

# ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE

Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs

LUNDI 17 JUIN 2024 - 18H30

GRANGES-NARBOZ

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023



UN COUP D'ŒIL DANS LE RÉTRO...

# LE TERRITOIRE DU HAUT-DOUBS



**Aurélie ROY**

Directrice

# LE TERRITOIRE DU HAUT-DOUBS

C'est...

**77**

communes



**65 000**

habitants



**+ 600**

structures  
touristiques



**+ 1 400**

commerces



**+ 1 100**

emplois  
touristiques



# LE TERRITOIRE DU HAUT-DOUBS

## Une offre d'hébergements

**896**

hébergements  
marchands

**10 000**

lits marchands



**535 000**

nuitées  
marchandes

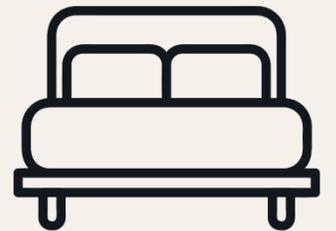


**5 245**

hébergements  
non-marchands

**26 225**

lits non-marchands



**1 622 355**

nuitées  
non-marchandes



# LE TERRITOIRE DU HAUT-DOUBS

## Une histoire, une identité et des valeurs

authenticité



évasion

traditions



Grands espaces

savoir-faire



contemplation

# L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS DU HAUT-DOUBS

# L'OFFICE DE TOURISME

## Une compétence déléguée



# L'OFFICE DE TOURISME

## Une interface entre...

les  
touristes



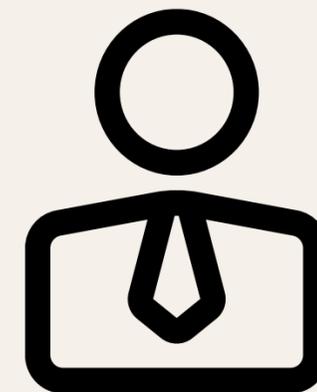
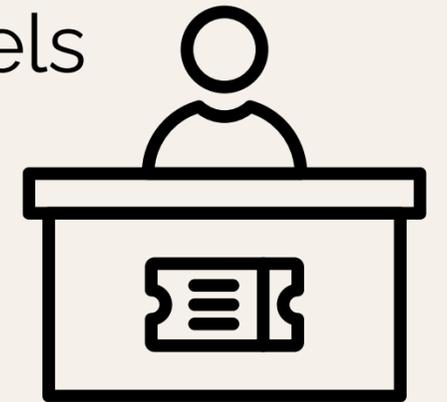
les  
excursionnistes



les  
habitants



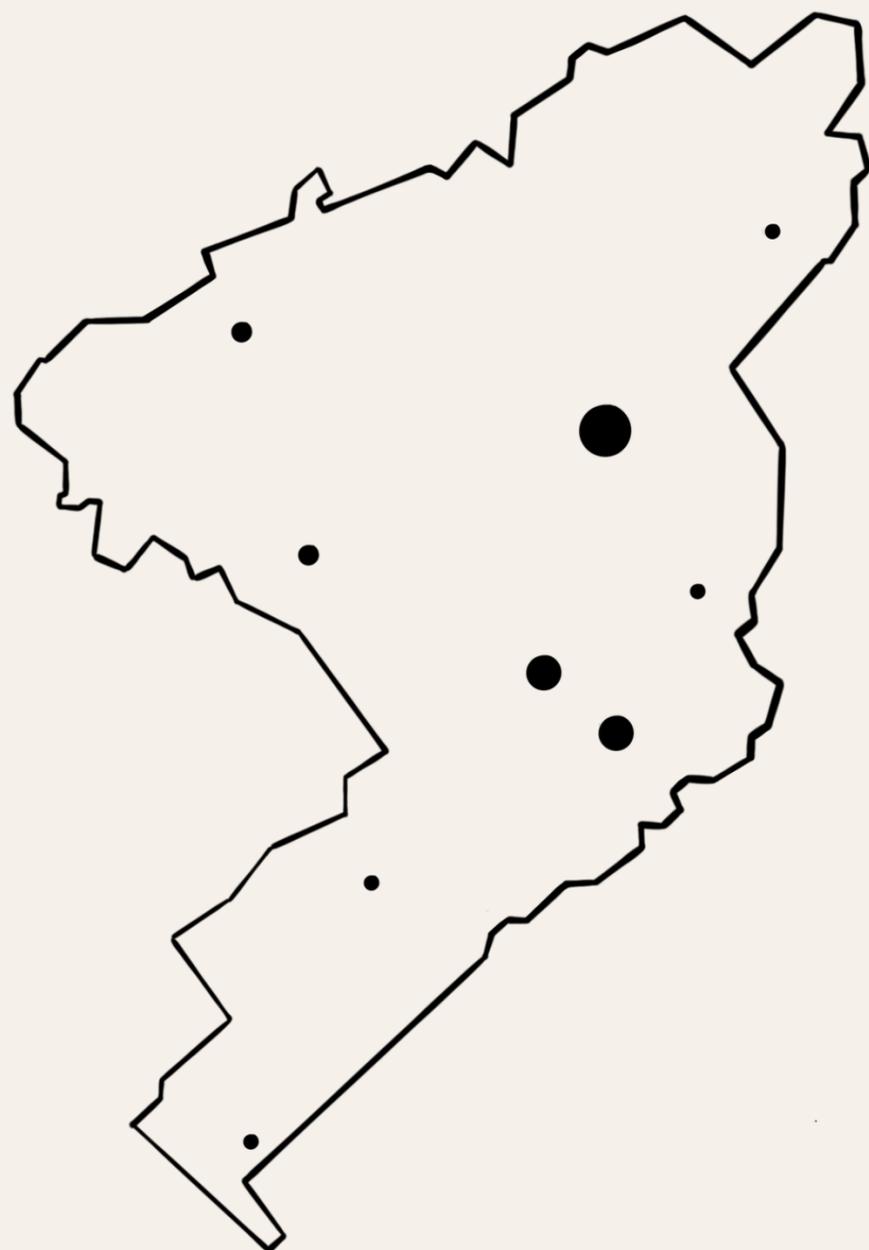
les  
professionnels



les  
élus locaux

# L'OFFICE DE TOURISME

## Son rôle



**Promouvoir** et **valoriser**  
ce territoire exceptionnel



# L'OFFICE DE TOURISME

## Ses missions

**ACCUEILLIR  
INFORMER**

Être au bon endroit,  
au bon moment

**PROMOUVOIR  
COMMUNIQUER**

Séduire et fidéliser

**METTRE EN  
RÉSEAU**

Fédérer pour gagner  
en performance

**COMMERCIALISER**

Développer des  
services adaptés



# L'OFFICE DE TOURISME

## Ses missions

Face aux enjeux du territoire, l'Office de Tourisme participe activement, aux côtés des acteurs, aux travaux menés dans le cadre du **Masterplan de l'économie tourisme et loisirs du Haut-Doubs**



Communication - Promotion - Marketing - Métiers & compétences

# L'OFFICE DE TOURISME

## Une équipe engagée

4

pôles de  
compétences



Direction  
Fonctions supports



Accueil  
Qualité



Promotion  
Communication



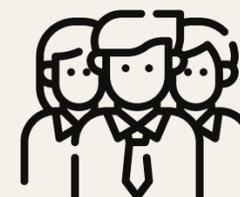
Commercialisation  
Partenariats



6 BIT



1 accueil  
mobile



Equipe  
permanente

**14,75**  
ETP



2 apprenties



3 saisonniers



Jérôme - Sylvie - Loris - Sophie - Juliette

Emilie - Caroline - Aurélie - Nadia - Milène - Emmanuelle - Agathe

Joanna - Anne-Sophie - Camilia - Océane - Anicia - Mathilda - Marianne

# LES FIERTÉS

## 2023-2024

# L'OFFICE DE TOURISME

## Les fiertés 2023-2024



**PRÉFET  
DU DOUBS**

**Obtention de la Marque  
"Qualité Tourisme"  
en septembre 2023**

**Classement de l'OTPHD  
"1<sup>ère</sup> catégorie"  
en juin 2024**

Taux de réussite : 97,07 %

# L'ACCUEIL & L'INFORMATION



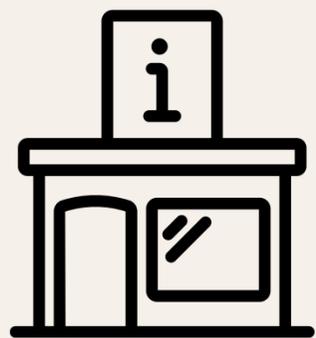
**Caroline GUY**

Responsable Accueil & Qualité

# La stratégie ACCUEIL & INFORMATION

**“Être au bon endroit, au bon moment”**

Accueillir et informer, sous toutes ses formes



# L'accueil & L'information



## En bref...



**7**  
points d'accueil  
(dont 1 mobile)



**313,5**  
jours d'ouverture

**53 486**  
visiteurs

**27 295**  
renseignements

**10 489**  
demandes à distance

# L'ACCUEIL & L'INFORMATION

## Le Ô Doubs mobile



**64**  
sorties

**+ 2 800**  
visiteurs

**1 600**  
renseignements



**LES FOURGS**  
Fête du Sapin Président



**LA CLUSE ET MIJOUX**  
Château de Joux



**LEVIER**  
Camping de la Forêt



## FRASNE

Réserve Naturelle des Tourbières



## MONTBENOIT

Abbaye

# L'ACCUEIL & L'INFORMATION

## Les pots d'accueil



**20**

dates

**534**

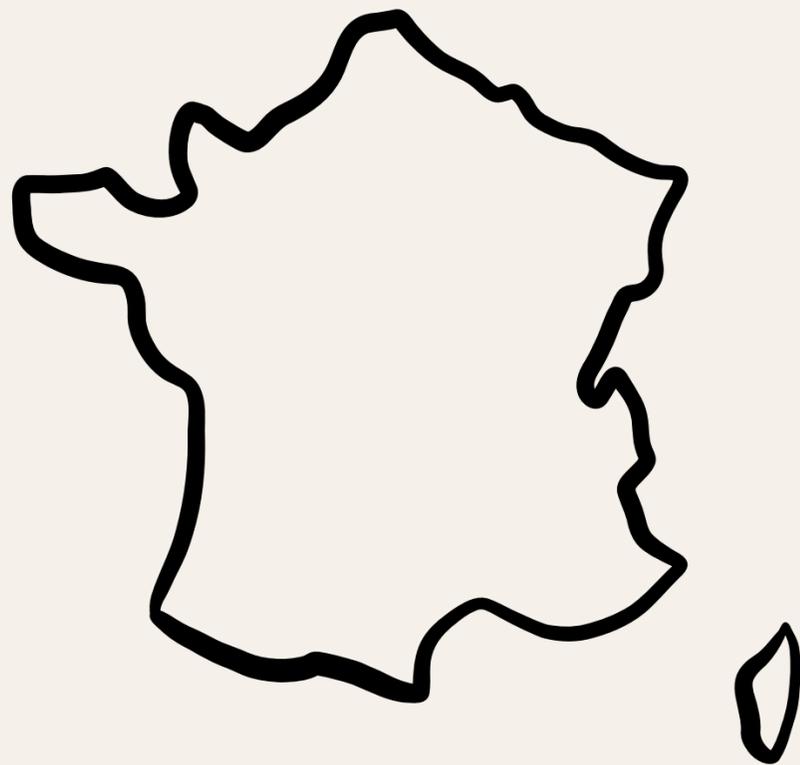
visiteurs

**8** lieux

(dans les BIT et hors-les-murs)

# L'ACCUEIL & L'INFORMATION

## La provenance des clientèles



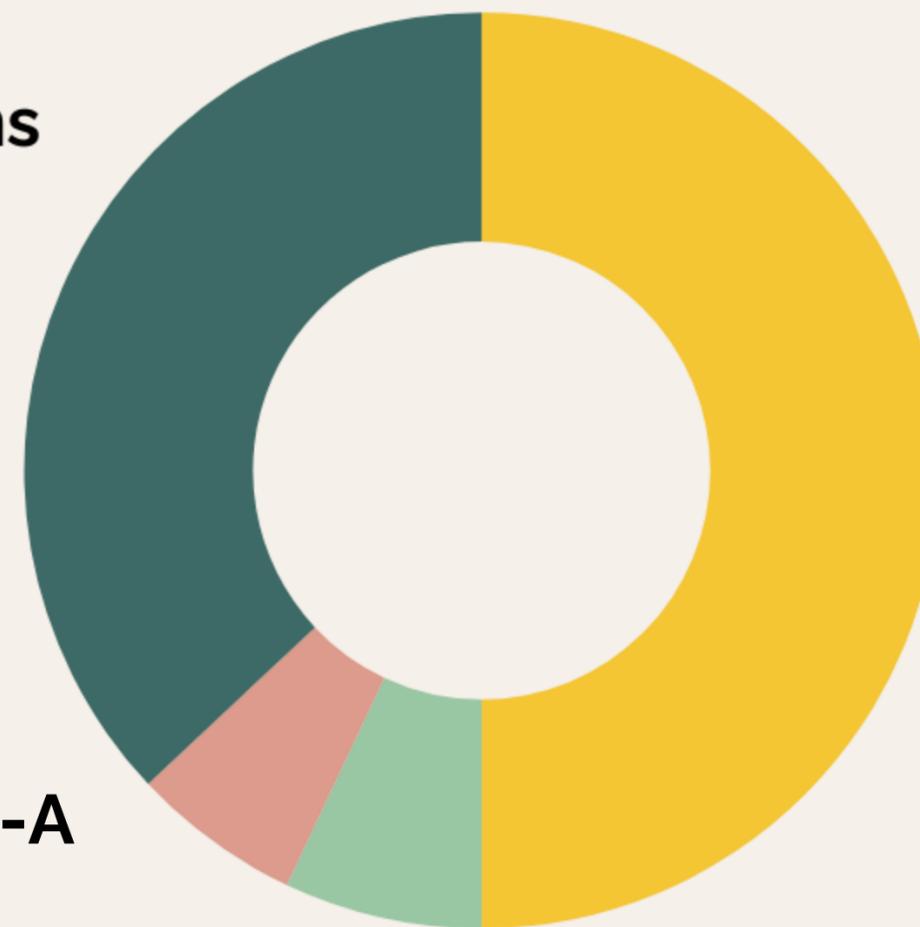
**91%**

**Autres régions  
37%**

**Auvergne R-A  
6%**

**Grand Est  
7%**

**Bourgogne F-C  
50%**

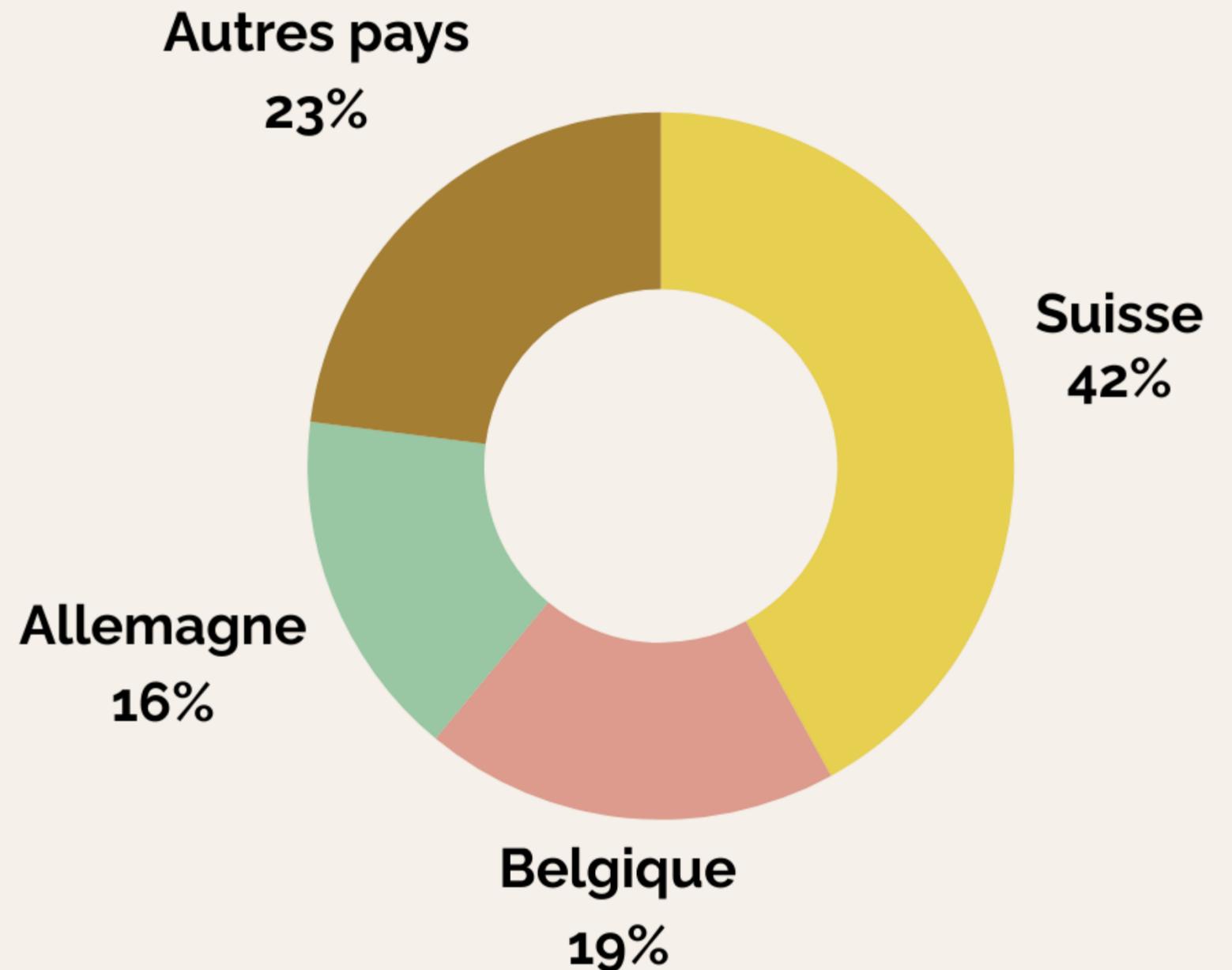


# L'ACCUEIL & L'INFORMATION

## La provenance des clientèles



9%



# L'ACCUEIL & L'INFORMATION

## Le top 5 des demandes clients

### Au guichet



### A distance



# L'ACCUEIL & L'INFORMATION

La collecte et diffusion de l'information en  
continu...



Une veille permanente, pour un renseignement client fiable, actualisé et vérifié

# L'ACCUEIL & L'INFORMATION

## Les avis clients

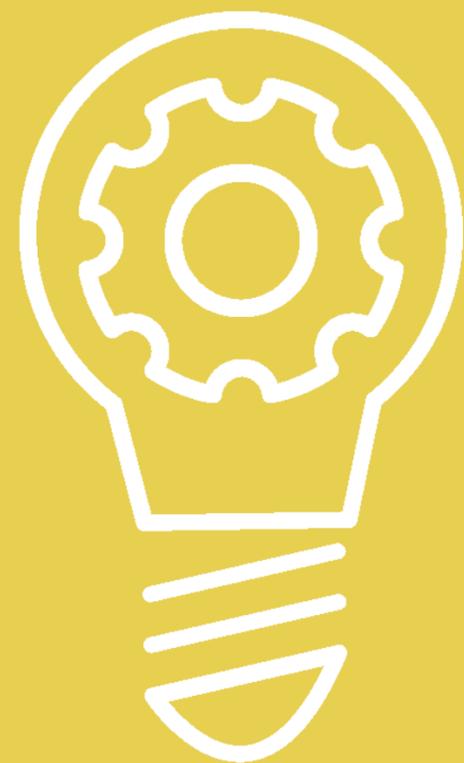
**Sur Google :**



- **648** avis déposés
- Une note moyenne de **4,48 / 5**



# L'accueil & L'information

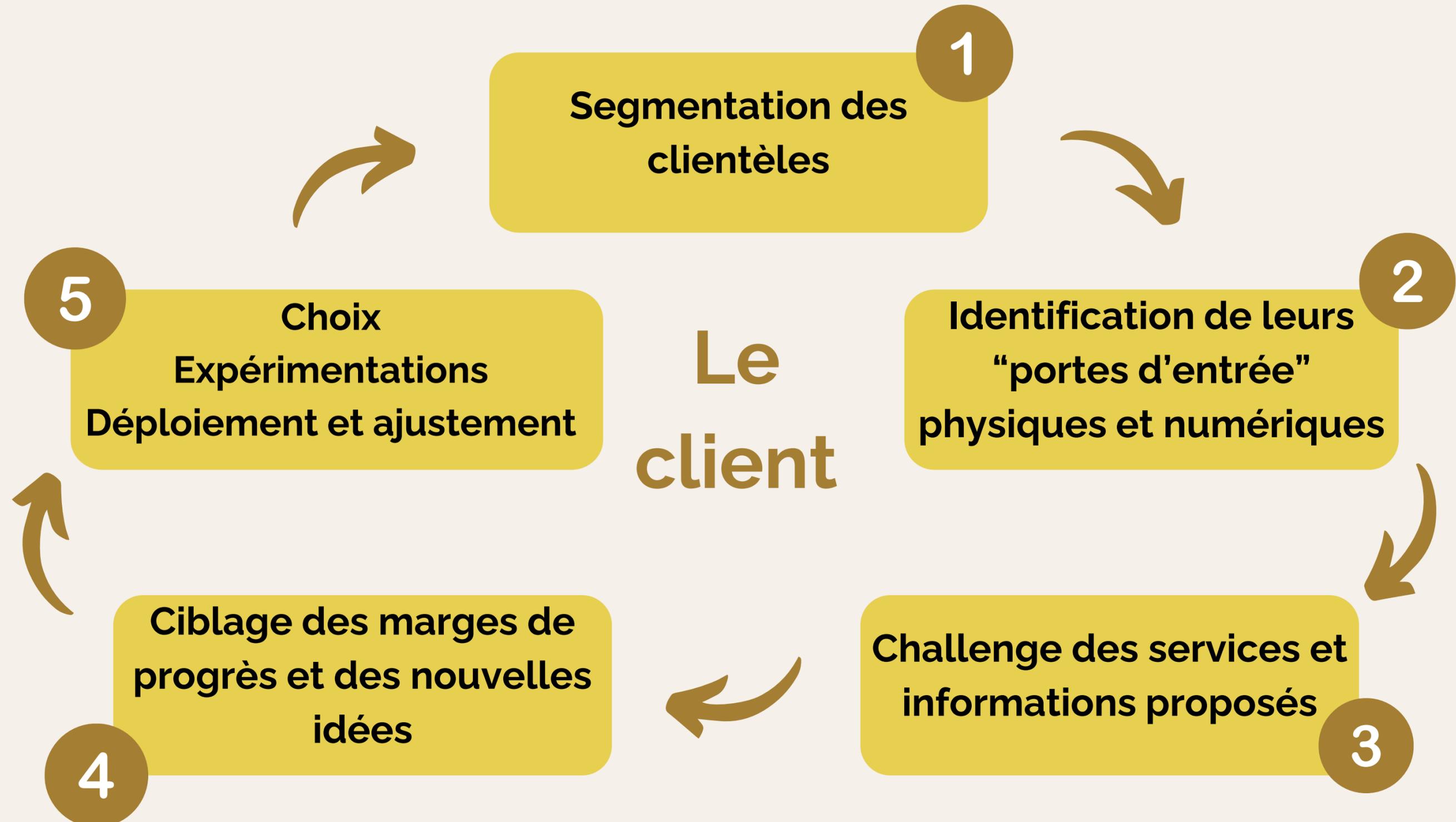


Les actions-phare

2023

# SADI

## SCHEMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION



# REFONTE DES ESPACES BOUTIQUE



Pontarlier



Métabief



Montbenoît

# La PROMOTION & La COMMUNICATION

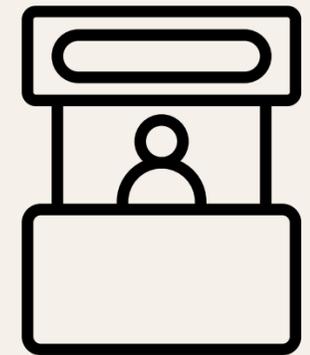
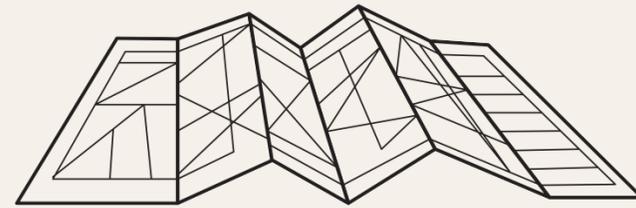


**Juliette MELQUIOND**

Chargée de communication

# LA STRATÉGIE PROMOTION & COMMUNICATION

“ Séduire - Informer - Fidéliser ”



# La Promotion & La Communication

[www.destination-haut-doubs.com](http://www.destination-haut-doubs.com)



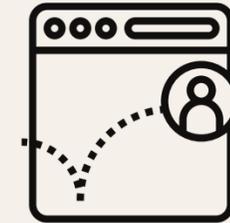
Visites et Découvertes



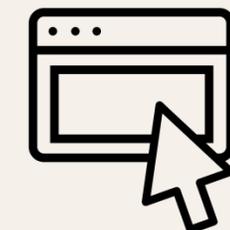
Randonnées, Trail



**1 000 000**  
visites



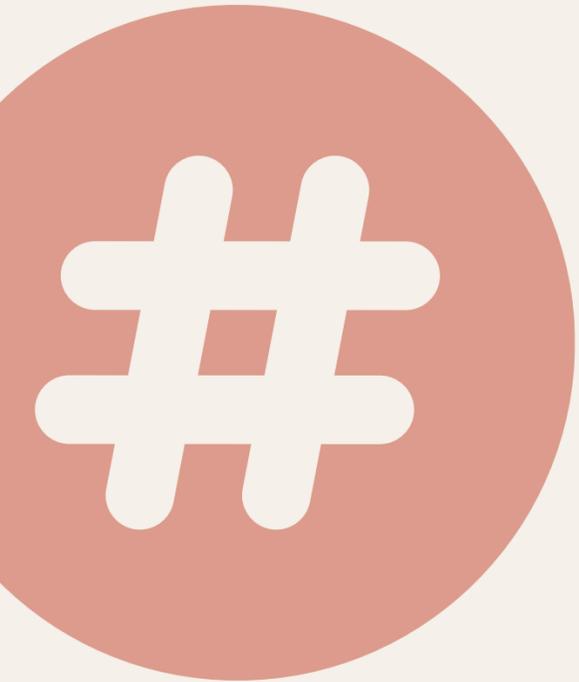
**710 000**  
visiteurs uniques



**2 725 000**  
pages vues

# La Promotion & La Communication

## Les réseaux sociaux



**Facebook &  
Instagram**



**LinkedIn**  
(depuis juin 2023)



**Destination Haut-Doubs**

**17.500** followers - **220** posts

**Station de Métabief**

**40.500** followers - **240** posts

**34** posts

**513** followers

Des posts vus **+ de 28.000** fois

# La PROMOTION & La COMMUNICATION

## Les newsletters grand public



- **12** newsletters pour séduire et fidéliser
- **Plus de 6.500** destinataires chaque mois

# LA PROMOTION & LA COMMUNICATION

## Les éditions

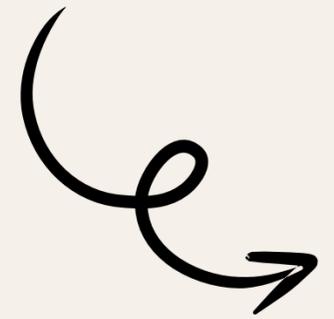
➔ Vers une simplification des supports

- **Un seul guide touristique de séduction et d'information** pour la destination : **“Escapades”**
- **Deux déclinaisons par an :**
  - Printemps-été-automne : 8.000 ex
  - Hiver : 5.000 ex

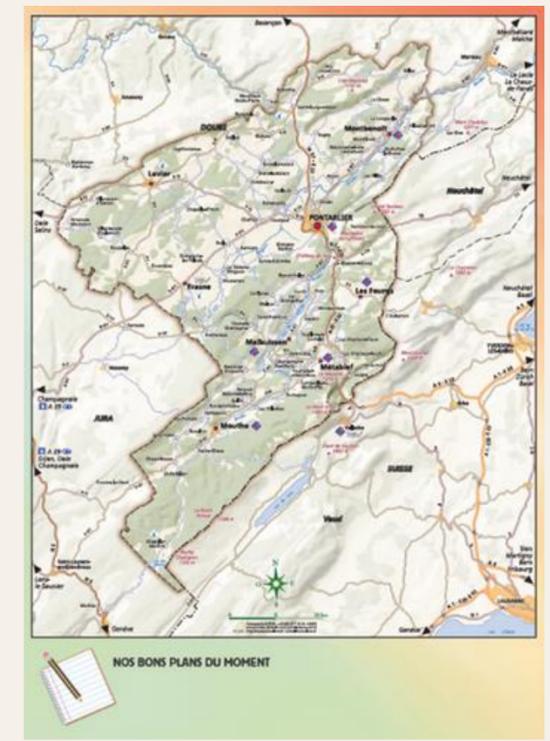


# LA PROMOTION & LA COMMUNICATION

## Les éditions



Et toujours les plans et cartes touristiques



# LA PROMOTION & LA COMMUNICATION

## Les actions de promotion

### 9 opérations



**MARS** - Destination Nature (Paris) - Oenogourmandes (Tournus)

**JUIN** - Vélo Vert Festival (Samoëns)

**SEPTEMBRE** - Week-end Gourmand du Chat Perché (Dole)

**OCTOBRE** - Roc d'Azur (Fréjus) - Restaurants d'entreprises (Lorraine)

**NOVEMBRE** - La montagne, ça vous gagne (Paris) - Rest. d'entreprises (Belfort)

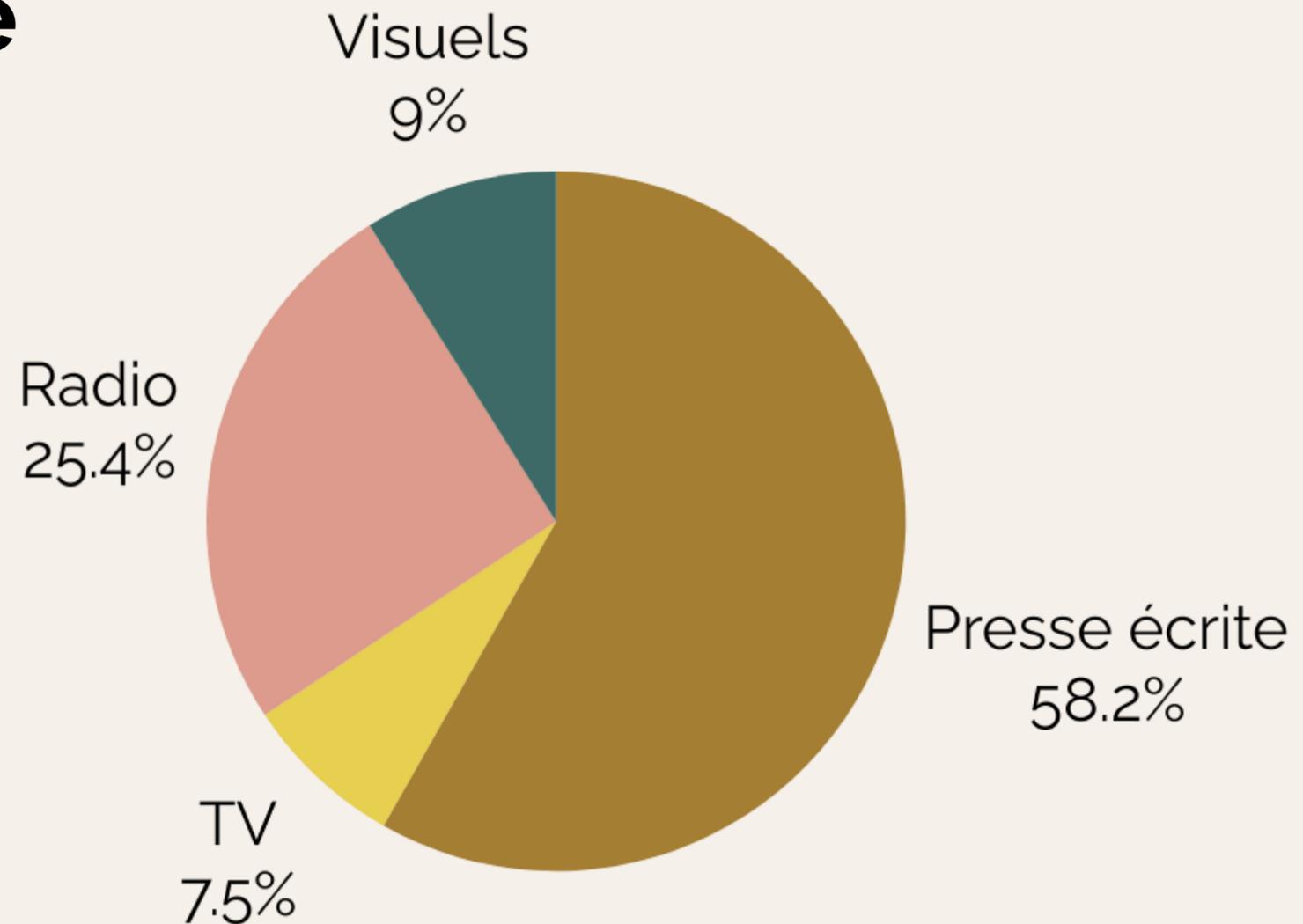
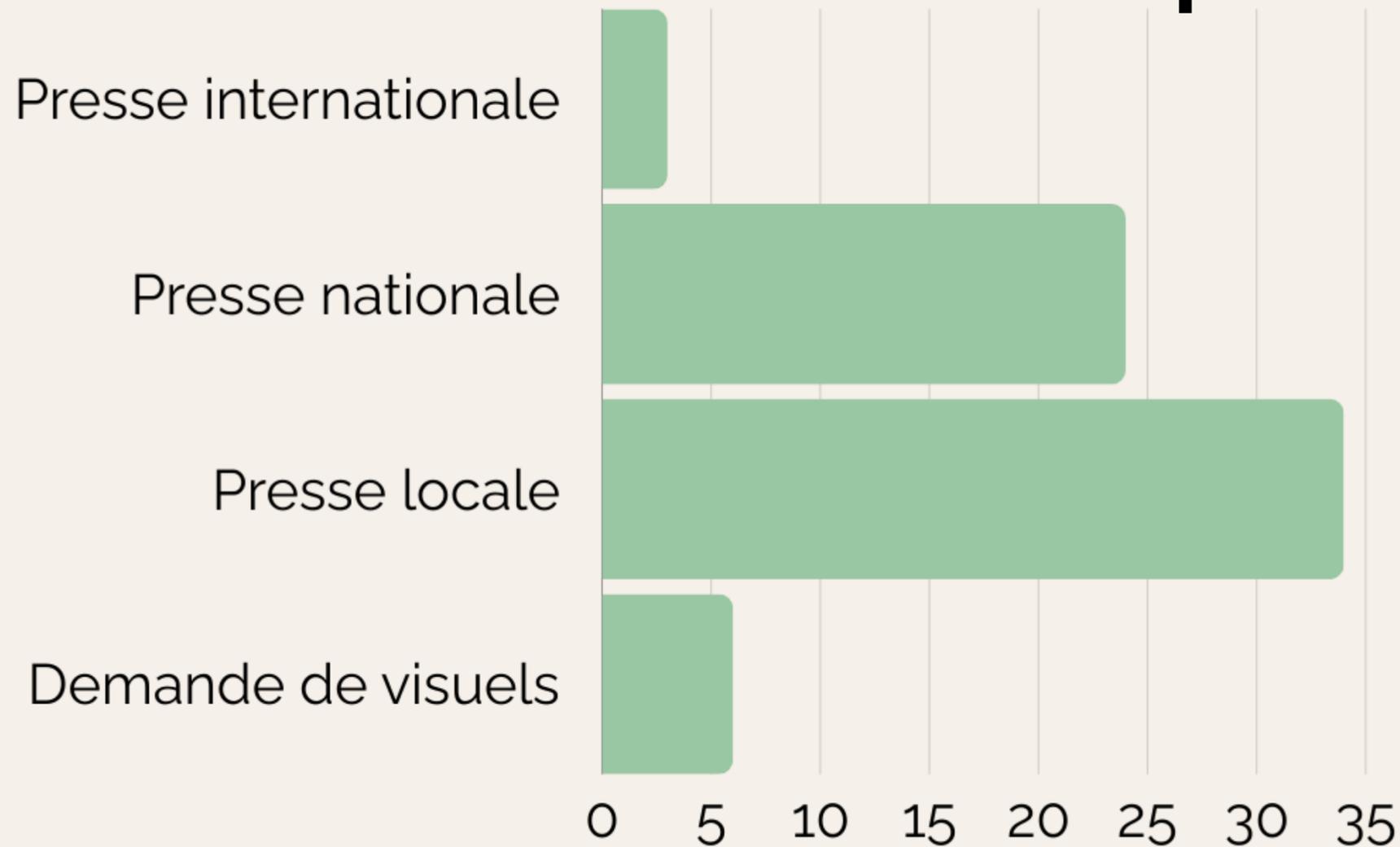
**DECEMBRE** - Marché de Noël (Tournus)

# La Promotion & La Communication

## Les relations presse

67 contacts

presse



# La PROMOTION & La COMMUNICATION

## Les relations presse



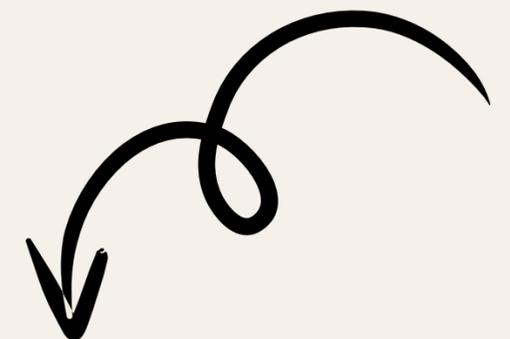
### Les grands moments 2023

#### Accueils presse

Terre Sauvage - Détours en France  
Rail Away

#### Voyage de presse - Automne 2023

Esprits d'ici - Rustica  
Le Télégramme - Magazine Gourmand  
French Touch Magazine



**NOVEMBRE 2023**  
**Opération de promotion**  
**aux Pays-Bas**  
Rencontre de Tour  
Opérateurs et de  
journalistes



# La PROMOTION & La COMMUNICATION

Les actions-phare  
2023

# PROJET WEBMARKETING

## Une identité visuelle fédératrice

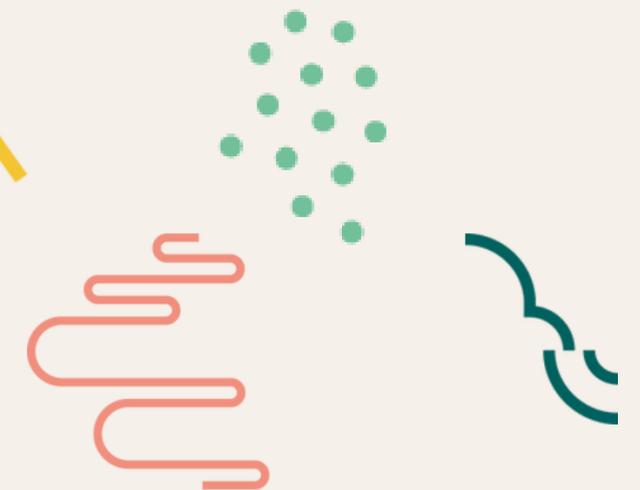
Avec l'agence  
Séquanane



Et un comité de  
projet



unica one  
Raleway





# PROJET WEBMARKETING

## Un nouveau site web

en ligne depuis le 13 décembre 2023

Avec l'agence  
Ingénie



Et un comité de  
projet

- Un nouveau design pour **séduire**
- De nouvelles fonctionnalités pour **informer**
- Un outil pour **commercialiser** en ligne les visites, activités et hébergements (dès 2024)

Réservez vos activités et visites de sites touristiques en ligne dès maintenant !

 Webcams

 Météo des plages



FR

ÉTÉ



HIVER



[Le Haut Doubs](#)

[Hébergements](#)

[Découvertes & Activités](#)

[Agenda & Sorties](#)

[Pratique](#)

[RÉSERVER](#)



# BIENVENUE DANS LES MONTAGNES DU HAUT-DOUBS



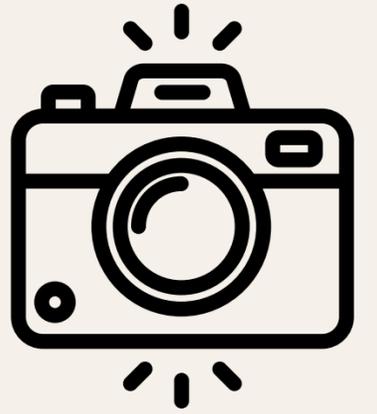
DISPONIBILITÉ DES  
LOCATIONS MEUBLÉES >



RÉSERVER MES  
VISITES ET ACTIVITÉS >



# PROJET WEBMARKETING



## Production de photos et vidéos

**Avec Chéni films  
production**

+ partenariats avec  
photographes  
locaux

- **Tournage vidéo et photo en drone**
  - Eté : activités, patrimoine, nature
  - Automne-hiver : paysages, activités
- **Montage de vidéos par thématiques**
- **Shooting photos :**
  - Gastronomie, artisanat

# La relation Partenaire & La Commercialisation



**Milène VORONEY**

Chargée de développement commercial

# La stratégie relation partenaire & commercialisation



**Visibilité**



**Réseau**



**Développement**



**Commercialisation  
de l'offre**

# La relation partenaire

## Les partenaires 2023



**470 partenaires**

**603 structures**

Montant total des  
partenariats = 58.730 €

Montant total des offres  
de services = 22.766 €

# La relation partenaire

## Pourquoi ?



### Être visible

Espaces accueil  
Site web  
Réseaux sociaux  
Editions



### Appartenir à un réseau

Rencontrer  
Partager  
Être informé  
Participer



### Se développer

Valoriser  
Promouvoir  
Commercialiser

# La relation Partenaire

## Les supports



**1**

Guide du Partenaire

**9**

newsletters pro

**1**

Espace Pro

**Taux d'ouverture moyen  
47%**

# LA RELATION PARTENAIRE

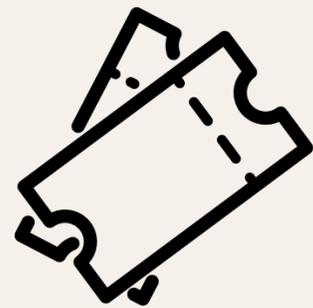
## Une équipe sur le terrain



- **10** éducteurs
- **2** tournées de diffusion de la documentation (**130** points de diffusion)
- Un accompagnement à la diffusion et mise en valeur de l'offre

# La commercialisation

## Le service de billetteries



- **69.054** tickets vendus



- 872.748 € de volume d'affaires



- **102.241 €** de bénéfice pour l'OT

# La commercialisation

## La boutique



- **9560** articles vendus



- 44.630 € de volume d'affaires



- **25.033** € de bénéfice pour l'OT

# La commercialisation

## Le service réceptif groupes



- **19** contrats groupe
- Près de 50.000€ TTC de volume d'affaires
- Plus de **42.000€** TTC reversés aux prestataires

Des excursions et séjours **“sur mesure”**

# La commercialisation

## Le service de visites guidées



- **Fort Saint-Antoine**  
576 visites OT - 17.097 participants
- **Ville de Pontarlier**  
14 visites - 217 participants
- **Abbaye de Montbenoît**  
8 visites nocturnes - 204 participants



La relation  
Partenaire & La  
commercialisation

Les actions-phare

2023

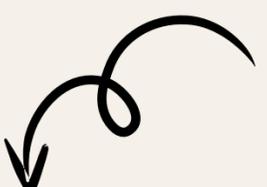


# vers une PLATEFORME DE COMMERCIALISATION...

... pour la vente des visites, activités  
et hébergements

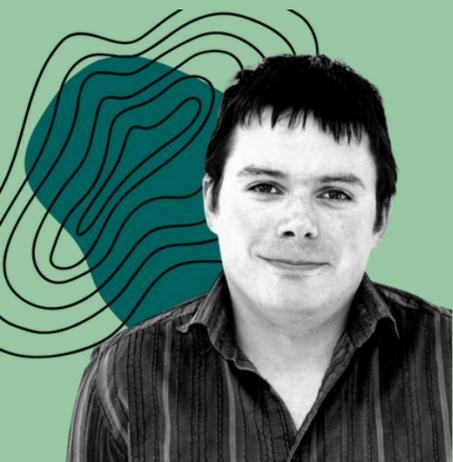


**Travail de fond :**  
Réflexion, benchmark,  
initiation, tests...



**Objectifs :**  
Valoriser et commercialiser  
l'offre des partenaires  
Offrir un canal de vente en  
ligne et en BIT

# BONUS : L'OBSERVATOIRE



**Jérôme BINETRUY**

Chargé de l'observatoire



# L'OBSERVATOIRE

## La récolte des données sur l'activité touristique

### Du territoire



- Offre touristique
- Fréquentation des sites
- Nombre de nuitées
- Recettes de taxe de séjour

### De l'Office de Tourisme



- Fréquentation des points d'accueil
- Fréquentation des outils numériques
- Données clients : typologie, comportements, demandes...

Transmission de données aux **porteurs de projets**