

Office de Tourisme du Montbardois

Compte-rendu Assemblée Générale

Jeudi 8 octobre 2020, 18h

En visioconférence

Le Président remercie les personnes présentes pour cette Assemblée Générale dans une configuration particulière.

Le Président, fait part des excuses qu'il a reçues de mesdames et messieurs :

- Alain BECARD
- Claudine GARNAUD
- Christiane JOUAN
- Marie-Rose GALLOIS
- Ahmed KELATI
- Michel PINEAU
- Jean-Luc FOURNIER
- Claire DUC
- Colette REMOND, maire de Viserny
- Christiane GARRET
- Annie VINCENT
- Rolland Phillot
- Sophie OLLIER DAUMAS
- Yolaine de COURSON
- Luis BERNARDO
- Michel RAFFEAU
- Christophe FARRUGIA, Stéphanie FOCE et Michel ROUGER
- Isabelle COROND, Karine VANNET et Marie-Claire BONNET VALLET
- Jean-Pierre BEAUDOIN
- Françoise MAY
- Etienne DELAUNAY
- Hervé VILLEGAS

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

- Accueil des participants
- Rapport moral
- Rapport d'activités de l'année 2019
- Bilan financier 2019
- Rapport des vérificateurs aux comptes
- Vote des tarifs et cotisations 2021
- Projets d'activité 2019
- Election du 1/3 sortant
- Questions diverses
- Intervention des personnalités

Rapport moral :

L'exercice du rapport moral consiste à se remettre l'année écoulée en mémoire. Sans entrer dans le détail des activités qui vous sera présenté par la suite, je voudrais faire ressortir quelques faits marquants de l'année 2019 qui fut une année particulière à plusieurs égards au niveau de l'économie en raison des mouvements sociaux d'une part et de la canicule d'autre part, ce qui a impacté notre activité.

L'année 2019 a été marquée par les travaux liés à la réorganisation de notre espace d'accueil qui nous a conduit à fermer notre bureau deux mois en début d'année avec l'organisation du télétravail pour notre personnel.

En effet, le comportement de la clientèle, l'évolution du numérique et les pratiques en matière de communication et de relations humaines nous ont obligé à repenser l'accueil et l'organisation de l'espace de nos locaux afin d'être mieux adaptés aux demandes du public et d'organiser efficacement les ressources et contenus du territoire.

La Communauté de Commune du Montbardois soucieuse de l'enjeu du tourisme et de ses retombées sur le territoire a décidé de porter financièrement la restructuration de l'office.

Je veux ici saluer l'implication de Madame Porte, vice-présidente en charge du tourisme à la Comcom qui a piloté le projet en concertation avec l'équipe de l'OT pour les travaux.

Nos remerciements vont aussi à l'ensemble des élus de la Comcom et à son Président Monsieur Alain Becard qui ont inscrit dans le budget de la Comcom le financement de ces travaux.

Notre directrice Angélique a ensuite été remplacée par Benjamin pendant son congé de maternité, nous avons alors recruté Océane Ravel pendant le temps de ce congé et demandé à Anita de différer son départ à la retraite afin que, pendant la saison d'été, l'office puisse fonctionner dans les meilleures conditions.

Pendant cette période, l'élaboration du dossier de renouvellement de la Charte Qualité Tourisme pour la période 2019/2024 nous a particulièrement occupé avec Benjamin et avec le contact averti d'Angélique depuis son domicile. Ce label nous a été accordé suite à l'audit du 1^{er} octobre 2019.

L'obtention de la marque qualité est une reconnaissance du travail accompli, ce n'est pas un aboutissement mais l'entrée dans une ère nouvelle avec application et maintien des engagements inhérents à la Qualité Tourisme.

Vitrine du territoire, l'Office de Tourisme du Montbardois est une structure qui fonctionne sous le régime d'association de type 1901 mais qui est financée par la Communauté de Commune du Montbardois qui a la compétence tourisme sur le territoire.

La mission essentielle de l'OTM est la promotion du territoire montbardois. L'OT est le vecteur des informations de tous types en direction des visiteurs, touristes Français et étrangers mais aussi en direction de la population locale, des prestataires, des élus, des associations. Il est un lieu d'accueil et de services.

Il conduit des missions techniques de coordination, d'animation de la vie locale, de production touristique, de conseil pour les professionnels du tourisme et pour les élus.

Il travaille dans un seul but : **rendre le territoire attractif pour tous.**

La position de l'OTM à la sortie de la Gare TGV est un atout car c'est une porte ouverte sur le montbardois qui est lui-même la porte du Pays d'Art et d'Histoire.

Cependant l'OTM s'appuie également sur un conseil d'administration et des bénévoles qui participent occasionnellement aux actions initiées par l'OTM lui-même ou par des associations locales, par la ville de Montbard et les villages de la Comcom ainsi que par le musée de Montbard.

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

- La Communauté de Communes du Montbardois, son président Alain Becard et tous les élus,
- La Ville de Montbard,
- Le Conseil Départemental de Côte-d'Or
- M^{me} Porte, maire de Montbard, vice-présidente de la Communauté de Communes en charge du tourisme et vice-présidente du Conseil Départemental qui est particulièrement attentive à notre mission.

- Côte-d'Or Tourisme,
- Le Pays Auxois Morvan,
- Les annonceurs de la plaquette,
- La presse,
- Le cabinet comptable FIDUCIAL,
- Les membres du CA et du bureau de l'office qui renforcent notre travail,
- Ainsi que les associations montbardoises et bien sûr notre équipe de l'année 2019 : Angélique, Anita, Océane et Benjamin.

Et tous ceux que j'aurais involontairement oubliés.

Rapport d'activités 2019 : (cf. présentation réalisée pour l'assemblée générale en pièce jointe).

L'accueil

Le début de l'année 2019 a été consacré au réagencement de notre espace d'accueil. Ce projet, entièrement soutenu par la Communauté de Communes, est l'aboutissement de plusieurs mois de réflexion sur un espace que nous voulions plus accueillant. Ce projet a nécessité une fermeture de près de deux mois en raison des travaux mais l'équipe de l'office de tourisme a assuré ses missions hivernales en télétravail.

Nous avons pu accueillir nos premiers usagers dès le 2 mars. Nos clients, qu'ils soient touristes ou habitants, ont apprécié cet espace remodelé. Ils l'ont trouvé plus chaleureux, plus accueillant, plus moderne. Le coin cosy et l'espace mis à disposition des visiteurs pour consulter internet grâce au wifi, ont été très appréciés.

Les éditions 2019

Comme chaque année, nous avons travaillé sur les nouvelles versions de notre plaquette de promotion et du guide des hébergements et de la restauration. Les deux documents (6 000 exemplaires pour le premier et 2 000 pour le second) étaient disponibles dès le mois de mars. Notamment pour le salon Destinations Nature puis les bourses d'échange de documentation en avril.

En 2019, nous avons œuvré pour la réédition du Vélibook. Ce guide pratique du Canal de Bourgogne en itinérance est le résultat d'un travail collaboratif entre les différents offices de tourisme du linéaire canal. L'Office de Tourisme du Montbardois coordonne l'édition. L'ADT 21 se charge de la mise en page du document. Les 20 000 exemplaires ont été livrés en avril.

Les actions de promotion :

Nous avons participé au salon Destinations Nature à Paris du 13 au 16 mars 2019 avec le collectif Itinérance du Comité Régional de Tourisme (notre troisième participation depuis la création de ce collectif et de notre adhésion). Une baisse de la fréquentation du salon a été constatée mais les demandes de citadins sur nos activités de pleine nature – randonnée pédestre et séjour à vélo – sont toujours importantes.

Benjamin prend la parole pour évoquer la publication **Vaévient Magazine** Dans la continuité de la promotion Épiques Époques, nous avons décidé de prendre un encart dans le magazine Vaévient pour mettre en avant le Pays Auxois Morvan. Nous étions 5 participants pour cette opération de promotion : les OT de Montbard, Terres d'Auxois, Saulieu, Pouilly-Bligny, ainsi que le Pays Auxois Morvan. Le magazine est paru le 1^{er} juillet 2019. La double page était intitulée « L'Auxois Morvan : Escale nature en Pays d'Art et d'Histoire » et le texte mettait en avant les points forts du territoire : le patrimoine, la nature et la gastronomie, ainsi que les circuits famille des soupes de la sorcière. Vaévient Magazine est intéressant car c'est un journal touristique estival gratuit basé à Dole et couvrant l'ensemble de la Région Bourgogne-Franche-Comté. Il est reconnaissable à ses aquarelles qui lui donnent un style « carnet de voyage ». Il est distribué à 120 000 exemplaires sur toute la région et en particulier directement dans les boîtes aux lettres des centres-villes (notamment Besançon, Dijon, Chalon, Beaune, Dole, Lons et Pontarlier). L'intérêt de cette action était donc de pouvoir cibler le public côté Franche-Comté ainsi que les citadins de la région.

Réseaux sociaux

2019 a été marquée par un renforcement de l'audience et une augmentation du nombre de nos abonnés sur les réseaux sociaux. Nous avons franchi la barre symbolique des 2 000 fans pour Facebook, 1 000 abonnés pour Twitter et 500 abonnés pour Instagram.

Facebook	Twitter	Instagram
2018 : 1 976 j'aime	2018 : 929 abonnés	2018 : 484 abonnés
2019 : 2 065 j'aime	2019 : 1 019 abonnés	2019 : 538 abonnés
89 fans supplémentaires soit 4,5 % d'augmentation	90 abonnés supplémentaires soit 9,7 % d'augmentation	54 abonnés supplémentaires soit 11,2 % d'augmentation

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

La saison a débuté par la conférence de lancement le 25 novembre 2019 à Venarey-Les Laumes (salle Simone Veil). 43 personnes étaient réunies pour la présentation des ateliers ainsi que pour écouter la conférence de Nadège Jorand, spécialiste en webmarketing, sur les tendances digitales et l'image de marque. Cette année, la nouveauté était les tables rondes : un nouveau format d'ateliers pour plus de mise en pratiques pour les prestataires. 4 thématiques étaient abordées : Instagram, Facebook, Décibelles data et Google my business. Deux agents des OT étaient présents pour présenter chaque thématique et répondre ensuite aux questions. Les prestataires pouvaient ensuite choisir d'assister ou non aux 4 thématiques. Ce nouveau format a beaucoup plu et nous a permis de pouvoir accueillir plus de prestataires (une vingtaine contre une dizaine auparavant). Il a surtout permis plus d'interactivité et de pouvoir répondre en direct aux problématiques des prestataires. En décembre 2019, nous avons également fait un atelier classique sur la création graphique avec l'outil gratuit Canva. Au total, nous avons réalisé 8 ateliers, 5 ateliers sur Canva + 3 ateliers tables rondes, sur 6 lieux différents (Maison des services de Bligny-sur-Ouche, Sati de Venarey-Les Laumes, Sati de Vitteaux, Villa Loiseau des sens à Saulieu, Pantographe à Venarey-Les Laumes et Espace de la Brenne à Sombernon). En terme de participation, nous avons eu un total de 54 structures participantes. La participation a augmentée de 28,5 % par rapport à la saison #4. Les participants étaient en grande majorité des propriétaires de meublés de tourisme (42,6 %) et de chambre d'hôtes (22,2 %). Nous avons eu de très bons retours de leur part.

Un événement

Le dimanche 29 juin, nous avons organisé en collaboration avec la Musique des Corps Creux la 4^{ème} édition des Corps Creux vous baladent. Après avoir choisi Rougemont en 2016, Montigny-Montfort en 2017 et Les Granges-sous-Grignon en 2018, l'arrivée de l'événement s'est faite à Montbard en raison de la manifestation Vélofolix organisée par le Lions Club le même jour place Gambetta. Malgré la chaleur écrasante, une centaine de personnes ont participé à la balade (pédestre ou cycliste) du matin.

Les animations estivales

Les visites habituelles de l'été ont été reconduites en 2019 : des visites de villages ou de ville, la visite nocturne du parc Buffon, les visites d'entreprise comme Jacquenet-Malin à Touillon ou l'Atelier Sarrasin à Montbard. Deux villages ont été remis au programme avec une visite guidée par Yann Poulin, guide conférencier : Rougemont et Quincy-le-Vicomte. Le partenariat avec l'association d'un Instant à l'Autre pour le spectacle de fin de stage à Moutiers-Saint-Jean a été renouvelé.

La soupe de la sorcière

Le travail sur ce parcours famille a été effectué entre janvier et juin. La première étape a été le repérage sur le sentier botanique de l'ermitage à Saint-Rémy : lieu choisi pour ce parcours famille. Ensuite la réflexion sur le livret, notamment l'histoire autour du circuit, a été engagée par le Pays d'Art et d'Histoire. Et enfin, les balises (avec les poinçonneuses) ont été posées en juillet par Claude et Benjamin. Ce circuit a très bien fonctionné

pour son lancement cette saison : environ 80 diplômes ont été distribués et les enfants étaient ravis du concept.

La location de vélos

Nous avons enregistré de très bons chiffres de location de vélos pour cette saison 2019. Le chiffre d'affaires réalisé a été de 10 370 € (8 947 € à l'Office de Tourisme et 1 423 € sur le site [velibourgogne](http://velibourgogne.com)) soit + 26 % des locations à l'accueil. Mais nous avons constaté une baisse des réservations en ligne car le site internet n'était pas fonctionnel en début de saison.

La boutique

Le chiffre d'affaires de la boutique est légèrement en baisse sur 2019. Cette baisse peut s'expliquer par deux raisons : les deux mois de fermeture en début d'année et la baisse de fréquentation à l'office de tourisme.

Les statistiques

Nous avons noté sur la haute saison une baisse de la fréquentation de l'ordre de 15 %. Diverses explications : chaleur, baisse de la fréquentation sur la destination la saison 2019.

En revanche, les demandes que nous avions étaient qualitatives : les touristes recherchaient des informations particulières et ce qu'on appelle des conseils « éclairés » (avoir l'avis personnel du conseiller en séjour). C'est ainsi que depuis quelques temps, le métier de conseiller en séjour glisse doucement vers ce qu'on appelle le concierge de destination. Nos clients trouvent les informations générales de notre territoire sur internet mais quand ils passent la porte de l'office de tourisme, leurs demandes sont très précises.

Office de tourisme hors les murs

L'office de tourisme s'est déplacé sur certains événements du secteur :

- Vélofolix organisé par le Lions Club
- Le marché de Montbard
- La Foire de Montbard grâce aux bénévoles qui se relaient sur le stand
- À l'Abbaye de Fontenay le 15 septembre pour leur Fantastic Picnic

Chefs de Gare

Le 11 octobre a eu lieu sur le parvis de la gare de Montbard la seconde édition de Chefs de Gare.

La première édition avait bien fonctionné. Il en est de même pour cette seconde édition en 2019. Gros succès des démonstrations/dégustations des chefs. Le temps était à nouveau de la partie. L'office de tourisme a participé à l'opération par la préparation des sacs de promotion et leur diffusion en gare, sur le marché et le jour même de l'opération.

Les stagiaires

Elles étaient au nombre de 3 l'année passée à savoir Colombine en mars, Ivana en avril et Florine en novembre.

Le renouvellement de la marque Qualité

Nous pouvons dire que c'est le deuxième « chantier » de 2019.

M^{me} Baudet du cabinet Tourisme et Cétéra a procédé à l'audit sur site le 1^{er} octobre. Cet audit s'est bien passé et à l'issue de la journée, M^{me} Baudet a donné un avis favorable.

Nous avons eu confirmation du renouvellement de notre marque pour 5 ans en décembre.

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 négatif cette année. Cela s'explique d'une part par l'indemnité de départ en retraite d'Anita mais aussi par un rappel de cotisations d'assurance et quelques achats non prévu au budget prévisionnel.

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 2019 le 23 septembre. Ils n'ont pas pu se connecter ce soir (le rapport des vérificateurs est affiché à l'écran et ajouté en pièce jointe de ce compte-rendu).

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

Vote des tarifs et cotisations pour l'année 2021 :

Il est proposé de maintenir les tarifs suivants pour **2021** :

- <u>Adhésions</u> :	Locations apt.	20 €
	Commerces, associations, prestataires touristiques	45 €
Billetterie :	0,10 €	
Spectacle :	0,50 €	
Grand spect.	1,00 €	

Ces prestations sont effectuées gratuitement pour les associations du Pays de l'Auxois et les prestataires partenaires de l'Office du Tourisme.

Et de modifier le tarif d'adhésion membre : le faire passer de 8 € à 10 €.

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

Renouvellement des membres du C.A. :

Tiers sortant :

M^{me} Harpé, M. Guinchard et M. Villegas. Ces administrateurs se représentent. M. Bonnamy et M. Popot Bourgeois, également au tiers sortant, ne se représentent pas.

Deux nouveaux adhérents se présentent : M^{me} Chabant et M. Laureau. M^{me} Chabant est une propriétaire de chambre d'hôtes, la maison de l'escargot, à Seigny. C'est une ancienne cadre de l'enseignement supérieur - directrice des structures d'hébergement (CROUS). M. Laureau est président de l'association Au Coin du Feu de Senailly.

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

Actions 2020 :

L'année 2020 étant déjà bien entamée, il est difficile de parler de perspectives. On évoquera plutôt les différentes actions :

- Un seul document qui rassemble la plaquette de promotion et le guide des hébergements et de la restauration a été édité cette année.
- Le cycle des tables rondes sur le numérique organisé par la Team Auxois s'est terminé en début d'année.
- Nous avons commencé 2020 avec l'arrivée d'Elodie, en remplacement d'Anita, partie en retraite en fin d'année 2019. Le poste d'Elodie, en plus de conseillère en séjour, est axé sur le développement du réseau des partenaires. Avec le confinement, la mission a évolué pour apporter du soutien à nos partenaires sous forme d'appels, de messages, de mails, de conseils pour la réouverture.
- Le salon Destinations Nature prévu en mars a été annulé.
- La fête du vélo a été reporté en 2021 et la cinquième édition des Corps Creux vous baladent a été annulée.
- Nous avons maintenu notre programmation estivale en privilégiant les visites à l'extérieur.
- Nous avons été en télétravail du 16 mars au 30 mai. Plusieurs actions ont été menées pendant le confinement : relais de l'information sur le site grand public, relais des aides aux partenaires sur le site professionnel ; visio-conférences avec les collègues, les institutionnels, participation à des webinaires sur la gestion de la crise, la relance ; sécurisation de l'espace accueil pour la réouverture...
- La réouverture au public s'est faite le 2 juin.
- Nous avons participé à plusieurs actions de relance initiées par d'autres structures : le repos des héros par l'ADT 21, la campagne de communication #sortezchezvous par le CRT ou encore Oscar & Clotilde par le Club des hôteliers et restaurateurs de Haute Bourgogne.
- Au déconfinement, Elodie a repris ses visites sur le terrain. Petite pause cet été pour se consacrer à l'accueil car les touristes étaient au rendez-vous.

Interventions des personnalités :

Madame Laurence PORTE,

Je remercie le président de l'office de tourisme intercommunal de me laisser la parole.

Cette assemblée générale se tient dans des conditions particulières mais il est important de revenir sur les nombreuses actions menées en 2019.

Bien sûr le réagencement de l'espace d'accueil de l'office de tourisme a marqué cette année. Je tiens à indiquer que le département a participé financièrement à ce projet de rénovation. Je suis très satisfaite des retours positifs des usagers suite à ces travaux. L'office de tourisme, tout comme la bibliothèque, est un lieu de vie.

La seconde édition de chefs de gare à la mi-octobre avait également été l'occasion de mettre en avant la mise en tourisme de la gare de Montbard pour mieux accueillir les voyageurs et valoriser le Canal de Bourgogne et les sites patrimoniaux.

Toujours dans cette optique de valoriser la destination, des panneaux sur l'autoroute ont été installés cette année.

En ce qui concerne le renouvellement de la marque qualité, il faut s'en féliciter car nous sommes en Côte-d'Or les seuls à être marqués Qualité Tourisme avec les offices de tourisme de Beaune et de Dijon.

Je tiens à saluer l'arrivée d'Elodie dans l'équipe.

Il faut souligner la dynamique de l'office de tourisme sur les réseaux sociaux.

Même si pour l'instant les indicateurs ne sont toujours pas favorables, j'espère que la saison 2021 pourra se faire dans des conditions plus sereines.

Le Président, Claude Guinchard, remercie les personnes connectées.

Mot du Président :

Je souhaite juste ajouter à ce compte-rendu de notre AG du 8 octobre 2020 des félicitations à l'équipe de l'Office de Tourisme du Montbardois qui a travaillé pour que cette AG en visio soit réussie. Bien sûr, ce n'est pas habituel et je comprends que certains d'entre vous aient pu avoir une inquiétude ou une difficulté pour se connecter.

Cependant, chacun peut venir à l'office de tourisme pour avoir, éventuellement des informations et poser des questions.

A bientôt

Prenez soin de vous

Claude

Le Président,
Claude GUINCHARD