

RAPPORT D'ACTIVITE 2017



assemblée générale du jeudi 12 avril 2018

Office de Tourisme du Pays de Montbéliard

les points d'accueil	p. 2
les sites internet	p. 4
la presse, promotion, communication	p. 5
les éditions	p. 8
salons & workshops	p. 9
promotion commerciale	p.10
boutique et animation	p.11
atelier de perlage et de confection de câle à diari	p.12
vie de l'Office	p.13
Moyens humains	P.14
Perspectives 2018	p.15

Points d'accueil

Rue Mouhot, port de plaisance et Lumières de Noël

Flux de fréquentation

Accueil de près de **44 500 visiteurs en 2017** (50 000 en 2016), sur le point d'accueil principal, rue Mouhot (2132 heures d'ouverture) et les points saisonniers (860 h au port de plaisance, 374h au cœur du marché de Noël). La baisse de fréquentation est ressentie au point d'accueil principal dont l'accès a été impacté par les travaux entrepris sur la zone de l'Acropole dans le cadre du THNS depuis le 10 juillet 2017.

Le point d'accueil du port de plaisance, situé au croisement des clientèles d'itinérance, ouvre de façon saisonnière d'avril à septembre, tous les jours en haute-saison. Aux missions habituelles d'accueil, s'ajoutent les missions confiées par la ville (prise en charge des demandes d'accostage, fournitures de services, encaissement des taxes et du coût des services etc...)

Du 17 avril au 30 septembre 2017, **280 bateaux** (1194 nuitées bateaux et environ 4.3 nuitées par bateau) ont généré **1372 nuitées/plaisanciers** (1 015 en 2016) dont 77 % d'étrangers (↗ de 6% par rapport à 2016). Si l'année 2016 avait connu des intempéries en juin qui ont conduit à l'arrêt de la navigation pendant 3 semaines, l'année 2017 a elle, été marquée par une belle météo.

En 2017, **42 % de l'ensemble des visiteurs au port de plaisance sont des étrangers** (suisses, allemands,

anglais, néerlandais, belges ...) **17 % de l'ensemble sont des cyclotouristes et 34 % sont des plaisanciers.**



La présence au port de plaisance permet d'effectuer le repérage des campings-cars : **1 068 nuitées/véhicules** (1 793 nuitées/véhicule en 2016), soit une moyenne de 8 campings-cars par jour sur les mois d'été, dont 32 % sont d'origine étrangère (↗ de 4% par rapport à 2016) et 301 nuitées/véhicule comptabilisées du 25 novembre au 24 décembre inclus (pour rappel : 649 au 24/12/2016). Les campings-caristes sont évalués à **3 425 nuitées/personne** pour 2017.

Renseignements au comptoir et hors les murs

- **16 389 informations** données en vis-à-vis rue Mouhot (20 297 en 2016), 1 334 au port de plaisance (996 en 2016 soit + 34 % en 2017)
- **4 794 réponses à des demandes d'informations à distance** soit téléphone, email et courrier (4 696 en 2016).

Accueil en mobilité

Il s'agit de profiter des moments de fréquentation calme du point d'accueil au port de plaisance pour parcourir le cœur historique **à vélo** (Les Halles, rue Cuvier, Place Saint Martin) pour aller au devant des touristes et répondre à leurs éventuelles questions.

Geste d'accueil envers les promeneurs et les plaisanciers au port de plaisance : **le jardin partagé « Incroyables Comestibles »** créé avec l'aide précieuse du service des Espaces Verts de la Ville de Montbéliard et des bénévoles des Incroyables Comestibles a été planté et entretenu pour la 2^{ème} année.

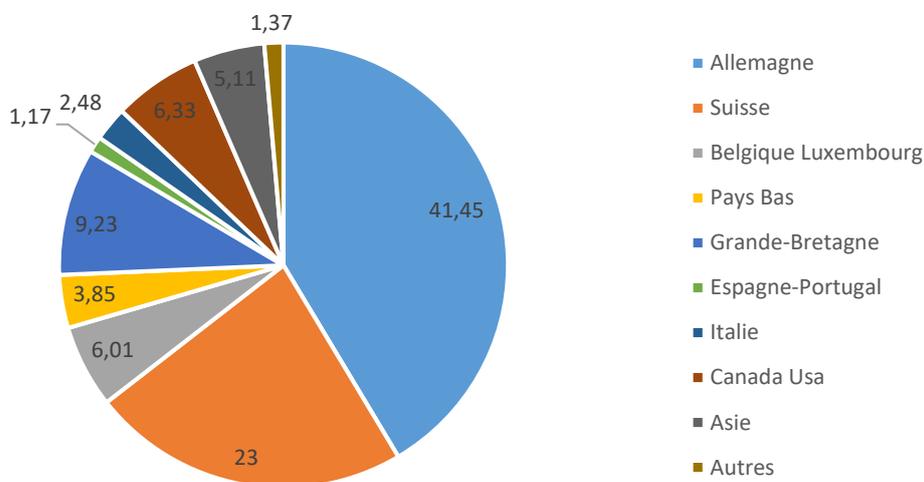
Répartition des clientèles

La répartition entre clientèle française et étrangère demeure stable :



79.5 % sont issus du Pays de Montbéliard et de Franche Comté
 5.07 % sont issus du Nord Est
 2.3 % sont issus du Nord-Ouest
 2.2 % sont issus de Paris et sa couronne
 2.5 % du Sud-Est
 1.0 % du Sud-Ouest

6.7 % viennent de l'étranger et se répartissent comme suit



Qualification de la demande (en %, moyenne annuelle)

Environ 77.5 % de nos visiteurs nous consultent sur 5 thématiques principales :

- 32.4 % pour un achat divers (librairie régionale, cartes jeunes, informations vignettes, etc...) A noter que la vente des vignettes autoroutières suisses est désormais assurée par les agences du Crédit Mutuel de Montbéliard depuis le 1^{er} décembre 2016.
- 18.8 % pour de l'information touristique générale et patrimoine
- 11.6 % pour le programme des animations et événements
- 9.1 % pour de la billetterie de spectacles
- 5.6 % pour un plan

Autres modes de renseignements

Présence sur des manifestations extérieures : 16e rencontre de l'offre touristique du Doubs - Vercel Villedieu le Camp le jeudi 4 mai 2017, Foire Expo du Pays de Montbéliard - présence sur le stand PMA - du 31 mars au 3 avril 2017, tournées de distribution de documentation les 20 et 23 février, 13/14 et 23 juin et 27/28 septembre.

<

Sites internet - SIT

Présenté en trois langues, le site généraliste, propose également quelques pages traduites en chinois.

Il affiche les disponibilités des hébergeurs qui le souhaitent.

Le site « destination affaire » permet un premier contact pour les visiteurs à la recherche d'un lieu de congrès, ou de rencontres professionnelles.

Paysdemontbeliard-tourisme.com

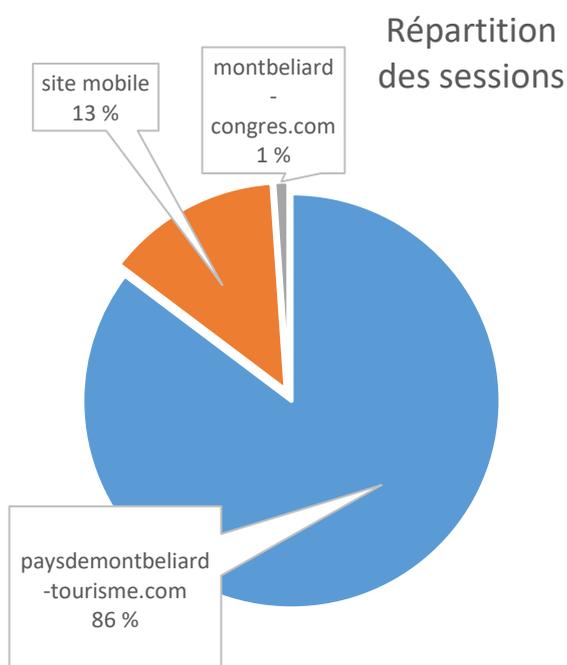
Montbeliard-congres.com

60 933 sessions

214 529 pages vues

1 702 fans

sur la page Facebook de l'OT



Les sites internet de l'Office de Tourisme, mais aussi ceux de Doubs Tourisme (doubs.travel) et du comité régional de tourisme (Bourgognefranche-comte.com) sont alimentés par le LEI, Lieu d'Echange de l'Information.

Le Lei est une base de données régionale qui recense l'ensemble de l'offre touristique de Franche-Comté ; En constante évolution, le LEI permet maintenant l'affichage des disponibilités pour les hébergeurs qui le souhaitent et l'édition de brochures papier.

A ce titre, l'OT du Pays de Montbéliard gère 1268 fiches, dont 367 pour les manifestations, 567 pour les associations, 187 fiches touristiques, et 147 fiches pratiques (NB stats relevées sur Cybtour au 22/3/2018).

Presse

Promotion/communication

Accueils et retombées presse

En 2017, l'Office de Tourisme via Evelyne Boilaux a accueilli 48 journalistes et prescripteurs sur 10 voyages de presse + 1 bloggeuse

- Le 20 février : **Anne MORDDEL, bloggeuse américaine** spécialisée dans le tourisme de racines : reçue à l'OT le 24, organisation d'un RV le lendemain avec la communauté mennonite, article sur son blog paru la semaine suivante (EB).
- Le 13 avril 2017, en collaboration avec la Ville de Montbéliard, **17 journalistes de la presse parisienne** venus pour la **présentation de l'exposition Henry VALENSI** ; accueil au musée du château avec Aurélie Voltz, déjeuner aux Bains-Douches avec présentation du Pays de Montbéliard (EB).
- Le 24 avril 2017, **accueil presse BFCT : Monika HAMBERGER, journaliste et son mari photographe** pour www.erleben-durch-reisen.de ; Visite guidée en langue allemande (EB), dîner chez Casse Graine, hébergement au Bristol.
- Le 1^{er} juin 2017 : **Accueil-presse BFCT pour presse allemande sur un thème patrimoine « remonter le temps »**. 5 journalistes concernés (Musée de l'Aventure PEUGEOT, visite guidée en langue allemande (EB), dîner au restaurant des Bains-Douches, hébergement à l'hôtel de la Balance).
- Le 3 juin 2017 : **Accueil-presse française BFCT « au cœur de la musique » (FIMU)** (Musée de l'Aventure Peugeot, tour guidé de Montbéliard en voitures anciennes du MAP (9 journalistes concernés pour une présentation « express ») - visite et accompagnement EB.
- Le 3 août 2017 : **Accueil-presse allemande BFCT : M. Bernhardt WAGNER** - Badisches Neueste Nachrichten.
En reportage en prévision d'une conférence sur la Franche-Comté au Centre Culturel franco-allemand de Karlsruhe le 13 décembre. Visite guidée en allemand (EB), déjeuner, envoi de visuels Lumières de Noël et autres pour la préparation de la conférence.
- Les 3 et 4 septembre 2017 : **Accueil-presse allemande BFCT : M. Jakob PANITZ** - Esslinger Zeitung. Réservation de 2 vélos messieurs et transfert AR des vélos à l'hôtel Ibis Styles, conseils acheminement train + vélo, accueil à l'OT le 4.
- Le 12 octobre 2017 : **Accueil-presse allemande BFCT** sur le thème « art de vivre & art sacré en Franche-Comté » (7 journalistes + agence CRT). Prévu : visite guidée de Montbéliard + Beurnier (en fonction de l'heure d'arrivée), dîner, hébergement au Bristol.
- Le 13 octobre 2017 : **Accueil-presse BFCT** sur Incroyable Décembre avant l'heure : Eric DELON - **Le Parisien**.
- Les 24- 25 octobre 2017 : Accueil-presse allemande BFCT sur le thème «Gastronomie en Bourgogne Franche-Comté » : **Jörg ARMBRÜSTER** - **Hessischer Rundfunk**.
- Le 14 décembre ; accueil-presse belge BFCT sur le thème « shopping » 5 journalistes prévus ; CRISTEL (ateliers, magasin d'usine), visite guidée féerie de Noël, shopping libre sur la marché, dîner (hébergement).

Mise à jour de guides et autres supports

- **Doubs magazine 2017** (carte touristique, 2 pages Pays de Montbéliard) et set de table du Doubs (bouclage le 16 janvier).
- **la Route des Communes 2017** (19 janvier)
- **Franche-Comté Tourisme 2017**, guide gratuit avec 3 pages sur le Pays de Montbéliard (13 février).
- **Mise à jour du site « Made in chez Nous » 2017** en collaboration avec Doubs Tourisme (20 février).

- **Brochure gratuite Eurovélo6** Bourgogne Franche-Comté 2017 (le 9 mars).
- **Carte touristique du Doubs et set de table** du Doubs (bouclage le 10 avril).

- **Guide du tourisme fluvial Bourgogne Franche-Comté** (le 9 mai).

Autres demandes et envoi de visuels

Jean CHUBILLEAU, journaliste à TF1, au sujet de la Confrérie des Compagnons du Boitchu, en vue d'un reportage (demande du 12 janvier - reportage non réalisé).

Une société de production travaillant pour France 2, pour demande d'intervention d'une personne pouvant parler très brièvement du temple St Martin dans le cadre du culte retransmis du temple St Martin le dimanche 26 février (demande du 16 janvier).

Michèle Yayaoui, rédactrice en chef de Carnets Comtois, pour le contact de manifestations importantes se déroulant de fin mai à début septembre + contacts PMA et Ville (demande du 28 mars).

Céline Blampain (TF1 émission de JP Pernaut à 13h) pour l'organisation d'un tournage sur la côle à diairi (atelier diairi de l'OT + salle des diairis au Beurnier). (demande initiale du 30 mars, tournage reporté plusieurs fois et effectué le 26 septembre). Diffusion le 24 novembre au JT de 13h.

Erik BRUISTEN, journaliste belge, en recherche de liens entre le Pays de Montbéliard et la Belgique (demande formulée par BFCT le 20 novembre).

Nicole CORDIER, journaliste pour Esprit Comtois (envoyée par Elodie Poletto) les traces russes de Montbéliard (demande du 21/10).

Diverses demandes d'Alexis BEUSCART, journaliste au service communication de PMA, pour infos sur nouveaux sites PMA (Etangs des princes, chapelle de Neuchâtel-

Urtière, plage de Pont-de-Roide, grotte de la Tante Airie).

Dont CRT et CDT

- célébrités nées dans le PM (pour magazine Notre Temps) - demande de B.Gris le 17 janvier sur les sites de réalité augmentée (avril).
- nouveautés et temps forts 2018 pour DP BFCT (bouclage le 3 juillet).
- infos sur les Lumières de Noël pour une journaliste britannique (demande de V.Beigengerger le 4/8).
- demande de France Bleu pour des idées-cadeaux Noël en Franche-Comté (demande du 23/10).
- visuels Lumières de Noël pour agence Zmirov de BFCT.
- nouveautés et temps forts 2018 pour DP Doubs Tourisme (bouclage le 30 juin).

Envoi de demandes des temps forts et nouveautés 2017 : Semaine du 16 au 20 janvier à toutes les nouvelles communes de l'Agglo à 72 (43 envois).

Envoi de l'extraction des manifestations sur la base de la saisie faite dans le LEI (et apparaissant sur notre site) le 1^{er} de chaque mois à 'Est Républicain Montbéliard.

Point presse : 29 août au port de plaisance : Présentation du guide touristique à la terrasse du Rest'O'Port.

19 retombées presse papier ont été recensées (34 en 2016) dont 11 presse internationale suite à accueils CRT BFC

Allemagne : Terra (4/2017) : mit dem Rad durch das « Land des Wassers » ; Die Rheinpfalz (14/6/17) : auf den Spuren der Gallier und Römer ; Esslinger Zeitung (15/9/17) : eine traumhaft schöne Gegend ; Ausflug nach Montbéliard (18/9/17) : article sur l'excursion à Montbéliard organisée par l'OT de Freudenstadt ; Fuldaerzeitung (4/11/17) : Burgund-Franche-Comté lockt mit Historischem von Vercingétorix bis Peugeot ; Nürnberger Nachrichten (4/11/17) : die zwei Seite der Stille ; Forum (17/11/17) Eine schelmische

Löwensafari ; Wochenblatt Karlsruhe (6/12/17) : tipps in der Weihnachtszeit ; Reiseführer Franche-Comté (13/12/17) : brochure distribuée lors de la conférence de B.Wagner au centre culturel franco-allemand de Karlsruhe.

Luxembourg : Luxemburger Wort (25/10/17) : von Burgherren und Schatzhütern.

Suisse : La Région nord-vaudois (1/12/17) : les lumières féériques de Noël.

1 presse nationale : Le Parisien (8/12/17) : la Franche-Comté entre monts & merveilles.

A venir : articles parus suite à opération Incroyable Décembre (en attente envoi par BFCT - Delphine Naulin)

1 Presse régionale : Elle spéciale Bourgogne Franche-Comté suite à envoi CP par Doubs Tourisme.

6 Presse locale (Est Républicain) : A.G. de l'Office de Tourisme : ITW d'Arlette Laroye (article paru le 12 mai) ; Port de plaisance : « il reste de la place au port de plaisance » (article paru le 18 août) ; Guide touristique : « mille et une émotions en 28 pages » (article paru le 30 août) ; Pré-bilan touristique « mi-figue, mi-raisin » (article paru le 30 août) ; Tourisme industriel : « une équation parfois difficile » (article paru le 4 septembre) ; Bilan touristique : « cet été, le tourisme itinérant a boosté le commerce » (article paru le 21 septembre) .

L'OT a collaboré à **1 reportage télévisé France 3 Bourgogne Franche-Comté** :

le 9h50 du 22 décembre 2017 (43 mn sur les Lumières de Noël - intervenante Arlette Laroye).

5 interventions radiophoniques France Bleu :

Directs : Mardi 29 août (présentation du guide touristique 2018 lors du point-presse) : ITW Arlette Laroye.

Grille d'été (agenda du WE - 3 mn) : 3 et 11 août à 7h10 - 19 août à 8h40 (ITW Evelyne Boilaux).

Directs dans le cadre des Lumières de Noël les 7, 14 et 21 décembre à 17h30 (intervenante EB).

Autres France Bleu :

Le 7 juillet : accompagnement de Guillaume PIERRE pour France Bleu sur des ITW dans le Pays de Montbéliard (port, St Martin, Brognard) - (Arlette Laroye).

Autres reportages radio :

Le 30 août Chérie FM (Hubert Desmarets) : ITW Arlette Laroye sur le guide touristique.

Newsletters (797 destinataires) en Mars, avril, juin, août-septembre, octobre, décembre + spécial concours européen des marchés de Noël.

Autres opérations de communication

Le 18 mai 2017 : Rencontre presse/Workshop avec Bourgogne Franche-Comté Tourisme de 11h à 16h à Paris sur le thème « sites remarquables » : 46 journalistes concernés (rencontre avec Evelyne Boilaux) et simultanément présence de la « Bulle » BFCT avec la « valise » Pays de Montbéliard (permanence Arlette Laroye).

Le 27 juin 2017 : Déjeuner-presse BFCT « Incroyable Franche-Comté » à Paris ; Présentation des Lumières de Noël, fourniture de papillotes Ragot ; 27 journalistes concernés (rencontre avec EB).

14 octobre 2017 : Accueil (sans accompagnement) de Jennifer JEAN, agence de presse de BFCT : fourniture d'un dossier et de 2 pass tourisme.

Le 26 octobre 2017 : Soirée « Afterwork » organisée par BFCT à Paris. Contacts avec les partenaires pressentis (Musée de l'Aventure PEUGEOT, Pavillon des Sciences), envoi d'éléments pour déco de la salle (frise historique, citations) et fourniture de gadgets **Presse web**.

USA : Le 25 février : parution d'un article sur Montbéliard et le tourisme de racines dans le blog de Anne Morddel (USA) accueillie le 21 février.

Belgique : mag online B&B belge «Pagtour » suite à envoi CP Incroyable décembre envoyé par BFCT.

Allemagne : article online paru dans Reisepilot (D) suite à envoi CP Incroyable décembre envoyé par BFCT.

France : Cela se lit, se regarde et s'écoute... Dix pages de carnets de voyage en émission et sur page web <https://www.francebleu.fr/loisirs/sortir/les-carnets-de-noel-en-franche-comte-par-berengere-desmettre>

Radio : Émission de radio diffusée par la radio nationale Deutschlandfunk le 17 décembre 2017 sur le Mont d'or et la Franche-Comté de Sabine Loeprik : « Der Käse in der Fichtenrinde » :

A venir : reportage sur les Compagnons du Boitchu fait par Jörg Armbruster (Hessische Rundfunk en octobre 2017)

TOURISME URBAIN ET CULTURE », « ITINERANCES » et « TOURISME D'AFFAIRE »
L'Office de Tourisme du Pays de Montbéliard participe depuis 2013 aux actions menées au titre des trois gammes « Il s'agit de mutualiser les actions de promotion/marketing pour le compte d'un collectif régional en abondant un budget apporté par chaque membre du COLLECTIF (la Région via le Comité Régional de Tourisme apportant environ 80 % des budgets).

Les éditions

Des milliers de premières fois à vivre et à revivre dans le Pays de Montbéliard ...

Le guide touristique

En mai 2017, la commission « communication » élargie de l'Office de Tourisme retenait sur projet l'agence qui accompagnerait désormais l'Office de Tourisme pour 2017, 2018 voire 2019, 2020.

Le choix s'est porté sur « the Superb Agency » située à Miserey Salines dans le Doubs.

L'enjeu était de réaliser une brochure promotionnelle séduisante, avec un minimum de textes, en conservant bien sûr des traductions en allemand et en anglais. Le tout dans un ton actuel avec des phrases d'accroche gaies et plaisantes et de belles photos animées.

En un mot : donner envie ... aux visiteurs potentiels plutôt que d'assurer une présence linéaire à chaque élément de l'offre touristique du « grand » Pays de Montbéliard.

La brochure de 32 pages annonce les manifestations et événements de septembre 2017 à décembre 2018



et donne quelques informations pratiques (contacts des sites, musées et prestataires).

La date de sortie est fixée à fin août pour disposer d'un calendrier d'événements 2018 le plus complet possible.

Enfin, une première version de la carte touristique à l'échelle des 72 communes complète le tout.

Imprimée en 20.000 exemplaires sur papier « classique » et en 2000 exemplaires dans une version plus luxueuse en terme de papier et d'encrage, le guide touristique est bien sûr disponible en version numérique et diffusé le plus largement possible.

Elles sont distribuées sur les points d'accueil, sur les salons mais également envoyées aux Offices de Tourisme de France et aux visiteurs pour la préparation de leur séjour. Elles sont mises à disposition de nos partenaires locaux lors de tournées spécifiques de distribution (3 tournées en 2017 en février, mai et octobre) et sur demande sur place.

De plus, 57 points de distribution sont couverts sur Besançon dont 26 hôtels ; 47 points sur Vesoul et alentours et 17 points sur Alsace/Vosges par AM Diffusion.

Le guide de l'hébergement et de la restauration est réalisé en interne.

157 partenaires socio-professionnels (20 hôtels, 19 gites d'étape et chambres d'hôtes, 27 meublés touristiques, 2 campings ou aire de camping-cars, 46 restaurants, 34 sites touristiques, 9 commerces...) sont présents et financent une large part de ces 2 brochures.

Les éditions à destination des professionnels du tourisme ont été également révisées et sont plus particulièrement diffusées lors des opérations de professionnels et par mailing aux agences, autocaristes, etc... (650 envois sur France et Suisse et Belgique francophones) C'est le cas du document d'appel Lumières de Noël réalisé par la Ville de Montbéliard et édité par l'OT.

▪ Guide touristique 2018 - 32 pages	22 000 ex
▪ Guide de l'hébergement et de la restauration - 24 pages	15 000 ex
▪ Document d'appel Lumières de Noël (21 x 21 - 16 pages) (a)	10 000 ex
▪ Document allégé Lumières de Noël ((10 x 21 - 6 pages) (a)	60 000 ex
▪ Passeport Tourisme	500 ex

(a) Réalisation ville de Montbéliard - impression OT

Salons & Workshops

Les opérations de promotion, comme les salons et les « workshops » sont un moyen efficace et incontournable de rencontrer les visiteurs et les professionnels du tourisme afin de mettre en avant les atouts du Pays de Montbéliard et de positionner notre territoire en tant que destination touristique

CHINA WORKSHOP à Paris le 22 février 2017 : Belfort Tourisme et Pays de Montbéliard Tourisme (Présence Margriet Cordier et Ariane Schmitt) en collaboration ont présenté les offres tourisme communes du Nord Franche-Comté lors du 4ème China Workshop magistralement organisé par l'Association Chinoise des Agences de Voyages en France (espace Bourgogne Franche-Comté). Les contacts pris lors de cette journée ont montré l'intérêt particulier des agences chinoises. Réalisation pour l'occasion d'un « roll up » commun Belfort Montbéliard.

SETA GENEVE le jeudi 16 février 2017 (Présence Margriet Cordier) en partenariat avec le Musée de l'Aventure Peugeot.

WORKSHOP COLLECTIF Tourisme d'Affaire 4 mai 2017 à Paris (Présence Margriet Cordier).

d'agrément ou d'affaires. En 2017, présence de l'OT sur 1 salon et 4 workshops.

L'OT participe à ces manifestations aux côtés du Comité Régional de Tourisme (CRTBFC) qui organisent les présences et les espaces, ou de partenaires (Musée de l'Aventure Peugeot)

Opération DERTOUR les 10 et 11 novembre 2017 (Présence Eric Lefranc) en collaboration avec Atout France, le but est d'intensifier la promotion de la région Bourgogne/Franche-Comté sur le marché allemand en plein essor, avec le plus grand TO allemand DERTOUR, qui fait venir 1400 collaborateurs d'agences de voyage allemandes. D'une manière générale, un personnel travaillant en AGV, majoritairement très féminin et très jeune <30 ans, ne connaissant pas notre région. Le fait d'être associé à la région Bourgogne « Burgund » a amorcé le contact, (référence aux vins).

Le 10 nov : visiteurs venant de Berlin et de l'Est de l'Allemagne + La Bavière.

Le 11 nov : visiteurs du Nord, de la Nordrhein-Westfalen, et de la Hesse. (24 fiches de contact récoltées)

Autres opérations

Salon de l'Agriculture, présence d'Evelyne Boilau sur le stand PMA/REGION le 3 mars 2017.

Foire-Expo de l'Axone du 1er au 4 avril du vendredi à 10 h au lundi à 18 h (permanence : Annick le Maou)

Bonne ambiance, stand bâti autour du Pays de Montbéliard élargi à 72 communes. Les questions du public concernent essentiellement la nouvelle agglomération et les pistes cyclables.

Les marchés :

France : notre marché le plus consommateur

Cibles principales : Les destinations TGV ; Les TO de niches revendant des produits train et/ou vélo ; les autocaristes et les associations ; la presse grand public tous domaines ;

Le grand public et clientèles spécifiques (seniors, tourisme d'affaire, plaisanciers)

Marchés : Grand Est, Rhône-Alpes, Nord et région francilienne et la région Ouest

Les thématiques à travailler : Le patrimoine urbain (ville et pays d'art et d'histoire) et le tourisme de découverte économique (Peugeot, Cristel) ; Le cyclotourisme (Eurovélo 6), le fluvial, le golf ; Le tourisme éco-durable (la Damassine) et l'environnement (l'Île en mouvement, le Pré la Rose,

le fleurissement) ; L'événementiel (Lumières de Noël, Festival des Mômes, Festival de la BD, Rencontres et racines, et offre culturelle) ; La thématique « familles » via le festival des Mômes, et l'offre enfants Pavillon, Citédo, Kidforme etc... ; La thématique « tourisme de racines ou généalogique » ; Nouveaux hébergements et restaurants.

Les marchés étrangers : Allemagne, Belgique, Pays Bas et Suisse sont principalement travaillés via la participation au collectif régional (Tourisme Urbain et Culturel et Itinérances). Aucune présence sur le marché britannique.

Suivi de l'évolution du marché chinois dans notre région.

Promotion commerciale, boutique, animation

Dans la logique des démarches de promotion et de prospection (salons, éductours, mailings, ...) l'Office de Tourisme commercialise des visites guidées, des séjours à la journée ou incluant des nuitées auprès d'associations, comités d'entreprise, agences de voyages, écoles, autocaristes, clubs etc... ainsi qu'auprès de la clientèle individuelle.

En 2017, le travail de commercialisation a été fortement réduit suite à la suppression du poste de chargé des actions commerciales. Les dossiers ont été répartis entre les collaborateurs accueil, administration, direction.

Commercialisation Lumières de Noël

➔ **Vendus 68 City Break (80 nuitées) pour 85 €/personne en moyenne (51 City Break et 78 nuitées en 2016)**

City Break = Produit packagés pour individuel incluant, hébergement en demi-pension + passeport tourisme Noël + un diner, vin chaud. Durée de 1 à 4 nuits.

➔ **Commercialisation groupes: 1 095 personnes : 12 courts séjours dont 10 via Doubs Tourisme – 3 produits journée – 15 visites guidées sèches et 37 au total en comptabilisant les visites incluent dans les autres produits – 68 City Break.**

Apporteur d'affaires : journée de travail du 19/12 + arbre de Noël 15/12

Pour mémoire 2016 : Commercialisation groupes via l'OT : 616 personnes : 7 courts séjours – 1 produit journée – 8 visites guidées sèches – 51 City Break. Pour 33 000 €

Par ailleurs, L'Office de tourisme prend en charge le repérage des autocars et des campings-cars qui viennent dans le cadre des Lumières de Noël.

156 bus ont été repérés pendant les Lumières de Noël 2017 (123 bus au 24 décembre l'an dernier).

- 25 bus d'origine étrangère (22 en 2016) ; 15 suisses (18) ; 4 belges (2) ; 1 allemand (1) ; 3 Luxembourg ; 0 royaume uni (1) ; 2 italiens.
- 46 bus viennent de BOURGOGNE FRANCHE COMTE (41 en 2016) 2 du Jura (13) ; 13 de Saône et Loire (9) ; 5 de Haute Saône (7) ; 7 de Côte d'Or (4) ; 11 Doubs (4) ; 5 Nièvre (3) ; 3 Yonne ;
- 52 du GRAND EST (43) 17 des Vosges (20) ; 5 du Haut Rhin (9) ; 21 de la Meurthe et Moselle (9) ; 7 du Bas Rhin (3) ; 1 de la Haute Marne (1) ; + 1 département non identifié
- 5 d'ILE DE France (5) (78.93.77) ; 10 d'Auvergne RHONE ALPES (5) (01.69.73.74) ; 1 de CENTRE VAL DE LOIRE (45) ; 2 PAYS DE LA LOIRE (3) ; 3 de NORMANDIE (61) ; 1 PACA (13) ; 1 BRETAGNE ; 10 NON IDENTIFIES

301 nuitées campings-cars (649 en 2016) ont été recensées à Montbéliard

Provenance : 34 du Grand Est ; 39 Auvergne Rhône Alpes ; 67 Bourgogne Franche Comté 14 Ile de France 10 de Nouvelle Aquitaine ; 8 des Hauts de France ; 10 de PACA ; 9 d'Occitanie ; 5 des Pays de la Loire ; 10 du Centre Val de Loire ; 5 de Bretagne ; 9 de Normandie ; 8 de Suisse ; 8 d'Allemagne ; 6 de Belgique ; 5 d'Espagne (le reste étant non identifié).

Commercialisation de janvier à octobre : 25 visites guidées dont 4 visites du Sacré Cœur ; 1 du théâtre de Mandeure ; 1 du stade Bonal ; 18 du cœur historique, château des Ducs de Wurtemberg ou circuit historique du Château ; 1 produit journée et 1 City Break sur les Traces du Lion ; 1 conférence sur les femmes et hommes célèbres du Pays de Montbéliard (750 personnes)

La boutique

La boutique regroupe l'ensemble des produits et prestations touristiques qui peuvent être achetés par les visiteurs aux comptoirs d'accueil de l'Office de Tourisme.

Le chiffre d'affaire pour l'année s'élève à 68 040 € TTC, dont 51 300 € pour la billetterie de spectacles (75 %) et 6 007 € pour les jetons touristiques (9 %).

Les catégories de produits (nombre de ventes)

- Passeports tourisme (183)
- Chèques CAEM (139)
- Cartes de pêche (48)
- Cartes avantage jeunes (108)
- Location de vélos (93)
- Jetons touristiques (3 482)
- Billetterie de spectacles (1 329)
- Cartes postales/livres/guides/affiches (277/61/64/10)
- Autres objets (211)
- Production diari (117)



Nouveautés 2017 : Le 5^{ème} jeton touristique de la Monnaie de Paris édité par l'Office de Tourisme (après le château, les Lumières de Noël, le Mont-Bart et la vache montbéliarde), est à l'effigie de la **confrérie des Compagnons du Boitchu**, confrérie qui célèbre son 40^{ème} anniversaire en 2017.

Animation

Visite guidée pour individuels regroupés, Cristel (mini 15 et maxi 30/visite) : en partenariat avec l'entreprise Cristel, pour la troisième année, ces visites gratuites rencontrent un franc succès. Inscriptions auprès de l'OT. Accueil sur place assuré par Sandrine Felten, société Cristel ou personnel OT quand cela est possible. Déroulement de la visite : environ 2h, présentation de la société, visualisation d'un film sur l'entreprise puis VG des ateliers de fabrication et magasin d'usine. **152 participants sur 6 dates d'avril à novembre.**



Photo : Visite société Cristel

Visite guidée de la Fromagerie de Montbéliard (mini 10 et maxi 15/visite): Suite à un contrôle sanitaire les visites de la fromagerie ne sont plus possibles. M Alix peut faire une présentation aux groupes mais aucun accès aux ateliers de fabrication n'est possible.

Prise d'inscriptions pour les ateliers et animations proposés dans le programme 123 Nature et les visites proposées par le service animation du patrimoine de PMA

Programme 123 Nature - validité mars à novembre 2017:

Au 25 novembre inclus (dernier atelier), 448 contacts pour inscriptions pris par l'OT (sur 560 inscrits au total pour ces 56 ateliers et/ou animations) soit 80% des inscriptions prises par l'OT (en 2016 : 93%) Attention : cela ne reflète pas forcément le nombre de participants sur place car certains peuvent annuler ou ne pas se présenter.

L'atelier de perlage & confection de côle à diairi

37 adhérentes se réunissent en 3 ateliers le mardi, le jeudi après-midi et le jeudi soir chaque semaine. Les ateliers fonctionnent grâce au dévouement de 4 animatrices. L'organisation et la gestion de l'atelier est à la charge de l'Office de Tourisme.

En 2017, l'atelier a participé à :

- Les 9 et 10 septembre à Audincourt, la Campagne à la ville
- Le 24 septembre à Frahier, la grande foire d'antan
- Le 1er octobre à Valentigney, fête de la paysannerie et des vieux métiers
- Le 17 octobre à Chagey, exposition « révéler ses talents »
- Les 2 et 3 décembre à Seloncourt, marché de Noël
- Du 25 novembre au 24 décembre à Montbéliard, marché de Noël (environ 220 h de présence ont été assurées par les adhérentes de l'Atelier diairi, sur 274 h d'ouverture du cabanon, quelques dizaines d'heures ont été assurées par Jean Erard)

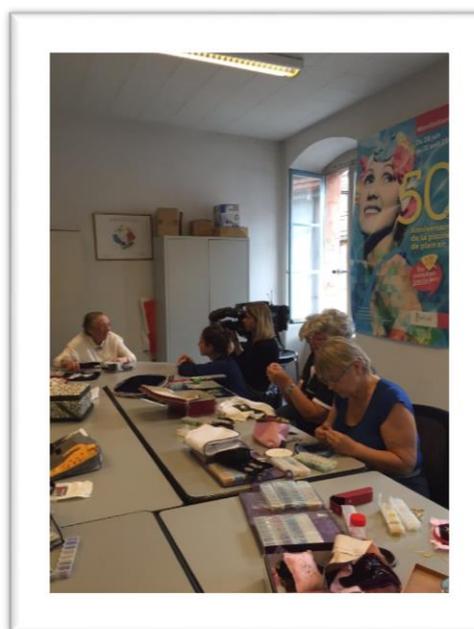
Un stage d'initiation au perlage programmé aux vacances de la Toussaint a réuni 8 participants dont 4 jeunes.

117 articles ont été vendus, dont **1 côle à diairi**, procurant 1 957 € HT de recettes (dont 862 € HT sur le marché de Noël).

Autres ventes : 90 cartes, 3 diaichottes, 2 aumônières, 1 couple, 9 cadres, 8 mini diairis, 2 poupées de porcelaine et 2 support de côle.

La réunion annuelle, suivie d'un moment de convivialité, a eu lieu en mars 2017 au restaurant Le Carré Gourmand de Sochaux.

L'atelier diairi dans l'objectif de la caméra de TF1 le 26 septembre 2017 - cliché EBOT



La vie de l'Office de tourisme, association loi 1901

La vie de l'association : **228 adhérents à fin décembre 2017**

Réunions du bureau de l'OT les 25 avril, 21 septembre et 28 décembre et du conseil d'administration les 27 avril 11 mai, 21 septembre et 28 décembre.

Assemblée générale 2017 : le 11 mai 2017

Modification des statuts

L'année 2017 a été marquée par un travail administratif conséquent et inhabituel faisant suite d'une part à la prise de compétence « promotion du tourisme » obligatoire pour Pays de Montbéliard Agglomération au 1er janvier 2017 et à son propre changement de statuts suite à la création au 1er janvier 2017, d'une agglomération composée de 72 communes.

C'est dans ce contexte, afin de prendre en compte les modifications inhérentes à cette nouvelle compétence, que l'OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE MONTBELIARD a dû procéder à la modification de ses statuts sachant que le Conseil d'Agglomération du Pays de Montbéliard qui a fait le choix de maintenir la structuration associative de l'Office de Tourisme a délibéré sur l'actualisation des statuts de l'association « Office de Tourisme du pays de Montbéliard lors de sa séance du 21 décembre 2017. C'est ainsi qu'au 28 décembre 2017, le conseil d'administration a approuvé la modification des statuts de l'association « Office de Tourisme du Pays de Montbéliard », les conventions d'objectifs et de moyens pour 2018 avec Pays de Montbéliard Agglomération et la Ville de Montbéliard.

Le cadre conventionnel de mise à disposition des locaux d'accueil de la structure a également été redéfini dans le cadre de son transfert de la Ville à Pays de Montbéliard Agglomération.

Qualité Tourisme™

Compte-tenu des modifications structurelles intervenus dans le cadre de la loi NOTRe, le renouvellement du classement de l'Office a été différé jusqu'à la mise en place de ses nouveaux statuts. Par conséquent, le renouvellement du label Qualité Tourisme qui devait intervenir avant mai 2017 n'a pu être sollicité en temps voulu.

Le travail sur la qualité s'est toutefois poursuivi et Aline Montarlier, référente Qualité a enregistré et traité 37 remarques, 6 incidents, 1 suggestion et 205 questionnaires de satisfaction avec un résultat de 84% de satisfaction en termes d'appréciation globale de l'OT et ses services. 7 réclamations diverses ont été enregistrées et traitées.

L'Office de Tourisme du Pays de Montbéliard reste titulaire du label Tourisme et Handicaps (moteur, mental, auditif, visuel).

Pour mémoire, l'immatriculation au registre des opérateurs de séjours et de voyage a été renouvelée pour 3 ans au 6/12/2015.

Les ressources humaines ;

- 7.3 salariés ETP (1 CDD Du service réceptif non renouvelé à fin 2016)
- 1 fin de congé parental donnant lieu à une rupture conventionnelle en février
- 1 démission conseillère en séjour (à fin août)
- 8 guides conférenciers actifs en 2017
- 1 personne chargée de l'entretien des locaux via l'association Défi (15 h/hebdo)
- 1 salarié chargé de l'entretien du parc vélos (contrat de vacation)
- 90 jours de stage répartis sur 3 stagiaires, dont un stage de 40 jours en licence LEA

Formation

- Outils numériques à l'accueil les 12 et 22 juin 2017 : 27 h Logitourisme (suivie par Aline, Annick, Christine, Margriet, Evelyne, Delphine, Céline)
- Formation APEX - Accueil par Excellence - Organisée par la MASCOT BFC 70h - 10 sessions à Dole : 3/9/10 et 11 octobre, 16 et 17 novembre 2017, 4 et 5 décembre 2017, 11 et 12 janvier 2018 (suivie par Aline et Christine)
- Facebook, Tripadvisor et les réseaux sociaux le 9 mai 2017 (suivie par Annick et Margriet)

Visites partenaires/prestataires

- Visite de la maison d'hôte « la Maison Rose » à Valentigney – 6 février - Aline et Annick - Durée : 2h
- Présentation des expositions au Pavillon des Sciences les 2 et 4 mai : Durée : 1h30 – Y ont participé : Christine, Annick et Aline.
- Présences individuelles aux inaugurations des expositions du Château et Musée Beurnier Rossel

A noter la participation active de l'OT, via ses Elus ou techniciens à de nombreuses rencontres extérieures, réunions de travail ou AG et en particulier pour la Présidente la participation aux réunions de bureau, CA, du Relais Territorial de Franche-Comté, au comité de sélection du marché de Noël, AG CRT, réunions Doubs tourisme, AG Crédit Mutuel, Copil PMA, et travaux CODEV pour la directrice, etc...

Organigramme au 31/12/2017

Le bureau 2017 de l'Office de Tourisme

Présidente : Hélène BRANDT

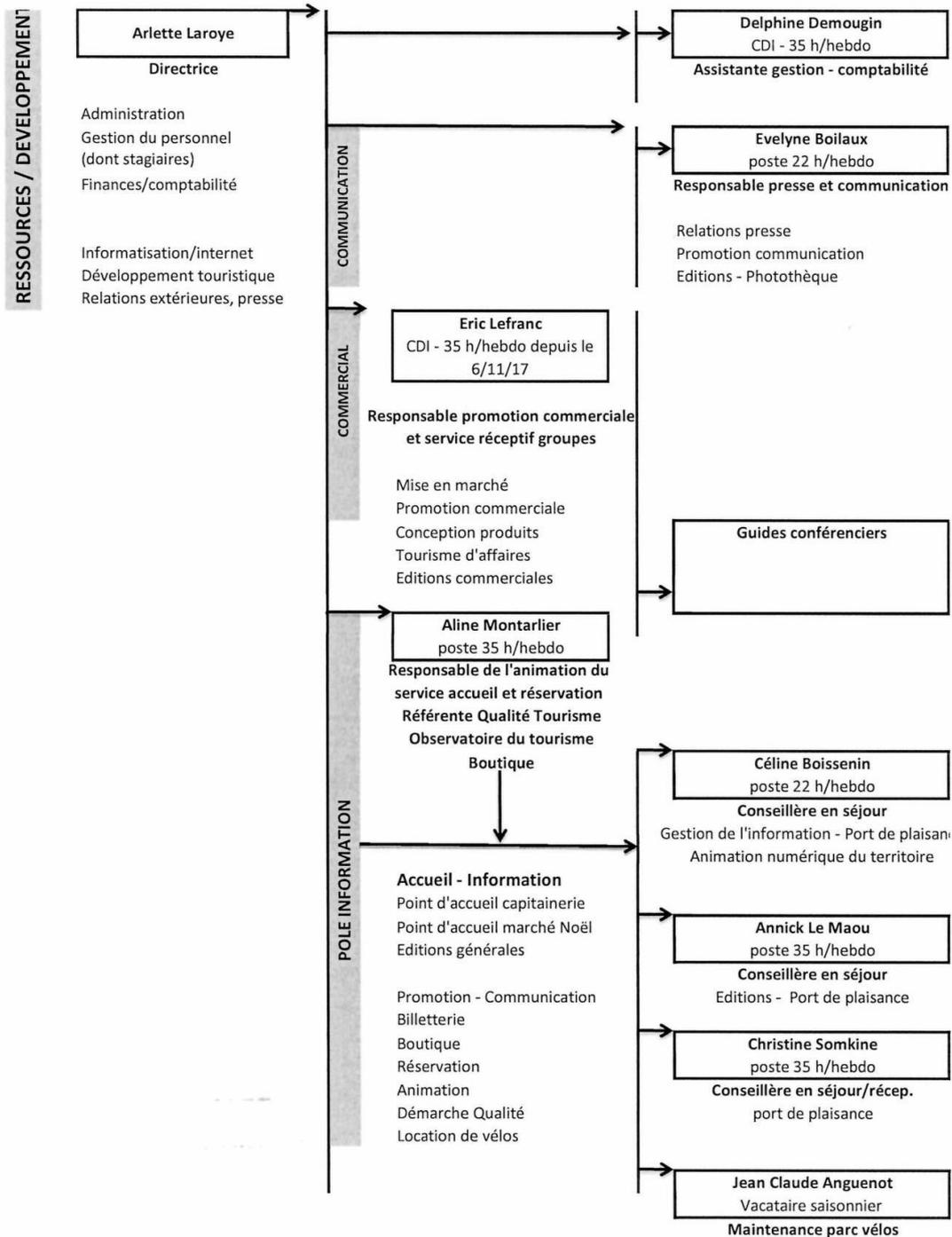
Vice-présidents : Claude OULEVEY et Bernard KELLER

Trésorier : Eric FAIVRE - Trésorier adjoint : Rafi Deryeghiyan

Secrétaire général : Jean Paul BOURQUIN († 21/3/2017) et secrétaire général adjoint : François LOREFICE

Le conseil d'administration : 24 membres (3 collèges de 8 membres)

L'équipe salariée :



PERSPECTIVES 2018

Un partenariat avec PMA dans le cadre du Schéma de développement touristique pour 2017/2021

Le Conseil de Communauté de Pays de Montbéliard Agglomération a adopté, le 21 décembre 2017, son **nouveau Schéma de Développement Touristique 2017-2021**.

Pour sa mise en oeuvre, une étude opérationnelle touristique sur le territoire de P.M.A. a été lancée avec le Cabinet OPPIDUMISIS, recruté dans ce cadre. Cette étude comporte cinq volets :

1. La conception d'itinérances de randonnées (pédestres, vélos, VTT et équestres)
2. La création d'un réseau d'aires de camping-cars et les projets d'implantation de campings sur le territoire communautaire, l'élaboration et la rédaction d'appels à projets
3. La conception de la Route de la Montbéliarde
4. La conception de la Route des savoir-faire industriels
5. La création d'un espace de loisirs sportifs et d'activités de plein air, à vocation touristique le long des rives du Doubs au sud de l'Agglomération

L'Office de Tourisme du Pays de Montbéliard sera un partenaire récurrent et associé à tous les thèmes, au même titre que le Comité Départemental du Tourisme, le Comité Régional du Tourisme, le Conseil Départemental et le Conseil Régional.

Stratégie digitale et community management : une réflexion à mener à l'échelle du territoire.

Office de tourisme mobile, par ici les bons plans : La MASCOT (Mission d'accompagnement et de soutien aux Offices de Tourisme de BFC) met à disposition gratuitement au réseau des OT, deux triporteurs électriques pour permettre à chacun de développer l'accueil hors les murs et d'aller directement au contact des habitants et des touristes ! L'un a donc été réservé pour la période du 14 mai au 3 juin dans un premier temps pour une première expérience d'accueil mobile à l'aide de ce type d'engin.

Une nouvelle direction courant 2018, la directrice en poste faisant valoir ses droits à la retraite au 1/8/2018.

Partenariat Crédit Mutuel/OT à renouveler en 2018 : La convention de partenariat Crédit Mutuel/OT a été signée en 2016 pour les deux années 2016 et 2017.



Illustrations : OT du Pays de Montbéliard

1 rue Henri Mouhot - 25200 Montbéliard -

Tél. : 03 81 94 45 60 - administration@paysdemontbeliard-tourisme.com

Paysdemontbeliard-tourisme.com

Merci à nos partenaires et aux bénévoles
pour leur soutien à l'Office de Tourisme du Pays de Montbéliard

