



ASSEMBLEE GENERALE 11 AVRIL 2019

Office de Tourisme du Montbardois

Office de Tourisme du Montbardois – avril 19



Sommaire

Mot d'introduction

A) RAPPORT D'ACTIVITES

B) RAPPORT FINANCIER

C) REVUE DE PRESSE

D) ANNEXES

Bilan de la saison 2018
Statistiques 2018

Les temps forts de l'année 2018

L'année 2018 a été marquée par l'année thématique #epiquesepoques. Après la route des grands crus en 2017, c'est le nord de l'Auxois qui a été mis en avant avec la célébration de trois anniversaires : les 900 ans de l'Abbaye de Fontenay, les 250 ans de la Grande Forge de Buffon et les 400 ans du comte de Bussy-Rabutin. Ce fut donc une année riche en événements sur notre territoire.

2018 marque aussi pour l'Office de Tourisme une réflexion engagée avec la Communauté de Communes sur notre façon d'accueillir les visiteurs. Le projet de réagencement de l'espace d'accueil a ainsi vu le jour.

Des travaux ont eu lieu en janvier et février 2019. Et depuis le 2 mars, nous vous accueillons dans un espace d'accueil entièrement repensé pour le confort de nos visiteurs.



A) RAPPORT D'ACTIVITES

L'accueil physique et numérique

2018, c'est **entre 7 000 et 8 000** visiteurs accueillis pour **environ 5 000** contacts toutes demandes confondues (comptoir, mail, téléphone)

19 000 internautes

124 partenaires

Près de **540** vélos loués (enfant, adulte et VAE) pour un CA d'environ 9 000 euros (7 078,50 euros comptoir + 1 918,50 euros site velibourgogne)

Près de 2 000 fans sur la page Facebook, **1 000** abonnés sur Twitter et **500** sur Instagram

L'accueil des visiteurs a changé. Il est certes en diminution au comptoir mais le numérique prend beaucoup de place. Les visiteurs se renseignent en amont de leur séjour sur internet et les locaux recherchent les sorties sur les réseaux sociaux. Même si notre mission d'accueil est de renseigner les visiteurs et d'orienter la consommation touristique sur la destination, la notion de services est également devenue très importante (toilettes publiques, wifi, recharge appareils numériques, recherche d'un taxi...).

Accueil physique

En 2018, on vient à l'Office de Tourisme :

- Pour un renseignement touristique : avoir des réponses et des conseils avisés d'un expert du territoire
- Pour louer un vélo
- Pour se connecter au wifi
- Pour acheter des produits régionaux
- Pour les services aux locaux tels que horaires de bus, billetterie de spectacles, liste de locations, manifestations

Le relais des manifestations

C'est une mission effectuée par Benjamin. Il lui faut rentrer les manifestations sur notre site, puis sur le calendrier des manifestations de l'auxois.

Celui-ci est ainsi diffusé à **2 362** contacts sur le territoire de l'auxois (309 contacts pour Montbard, moyenne de 8 clics par publication sur facebook) + entre 50 et 190 fois dans la semaine aux comptoirs d'accueil des Offices de Tourisme du territoire.

Et ensuite faire le relais sur les réseaux sociaux.

Un important travail de veille est lié à ces manifestations. Veille sur les réseaux, sur le journal, sur l'affichage... Ne jamais oublier que l'Office de Tourisme est là pour faire le relais des manifestations. Ne pas oublier également que les événements et les sorties font partie des demandes récurrentes de la part de nos visiteurs.

Infos +

3, c'est le
nombre
d'expositions

Les expositions

- A deux reprises, nous avons accueilli l'exposition VNF en janvier et en octobre
- Puis au printemps, exposition Odessa Malchair
- Exposition Coquelicots cet été par Anne Balthazar



Les billetteries

Nous avons assuré la billetterie pour les concerts de Patrimoine en Musique, des Musicales en Auxois, de Musicancy, de l'Association ARAF avec le concert de William Christie et de la compagnie Arc en Ciel Productions.

Le numérique

Décibelles Data

Le nouveau site régional qui sera opérationnel en 2019

Site web grand public



Infos plus :

Nb internautes :
19 000

1 978 fans sur FB

920 abonnés sur
twitter

Site pour les professionnels



Les réseaux sociaux



Page facebook



Compte twitter

Nous sommes également présents sur instagram, youtube...

La conférence de lancement de la troisième saison numérique de la #teamauxois a eu lieu le lundi 26 novembre. Une conférence a été animée par Pascal Minguet Deschamps, chargé de mission « Usages du Numérique » à la région. Cette saison, le programme des ateliers numériques portera sur

- Communication et création graphique
- Instagram : le réseau social de partage d'images
- La Relation client

Les éditions

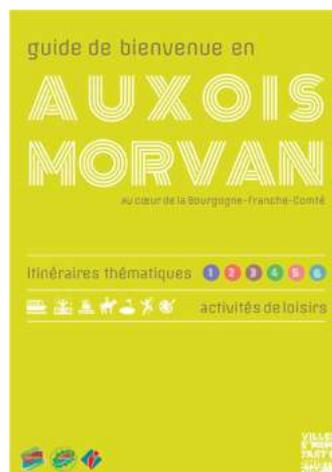
Plaquette (éditée à 5 000 exemplaires)



Guide des hébergements et de la restauration (édité à 2 000 exemplaires)



Travail sur le **guide auxois** en collaboration avec les autres offices de tourisme



Carte des bons plans (édité à 2 000 exemplaires)

La nouveauté de l'année 2018

Réalisé avec des prestataires suite à la formation APEX suivie par Benjamin



Encart Côte d'Or J'adore



Encart carte club hôtelier (15 000 exemplaires)



Encart criquet Magazine



La promotion

Nous avons renouvelé notre adhésion au collectif Itinérance du Comité Régional du Tourisme de Bourgogne Franche-Comté.

L'adhésion au Collectif Itinérance nous a permis de :

- Participer au salon destinations nature gratuitement à Paris. Ne restait à notre charge que les frais d'hébergement et de déplacement.



- D'être présent sur les brochures thématiques

Nous avons participé cette année à une journée sur le salon de l'Agriculture fin février sur le stand du département dans le cadre d' #epiquesepoques



Et en mars, nous avons partagé un stand avec Cap Canal, la billebaude, sur le salon des seniors à Dijon les 22 et 23 mars.



Promotion plus locale (cf bilan de saison) : la présence sur la foire de Montbard, sur le marché et sur un stand lors de la Journée Départementale de la Randonnée Pédestre.

Les animations

Le dimanche 1^{er} juillet a eu lieu **la troisième édition des Corps Creux vous baladent** : une manifestation organisée conjointement par la musique des Corps Creux et l'Office de Tourisme du Montbarinois. Cette année, les participants (une bonne centaine) ont pris la direction de la Tuilerie des Granges-sous-Grignon.



Le programme d'animations estivales (cf bilan saison 2018 en annexe)

Le travail avec les prestataires

- Diffusion de documentation et visite des établissements
 - Enquête et avis tout au long de l'année
 - Envoi d'une newsletter mensuelle : 11 newsletters à destination des professionnels (mensuel - détail de nos actions) : entre 35 et 45 % de taux d'ouverture et 6 newsletters estivales (hebdomadaire) pour un rappel des manifestations de la semaine : taux d'ouverture de 25 à 30 %
 - Accueil personnalisé et conseils pour ceux qui le souhaitent
 - Relais de mon espace tourisme
 - Poursuite des ateliers numériques avec la #teamauxois
- Conférence de lancement le lundi 26 novembre 2018

Accueil de stagiaires

Nous avons accueilli Claudia, une stagiaire allemande de Stettfeld du 24 septembre au 7 décembre.



Focus sur l'année thématique #epiquesepoques

L'Office de Tourisme a assuré le relais et la promotion des manifestations organisées dans le cadre de l'année thématique. Nous étions également présents pour le lancement de l'année thématique à la Grande Forge de Buffon le vendredi 4 mai et le 26 mai à l'Abbaye de Fontenay.



Opération chefs de gare



Le vendredi 12 octobre a eu lieu pour la première fois un marché gourmand sur le parvis de la Gare dans le cadre de l'opération Chefs de Gare ! Un véritable succès pour cette première édition qui proposait des démonstrations culinaires par deux grands chefs étoilés. La manifestation a été initiée par Côte d'Or Tourisme avec le soutien de la ville de Montbard. L'Office de Tourisme a participé en distribuant des sacs gourmands aux usagers des trains en provenance de Paris la semaine précédant la manifestation.

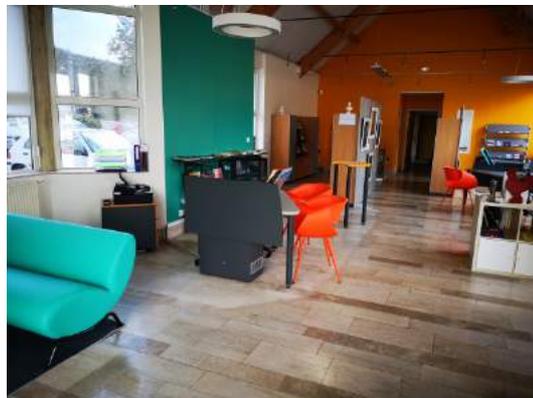
Partenariat jeu du Coq !



Dans le cadre de l'exposition Coq ! commune au Musée Buffon et au Muséo Parc Alésia, l'UCAM a décidé d'organiser un jeu sur ce thème pendant le temps de l'exposition. Etant adhérent, nous avons affiché une énigme et mis à disposition des bulletins pour ce jeu.

Perspectives 2019

Réagencement de l'Office de Tourisme avec les travaux en début d'année : création de nouveaux espaces.



- Salons 2019 : nous nous sommes positionnés sur le salon Destinations Nature (14 au 17 mars) avec le collectif Itinérance du CRT Bourgogne-Franche-Comté.
- Réactualisation des éditions internes (plaquette, guide des hébergements) et du Vélibook pour le collectif des Offices de Tourisme du linéaire Canal de Bourgogne. Cette année, le Vélibook couvre l'intégralité du linéaire de Migennes à Saint-Jean-de-Losne
- Animations : voir un programme plus fourni avec Yann Poulin. Reconduction de la rando musique avec les Corps Creux le dimanche 30 juin. Réflexion sur une participation au Fantastic Picnic
- Livret jeu à destination des familles avec le Pays d'Art et d'Histoire : mise en place d'une #teamPAH.
- Poursuite du travail avec les prestataires (suite APEX). Ils apprécient de se rencontrer. Essayer de faire une demi-journée prestataires sur inscription avec un programme sympathique : dans un lieu agréable (un site, un village) où on offre un petit-déjeuner ou le goûter. Une petite conférence/ réunion sur un thème qui les intéresse. et une visite (de sites ou d'hébergement). Essayer de le mettre en place plutôt au début du printemps. Pourquoi pas évoquer la création d'un outil commun pour mieux accueillir le client ? Type page web de service (ou corps de mail avec rappel des sites, des manifestations, des conseils pratiques). Une étude sur la mise en place d'une Gestion de la Relation Client commune aux hébergeurs et à l'Office de Tourisme serait intéressante.
- Les ateliers numériques de la #teamauxois.
- Les procédures à mettre en place suite au RGPD.
- Renouvellement de la marque qualité avant fin 2019.
- Décibelles Data : les premières formations contributeurs seraient mises en place au premier semestre 2019

B) RAPPORT FINANCIER

C) REVUE DE PRESSE

D) ANNEXE : bilan de la saison touristique 2018

Fréquentation guichet de juin à septembre 2018

Nombre de personnes au guichet de l'OT par pays d'origine

		2017	2018	Évolution
Mois de juin	Ensemble des personnes	699	597	↘
	Français	481	408	↘
	Étrangers	218	189	↘
Mois de juillet	Ensemble des personnes	1310	1044	↘
	Français	877	802	↘
	Étrangers	433	242	↘
Mois d'août	Ensemble des personnes	1323	1298	↘
	Français	950	975	↗
	Étrangers	373	323	↘
Mois de septembre	Ensemble des personnes	656	727	↗
	Français	421	545	↗
	Étrangers	235	182	↘
TOTAL de juin à septembre	Ensemble des personnes	3988	3666	↘
	Français	2729	2730	↗
	Étrangers	1259	936	↘

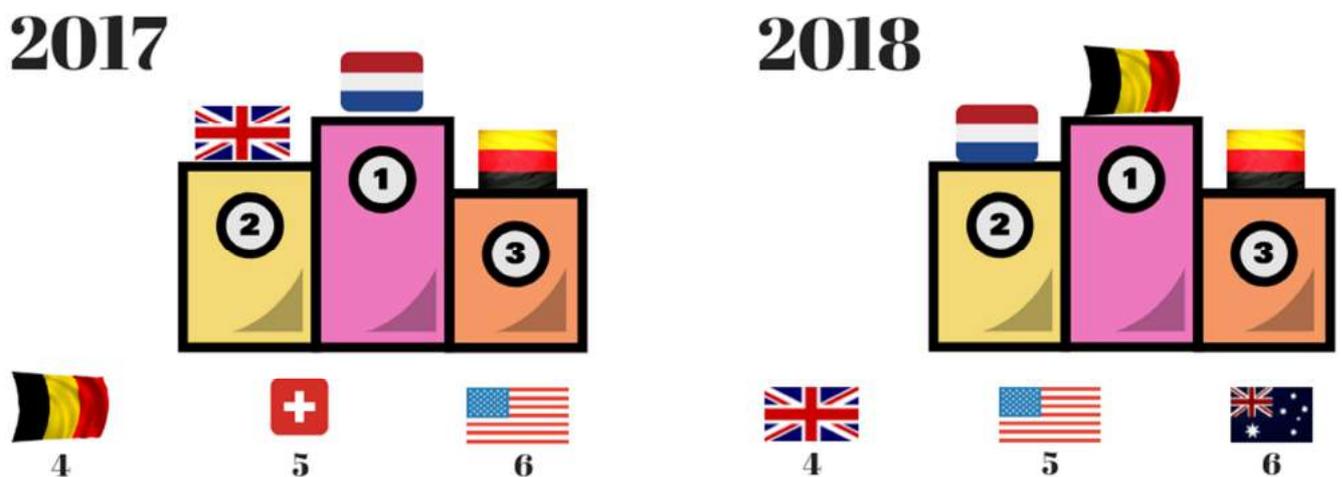
Répartition clientèle française 2017 / 2018



Six premières clientèles françaises à fréquenter le territoire (demandes du 1er juillet au 15 septembre 2018) ; par départements

1. Côte-d'Or (39,54 %)
2. Paris (9,93 %)
3. Yonne (2,57 %)
4. Yvelines (2,06 %)
5. Hauts-de-Seine (1,56 %)
6. Rhône (1,51 %)

Répartition clientèle étrangère 2017 / 2018



Statistiques du 14 juillet au 15 août

Fréquentation tous pays confondus
 Du 14 juillet au 15 août 2017 : 1 583
 Du 14 juillet au 15 août 2018 : 1 429

154 personnes de différence (soit une baisse de 10 %)

Fréquentation touristes français

Du 14 juillet au 15 août 2017 : 1 077

Du 14 juillet au 15 août 2018 : 1 099

22 personnes de différence (soit une augmentation de 2 %)

Fréquentation touristes étrangers

Du 14 juillet au 15 août 2017 : 506

Du 14 juillet au 15 août 2018 : 330

176 personnes de différence (soit une baisse de 35 %)

Demandes toutes clientèles confondues

Du 14 juillet au 15 août 2017 : 974

Du 14 juillet au 15 août 2018 : 922

52 demandes de différence (soit une baisse de 5 %)

Demandes françaises

Du 14 juillet au 15 août 2017 : 717

Du 14 juillet au 15 août 2018 : 737

20 demandes de différence (soit une augmentation de 3 %)

Demandes étrangères

Du 14 juillet au 15 août 2017 : 257

Du 14 juillet au 15 août 2018 : 185

72 demandes de différence (soit une baisse de 28 %)

Le type de clientèle

Jeunes retraités, seniors, couples sans enfant ou avec des enfants en bas-âge.

Les grandes tendances : camping-caristes, touristes à vélo en augmentation.

Les billetteries spectacles ont très bien fonctionné et l'équipe y a consacré beaucoup de temps.

Tendances nationales

Le baromètre était pourtant au beau fixe dès le mois de juin pour cette saison 2018 mais les résultats n'ont pas été conformes aux attentes. La saison a commencé tardivement avec l'effet coupe du monde (donc après le 15 juillet). Et niveau fréquentation optimum, on peut même dire que cela a commencé fin juillet. La haute saison aurait donc tendance à commencer plus tardivement. Et une fois les touristes sur place, le constat est le même partout (Côte d'Azur ou plages de l'Atlantique): les restaurants peinent à remplir et la consommation reste faible. Les français sont-ils partis à l'étranger ? Des destinations comme l'Espagne, le Portugal ou le Maghreb.

Seul Paris semble avoir tiré son épingle du jeu cette saison avec une hausse de la fréquentation touristique. Au niveau de la Région Bourgogne Franche-Comté (d'après l'enquête trimestrielle de la mi-août), on constate une légère baisse de fréquentation probablement due aux grèves SNCF, à la Coupe du Monde et à la canicule.

La durée moyenne des séjours est en baisse tout comme les dépenses.

Il semblerait que la clientèle belge soit en augmentation par rapport à l'été 2017. En revanche, une diminution de la fréquentation britannique et néerlandaise a été remarquée par les professionnels du tourisme en Bourgogne Franche-Comté.

Fréquentation du site Internet et des réseaux sociaux

La fréquentation de notre site internet continue sa progression régulière. Nous enregistrons 16 679 visiteurs fin septembre (contre 15 208 en septembre 2017) soit **près de + 10%**.

En ce qui concerne les réseaux sociaux, nous gagnons des abonnés. Le compte facebook se rapproche des 2 000 fans, le compte twitter des 1 000 abonnés et le compte instagram des 500 abonnés.

Animations

Les animations d'été

Nos visites d'été ont enregistré une fréquentation moyenne : en général une vingtaine de personnes avec parfois moins.

La première animation s'est déroulée le dimanche 1 juillet : la troisième édition des Corps Creux vous baladent. L'objectif de la balade était la tuilerie des Granges sous Grignon. Un beau succès pour cette randonnée avec une centaine de participants.



Les autres visites ont attiré des locaux et des touristes.

Nous avons proposé une nouveauté cette saison : la découverte de l'atelier Sarrasin à Montbard (18 personnes présentes).



Les visites de la ville – par Sylvie Perrette ou par Yann Poulin – trouvent toujours leur public : que l'on parle révolution industrielle, de Buffon ou tout simplement de la topographie et des paysages de la ville.

Bilan financier des animations

Le coût des animations d'été nous revient à un peu moins de 700 euros (une centaine d'euros pour la manifestation Les Corps Creux vous baladent, 174 € pour les visites de Sylvie Perrette, 150 euros pour celles de Yann Poulin et un achat de lanterne d'environ 250 euros).

Nous avons accueilli une exposition de photos au printemps (Odessa Malchair) et une exposition de tableaux cet été (Anne Balthazar). Les deux artistes étaient de nationalité belge.



La boutique

Le chiffre d'affaires de la boutique est en baisse par rapport à 2017 (fin septembre 2018). Les consommateurs dépensent moins (cf les tendances nationales). Pour le détail des ventes, nous constatons une baisse de 4.5 % des ventes de cartes postales, une augmentation de 0.7% des ventes des produits d'accueil et une baisse de 56 % des ventes de cartes et guides, qui s'explique par la sortie du guide du Routard en 2017 donc une vente accrue de ce guide. Seul les ventes de livres ont augmenté (+38%).

Nous constatons une augmentation des paiements par carte bleue.

Les produits qui fonctionnent le mieux sont les produits locaux (alimentaires).

Bilan Vélibourgogne

Nous avons proposé nos premiers vélos en location en 2010 mais sans grand succès. Nous louons des vélos de façon structurée et dans le réseau Vélibourgogne depuis 2011 avec un chiffre d'affaires en augmentation constante jusqu'à l'année dernière.

Nous pensons avoir atteint notre chiffre d'affaires maximal. Les touristes à vélo sont de plus en plus équipés (souvent des Vélos à Assistance Electrique) et le chiffre d'affaires n'est plus en augmentation.

Les réservations en ligne sur le site vélibourgogne fonctionnent bien.

Augmentation des demandes pour les Vélos à Assistance Electrique, les tandems, les vélos suiveurs.

À la fin octobre 2018, nous enregistrons un chiffre d'affaires au comptoir de 7 044,50 € (-6,8 % par rapport à 2017 et les réservations en ligne s'élèvent à 1937,50 € (contre 2687 € en 2017).

Promotion « hors les murs »

- Accueils sur le marché (deux vendredis) afin de proposer le guide du routard canal de Bourgogne à la vente mais aussi de renseigner certains touristes qui ne viennent pas jusqu'à l'Office de Tourisme. Le marché est un lieu intéressant pour capter les résidences secondaires et les locaux.
- La Foire de Montbard où les (fidèles) bénévoles se sont relayés pendant les 4 jours.



- La journée départementale de la randonnée pédestre le 30 septembre (plus de 1 500 participants).

