

OFFICE DE TOURISME

RAPPORT D'ACTIVITE 2016

L'EPIC Office de Tourisme Haut-Jura Saint-Claude a été mis en place dans sa structure actuelle suite à la fusion des 3 Communautés de Communes de Val de Bienne, Plateau du Lizon et Hautes-Combes en juillet 2011. 2015 fut une année de consolidation des missions essentielles de développement de la structure que sont l'accueil, la promotion, la coordination et la commercialisation. 2016 a vu de nombreux projets se concrétiser dans vous trouverez le bilan ci-après.

➤ Accueil touristique 2016

Le siège de l'OT Haut-Jura Saint-Claude est installé à Saint-Claude avec deux Bureaux d'Informations Touristiques sur les secteurs de Lajoux et La Pesse. L'OT gère aussi les agences postales de Lajoux, La Pesse, Les Moussières et Les Bouchoux, permettant ainsi le maillage d'un accueil et d'une diffusion de l'information sur une large partie du territoire.

Le secteur reste marqué par une double saisonnalité avec deux pics de fréquentation : durant l'été sur Saint-Claude et durant la période hivernale sur les Bureaux d'Information de Lajoux et La Pesse. Un large travail du développement d'un « tourisme 4 saisons » est par ailleurs mené en concertation avec l'ensemble des acteurs de notre territoire (randonnée, VTT, offre culturelle et patrimoniale...).

Après une baisse de fréquentation des points d'accueil en 2013, un léger mieux en 2014 puis une nette amélioration en 2015, l'année 2016 accuse de nouveau une baisse par rapport à l'année 2015 qui fut toutefois une année exceptionnelle. Les chiffres de l'année 2016 sont similaires aux années 2014 et 2013. Cette baisse concerne plus particulièrement le site de Saint-Claude tandis que le site de La Pesse a vu sa fréquentation augmenter de près de 20% sur l'année. On constate par ailleurs une augmentation de la clientèle étrangère d'environ 5% par rapport à 2015.

	Nombre de visiteurs		Nombre de contacts			
	2016	Rappel 2015	2016 Français	Rappel 2015	2016 Étrangers	Rappel 2015
Saint-Claude	18 682	22 876	5995	7 011	714	606
Lajoux	4 839	5 346	2327	2 845	219	263
La Pesse	13 027	10 733	6603	6 033	88	108
TOTAL	36 548	38 955	14 925	15889	1 021	977

➤ Site internet 2016

- **Fréquentation générale du site internet**

En augmentation cette année encore par rapport aux années précédentes :

- > +15% de visiteurs par rapport à 2015
- > +7% de visiteurs uniques par rapport à 2015
- > +1,5% de pages vues par rapport à 2015

En 2016 nous avons donc eu sur notre site www.saint-claude-haut-jura.com :

- > 235 503 visites (204 220 en 2015)
- > 159 052 visiteurs uniques (147 591 en 2015)
- > 750 423 pages vues (735 890 en 2015)

Site internet 2016	Sessions	Cumul sessions	Utilisateurs	Cumul utilisateurs	Pages vues	Cumul pages vues
janvier	35 615	35 615	21 077	21 077	112 093	112 093
février	40 696	76 311	23 209	44 286	124 171	236 264
mars	23 903	100 214	14 860	59 146	70 391	306 655
avril	15 704	115 918	11 428	70 574	48 636	355 291
mai	13 537	129 455	10 071	80 645	44 706	399 997
juin	11 848	141 303	8 810	89 455	39 607	439 604
juillet	18 345	159 648	13 852	103 307	68 714	508 318
août	21 340	180 988	16 279	119 586	70 964	579 282
septembre	11 354	192 342	8 759	128 345	36 433	615 715
octobre	11 100	203 442	8 550	136 895	35 559	651 274
novembre	16 972	220 414	11 264	148 159	52 650	703 924
décembre	15 089	235 503	10 893	159 052	46 499	750 423
Total	235 503		159 052		750 423	

- **Origine géographique – nombre de sessions depuis l'étranger**

Pays-Bas : + 31,35% en 2016 (1375 en 2015 contre 1806 en 2016)
 Grande-Bretagne : + 25,93% en 2016 (1531 en 2015 contre 1928 en 2016)
 Suisse : + 9,33% en 2016 (6795 en 2015 contre 7429 en 2016)
 Belgique : + 8,01% en 2016 (6540 en 2015 contre 7064 en 2016)
 Allemagne : + 4,40% en 2016 (1795 en 2015 contre 1874 en 2016)
 USA : - 18,26% en 2016 (1347 en 2015 contre 1101 en 2016)

(Pour mémoire, le site internet avait été traduit en anglais et en allemand en 2014.)

- **Top 10 des pages les plus consultées en 2016**

1	Webcams
2	Page d'accueil
3	Enneigement
4	Ligne des Hirondelles
5	Météo
6	Balades et écoles de traineaux

7	Itinéraires de randonnées
8	Chambres d'hôtes
9	Cascades et gorges
10	Hôtels

➤ Sites référents

Les sites référents nous amènent 27 473 sessions en 2016 soit 11% (contre 17% en 2015).

Les principaux sites référents sont :

- **jura-lapresse.com** à hauteur de 15,18% des sessions issues des sites référents
- **images.google.fr** à hauteur de 12,12% des sessions issues des sites référents
- **com.google.android.googlequicksearchbox** (recherches smartphones sous Android) à hauteur de 8,44% des sessions issues des sites référents
- **jura-tourism.com** à hauteur de 8,02% des sessions issues des sites référents
- **lignedeshirondelles.fr** à hauteur de 7,29% des sessions issues des sites référents
- **location-vente-ski-de-fond-jura.com** à hauteur de 3,73% des sessions issues des sites référents
- **nordicfrance.fr** à hauteur de 3,58% des sessions issues des sites référents
- **m.jura-tourism.com** à hauteur de 3,56% des sessions issues des sites référents

Tous les autres sites référents ont une part inférieure à 2% sur l'année 2016.

➤ Facebook

L'animation de la page Facebook a encore porté ses fruits avec 3511 fans au 31 décembre, soit 905 fans de plus en 2016 (+ 35%).

Toujours de plus en plus d'interactions avec nos fans sur chacune de nos publications avec au total sur l'année :

- 20 093 mentions "J'aime"
- 1 762 commentaires
- 2 763 partages

Les publications qui suscitent le plus de réactions sont toujours celles avec de belles photos ou en lien direct avec l'actualité.

Les 10 publications les plus plébiscitées en 2016 (de la publication qui a le plus marché à celle qui a le moins bien marché) :

Publication	Message	Type	Portée	Vue de vidéos	Like	Com	Partage	Clic
16/01/2016	Tout Haut-Jura Saint-Claude est recouvert d'une belle couche de neige fraîche : c'est le moment d'en profiter !!!	Photos	29130		1075	82	245	1430
03/02/2016	Tombe la neige... ❄️❄️ #hautjura #saintclaudes #hautescornes	Photo	12158		774	73	124	919
07/10/2016	Bon Weekend sur le territoire @Haut Jura Saint Claude :)	Photo	10779		307	28	59	693

14/04/2016	Les jonquilles tapissent certains champs des Hautes-Combes en ce moment : quel spectacle !!! A ne pas manquer... on vous attend	Photos	10166		639	68	101	1438
03/03/2016	Déneigement... Soyez tous prudents sur nos routes aujourd'hui !	Photo	9449		444	68	100	972
11/11/2016	Avez-vous déjà vu ce superbe film sur le Haut-Jura :-) C'est le moment de le (re)voir en tout cas ... Merci @Guillaume Philippe - Photography pour ce partage !	Vidéo	8444		275	23	89	838
29/07/2016	Idée balade du jour : Anne, blogueuse pour Montagnes du Jura nous emmène sur le Crêt de Chalam ! Balade à découvrir absolument !	Photo	7509		313	32	40	464
11/08/2016	Connaissez-vous Saint-Claude sous cet angle ? Merci à Elisa & Max - Bestjobers de nous faire (re) découvrir la ville :-)	Vidéo	6591	2269	205	18	52	486
21/12/2016	Quelques photos souvenirs d'une balade dans Saint-Claude la nuit, merci @Anne Ecuyer pour le partage :-)	Photos	6572		286	15	48	705
10/06/2016	Le Lac de Cuttura, petite merveille d'Haut Jura Saint Claude. Vous connaissez ?	Photos	4869		296	35	38	487
20/05/2016	Saint-Claude sous le soleil... Ca fait du bien après quelques jours de pluie :-) Bon week-end à tous !	Photos	4714		291	18	41	459
07/09/2016	Dans un mois c'est le début du Festival Azimut à La Pesse :-) Vous avez vos places ? Si non venez vite les acheter à l'Office de Tourisme !	Photo	4046		12	6	3	50
09/09/2016	Demain c'est le retour du délicieux Mont d'Or :-) On a hâte d'en manger et vous ?	GIF	4046		184	31	40	174

Publication Facebook Ads (sponsorisée) réalisée le 08 novembre 2016

Une publication sponsorisée (montant de la publicité : 180 €) a été réalisée le 8 novembre dernier via notre compte Facebook afin de promouvoir les promos sur les Pass Nordiques Saison :

Le Message de cette publication sponsorisée :

La neige est bien là !

Jusqu'au 15 novembre pour profiter des forfaits nordiques au meilleur prix :

- Pass Saison "Hautes Combes" du Jura à 61€ (au lieu de 71€)

- Pass Saison "Montagnes du Jura" à 90€ (au lieu de 110€)

Disponible sur : <http://hautjurasaintclaud.okaba.fr/>

Télécharger et imprimer le flyer : <http://bit.ly/passpromo2016>

Le public ciblé :

Femmes et hommes

- De 18 à 65 ans et +

- Ciblage géographique : Régions Bourgogne Franche-Comté, Rhône-Alpes Auvergne + en Suisse Canton de Genève, Lausanne (rayon de 40 km), Canton de Vaud

Durée de la promotion : 5 jours

Portée : 38 032 personnes atteintes

Nombre de Like (J'aime) : 1 304

Nombre de commentaires : 23

Nombre de partages de la publication : 280

➤ Instagram

Lancement du compte Instagram début novembre : 1 publication par jour en semaine – 162 abonnés au 31 décembre 2016 : tout le travail reste à faire !

➤ Newsletters

43 Newsletters ont été envoyées en 2016 !

Les newsletters s'adressaient essentiellement aux professionnels et élus du territoire : hébergeurs, prestataires d'activités, restaurateurs, Mairies, Communauté de Commune, Comité de Direction OT, presse, Offices de Tourisme limitrophes...

Le taux d'ouverture moyen des newsletters est de 53%.

➤ Promotion

Plusieurs parutions ont été éditées en interne par le biais de notre chargé de communication/graphiste, à savoir : le guide touristique annuel été/hiver imprimé à 15 000 exemplaires et le guide des hébergements/restaurants édité à 5000 exemplaires, tous deux avec la participation volontaire et payante de nos prestataires.

Le plan de ville Saint-Claude 2016/2017 (6000 exemplaires) a été réalisé en collaboration avec la société CGEO : mise à jour complète du plan de ville de Saint-Claude et nouvelle création graphique du plan de territoire Haut-Jura Saint-Claude

En 2015, le circuit de visite-découverte de la ville de Saint-Claude a pu voir le jour sous la forme d'un dépliant cartographique de visite édité à 3000 exemplaires et a connu un vif succès, notamment durant la saison estivale. Celui-ci a par ailleurs été traduit en deux langues étrangères début 2016 (en anglais et en allemand) et a ainsi été réédité en trois langues à 16 000 exemplaires (10 000 ex. en français, 4000 ex. en anglais et 2000 ex. en allemand).

La diffusion hors territoire de nos éditions a été notamment assurée lors de la bourse départementale des dépliant orchestrée par Jura Tourisme au printemps à Lons-le-Saunier.

Plusieurs campagnes de diffusion réalisées en interne ont par ailleurs permis de diffuser notre documentation au cours de l'année dans un rayon de plus de 60 km.

Une bache promotionnelle et très visuelle de 2m x 2m a aussi été réalisée en vue des différents salons réalisés sur l'année.

Insertions publicitaires pour la promotion du territoire dans son ensemble et autres actions 2016 :

- Magazine En Vadrouille
- Magazine Numéro 39
- Magazine So Jura
- Guide Sortir Jura
- Guide Franche-Comté Tourisme
- Magazines été et hiver : Le Progrès / Hebdo du Haut-Jura / Voix du Jura
- Campagne Web et réseaux sociaux : Google Adwords et Facebook Ads

- « 100 plus beaux détours de France » : adhésion de la ville de Saint-Claude au réseau en 2016 à la place de Salins-les-Bains. Guide édité à plus de 212 000 exemplaires. Nul ne va sans dire que ce coup de projecteur sur la ville de Saint-Claude induira des retombées pour l'ensemble de notre territoire. Celles-ci se ressentent déjà dans nos différents bureaux d'information et notamment celui de Saint-Claude bien entendu !

Partenariat Comité Départemental du Tourisme du Jura dans le cadre des collectifs « Cyclo » et « Filière Neige ». Nos actions 2016 :

> Représentation de notre territoire, tant dans les parutions, le web, que dans les opérations de promotion annuelles.

- Du 18 au 20 mars 2016 : présence sur le Salon du Randonneur à Lyon (300 exposants, 13000 visiteurs)
- Avril/Mai/Juin 2016 : opérations dans les magasins Décathlon de Lyon, Dijon, Chalon, Annecy, Bourg en Bresse... Animation grand public attirant en moyenne entre 1500 et 2500 visiteurs par jour selon les sites.
- Du 31 juillet au 07 août 2016 : semaine fédérale de la Fédération Française de Cyclotourisme à Dijon (14 000 membres FF Cyclotourisme). Présence du dimanche 31 juillet au vendredi 5 août.
- Du 22 au 27 novembre 2016 : reconduction de l'Opération « LENS NEIGE » dans le cadre de la Filière Neige CDT Jura à laquelle nous appartenons : vaste plan d'action marketing pour promouvoir le Haut-Jura sur le parvis de l'hôtel de ville de Lens durant une semaine (village de chalets, animations, produits gastronomiques et artisanaux, jeux-concours...).

Partenariat Comité Régional du Tourisme de Bourgogne/Franche-Comté et Montagnes du Jura dans le cadre des collectifs « Itinérances » et « Tourisme Culturel et urbain ». Nos actions 2016 :

- Accueil presse de la journaliste Katherine Hibbs pour le blog « Au fil des lieux », recommandée par la marque Montagnes du Jura et le CRT BFC du 2 au 4 mars 2016 sur nos Hautes-Combes : découverte de notre offre nordique du côté de La Pesse avec la volonté de ne pas être motorisée durant son séjour (découverte de la raquette, Combe aux Bisons, chiens de traîneaux, refuge le Berbois, site de la Borne au Lion, GTJ raquette, fruitière à comté et musée des métiers et de la vie d'autrefois...).
- 28 et 29 avril : rencontre journalistes à BERLIN avec les Relations Presse du CRT BFC > grâce au partenariat avec le CRT BFC et le Collectif Tourisme Culturel et Urbain, notre office de tourisme et ceux d'Ornans et Montbéliard a participé le 28 avril à une opération presse à Berlin sous forme d'un « Afterwork ». L'objectif fut de présenter notre destination à 12 journalistes triés sur le volet de la presse quotidienne et hebdomadaire, nationale ou régionale... et de les inviter à venir découvrir sur place notre destination pour réaliser du rédactionnel et accueillir une nouvelle clientèle allemande.
- 30 mai 2016 : accueil de deux journalistes néerlandaises pour le Webzine FRANKRIJK sur le territoire des Hautes-Combes (découverte des différents espaces des Montagnes du Jura, la gastronomie, les hébergements et les activités que l'on peut y pratiquer...).
- Accueil presse CRT le lundi 11 juillet 2016 : magazine A/R (journaliste et photographe sur les 8 bonnes raisons de venir en Franche-Comté) - Magazine bimestriel grand public sur les voyages. Propose des reportages sur les destinations du monde, le tourisme durable, des

lieux ou événements insolites ou typiques. Public : CSP +, passionnés de voyages. Tirage : 8000 ex. vendus en kiosque + site internet.

- Visite du chargé de mission Patrimoine du CRT Bourgogne/Franche-Comté le mardi 12 juillet 2016 toute la journée avec au programme (à leur demande) : Musée de la Pipe et du Diamant, Musée de l'Abbaye, Cathédrale, Maison du Peuple, Atelier Genod, Maison du Parc, Eglise romane de Saint Lupicin, Chapelle Saint Romain à Pratz ...

Autres opérations de promotion de l'OT en 2016 :

- Eductour au Musée de l'Abbaye le 19 juillet au soir pour la découverte de l'exposition temporaire Rebeyrolle.
- UTTJ les 14, 15 et 16 juillet : stand partagé avec le PNR Haut-Jura.
- Du 13 au 16 octobre 2016 > Salon Made in Jura à Dole : 60 000 personnes sur les 4 jours !
- 20 et 21 octobre 2016 : Salon des Métiers d'Art / partenariat avec la ville de CAUDRY, située dans le département du Nord, dans le cadre de l'organisation d'un salon Villes et Métiers d'Art.
- 29 et 30 octobre 2016 : Salon de la randonnée à Saint-Claude organisé par Baladojura.
- Du 10 au 13 novembre 2016 : Salon SITV à Colmar.
- Les marchés des artisans et des saveurs hivernaux et estivaux ainsi que l'exposition des artistes amateurs du Haut-Jura à la salle des Dolines aux Moussières.

➤ Commercialisation

- Ligne des Hirondelles : plus de 3500 clients sur la saison 2016, un très bon cru ! Une campagne médiatique renforcée par les reportages télévisuels.
- Visites de groupes Saint-Claude et alentours :
13 groupes ont été accueillis pour la visite du territoire Haut-Jura Saint-Claude pour un total de plus de 500 personnes cumulées (visites de la ville de Saint-Claude et de ses environs, de la cathédrale, des musées et maisons thématiques, d'artisans...).
- Cartoguide de randonnée HJSC réceptionné début juillet en 3000 exemplaires > plus de 300 cartoguides vendus sur la fin d'année (prix public : 6 €).
- Monnaie de Paris – Médaille touristique réceptionnée début juillet en 5000 exemplaires > plus de 1500 médailles vendues sur la fin d'année (prix public : 2 €).