



PAYS DE
MONTBÉLIARD
TOURISME

Vivre d'art, d'histoire et d'aventure



BILAN D'ACTIVITÉ 2020

PAYS DE MONTBÉLIARD TOURISME



PAYS DE MONTBÉLIARD

CARTE TOURISTIQUE

Territoire de Belfort



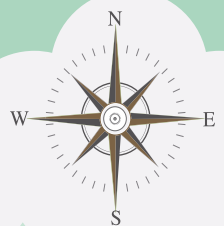
DIRECTION BELFORT
BÂLE/MULHOUSE

GARE TGV
BELFORT-MONTBÉLIARD

Canal du Rhône au Rhin / Coulee Verte
Euro Vélo6



Suisse



LÉGENDE



PRÉSENCE DE CLOCHERS COMTOIS
GLOCKENTURM IM « COMTOISER » STIL /
BELL TOWER OF « COMTOIS » STYLE



BELVÉDÈRES/POINTS DE VUE
AUSSICHTSPUNKT / PANORAMIC VIEW



CITÉ DE CARACTÈRE
DORF « MIT CHARAKTER » /
VILLAGE « OF CHARACTER »



MUSÉES
MUSEUM / MUSEUM



PATRIMOINE MILITAIRE
MILITÄRISCHES ERBE / MILITARY HERITAGE



VILLE FLEURIE 4 FLEURS
GEPRÄGTE STADT « 4 BLUMEN » /
TOWN OF OUTSTANDING BLOSSOMING
« 4 FLOWERS »



EUROVELO6 NANTES-BUDAPEST
EUROVELO6 RADWEG NANTES-BUDAPEST /
EUROVELO6 CYCLING ROUTE
NANTES-BUDAPEST

CANAL DU RHÔNE AU RHIN
RHEIN-RHONE KANAL / RHINE-RHONE CANAL

RIVIÈRES ET PLANS D'EAU
FLUSS, SEE / RIVER, LAKE

ROUTES
STRASSE / ROAD

PORT DE PLAISANCE
YACHTHAFEN / YACHT HARBOUR

GR5 HOLLANDE-MÉDITERRANÉE
(GRANDE RANDONNÉE)

GR5 HOLLAND-MITTELMEER WANDERWEG / GR5
HOLLAND-MEDITERRANEAN HIKING TRAIL

GTJ GRANDE TRAVERSÉE DU JURA

GRÖÙE JURA-DURCHQUERUNG / THE GRANDE
TRAVERSÉE DU JURA

ZONE MONTAGNES DU JURA
JURAGEBIRGE / JURA MOUNTAINS AREA

AIRES DE CAMPING-CAR
WOHNMOBILSTELLPLATZ / MOTORHOME AREA

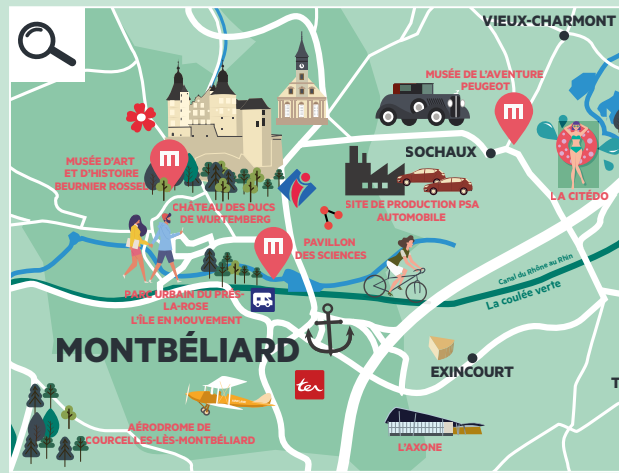
GARES TER
BAHNHOF MIT REGIONALEN
VERBINDUNGEN /
RAILWAYSTATION WITH
REGIONAL CONNECTIONS

OFFICE DE TOURISME
FREMDENVERKEHRSSAMT /
TOURIST OFFICE



PAYS DE
MONTBÉLIARD
TOURISME

Vivre d'art, d'histoire
et d'aventure





2020

Une année pas comme les autres

Frappé de plein fouet par la première crise sanitaire mondiale, le tourisme n'a pas échappé aux conséquences économiques et sociales induites.

Une année où il aura fallu faire face à l'adversité et montrer notre capacité d'adaptation. Notre objectif était de soutenir les professionnels du tourisme et de repenser notre stratégie d'accueil et de promotion pour répondre au mieux aux évolutions du marché et des clientèles.

Rythmé par les confinements successifs et par les difficultés du secteur, l'Office de Tourisme est resté dans une dynamique positive afin de limiter les dégâts liés à la crise, tout en s'ouvrant à de nouvelles pratiques professionnelles et en essayant de capter les clientèles de proximité.

Paradoxe d'une année où, malgré la crise, les visiteurs étaient au rendez-vous et où le tourisme vert s'est révélé. Le besoin de sortir, de découvrir, de partager, de vivre au grand air furent autant de signes envoyés par nos clientèles.

Faute d'étrangers, ce sont les français, notamment nos voisins mais aussi les habitants du Pays de Montbéliard, qui se sont réappropriés leur territoire. Découvrir ou redécouvrir son environnement en profitant des équipements de loisirs, c'est jouer au touriste chez soi. C'est être demain un ambassadeur du Pays de Montbéliard !

Cette crise sanitaire aura aussi permis de s'interroger sur notre positionnement touristique, nos faiblesses et nos besoins. Il est incontestable que le tourisme d'affaire qui représentait, en 2019, 75% des nuitées hôtelières, ne reviendra plus à ce niveau. Télétravail et visio-conférence sont autant de comportements de travail appelés à durer. Il convient donc d'accélérer la mutation vers un tourisme de loisirs, plus vert et plus slow ! Les indicateurs vont d'ailleurs dans ce sens : les pages internet les plus consultées en 2020 sont les sorties et les activités de loisirs et de nature, la location de vélo a augmenté, la consommation de produits locaux a décollé. Les bons chiffres de notre boutique sur la fin d'année, pourtant partiellement confinée et sans marché de Noël, montre bien l'engouement du public pour les produits de « chez nous ». Il faudra donc affirmer nos spécificités et notre caractère touristique.

La crise comme accélérateur d'un changement nécessaire pour notre territoire. C'est ensemble, solidaires et déterminés que nous travaillerons au tourisme de demain pour faire briller et vivre le Pays de Montbéliard.

Déborah REICHERT,
Directrice de Pays de Montbéliard Tourisme

SOMMAIRE

P4 | Les missions de l'Office de Tourisme et son équipe

P5 | Les lieux d'accueil, le Conseil d'Administration, Labels et classements

P6-11 | L'accueil et l'information

P12-13 | La boutique

P14 | Produits et prestations touristiques

P15-22 | Communication et promotion

P23-24 | L'accompagnement des socioprofessionnels

P25 | Ressources humaines

P26 | Budget

P27 | Projets 2021

LES MISSIONS DE L'OFFICE DE TOURISME

**ACCUEILLIR
ET INFORMER**
les touristes et les locaux



FÉDERER
les acteurs locaux du
tourisme et les accompagner
sur des projets de
développement



PROMOUVOIR
Le Pays de Montbéliard
Mettre en valeur ses atouts
Faire émerger l'offre

COMMERCIALISER
des produits touristiques



STRUCTURER
l'offre touristique

UNE ÉQUIPE AU SERVICE DU TERRITOIRE EN 2020



DÉBORAH
Directrice



DELPHINE
Assistante de gestion



VANESSA
Adjointe de direction



CAROLINE
Conseillère en séjour
et réceptif



ANNICK
Conseillère en séjour



MORGANE
Conseillère en séjour
et observatoire

Apprentis 2020 : Pierre Soittoux, Eileen Laggoune-Nommay

Départ en retraite 2020 : Evelyne Boilaux, guide conférencière

3 LIEUX D'ACCUEIL



LE BUREAU PRINCIPAL

1 rue Henri Mouhot
à Montbéliard.
Ouvert toute l'année.



LE POINT INFOS DE LA CAPITAINERIE

Port de plaisance à Montbéliard.
Ouvert d'avril à fin septembre.



LE CHALET SUR LE MARCHÉ DE NOËL

de Montbéliard.
Ouvert de fin novembre à fin décembre.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2020

L'Office de Tourisme est une association loi 1901.
Le Conseil d'Administration en 2020 est composé de 19 membres (7 élus communautaires, 8 représentants professionnels et 4 personnalités qualifiées).

Le Bureau est composé ainsi :

- Hélène Brandt, présidente
- François Lorefice, vice-président
- Jean-Philippe Ragot, trésorier
- Alain Boutonnet, trésorier adjoint
- Nicolas Bucher, secrétaire
- Murielle Grégoire, secrétaire adjoint

MISE EN CONFORMITÉ AVEC LE RGPD

En octobre 2020, l'Office de Tourisme s'est fait accompagner par l'agence RGPD Academy afin de se mettre en conformité avec le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données, applicable dans toutes les entreprises depuis le 25 mai 2018).

Les objectifs du RGPD :

- Renforcer la protection des données personnelles des individus
- Réguler la protection des données au niveau européen
- Responsabiliser les sous-traitants et fournisseurs

PLAN D'ACTION D'URGENCE COVID

En raison de la crise sanitaire liée au Covid19, l'Office de Tourisme a dû revoir son plan d'actions et la gestion de l'accueil des visiteurs pour 2020. Des actions ont été annulées et/ou reportées sur 2021.

De nouvelles actions ciblées ont été programmées pour faire face à la situation, pour permettre la relance et pour adapter nos outils. Le budget a dû être adapté en ce sens.

LES LABELS ET CLASSEMENTS

Classement :

L'Office de tourisme du Pays de Montbéliard est classé en catégorie II depuis le 3 mai 2019, pour une durée de 5 ans.

Il appartient au réseau Offices de Tourisme de France et MASCOT – Mission d'Accompagnement, de Soutien et de Conseil aux Offices de Tourisme de Bourgogne Franche-Comté.



Label Accueil vélo :

L'Office de Tourisme du Pays de Montbéliard et le point d'infos de la capitainerie ont obtenu le label « Accueil Vélo » en décembre 2019, pour une durée de 3 ans.

Ce label national (porté par France Vélo Tourisme) s'adresse aux professionnels : hébergeurs, loueurs/réparateurs de vélo, offices de tourisme, situés à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable balisé (voies vertes, vélo routes...).

Il a pour objectif de garantir :

- un accueil de qualité,
- et des services de qualité le long des itinéraires cyclables pour les cyclistes en itinérance.

L'Office de Tourisme est référencé sur le site web France Vélo Tourisme www.francevelotourisme.com

Une page dédiée Accueil vélo est disponible sur le site de l'Office de Tourisme : <https://www.paysdemontbeliard-tourisme.com/venir-en-velo>



Tourisme et handicap :

L'Office de Tourisme est labellisé Tourisme et handicap pour les 4 types d'handicap (auditif, mental, moteur et visuel) depuis le mois d'avril 2017, pour une durée de 5 ans. La marque apporte une garantie d'un accueil efficace et adapté aux besoins indispensables des personnes en situation de handicap.



L'ACCUEIL ET L'INFORMATION

ACCUEIL PHYSIQUE : fermeture de l'Office de Tourisme pendant les 2 confinements, du 16 mars au 3 juin et du 30 octobre au 27 novembre = **83 JOURS**

La baisse de fréquentation sur l'année est essentiellement due aux périodes de fermetures de l'Office de Tourisme, liées au Covid. Pour autant, on observe que durant les périodes de fonctionnement, le public était au rendez-vous.

En juillet-août, la fréquentation est de +66% par rapport à 2019 (sur la même période).

Sur la même période d'ouverture annuelle, la fréquentation est comparable.



5 223

contacts qualifiés*
↘ 49,96%



71 100

visiteurs (total accueil
physique et numérique)

↘ 8,87%



3 355

demandes traitées
(mails, courriers, tél)

↘ 23,91 %

*Personnes renseignées à l'accueil

ACCUEIL RUE MOUHOT



184

jours d'ouverture

935 heures

↘ 33,57%



6 203

visiteurs

↘ 22,06%



4 792

contacts qualifiés

↘ 6,63%



313

clients étrangers

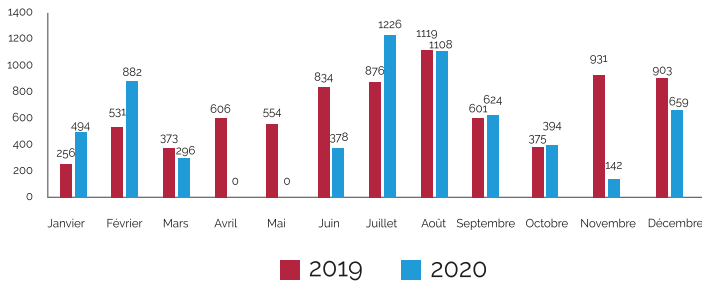
↘ 74%

(fermeture des frontières liées au Covid)

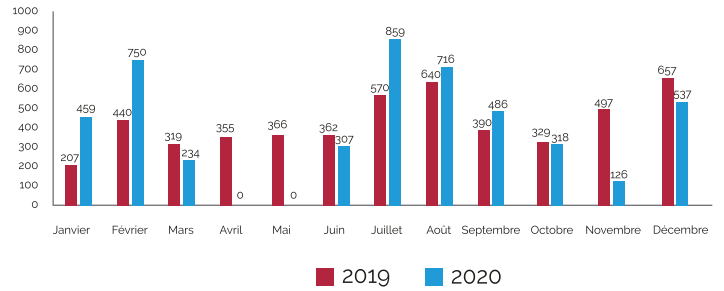
TYPOLOGIE CLIENTÈLE :

Cette année, la clientèle française a été très importante. Une clientèle familiale à la recherche de loisirs, de grands espaces et d'activités de pleine nature. Nous avons accueillis beaucoup plus de cyclotouristes.

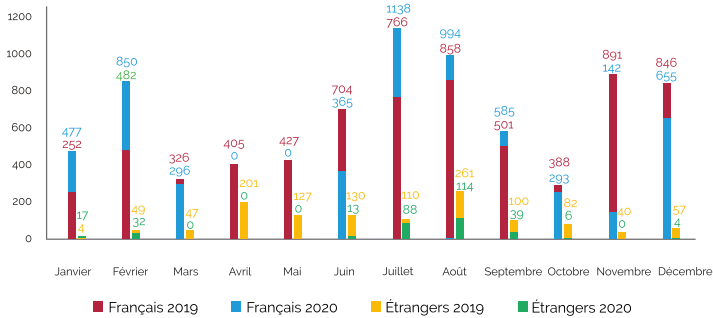
FRÉQUENTATION MENSUELLE VISITEURS ENTRANTS :



FRÉQUENTATION MENSUELLE CONTACTS QUALIFIÉS :



FRÉQUENTATION MENSUELLE PAR CLIENTÈLE :



RÉPARTITION ORIGINE DE LA CLIENTÈLE :



95%
clients français
(85% en 2019)

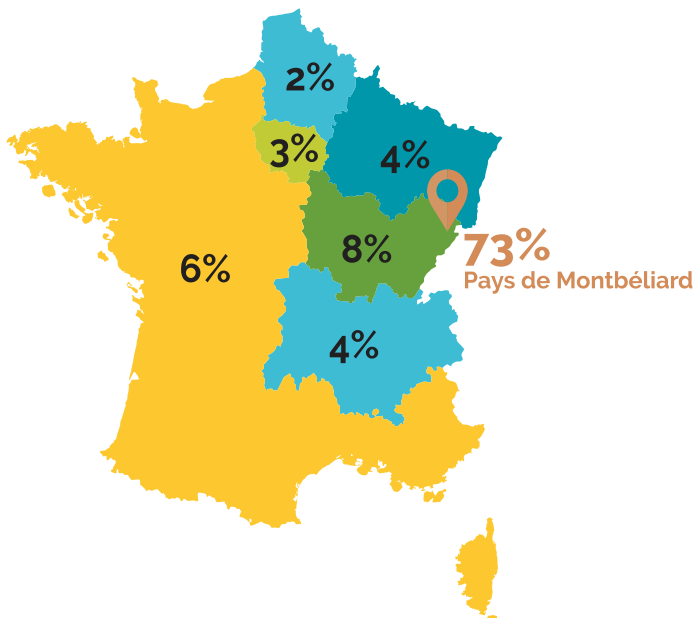


5%
clients étrangers
(15 % en 2019)

Office de tourisme fermé pour toutes valeurs = 0

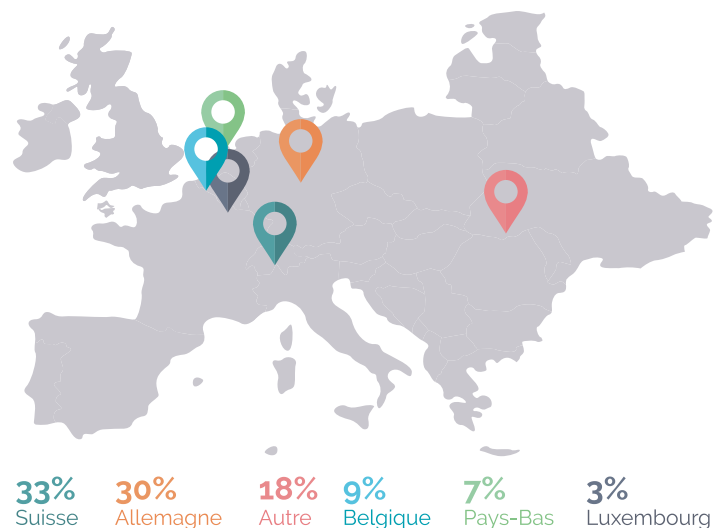
ORIGINE FRANCE PAR RÉGIONS :

Les origines de la clientèle France sont sensiblement les mêmes.
On constate moins de BFC ↘ 14%, mais + de locaux (PMA) ↗ 9%.



ORIGINE ÉTRANGERS PAR PAYS :

Baisse de la clientèle allemande (47% en 2019), très peu de clientèle anglaise. ! Fermeture des frontières !



L'ACCUEIL ET L'INFORMATION

CAPITAINEURIE

OUVERTURE DU 27/06 AU 30/09/2020 : Suite au Covid, la capitainerie n'a pu ouvrir en avril, mais seulement fin juin (après la réouverture du canal et la fin des travaux du port).

Horaires d'ouverture : du lundi au samedi de 15h à 19h et le dimanche de 15h à 19h (uniquement en juillet-août).
 À période d'ouverture comparable entre 2019 et 2020, on observe **une augmentation de 33%**.



91

jours d'ouverture
364 heures



741

visiteurs
 ↘ 4,26%
 (774 en 2019)



191

clients étrangers
 (25,78%)
 ↘ 39%
 (311 en 2019)



431

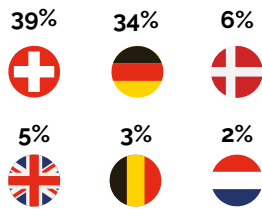
contacts qualifiés
 ↘ 20%
 (538 en 2019)

RÉPARTITION ORIGINE DE LA CLIENTÈLE :



74%

clients français
 60% en 2019



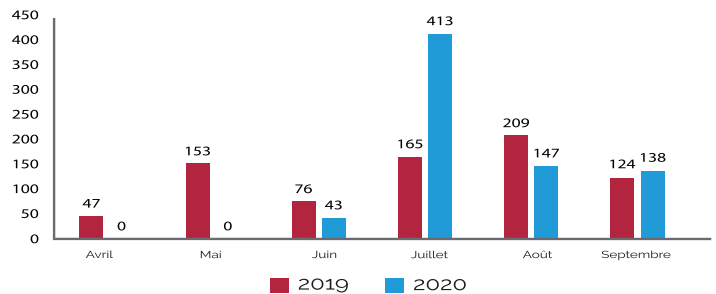
26%

clients étrangers
 (40% en 2019)

PMA = **59%**
 Autres Franche-Comté = **9%**
 Alsace = **8%**
 Autres régions de France = **24%**

*La tendance s'est inversée.
 Perte de la fréquentation
 des étrangers.*

FRÉQUENTATION MENSUELLE VISITEURS ENTRANTS :



TYPLOGIE CLIENTÈLE :

Clientèle de passage (bateaux, cyclos ou camping-cars).

CAMPING-CARS :



652

Camping-cars
 ↘ 38 % (1 066 en 2019)

89,7%

Français

1630

Nuitées
 ↘ 39 % (2 675 en 2019)

11,3%

Étrangers

BATEAUX :



106

Bateaux
 ↘ 52% (221 en 2019)

282

Plaisanciers
 ↘ 46% (529 en 2019)

425

Nuitées
 ↘ 61 % (1116 en 2019)

74%

Étrangers
 ↘ (89% en 2019)

DIFFUSION DE L'INFORMATION



9

jours de diffusion en juin



200

points de diffusion



22 052

documentations diffusées

POINTS DE DIFFUSION SUR LE TERRITOIRE :



sites
touristiques
20



hébergements
20



restaurants
49



lieux de
passage
importants
sur
l'ensemble
du territoire
20



commerces
20



mairies
72

LES SACS À DOC :

Mise à disposition de sacs avec documentations sur la région, en libre-service pour pallier à l'impossibilité d'exposer la documentation sur les présentoirs.



décibelles ^{data}
plus de résonance pour nos destinations

Décibelles Data est la **plateforme de saisie des informations touristiques des Offices de Tourisme** qui permet de présenter l'offre du territoire via des fiches qui remontent sur des sites internet ou sur des brochures, ou sert simplement à donner un renseignement au visiteur depuis n'importe quel Office de Tourisme de la région. **Une seule saisie alimente plusieurs canaux de communication.** On vous explique :

Patrimoine, événements, hébergements, activités, restaurants...



SAISIE DES FICHES
par les Offices de Tourisme de Bourgogne-Franche-Comté dans **Décibelles Data pour donner plus de raisonance à la destination !**

décibelles ^{data}

Une «**big**» audience pour vos données (=data)



Alimentation des sites web et des applications des Offices de Tourisme, du Conseil Régional, de Doubs Tourisme et de Bourgogne-Franche-Comté Tourisme

Renseignements client en front office, par téléphone ou par mail

Créations de brochures, cartes touristiques...



Il est donc important que vous, prestataires touristiques, sites touristiques, hébergeurs, restaurateurs, organisateurs d'événements... fournissiez une information fiable et mise à jour à votre Office de Tourisme. **Pensez-y !**
Au quotidien, l'équipe de l'Office de Tourisme réalise un travail de mise à jour et de vérification.

2286 fiches au total sont gérées par l'Office de Tourisme.

L'ACCUEIL ET L'INFORMATION

AUTRES SERVICES DE L'ACCUEIL

INSCRIPTIONS VISITES :

L'Office de Tourisme assure pour PMA et les partenaires les inscriptions aux animations suivantes :

Programme Rendez-Vous du Patrimoine



Programme 1,2,3 Nature, La Damassine



Visite d'usine Cristel

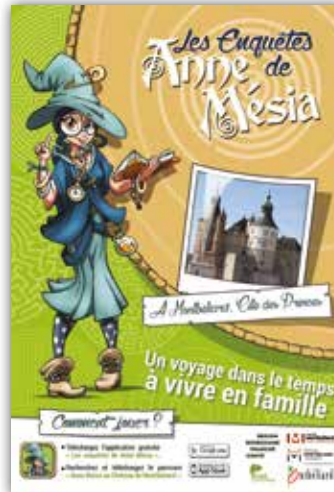


Visite Brasserie Nimbus



Une grande partie des visites n'a pu être assurée en raison de la situation sanitaire.

TÉLÉCHARGEMENT DES APPLICATIONS JEUX :



199

Téléchargements
74 sur juillet - août



345

Téléchargements
185 sur juillet - août

LOCATION DE VÉLOS :



61 LOCATIONS
440€ HT

Chiffre d'affaires
↗ 32%

LOCATION AUDIO-GUIDE :



32 LOCATIONS
64€ HT

Chiffre d'affaires

L'ACCUEIL HORS LES MURS

UN SEUL ACCUEIL MOBILE A ÉTÉ FAIT EN MARS :

Salon "Made in Chez Nous", au musée de l'Aventure Peugeot (Sochaux) les 7 et 8 mars 2020.

Bilan :

- 148 visiteurs sur le stand
- 68 demandes traitées
- 12 tickets de caisses pour 309,99€ ht de vente.

ANNULATION DU MARCHÉ DE NOËL DE MONTBÉLIARD :

Suite au 2^e confinement, l'Office de Tourisme a réouvert ses portes et sa boutique le samedi 28 septembre en élargissant ses horaires d'ouverture :

- le lundi de 14h à 17h,
- du vendredi au samedi de 10h à 17h.
- Ouverture le dimanche 20 septembre de 14h à 18h.

L'accueil téléphonique a été maintenu.

LES RENDEZ-VOUS DE L'OFFICE

En raison du Covid-19, l'Office n'a pu organiser de Rendez-vous de l'Office de Tourisme.

ACCUEIL NUMÉRIQUE



Mise en place d'un questionnaire de satisfaction et de connaissance clientèle via une borne numérique dans le cadre de la démarche qualité et l'observatoire du tourisme.

AMÉNAGEMENT DE L'ACCUEIL

RÉAMÉNAGEMENT DE L'ESPACE BOUTIQUE ET DES PRÉSENTOIRS DE DOCUMENTATION :



Nouveau



Installation d'une vitrine d'information disponible 7J/7 et 24h/24, reliée à nos outils numériques, pour permettre d'avoir l'ensemble de l'offre du territoire et les renseignements en temps réel.

POINT D'INFOS TOURISTIQUES AU MUSÉE PEUGEOT

RÉAMÉNAGEMENT DU POINT INFOS, GESTION ET RÉASSORT DES DOCUMENTATIONS AVEC L'ACCORD DU MUSÉE :



Avant



Après

LA BOUTIQUE



110 026,30€

Produits vendus



34,95€

Panier moyen

↗ 24,86€ en 2019

LES NOUVEAUTÉS 2020 :

• **Verquelure** : cale-porte déco chouette, vanity, vide-poches, boîte à mouchoirs, sacs à main...
Nombreuses nouveautés proposées par de nouvelles couturières et une maroquinière du Pays de Montbéliard.



• **Mise en place d'un espace terroir** : confitures (Au fleuri Potager), miel et bières au miel (Les Ruchers du Petit Ane), conserverie (Maison Jacot Billey), sel et pickles (Piguet Gastronomie), bière des Ducs (brasserie Nimbus)...



- Emporte pièce château et vache
- Boule à neige château
- Mug Pays de Montbéliard
- Savon au sapin – Aromacomtois

TOP 5 DES VENTES :

- 1 Vignette Suisse (1772)
- 2 Déco sapin verquelure-petite (296)
- 3 Déco sapin verquelure-grande (184)
- 4 Serviette verquelure (170)
- 5 Tot bag (168)

ACTIONS DE COMMUNICATION :

- Post facebook et instagram
- Article dans « Murmures au PM »
- Vidéo verquelure « Murmures au PM »
- Publi-rédactionnel sur la verquelure dans le Magazine Déco de l'Est Républicain

LE BUDGET DE LA BOUTIQUE :

	Au 31/12/2019			Part du CA	Au 31/12/2020			Tendance	Part du CA
	Dépenses	CA HT	Marge		Dépenses	CA HT	Marge		
Billetterie Fnac	14 047,30	14 266,20	218,90	19%	1 079,70	1 150,77	71,07	-92%	1%
Vignette Suisse	4 514,20	4 885,70	371,50	7%	65 254,09	70 059,85	4 805,85	1334%	69%
1 2 3 Nature	2 094,00	2 149,00	55,00	3%	1 313,00	1 060,50	-252,50	-51%	1%
Diari	1 525,29	1 703,63	178,34	2%	11,00	157,75	146,75	-91%	0%
Vélo	0,00	332,50	332,50	0%	3 011,46	439,97	-2 571,49	32%	0%
Boutique	48 933,98	51 204,44	2 270,46	69%	39 472,05	29 345,70	-10 126,35	-43%	29%
TOTAL	71 114,77	74 541,47	3 426,70	100%	110 141,30	102 214,54	-7 926,76	37%	100%

En raison de la crise sanitaire, les ventes de la boutique ont baissées même si celles de vignette suisse ont engendré une augmentation du CA global.

ZOOM SUR LA BOUTIQUE DE NOËL

LANCEMENT DE LA BOUTIQUE DE NOËL LE 16 NOVEMBRE 2020 :

Ne pouvant organiser de journée portes-ouvertes à cause du confinement, une boutique en ligne a été ouverte : boutique.paysdemontbeliard-tourisme.com (services de livraisons à domicile et de click and collect).

ACTIONS DE PROMOTION :

- Publications sur les réseaux sociaux
- Réalisation d'une vidéo et reportage photos
- Achat de 4 encarts publicitaires : Carnets Comtois (1 pleine page), Supplément Guide Noël de l'Est Républicain (1 pleine page), Version Fémina (1 pleine page), Esprit Comtois (1 pleine page).
- 50 spots radio de 20 secondes sur Radio Star 70, 25, 90 du 23 au 29/11/2020
- Participation au jeu calendrier de l'avent de Mon Comptoir Local, opération « Noël au Doubs Nord » (cadeau verquelure offert)
- Participation au jeu-concours sur la page Les Lumières de Noël avec la ville de Montbéliard (cadeau verquelure offert)
- Pause de stickers sur les fenêtres de l'OT et d'une grande affiche



VENTES RÉALISÉES SUR LA BOUTIQUE DE NOËL :

	Du 15/11/2019 au 31/12/2019		Du 15/11/2020 au 31/12/2020		Tendance
	CA HT	Nbr Tickets	CA HT	Nbr Tickets	
Office de Tourisme	17569,94€	536	19641,98€	464	12%
Chalet marché de Noël	18419,49€	1312			
Boutique en ligne			4886,47€	104	
TOTAL	35989,43€	1848	24528,45€	568	

➤ Du CA de 32% (par rapport à 2019)

PRODUITS ET PRESTATIONS TOURISTIQUES



15

Dossiers individuels
 ↗ 25%

2

Dossiers groupes
 ↘ 98.21%



2949,70€

Chiffre d'affaires
 ↘ 87,50%

Baisse de l'activité réceptif en raison du Covid-19. De plus, aucune action forte de relance n'a été mise en place faute de visibilité et de personnel.

ACTIONS DE COMMERCIALISATION RÉALISÉES :

- Edition d'une brochure « Nature & Itinérance » avec produit commercial
- Achat d'encarts publicitaires : supplément « En balade » de l'Est Républicain, parution avril 2020, diffusion Lorraine-Franche-Comté, 15 000 ex + magazine Courants d'Airs, parution décembre 2020, diffusion France, 50 000 ex.
- Démarchage autocaristes et TO en Belgique au mois de mars avec le CRT BFC
- Mon comptoir local : 3 séjours offerts pour l'opération « Noël au Doubs Nord » + vidéo
- Mise en place d'un bon cadeau pour la balade en voiture ancienne
- Parution d'un article sur la balade en voiture ancienne sur Télé 7 jours du 19/09/2020



LA BALADE EN VOITURE ANCIENNE RENCONTRE DU SUCCÈS !

Mise en place en 2019, en collaboration avec le Club des Vieux Volants Franc-Comtois, la balade en voiture ancienne rencontre un vif succès ! Elle permet de visiter le Pays de Montbéliard à travers une virée en voiture ancienne pendant 2h, avec visite commentée. En option, un goûter ou un apéritif est programmé. Un road-book est remis aux participants avec une photo de leur expérience.

Côté promotion, un article dans le magazine Télé 7 jours et une double page dans le magazine Courant d'Airs ont permis d'augmenter les ventes malgré une année au contexte difficile. Les retours clients sur ce produit sont très satisfaisants.



6

balades vendues en
2020



8

bons cadeaux à valoir
en 2021

COMMUNICATION ET PROMOTION

ÉDITIONS 2020



Guide Pratique
(5 000 ex)
Réédition



Plan de ville
(12 000 ex)

Nouveau



Dépliant Lumières de Noël (20 000 ex)
3 langues
(non diffusé)

EDITÉS EN 2019 ET TOUJOURS DIFFUSÉS :



Flyer « Balade en voitures anciennes »



Carte touristique

COMMUNICATION À DESTINATION DES HABITANTS

Plan d'action d'urgence covid

Nouveau

« MURMURES AU PAYS DE MONTBÉLIARD »

Objectif : soutenir l'activité par un tourisme solidaire, accroître la fréquentation chez les partenaires, développer le néo-tourisme, redonner envie aux habitants de (re) découvrir leur territoire, s'inscrire dans la campagne de communication de relance du CRT BFC (#sortezchezvous)

Cible : tout public

Actions :

- Édition d'un **journal expérientiel** édité 2 fois par an pour s'approprier la destination. 2 éditions diffusées à 71 000 exemplaires en juin et en décembre dans toutes les boîtes aux lettres de PMA.
 - Réalisation de **mini-vidéos expérientielles** mettant en avant les socioprofessionnels. Diffusion sur les réseaux sociaux de juin à septembre.
- Réalisation : Périples & Cie –
Création de contenus



À visionner sur la chaîne Youtube de l'Office de Tourisme

COMMUNICATION ET PROMOTION

RÉALISATION D'UN CLIP DE PROMOTION TOURISTIQUE DE LA DESTINATION :

Nouveau

Tourné en décembre 2019, juin et juillet 2020.
En partenariat avec le Moloco (lancement lors d'une soirée le 04/09/2020).
Avec la participation du groupe Two Tone Club, et de nombreux complices.

Réalisation : Dans la Boucle Productions
Diffusée sur les réseaux et sur la chaîne Youtube de l'Office de Tourisme.



CAMPAGNE DE PROMOTION POST-COVID SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Plan d'action d'urgence covid



Nouveau





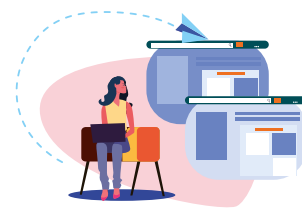
65 877

visiteurs
↗ 2,52%



69 466

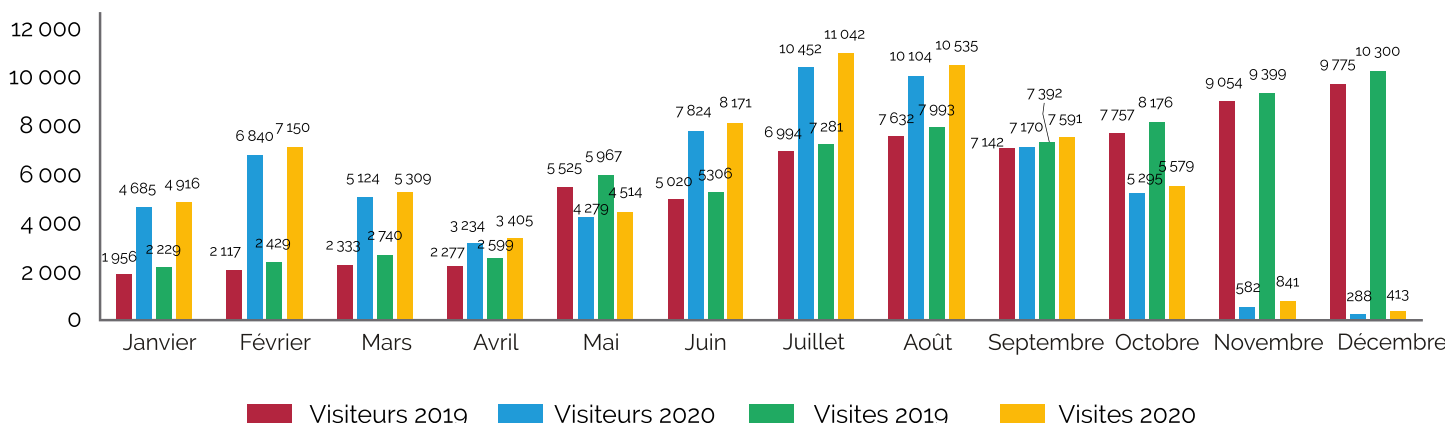
visites
↗ 3,36%



94 427

pages vues
↗ 24,15%

FRÉQUENTATION SITE INTERNET 2020 (COMPARATIF 2019):



Novembre-décembre : chute due au nouveau formulaire d'acceptation des cookies (conforme au RGPD). Visites non comptabilisées si l'utilisateur n'accepte pas les cookies. Modification du bandeau pour obliger les utilisateurs à accepter les cookies.

Développement du site :

- **Création de nouvelles pages internet** (covid, vélo, bateaux, audioguide...).
- **Intégration de la nouvelle base de données régionale:** Décibelle Datas.

PAGES LES PLUS VUES :

- 1 Agenda**
7390 vues
- 2 Nature et loisirs**
2492 vues
- 3 La carte «Aimes tes Restos»**
1881 vues
- 4 Office de Tourisme**
1670 vues
- 5 Montbéliard, Cité des Princes**
1500 vues



RÉSEAUX SOCIAUX



FACEBOOK

4936 fans (↗ 33,44%)
319 publications
taux d'engagement
13,6%



INSTAGRAM

102 publications
1966 abonnés (↗ 49,9%)
taux d'engagement 5,56%



TWITTER

60 publications
218 followers (↗ 24%)
taux d'engagement
0,83%



Chaîne Youtube

publications de 8 vidéos
réalisées dans l'année.
▶ Pays de Montbéliard
Tourisme

Pendant le confinement, des publications de types jeux et découverte du territoire ont été amplifiées en particulier sur Facebook. Participation à l'opération #fenetresur menée par les Offices de tourisme de France.

COMMUNICATION ET PROMOTION

ACCUEIL DE BLOGUEURS

@lamariniereenvoyage :

- Blogtrip les 7 et 8 juillet 2020
- Article sur blog : <https://lamariniereenvoyage.com/que-faire-a-montbeliard-activites/>
- Publications sur les réseaux sociaux (2 posts FB, 1 story IG)

@touristissimo

(en partenariat avec le Club Presse OTF)

- Blogtrip du 25 au 27 septembre 2020
- Article sur blog : <https://touristissimo.com/week-end-a-montbeliard/>
- Publications sur les réseaux sociaux (4 posts FB, 6 posts et 1 story IG)

@jenrestebaba

Publication autour d'une recette de cuisine avec les emporte-pièces chateau et vache sur instagram



@MikuybyAnneSalle :

- Accueil lors de son FoodTour Franche-Comté les 22 et 23 juillet
- Article : <http://mikuy.fr/incontournables-en-franche-comte>
- Réalisation d'un carnet de voyage gourmand
- Publications sur les réseaux sociaux (3 posts et 1 story FB, 3 posts IG)

@clairesblog

(en partenariat avec le Club Presse OTF)

- Blogtrip du 25 au 27 septembre 2020
- Article sur blog : <https://claires-blog.com/pays-de-montbeliard>
- Publications sur les réseaux sociaux (1 post FB, 3 posts et 1 story IG)



RELATIONS PRESSE

ACTIONS :

- Réalisation d'une brochure « Actu presse 2020 » présentant les nouveautés (ajout au dossier de presse)
- Envoi de 4 infos presse aux médias locaux
- Accueil d'un journaliste de Télé 7 Jours (Partenariat avec Belfort Tourisme)
- Interview d'un journaliste du Figaro pour un article sur le tourisme de racine
- Accueil d'une journaliste de Traces Ecrites pour un article sur la Verquelure
- Accueil d'un journaliste de Voyager Ici et Ailleurs pour une article sur le musée du château et la saucisse de Montbéliard (partenariat CRT BFC)
- Différents interviews pour l'Est Républicain
- Partenariat avec France Bleu Belfort Montbéliard (interviews + chroniques de l'été + émissions)



PARTICIPATION AU CLUB PRESSE DES OFFICES DE TOURISME DE FRANCE :

- Workshop presse le 6 mars à Paris, dossier de presse commun aux OT
- Suivi et réponses aux demandes des journalistes
- Accueil de 2 blogueuses



RETOMBÉES PRESSE :

16
articles en presse régionale

14
articles en presse nationale et internationale (dont 4 allemands)

2
reportage TV France 3 région (opération Aimes tes restos)

9
articles magazines web ou blogs (dont 2 allemands)

11
interviews radios ou émissions (dont 2 émissions en direct avec FBBM)

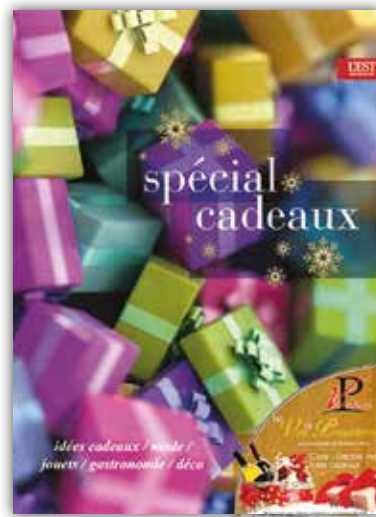
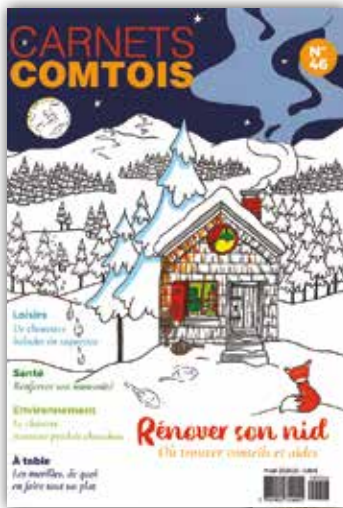
+ 22
chroniques d'été sur FBBM



COMMUNICATION ET PROMOTION

ACHATS PUBLICITAIRES

SUPPORTS	TYPE	DATES PARUTION	THÉMATIQUE TRAITÉE	SECTEUR DIFFUSION / NBR EXEMPLAIRES	DÉTAILS
CARNET COMTOIS	Magazine / 4 numéros par an (mars, juin, septembre, décembre)	Décembre 2020. Numéro déc 2020, janvier, février 2021	Boutique de Noël	5000 exemplaires et distribués par 300 points de vente en Franche-Comté. Notre lectorat : les 50 ans et + attachés à la Franche-Comté, à ses savoir-faire et aux produits locaux.	1 publicité pleine page. Format A4. Négociation d'un rédactionnel de 2 pages sur la verquelerure.
COURANTS D'AIR	Magazine bi-annuel (mai et novembre)	Juin 2020	Balade en voiture ancienne	Magazine haute gamme, lifestyle. Lectorat urbain, actif, branché. Cible 30-60 ans CSP++. Audience : 200 000 lecteurs. Tirage : 50 000 ex. Diffusion en kiosques et abonnements + site internet	2 pages de rédactionnel sur mag papier. Article sur site internet avec 2 bannières offertes.
		Décembre 2020	Château des Ducs et expo Dualités. Pub : Escapade patrimoine à Montbéliard		2 pages de rédactionnel sur mag papier + 1 pleine page de pub (format 200x280mm)
ESPRIT COMTOIS	Magazine franc-comtois. Trimestriel	Numéro d'automne. 15/10/20 (en kiosque jusqu'au 14/01/21)	La boutique de Noël	Alsace, Lorraine, FC, Champagne-Ardenne, région parisienne. 20 000 exemplaires. Diffusion kiosques et abonnements.	1 pleine page de pub en 3e de couv Format 210x287mm
L'EST REPUBLICAIN Magazine Offres Déco	Supplément offert.	14/09/2020	La verquelerure + 1 pub Boutique de l'OT	Zone Belfort, Héricourt, Montbéliard et en ligne. 20 000 exemplaires. Diffusion en dépôt.	1 pleine page de rédactionnel pub. Format 225x297mm
L'EST REPUBLICAIN Version Fémina	Magazine hebdomadaire offert. Cahier régional.	25/10/2020	La boutique de Noël	Zone Belfort, Montbéliard et en ligne. 32 000 exemplaires. Diffusé avec le journal du dimanche.	1 pleine page pub.
L'EST REPUBLICAIN Supplément Cadeau Noël	Supplément offert.	13/12/20	La boutique de Noël	Zone Belfort, Montbéliard et en ligne. 32 000 exemplaires. Diffusés avec le journal du dimanche.	1 pleine page pub. Format 205x277mm. 2e de couverture
L'EST REPUBLICAIN Magazine Balades	Magazine annuel. Edition Lorraine-FC	20/04/20	Escapade Nature et bien-être	Diffusion Lorraine et FC. 15 000 exemplaires. En kiosques. Un lectorat amateur de loisirs sportifs et de découvertes.	1 pleine page pub. Format 210x275mm
RADIO STAR	Campagne publicitaire	Du 23 et 29/11/20	Boutique de Noël	Diffusion Haute-Saône, Doubs et Belfort.	50 spots de 20 secondes.



AUTRES ACTIONS

- Accueil de la Route du Comté pour une journée de promotion et de dégustation sur Montbéliard (le 25 juillet).
- Participation au projet Confidences (mise en place d'un atelier avec les partenaires) avec la Mascot BFC.
- Prise de vues sur le territoire pour alimenter la photothèque de l'Office de Tourisme.
- Achats d'art auprès de photographes professionnels.
- Réalisation de 3 nouveaux roll-up (thèmes : verquelure et diari) pour salons et accueils mobiles.



LES CONFIDENCES



AUTRES ACTIONS DE PROMOTION MUTUALISÉES

Avec le Comité Régional du Tourisme Bourgogne-Franche-Comté :

- Adhésion aux collectifs Patrimoine, Itinérance, Fluvial.
- Brochure image « Itinérance & Patrimoine » (en 4 langues)
- Envoi de e-newsletters en 4 langues (F/D/GB/NL)
- Pages dédiées sur le site www.bourgognefranche.comte.com (en 4 langues) et mise en avant des adhérents via le mini-site web <http://patrimoine.bourgognefranche.comte.fr/>
- Publi-reportages et achats d'espaces publicitaires
- Animation des réseaux sociaux et achats d'espaces publicitaires online
- Opérations presse en France, Allemagne, Belgique et France
- Démarchage commercial

Avec Doubs Tourisme :

- Participation à la promotion selon les demandes
- Supports print et site internet
- Relations presse

Avec Montagnes du Jura :

- Adhésion à la marque
- Mise à jour du site internet www.montagnes-du-jura.fr
- Relais sur les réseaux sociaux de la marque

LES ADHÉRENTS :



263

adhérents à l'Office de
Tourisme

En raison du Covid, des actions n'ont pu être mise en place, tel que le programme du club des partenaires, mais l'Office de Tourisme a tenu à accompagner les partenaires dans cette situation difficile par :

- La création d'une page spéciale Covid 19 dans l'espace Partenaires du site internet : mise à jour des informations, protocoles et aides aux socioprofessionnels.
- L'envoi de 9 newsletters.
- L'envoi d'une enquête socio-pro spéciale Covid.
- Partenariat avec la CAEM, opération Shopping Gagnant, carte de fidélité.
- Rencontre avec M. Vergne et promotion pour un nouveau produit.

L'ATELIER DIAIRI :



27

adhérentes

En raison du Covid 19, l'atelier Diari a dû fermer ses portes en mars 2020 et n'a pas repris à ce jour.

OPÉRATION CARTE «AIMES TES RESTOS» :



Lancement de l'opération «Aimes tes restos» avec la Fédération des commerçants du Pays de Montbéliard et Pays de Montbéliard Agglomération :

- Distribution de 3950 cartes et 520 goodies aux 72 restaurants partenaires de l'opération,
- Mise en place d'une campagne de communication,
- Suivi de l'opération.



L'OBSERVATOIRE DU TOURISME

Dans un objectif de fournir une vue d'ensemble de l'activité touristique, l'Observatoire du Tourisme collecte, traite et publie toute information utile sur le secteur du tourisme et ses différentes filières et produit des indicateurs et données chiffrées.

Nouveau

Il permet :

- d'ajuster sa stratégie, à partir de la connaissance de l'offre, de la fréquentation et du profil des clientèles (promotion/communication, développement des filières, accueil et diffusion de l'information, animations, services...).
- de mettre à disposition des partenaires et porteurs de projets des données économiques et marketing sur l'activité touristique de la destination.
- de mesurer l'efficacité de ses actions = rapport entre les moyens mobilisés et les résultats obtenus.
- de montrer le poids économique du tourisme à ses élus, socio-professionnels et partenaires institutionnels.
- de répondre à des obligations liées au classement ou la Marque Qualité Tourisme.

25% des prestataires interrogés ont répondu (57 sur 225).

L'observatoire 2020 (chiffres 2019) est disponible en téléchargement sur l'espace Partenaires du site internet de l'Office de Tourisme : <https://bit.ly/3bz1QEz>



QUELQUES CHIFFRES CLÉS DU TOURISME SUR LE PAYS DE MONTBÉLIARD EN 2019:



61

hébergements

2330 

lits touristiques



857

hébergements
non marchands



17

sites touristiques



201

restaurants

➔ **249 890** nuitées hôtelières

➔ **10 193 755,17 €** de CA hôtelier

➔ **1350** emplois touristiques directs

➔ **19,5** millions d'euros de CA générés pour les séjours hôteliers

RESSOURCES HUMAINES

DÉPART



Evelyne BOILAUX

Guide conférencière
31 janvier

EMBAUCHES



Morgane FÉLIZAT

Conseillère en séjour et observatoire
CDD du 03/02 au 30/09/2020
CDI à compter du 1^{er} octobre 2020



Thomas MICHAUD

Graphiste
CDD du 1^{er} décembre 2020
au 31 mai 2021

(Surplus de travail lié au départ de l'apprentie).

= 7 ETP (au 31 décembre 2020)

À noter : Suite à la crise sanitaire, les besoins en personnel se sont fait sur le back office afin de développer les outils numériques, de collecter et diffuser l'information en temps réel, de multiplier les partenariats, d'accompagner nos socio-professionnels et de communiquer auprès du grand public comme des acteurs du tourisme.

La fermeture de l'accueil de l'Office de Tourisme et les contraintes sanitaire à l'ouverture ont forcément impacter la fréquentation.

Les missions de l'Office de Tourisme ont évolué en raison des modifications de conditions de travail mais aussi des nouveaux comportements clients qui se sont tournés vers le numérique.

Les effectifs et les postes sont donc appelés à évoluer en fonction de la situation fin 2020, début 2021.

AMÉNAGEMENTS ET FORMATIONS :

- De mars à juin 2020 : mise en place de télétravail, de chômage partiel et d'un plan de formations (observatoire du tourisme, commercialisation, animation du réseau de partenaires, actualité juridique et comptable, Décibelles Data, RGPD).
- Mise en place de 30h de formation en allemand pour toute l'équipe (=180h).



243,5 h

de formation

TRANSMISSION DES SAVOIR-FAIRE :

Accueil de :

7 stagiaires (BTS Tourisme, BTS Développement et animation des territoires ruraux, BAC Accueil relations clients et usagers, 3^e collège) + **1 stagiaire guide-conférencière** de mars à août 2020.

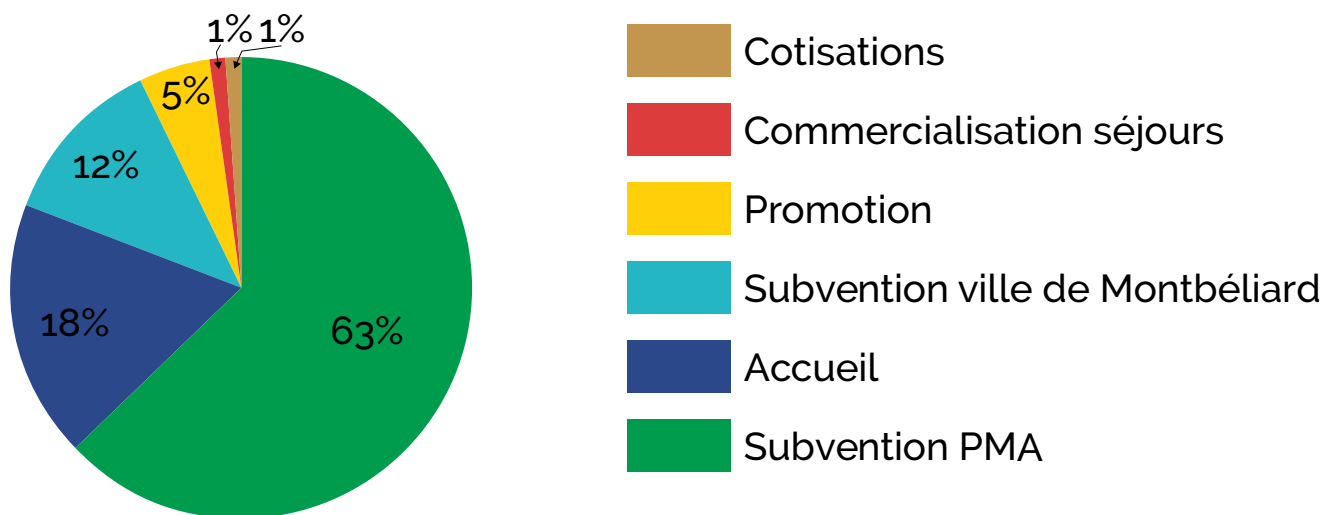
1 apprenti Pierre Soittoux de septembre 2019 à juin 2020 (licence pro Tic@Maco).

1 apprentie Eileen Laggoune-Nommay de septembre à novembre 2020 (bac pro AMACV).

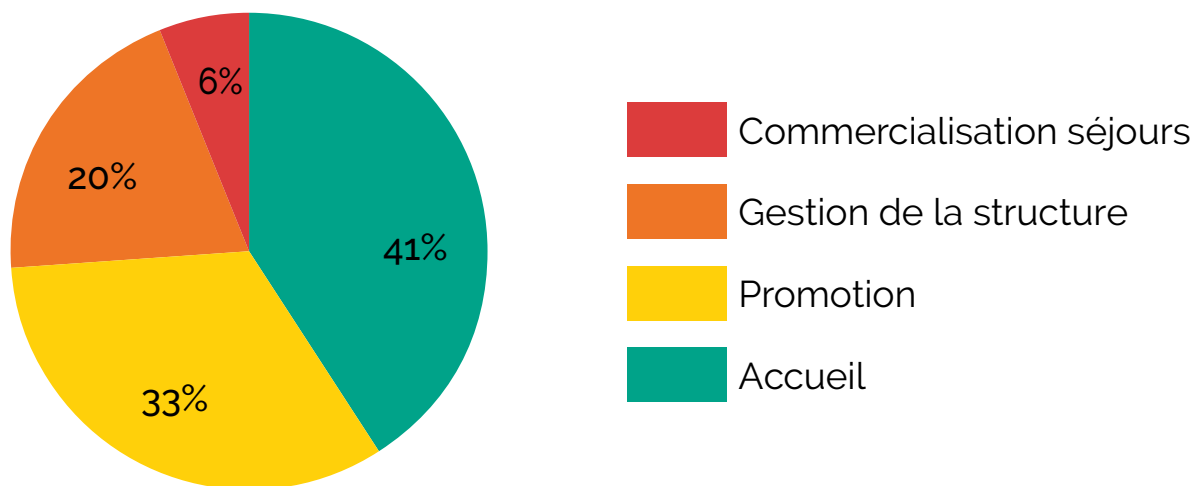


LE BUDGET D'EXPLOITATION EST DE 651 827€ POUR LES DÉPENSES
ET 709 547€ POUR LES RECETTES.

RÉPARTITION DES DÉPENSES 2020 PAR ACTIVITÉ :



RÉPARTITION DES RECETTES 2020 PAR ACTIVITÉ :



CE QU'IL FAUT RETENIR :

Excédent : **57 520€**

En raison de la crise sanitaire, des actions non réalisées en 2020 mais prévues n'ont pas été comptabilisées sur 2020 et le seront sur 2021 soit près de 42 107,33 €.

Grâce aux aides de l'état liées à la Covid mais aussi au non remplacement sur 2020 d'un départ en retraite, nous avons gagné 58 189 € :

- Les aides de l'état (chômage partiel et exonérations charges) pour 29 673 €.
- La non embauche en remplacement du départ en retraite d'Evelyne (repoussé à février 2021) pour 28 516 €.

PROJETS 2021

Dans un contexte sanitaire difficile et compte-tenu de l'arrivée de nouveaux élus au niveau de l'agglomération, il est compliqué d'arriver à établir une stratégie sur l'année.

Il faudra être réactif et en capacité à s'adapter en fonction de la situation sanitaire et des besoins clients.

La stratégie sera orientée sur **la diversification de l'offre et la mise en avant de nos atouts liés aux activités de pleine nature.**

Elle répond ainsi aux envies des clients : **le retour à la nature, aux produits locaux et au ressourcement.**

Notre axe de **communication** mettra en avant notre **identité à travers notre patrimoine** (naturel, architectural, culturel et gastronomique) en se basant sur les atouts des Montagnes du Jura et l'Eurovélo6. L'objectif est de modifier

notre image afin que la vision de l'habitant et du touriste tienne compte de l'ensemble de notre offre.

Il s'agira aussi de **faire des habitants des ambassadeurs** de la destination en les rendant fiers de leur territoire.

Enfin, nous essayerons aussi **d'accompagner les collectivités** dans la mise en place d'actions de relance ou d'aménagement qui permettront à notre territoire de s'adapter et de faire face à la crise économique qui touche le tourisme.

ACTIONS NOUVELLES SUR 2021 :

COMMUNICATION

- Renforcement des investissements et partenariat média print
- Collaboration avec une agence de presse française. Reprogrammation du voyage de presse coorganisé avec le Musée Peugeot (prévu en 2020 et annulé)
- Relations médias et autocaristes avec l'Allemagne via une agence spécialisée
- Suite des Murmures au Pays de Montbéliard : tournage vidéos pour réseaux sociaux et nouvelle édition du journal
- Traduction anglais/allemand du site internet
- Livret pour les balades en voitures anciennes
- Guide d'accueil en langues étrangères

DÉVELOPPEMENT/INGÉNIERIE

- Edition d'un topoguide de randonnée en partenariat avec les associations de randonnées pédestres
- Formation des professionnels à l'offre touristique
- Accompagnement des projets d'hébergements
- Etude et proposition de mise en tourisme fluvestre le long du canal et de l'eurovélo6 (promenade bateau, location vélo, bivouac)
- Conventions d'objectifs et de moyens avec les collectivités
- Mise en place d'une salle d'interprétation de la race Montbéliarde à Ecurcey (accompagnement du GAEC Bucher)
- Mise en tourisme du temple Saint-Martin de Montbéliard (en collaboration avec la paroisse protestante)
- Mise en place d'une exposition d'art dans des industries en collaboration avec le club Appel d'Aire et l'artothèque Ascap

ACCUEIL ET INFORMATION

- Mise en place du SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information) et des enquêtes clientèles
- Édition d'une brochure roadtrip dans les villages du Pays de Montbéliard
- Mise en location de VAE et de trottinettes électriques

MARKETING ET COMMERCIALISATION

- Embauche d'un profil commercial (septembre 2021) si possible avec expérience et réseau.
- Mise en place d'un plan d'actions 2022-2025 pour relancer la commercialisation et l'accueil des groupes et autocaristes, et le démarchage autocaristes et groupes.
- Rencontres Pro et B to B (France et Allemagne)
- Rencontres Grand Public (salon SITV Colmar –novembre 2021, Salon du Tourisme Mahana Lyon –mars 2022)
- Travail sur l'offre et le montage de produits touristiques, refonte du guide groupes



PAYS DE
MONTBÉLIARD
TOURISME

Vivre d'art, d'histoire et d'aventure



PAYS DE MONTBÉLIARD TOURISME

1 rue Henri Mouhot
25200 Montbéliard
Tél. 03 81 94 45 60

accueil@paysdemontbeliard-tourisme.com

www.paysdemontbeliard-tourisme.com

