

Compte-rendu du conseil d'administration du 27 06 19

Présents : M. Guinchard, M^{me} Porte, M. Bécard, M. Guillot, M^{me} Pitois, M^{me} Mounier, M^{me} Duc, M. Beaudoin, M. Goyard, M. Thérin, M. Villegas, M^{me} Jouan, M. Popot Bourgeois.

Excusés : M^{me} Maitre, M^{me} Vincent, M. Fournier, M. Markus, M. Pineau, M^{me} Garret, M. Kelati, M^{me} May, M. Galoseau.

Absents : M. Beurdeley, M. Petident, M. Bonnamy, M. Fournel Haas, M^{me} Harpé, M. Lopez, M. Richoux.

Le compte-rendu du CA du 23 mars 2019 a été approuvé à l'unanimité.

Ordre du jour

- Programme des animations estivales
- Bilan qualité
- Actions en cours
- Informations diverses

Le président revient sur le congé maternité d'Angélique (du 16 mai au 20 septembre) ; elle se porte bien et a donné naissance le 16 juin dernier d'un petit Adrien. Il a aussi une pensée pour Emmanuel Galoseau. Il indique ensuite que Françoise MAY accepte le poste de secrétaire de l'association. En tant que secrétaire adjointe, le poste lui a été proposé après la démission de Josée FOURGEUX en début d'année. Enfin, le président a le plaisir de présenter les nouveaux membres élus à notre CA, M^{mes} MOUNIER et PITOIS, ainsi que M^{me} VINCENT excusée.

Benjamin revient sur l'arrivée d'Océane RAVEL le 6 mai dernier en remplacement d'Angélique ; elle travaille sur des missions d'accueil et de communication. Elle est titulaire d'une Licence en Langues Étrangères Appliquées (LEA) Anglais/Espagnol parcours Communication-Stratégies des marques, obtenue à l'Université de Bourgogne en 2018. Elle était précédemment en Service civique à la Ligue de l'Enseignement (sept 2018-mai 2019) et s'occupait de la gestion d'expositions et d'événements avec notamment une mission principale autour du devoir de mémoire avec l'exposition Anne Frank (organisation, communication, médiation scolaire et guidage). Elle connaît bien la région car sa famille est originaire du Montbardois et elle a été stagiaire à l'OT en juillet 2017.

PROGRAMME DES ANIMATIONS ESTIVALES

Benjamin indique que cette année l'OT est de nouveau partenaire de la **balade des Corps Creux le dimanche 30 juin**. Randonnée musicale et conviviale à la découverte du Montbardois ; événement gratuit, l'office se charge de l'accueil café. L'OT est aussi partenaire de **Vélofolix**, rassemblement autour du Solex organisé par le Lions Club **du vendredi 28 au dimanche 30 juin** à Montbard. Nous serons présents place Gambetta sur un stand dédié samedi 29 et dimanche 30 juin (nous participons matériellement à l'apéritif-concert). Weekend chargé avec également :

- ➔ **Vendredi 28 et samedi 29 juin** : 18^e édition du **Montbard'n Zazou Festival** (avec le Conservatoire, Jean-Jacques Milteau, Ben Toury, Trafic Parade et Axel Bauer).
- ➔ **Samedi 29 juin** : **vide-greniers et braderie d'été de l'UCAM** (rue Edme Piot et rue Carnot).

Actuellement, et jusqu'à fin juillet 2019, l'OT accueille l'exposition UNESCO : exposition photo pour découvrir les neuf sites inscrits au patrimoine mondial de l'UNESCO en Bourgogne-Franche-Comté. **En août, l'OT accueillera l'exposition photo « Les mondes nouveaux » du photographe Édouard de Ganay,** précédemment accueillie par la Médiathèque Jacques Prévert en avril-mai derniers.

Concernant les animations estivales organisées par l'OT (programme disponible à l'office) :

- **Mardi 9 juillet :** Visite de Moutiers-Saint-Jean et de la chapelle Saint-Just. Rdv à 15h au village.
- **Mardi 16 juillet :** Visite de l'entreprise Jacquenet-Malin à Touillon. Rdv à 14h15 sur place.
- **Jeudi 18 juillet :** Dégustation du vin du Domaine Gruhier (Épineuil et Chablis) à l'office de tourisme.
- **Mardi 23 juillet :** Visite de ville par Sylvie Perrette sur le thème « *Sur la trace des talents qui ont façonné Montbard, hier et aujourd'hui* ». Rdv à 14h30 à l'office de tourisme.
- **Mercredi 24 juillet :** Visite de l'Atelier Sarrasin et découverte de la fabrication de biscuits bio et sans gluten. Deux visites prévues : 9h et 11h. Rdv sur place rue Léon Fourney. Sur inscription auprès de l'office de tourisme (nombre de places limité à 10 personnes par groupe ; complet).
- **Jeudi 1^{er} août :** Visite de Quincy-le-Vicomte par Yann Poulin. Rdv à 14h sur place.
- **Jeudi 8 août :** Visite nocturne du Parc Buffon. Rdv devant le Cabinet de travail à partir de 21h30.
- **Mardi 13 août :** Visite de ville par Sylvie Perrette sur le thème « *Sur la trace des talents qui ont façonné Montbard, hier et aujourd'hui* ». Rdv à 17h à l'office de tourisme.
- **Mercredi 14 août :** Visite de Rougemont par Yann Poulin. Rdv à 14h sur place.
- **Mardi 27 août :** Visite de Quincerot. Rdv sur place à 15h, place du théâtre.

BILAN QUALITÉ

Benjamin indique que deux fois dans l'année (une fois avant l'été et une fois après la saison) nous faisons un bilan des différentes remarques (positives ou négatives) que nous enregistrons au comptoir.

Les habitants et touristes sont globalement satisfaits du réaménagement de l'office de tourisme.

Espace aéré, plus convivial. Les assises de l'espace détente plaisent bien, la carte murale également. Très peu de remarques négatives (surtout des locaux sur la taille des bureaux).

Deux remarques évoquées par l'auditeur (Keryan THUAL de la MASCOT Bourgogne-Franche-Comté) **lors de notre audit blanc Qualité le 20 mars dernier à l'OT :** absence de places de stationnement réservées pour l'OT et de panneaux signalétiques pour mieux indiquer l'OT depuis le centre-ville. Remarques également faites par des touristes.

Des remarques habituelles :

- Absence de navette pour aller à Fontenay.
- Manque d'équipements le long de la véloroute (bancs, coins pique-nique, poubelles, toilettes et point d'eau ; bars ou guinguettes).
- Dommage que l'OT ne vende pas la médaille de Buffon de la Monnaie de Paris.

D'autres demandes :

- Livrets d'accueil pour les nouveaux arrivants avec de la documentation sur Montbard et la ComCom.
- Réédition du document PAH « *Laissez-vous conter Montbard* ».
- Manque d'informations sur le calendrier des activités sportives et culturelles pendant la période de rentrée du fait du manque de communication et de mise à jour (MJC, Centre social...). M^{me} PORTE suggère d'envoyer les gens directement vers les services concernés. M^{me} PITOIS rappelle que c'est une demande qui avait été formulée par plusieurs personnes sur le stand de l'OT à la foire : un livret commun CCAS et OMS pour les activités.

Un gros problème d'accueil depuis mars 2019 à l'Hôtel de la Gare : de très nombreuses remarques de français et d'étrangers sur un accueil peu aimable. Remarque principale : le patron n'accepte plus les clients du bar dans ses toilettes et les renvoie automatiquement à l'OT. Prétexte avancé à chaque fois : ses toilettes sont cassées... C'est totalement faux et seuls les clients du restaurant sont acceptés. Image vraiment désastreuse pour l'établissement mais également pour la ville.

Depuis le 17 juin : les toilettes de la gare sont condamnées et la SNCF renvoie de nouveau les personnes à l'OT. Nous espérons que la situation ne dure pas comme en 2017-2018... (*mise à jour du 25/07 : les toilettes sont réparées*).

Au niveau de la location de vélos, notre chiffre d'affaire est en augmentation d'environ 9 % par rapport à 2018 sur la même période, c'est à dire de janvier jusqu'à mi-juin.

Chiffre d'affaire location de vélos en 2018 (du 2 janvier au 16 juin 2018) : 2 995,50 €

Chiffre d'affaire location de vélos en 2019 (du 2 janvier au 16 juin 2019) : 3 263 €

Les ponts de l'Ascension et de la Pentecôte ont été favorables.

En ce qui concerne la **fréquentation à l'accueil**, Benjamin signale que celle-ci est en baisse. Selon nos statistiques que nous remplissons à la demande de Bourgogne-Franche-Comté Tourisme et d'Atout France pour la première vague de la conjoncture été 2019, donc de début avril à mi-juin 2019 : la fréquentation de l'ensemble des clientèles confondues pour le printemps 2019 a été en baisse par rapport à 2018. C'est également le cas, séparément pour la fréquentation française et internationale. Fréquentation tous pays confondus : baisse de 19 % (baisse de 16 % pour les touristes français et de 29 % pour les touristes étrangers). Baisse également en terme de demandes toutes clientèles confondues (baisse de 41 %). Principale explication : une mauvaise fréquentation en mai due à la météo maussade (plutôt frais que pluvieux).

Baisse également sur le site Internet de l'OT alors que sa fréquentation était en hausse jusqu'à maintenant. Pas de baisse visible sur les réseaux sociaux.

Globalement, le mois de mai semble particulièrement mauvais, c'est notamment le cas pour l'Abbaye de Fontenay, la Grande Forge de Buffon, ou encore la Brasserie de Vitteaux.

Pas encore de chiffres pour la Bourgogne ou la Côte-d'Or. Mais selon l'INSEE, la fréquentation touristique est en baisse au premier trimestre 2019. Le nombre de nuitées a reculé partout en France : baisse de 2,5 % par rapport à 2018. Les touristes étrangers comme les touristes français ont été moins nombreux à visiter le pays durant les trois premiers mois de l'année : la baisse est de respectivement 4,8 % et 1,5 %. La fréquentation dans les hôtels a elle baissé de 1,3 % sur le premier trimestre (elle avait augmenté de 1,5 % au dernier trimestre 2018). Fréquentation également en baisse dans les hébergements collectifs (résidences et villages vacances) : baisse de 4,5 % par rapport à 2018. M^{me} PORTE évoque également le mouvement des gilets jaunes qui a joué semble-t-il dans la fréquentation touristique.

ACTIONS EN COURS

Benjamin indique que **les offices de tourisme de l'Auxois Morvan, réunis au sein de la TeamAuxois, ainsi que le Pays de l'Auxois Morvan ont lancé un diagnostic numérique de territoire** ; un premier diagnostic avait été réalisé en 2015. Le but est de tracer le portrait numérique des prestataires touristiques en Auxois-Morvan et ainsi de connaître l'équipement, les pratiques et les besoins en accompagnement. Nous proposons pour cela de répondre à un questionnaire en ligne jusqu'à fin juin (disponible sur le blog de la TeamAuxois). Les réponses serviront également à l'élaboration de la prochaine saison des ateliers numériques de la TeamAuxois.

Avancement sur le projet des parcours famille d'orientation des « Soupes de la sorcière » avec le Pays d'Art et d'Histoire : pour le Montbardois le circuit choisi est celui du Sentier botanique de l'Ermitage. Autres circuits : Précy (le premier), Vitteaux, Aisy, La Roche, Venarey, Gissey, Châteauneuf, Blanot et Époisses. Réalisation des livrets des circuits en cours ; notre livret est pratiquement terminé. À partir du 27 juin, livraison des bornes/livrets aux OT. Jeudi 4 juillet nous organisons une journée « Educ'Soupes » avec les collègues des OT de l'Auxois pour tester les circuits. Installation des bornes ensuite après validation des circuits et accords des maires des communes concernées et des propriétaires éventuels (*mise à jour du 25/07 : le circuit est désormais opérationnel ; bornes posées et livrets disponibles à l'OT*).

La nouvelle base de données régionale Décibelles Data est en place ; avec encore quelques ajustements notamment du côté Franche-Comté qui n'avait pas le logiciel Tourinsoft. Benjamin a participé à une formation le 21 mai à Dijon chez Côte-d'Or Tourisme pour une découverte des nouvelles fonctionnalités et prendre en main la validation des fiches prestataires. Les OT auront en charge la modération des fiches prestataires de leur territoire et l'assistance aux prestataires. Possibilité pour les prestataires de déléguer la création et la modification de leur fiche après signature d'une convention.

Benjamin rappelle ensuite les **prochaines manifestations auxquelles l'OT va participer et qui sont en cours d'organisation** :

- **Fantastic Picnic à Fontenay le dimanche 15 septembre de 10h à 18h**. Journée champêtre avec grand marché de producteurs, randonnée pédestre et animations. L'OT aura un stand sur place.
- **Foire régionale de Montbard du jeudi 29 août au dimanche 1^{er} septembre**. Nous aurons bien entendu un stand sur place et recherchons dès maintenant des bénévoles pour les permanences (en particulier le dimanche ; planning à remplir pour les inscriptions). Sur proposition de M^{me} PORTE, l'espace de l'OT et du PETR accueillera les panneaux de l'expo photo Auxois Morvan dans un objectif de valorisation du territoire.
- **Chefs de Gare le 11 octobre** sur le même principe que l'année dernière (marché gourmand et démonstrations de chefs étoilés), en partenariat avec la SNCF, le Ville de Montbard, Côte-d'Or Tourisme et les chefs Patrick BERTRON (Relais Bernard Loiseau) et Takashi KINOSHITA (Château de Courban). M^{me} PORTE indique que la ville a choisi de reconduire l'événement cette année avec un objectif de relais au niveau national. M. GOYARD regrette que lors de la première édition, le chef André BELIN (ancien chef reconnu de l'Hôtel de la Gare) n'ait pas été mis en avant, alors que Patrick BERTRON avait salué M. DUMAINE.

M^{me} PORTE nous informe que plusieurs communes du territoire ont acheté des panneaux du **parcours célébrités du Pays d'Art et d'Histoire de l'Auxois Morvan** ; 5 panneaux à Montbard. Une

réflexion sera à engager pour les valoriser, peut-être via des visites guidées organisées.

Benjamin rappelle que **l'OT renouvelle sa Marque Qualité Tourisme cette année**. Nous avons obtenu un report d'Offices de Tourisme de France pour le renouvellement, du fait du congé maternité d'Angélique. Notre audit qualité aura lieu le 1^{er} octobre sur toute une journée. *Pour rappel : audit blanc réalisé par la MASCOT le 20 mars dernier.*

Benjamin indique que la MASCOT souhaite proposer aux offices de tourisme de l'Auxois Morvan de travailler en 2020 sur un **SADI** (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information) pour le territoire de l'Auxois.

M. GOYARD rappelle que le **classement des catégories d'offices de tourisme** change au 1^{er} juillet 2019 : il n'y aura désormais plus que 2 catégories. La question du classement de l'OT est à poser. M^{me} PORTE propose d'y réfléchir en fonction du nouveau cahier des charges. Alain BÉCARD souhaite savoir comment les autres offices de tourisme locaux vont se positionner sur la question avant que nous prenions une décision. Pour le moment, il n'y a pas de volonté de fusion des OT en un seul OT de l'Auxois.

INFORMATIONS DIVERSES

Participation de l'OT à la Bourse d'échange de Côte-d'Or le 25 avril à Chambolle-Musigny. L'occasion de récupérer la nouvelle documentation 2019 et également de découvrir la nouvelle portion de la véloroute la Voie des vignes entre Beaune et Gevrey-Chambertin. Prochaine phase de travaux en fin d'année après les vendanges pour la partie entre Gevrey et Dijon.

Début mai, Benjamin a terminé sa formation Booster Tourisme mise en place par la Région. Formation sous forme de MOOC « Privé Tourisme » afin de mieux connaître l'ensemble de la région Bourgogne-Franche-Comté et améliorer la relation clientèle. Plusieurs cours sur la géographie, le patrimoine naturel et historique, la gastronomie et les vins, l'itinérance et un point sur les clientèles touristiques. Au total, une formation de 35 heures réparties sur 2 mois avec 10 modules.

Benjamin informe que **nous avons accueilli et accompagné le 5 juin l'animateur de France Bleu Bourgogne Guillaume Pierre pour l'émission estivale « On me la fait pas »**. Sa demande était de l'emmener pour 5 visites surprises avec des aspects insolites ou étonnants dans le Montbardois. La même chose était demandée à d'autres offices de tourisme de Côte-d'Or comme Châtillon, Pouilly, Saulieu ou Beaune. Nous sommes allés : tour de l'Aubespain dans le Parc Buffon, atelier Sarrasin, haut fourneau de la Grande-Forge avec ses chauves-souris, sentier botanique de l'Ermitage, Abbaye de Fontenay (lieu de tournage de Cyrano). Interviews réalisées sur place. Émission sous forme de plusieurs formats courts par étapes qui seront diffusés en juillet et août.

M^{me} PORTE signale aussi un reportage sur Buffon dans *Bourgogne Magazine Hors série n° 16* consacré aux Maisons des illustres en Bourgogne-Franche-Comté. Elle rappelle aussi le partenariat entre le Musée Buffon et l'Apothicaierie de Moutiers-Saint-Jean qui permettra aux visiteurs de bénéficier d'une réduction sur leurs billets d'entrée.

Jacky THÉRIN indique qu'il y a eu deux pages consacrées au sentier Fontenay-Vézelay au mois de juin dans le magazine *Passion rando*.

Benjamin informe que la distribution de la nouvelle édition du **Vélibook 2019** est terminée. Réédition coordonnée par l'OT avec l'aide de Côte-d'Or Tourisme pour la conception graphique.

20 000 exemplaires livrés à l'OT. Répartition et distribution auprès des offices de tourisme du linéaire et de Côte-d'Or Tourisme et Bourgogne-Franche-Comté Tourisme (13 structures au total).

Distribution de documents touristiques aux prestataires de l'OT le 7 juin à Montbard, Saint-Rémy, Buffon, Rougemont et Marmagne. Nouvelle distribution dans la ComCom le 5 juillet. Certains prestataires sont venus directement récupérer de la documentation à l'OT.

L'OT a participé le 4 juin à l'AG de la MASCOT Bourgogne-Franche-Comté à Beaune ainsi qu'à l'AG de Côte-d'Or Tourisme le 13 juin à Dijon ; intervention lors de cette AG de la Fabrique à souvenir, entreprise experte en marketing et expérience client dans le tourisme, sur l'amélioration de l'expérience client (comment stimuler l'émotion pour améliorer les retombées économiques).

Benjamin précise enfin que **le point financier concernant l'OT sera fait à la rentrée, après le retour d'Angélique.**

QUESTIONS

M^{me} JOUAN demande si l'OT peut prêter ses parasols et fournir de la documentation sur le Montbardois pour les Comités de Jumelage à l'occasion de la Fête des rues à Ubstadt-Weiher le weekend des 20 et 21 juillet. Benjamin répond favorablement à sa demande.

M. GOYARD pose la question sur la baisse de la vente de séjours. Claude GUINCHARD indique que nous aurons une réflexion prochaine sur les nouveaux produits de la boutique et le travail de commercialisation (poste en remplacement d'Anita après son départ à la retraite ?).

Enfin, M^{me} PITOIS revient sur le taillage des haies dans le quartier de la gare, proche de la statue de Buffon. Plusieurs personnes se sont plaintes de la taille et du désherbage qui avaient pris du temps à être faits ; action importante car la gare est une porte d'entrée sur la ville et sur l'Auxois. C'est désormais chose faite.

Le Président

La secrétaire