

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

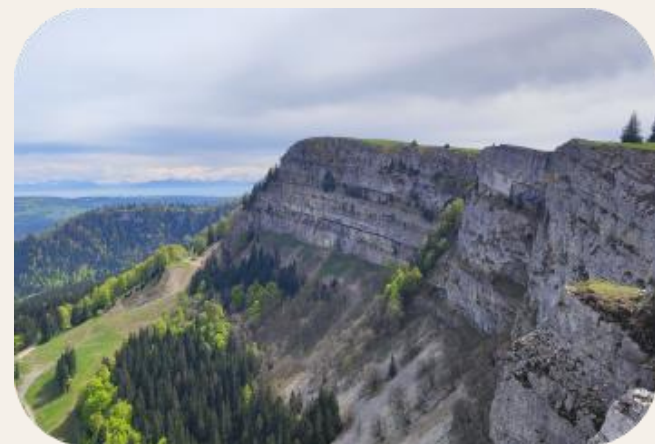
nuitées
non-marchandes



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



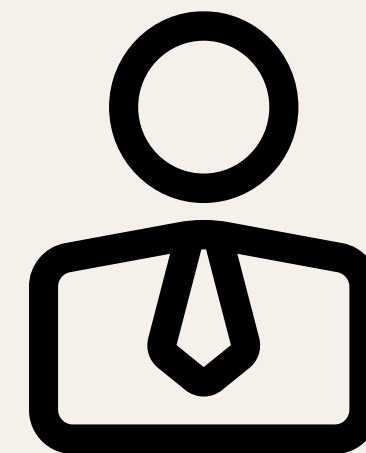
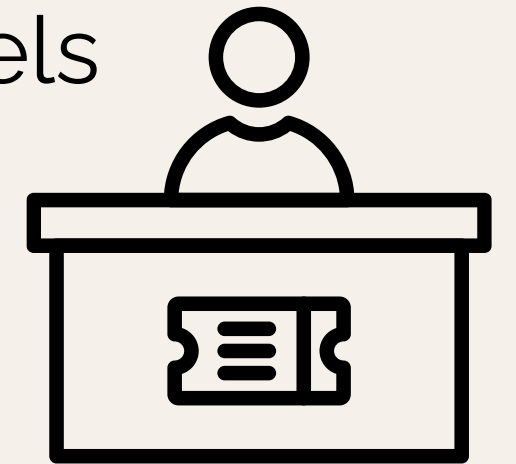
les
excursionnistes



les
habitants



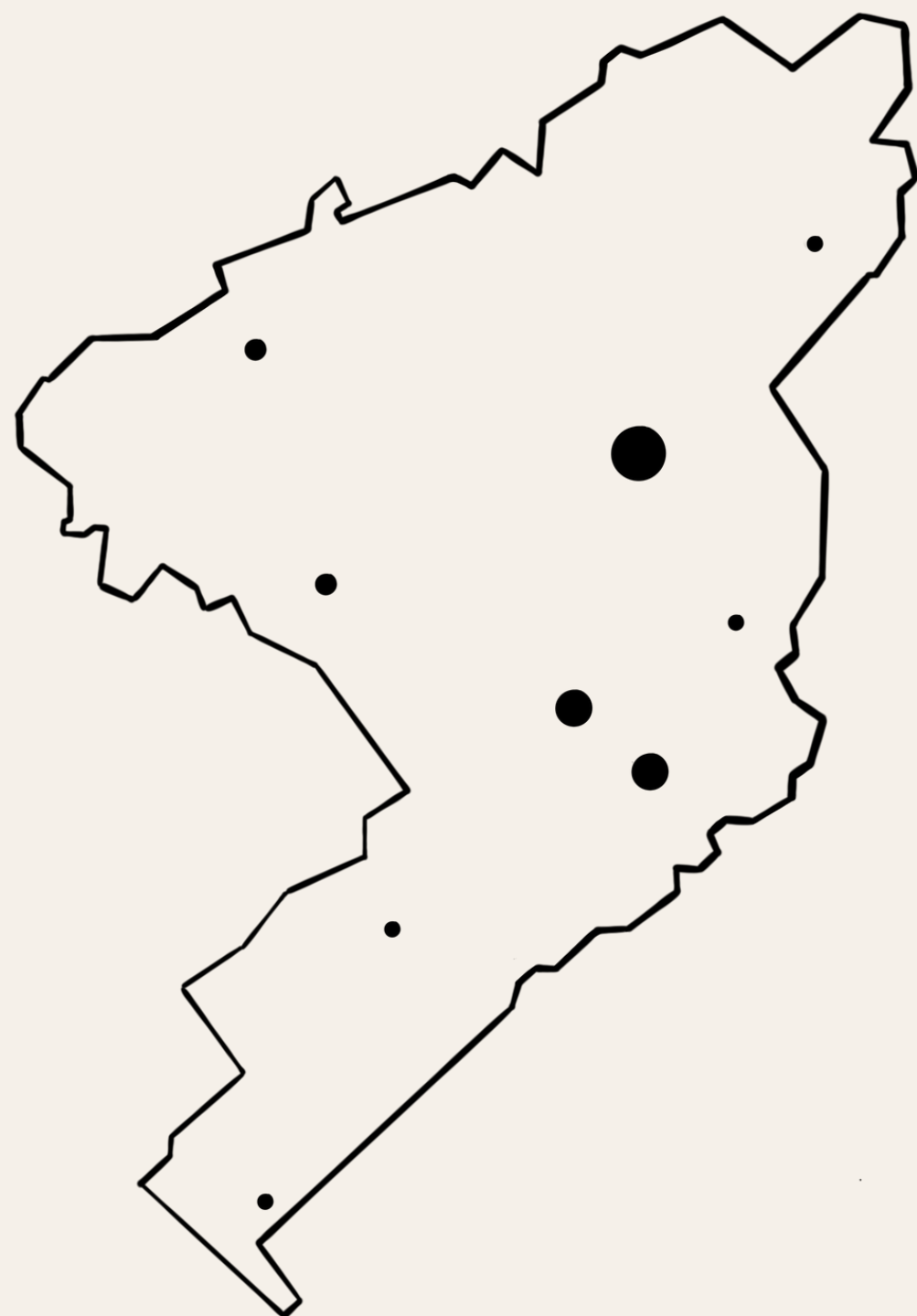
les
professionnels



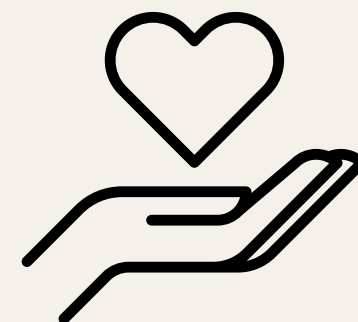
les
élus locaux

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



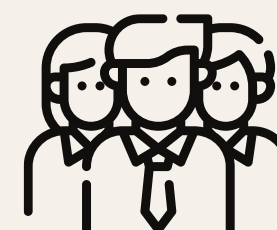
Commercialisation
Partenariats



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^{ère} catégorie"
en juin 2024**

Taux de réussite : 97,07 %

L'ACCUEIL & L'INFORMATION



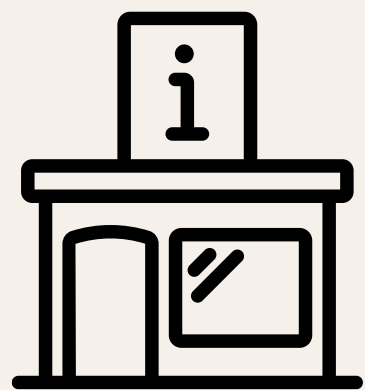
Caroline GUY

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

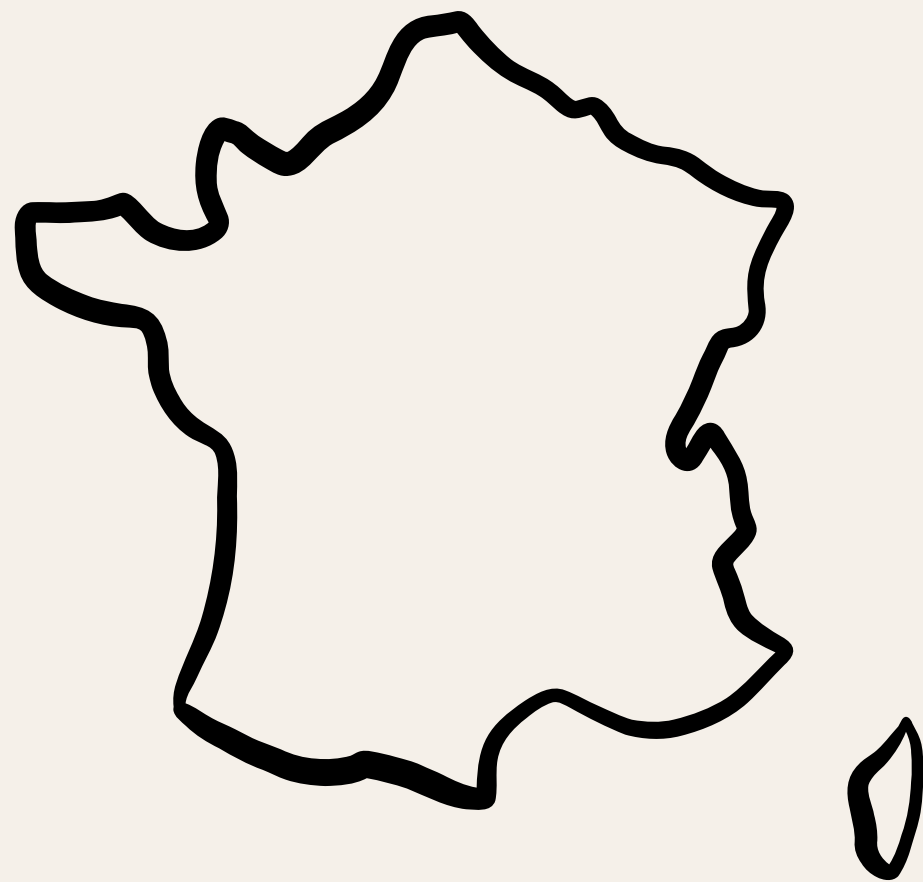
visiteurs

8 lieux

(dans les BIT et hors-les-murs)

L'ACCUEIL & L'INFORMATION

La provenance des clientèles



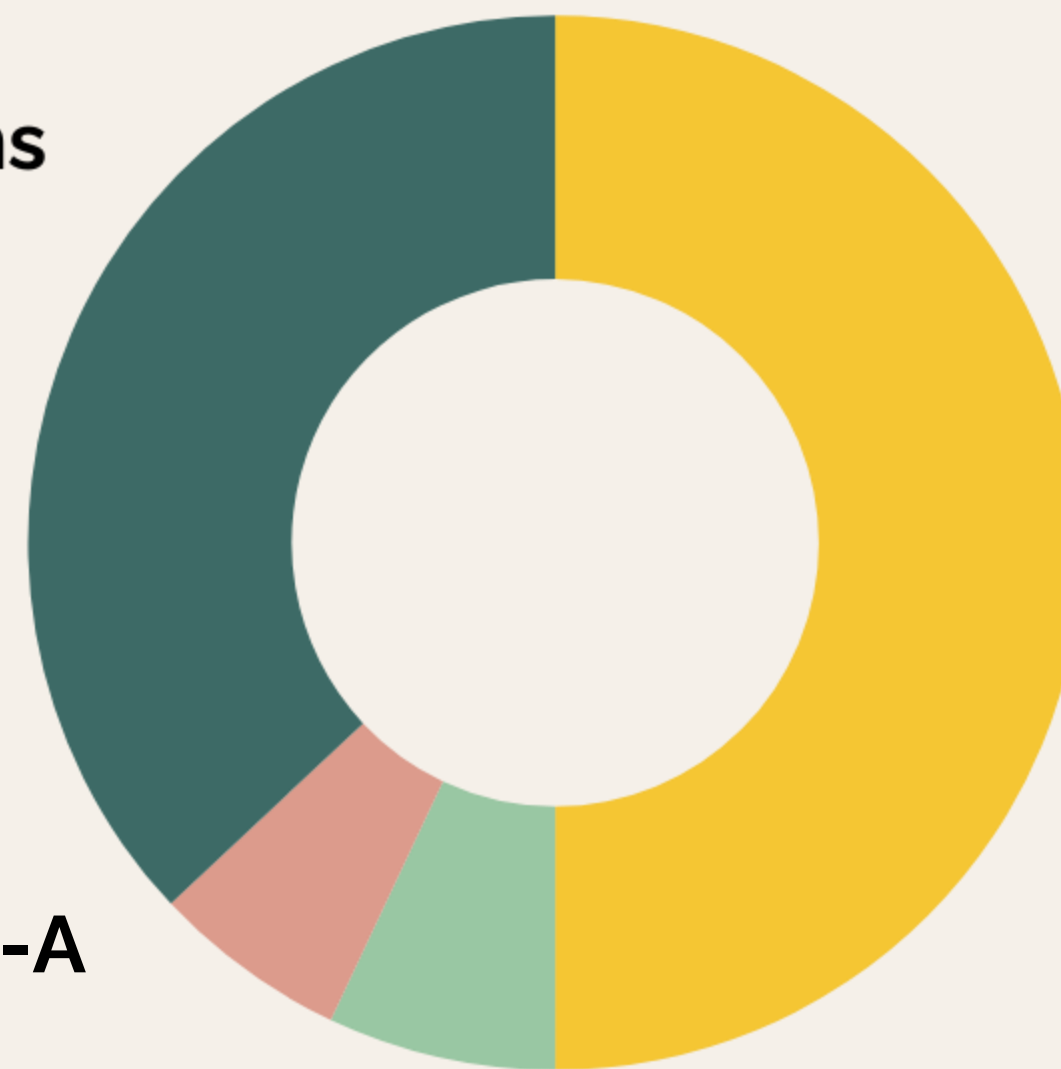
91%

**Autres régions
37%**

**Auvergne R-A
6%**

**Grand Est
7%**

**Bourgogne F-C
50%**



L'ACCUEIL & L'INFORMATION

La provenance des clientèles



9%

Autres pays

23%

Suisse

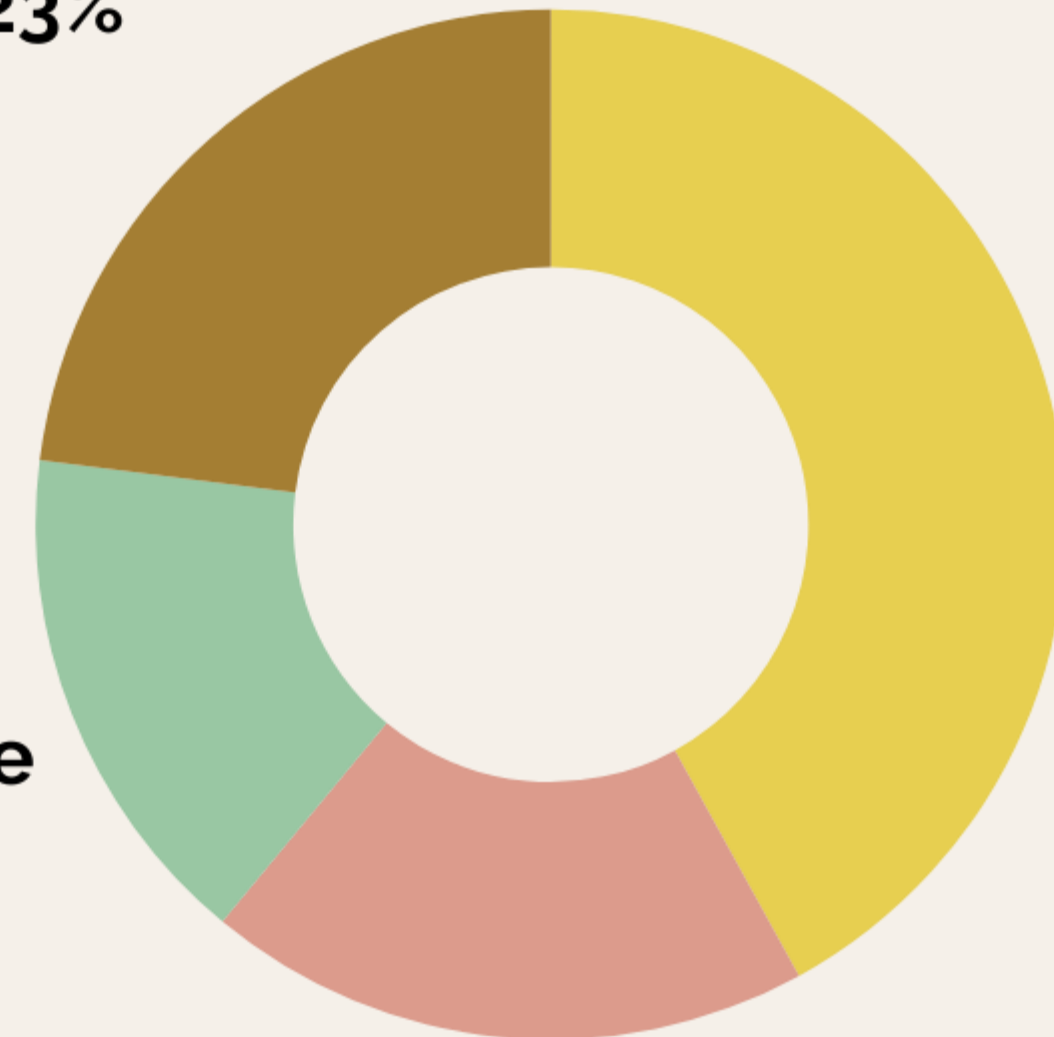
42%

Allemagne

16%

Belgique

19%



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

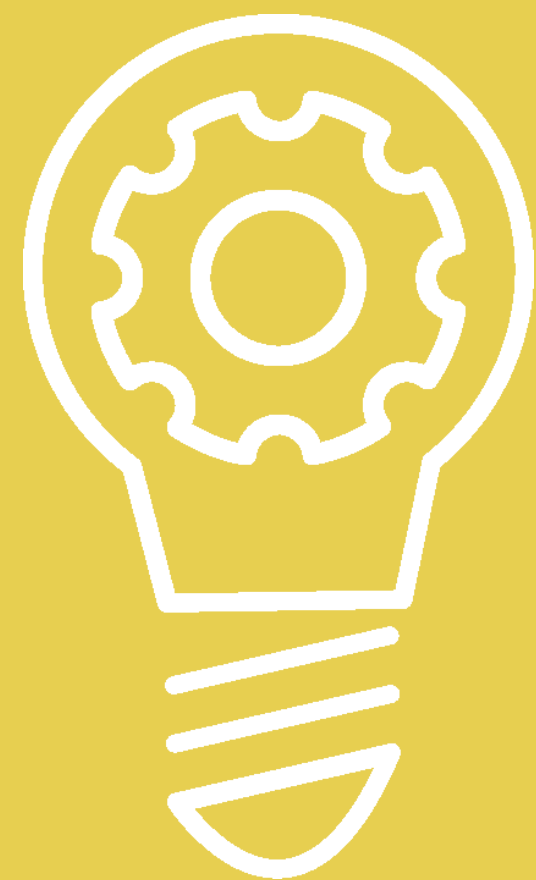
Sur Google :



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



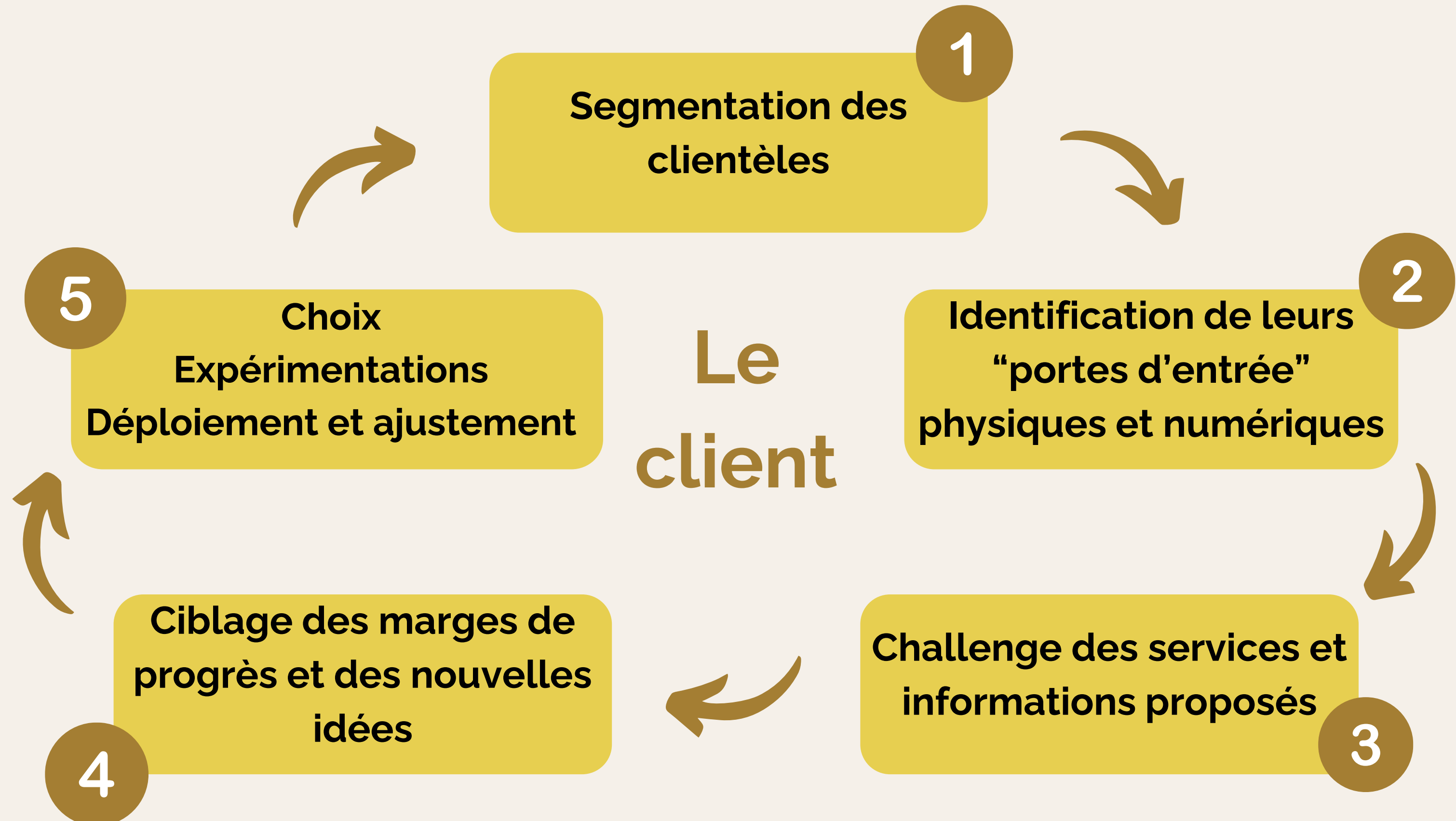
L'accueil & L'information



Les actions-phare
2023

SADI

SCHÉMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION



REFONTE DES ESPACES BOUTIQUE



Pontarlier



Métabief



Montbenoît

La PROMOTION & La COMMUNICATION

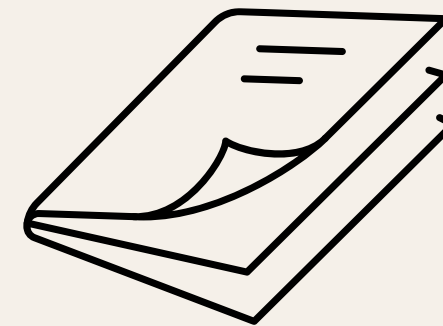
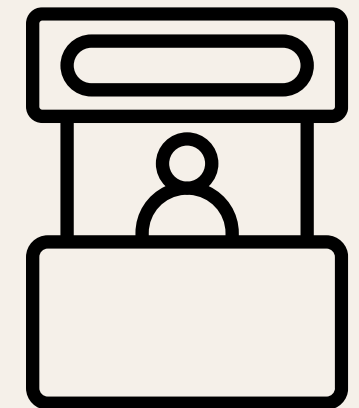
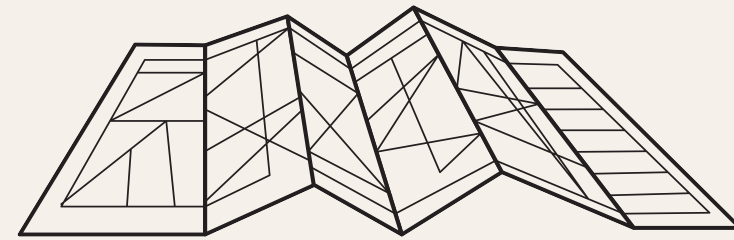


Juliette MELQUIOND

Chargée de communication

LA STRATÉGIE PROMOTION & COMMUNICATION

“ Séduire - Informer - Fidéliser ”



LA PROMOTION & LA COMMUNICATION

www.destination-haut-doubs.com



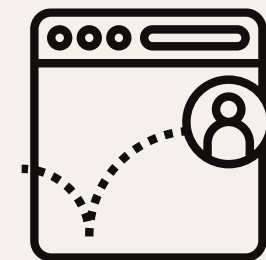
Visites et Découvertes



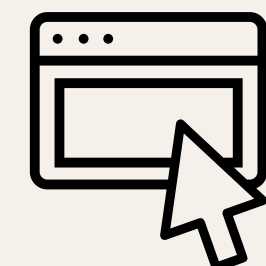
Randonnées, Trail



1 000 000
visites



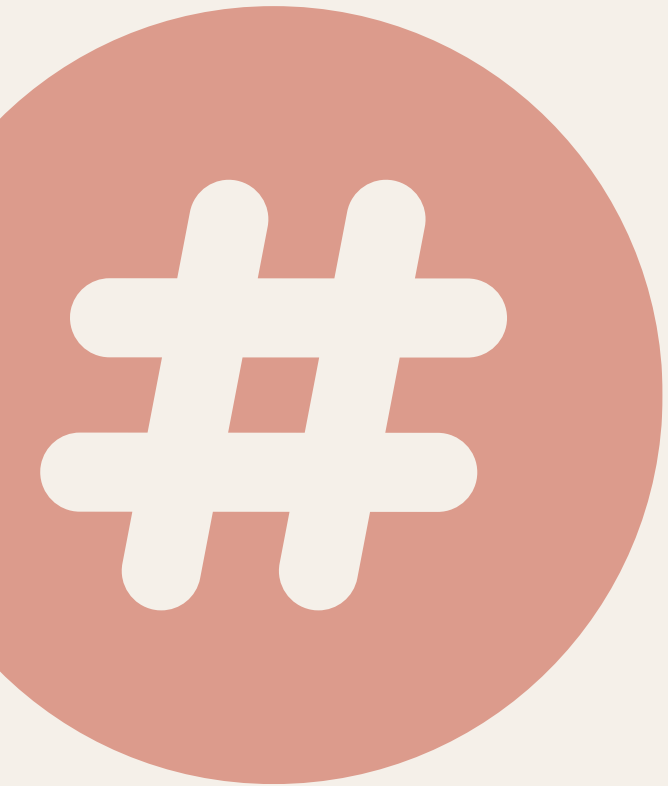
710 000
visiteurs uniques



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

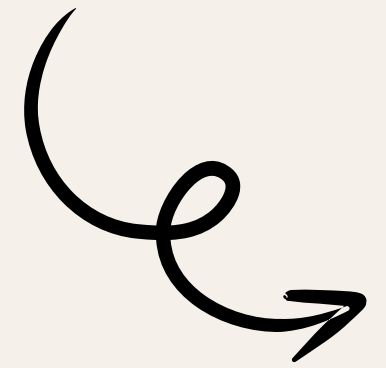
➔ Vers une simplification des supports

- **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

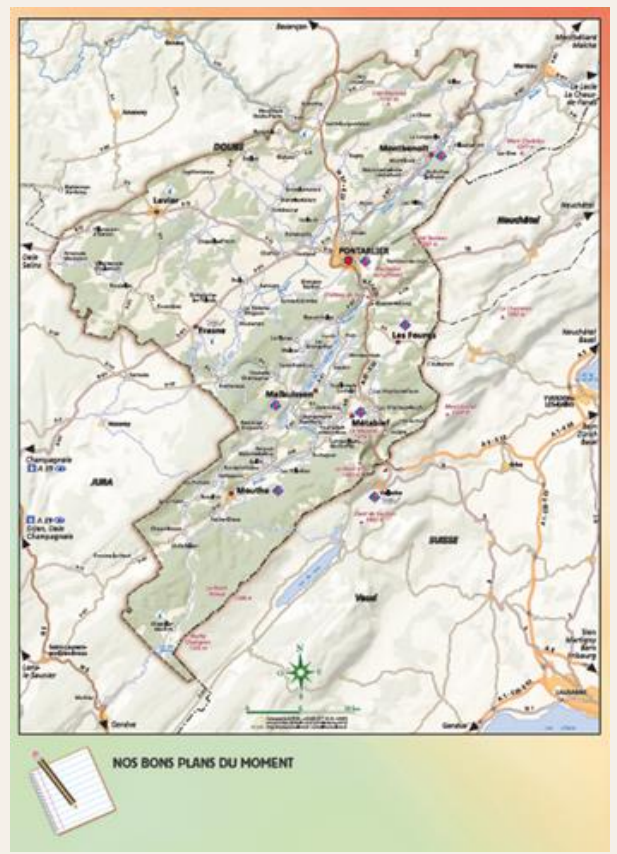


LA PROMOTION & LA COMMUNICATION

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)

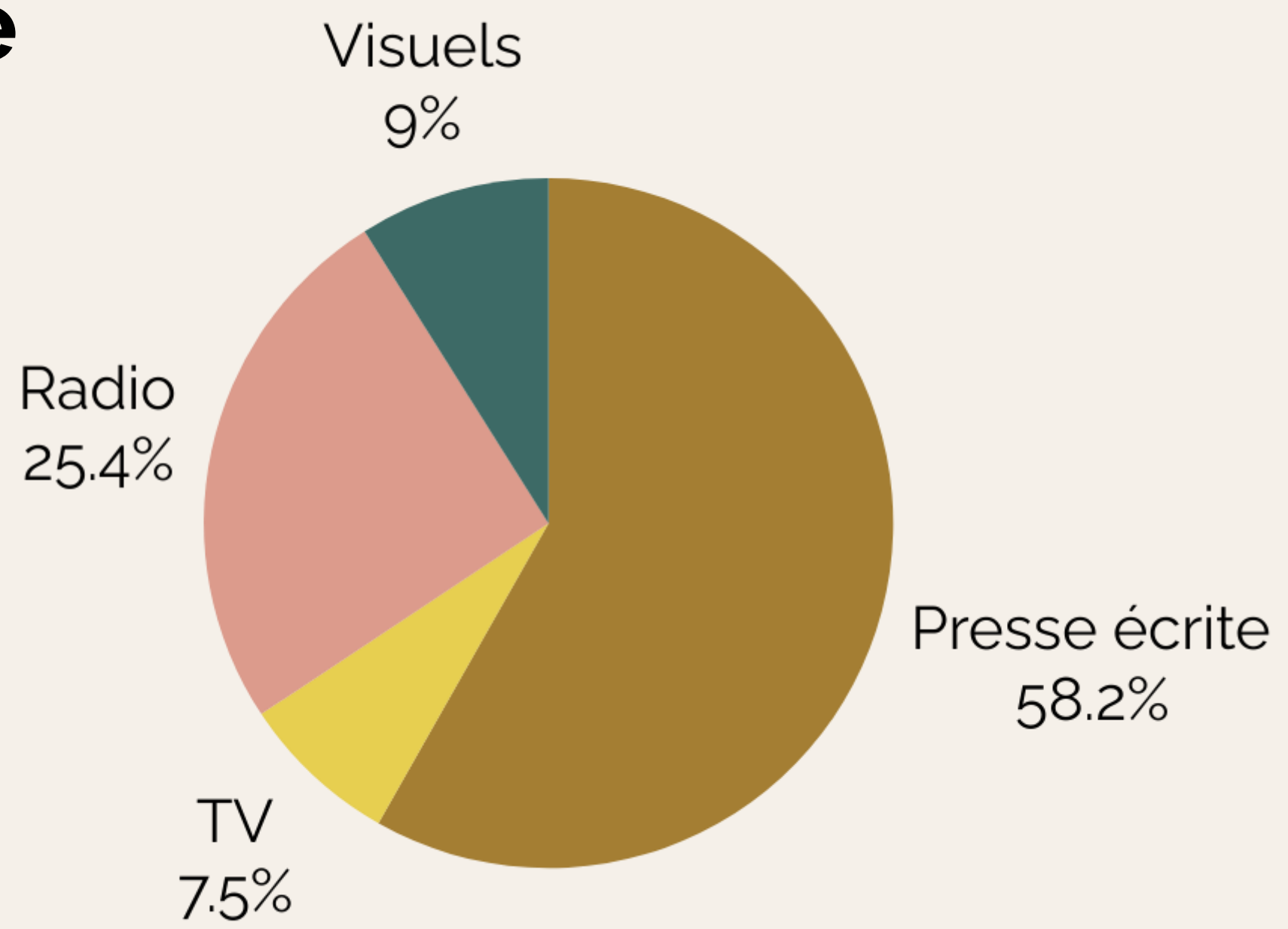
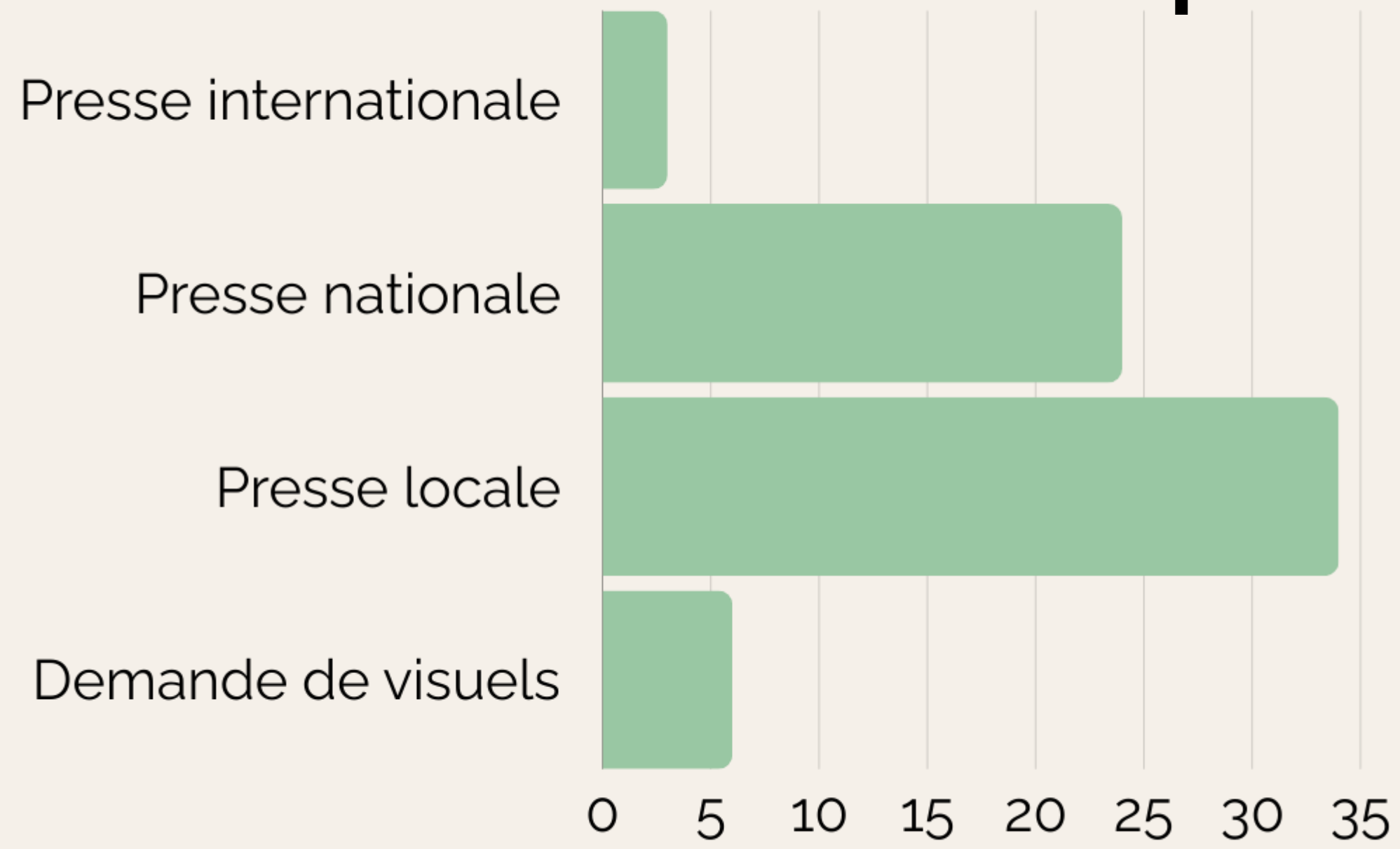
DECEMBRE - Marché de Noël (Tournus)

La Promotion & La Communication

Les relations presse

67 contacts

presse



La PROMOTION & La COMMUNICATION

Les relations presse



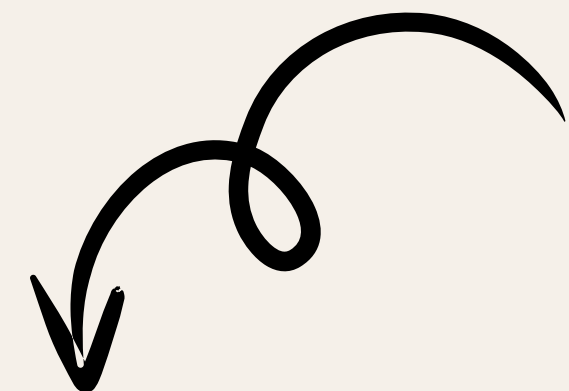
Les grands moments 2023

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

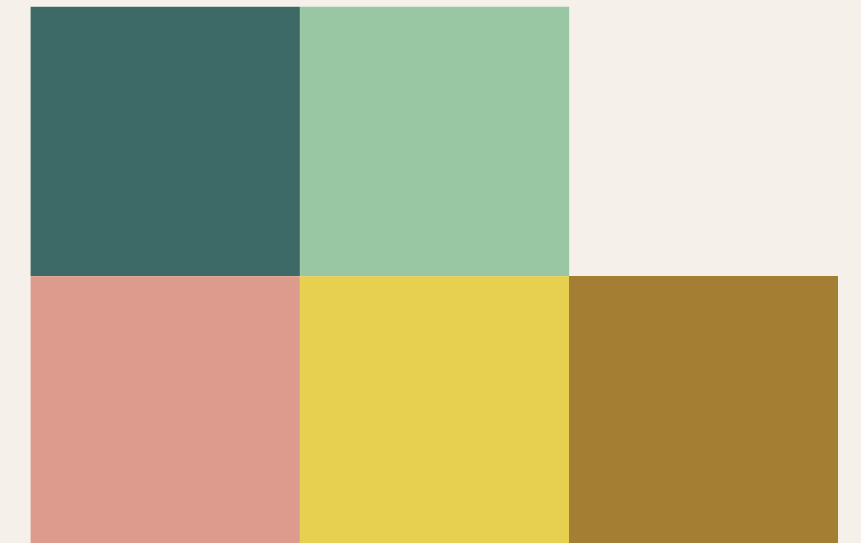
Avec l'agence
Séquane



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



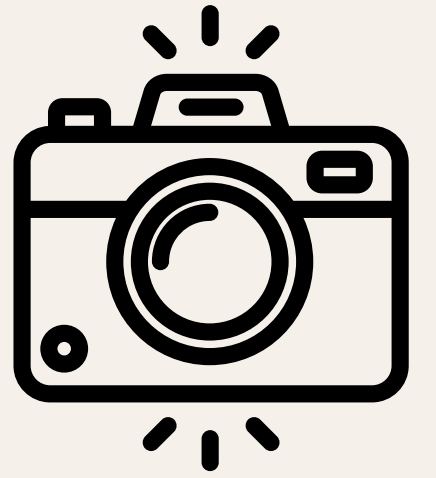
DISPONIBILITÉ DES
LOCATIONS MEUBLÉES >



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



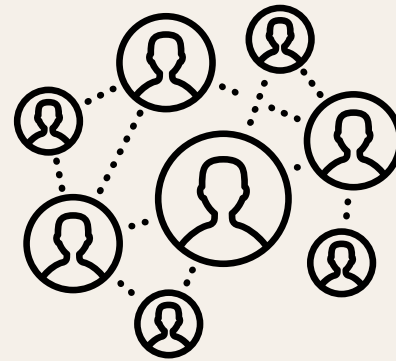
Milène VORONEY

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 €

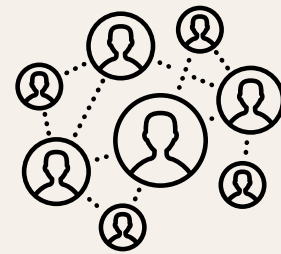
La relation partenaire

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

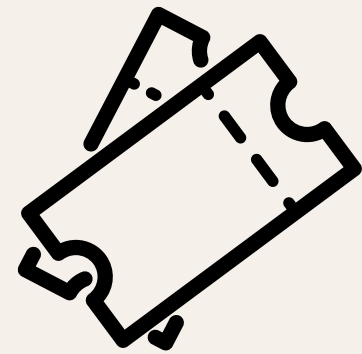
Une équipe sur le terrain



- **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

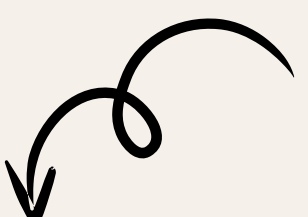


vers une PLATEFORME DE COMMERCIALISATION...

... 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**