

Office de Tourisme du Montbardois

Compte-rendu Assemblée Générale extraordinaire et ordinaire Mercredi 30 juin 2021, 18h Salle VL, Senailly.

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 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. Il remercie également Bernard Laureau de nous accueillir dans cette salle VL de Senailly.

Nous commençons cette réunion par une Assemblée Générale Extraordinaire afin de modifier nos statuts : pas de modification profonde mais une mise à jour nécessaire (**cf les statuts modifiés en pièce jointe**). C'est ainsi que les références faites à l'UDOTSI (fédération des Offices de Tourisme de Côte d'Or qui n'existe plus depuis de nombreuses années) ont été supprimées des articles 1, 8, 22 et 24. De même que la référence aux statuts types de la FNOTSI.

Nous avons ajouté à l'article 10 la mention d'envoi par e-mail des convocations à l'assemblée générale ainsi que la possibilité d'organiser des réunions en visio-conférence.

A l'article 12, nous avons indiqué que la qualité des membres du conseil d'administration était précisée dans le règlement intérieur.

Enfin, à l'article 17, nous avons modifié le nombre de réunion du conseil d'administration obligatoire dans l'année : nous l'avons fait passer de 4 à 3.

La modification des statuts est adoptée à l'unanimité par l'Assemblée.

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

- Accueil des participants
- Rapport moral
- Rapport d'activités de l'année 2020
- Bilan financier 2020
- Rapport des vérificateurs aux comptes
- Vote des tarifs et cotisations 2022
- Projets d'activité 2021
- Election du 1/3 sortant
- Questions diverses
- Intervention des personnalités

Rapport moral par Claude Guinchard, le président

Je reprends le cours de notre assemblée ordinaire pour vous présenter le rapport moral de notre association, rapport qui concerne l'année 2020.

Nous avons dû reporter la date habituelle de notre AG en raison des consignes sanitaires.

Je serai bref,

Je rappelle que l'Office de Tourisme du Montbardois est une structure qui fonctionne sous le régime d'association de type 1901 et qui est financée par la Communauté de Communes du Montbardois qui a la compétence tourisme sur le territoire.

La mission essentielle de l'Office de Tourisme du Montbardois est la promotion du territoire montbardois. L'Office de Tourisme est le vecteur des informations de tous types 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'Office de Tourisme du Montbardois à la sortie de la Gare TGV est un atout car c'est une porte ouverte sur le montbardois dont la richesse historique et architecturale est labellisée PAYS d'ART et d'HISTOIRE.

Le label « Pays d'art et d'histoire » a été créé en 1985 par le ministère de la Culture et de la Communication en partenariat avec les collectivités territoriales. Il est attribué à des territoires, communes ou regroupements de communes, qui s'attachent à la valorisation et à la médiation de leur patrimoine.

L'Office de Tourisme du Montbardois s'appuie 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 et les villages de la Communauté de Communes ainsi que par le musée de Montbard.

L'année 2020 a été marquée par l'arrivée de Madame FRICOU en remplacement de Madame Anita DESCHAMPS, partie en retraite.

Madame FRICOU, occupe un poste à temps complet, elle a la mission au sein de l'office de développer le réseau de partenaires d'une part et aussi de développer notre offre touristique.

L'année 2020 a été aussi largement perturbée par l'arrivée de la Covid 19 en février et des mesures sanitaires qu'il a fallu prendre et accepter.

C'est ainsi que le 17 mars le confinement a été décidé par les instances nationales avec à la clé pour le personnel de l'office une période de télétravail.

Cependant l'activité de l'office a parfaitement fonctionné pendant cette période, la directrice Angélique MAITRE, Benjamin GUILLOT et Elodie FRICOU ont réussi à maintenir cette activité comme vous pourrez le constater lors de la présentation de leur bilan.

Avant de laisser la parole à Angélique et Benjamin pour le rapport des activités, et Elodie pour la partie partenaires, je souhaite vous informer que l'un de nos projets soutenus par la Communauté de Communes pour 2021 est la refonte du site internet de l'Office.

Je souhaite 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 CRT
- 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 2020 : Angélique, Elodie et Benjamin.

Et tous ceux que j'aurais involontairement oubliés.

Rapport d'activités 2020 : (cf. présentation assemblée générale).

L'accueil

L'année a été marquée par la crise sanitaire et les confinements. Malgré tout, la haute saison estivale s'est révélée très satisfaisante avec une hausse de la fréquentation en physique par rapport à 2019 : + 39% en juillet et + 22 % en août.

Editions 2020

La nouveauté de l'année 2020, c'est l'édition d'un seul document de promotion à 6 000 exemplaires, rassemblant les visites, activités et les rubriques sur l'hébergement et la restauration.

Plusieurs éditions internes concernant les activités en famille ont également été réalisées au cours de l'année.

Les actions à destination des partenaires

Le développement du réseau des partenaires est la mission principale d'Elodie, qui a rejoint l'équipe en février 2020. Avec la crise sanitaire, le soutien et l'appui aux professionnels du tourisme se sont révélés très importants. Leurs besoins ont été sondés. Des nouvelles ont été prises par mail, sms ou téléphone.

En 2020, Elodie a réalisé une quarantaine de visites de partenaires. Elle a également organisé un éductour sur le thème de la famille en octobre.

Les actions de promotion :

En 2020, le travail de communication et de promotion s'est principalement porté sur le **relais des manifestations locales et des opérations de communication du CRT et de l'ADT** (Repos des héros, Sortez chez vous, Fantastic Picnic et Automne en Bourgogne), **ainsi que du Club des Hôteliers-Restaurateurs de Haute Bourgogne** (Oscar & Clotilde).

La campagne « **Sortez chez vous** » du CRT s'adressait en particulier aux habitants de Bourgogne Franche-Comté afin de leur faire découvrir ou redécouvrir leur région. Benjamin a ainsi créé 17 couvertures Facebook et 15 visuels Instagram dans l'esprit de cette campagne. En août, les mannequins de l'opération « **Oscar & Clotilde** » du Club des Hôteliers-Restaurateurs de Haute Bourgogne sont partis à la découverte du Montbardois. Benjamin et Elodie ont réalisé un shooting photo le 18 août à Montbard, à Buffon et au Sentier Botanique de l'Ermitage. Benjamin a également réalisé 3 couvertures Facebook pour l'opération du CRT « **L'Automne c'est en Bourgogne** », visant à faire venir des touristes pendant l'arrière-saison.

En terme de publications, nous avons privilégié les encarts gratuits, notamment avec le magazine gratuit Rue Immo, avec un article consacré aux producteurs et artisans du Montbardois.

Nous avons eu **une dizaine de sollicitations médiatiques en 2020**. Parmi les plus notables :

- En juillet : l'accueil du journaliste Thomas Buron du **Figaro** pour un article sur le site d'Alésia et le MuséoParc, mais aussi l'accueil du journaliste Jean-Yves Rouillé du **Bien Public** pour une double page sur Montbard avec découverte de la ville, de l'Atelier Sarrasin et rencontre avec un habitant (Franck Dujoux, directeur artistique et graphiste).
- En août : rencontre avec Cédric Tarteret de **Diversité FM**.
- En septembre : l'accueil des journalistes d'**OVNI** (ovnavi.com), journal franco-japonais diffusé sur Paris, dans le cadre d'un accueil du CRT. Les journalistes ont loué un VAE et nous leur avons présenté la région ainsi que le Canal de Bourgogne.

Réseaux sociaux

2020 a été marquée par un **renforcement de l'audience** et une **augmentation du nombre de nos abonnés sur les réseaux sociaux**.

Facebook 2 224 j'aime / Twitter 1 075 abonnés / Instagram 792 abonnés

Voici l'évolution par rapport à 2019 :

Facebook	Twitter	Instagram
2019 : 2 063 j'aime	2019 : 1 024 abonnés	2019 : 546 abonnés
2020 : 2 200 j'aime	2020 : 1 068 abonnés	2020 : 717 abonnés
137 fans supplémentaires soit 6,6 % d'augmentation	44 abonnés supplémentaires soit 4,2 % d'augmentation	171 abonnés supplémentaires soit 31,3 % d'augmentation

La **forte augmentation sur Instagram** s'explique tout simplement par plus d'activité sur le compte : plus de posts ont été fait durant l'été avec la campagne de promotion « *Sortez chez vous* » (22 posts en 2020).

En juin 2021, nous avons franchi la barre symbolique des 2 200 fans pour Facebook, 1 000 abonnés pour Twitter et 800 abonnés pour Instagram.

Au 30 juin 2021 les chiffres sont les suivants : Facebook 2 261 j'aime / Twitter 1 074 abonnés / Insta 836 abonnés

L'office de tourisme est plus présent sur Facebook où son audience est la plus importante : à la fois via la page principale « *Montbard informations tourisme* », mais aussi avec les profils pro de chaque agent, en particulier le profil d'Élodie « *Elodie OT Montbard* ». Ce profil est particulièrement complémentaire de la page principale. Élodie l'alimente dans la continuité de ses missions, afin de valoriser les pépites locales (partenaires, artisans, producteurs, ambassadeurs locaux) et la boutique. La forte visibilité de son profil à un impact concret en terme de relais d'information, notamment au niveau de la boutique : par exemple, suite à une publication semaine 26, une commande de paniers gourmands a permis une vente de plus de 500 €.

Pendant le confinement, un important travail a été effectué sur les réseaux sociaux :

- Veille numérique globale sur les actualités et informations liées à l'épidémie de Covid-19.
- Animation des comptes Facebook et Twitter avec relais des informations liées à l'épidémie et publications d'idées pour s'occuper pendant le confinement.

Concernant le **site Internet grand public** : la fréquentation est restée stable en 2020 (plus de 17 000 visites).

Nombre de visites du site web grand public en 2019 : 17 541 sessions

Nombre de visites du site web grand public en 2020 : 17 482 sessions

Pendant le confinement, le site a été alimenté par un gros travail de veille qui a permis la rédaction et la publication de différents articles : « *S'occuper pendant le confinement* », « *Commerces et services* », « *Restauration à emporter* », « *Produits locaux* ». Un article de « *Soutien aux professionnels* » a également été rédigé et publié sur notre site pro afin d'informer nos prestataires des possibilités d'aides financières, d'aide numérique et de ressources disponibles en ligne.

La fréquentation de notre site web pourra être améliorée avec la prochaine refonte et amélioration prévue pour 2022 avec la Fabrique à sites du CRT Bourgogne-Franche-Comté. Le site bénéficiera d'une refonte graphique et sera désormais relié directement à la base de données régionales Décibelles Data.

Ateliers numériques Team Auxois saison #5 (2019-2020)

Accompagnement numérique des partenaires

Benjamin a mené un travail d'assistance numérique aux prestataires :

- D'une part via l'organisation d'ateliers numériques individuels par rendez-vous, téléphone et/ou visioconférence : une dizaine d'ateliers/questions (12 d'ateliers soit plus de 20 heures sur le dernier trimestre 2020). Ces ateliers individuels sont liés à la Team Auxois mais nous sommes les seuls à en proposer avec l'OT des Terres d'Auxois.
- D'autre part via la réalisation et le partage de fiches de conseils numériques (4 fiches conseils pendant le second confinement de fin 2020) : *Votre activité en ligne pendant le confinement, Conseils aux restaurateurs, artisans, commerçants ou producteurs, Replays opération Team Auxois « Booste ta saison »*, *Mise en place simple du click/call & collect sur votre page Facebook*

Team Auxois

Avec la Team Auxois, Benjamin a travaillé à l'organisation et au suivi du **projet « Booste ta saison »** : une série de 4 visioconférences, en juillet 2020, à destination des prestataires, sur le web et la gestion de la relation client. L'objectif était d'aider et d'accompagner les prestataires dans la relance de leur activité post-covid : mieux connaître le parcours client sur Internet, pour pouvoir adapter ses actions, et ainsi trouver de nouvelles clientèles. Ces visios ont été animées par Nadège Jorand, de l'agence digitale JNAD, spécialisée en webmarketing et installée à Pouilly-en-Auxois. Elles ont rassemblé 11 participants différents et cumulé 78 vues sur les replays. Cette action, gratuite pour les prestataires, a été financée par les OT et le Pays de l'Auxois Morvan.

Benjamin a également 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, 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.
- Un **groupe privé Facebook** intitulé « *Team Auxois : entraide numérique en Auxois-Morvan-Vallée de l'Ouche* » a été créé. 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).

Décibelles Data

Enfin, avec la Team numérique, Benjamin a aussi travaillé sur la base de données Décibelles Data : **création de fiches prestataires** et envoi des codes d'accès à leur extranet pro, mais aussi **création de contenu pour la prochaine appli Auxois Morvan** (création de fiches Décibelles Data liées aux données servicielles du Canal de Bourgogne)

Événements et animations estivales

Les événements prévus en juin (fête du vélo et balade des Corps Creux) ont été reportés à 2021. Nous avons maintenu un programme estival en privilégiant les activités à l'extérieur. Nouveauté 2020 : la visite de l'élevage d'escargots à Quincy-le-Vicomte. Nous avons organisé **25** visites de juillet à décembre qui ont rassemblé plus de **300** participants

La soupe de la sorcière

Les travaux sur les livrets définitifs ont été faits au cours de l'année. Ils devraient être mis à disposition début juillet 2021.

La location de vélos

Le chiffre d'affaires de la location de vélos est de **7 742 €** pour 2020 soit une baisse de **28 %** par rapport à 2019. Les bons mois d'été n'ont pas rattrapé les pertes du printemps liées aux restrictions sanitaires. A noter que notre label accueil vélo a été renouvelé en février.

La boutique

Notre boutique s'est étoffée avec un maximum de produits locaux et régionaux avec pour objectif de valoriser le made in France. Nous avons ainsi enregistré un chiffre d'affaires **de 7 482 €** contre **5 515 €** en 2019.

Rapport financier : 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 positif cette année et s'explique par les aides Covid et les exonérations de charges URSAFF du dernier trimestre.

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 2020 le 18 juin. C'est M. Delaunay qui lit le rapport.

Le Président met aux voix les 3 rapports : L'Assemblée les adopte à l'unanimité.

Vote des tarifs et cotisations pour l'année 2022:

Il est proposé de maintenir les tarifs suivants pour **2022** :

- <u>Adhésions</u> :	Locations apt.	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 :

Mme Duc, M. Beaudoin, M. Thérin et M. Goyard.

Ces administrateurs se représentent.

Les membres du tiers sortant sont réélus à l'unanimité par l'Assemblée pour 3 ans.

Actions 2021 : les grandes lignes du plan d'actions 2021 sont présentées.

- Editions : pas de nouvelles éditions pour 2021 mais des rectificatifs ont été mis en place. Les supports de communication des Soupes de la Sorcière vont être disponibles ce début juillet.
- Communication : articles gratuits dans Rue Immo, Femmes en Bourgogne. Campagne photo cet été, accueil de créateurs de contenu « All Around Together » en juin.
- Numérique : ateliers individualisés, diffusion des fiches conseils premier trimestre et refonte du site pour 2022.

- Programme estival : organisation de la balade des Corps Creux le dimanche 4 juillet. Collaboration Pays d'Art et d'Histoire, visites traditionnelles et quelques nouveautés : retour de la visite du château de Rochefort, ateliers d'artistes.
- Démarche qualité : visite mystère à passer d'ici la fin de l'année : des clients mystères nous contacteront par téléphone, e-mail et via les réseaux sociaux (messenger) en amont d'une visite mystère dans nos locaux cet été.
- Actions partenaires : soutien des partenaires, éductour, rencontre entre artisans, visites terrains, #ambassadeurdumontbarfois (sticker, bandana), mise en place d'un réseau, pack accueil, livret d'accueil, mail commun pour la gestion de la relation client.

Interventions des personnalités :

M. Alain BECARD,

Je voudrais tout d'abord remercier toutes les personnes qui ont souhaité renouveler leur candidature au conseil d'administration. La Communauté de Communes accompagne financièrement l'Office de Tourisme mais sans l'équipe, les bénévoles, le conseil d'administration, il n'en serait rien et je voudrais saluer votre investissement et votre présence régulière avec ce que vous apportez, votre dynamisme et l'idée qu'on peut avoir du tourisme sur notre Communauté de Communes.

Cette dernière va accompagner prochainement la refonte du site internet et je fais confiance aux professionnels car encore une fois, la Communauté de Communes n'est que l'apporteur financier. Le numérique est un élément important. Ce que nous avons malheureusement pu constater avec la crise sanitaire qui s'est installée depuis plusieurs mois. L'idée de pouvoir communiquer à distance, avec ces réseaux, ces outils, nous permet d'être connu et reconnu et de nous faire connaître. L'élevage d'escargots (de Quincy-le-Vicomte) en est un bel exemple. Aujourd'hui, le tourisme est d'autant plus important car c'est un vecteur économique de notre territoire avec toutes les personnes qui travaillent à l'attractivité du territoire, au confort et à l'accueil.

Je voudrais une nouvelle fois saluer le travail accompli pendant cette année difficile : l'idée d'être reconnu, de créer ce groupe, cette communauté, ce dynamisme aux travers des différentes offres existantes sur notre territoire. La Communauté de Communes est heureuse d'accompagner l'Office de Tourisme et les acteurs du territoire et continuera d'être à vos côtés.

Mme Laurence PORTE,

Je voudrais saluer les personnes présentes à cette assemblée. Ce que j'ai envie de retenir et pour compléter les propos du président de la Communauté de Communes, c'est la notion de lien qu'on a retrouvé dans le bilan de l'année écoulée et dans les perspectives à venir. Le rôle de l'Office de Tourisme intercommunal est d'être facilitateur et créateur de lien entre les acteurs du territoire. Le lien avec les hébergeurs, les créateurs, les producteurs. L'Office de Tourisme va jouer de plus en plus le rôle d'une tête de pont. Je voudrais saluer le rôle qu'a joué l'Office de Tourisme en termes de contacts auprès d'un certain nombre d'entreprise pour le Fonds Régional des Territoires (emailing, contacts téléphoniques). Le lien avec la population également et il est intéressant de noter que cette année a suscité l'envie de « consommation locale » de l'Office de Tourisme, d'en franchir le seuil, le seuil d'un Office de Tourisme qui a entièrement été rénové. Le fait de poursuivre sur la refonte du site internet est très important car c'est la vitrine numérique qui fait écho à la vitrine porte d'entrée du bâtiment de l'Office de Tourisme. Une fois que tout ceci sera fait, tous les outils seront en place pour que la destination fonctionne. Bien sûr, cela ne peut fonctionner qu'avec la volonté de tous, les salariés de l'Office de Tourisme mais aussi tous les membres du conseil d'administration et tous les bénévoles, qui œuvrent pour que la structure soit un bel outil pour notre territoire. Merci également d'avoir souligné le rôle joué par le Pays d'Art et d'Histoire, au travers du Pays Auxois Morvan, qui apporte beaucoup en terme de synergie et d'organisation avec tous les offices de tourisme du bassin de vie de l'Auxois Morvan. N'oublions pas le Conseil Départemental qui est présent sur le territoire au travers d'opérations, d'événements, dont Coup de Contes fait partie.

Le Président, Claude GUINCHARD, remercie les personnes présentes.

Le Président,
Claude GUINCHARD