Office de Tourisme du Montbardois

Compte-rendu Assemblée Générale ordinaire Lundi 4 avril 2022, 18h Salle des fêtes de Nogent-les-Montbard

En présence de M. Alain Bécard, Président de la Communauté de Communes du Montbardois, de Mme Laurence Porte, Maire de Montbard et Vice-Présidente au Conseil Départemental, de M. Jean-Pierre Goyard, Vice-Président de l'Office de Tourisme du Montbardois, de M. Hervé Villegas, trésorier de l'Office de Tourisme du Montbardois, de Mme Adeline Boulanger, comptable, Mme Angélique Maitre, directrice, M. Benjamin Guillot, chargé de promotion et de communication et de Mme Elodie Fricou, chargée de la relation avec les partenaires.

Le Président, Claude Guinchard, remercie les personnes présentes pour cette Assemblée Générale et fait part des excuses qu'il a reçues :

- Mme DE COURSON
- Mme OLLIER DAUMAS
- Mme BARBOSA
- Mme MOUNIER
- Mme MONTAGNE
- Mme GRANDJANIN
- Mme DELMOTTE
- Mme JACQUENET
- Mme DUC
- Mme GEVAUDAN
- Mme SARNO
- Mme GALLOIS
- Mme DUTRILLAUD
- Mme VANNET
- M. FOURNIER
- M. ORSET
- M. BOURGEOIS
- M. DELAUNAY
- M. RICHOUX
- M. PHILLOT

Ensuite le Président rappelle l'Ordre du Jour de l'Assemblée Générale :

- Accueil des participants
- Rapport moral
- Rapport d'activités de l'année 2021
- Bilan financier 2021
- Rapport des vérificateurs aux comptes
- Vote des tarifs et cotisations 2023
- Projets d'activité 2022
- Election du 1/3 sortant
- Questions diverses
- Intervention des personnalités

Rapport moral par Claude Guinchard, le président

Le rapport moral permet de remettre l'année écoulée en mémoire, sans entrer dans le détail des activités qui vous sera présenté par la suite.

L'année 2021 a encore été marquée par la crise sanitaire et rythmée par les interdits liés aux mesures anticovid. Ce qui a impacté le tourisme en général. Ce n'est qu'à partir du mois de mai que progressivement les lieux de culture, les bars et les restaurants ont pu reprendre une activité progressive avec aussi la fin des restrictions de déplacements et la réouverture des frontières. Malgré la mise en place du pass sanitaire le 21 juillet qui a ralenti la fréquentation des sites patrimoniaux, l'activité touristique a repris et notre territoire a « sorti son épingle du jeu » si j'ose dire car la saison a été très correcte comme vous le montreront les résultats des statistiques de fréquentation. Notre directrice Angélique MAITRE, Benjamin GUILLOT et Elodie FRICOU ont réussi à maintenir une belle activité sur la période estivale.

Vitrine du territoire, l'Office de Tourisme du Montbardois est une structure qui fonctionne sous le régime d'association de type 1901 mais qui est financée par la Communauté de Commune du Montbardois qui a la compétence tourisme sur le territoire. La mission essentielle de l'office est la promotion du territoire montbardois. L'office relaie tous types d'informations en direction des visiteurs, touristes Français et Etrangers mais aussi en direction de la population locale, des prestataires, des élus, des associations. Il est un lieu d'accueil et de services. Il conduit des missions techniques de coordination, d'animation de la vie locale, de production touristique, de conseil pour les professionnels du tourisme et pour les élus. Il travaille dans un seul but : rendre le territoire attractif pour tous. La position de l'OTM à la sortie de la Gare TGV est un atout majeur, c'est une porte ouverte sur le montbardois dont le patrimoine historique, architectural et industriel est riche et labellisé Pays d'Art et d'Histoire. La proximité du canal de Bourgogne avec la véloroute est aussi un atout important. Le secteur du tourisme est composé d'hébergements, de transports, de culture, c'est un secteur clé de l'économie, c'est aussi un secteur dynamique. Le montbardois est une destination attractive grâce à la variété des paysages naturels et à son patrimoine favorable à l'accueil des familles et des touristes en général. La qualité de l'accueil et des services de l'office sont reconnus et appréciés. Le nombre d'adhérents prestataires a doublé cette année. La boutique fonctionne bien. L'office fait la preuve de son dynamisme et de son implication sur le territoire. La présentation du rapport d'activités va vous permettre d'en mesurer les résultats supérieurs aux années écoulées malgré un début d'année perturbé par la crise sanitaire. L'office s'appuie également sur un Conseil d'Administration et des bénévoles qui participent occasionnellement aux actions initiées par l'office lui-même ou par des associations locales, par la ville de Montbard, les villages de la COM COM ainsi que par le Musée-Parc Buffon de Montbard. L'année 2022 verra l'ouverture du nouveau site internet de l'office. Ceci sera un nouveau challenge pour notre équipe mais incontournable dans la sphère médiatique actuelle.

Avant de laisser la parole à Angélique, Elodie et Benjamin pour le rapport des activités, je veux remercier

- La Communauté de Communes du Montbardois, son Président Alain BECARD et tous les élus,
- La Ville de Montbard,
- Le Conseil Départemental de Côte d'Or
- Madame Porte Maire de Montbard, Vice-Présidente de la Communauté de Communes en charge du Tourisme et Vice-Présidente du Conseil Départemental qui est particulièrement attentive à notre mission.
- Côte d'Or Tourisme.
- Le Pays Auxois Morvan,
- Les annonceurs de la plaquette,
- La presse,

- Le cabinet comptable FIDUCIAL
- Les membres du CA et du bureau de l'Office qui renforcent notre travail
- Ainsi que les associations montbardoises et bien sûr notre équipe de l'année : Angélique, Elodie et Benjamin.

Et tous ceux que j'aurais involontairement oubliés.

Rapport d'activités 2021 : (cf. présentation assemblée générale).

L'accueil:

L'accueil proposé aux touristes et habitants est constitué de conseils éclairés provenant de l'expérience et des visites sur le terrain de l'équipe. A noter que la fréquentation en juillet et en août a été supérieure à celle de 2020.

Editions 2021

En raison du stock encore important de plaquette 2020 et de Vélibook, nous avons décidé de ne pas sortir d'éditions papier en 2021. Nous avons simplement inséré un rectificatif dans chacun des documents. Des dépliants sur les activités pour les enfants ont été réalisés à chaque période de vacances scolaires.

Les actions à destination des partenaires

60 visites auprès des partenaires ont été réalisées par Elodie. Un pack accueil pour nos hébergeurs avec le partenariat du Bon Vivant, de l'Atelier Sarrasin et des Anis de Flavigny a été mis en place. C'est ainsi que 700 échantillons ont été distribués aux hébergeurs partenaires qui avaient manifesté leur intérêt pour cette opération.

Une série de rendez-vous entre les partenaires « les rendez-vous de l'OT » a été organisée dans le but de les fidéliser et de créer un véritable réseau.

- **30 Septembre 2021**: Escape Game La Cave à Fain les Montbard
- **14 Octobre 2021** : temps forts à Senailly avec visite du centre équestre, découverte d'un gite et mise en avant d'un restaurateur adhérent Seb La Fringale.
- **9 Novembre 2021 :** temps d'échange au gite la Parenthèse II à Athie avec intervention de Côte d'Or Tourisme sur les labels et Hôtes insolites qui présentait sa démarche.
- 17 Décembre 2021 devant l'office de tourisme : organisation d'une journée artisans producteurs

Réseaux sociaux

2021 a été marquée par un renforcement de l'audience et une augmentation du nombre de nos abonnés sur les réseaux sociaux.

Les chiffres de la présentation sont ceux du 15/03/2022 : Facebook 2 354 j'aime / Twitter 1 099 abonnés / Instagram 991 abonnés

Voici l'évolution par rapport à 2020 :

Facebook	Twitter	Instagram
2020 : 2 200 j'aime	2020 : 1 068 abonnés	2020 : 717 abonnés
2021 : 2 322 j'aime	2021 : 1 094 abonnés	2021 : 999 abonnés
122 fans supplémentaires soit 5,5 % d'augmentation	·	282 abonnés supplémentaires soit 39 % d'augmentation

La **forte augmentation sur Instagram** s'explique tout simplement par le partenariat avec les blogueurs d'All Around Together que nous avons accueilli en juin 2021 : nous avons pu bénéficier d'une belle mise en avant via leur communauté (comptant plus de 3 900 abonnés).

En août 2021, nous avons franchi la barre symbolique des 2 300 fans pour Facebook. Au 4 avril 2022 les chiffres sur les réseaux sociaux sont les suivants : Facebook 2 362 j'aime / Twitter 1 101 abonnés / Instagram 990 abonnés. L'office de tourisme est plus présent sur Facebook où son audience est la plus importante. Actuellement les fans de la page Facebook sont en majorité des femmes (à 60 %), entre 35 et 44 ans, et habitent surtout à proximité (en majorité à Montbard et dans l'Auxois et le Châtillonnais) mais aussi à Dijon et Paris.

Numérique et Team Auxois TeamAuxois

Benjamin a coordonné l'organisation de la saison 6 de la Team Auxois. Pour s'adapter à la crise sanitaire, les ateliers en groupe ont été temporairement arrêtés et une nouvelle organisation a été adoptée: - 19 fiches ressources sur le thème du numérique ont été créées et diffusées à partir du 23 février 2021, avec pour thèmes: Facebook, Instagram, Canva, Décibelles Data, Google my Business, le courriel, les avis clients, et les utilitaires PDF, image et web. Benjamin a travaillé sur les fiches des utilitaires PDF, image et web, ainsi que sur les conseils généraux pour bien communiquer par email. Les fiches ont été hébergées sur le blog Team Auxois et diffusées chaque semaine les mardis et vendredis. Elles sont aussi hébergées sur le groupe Facebook Team Auxois, sur le site pro de l'OT ainsi que sur notre groupe Facebook pro « Les Pros du Tourisme dans le Montbardois ». Concernant les statistiques de téléchargement des fiches ressources: selon les chiffres a minima (chiffres des jours de publication), le nombre total de téléchargements est de 997; le nombre médian de téléchargements par fiche est quant à lui de 47.

- Création et animation d'un **groupe privé Facebook** intitulé « *Team Auxois : entraide numérique en Auxois-Morvan-Vallée de l'Ouche* ». Benjamin s'est chargé de la création et du réglage des paramètres du groupe, ainsi que de l'organisation de la modération. Il a aussi coordonné la rédaction et relecture de la charte d'utilisation et des règles du groupe (à accepter avant de devenir membre). Ce groupe est réservé à tous les prestataires de l'Auxois Morvan, adhérents ou non des OT : sites touristiques, hébergeurs, restaurateurs, producteurs, artisans, commerçants ; tout professionnel ayant une activité qui peut apporter un plus en terme de valorisation du territoire. L'idée est de proposer un espace d'échange, d'entraide et de partage de bonnes pratiques numériques. Le groupe a servi à relayer les fiches ressources.

Accompagnement numérique des partenaires

En lien avec le travail de la Team Auxois, Benjamin a mené un travail d'assistance numérique aux prestataires adhérents via l'organisation d'atelier numériques individuels par rendez-vous, téléphone et/ou visioconférence : 11 ateliers (soit environ 22 heures). Les principaux thèmes de ces ateliers sont : l'accompagnement à Décibelles Data, Google my Business, Facebook, ainsi que des conseils en communication et sur les utilitaires web.

Accueil des blogueurs

Nous avons accueilli pour la première fois un couple de blogueurs sur le territoire : Camille SAMAIN et Guillaume ASTIER de All Around Together, deux créateurs de contenus de la région parisienne (Essonne). Cet accueil a été effectué dans le cadre d'un partenariat pour mettre en valeur la destination Montbardois et donner envie de voyager sur le territoire : concrètement, l'office de tourisme a pris en charge l'hébergement, les repas et les activités des blogueurs en échange de la réalisation d'un reportage photo et vidéo (avec notamment des plans drone) ; apport d'un autre regard sur le territoire. Le coût total de l'opération s'élève à 280 €, ce qui est beaucoup moins cher que de faire appel à un photographe ou vidéaste professionnel. L'accueil s'est déroulé 24 au samedi 26 juin 2021. sur trois jours du jeudi

Jour 1 : accueil à l'OT, découverte de Montbard, du Musée Buffon et de l'Abbaye de Fontenay. Jour 2 : découverte du marché de Montbard, du Parc Buffon, promenade à vélo le long du Canal, visite de la Grande Forge et du Domaine Massé. Jour 3 : visite de L'Escargot à la Coque d'Or et l'abbaye de Moutiers-Saint-Jean.

Bilan de l'opération :

En terme de contenu : 2 Reels Instagram (vidéos courtes), 12 posts Instagram dont 6 posts carrousels soit 20 photos au total, 1 vidéo YouTube et plus d'une centaine de photos récupérées. Organisation également d'un jeu-concours afin de faire gagner 1 nuitée et 1 repas pour 2 personnes dans le Montbardois. Le contenu produit servira ensuite à la promotion de notre destination : une partie des photos a déjà servi dans la réalisation de nos éditions 2022, et elles serviront également à illustrer notre nouveau site Internet. Nous avons signé une convention ainsi qu'une cession de photos et vidéos. En terme de portée sur les réseaux sociaux : beaucoup d'interactions et de messages de la part de la communauté d'abonnés d'All Around Together. Un bilan positif avec une visibilité supplémentaire, en particulier sur Instagram. Concernant les chiffres sur Instagram : moyenne de 150 à 200 likes par post ; concernant les Reels: + de 2 000 vues sur le compte des blogueurs et + de 3 000 vues sur le compte de l'OT. Sur YouTube : + de 600 vues sur la vidéo. Le jeu concours a touché environ 10 000 personnes, généré 423 commentaires pour participer et une centaine de partages en story. Pour terminer, nous tenons à remercier nos différents partenaires qui ont accueillis les blogueurs durant leur séjour sur notre territoire.

Décibelles Data

Autre travail au sein de la Team Auxois : le travail sur le contenu de la prochaine application du Pays Auxois Morvan « L'Auxois Morvan dans la poche » ainsi que l'évolution du calendrier des manifestations de l'Auxois Morvan, dont les sorties sont prévues pour juin 2022. Les deux vont désormais se baser sur Décibelles Data, la base de données touristique de Bourgogne-Franche-Comté. L'application va proposer un contenu personnalisé et géolocalisé aux touristes et aux habitants du territoire (annuaire en ligne des commerces, services, restaurants, activités touristiques, sportives ou encore manifestations). En collaboration avec le chargé de mission numérique au Pays et les autres offices de tourisme, nous travaillons à la sensibilisation des socioprofessionnels du territoire ainsi qu'à la création et la mise à jour des fiches Décibelles Data. En résumé, pour être présent sur cette application ainsi que sur le calendrier des manifestations de l'Auxois Morvan, il faudra impérativement avoir une fiche Décibelles Data; elle devra être à jour et avec les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) signées. Ce changement sera aussi valable pour l'agenda du nouveau site web de l'office de tourisme.

Evénements et animations estivales

Les visites habituelles ont été reconduites et nous avons débuté une collaboration avec le PAH : la programmation paysage. Les visites de l'élevage d'escargots, dès juillet cette saison, ont de nouveau été très appréciées. A noter la nouveauté de la visite des éleveurs de la Côte Verte et des rencontres artisans— Les visites ont enregistré près de **500** participants.

La soupe de la sorcière

2021 est la première saison où nous avons diffusé les livrets réalisés en collaboration avec le Pays d'Art et d'Histoire. Cette activité familiale rencontre toujours un vif succès. En effet, 174 diplômes ont été distribués soit près de 50 % d'augmentation par rapport à 2020. Nous diffusons principalement le circuit sur le sentier botanique de Saint-Rémy mais nous disposons également des 8 autres sentiers.

La location de vélos

Le chiffre d'affaires de la location de vélos est de 9 764 € pour 2021 soit une augmentation de 30 % par rapport à 2020. Ce sont des chiffres comparables aux années 2019 ou 2018.

La boutique

Nous avons enregistré un chiffre d'affaires **de 11 051** € contre **7 482** € en 2020 soit 47 % d'augmentation. A noter que les paniers de fin d'année ont représenté un peu plus de 16% de ce chiffre d'affaires annuel. La boutique s'est encore étoffée : 11 nouvelles références ont été ajoutées.

Audit mystère pour la marque qualité

Le cabinet Headlight a réalisé une visite mystère en août. **91** % des critères évalués étaient conformes au référentiel. Notre marque qualité est ainsi valable jusqu'en octobre 2024.

Collaborations

Différentes collaborations / partenariats ont été poursuivis ou mis en place en 2021 : la Balade des Corps Creux le 4 juillet, la Foire de Montbard, l'opération Chefs de Gare le 15 octobre. Une collaboration entre l'Office de Tourisme et le Bien Public a permis la sortie de plusieurs articles cet été qui mettaient en avant les habitants et leur valorisation du territoire.

L'Automne c'est la Bourgogne

Cette campagne initiée par le Comité Régional de Tourisme consiste à la réalisation de posts sur les réseaux sociaux qui font la promotion de séjour en Bourgogne pour la période automnale. C'était notre troisième participation.

<u>Rapport financier</u>: présenté par Madame Boulanger déléguée par le cabinet comptable en charge de la comptabilité de notre association. Elle détaille les lignes du compte de résultat et du compte d'exploitation.

Le résultat financier est encore positif cette année.

Voir le détail des chiffres sur les documents comptables fournis par le cabinet comptable.

Le Président, remercie Madame Boulanger pour le travail fourni en collaboration avec les personnels de l'OT.

Rapport des vérificateurs aux comptes: Mme Moreau et M. Delaunay ont procédé à la vérification des comptes 2021 le 23 mars dernier. C'est Mme Moreau qui lit le rapport.

Le Président met aux voix les 3 rapports : <u>L'Assemblée les adopte à l'unanimité.</u> Vote des tarifs et cotisations pour l'année 2023:

Il est proposé de maintenir les tarifs suivants pour **2023** :

- Adhésions : Locations appt. 20 €

Commerces, associations, prestataires touristiques 45 €

Adhésion de base 10 €

Propositions de tarifs adoptées à l'unanimité par l'Assemblée.

Renouvellement des membres du C.A.:

Tiers sortant:

M. Beurdeley, M. Fournel, M. Fournier, Mme Garret, Mme Jouan, M. Lopez, Mme May, Mme Mounier, M. Pineau et Mme Vincent.

A l'exception de Mme Jouan, Mme May et M. Lopez, ces administrateurs se représentent.

Nous avons également deux nouvelles candidatures : Mme Barbosa et Mme Chaumien, toutes deux propriétaires de meublé de tourisme dans le montbardois.

Les membres du tiers sortant et les deux nouveaux candidats sont élus à l'unanimité par l'Assemblée pour 3 ans.

Actions 2022 : les grandes lignes du plan d'actions 2022 sont présentées.

- <u>Editions</u>: sortie d'un guide de destination 2022 et coordination du Vélibook. Les documents seront disponibles en avril pour les bourses d'échange. Des livrets sur les activités famille pour les vacances scolaires sont proposés.
- <u>Numérique</u>: ateliers individualisés sur rendez-vous, rédaction et intégration des contenus (travail sur le référencement également) pour la mise en ligne du site internet réalisé par la Fabrique à Sites en juin
- <u>Application Auxois Morvan dans la Poche</u>: le pays Auxois Morvan travaille actuellement à la sortie d'une application gratuite « L'Auxois Morvan dans la Poche » qui va proposer un contenu personnalisé et géo localisé aux habitants du territoire (annuaire en ligne des commerces, services, restaurants, activités touristiques, sportives ou encore manifestations). Afin que ces données remontent sur l'application Auxois Morvan, il est nécessaire que les partenaires mettent à jour leurs informations sur la base de données régionale Décibelles Data. L'équipe de l'Office de Tourisme sensibilise ses partenaires ainsi que les acteurs économiques du territoire afin qu'ils soient présents sur l'application.
- <u>Programme estival</u>: organisation de la balade des Corps Creux le dimanche 3 juillet. Renouvellement de la collaboration Pays d'Art et d'Histoire pour les visites sur le territoire toujours sur la thématique des paysages. Reconduction des visites chez nos partenaires (Jacquenet Malin, Apothicairerie de Moutiers-Saint-Jean).
- <u>Administratif</u>: le classement de l'Office de Tourisme en catégorie II arrive à échéance le 1^{er} juin. Un dossier de renouvellement doit donc être déposé d'ici là.
- <u>Actions partenaires</u>: saison 2 des rendez-vous de l'OT, poursuite de l'accompagnement et des visites partenaires, bons de réduction pour la boutique, réalisation d'un guide professionnel à destination des hébergements principalement.

<u>Interventions des personnalités</u>:

M. Jean-Pierre GOYARD,

Merci de cette assemblée générale où l'on voit que l'Office de Tourisme travaille toujours aussi bien. Il y a des résultats. Je constate que des partenaires sont toujours fidèles depuis de nombreuses années. Je voulais juste indiquer que la Région est une institution qui soutient les offices de tourisme à travers le Comité Régional de Tourisme, la MASCOT (la démarche qualité) ou encore la base de données régionale. En effet, la Région a beaucoup investi dans Décibelles Data. C'est un outil qui va participer à l'attractivité de notre région. Il est essentiel que les partenaires touristiques soient présents sur cet outil et qu'ils mettent leurs informations à jour. Le CRT finance également de nombreuses actions de promotion. C'est un partenaire indispensable de l'Office de Tourisme.

Mme Laurence PORTE,

Juste quelques mots par rapport à l'intervention qui a été présentée. J'ai envie de retenir trois choses, trois verbes d'action : lier, rassembler et valoriser. **Lier** parce que nous nous rendons compte à travers tout ce qui a été présenté combien l'Office de Tourisme a réussi à maintenir le lien – une chose pas si évidente que cela avec la période que nous avons traversé – et même amplifier le lien avec de nouveaux partenaires. **Rassembler** parce qu'une fois qu'on est lié, on a envie d'échanger sur les pratiques, mieux se connaître. Rassembler aussi les touristes, je pense aussi aux habitants locaux, dans les visites, au travers des animations et de tout ce qui a été mis en place pour faire en sorte que celles et ceux qui animent notre territoire, qui donnent beaucoup d'eux-mêmes aussi, pour ouvrir des gîtes, pour proposer des produits de qualité, puissent se rencontrer. Enfin **valoriser.** On dit souvent que l'Office de Tourisme du Montbardois, mais comme tout

office de tourisme, c'est la vitrine du territoire. Cette vitrine, on l'a refaite, en façade et en intérieur — les locaux ont été réaménagés en 2019 — et en 2022, c'est vraiment la finalisation de cette vitrine numérique — on a hâte de découvrir ce nouveau site. On comprend bien que techniquement ce n'est jamais simple, c'est une arborescence, c'est beaucoup de travail de créer un nouveau site. Cette valorisation est bien sûre essentielle et nous, élus locaux avons fait le choix de confier cette promotion touristique et cette animation à une association. Cela repose sur un pacte de confiance car nous avons en commun notre territoire.

M. Alain BECARD

Cher Président, vous avez évoqué dans votre rapport moral les atouts du territoire qui sont des éléments essentiels de notre région et qui sont des éléments essentiels pour la Communauté de Communes, ce qui prouve bien que par corrélation, nous sommes liés à l'Office de Tourisme. Je voudrai saluer votre énergie et vous remercier, ainsi que votre équipe de professionnels et de bénévoles. Je voudrai saluer celles et ceux qui ont renouvelé aujourd'hui leur mandat, féliciter les nouveaux entrants, leur souhaiter la bienvenue à ce conseil d'administration pour les années à venir. Effectivement, vous avez parlé de ce site qui va évoluer au sein de l'Office de Tourisme. Je vous rappelle que j'ai fait voter, la semaine dernière, une subvention exceptionnelle pour vous aider dans ce projet numérique, en plus de la subvention que je qualifierai de traditionnelle de 136 000 euros qui vous accompagne d'année en année pour l'ensemble des actions que vous menez et des utilisations sur le territoire en fonction des besoins et des attentes de chacun : que ce soit les touristes mais aussi de l'ensemble de vos collaborateurs. Je voudrai vous remercier, vous féliciter, vous souhaiter une très belle année 2022. Les nouvelles idées ne manquent pas. J'espère qu'elles seront à la hauteur de vos espoirs et qu'elles donneront satisfaction aux personnes qui voudront les utiliser et qui voudront venir nous rejoindre sur notre territoire. Sachez que la Communauté de Communes a voté à l'unanimité ce dossier et c'est avec plaisir que l'on vous accompagne. Merci à tout le monde pour votre présence et pour votre implication dans ce tourisme qui reste si important pour notre territoire.

Le Président, Claude GUINCHARD, remercie les élus de leur confiance et invite les personnes présentes à partager le verre de l'amitié.