion des risques au sein de la structure.

Conformément aux directives nationales, les mesures de protection individuelle (masques, distanciation...) ont été maintenues en 2021. La généralisation du télétravail et la limitation du nombre de salariées présent sur un même bureau ont été prolongées pour assurer la continuité des services en cas de contaminations.



Toutefois, la mise en place de la vaccination a permis d'alléger progressivement certaines mesures de protection selon l'évolution du contexte :

- Retour du libre accès à la documentation.
- Retrait des plexiglass de protection.
- Fin de la limitation du nombre de personnes.
- Allègement des procédures de ménage/désinfection.



Actions pour un tourisme conscient et engagé

« L'éco-responsabilité sert de fil rouge dans toutes les actions mises en place et dans le fonctionnement au quotidien de l'Office de Tourisme. »

Cette phrase est extraite de l'article 2 de la nouvelle convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens signée entre le PNR du Doubs Horloger et l'Office de Tourisme. Elle souligne la conviction profonde et l'engagement volontaire de la structure vers un tourisme conscient et durable.

Actions éco-positives initiées ou renouvelées cette année à l'Office de Tourisme :



- Eco-gestes : produits ménagers fait maison, tri des déchets, éco-cup.
- Mise en place d'ateliers à destination des socio-professionnels en collaboration avec Préval.
- Communication interne et externe sur les actions en faveur d'un tourisme durable : Réseau Vrac, consultation ADN Tourisme sur le tourisme responsable.
- Choix du circuit court et local : fournisseurs locaux, produits « made in France ».
- Sensibilisation des touristes en faveur de la préservation des milieux naturels et patrimoniaux fragiles (conseil éclairé).
- Participation à une réunion sur la transition écologique.



Statistiques

10 706 visiteurs

/ 2020 : en hausse de 29%
/ 2019 : en baisse de 30%

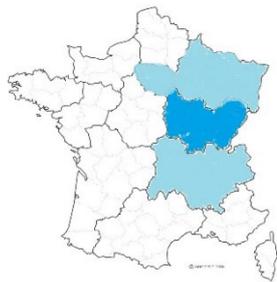
7 623 contacts

/ 2020 : en hausse de 24%
/ 2019 : en baisse de 23%

En 2021, malgré un contexte encore compliqué l'Office de Tourisme a reçu dans ses locaux 30% de visiteurs en plus qu'en 2020. Les bureaux n'ont pas été fermés autant qu'en 2020, ce qui explique aussi la hausse. Cependant, nous ne retrouvons toujours pas le nombre de visiteurs de 2019 qui dépassait les 15000 personnes.

Top 3 visiteurs étrangers

Cette année les Suisses représentent la première clientèle étrangère à fréquenter nos locaux (34%) suivie de près par la clientèle allemande (31%) et belge (19%). Notons le retour de visiteurs de pays plus éloignés comme Brésil, Canada ou encore Japon.



Top des visiteurs par région

- 1 Bourgogne-Franche-Comté : 53%
- 2 Grand Est : 13%
- 3 Auvergne Rhône Alpes : 7%
- 4 Ile de France : 6%



Focus Pays Horloger

Parmi les visiteurs en 2021 les habitants du Pays Horloger représentent : **67% des visiteurs de Bourgogne Franche-Comté** et **36% du total de la clientèle reçue**



Top 5 des demandes des visiteurs

- 14% - Randonnée pédestre
- 10% - Vignette autoroutière Suisse
- 8% - Saut du Doubs
- 8% - Activités culturelles
- 7% - Manifestations et évènements



Mouvement de personnels et nouvelle organisation du travail

Les départs :



Mathilde :

Embauchée pour remplacer une absence longue durée, Mathilde a pris ses fonctions de conseillère en séjour en charge des relations avec les socio-professionnels et de l'animation de la taxe de séjour au pied levé dans un contexte de crise sanitaire. Elle a fait preuve d'une grande implication et d'une rigueur à toute épreuve. Elle a quitté ses fonctions en février 2021 pour cause de déménagement après 9 mois dans la structure.



Pauline :

Conseillère en séjour (à l'accent bien prononcé 😊), volante sur les bureaux de Maiche, Morteau et Villers-le-Lac, Pauline avait notamment en charge les animations estivales, la facturation client et la gestion des caisses et assimilés. Elle a quitté son poste en mars 2021 pour des projets personnels après 2 ans de bons et loyaux services au sein de l'équipe.

Réorganisation du travail :

Ces deux départs successifs ont permis d'engager une réflexion sur l'organisation du travail au sein de la structure. Outre la nécessité de remplacer les postes vacants pour continuer à assurer l'ensemble des missions de l'Office de Tourisme, une nouvelle répartition des fonctions a vu le jour pour plus de cohérence et d'efficacité.

Ressources humaines



Les retours et arrivées :



Julie :

Après 1 an d'absence, Julie a fait son retour très attendu au sein de notre équipe en juin 2021. Elle a repris progressivement ses fonctions de conseillère en séjour en charge des relations partenaires et supervision de la taxe de séjour.



Laurie :

Après plusieurs années passées à l'Office de Tourisme de Beauvais, Laurie a retrouvé son Doubs natal et rejoint l'équipe en avril 2021 pour être notre nouvelle conseillère en séjour référente animations et stratégies d'accueil.



Marie-Anne :

Initialement embauchée d'avril à juillet 2021 en tant qu'animatrice taxe de séjour, Marie-Anne a été reconduite dans ses fonctions sur une durée plus longue afin de pérenniser et développer davantage cette mission stratégique.



Suzy :

Etudiante en Master « Management et Marketing des Destinations Touristiques » et originaire du Saugeais voisin, Suzy a été recrutée comme saisonnière sur le val de Morteau de juin à août 2021. On l'a trouvé vraiment « pro », alors on lui a proposé de faire son stage de fin d'étude chez nous en 2022 !

Ressources humaines



Clémence :

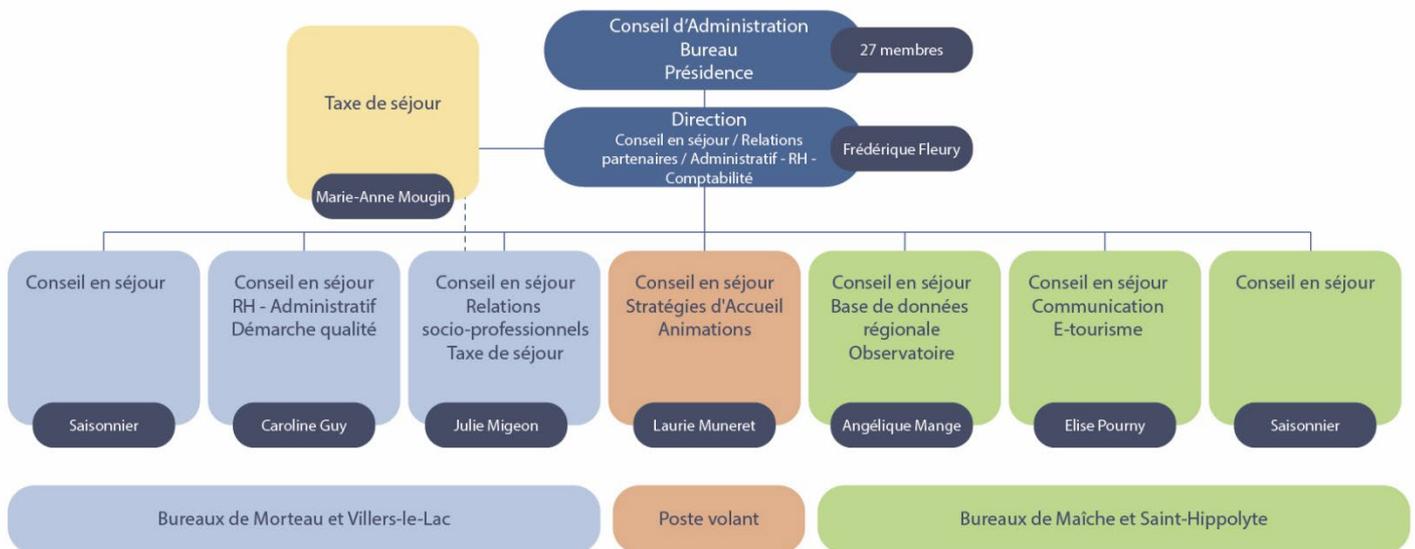
Recrutée pour renforcer temporairement l'équipe d'accueil du val de Morteau, Clémence a travaillé à nos côtés de mai à septembre 2021. Elle a également assisté Julie dans ses missions avec les socio-professionnels.



Audrey :

Originnaire du Pays Horloger, Audrey a su rapidement s'adapter à son poste de saisonnière sur le bureau de St-Hippolyte de mi-juillet à fin août 2021.

Nouvel organigramme :





Professionnalisation du personnel

Durant l'année écoulée, les salariées ont pu bénéficier d'un grand nombre de programmes de professionnalisation. Au total, quinze formations/webinaires ont été suivies par un ou plusieurs membres de l'équipe. Avec la crise sanitaire, l'ensemble des cursus ont été suivis en distanciel.

Les formations suivies en 2021 :

- **Stratégie interne :**
 - Imaginons la stratégie touristique de demain (équipe)
- **Observatoire :**
 - Outil I-pilot (1 salariée)
 - Mettre en place une enquête clientèle (1 salariée)
- **Taxe de séjour :**
 - Tutoriels (1 salariée)
- **Communication / Promotion :**
 - Comment utiliser les réseaux sociaux ? (1 salariée)
 - La stratégie digitale partagée du CRT (1 salariée)
 - Les clés d'une stratégie de communication réussie (1 salariée)
 - De l'audit existant au suivi des performance de ses supports digitaux, comment maîtriser en autonomie toutes les étapes de sa stratégie digitale (équipe).
- **Démarche qualité :**
 - Engagements éco-responsables (1 salariée)
 - Gestion de la crise sanitaire (2 salariées)
- **Socio-pros :**
 - Hébergements légers adaptés à l'itinérance (2 salariées)
- **Réseaux touristiques :**
 - Mascot Academy (2 salariées)
 - Melting P'OT (1 salariée)
 - Station Nordic Walk (2 salariées)
- **Tendances :**
 - Les dernières évolutions de la consommation pour les pros de BFC (1 salariée)



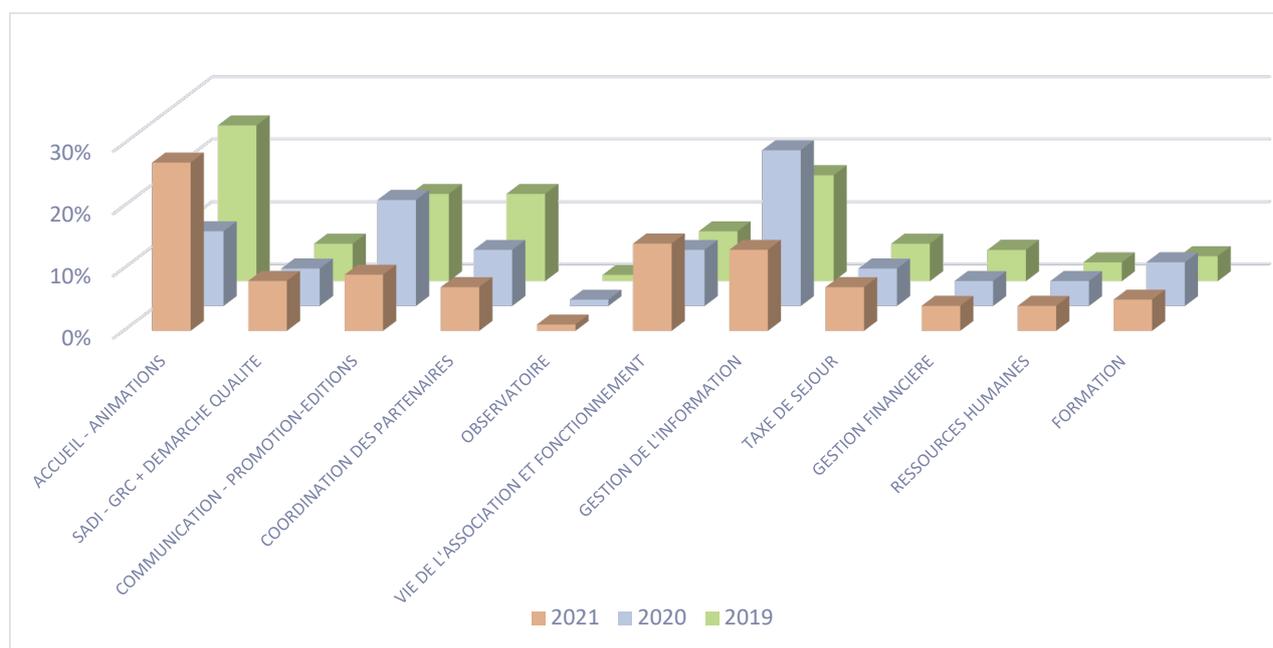
Répartition des missions

En 2020, la crise sanitaire avait fortement impacté la répartition des missions de l'Office de Tourisme. La fermeture des bureaux liée aux différents confinements avait logiquement réduit la part de l'accueil du public au profit :

- De la communication et de la gestion de l'information avec notamment la mise en place du nouveau site internet et l'appropriation de Décibelles Data.
- Des programmes de formations mis en place en distanciel.

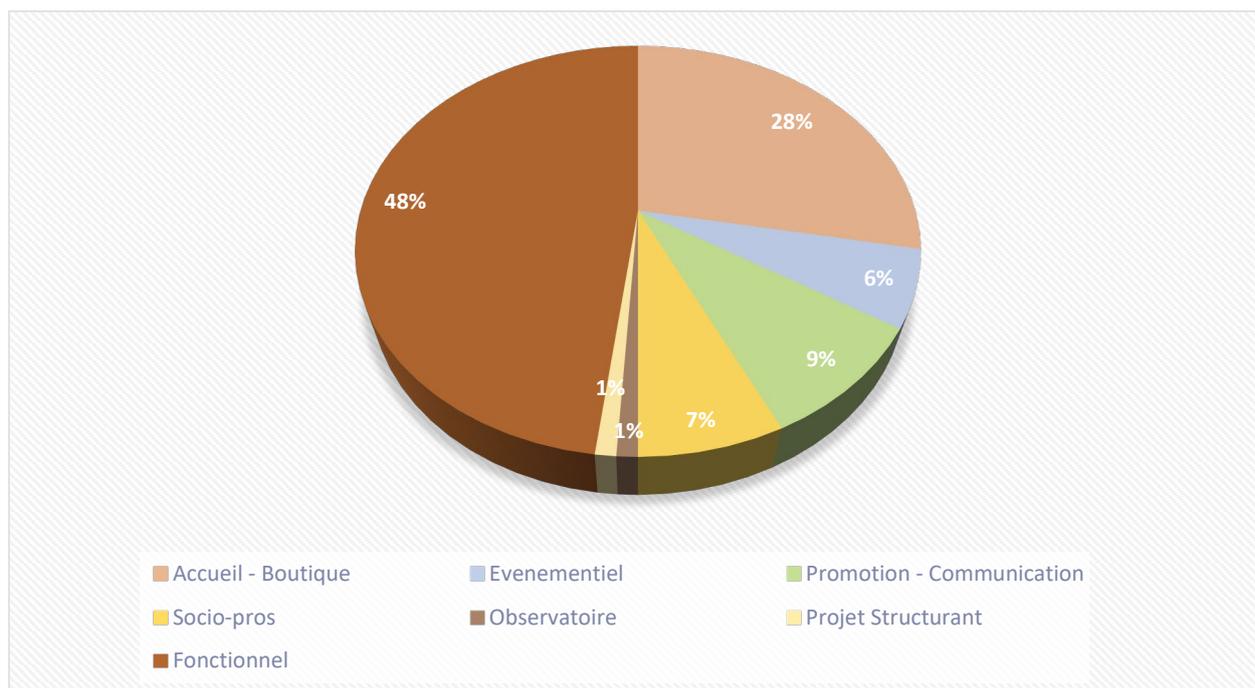
En 2021, on retrouve une répartition équivalente à l'année 2019 concernant l'accueil avec une plus grande ouverture de nos bureaux. Toutefois, on constate :

- Une augmentation des actions de la vie de l'association qui s'explique notamment par le travail réalisé pour mettre en place la nouvelle convention d'objectifs avec la collectivité de tutelle.
- Une diminution des actions envers les socio-professionnels engendrée par le contexte sanitaire et des mouvements de personnels sur cette mission.



A compter de 2021, une nouvelle répartition des missions voit également le jour au sein de l'Office de Tourisme pour répondre aux besoins de l'outil I-PiLOT, proposé par ADN Tourisme, en collaboration avec la MASCOT Bourgogne Franche-Comté.

Ressources humaines



I-pilOT est un outil de pilotage qui permettra d'obtenir des indicateurs normés de performance (ISEC – Indicateurs SocioEconomiqes Clés) tout en tenant compte, dans l'analyse, de la force de l'attractivité touristique du territoire (ITT – Indice de Touristicité Territoriale).

Au total, 118 indicateurs normés sont produits pour chaque structure, parmi lesquels :

- La place de l'autofinancement (valeur et taux),
- La valeur d'une heure travaillée opérationnelle en coût complet (qui tient compte des valeurs du fonctionnement y compris du temps des équipiers consacré au fonctionnement),
- La place du budget opérationnel (valeur et taux),
- La ventilation des dépenses en coût complet (temps et budget) sur les missions régaliennes des OT.

Les résultats obtenus permettront à terme de se comparer aux organismes de tourisme qui ressemblent à l'Office de Tourisme du Pays Horloger selon 8 catégorisations :

- Nature de territoire (littoral – campagne, thermal, etc)
- Taille du territoire en habitants
- Département d'appartenance
- Région d'appartenance
- Indice de touristicité
- Taille de la structure en effectifs
- Taille de la structure en budget utile
- Statut juridique



OFFICE DE TOURISME DU PAYS HORLOGER

Merci
pour votre engagement et votre soutien



www.pays-horloger.com



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

☐ **Maïche**
Rue du Général De Gaulle
Tél. 03 81 64 11 88

☐ **Saint-Hippolyte**
10 Place de l'Hôtel de Ville
Tél. 03 81 96 58 00

☐ **Villers-le-Lac**
Rue Pierre Berçot
Tél. 03 81 68 00 98