

Rapport d'activité

de l'office de tourisme du Pays Horloger

Pays
HORLOGER

Prenez le temps

Montagnes du Jura

2024

Sommaire

Actions menées pour la structure	p.6
Actions menées pour l'équipe	p.12
Actions menées pour les partenaires	p.17
Actions menées pour les visiteurs	p.23

Éléments de contexte

Année 2024

Tout au long de l'année qui vient de s'écouler, l'équipe de l'office de tourisme du Pays Horloger a eu à cœur d'aller à la rencontre des socio-professionnels, d'échanger avec eux, de les questionner sur leurs métiers, sur l'idée qu'ils ont du tourisme en Pays Horloger, afin de mieux les connaître et de tenter de comprendre leurs besoins, leurs difficultés éventuelles et leurs attentes vis-à-vis de l'office de tourisme et du développement de l'activité touristique sur notre territoire. Ce sont plus de 100 rencontres/ visites qui ont eu lieu en 2024.

L'équipe de l'office de tourisme a pris le parti de se concentrer sur ces temps d'échanges privilégiés avec une seule adhésion de base à 30 €, sans pack de partenariat, laissant de côté momentanément ateliers ou autres actions plus collectives qui nous paraissaient moins adaptés.

Ce parti-pris a impliqué un effort financier que nous étions en mesure d'assumer, bien conscients qu'il n'avait pas vocation à être prolongé, ne pouvant nous passer des indispensables ressources que sont les adhésions, la publicité ou encore le mécénat qui alimentent l'auto-financement de l'office de tourisme et complètent les 80% d'apport financier des collectivités.

Toute l'équipe de l'office de tourisme est entièrement mobilisée pour continuer à contribuer au développement touristique et économique de notre territoire sans perdre de vue son engagement éco-responsable et la valorisation de l'humain, avec toutes les compétences pour mener à bien ses 4 missions principales d'accueil, d'information, d'animation et de coordination des acteurs du tourisme et de promotion du Pays Horloger.

Si les missions restent les mêmes, la façon de les appréhender doit

évoluer et s'adapter. La tendance à l'individualisme, les nombreuses sollicitations, l'exigence des métiers, rendent l'animation du réseau des socio-professionnels plus difficile et le rôle fédérateur de l'office encore plus important.

Les questions de fiscalité, de visibilité, de promotion sont par ailleurs toujours plus pointues et l'équipe de l'office de tourisme ne peut pas être experte sur tous ces sujets, c'est pourquoi, en 2025, cette équipe s'appuiera sur des professionnels extérieurs pour accompagner les socio-professionnels.

A l'écoute des socio-professionnels du tourisme, l'office de tourisme du Pays Horloger espère être leur partenaire privilégié, centre de ressources mais également lien entre tous les acteurs du territoire (collectivités, décideurs des développements touristiques, acteurs économiques et touristiques ...)

Convaincu que l'Humain est un atout de notre territoire, l'office de tourisme a choisi en 2024 de promouvoir la Destination en mettant en lumière « les Gens d'Ici ». Sur la base de portraits de personnes qui le font vivre. Il s'agit là de valoriser l'Humain et l'authenticité du Pays horloger qui le rendent si attachant mais aussi de défendre les valeurs qui nous sont chères et que nous partageons avec le Parc naturel régional du Doubs Horloger.

C'est sur toutes ces bases que l'année 2025 sera consacrée à l'écriture de la nouvelle convention d'objectifs en tenant compte des changements de comportements, de consommation des touristes de demain et également des changements climatiques.



Laurence Pequignet

Présidente de l'office de
tourisme du Pays Horloger

L'office de tourisme du Pays Horloger

La compétence tourisme :



Le rôle de l'office de tourisme :

Promouvoir et valoriser la destination Pays Horloger

Auprès des visiteurs, des habitants, des professionnels et des élus

Les missions principales de l'office de tourisme :

Accueillir, informer

*Être au bon endroit,
au bon moment
Collecter et diffuser des
informations selon les
attentes des visiteurs*

**Promouvoir,
communiquer**

*Séduire et
fidéliser*

Mettre en réseau

*Fédérer les acteurs pour
gagner en performance*

Actions menées pour la structure

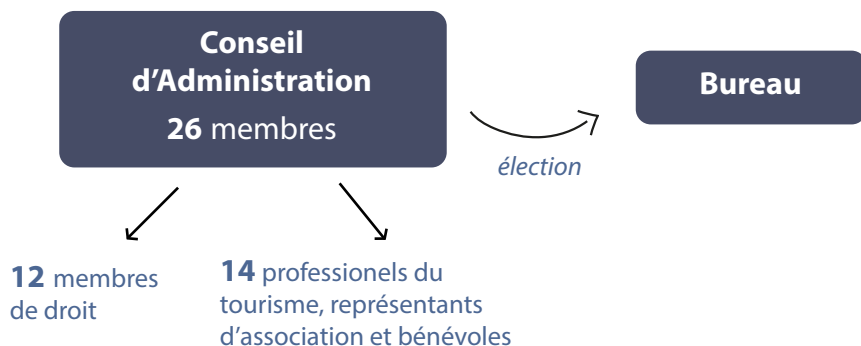
Les temps forts de l'association

Conseils d'Administration et Bureau

Le Conseil d'Administration est composé de 26 membres :

- 12 dans le Collège des **membres de droit**,
- 14 dans le Collège des **professionnels du tourisme, représentants d'association et bénévoles**.

Le Conseil d'Administration élit un **Bureau** composé d'un(e) Président(e), de deux Vice-Président(e)s, d'un(e) Secrétaire, d'un(e) Trésorier(ère) et d'un(e) Trésorier(ère)-Adjoint(e) et d'un représentant de chaque Communauté de Communes.



Les membres du Conseil offrent une bonne **représentativité** du territoire du Pays Horloger ainsi que des différentes activités professionnelles touristiques (hébergeurs, prestataires d'activités, commerçants, producteurs régionaux, restaurateurs).

Les **conseils d'administration** sont des moments importants pour l'association car les membres du Conseil prennent part à la **vie de l'office de tourisme**. Ils proposent les principales orientations, valident les grandes lignes d'actions de la structure, arrêtent les budgets et les comptes de l'association. La représentativité des socio-professionnels est donc importante pour pouvoir être au plus proche de leurs attentes.

L'Assemblée Générale

L'Assemblée Générale : le moment incontournable de l'association. En mai 2024, c'est au Monastère du Val de Consolation que s'est tenu ce rendez-vous. Un lieu plein d'histoire où les participants ont pu profiter d'une visite de l'hébergement récemment rénové ainsi que des différents espaces de réception, puis du parc. Ce fut l'occasion de présenter les différents produits de la boutique des pros avec un showroom et même un défilé. Au total, près d'une quarantaine de personnes était présente lors de cette rencontre.

Retour en images sur ce bel événement ...

Consolation-Maisonnettes L'office de tourisme du Pays Horloger en assemblée générale

L'office de tourisme du Pays Horloger a, la semaine dernière, devant une importante assemblée, choisi le site de Consolation pour tenir son assemblée générale.

Créé en 2007, l'office du tourisme a vu en sa composition des trois communes de consolation, Val de Marais, Platan de Malche et Platan du Bas, il est par un conseil d'administration composé de 26 membres et présidé par Laurence Piquignot.

Laurence Piquignot, présidente, Frédéric Flory et sept autres membres ont un rôle de conseil d'administration et de conseil d'orientation. Le tout avec un budget supérieur à 300 000 euros dont les ressources proviennent principalement de la taxe de séjour, des subventions de communes de consolation et des 200 adhérents.

Plus de 300 000 € de budget

Frédéric Flory explique que : « L'objectif est d'accueillir les visiteurs, de les informer, et de promouvoir et de vendre notre région. L'office

de tourisme a un rôle de coordination et d'accompagnement des associations touristiques. Le tout avec un budget supérieur à 300 000 euros dont les ressources proviennent principalement de la taxe de séjour, des subventions de communes de consolation et des 200 adhérents.

Par ailleurs, les actions et les projets de l'office de tourisme sont financés par la commune et la diffusion de l'information touristique, notamment grâce au site internet pays-horloger.com. On y trouve des brochures, des plans, des manifestations, les ad-

resses possibles, les brochures, qui sont mises à disposition aux visiteurs ou aux locaux.

Un espace spécifique dédié aux associations permet de trouver toutes les informations utiles à leur activité.

Une nouveauté depuis 2024, les visiteurs sont invités à venir découvrir le patrimoine du Pays Horloger grâce à la boutique qui leur est dédiée. Un défilé de mode a permis de présenter robes, blouses, chemises, salades, etc. lors de l'assemblée générale.



Laurence Piquignot, présidente, Frédéric Flory et sept autres membres ont un rôle de conseil d'administration et de conseil d'orientation.



Laurence Péquignet, la présidente de l'office de tourisme depuis 2017 et également gérante de la maison d'hôtes le Pré Oudot, s'est vue remettre la médaille du tourisme par Denis Leroux, président du Parc naturel régional du Doubs Horloger, pour récompenser son engagement.



Laurence Pequignet, qui fait vivre le Pays Horloger, reçoit la médaille du tourisme

La présidente de l'office de tourisme du Pays Horloger vient d'être décorée de la médaille du tourisme. Conscience de l'opportunité que représente la création du Parc naturel régional du Doubs Horloger, Laurence Pequignet, diplômée d'école de commerce, compte bien multiplier les initiatives pour faire connaître le territoire.

La médaille du tourisme fut créée en France, en 1989, pour récompenser les personnes qui, par leur contribution individuelle ou leur valeur professionnelle, contribuent efficacement au développement du tourisme et des activités qui s'y rattachent. En harmonie avec ces valeurs et au service de l'ensemble général de l'office du tourisme du Pays Horloger qui a tout récemment démontré sur le site de Cusolmin, Denis Leroux, vice-président du conseil départemental et président du Parc naturel régional du Doubs Horloger, a eu le plaisir de décerner Laurence Pequignet de la médaille du tourisme de la région.

Diplômée d'école de commerce.
Née en 1975 à Evreux, dans le canton d'Amonteville où elle a passé toute sa jeunesse, Laurence Pequignet Koenigshoff est une jeune fille à l'énergie fréquente le lycée Pasteur de Besançon avant d'intégrer que près de 100 à Belfort, suivie de quatre années en école



Denis Leroux, vice-président du conseil départemental et président du Parc naturel régional du Doubs Horloger, et Laurence Pequignet se valent en parfaite harmonie.

Des chambres d'hôtes à Evreux-Leschaux.
En 2006, le stage de fin d'études de la maison l'a été consacré au sein de l'entreprise Pequignet, à Montoux, où elle devient responsable de communication marketing et communication, dont une à Berlin pour

sa maison en y proposant des chambres d'hôtes et de partager ainsi leur mode de vie tout en faisant découvrir leur région.

Le parc naturel du Doubs Horloger, « une opportunité pour le rayonnement de notre territoire ».

En 2013, Laurence s'engage au sein du conseil d'administration de l'office de tourisme du Val de Montoux pour en devenir secrétaire en 2014. En 2017, suite à la création de l'of-

fice, elle est d'emblée élue présidente avec l'objectif de faire vivre le secteur avec le soutien de tous ses adhérents. « Cette distinction me donne aussi l'occasion de remercier l'engagement de tous ce collectif solaires et bénévoles », explique Laurence Pequignet. Je reste très enthousiaste à l'idée de continuer à penser le tourisme en Pays Horloger et continuer de l'appuyer que représente l'office de tourisme du Doubs Horloger pour l'activité touristique, le rayonnement de notre territoire et les nouvelles perspectives de développement dans le respect de notre patrimoine.

Stratégie

Affirmer le rôle consultatif de l'office de tourisme auprès des élus, institutions et associations

Comme le précise l'article 3.2 de la convention d'objectif 2022-2025, l'office de tourisme doit affirmer son rôle consultatif auprès des élus :

- L'office de tourisme participe aux **commissions tourisme** des EPCI et du PNR où il est convié.
- L'office de tourisme est consulté régulièrement sur les **projets des EPCI** en matière de développement touristique.
- L'office de tourisme est présent aux **événements des institutions du tourisme** au niveau régional et départemental (Comité Régional du Tourisme, Montagnes du Jura, Doubs Tourisme...).
- Les **sollicitations** sont très variées de la part des différentes associations et institutions (Espace Doubs Dessoubre, Conservatoire d'espaces naturels de Franche-Comté, écoles, MFR...). L'office de tourisme s'efforce d'être présent par la représentation de la direction ou d'un membre du conseil d'administration.

Relations avec le PNR du Doubs Horloger

Partenaire



Depuis septembre 2024, Amélie Froidevaux succède à Sylvie Personeni en tant que **chargée de mission tourisme** au Parc. De par sa compétence « **Animation touristique du territoire** », le Parc coordonne la politique touristique du territoire du Pays Horloger confiée et financée par les Communautés de Communes du Pays de Maîche, du Plateau du Russey et du Val de Morteau. Le Parc par le biais du PETR confie la promotion touristique à l'office de tourisme ; ce partenariat est formalisé par une **convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens 2022-2025** qui arrive à échéance fin 2025. Un travail collaboratif a été lancé avec l'office

de tourisme en 2024 pour l'élaboration de la nouvelle convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens à travers des groupes de travail thématiques.

Démarche qualité

Développement durable

Ateliers collaboratifs avec l'association Durable et Doubs



A la demande de l'office de tourisme, l'association Durable et Doubs est venue animer deux ateliers collaboratifs sur la thématique du tourisme responsable, en janvier et février 2024 à l'Eco'lette. L'ensemble de l'équipe de l'office de tourisme ainsi que des socio-professionnels et membres du PNR du Doubs Horloger étaient présents.

Durant le premier atelier, ce sont les mécanismes du dérèglement climatique qui ont été abordés, grâce à la réalisation

de la **Fresque du Climat**. Puis, chaque participant a dû calculer son **empreinte carbone individuelle** et analyser sa consommation en trouvant des **solutions pour diminuer son impact**. Le deuxième atelier a été l'occasion de devenir acteur du changement à l'échelle de notre destination, en travaillant sur des propositions d'actions concrètes pour que l'office de tourisme adopte des **pratiques encore plus responsables** dans son fonctionnement et propose des **séjours bas carbone**.

Challenge numérique responsable #3

L'équipe a réalisé son 3ème challenge numérique : résultat, ce sont presque **10 300 000 kilo-octets** de données stockées en ligne qui ont été supprimées, soit **2,1 kg CO₂e**. Un chiffre divisé par deux par rapport à l'année dernière, mais qui prouve l'implication constante des salariés dans le nettoyage des données depuis le lancement des challenges. Ce défi collaboratif permet de sensibiliser les salariés aux bonnes pratiques en matière de tri et d'archivage pour une gestion raisonnée des données numériques. En supprimant des mails inutiles ou encore en faisant du tri dans les différents dossiers de stockage en ligne, l'impact environnemental de l'office de tourisme a été réduit.

2,1 kg de CO₂e,
c'est l'équivalent de ...



15 909

litres d'eau du robinet

Covoiturage

Le covoiturage est une pratique responsable ancrée, dès que possible, au sein de la structure. Il est mesuré depuis janvier 2023 grâce à une collecte mensuelle des trajets de chaque salarié. En 2024, près de **42 %** des trajets professionnels ont été réalisés en covoiturage, contribuant ainsi à la réduction de l'empreinte carbone de **1 033 kg de CO₂e**.

1 033 kg de CO₂e,
c'est l'équivalent de ...



7 825 758

litres d'eau du robinet

Classement en catégorie 2



Conformément à la convention d'objectifs, l'office de tourisme s'est engagé dans les démarches de classement de la structure en catégorie 2. En se conformant aux critères de la grille d'évaluation, l'office de tourisme valorisera sa démarche de progrès auprès de ses clients, de ses partenaires et de l'équipe. Depuis l'automne 2023, la **rédaction** du dossier est **en cours**. Ce dossier n'a pu être finalisé en 2024 car le départ de Caroline a retardé le travail de rédaction qui a été repris par la direction. Le critère pour la traduction sur le site internet oblige la mise en place d'un nouvel outil qui sera financé par le PNR (propriétaire du site internet), en 2025.

Marque Valeurs Parc

Le Parc naturel régional du Doubs Horloger associe l'office de tourisme aux **visites d'audit** ainsi qu'à la **commission d'attribution** de la marque « Valeurs Parc ». En 2024, l'office de tourisme a assisté à 2 audits ainsi qu'à 2 signatures et remises de plaque officielles. Cette mission permet d'être sur le terrain et d'échanger avec les partenaires.



Membre de la commission Chambres d'Hôtes Référence

L'office de tourisme est associé à la démarche de **qualification** Chambres d'hôtes référence® déployée dans le Doubs par Doubs Tourisme. À ce titre, l'office de tourisme participe également aux visites d'**audit** ainsi qu'à la **commission d'attribution** de la qualification. L'office de tourisme a assisté à 1 audit et 1 remise de plaques officielle.



Relations avec les collectivités

Communication aux associations locales

Afin de recueillir un maximum d'informations sur les **manifestations** organisées en Pays Horloger, l'office de tourisme a mis en place un **outil** sur son site internet qui permet aux associations de faire connaître leurs animations gratuitement. Pour faire connaître l'outil au plus grand nombre, l'office de tourisme a sollicité les **communes** du Pays Horloger. Un mail leur a été envoyé pour diffusion auprès de leurs associations locales. Aussi, des mails contenant des **liens de mises à jour** sont envoyés tous les 2 mois aux associations ayant enregistré un événement l'année précédente à la même période. En 2024, **158** événements ont été créés par les associations via l'outil de création sur notre site internet soit environ **47%** des manifestations créées au total.

Formation PSC1



Être une organisation responsable, ce n'est pas uniquement placer le respect de l'environnement au centre des préoccupations... C'est aussi s'engager à intégrer les enjeux sociaux et éthiques, dans le but de garantir et favoriser le bien-être des collaborateurs, mais aussi de façon plus générale celui de la communauté qui l'entoure. Nombreux sont les risques dans notre vie quotidienne ou sur notre lieu de travail... Face à une personne en danger, avoir les bons réflexes peut parfois sauver une vie.

C'est dans cette optique que toute l'équipe s'est rendu au centre de secours de Saint-Hippolyte pour une journée de formation à des **gestes simples de prévention et de secours** avec des mises en situation pratiques.

Actions menées pour l'équipe

Mouvements de personnel

Les départs



Caroline

Caroline est arrivée en 2014 à l'office de tourisme du Val de Morteau. En 2017, au moment de la création de l'office de tourisme du Pays Horloger, elle a pris le poste d'animatrice qualité et assistante administrative et ressources humaines. Originnaire de Pontarlier, elle continue de promouvoir le Pays Horloger dans son nouveau poste à l'office de tourisme du Haut-Doubs.



Martin

Martin a rejoint le bureau de Maiche à l'automne 2023, en alternance, pour sa dernière année de BTS tourisme et a obtenu son diplôme en juin 2024. Souhaitant poursuivre ses études en licence, il a rejoint l'office de tourisme de Besançon en septembre.

Arrivée



Aaron

Aaron a effectué un stage de 3 semaines en décembre au BIT de Maiche dans le cadre de son BTS tourisme à Dole. Lors de son stage il a travaillé sur la mise à jour des bases de données et sur la création d'une enquête de satisfaction client.

Pérennisation



Léa

Après avoir fait son stage, son alternance et prêté main forte à l'équipe pour quelques mois, Léa a décroché un CDI à l'office de tourisme au printemps 2024. Sa mission principale est d'assister la direction dans les tâches administratives et comptables.

Organisation du travail

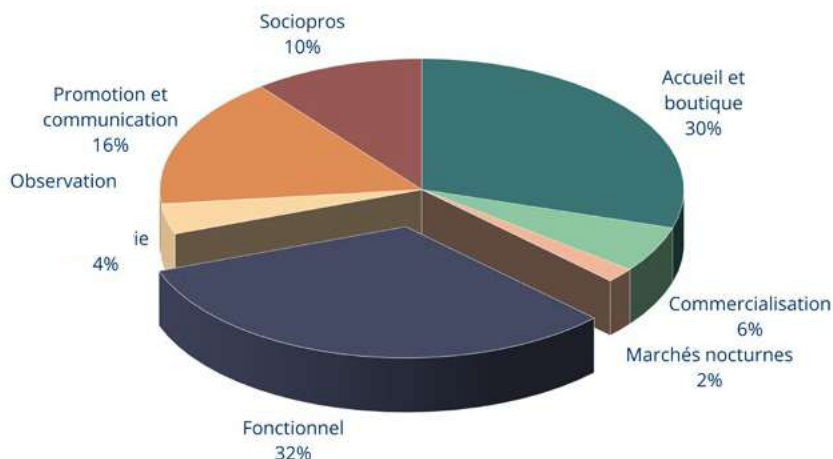
Adaptation des fiches de poste

Compte-tenu du départ de Caroline et de la pérennisation du poste de Léa, une **nouvelle organisation** du travail a été proposée à l'équipe. Dans ce contexte, l'ensemble des fiches de poste ont donc été revues au printemps 2024 et mettent davantage en avant la dimension **éco-responsable**, fil rouge de notre fonctionnement et de nos actions. Fin d'année, les fiches de poste ont de nouveau été mises à jour en tenant compte des précisions demandées par la **convention collective**.

Répartition du temps de travail

Le nouvel outil *Evaluatemetris Tempo* mis en place en juin 2023 permet de visualiser le **temps de travail par action** de chaque collaborateur. Le temps par action en 2024 est sensiblement le même qu'en 2023. Ayant une année entière de recul, nous avons pu identifier la répartition du **temps fonctionnel** (voir le 2ème graphique).

Répartition du temps de travail en 2024



Quelques précisions :

- **Boutique** = vente de vignettes autoroutières suisses, billetteries, cartes avantages jeunes, redevances ski...
- **Commercialisation** = démarchage des partenaires (adhésions, publicité)
- **Ingénierie** = réunions PNR, collectivités, MDJ, CRT

Répartition du temps de fonctionnel en 2024



Quelques précisions :

- **Vie de l'association** = l'Assemblée Générale, les conseils d'administration, la convention d'objectif...
- **Démarche qualité** = classement de l'office de tourisme en catégorie 2, procédures, satisfaction client...
- **Taxe de séjour** = animation, relances pour les déclarations manquantes, aide à l'outil, envois des états récapitulatifs aux COMCOM pour être titrés, traitement des données des opérateurs numériques...
- **Ressources humaines** = plannings, entretiens annuels, fiches de poste, gestion des salaires, recrutement...

Bien-être au travail

Entretiens annuels

L'entretien annuel constitue un moment privilégié pour instaurer un dialogue constructif entre le responsable et le collaborateur. Cela permet de faire le point sur le travail accompli et de fixer les nouveaux objectifs. Mais c'est également un moyen de mieux connaître les attentes et difficultés rencontrées, de connaître les sources de motivation et/ou de mécontentement. C'est dans cette optique, qu'en janvier 2024, la **grille d'entretien annuel** a été retravaillée pour intégrer un questionnaire détaillé sur le bien-être au travail.

Charte du télétravail et du droit à la déconnexion

La mise en place d'une charte du télétravail au printemps 2024 s'inscrit dans la continuité des actions liées à la **qualité de vie au travail**. Elle précise les règles applicables pour organiser le télétravail afin de répondre au mieux aux contraintes de la structure et aux besoins des salariés. Dans cet esprit, la charte du télétravail est complétée par une charte sur le droit à la déconnexion, qui réaffirme l'importance d'un bon usage des outils informatiques afin de respecter les temps de repos, de congés et de préserver la santé des salariés.

Refonte du livret d'accueil



Dans une démarche d'amélioration continue et afin de faciliter l'**intégration des nouveaux collaborateurs**, le livret d'accueil a été entièrement repensé. Ce support a été conçu pour offrir une vision claire et complète du fonctionnement de l'office de tourisme, de ses missions,

de son organisation interne et des ressources à disposition. Il comprend notamment une présentation de l'office de tourisme et de son territoire, des valeurs de la structure, les informations pratiques sur l'organisation du travail et les outils et contacts utiles pour bien débuter. Ce livret vise à accompagner chaque nouvel arrivant dans sa prise de poste et à favoriser son intégration au sein de l'équipe.

Teambuilding

Le départ de Caroline a été l'occasion de réunir toute l'équipe pour un moment très chaleureux. L'ensemble des salariés et leur famille se sont retrouvés pour partager un repas «canadien» en toute simplicité. De la bonne humeur, un cadre sympathique et le plaisir d'être ensemble ! La recette d'une journée réussie !



Professionalisation du personnel

Dans un domaine touristique en perpétuel changement, l'amélioration des **compétences** est essentielle pour réussir, et les avantages sont doubles. D'une part les employés qui améliorent leur compétence et leur professionnalisme et d'autre part pour la structure qui augmente la qualité de ses services et l'engagement de son équipe.

En 2024, c'est une **quinzaine** de formations/webinaires/rencontres professionnelles qui ont été suivis par un ou plusieurs membres de l'équipe.

Ressources humaines :

- *Prévention et Secours Civiques (PSC1) (9 salariés)*
- *Evaluametriz : prise en main (1 salarié)*
- *Excel : perfectionnement (1 salarié)*

Accueil touristique :

- *Parcours orientation Maîche : utilisation application (1 salarié)*
- *Repositionner et réaménager son lieu d'accueil (1 salarié)*

Communication :

- *Créer une brochure simple et nouveauté (1 salarié)*
- *Développer sa stratégie Linkedin pour gagner en visibilité (1 salarié)*
- *Google analytics 4 (1 salarié)*
- *Communication responsable : de la stratégie à l'opérationnel (1 salarié)*

Taxe de séjour :

- *Tutoriels / Webinaires (2 salariés)*
- *Optimiser la collecte de la taxe de séjour (1 salarié).*

Actions menées pour les partenaires

Partenariat 2024

265 adhérents en 2024

dont 226 partenaires touristiques et 39 adhérents soutien



Le nombre d'adhérents en 2024 est en baisse par rapport à 2023 (-10%), pourtant un partenariat sans pack avait été proposé, avec une **adhésion unique** à 30€. L'objectif était de **refonder la stratégie de partenariat** en allant à la **rencontre des partenaires** afin de connaître leurs attentes et besoins, en vue de construire le prochain partenariat de 2025.

Accompagnement

Décibelles Data

En 2024, **91** rendez-vous personnalisés ont été réalisés pour la **mise à jour** des informations ou de l'**accompagnement** à l'utilisation de la plateforme Décibelles DATA. Les salariées de l'office de tourisme se sont rendues chez les partenaires de leur secteur pour mettre à jour leur(s) fiche(s) ou leur ont donné rendez-vous dans l'un des bureaux de l'office de tourisme. Lors de ces rencontres, les salariées rappellent l'utilité d'avoir des **informations à jour** pour contribuer à la **visibilité numérique** de leurs établissements. La personne référente Décibelles DATA au sein de l'équipe se déplace également chez les partenaires pour leur apprendre à utiliser la plateforme : dans ce cas, le prestataire utilise son propre matériel et fait lui-même les modifications concernant sa structure afin de pouvoir le faire, par la suite, en autonomie. Ces rencontres permettent également de **visiter** la structure (meublé, ferme, chambre d'hôtes...) et de définir les **besoins** de chaque partenaire afin de l'accompagner au mieux dans ses projets.



Taxe de séjour

Les missions de l'office de tourisme quant à la taxe de séjour sont d'**accompagner les nouveaux hébergeurs** pour la **télédéclaration** des nuitées et la gestion de leur espace hébergement/hébergeur, de suivre les déclarations mensuelles, rédiger les bilans de perception semestriels en collaboration avec les collectivités. En plus de ces missions, l'**aspect législatif et réglementaire** a représenté une part importante en terme de temps avec notamment la loi de finances 2024, la loi AirBnB et l'entrée en vigueur de la Taxe Additionnelle Départementale. Un travail plus important sur les **opérateurs numériques** doit être mis en œuvre afin de rapprocher les fichiers fournis et les données contenues dans la plateforme Nouveaux Territoires, de manière à identifier les hébergements inconnus, avec la précieuse et indispensable collaboration des communes.

D'autres actions pour nos socio-professionnels

Appels aux hébergeurs durant la saison estivale

Quotidiennement pendant l'été, l'office de tourisme appelle les **hébergeurs à la nuitée** « partenaires » pour connaître leurs **disponibilités** et les diffuser sur ses écrans et son site internet. Fin août, leur ressenti de la saison était globalement satisfaisant. Ils ont été interrogés sur le dispositif d'appel et questionnés sur leur souhait de poursuivre ou non.

Appels pour les ouvertures des restaurants en été et aux fêtes de fin d'année

Pour répondre aux demandes récurrentes de ces périodes de l'été et de fin d'année, nous contactons chacun des établissements afin de connaître leurs **ouvertures** et réaliser un **guide saisonnier** des restaurants.

Programme d'animations

L'office de tourisme propose à ces prestataires qui le souhaitent de mettre en place un partenariat pour leurs animations. Dans ce cadre, une fois que le programme est élaboré, l'office de tourisme s'engage à faire la promotion des animations et à prendre les réservations. En 2024, ce sont plus de 20 partenariats qui ont été menés pendant l'été notamment, sur des thèmes variés "animaux" (chèvrerie, bergerie et bisons), "patrimoine" (horlogerie, forge, fonderie de cloches, château de Montalembert), "sport et nature" (randos, biathlon, escape game, canoë) et bien sûr les incontournables et fidèles fruitières.

Centre de ressources

Espace pro

Dans notre **site internet**, les professionnels disposent d'un espace qui leur est dédié, pour être encore plus proche d'eux et de leurs attentes. Dans cet espace, on y trouve tout une petite compilation de **conseils, bons plans, tutoriels et outils** sur différentes thématiques que ce soit la visibilité, le développement durable, la mise à jour de ses informations, la taxe de séjour ou encore comment devenir partenaire de l'office de tourisme. Cet espace est régulièrement mis à jour en fonction des éléments nouveaux : nouvelle campagne d'adhésion, nouveau membre de l'équipe, nouvelle newsletter Pro, nouvelles rencontres pro...

En 2024, un **nouveau bouton** permet un accès plus direct à cet espace depuis la page d'accueil.



Lettres d'information professionnelle



La lettre d'information professionnelle est envoyée **plusieurs fois par an**, aux acteurs de tourisme, afin de communiquer sur l'actualité de la Destination et de l'office de tourisme, d'informer et donner aux partenaires des outils utiles à leur activité professionnelle et à l'information de leurs visiteurs. Au

total, **7** lettres d'information professionnelle ont été envoyées en 2024, à plus de **310 partenaires**. Le taux d'ouverture était en moyenne de **49%** : un taux en progression de +29% par rapport à 2023.

Tournées de documentation

Cette année, **2** tournées de documentations ont eu lieu dans le Pays Horloger, avant l'été et avant l'hiver. L'objectif étant de diffuser l'information touristique au-delà de nos bureaux et points d'informations touristiques grâce à des relais identifiés sur toute la destination. Au total, **88** partenaires ont été approvisionnés cet été et plus de 48 cet hiver.

Agenda des manifestations

Dans le but de **promouvoir les animations** en Pays Horloger, l'agenda des manifestations est **édité** et un **lien de téléchargement** est envoyé aux **partenaires** de l'office de tourisme ainsi qu'à toutes les **communes**. L'envoi se fait toutes les semaines en saison estivale, une fois par mois le reste de l'année et à chaque période de petites vacances scolaires. L'agenda des manifestations est un outil **indispensable**, autant pour les prestataires que pour les touristes, et est très apprécié des habitants. Il est issu de la base de données de l'information touristique de Bourgogne-Franche-Comté, Décibelles Data. A la fin du guide, les activités et structures ouvertes pendant le mois en cours sont indiquées par un encart. En 2024, **24** agendas des manifestations ont été édités afin d'être diffusés.

Porteurs de projets

En 2024, l'office de tourisme a été en contact avec **13** « porteurs de projet », que le projet soit encore en réflexion ou qu'il soit déjà bien avancé voire déjà en activité. Sa mission consiste à apporter les informations utiles à la mise en activité mais surtout de mettre en relation avec les services compétents. Quelques-uns sont d'ailleurs devenus adhérents.

Boutique des pros



En février, les premiers partenaires à avoir commandé des produits de la boutique ont été conviés pour une remise officielle de leurs produits à l'Arbre à Chapeaux. Depuis, de **nouvelles commandes** de produits logotés « Destination Pays Horloger » (prêt-à-porter et papeterie) ont été réalisées en juin et novembre pour répondre aux besoins de nos partenaires.

Ces tenues permettent de renforcer l'**appartenance au Pays Horloger**, grâce à une identification facile de l'identité visuelle et de la charte graphique de la structure, dans les bureaux ou lors de représentations extérieures. L'ensemble des produits a d'ailleurs été présenté lors de notre Assemblée Générale par nos bénévoles lors d'un défilé de mode. Des catalogues produits étaient également mis à disposition.

Sur le terrain

Rendez-vous individuels

Les rendez-vous individuels professionnels étaient l'objet de la campagne d'adhésion 2024. De ce fait, une **centaine** de rendez-vous individuels prestataires ont été réalisés dont **45%** sur le terrain, chez le prestataire, permettant ainsi de mieux connaître son activité, ses besoins et de visiter les lieux. Au vu de l'accueil positif et de la relation créée, il est convenu de poursuivre cette démarche sur 2025.

Réunions délocalisées et visites

Au total, **6** réunions délocalisées ont été programmées cette année et ont permis de rencontrer 11 partenaires à cette occasion. Ce sont des **moments privilégiés** qui sont importants pour l'office de tourisme et permettent de **créer, maintenir le lien** et toujours mieux connaître les partenaires ainsi que les activités de la destination.



Club des pros



L'office de tourisme propose à ses partenaires de les accompagner dans l'organisation d'un **moment de rencontre entre paires** pour partager un moment de convivialité et échanger sur les sujets de leur filière. Nous gérons l'invitation, les inscriptions, la logistique, en accord et en

fonction des souhaits et besoins du partenaire organisateur, pour que leur moment entre pros soit convivial et productif pour tous. Un club des pros s'est tenu le mardi 26 novembre 2024 après-midi au Gîte des Fourneaux pour une rencontre entre propriétaires de gîtes grande capacité (8-15 personnes). Ce sont **13** participants qui ont répondu présents.

Actions menées pour les visiteurs

Les visiteurs

Statistiques



10 228
visiteurs
dans les bureaux



7 055
contacts



415
visiteurs
hors-les murs

En 2024, l'office de tourisme a reçu, dans ses bureaux, un nombre de visiteurs stable par rapport à 2023.

Top 3 des demandes des visiteurs au guichet

- 1 Boutique pour la vignette suisse
- 2 Fêtes et manifestations
- 3 Randonnée pédestre

Top 3 des demandes par téléphone

- 1 Fêtes et manifestations
- 2 Boutique
- 3 Saison culturelle Val de Morteau

Top 3 des visiteurs par région

- 1 Bourgogne Franche-Comté (60%)
- 2 Grand-Est (9%)
- 3 Auvergne Rhône-Alpes (7%)

Top 3 des visiteurs étrangers

- 1 Allemands (35%)
- 2 Suisses (31%)
- 3 Belges (16%)

Et les habitants du Pays Horloger ?

Ils représentent **40 %** du total de la clientèle reçue, soit **86%** des visiteurs de Bourgogne Franche-Comté et **95 %** des visiteurs du Doubs.

Satisfaction client



TRÈS
SATISFAIT

Les visiteurs accueillis dans nos bureaux sont invités à exprimer leur niveau de satisfaction concernant la qualité de l'accueil via une **enquête en libre-service**. **96%** votants ont émis un **avis très favorable** quant à l'accueil qui leur a été réservé. Un suivi de la satisfaction des clients est également effectué en ligne, via les fiches **Google My Business** de chaque bureau.

Focus sur les services

Retour sur les services en vente dans nos bureaux :

- **1 641** vignettes suisses éditions 2024 vendues
- **425** cartes avantages jeunes éditions 2023/2024
- **1 056** billets saison culturelle édition 2023/2024
- **42** redevances ski de fond pour la CCVM pour la saison 2024/2025
- **14** redevances ski de fond pour la CCPM pour la saison 2024/2025
- **76** cartes de pêche
- **55** offres+ éditions 2024/2026
- **10** topos escalade départementaux

Animations

Marchés nocturnes

En 2024, 6 marchés étaient prévus dans les communes volontaires suivantes : les Fontenelles, le Russey, Morteau, Fournet-Blancheroche, Saint-Hippolyte ainsi que Villers-le-Lac. Cependant, **2** marchés, Morteau et le Russey, ont dû être **annulés** à cause des conditions météorologiques annoncées. Ces marchés réservés aux professionnels regroupent les différents corps de **métiers de l'artisanat régional** : salaisonniers, fromagers, pâtisseries, vignerons mais également artisans du bois, fabricants de bijoux... Des animations pour enfants et adultes sont aussi organisées sur le marché. Pour rappel, l'office de tourisme est en charge de l'envoi et de la gestion des **dossiers d'inscription** et de la **communication**. La commune se charge de la **logistique** générale, de la recherche d'animations et d'associations pour la tenue de la buvette et de la restauration.



Programme d'animations



Durant les **vacances scolaires** (hiver, printemps, été et Toussaint), l'office de tourisme a proposé un panel d'activités variées aux visiteurs et habitants, en collaboration avec ses prestataires. Cet été, Manon Cantin de « Haut-Doubs Sport et Nature » est venue enrichir le programme sportif. Au total, ce sont **2 322** personnes qui ont participé aux animations de l'été. Seulement **57%** des activités et visites programmées ont été maintenues : en effet, certaines ont été annulées faute de participants ou à cause de conditions météorologiques.

Nombre de participants par thème cet été :

Animaux : 780	Patrimoine : 692
Sports et nature : 639	Fruitières : 211.

Pots d'accueil

Hiver



Chaque semaine, pendant les **4** semaines de vacances scolaires de l'hiver, pour les 3 zones confondues, un pot d'accueil était organisé chaque **lundi** de 11h30 à 13h30, en alternance entre la Combe Saint-Pierre à Charquemont, et la station du Val de Morteau (Meix-Musy et Gardot). Avant et après chaque pot, était prévue une **animation** sur inscription adaptable par manque de neige (biathlon, randonnée raquettes ou pédestre). Le très peu de neige explique la fréquentation en baisse, notamment des touristes, par rapport à l'hiver 2023, qui était plus enneigé.

Été

Durant les **8** semaines consécutives des vacances scolaires de l'été, un pot d'accueil a été organisé sur l'ensemble du territoire chaque **lundi** : du Mont-Vouillot jusqu'à Montaigu en passant par Goumois, le Rocher du Bourbet... Un nouveau lieu de réception a été testé : le complexe aménagé de la Nautique à Morteau et il a connu un franc succès. Au total, ce sont **289** visiteurs qui s'y sont rendus dont **200** touristes, une **cinquante** de locaux et seulement une **douzaine** de prestataires. A noter que le dernier pot a été agrémenté d'airs de musique joués et chantés par Paul et Camille Vermot du groupe Cabbage et hébergeurs à La Chenalotte.



Merci à nos précieux **bénévoles** (Françoise, Sylvette et Claude) et aux Amis du Comté (Daniel), qui ont offert plus de **75h** de leur temps pour la réalisation de ces pots. Merci également à nos **partenaires** Rième, Bouhéret, Klaus et les fruitières qui ont offert plus de **780€** de **marchandises**.

Promotion de la destination

Supports de promotion

Editions

En 2024, 12 supports ont été imprimés, dont 5 nouvelles éditions. Répondant à des thématiques ciblées et précises, ces impressions représentent un volume de **34.600** exemplaires, répartis en 8 guides, 1 carte touristique et 1 version sous-main, 2 flyers. Tous ces documents ont été **distribués** de manière **ciblée** et **pertinente**. L'objectif étant de fournir de la documentation de **qualité**, en maîtrisant et régulant au mieux les quantités pour éviter tout gaspillage. Les **insertions publicitaires**, non systématiques sur nos supports, ont toutefois permis de financer **54%** de l'impression.



Parution dans le magazine VaéVient

Pour toucher les clientèles cibles de proximité, l'office de tourisme a renouvelé la promotion dans le **magazine** gratuit VaéVient, **diffusé** largement en **région Bourgogne-Franche-Comté** pendant la période estivale (dans de nombreux points de diffusion et dans les foyers des principales villes). Ce média répond à nos besoins compte tenu de son **orientation éditoriale touristique** et **qualitative** pour appréhender une **clientèle citadine de proximité**. La présentation du territoire, traitée sous forme d'**aquarelles**, a été en partie utilisée et intégrée sur la couverture du magazine.



Promotion digitale

Site internet



130 430 utilisateurs
+26%



185 942 sessions
+33%

- Les **10 pages les plus consultées** illustrent l'intérêt des internautes pour les **activités sportives** et les **sites naturels** : randonnées, webcam, accueil, Saut du Doubs, Echelles de la Mort, agenda, via ferrata, Consolation, VTT vélo, bulletin neige Morteau.
- L'intérêt pour les **fiches des prestataires touristiques** est en forte hausse : **+76%** d'affichages des fiches issues de Décibelles Data, avec des prises de contacts en hausse de **50%**. D'où le rappel habituel, mais nécessaire, de l'importance de la qualité de renseignement des fiches Décibelles Data par les prestataires touristiques.
- En 2024, **12 nouvelles pages** ont été créées et 5 ont bénéficié d'une refonte et d'ajouts de contenus.

Réseaux sociaux

f **6 412** abonnés
+17%

o **1 965** abonnés
+23,5%

Facebook

- 72 publications dont 44 boostées ayant pour objectif d'encourager les visites sur le site internet via le bouton (en savoir plus) ou d'encourager les interactions.
- 78% des publications vues sont issues des publicités.
- La publicité qui a remporté le plus de succès est celle de Consolation avec une couverture supérieure à 55 000 (nombre de comptes Facebook qui ont vu la publication).
- Les publications sur les **activités sportives en extérieur** (randonnée, via ferrata ...), les **animations** (marchés nocturnes, animations été) ainsi que sur la **fondue** et la **newsletter** ont également rencontré du succès avec des couvertures supérieures à 25 000.



Instagram

- 53 publications dont 2 boostées.
- 873 stories.

Newsletter client



En 2024, 6 e-letters grand public ont été rédigées et envoyées à 445 destinataires en moyenne, dont 87 nouveaux abonnés. Le taux d'ouverture moyen est de 44%, pour un taux de clics de 22%. Ces chiffres sont meilleurs que l'an passé. Les lecteurs des newsletters sont en grande partie des **locaux**, ils ont un intérêt marqué pour les **contenus gastronomiques** et la **randonnée**.

Partenariat avec Montagnes du Jura

Mise en avant de la destination via le partenariat média Montagnes du Jura / Le Parisien

« **48h d'émerveillement en Pays Horloger, le petit Canada des Montagnes du Jura** ». Cet article a été relayé sous différentes formes dans le média leparisien.fr à l'automne 2024 :

- Article digital :
6 068 visites
- Posts réseaux sociaux :
560 367 impressions,
8 575 interactions
- Formats cobrandés :
56 625 impressions,
161 clics.



Mise en avant de la destination sur les réseaux sociaux des Montagnes du Jura



Au total, 7 posts Facebook et 8 posts Instagram ont valorisé le Pays Horloger.

Facebook :

- Couverture : 484 760
- Impressions : 611 335
- Interactions : 18 035

Instagram :

- Vues : 144 013
- Interactions : 7 679.

Participation aux manifestations

Tour de France des Femmes avec Zwift

Le Tour de France Femmes avec Zwift s'est déroulé le vendredi 16 août 2024, avec pour arrivée la ville de **Morteau** et un espace animations place de l'Hôtel de Ville. À la demande de Mr Bole, Maire de Morteau, l'office de tourisme a assisté aux réunions du **Copil** et tenu un **stand de promotion** sur Morteau au J-100 et le jour J. En amont, différentes actions de **valorisation** de l'évènement ont été réalisées sur nos différents **supports** (site internet, réseaux, écrans d'affichage, newsletter pro, agenda, vitrine). Les Jours J, des animations ont été proposées (« photo souvenir », dégustation en partenariat avec Klaus et Rième Boissons, documentations à disposition...). Une partie de l'équipe, ainsi que plusieurs bénévoles ont été mobilisés pour l'organisation et la tenue des stands.



Accueil hors-les-murs avec Destination Haut-Doubs

Un accueil hors-les-murs a été réalisé en **collaboration** avec **Destination Haut-Doubs** et sa Ô-Doubs Mobile à Consolation, en juillet. Une **trentaine** de personnes ont pu être renseignés sur les deux destinations et également déguster des produits du terroir.

Salon du tourisme à Pontarlier

La section "métiers de l'accueil" du lycée Xavier-Marmier à Pontarlier a invité l'office de tourisme à participer à son **salon du tourisme** en y tenant un stand. Il était important d'être présent afin de soutenir le projet de ces jeunes élèves et de les aider à construire leur avenir professionnel.

Rencontre de l'offre touristique départementale

Comme tous les ans, l'office de tourisme a participé à la rencontre de l'offre touristique organisée par Doubs Tourisme afin de se réapprovisionner en **documentations** mais également pour diffuser ses éditions aux prestataires. Cette année, elle avait lieu au musée des Maisons Comtoises à Nancray. Plus de 2 500 éditions de l'office ont été distribuées.

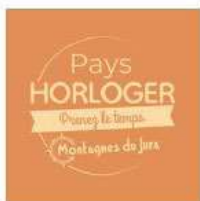
Portraits des gens d'ici

Le projet « Portraits de Gens d'ici » consiste à valoriser la destination du Pays Horloger en présentant des **personnalités** qui incarnent des **valeurs** et une **identité** propre à notre destination. Avant d'être une destination touristique, le Pays Horloger est un territoire vivant, vibrant. Ces femmes et ces hommes sont le Pays Horloger tout autant que nos sites naturels incontournables ! Les reportages ont été réalisés auprès de 5 personnalités sélectionnées. Ces portraits ont été mis en avant dans un **guide**, celui du patrimoine et des savoir-faire, sorti en novembre 2024. Ils sont disponibles sur notre **site internet** sous forme d'articles et seront à terme visibles sous forme de films également et de photos grand format dans nos bureaux.



Mise à jour de la charte graphique

Le **logo** de l'office de tourisme a gardé sa forme et son esprit, mais les **typographies** ont été modifiées. L'objectif étant de garantir une homogénéité dans nos différents contenus qu'ils soient numériques ou imprimés. Ce logo se décline toujours en différentes **couleurs** pour valoriser la saisonnalité.



Pour maintenir un **site internet** attractif, cohérent et confortable d'utilisation, la **charte graphique** a été mise à jour (couleurs et typographies). La **saisonnalité**, au cœur de nos contenus, est désormais davantage visible sur le site internet. Les saisons étant identifiées déjà par des contenus, images et rédactionnels, le sont désormais également par une identité graphique colorée spécifique. Quant aux **typographies**, elles ont été choisies pour garantir une meilleur **lisibilité**.



Top 5 des restaurants de montagne

Des restaurants à l'ambiance chaleureuse grâce à la déco rustique, au lieu insolite ou à la superbe vue sur les montagnes... A chaque fois en tout cas, de bons p'tits plats et le plaisir assuré de la cuisine simple et ...



L'hiver en images

Immersion dans nos paysages d'hiver pour une invitation à vivre des instants... Les plus simples sont souvent les meilleurs, comme manger un gâteau de ménage, bien entouré, après une journée au grand air... un vrai



Activités pendant les vacances d'hiver

Les vacances d'hiver sont là et vous êtes en recherche d'activités ? Voici une petite sélection qui, on l'espère, vous donnera envie de chausser les skis, le patins, les raquettes, les gants ou

La **carte interactive** a également bénéficié d'une mise à jour graphique (icônes, couleurs et typos) ainsi que d'un accès supplémentaire depuis la page d'accueil.



Merci

*pour votre soutien
et votre engagement*



www.pays-horloger.com
tourisme@payshorloger.com

Morteau, place de la Halle,
tél. 03 81 67 18 53.

Maïche, rue du Général de Gaulle,
tél. 03 81 64 11 88.