

**LONS^{LE}
SAUNIER**
OFFICE DE
TOURISME

Assemblée générale ordinaire du 21 février 2023

Notre office de tourisme a été certifié qualité en 2022.
C'est la récompense d'un travail d'équipe dont nous sommes particulièrement fiers.

Il nous a été conseillé de flécher nos actions dans nos différents rapports avec un système de vignettes permettant d'identifier facilement

- les indicateurs de performance
- la démarche qualité.

Ces deux «pictogrammes» apparaitront donc régulièrement dans les pages qui suivent.



INDICATEUR
PERFORMANCE



Rapport moral du Président



Rapport d'activités 2022

Le dispositif d'accueil en 2022

Un seul bureau d'information touristique (BIT)



Lons-le-Saunier

Le dispositif d'accueil en 2022

Accueil Mobile



Marché des Jeudis – *Juillet et Août*



Marchés festifs – *Juin, Juillet et Août*



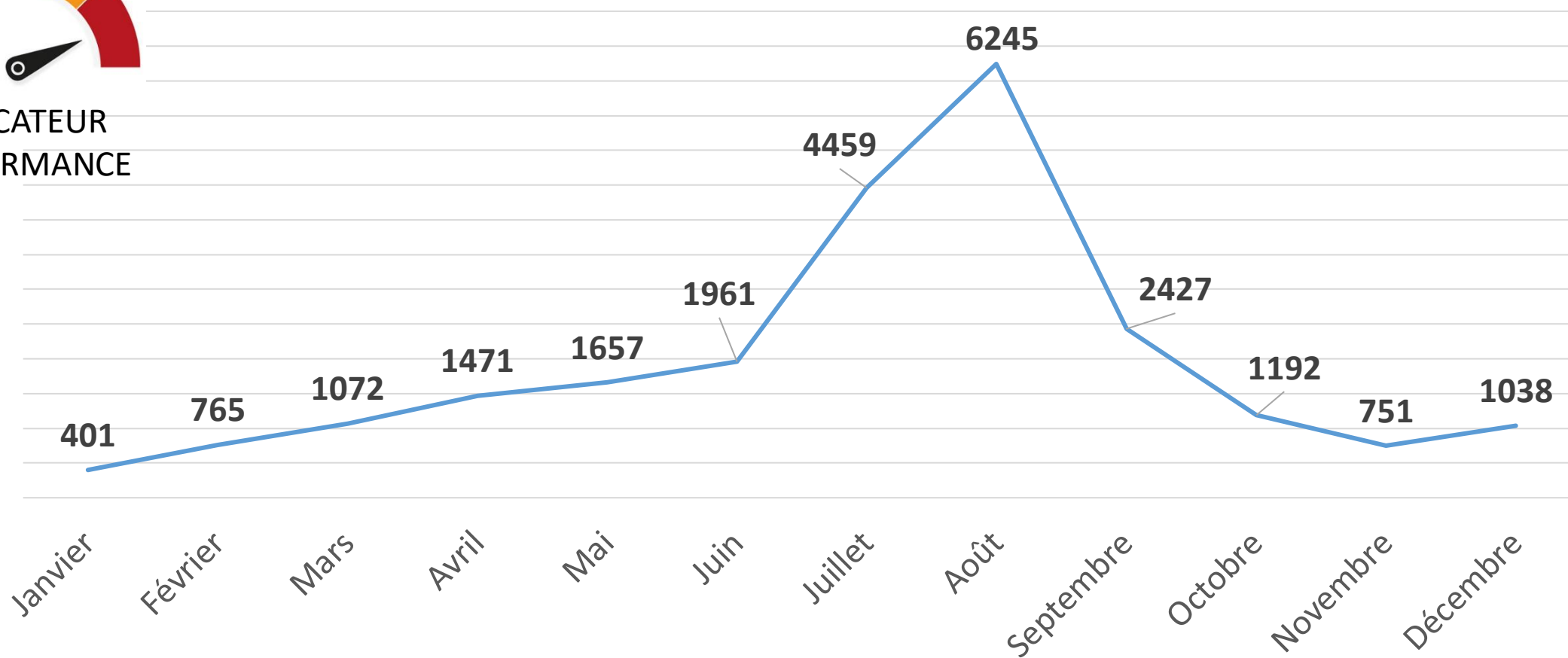
Forum des Associations - *Septembre*



Nombre de visiteurs mois par mois en 2022 au BIT de Lons le Saunier



INDICATEUR
PERFORMANCE





Au total sur l'année 2022, **23 439 visiteurs** au BIT de Lons le Saunier.

Hausse de 57% environ par rapport à 2021, mais cette évolution s'explique par :

- La fermeture complète du Bureau en 2021, de janvier à mi-mai.
- La fin des règles sanitaires qui impliquaient de ***ne pas accueillir plus de 4 visiteurs à la fois (règles Covid-19)***

2022 est donc la première année « normale » depuis l'année 2019 qui servira donc de comparaison sur la suite de l'analyse.

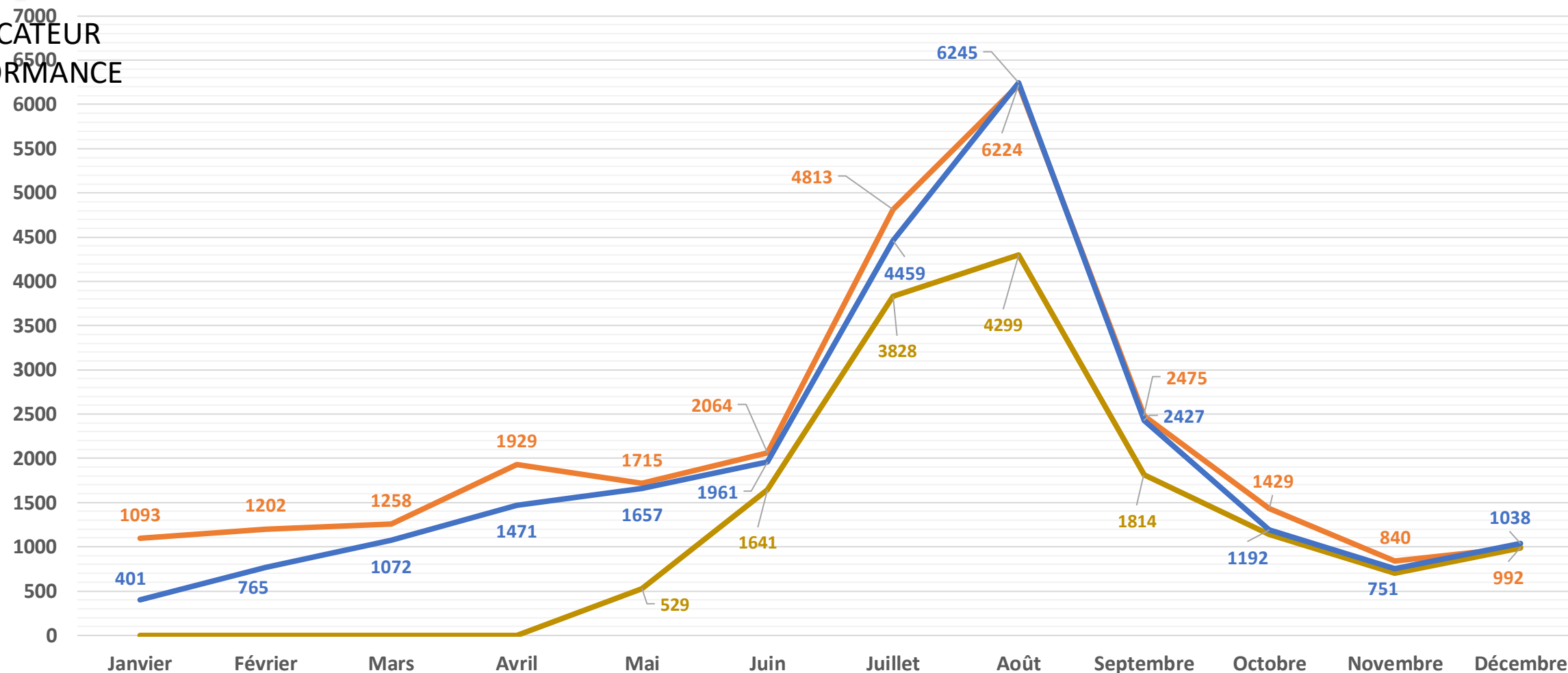
On note alors une **baisse de fréquentation d'environ 10%** entre l'année 2019 et l'année 2022. En revanche, ce recul de la fréquentation a surtout eu lieu en dehors de la période estivale.



INDICATEUR
PERFORMANCE

Chiffres et comparatifs des fréquentations annuelles 2019 – 2021 et 2022

— 2019 — 2021 — 2022

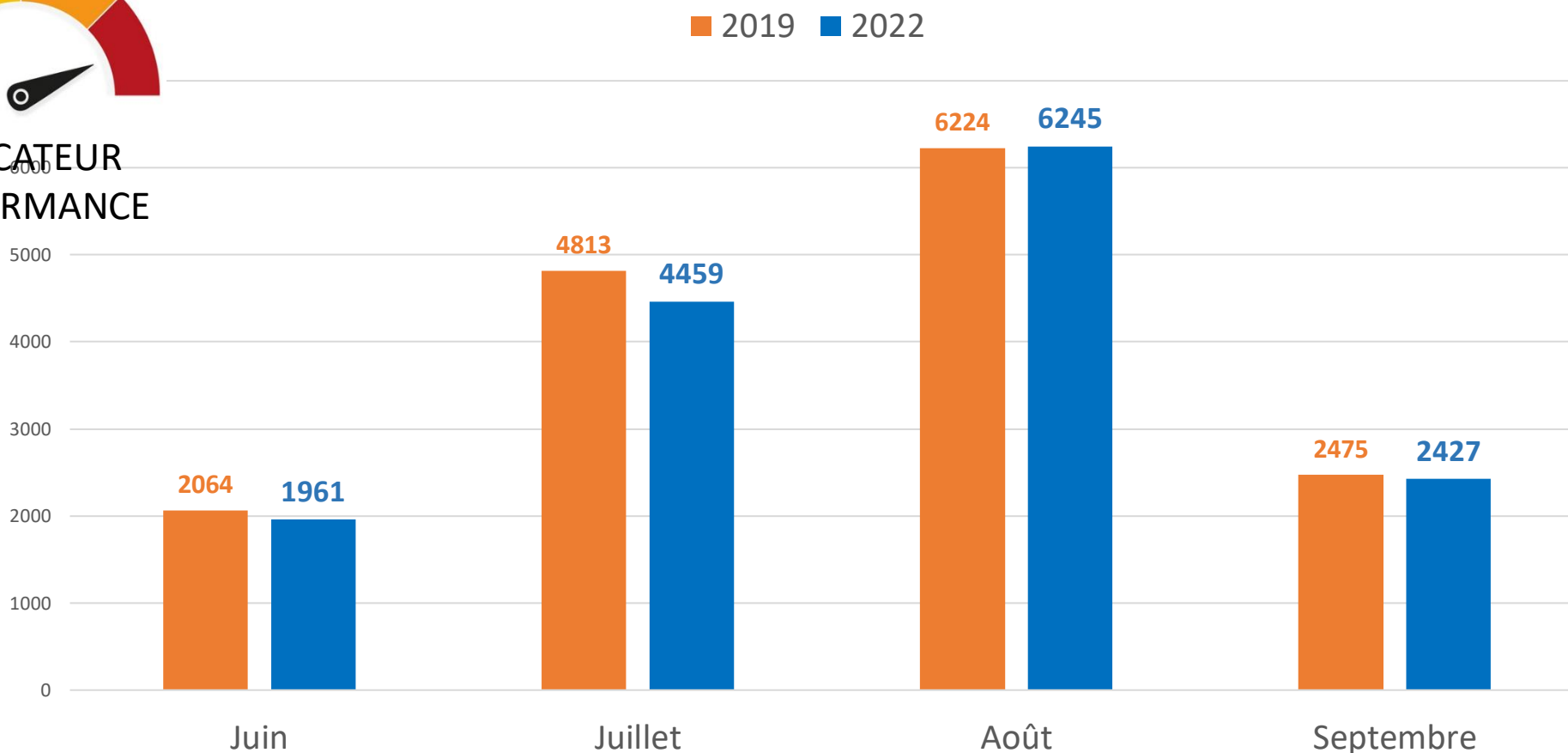




Chiffres et comparatifs de fréquentation pour la période estivale entre 2019 et 2022



INDICATEUR
PERFORMANCE

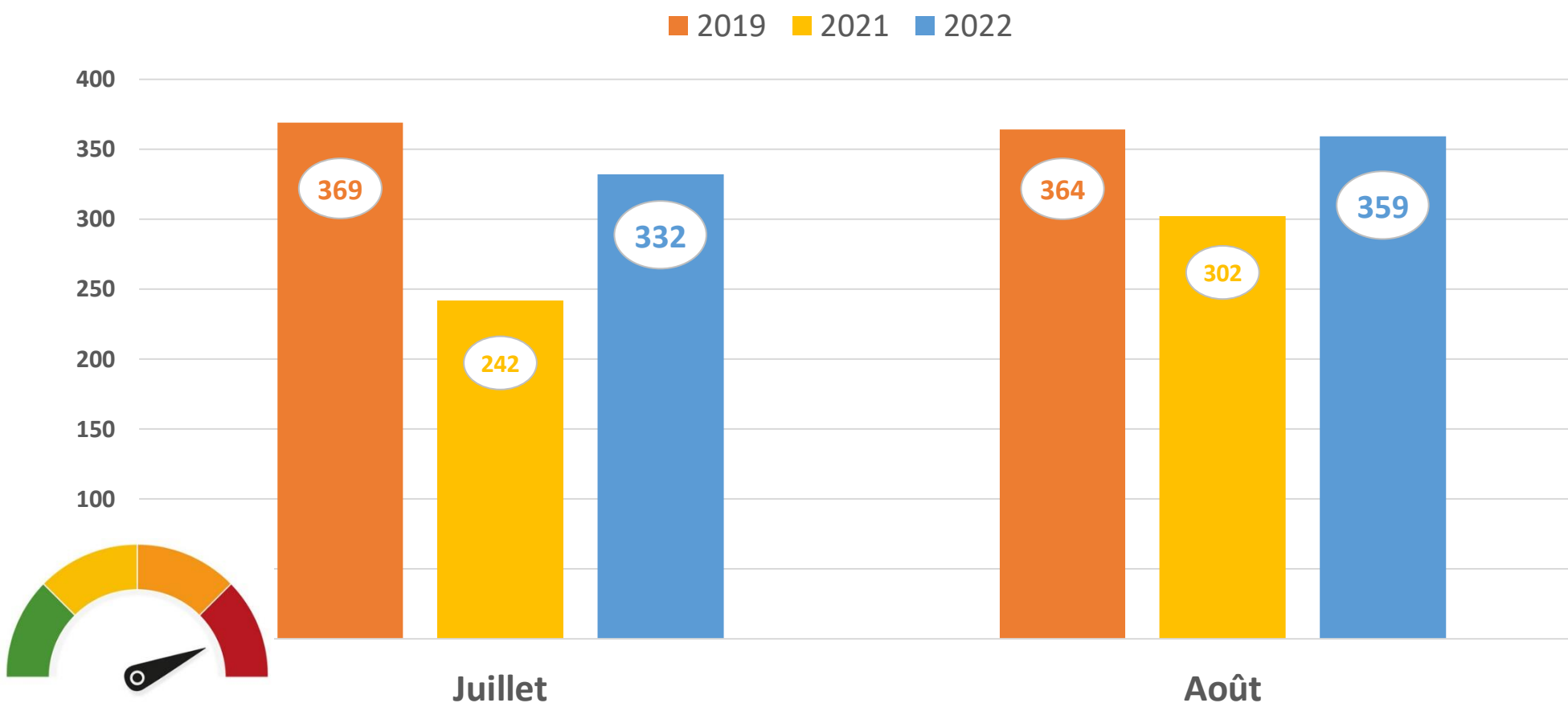


15 092
visiteurs
(15 576 visiteurs en
2019)

**Seulement -3% de
fréquentation sur la
période estivale**



Fréquentation et comparatif des contacts ÉTRANGERS au comptoir des saisons 2019, 2021 et 2022



INDICATEUR
PERFORMANCE

**Un visitorat
étranger de
retour, des
chiffres presque
normaux**

**TOP 3 clientèle
étrangère :**

- Pays Bas
- Belgique
- Allemagne



L'Office de tourisme du 21^{ième} siècle ne peut pas se contenter d'offrir un lieu d'accueil fixe. Il se doit d'aller à la rencontre des visiteurs (qu'ils soient locaux ou touristes) sur leurs lieux de passage ou lors d'événements.

En 2022, l'Office de tourisme du Pays de Lons a été présent sur différents lieux et événements :

- Les **3 marchés festifs** de Juin Juillet et Août
- Les **marchés du Jeudi** en Juillet et Août
- L'événement **Chahut dans le ciel** fin Août
- Le **Forum des Associations** début Septembre

Pour rappel, en 2021, l'Office de tourisme avait été présent aussi à la Cascade à Baume les Messieurs et au départ de la Voie verte à Perrigny.

La pertinence et les statistiques de fréquentation de ces accueils face au temps humain mobilisé n'ayant pas été concluantes, ces essais n'ont pas été reconduits en 2022.

De nouveaux projets d'accueil mobile seront testés en 2023 !

Visites guidées individuelles

Du 11/07 au 9/09/2022

2022 meilleure année en 30 ans



➔ **Rapport moral et d'activités 2022**
➔ **Animations – visites - excursions**

40 visites effectuées

- 18 Hôtel-dieu
- 8 Vieux Lons théâtralisé
- 6 Belle époque du thermalisme
- 5 théâtre 1903
- 3 vieux Lons à la fraîche

687 personnes participantes

2 875 € résultat brut

+ 78% résultat par rapport à 2019
(22 visites guidées / 387 pax / 1 615€ résultat brut)

LONS-LE-SAUNIER

À la découverte du théâtre à l'italienne de Lons

Les visites guidées du théâtre révèlent de nombreuses surprises. Tout l'été, Christelle Cretin, de l'office du tourisme, fait découvrir des endroits inconnus, voire secrets, à une douzaine de personnes venues de différentes régions, mais également du Jura.

Avant de pénétrer à l'intérieur du bâtiment, la guide a commencé ses explications sur son origine : « Ce théâtre à l'italienne a été construit de 1845 à 1847. Incendié en 1901, il est reconstruit en 1902-1903 dans le style de l'Opéra de Paris. La salle des fêtes, qui jouxte le théâtre, a été détruite par un second incendie en 1983. L'édifice comprend également le Grand Café de Strasbourg et le Grand Café du Théâtre dans leur décor intérieur d'origine ».

Une rénovation entre 1995 et 1997

Plus proche de nous, en vue de son classement aux monuments historiques, le théâtre a été fermé de 1995 à 1997 et a pu être entièrement rénové de l'intérieur. La salle, les galeries et le péristyle ont été restaurés en intégralité, en accord avec le confort moderne, tout en respectant



Le public a pu admirer les magnifiques décors du théâtre et visiter différentes pièces. Photo Progrès, Denis COURDIER

le style initial (dorures à l'or fin, couleurs identiques, sièges recréés avec le même tissu). Au cours de la visite, le groupe a pu admirer les sols Granitos, les trompe-l'œil et les miroirs. « À l'époque de la construc-

tion du théâtre, on y venait pour être vus ». Mais aussi le ciel de la coupole, les loges, les baignoires d'honneur, les balcons, le foyer et tous les détails de la décoration agréable au regard et en harmonie avec celle de l'époque.

À l'issue de cette remise dans le temps, les visiteurs étaient unanimes dans leurs réflexions, comme Florian et Léa venus de la région parisienne. « Les habitants de votre ville ont une chance énorme de disposer d'un tel endroit, aus-

si beau, pour diffuser la culture ».

La visite du théâtre se déroule tous les lundis de l'été, à 16 heures. Inscriptions à l'office du tourisme.

De notre correspondant
Denis COURDIER

Causes du succès

Prolongation de la saison jusqu'au 9/09

Grosse fréquentation du Jura cet été

Promotion systématique des visites guidées à l'accueil à chaque visiteur

Panneau devant l' Hôtel-dieu collé sur le panneau « l'été sera Lons »

Présence dans le programme estival de la ville

Effet collection : beaucoup de clients ont fait 4 visites au moins

Mettre deux visites de suite : thermes + théâtre

Avis très positif sur Trip Advisor et Google (1^{ère} activité sur Lons)

Visites guidées groupe

Toute l'année sur réservation à partir de 5 personnes





Rapport moral et d'activités 2022



Animations – visites – excursions



69 groupes dont 9 à la journée

82 groupes dont 13 à la journée en 2019 / 18 groupes en 2021

1602 personnes participantes en 2022 (2211 pax en 2019 et 425 en 2021)

résultat brut 8 698€ en 2022 (14 337€ en 2019 et 2 142€ en 2021)

Soit – 39% par rapport à 2019 mais + 300% par rapport à 2021



Rapport moral et d'activités 2021



Animations – visites - excursions

- Effet Covid : peur d'être ensemble dans un car
- Effet anxiogène : guerre Ukraine etc
- Baisse du pouvoir d'achat
- Baisse de fréquentation dans les clubs et associations
- Les visites sur Château Chalon assurées par Jurabsolu et la MHS donc les clients s'adressent moins à nous

Tendances 2023

- Groupes plus petits
- Budget plus limité

Points positifs 2022

- Une très bonne fréquentation des scolaires grâce à l'expo sur la science du Musée des Beaux Arts
- Une clientèle très satisfaite (cf questionnaire de satisfaction envoyé après la visite)

Excursions à la journée 2022

De mai à décembre





Rapport moral et d'activités 2022



Animations – visites - excursions

11 journées (idem 2019)

402 personnes participantes (500 en 2019)

60 % clients Ecla / 30% Jura hors Ecla et 10% hors Jura

5 895€ résultat brut (8 596€ en 2019)

Pas d'excursion en 2020 et 2021



Nos +

- Autocariste adhérent et lédonien
- Visites de qualité (souvent partenariat avec nos collègues des Offices de Tourisme)

Pour un même nombre de journées **baisse de 31% par rapport à 2019**

➡ **Rapport moral et d'activités 2022**
➡ **Animations – visites – excursions**

Les causes de cette baisse de fréquentation :

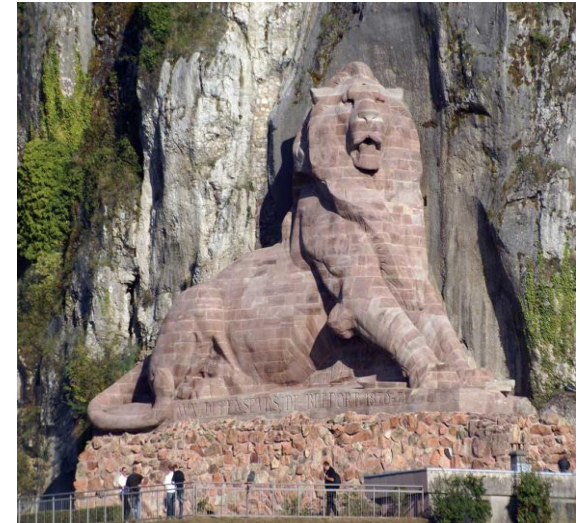
- Covid pour les premières dates
- Canicule pour juillet et début août (beaucoup d'annulation à cause de la chaleur)
- Pouvoir d'achat (un ou deux voyages au lieu de plusieurs voire tous)
- Morosité ambiante, climat anxiogène

Points positifs :

- Clients qui ont repris étaient ravis
- Des nouveaux clients se sont inscrits

Pistes 2023 :

- Essayer de trouver des endroits climatisés ou près d'un lac
- Bateau train etc moins de déplacement à pied
- Demander des destinations plus lointaines : Suisse etc
- Des dates sur les ailes de saison le samedi pour capter les actifs et familles



➡ **Rapport moral et d'activités 2022**

➡ **Animations, visites et circuits**

➡ **œnotourisme**

**2 Balades par semaine prévues
en Juillet et Août 2022
soit 15 échéances.**



**102 participants
pour 693€
Moyenne d'environ 8
participants par sortie
(15 personnes max)**

**13 Balades sur 15 prévues
finalement réalisées
(1 annulation COVID / 1 annulation
Arrêté Préfectoral incendies)**



**1 Accueil Presse
5 journalistes
(Télé 7 Jours, Camping Car
Magazine, DNA/L'Alsace, La
Voix du Nord, The
Independant)**

Création d'une page Trip Advisor après la saison 2022 pour recueillir dès 2023 les avis des clients et améliorer la promotion de l'offre.

MONTAIGU

Tout l'été, des balades commentées dans les vignobles

Inscrites au programme des animations de l'été de l'office du tourisme, des balades dégustatives se déroulent chaque semaine au sein des vignes du domaine Pignier, une manière de faire découvrir le patrimoine jurassien.

Mardi 12 juillet, un groupe d'une dizaine de personnes a déambulé dans les vignes du domaine Pignier, emmené par Clovis Tardy, conseiller en séjours à l'office du tourisme de Lons-le-Saunier mais également fêru d'œnologie. Cette balade commentée était inscrite au programme des animations de l'été de l'office du tourisme.

Personnalités célèbres et vins locaux

Venus de Normandie, de la région parisienne, mais également, pour d'autres, du Jura, ils ont tout d'abord découvert l'histoire de la région et de Montaigu avec ses personnages célèbres notamment Lacuzon et Rouget-de-Lisle. Puis, au cours du parcours de quelque 3 kilomètres dans les vignes, Clovis Tardy a été in-

tarissable sur les cépages locaux, les vins. Gamay, poul-sard, savagnin, pinot, ouillage, clavelin, les touristes sont repartis dans leur région avec un lexique et une technique de vinification propre au Jura.

Au cours de la balade, une surprise les attendait. À l'ombre d'un pin, l'animateur a sorti de son sac à dos une bouteille de crémant et une bouteille de vins d'antan du domaine de biodynamie Pignier, pour une dégustation. Les participants ont également apprécié les paysages du Revermont, et sont restés ébahis devant le travail de plusieurs employés du domaine, consistant à restaurer des murs de soutènement. « C'était sympathique de découvrir un coin qu'on croyait connaître, et d'apprendre encore des choses sur le vin de notre région. Propriétaires de chambres d'hôtes, nous allons pouvoir diriger nos hôtes vers ce paradis », ont conclu Agnès et Guy Borjon, les Jura-siens de l'excursion.

De notre correspondant
Denis COURDIER

Ces balades commentées se poursuivent les jeudis à 10 h 30, jusqu'au 25 août. Inscription à l'office du tourisme.



À la fontaine de Tuile, un crémant rafraîchissant à l'ombre d'un pin.

Photo Progrès/Denis COURDIER

LONS-LE-SAUNIER

L'office de tourisme travaille sur une nouvelle offre de visites

La structure souhaite mettre en avant les petits villages et leurs patrimoines. Une nouvelle balade œnologique a été inscrite jusqu'à fin août du côté de Montaigu.

Ils avaient enfilé les chaussures de marche. Claude Borcard, président de l'agglomération, Jean-Philippe Rameau, président de l'office de tourisme, son directeur, Dominique Brunet, et Jean-Yves Ravier, maire de Lons-le-Saunier, ont découvert le nouveau produit de l'office du tourisme : une balade vigneronne à Montaigu. Ayant la compétence tourisme, Ecla consacre près de 200 000 euros aux actions de cette structure.

Mettre en avant le travail des petits vignerons

« C'est vers un tourisme durable et plus respectueux de l'environnement que s'oriente l'office de tourisme », explique son président Jean-Philippe Rameau. « Nous



Ecla consacre près de 200 000 euros aux actions de l'Office de tourisme. Photo Progrès/Denis COURDIER

souhaitons mettre en avant les petits villages, leurs patrimoines », précise-t-il. C'est ainsi que les décideurs de l'Espace communautaire Lons agglomération (Ecla) et de l'office ont découvert cette nouvelle balade œnologi-

que inscrite jusqu'à fin août au programme des animations de l'été. Même si les élus sont originaires du bassin de vie, au cours de la balade de quelque 3 kilomètres dans les vignes du domaine Pignier, ils

ont apprécié les commentaires donnés par Clovis Tardy, conseiller en séjours à l'office du tourisme, mais également fêru d'œnologie. « Nous souhaitons également sortir de nos tradition-nels produits touristiques au-

“ C'est vers un tourisme durable et plus respectueux de l'environnement que s'oriente l'office de tourisme ”

Jean-Philippe Rameau,
président de l'office
de tourisme

tour du vin pour mettre en avant le travail des petits vignerons, leurs savoir-faire, faire découvrir les paysages ».

Au cours de la balade, une surprise attendait le petit groupe. À l'ombre d'un pin, l'animateur a sorti de son sac à dos une bouteille de crémant et une bouteille de vin d'antan du domaine Pignier, qui travaille en biodynamie, pour une dégustation commentée et appréciée.

Ces balades commentées se poursuivent les jeudis à 10 h 30, jusqu'au 25 août. Inscription à l'office du tourisme.

De notre correspondant,
Denis COURDIER



Rapport moral et d'activités 2022



Communication

Communication



Rapport moral et d'activités 2022



Communication



Site internet

Site internet

- Améliorations 2022

Création de nouveaux contenus

- Pages dédiées pour les grands Événements

Développement de contenus

- Vins du Jura
- Espace pro
- Qualité Tourisme

ÉVÉNEMENTS MAJEURS NE PAS RATER

Découvrez les événements majeurs et incontournables (Percée du Vin Jaune, Jumping...) à Lons-le-Saunier et dans le Jura, à ne rater sous aucun prétexte.



Chiffres



INDICATEUR
PERFORMANCE

- **74 000** utilisateurs (+75%) dont 47 300 sur mobile soit (57%)
- **240 000 vues** (+64%)
- Taux engagement **65.75%**
- Principales sources trafic
 - **Organic 86%**
 - Direct 11.5%



Chiffres

- Pages les plus consultées
 - 1. **Accueil**
 - 2. Agenda
 - 3. Les marchés
 - 4. Gîtes et meublés
 - 5. Restaurants & Hôtels

Vues par Titre de la page et classe de l'écran



INDICATEUR
PERFORMANCE



Chiffres - Conclusions

Visiteurs : forte hausse

Toujours les mêmes
pages les plus
consultées

Augmentation trafic
organic :
référencement +

Taux d'engagement
66%



Rapport moral et d'activités 2022



Communication



Réseaux sociaux

Réseaux sociaux



INDICATEUR
PERFORMANCE

Facebook

Fin 2022 : **2 090 fans (+ 15,3%)**



Office de Tourisme Lons-le-Saunier Jura

2 K followers • 40 suivi(e)s



Promouvoir

Gérer

Modifier

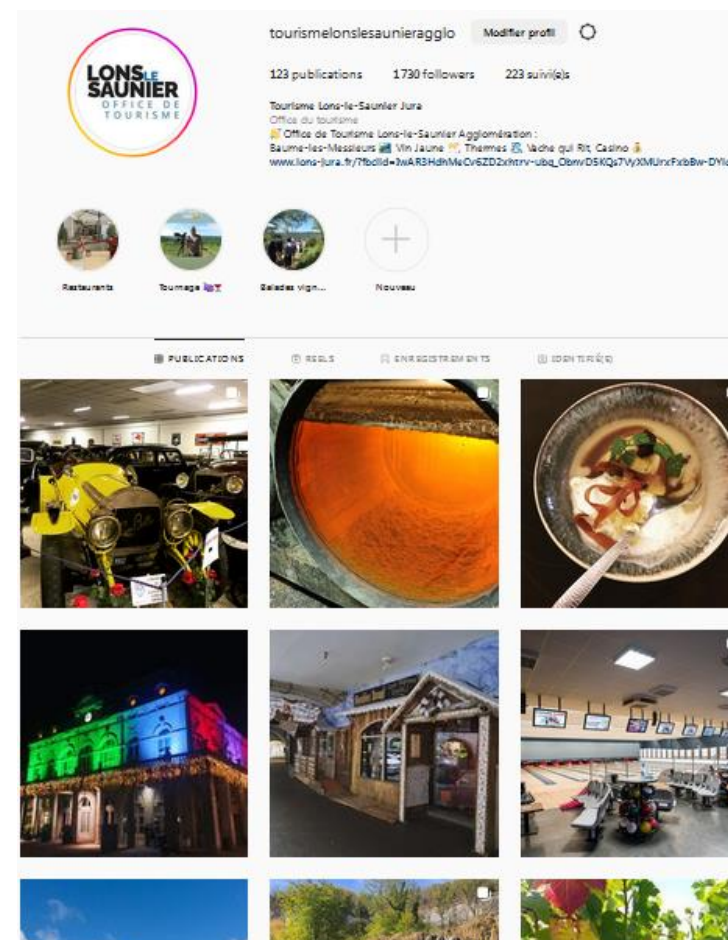


INDICATEUR
PERFORMANCE

1715 fans

(+ 20% par rapport à
2021)

Instagram

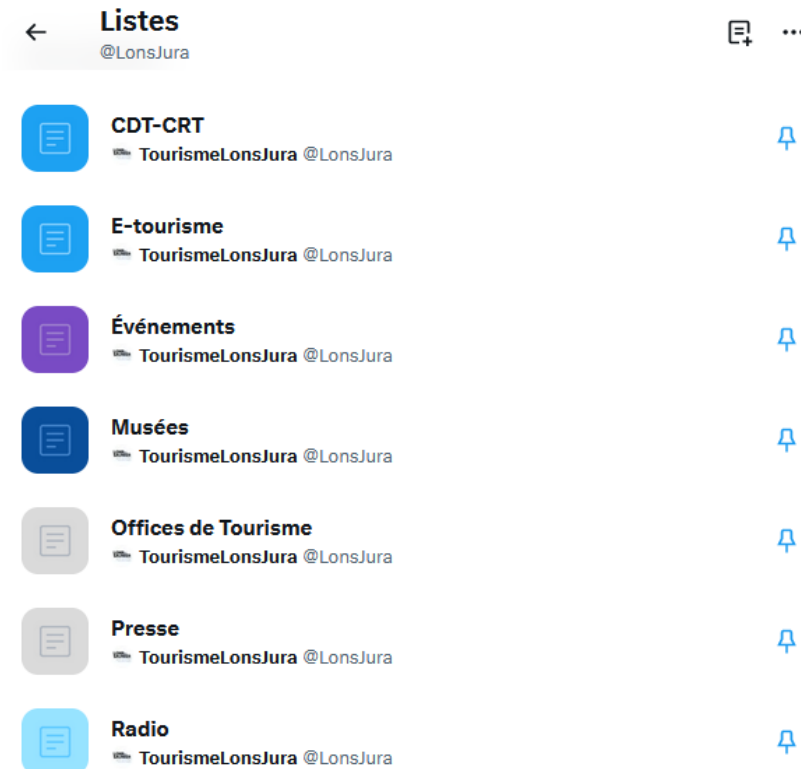


Twitter

- Création de listes pour suivi de l'actualité par thématiques
- Retweets principalement



INDICATEUR
PERFORMANCE





Rapport moral et d'activités 2022



Communication



E-réputation

E-réputation



Google

Office de Tourisme Lons-le-Saunier

4,2 ★★★★★ 115 avis Google

Office de tourisme

Vous gérez cette fiche d'établissement

Adresse : Pl. du 11 Novembre, 39000 Lons-le-Saunier

Horaires : Ouvert · Ferme à 12:30 · Rouvre à 14:00

Mis à jour par l'entreprise il y a 11 semaines

Téléphone : 03 84 24 65 01

Google
4,2/5
115 avis
(10 avis en 2022)

Hôtel-Dieu

4,4 ★★★★★ 27 avis Google

Site historique à Lons-le-Saunier

Vous gérez cette fiche d'établissement

L'hôtel-Dieu de Lons-le-Saunier est un ancien...
siècle de style classique de Lons-le-Saunier dans le Jura en
Franche-Comté. [Wikipédia](#)

Adresse : Pl. de l'Hôtel-de-Ville, 39000 Lons-le-Saunier

Google
4,4/5
27 avis
(5 avis en 2022)



Trip Advisor

Office de Tourisme De Lons-le-Saunier

●●●●● 21 • N° 3 sur 24 activités à Lons-le-Saunier • Offices de tourisme

[Ouvert](#) • De 09:00 à 12:30, De 14:00 à 17:30 [Visiter le site web](#) [Appeler](#) [Envoyer un e-mail](#) [Écr](#)

à propos

L'Office de Tourisme vous accompagne dans la découverte du territoire, qui couvre des secteurs phares du Jura : Lons-le-Saunier, Baume-les-Messieurs. Des visites guidées de la ville de Lons-le-Saunier, du Théâtre, des Thermes, de l'Hôtel Dieu et ses apothicaireries sont proposées. Des ...

Trip Advisor

5/5

21 avis

(8 avis en 2022)



Hôtel-Dieu de Lons-le-Saunier

●●●●● 87 • N° 1 sur 24 activités à Lons-le-Saunier • Sites historiques • Monun

[Visiter le site web](#) [Appeler](#) [Envoyer un e-mail](#) [Écrire un avis](#)

à propos

L'Hôtel-Dieu conserve trois salles du XVII et XVIII siècle aux collections de faïences exceptionnelles (Meillonnas, Lyon, Nevers...). On y découvre encore des instruments en étain (palettes à saigner, clypotions aux noms chargés de longue vie, thériaque ...)

Durée conseillée

1 à 2 heures

Trip Advisor

5/5

87 avis

(14 avis en 2022)



Trip Advisor



Visites Guidées de Lons-le-Saunier

●●●●● 32 • N°1 sur 4 Circuits et activités à Lons-le-Saunier • Visites de la ville • Visites guidées • Circuits privés

[Écrire un avis](#)



Balade Accompagnée dans les Vignes de Montaigu

●●●●● 1 • N°1 sur 3 Boire & manger à Lons-le-Saunier • Oenotourisme

[Écrire un avis](#)



Trip Advisor

4,5/5

32 avis

(3 avis en 2022)

Trip Advisor

5/5

1 avis

Créée en 2022

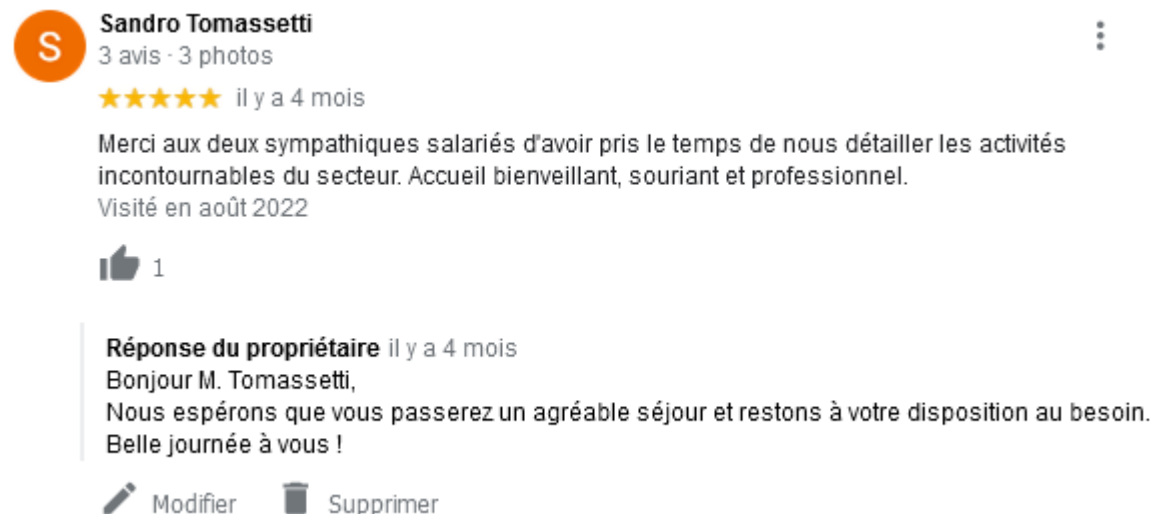
Pistes améliorations

Application de la procédure «Gestion des avis en ligne»

Réponse
systématique

Personnalisation
des réponses

Fidélisation &
élargissement



Sandro Tomassetti
3 avis · 3 photos

★★★★★ il y a 4 mois

Merci aux deux sympathiques salariés d'avoir pris le temps de nous détailler les activités incontournables du secteur. Accueil bienveillant, souriant et professionnel.
Visité en août 2022

👍 1

Réponse du propriétaire il y a 4 mois
Bonjour M. Tomassetti,
Nous espérons que vous passerez un agréable séjour et restons à votre disposition au besoin.
Belle journée à vous !

✎ Modifier 🗑 Supprimer

➡ **Rapport moral et d'activités 2022**
➡ **Communication**

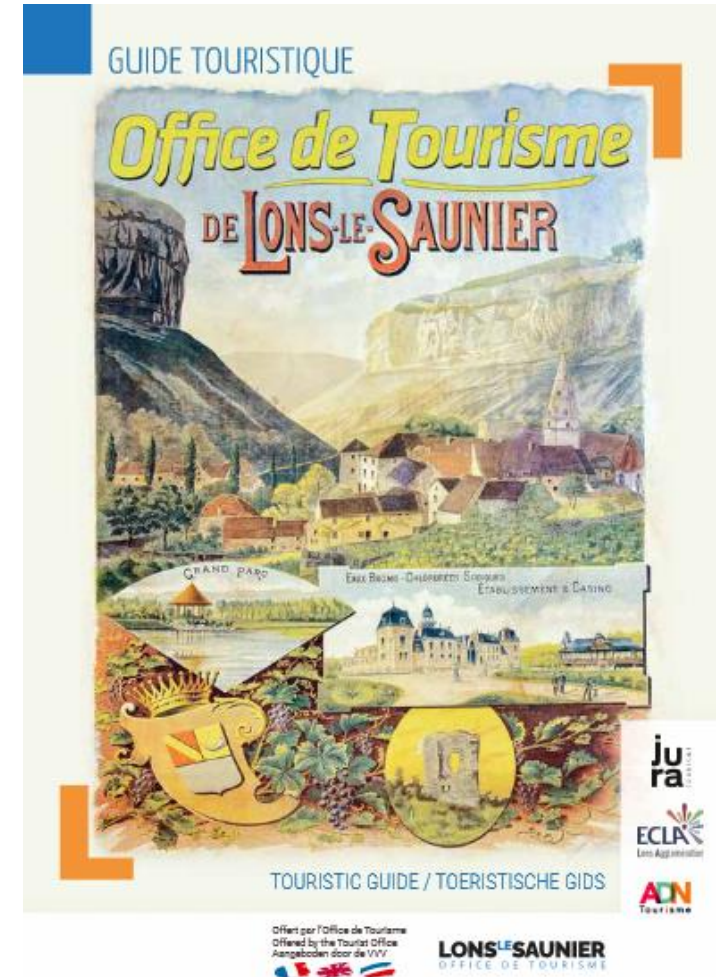
➡ **Print 2022**

Print 2022

Éditions 2022

• Guide

- Refonte complète
- 128 pages
- **8 000** exemplaires



Éditions 2022

- **Visites guidées Lons-le-Saunier**
 - **1 500** exemplaires
- **Balade accompagnée dans le vignoble**
 - **1 500** exemplaires



Éditions 2022

- **Plan touristique promenade dans le vieux Lons-le-Saunier**
 - **8 000** exemplaires



Promenade dans le Vieux Lons

Stroll through «Vieux Lons» - Spaziergang im «Vieux Lons» - Wandeling door oud Lons

Office de Tourisme du Pays Lédonien
Place du 11 novembre - 39000 LONS LE SAUNIER
+33 -3 84 24 65 01 - www.lons-jura.fr

Rapportez-moi !

À l'issue de votre visite, pensez à déposer ce dépliant dans nos locaux si vous n'en avez plus l'usage. Cela nous aidera dans notre démarche de développement durable. Merci !

At the end of your visit of the city, please remember to bring back your leaflet at the tourism office if you don't need it anymore. It will help us in our approach of sustainable development. Thank you !

Aan het einde van uw bezoek aan de stad, denk aan neerzetten uw folder in dit vak als u niet let op het gebruik. Het helpt ons in onze aanpak van duurzame ontwikkeling. Dank u !

Éditions 2022

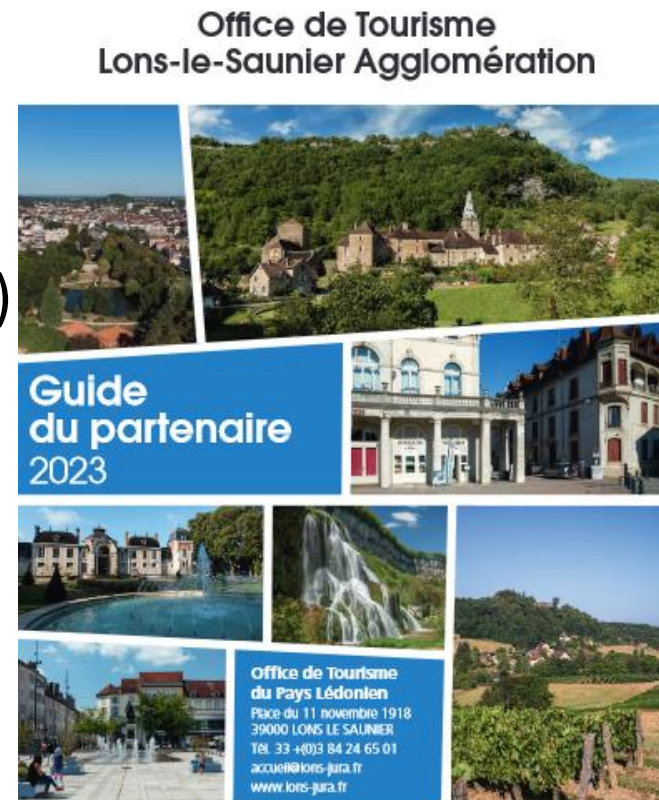
- **Excursions 2022**
 - **700** exemplaires
- **Brochure groupes 2022**
 - **200** exemplaires



Éditions 2022

- Guide partenaire

- Préparation saison 2023
- **100** exemplaires (dématérialisation)



Adhérer,
c'est s'assurer
une meilleure
visibilité pour
promouvoir
son activité
et garantir
à vos visiteurs
un conseil
de qualité.

Comment
nous rejoindre ?



Renseignez le formulaire
en ligne ou contactez un
membre de l'équipe.

Chiffres clés

- **Ouvert toute l'année**
7 jours / 7 en saison
- **24 000 visiteurs**
sur nos antennes et en accueil mobile (chiffres 2019)
- **8 000 guides touristiques**
distribués par an
- **238 000 pages lues**
sur notre site internet et sa version smartphone
- **72 000 visiteurs uniques**
sur nos sites internet

Nous contacter

De gauche à droite : Mélanie, Chargée de
Communication - Christelle T., Chargée
de Commercialisation - Fanny, Conseillère
en Séjour - Clovis, Conseiller en Séjour -
Christelle C., Guide - Dominique, Directeur

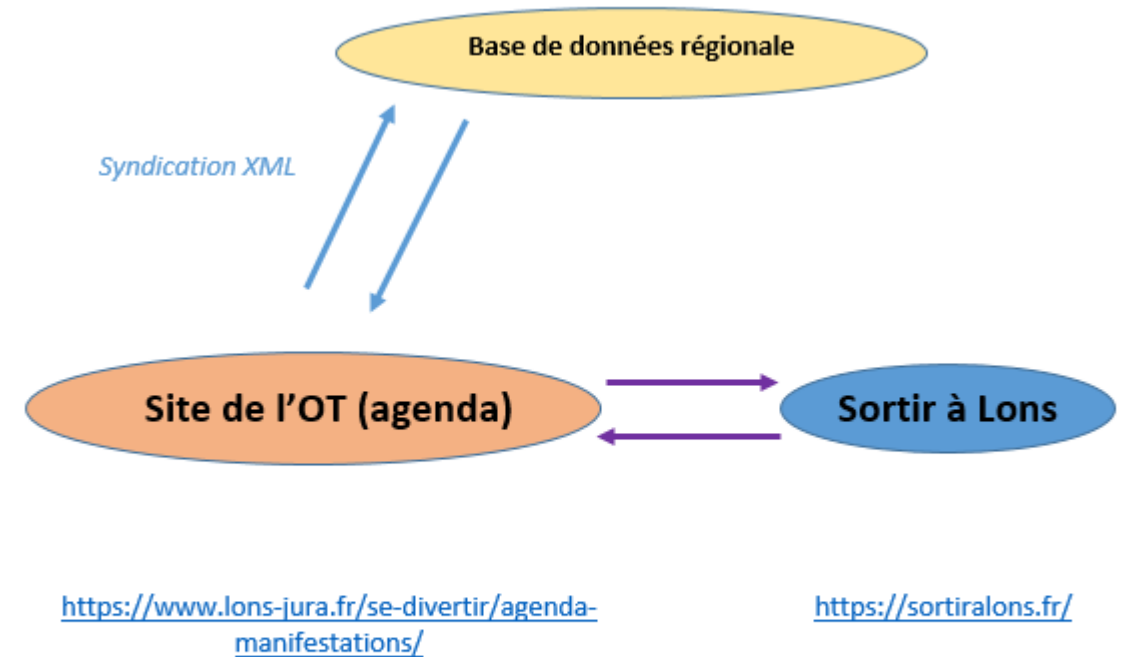
Office de Tourisme du Pays Lédonien
Place du 11 novembre 1918
39000 LONS-LE-SAUNIER
Tél. 33 +03 84 24 65 01
accueil@lons-jura.com - www.lons-jura.com



Création d'une passerelle agenda Office <=> Sortir à Lons

- Objectifs

- Accroître la visibilité des évènements
- Éviter une double saisie pour
 - Le personnel de l'OT et ses adhérents
 - Le personnel de la ville de Lons-le-Saunier et d'Ecla
 - Les organisateurs d'événements



En violet : la passerelle à créer.



Relations avec les adhérents

Participation à la Foire du Jura le 15 mai 2022



➔ Relations adhérents
➔ Actions mises en place

- Participation de plusieurs partenaires : Monsieur COUILLEROT (Comptoir des gourmandises) et Mathieu PAGET (boulangerie-pâtisserie)



➡ Relations adhérents
➡ Actions mises en place

- Vente et dégustation de leurs produits
- Bilan très positif pour les deux partenaires
- Opération à renouveler en 2023?



Rencontre et moment d'échange convivial avec les adhérents pour le lancement des adhésions (lieu: hall d'honneur du CARCOM)

Aide technique pour créer, modifier ou compléter leur fiche Décibelles Data

Journée Adhésions

Lundi 5 Décembre 2022 de 10h à 19h

**Hall d'Honneur
(à côté de l'Office de Tourisme)**

Une belle occasion pour venir échanger, nous rencontrer, faire le point sur votre fiche Décibelles Data ou encore venir visiter nos nouveaux locaux autour d'une collation.

Nous sommes à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.



Participation à un Congrès National (RNET: Réseau national de l'économie territoriale) organisé dans les bâtiments du CARCOM

- Intervention de Monsieur De Sainte-Marie (viticulteur) sur son domaine et les Vins du Jura suivie d'une dégustation de plusieurs vins de sa production.
- Participation également de la Chocolaterie PELEN et de la Fromagerie POULET qui ont fait déguster leurs produits.
- Les participants étaient ravis d'avoir pu déguster des produits locaux tout en partageant un moment convivial en direct avec le producteur (et pour certains de pouvoir acheter quelques bouteilles sur place).

15 avril 2022: Eductour, coorganisé avec le relais territorial, d'une journée Offices de Tourisme à Lons le Saunier:

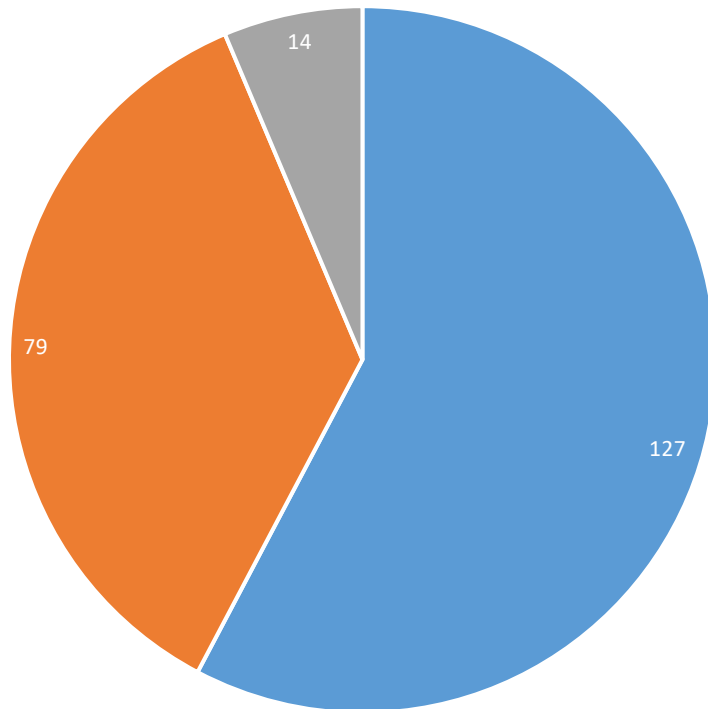
Organisation de la découverte du savoir-faire en matière de tri et recyclage des déchets à Lons le saunier.

Visite du centre de tri des déchets et visite du groupe 'Demain' (déchetterie privée)



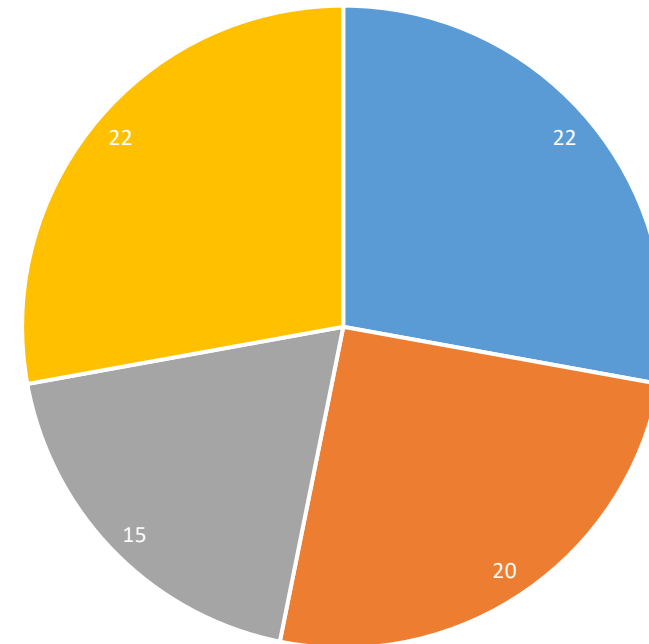
Nombre d'adhérents en 2022 : 220 (Rappel 2021 :192)

Répartition géographique des adhérents



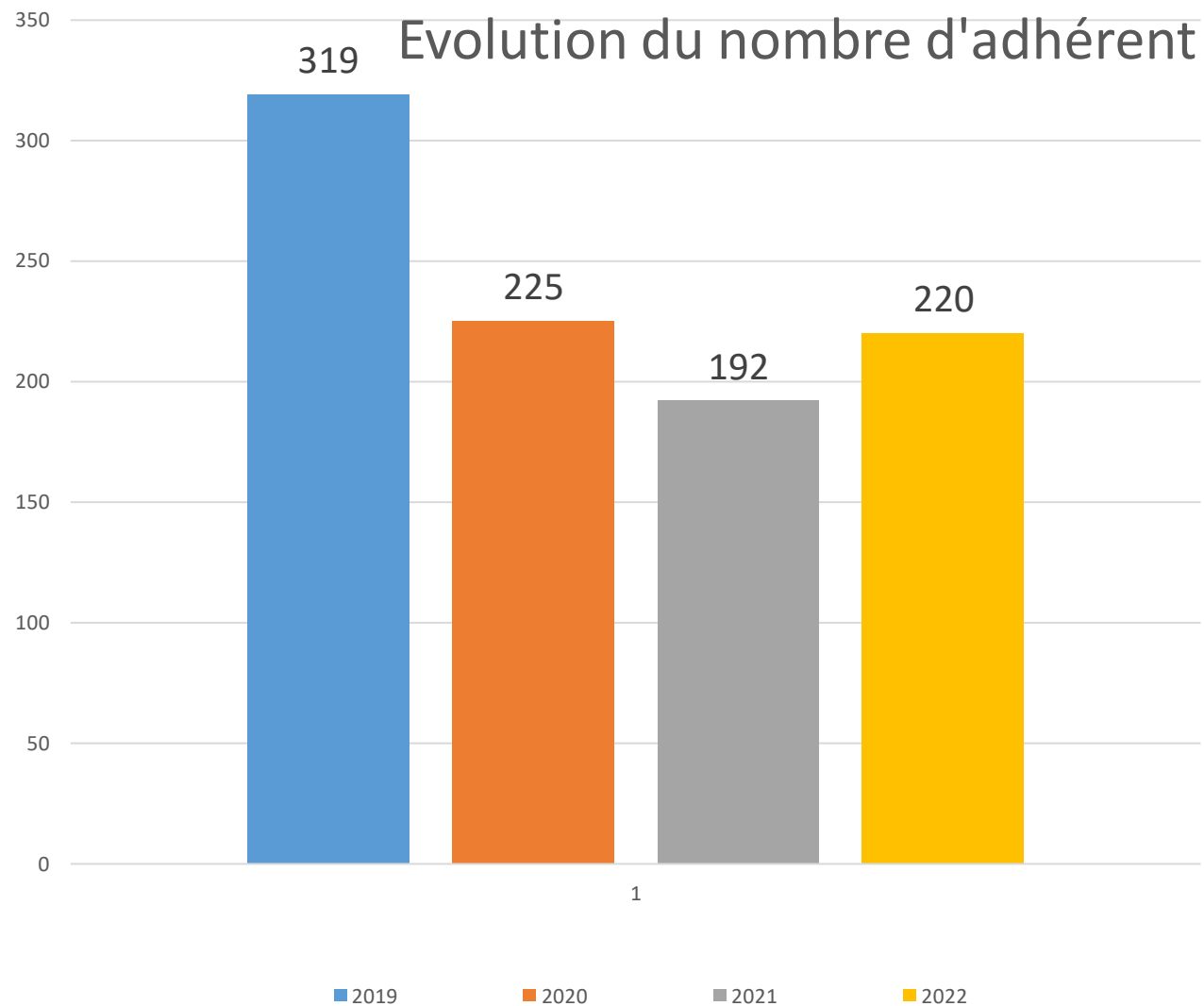
■ ECLA ■ Hors ECLA (Jura) ■ Hors Jura

Répartition géographique des adhérents dans le Jura



■ Bresse Haute Seille ■ Région des lacs ■ Portes du jura ■ Autres secteurs

➔ Relations adhérents
➔ Campagne d'adhésions 2022



Boutique

Installation d'un logiciel de caisse ALOA

- Connexion du logiciel via un identifiant pour chaque employé
- Catégories créées pour l'encaissement
- Codes-barres sur les produits et scanettes pour faciliter l'encaissement
- Permet d'avoir l'état du stock en temps réel et plein d'autres données chiffrées sur les ventes de la boutique

Boutique Logiciel de caisse

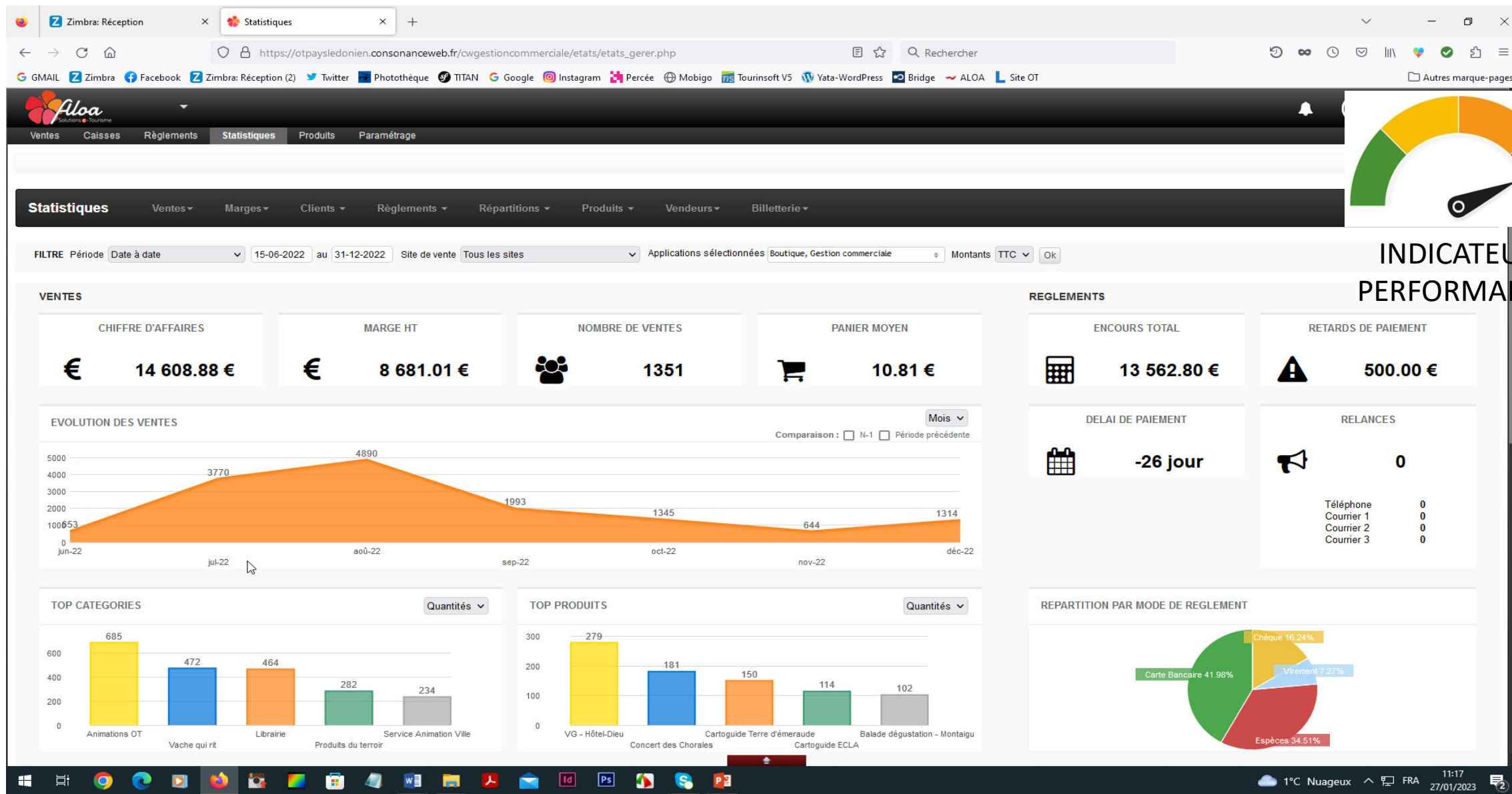
The screenshot displays a web browser window with multiple tabs. The active tab is titled 'Caisse' and shows the URL https://otpaysledonien.consonanceweb.fr/cwboutique/facturation/interface.php?&id_appli=6. The interface features a top navigation bar with links for 'Ticket', 'Liste Ventes', 'Reprise', 'Prévente', and 'Plus'. A 'Ticket N° 12022000979 - 22/09/2022' and a 'Sortie' button are also present. Below this, a 'Contenu du panier' section indicates 'Aucun produit n'a été sélectionné'. The main area is divided into 'Catégories' and 'Produits'. The 'Catégories' section includes buttons for 'TOP PRODUITS', 'Produits du terroir', 'Animations', 'Vache qui rit', 'Gamme Vins du Jura', 'Librairie', 'Gamme Lons le Saunier', 'Jouets en bois', 'Bien-être', and 'Artisanat'. The 'Produits' section shows buttons for 'Boîte à mouh', 'Cartoguide ECLA', and 'Cartoguide Terre d'émeraude'. At the bottom, there is a 'Règlement' section with a 'Commentaire' field, a 'Client' field, and a 'Réglement' button. The status bar at the bottom shows '14°C Très ensoleillé' and the date '22/09/2022'.

Windows taskbar at the bottom includes the search bar 'Taper ici pour rechercher', application icons for Chrome, Edge, and others, and system information: '14°C Très ensoleillé', '11:44', and '22/09/2022'.



Boutique

Logiciel de caisse



INDICATEUR
PERFORMANCE

Produits de la gamme VALVITAL



Produits gastronomiques



Et de nombreux autres produits :

- Librairie avec la vente des cartoguides sur plusieurs secteurs du jura (ECLA, Bresse Haute Seille, Terre d'Emeraude, Sud-Revermont...)
- Jouets en bois
- Produits Vins du Jura (tire-bouchon, coffret de verres...)
- Produits de la Gamme Vache qui Rit...

Top 5 des produits

- Cartoguides Terre d'émeraude
- Cartoguides ECLA
- Boîte de 2 Mugs vache qui rit
- Jura à vélo
- Magnets portion vache qui rit

Flop 5 des produits

- Jeu de quilles en bois et palets
- Carte IGN Lons/Genève
- Huile de noix bio 250ml
- Baume apaisant VALVITAL
- Porte-monnaie en cuir

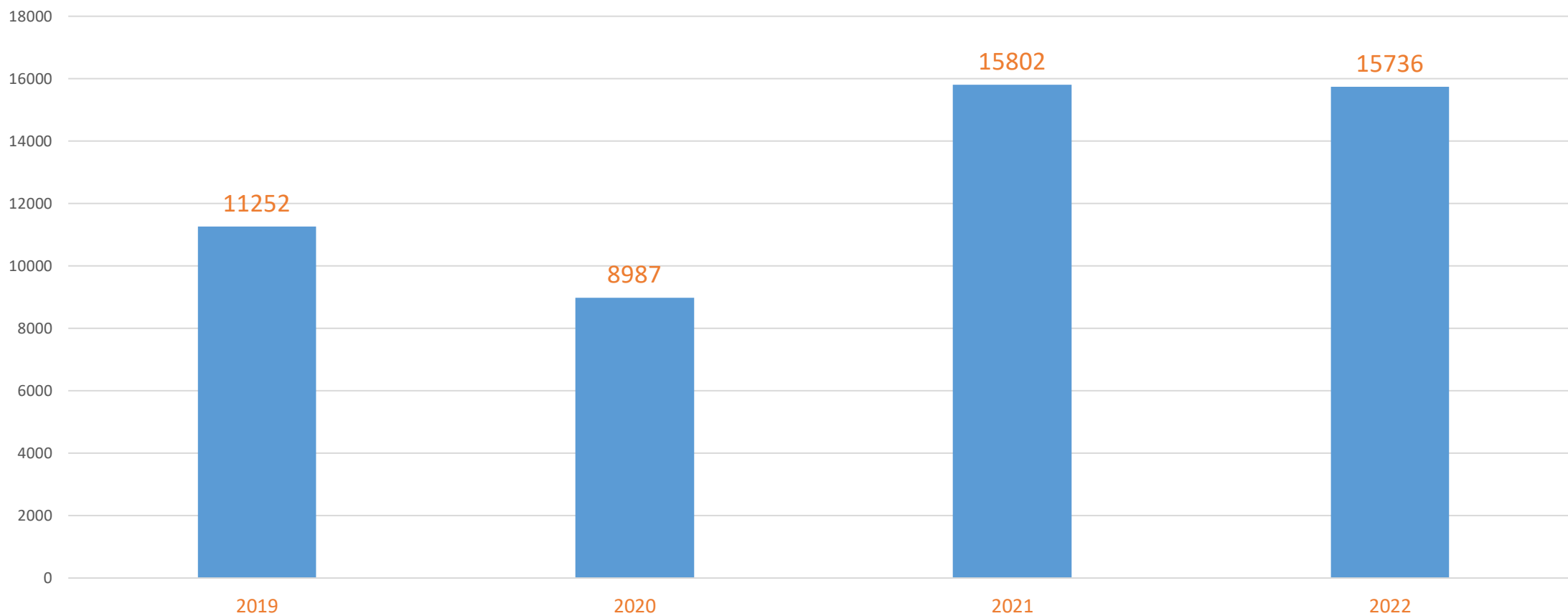
Décoration de la boutique aux couleurs de Noël





INDICATEUR
PERFORMANCE

Evolution du Chiffres d'Affaires



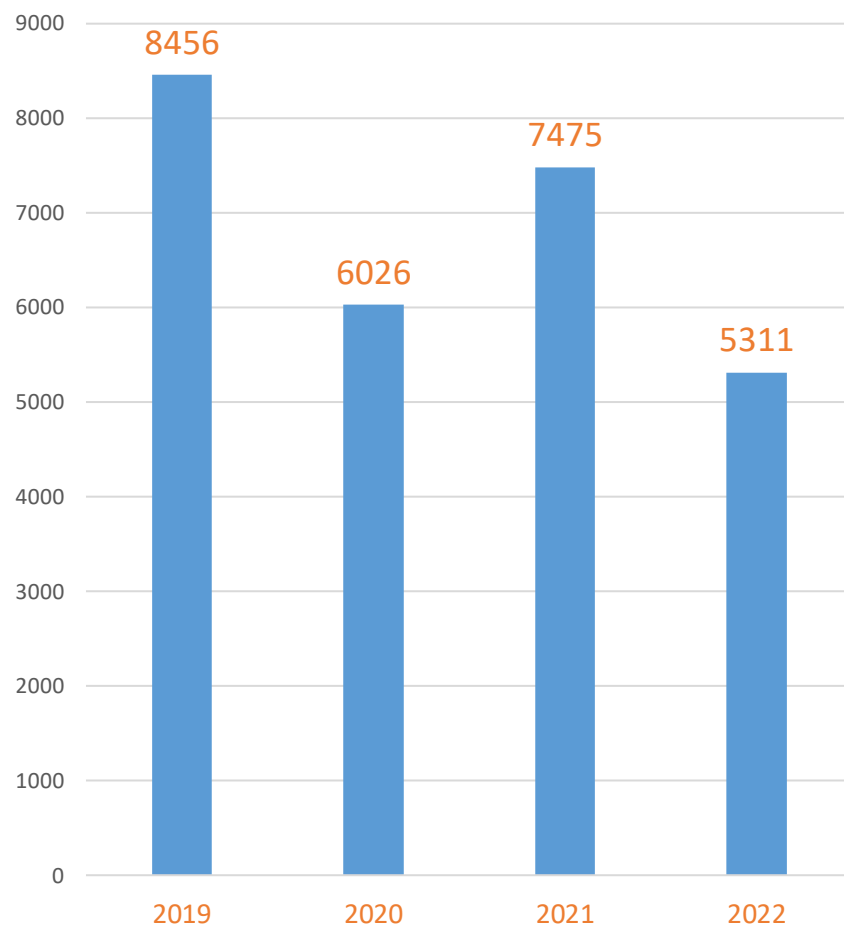
➔ Boutique

➔ Etat des ventes- Chiffres d'affaires

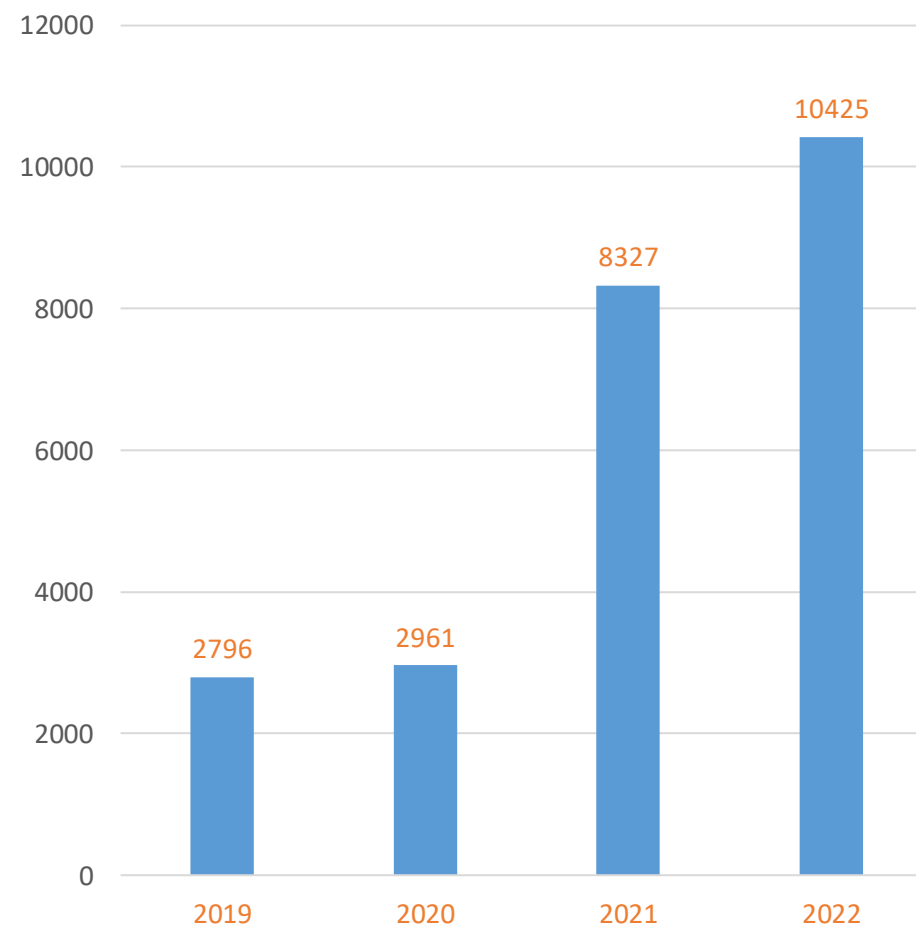


INDICATEUR
PERFORMANCE

Evolution du Chiffres d'affaires
librairie



Evolution du Chiffres d'affaires
produits boutique



Constat :

- Baisse des ventes librairies (réflexion sur des pistes d'améliorations pour augmenter les ventes librairie)
- Très forte augmentation du chiffres d'Affaires des ventes Boutique (quasiment X 4 entre 2019 et 2022)
- Très bon taux de marge à 30%

Certification **«Qualité** **tourisme»**



Rappel :

L'office de tourisme est classé en catégorie 1 : classement obligatoire du fait que Lons soit «station classée» (hydrominérale)

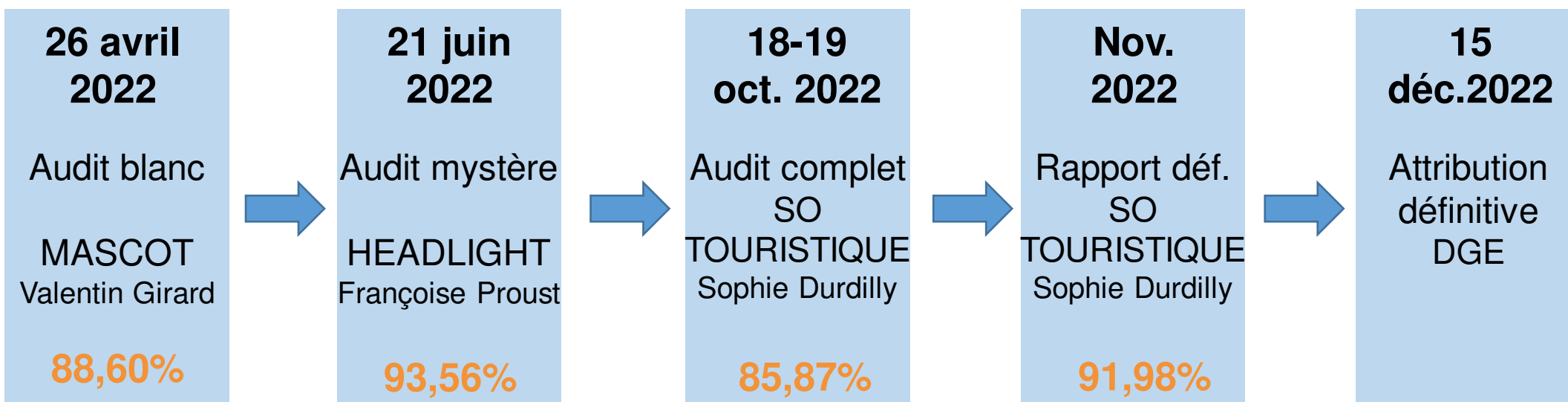
Un office de tourisme de catégorie 1 doit obligatoirement être certifié «qualité tourisme», certification délivrée par la Direction Générale des Entreprises (D.G.E.)

L'office avait obtenu une première certification en 2015, certification perdue du fait de la séparation fin 2019

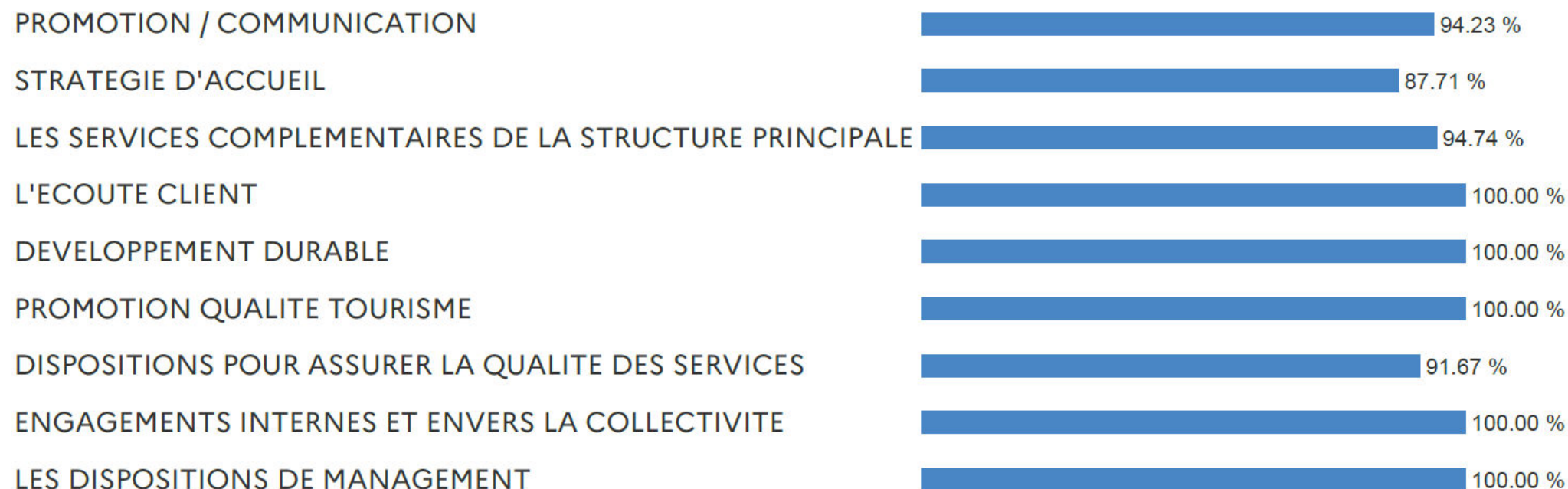
Il a donc fallu repartir de zéro...

Un long chemin ...

Il faut répondre à **187 points de contrôle** du référentiel national



Taux de conformité par séquence détaillée



- Une belle sensibilisation des visiteurs au développement durable via le guide et le site internet. L'éco-responsabilité est le fil rouge de la stratégie 2022. Une vraie "culture" du développement durable dans cet office de tourisme !





Office de Tourisme du Pays Lédonien

A REÇU LA MARQUE NATIONALE **QUALITÉ TOURISME**™
CONFORMÉMENT À LA DÉMARCHE QUALITÉ

REFERENTIEL APPLICABLE A LA FILIERE DES

OFFICES DE TOURISME

POUR SES PRESTATIONS

À PARIS Le 02/08/2022

QUALITÉ TOURISME™, NOTRE ENGAGEMENT À VOUS SATISFAIRE.



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

Principales actions «qualité» menées en 2022

- Tenue quotidienne du **tableau des remarques et des suggestions** par l'ensemble de l'équipe ; **214 lignes en 2022** (pour mémoire 138 lignes en 2018 année pleine, 116 lignes en 2021)
- **Questionnaire de satisfaction** envoyé avec chaque facture «groupes»
- **outil de recueil de la satisfaction au comptoir** :
10 semaines en haute saison avec :
 - 1 question par semaine issue du référentiel qualité d'OTF
 - 1 question souhaitée par le conseil d'administration, relative au fonctionnement, au territoire, à la boutique, etc.
- Page **tripadvisor** visites guidées de la ville (5*)



Principales actions «qualité» menées en 2022

- 4 mars 2022 : **GQD - groupe qualité de destination** :
Validation de l'engagement vers la certification
Point budgétaire
- 17 juin 2022 : **GQD - groupe qualité de destination** :
Validation des questionnaires « comptoir » de l'été
- 6 octobre 2022 : **GQD - groupe qualité de destination** :
Bilan des questionnaires « comptoir » de l'été
Bilan des questionnaires satisfactions « groupes
Bilan des questionnaires de satisfaction
Etude du tableau des remarques et suggestions
- 14 décembre 2022 : **GQD - groupe qualité de destination** :
Etude du rapport de l'audit complet
Etude du tableau des remarques et suggestions





Projets 2023



Projets

Projets 2023

MAINTIEN DU NIVEAU DE QUALITÉ

Optimiser la veille et la gestion des avis en ligne

**Définir la pertinence des réseaux :
Qui ? Quel message ? Comment ?**



ANIMATIONS



INDICATEUR
PERFORMANCE

Optimiser le programme et la communication des animations : visites, balades vigneronnes, etc.

Adapter le programme des excursions à l'attente des clients (ailes de saison, lieux adaptés à la canicule, etc.)

Se rapprocher des acteurs du développement durable : JNE, CPIE, etc. Développer visites sur le thème de la nature



INDICATEUR
PERFORMANCE

BOUTIQUE

Editer une ligne de produits sur le thème de Rouget de Lisle et la Marseillaise

Améliorer la signalétique extérieure de la boutique

Tester le dépôt-vente chez des partenaires

RELATIONS PARTENAIRES



Ouverture au milieu de l'entreprise «non touristique» : création d'un panel de services dédiés

Développement des relations partenaires et des moments de rencontre (O'Tea Time, pots d'accueil curistes...)

Programmer avec les communes ou leurs acteurs des animations sur le territoire

COMMUNICATION



Edition avec ECLA d'un plan de l'agglomération

Création d'une boutique en ligne

Optimisation du référencement des pages les plus consultées

INSTITUTIONNEL – RESEAU DES O.T.

Travailler avec les autres offices de la région sur :

- problématique des régies publicitaires
- stratégie de communication sur les réseaux sociaux

Poursuivre avec ECLA la mise en place du logiciel
« taxedesejour.fr »



INVESTISSEMENTS:

Etablir un plan de rajeunissement du parc informatique

Remplacer un meuble « trieur » de dépliants



VOTE

Rapport financier

2022



Rapport financier 2022



Comptabilité Mazars

Rapport du cabinet comptable



Rapport financier 2022



Comptabilité Mazars



Rapport financier 2022



Comptabilité Mazars

VOTE



Projet de budget 2023



Présentation du Trésorier

Projet de budget 2023

ORIENTATIONS BUDGETAIRES

- Prévisions abstraction faites des conditions sanitaires
- Chiffres établis avec pour référence 2022.
- Inflation ?
- Augmentation des salaires (conv, collective + coup de pouce de fin 2022).
- . Confirmation embauche un agent à mi-temps (classement O.T.)
- . Prise en compte de la dotation pérennisée d'ECLA.
- . Dotation CASINO à taux plein.
- Relance activité visites groupes et individuelles.

SUBVENTIONS

PRODUITS	Réalisé 2022	Réalisé 2021	Budget 2023
Subvention ECLA	200 000	200 000	200 000
Dotation FDS	0	28 470	0
Casino (Délég. serv. publics)	12 332	11 730	12 450
Subventions (Divers, audit qualité)	1 236	0	0
SUBVENTIONS	213 568	240 200	212 450

RECETTES

PRODUITS	Réalisé 2022	Réalisé 2021	Budget 2023
Ventes produits boutiques	16 616	15 803	18 000
Cotisations adhérents	19 105	5 790	16 000
Annonces - encart		5 420	6 600
Billetterie	523	161	1 000
Billetterie Percée Vin J	98	0	350
Visites groupes	18 167	3 242	20 000
Excursions	19 137	0	20 000
Divers (Animation, com.)	3 874	1 047	1 500
Visites individuelles	0	0	2 500
PRESTATIONS	77 520	31 463	85 950

ACHATS & CHARGES EXTERNES

CHARGES	Réalisé 2022	Réalisé 2021	Budget 2023
Achats produits	10 647	10 292	10 000
Etudes qualité	2 892	0	0
Achats de petit équipement	1 211	3 038	500
Achats fournitures administratives	281	300	500
Dépenses visites groupes	9 774	1 100	10 500
Excursions	13 735	0	14 000
Animations diverses congrès			
Locations immob. et charges loc.	1 500	1 500	1 500
Locations copieurs	3 802	2 408	3 000
Dépenses d'entretien et répara.	8	2 170	500
Maintenance + accueil numérique	1 371	2 167	1 800
Primes d'assurances	5 759	5 948	6 000
Abonnement et documentations	199	199	200
Personnel détaché à l'association	36905	38 391	38 000

ACHATS & CHARGES EXTERNES (suite)

CHARGES	Réalisé 2022	Réalisé 2021	Budget 2023
Honoraires (comptable et autres)	5 573	6 305	6 000
Annonces et insertions	1 250	0	1 500
S.A.D.I (voiture leasing, carburant)	2 523	2 537	2 600
Dépenses catalogues	18 857	3 722	15 000
Dépenses site internet	1 773	1 932	2 000
Droits et licences		60	300
Frais de déplacements	331	370	400
Missions et réceptions	741	447	300
Affranchissement	2 842	1 873	3 000
Téléphone	3 911	4 825	4 000
Logiciel caisse			500

ACHATS & CHARGES EXTERNES (suite)

CHARGES	Réalisé 2022	Réalisé 2021	Budget 2023
Services bancaires	585	267	600
Cotisations annuelles (otf,atout fra)	2 765	2 540	3 000
Traduction trilingue	0	0	0
Charges exceptionnelles (impayés)	0		200
Salons et foires	0	0	0
ACHATS	129 235	92 391	125 900

CHARGES DE PERSONNEL

CHARGES	Réalisé 2022	Réalisé 2021	Budget 2023
Salaires et appointement	131 032	109 073	140 000
Salaires indemnités	30	0	0
Salaires Stagiaires	1 310	1 483	1 500
Charges patronales	26 534	21 026	45 000
	0	0	-
Congés payés	- 1 550	1 829	- 2 900
Formations salariés	4 459	1 318	1 350
Médecine du travail	530	519	550
CHARGES DE PERSONNEL	162 346	135 248	185 500

IMPOTS, AMORTISSEMENTS et FRAIS FINANCIERS

CHARGES/PRODUITS	Réalisé 2022	Réalisé 2021	Budget 2023
Impôts et taxe (charge except et carte grise)		507	0
Engagement de retraite	5 365	5 783	5 600
Dotations immobilisations	9 222	6 664	9 300
Frais/produits financiers	- 79	-31	0
Autres produits (I.J.Chômage partiel)	-2 556	-1 238	1 500
TOTAL	11 952	11 685	16 400

LES RESULTATS

Résultat 2021 : + 32 339
Résultat Prév. 2022 : - 24 200

Résultat 2022 : -12 446

Résultat Prév 2023 : -26 800

➡ **Projet de budget 2023**

➡ **Présentation du Trésorier**

VOTE

➔ **Projet de budget 2023**

➔ **Présentation du Trésorier**

Elections