

Lettre d'information de l'Office de tourisme du

Grand Autunois Morvan N° 25 – Juin 2020

Directrice de publication : N. Cadet

Rédaction – conception : N. Cadet

Crédits photos : OTGAM/Jean-Marc Schwartz



## Edito

Si vous n'avez pas reçu notre lettre d'info pendant les 3 derniers mois, cela ne signifie pourtant pas que nous étions aux abonnés absents. Bien au contraire, toute l'équipe est restée sur le pont pour maintenir le lien avec un grand nombre d'entre vous. Souhaitons, maintenant, que la vie reprenne son cours et que les touristes reviennent !

## 8 semaines de confinement total et 3 semaines de préparation :

Dès la mi-mars, conformément aux directives gouvernementales, l'Office de tourisme a fermé son accueil public et l'ensemble de l'équipe est passée en télétravail.

- Mise en place d'un accueil téléphonique et numérique à la fois pour les clients, mais aussi pour les prestataires.
- Collecte d'informations auprès des prestataires qui pouvaient fournir un/des produits ou services – relais de l'information sur les réseaux sociaux : 1<sup>ère</sup> liste publiée le 16 mars à 14h.
- Veille permanente relative aux mesures de soutien mises en œuvre pour soutenir l'économie : 3 documents spécifiques ont été rédigés, mis en téléchargement sur le site web et adressés par emailing à tous les prestataires inscrits dans notre base de données Décibelles Data
- Veille permanente relative aux protocoles de réouverture : 3 documents ont été récupérés auprès des fédérations et diffusés aux prestataires concernés.
- Appels téléphoniques d'une centaine de prestataires environ pour maintenir le lien
- Mise à jour de l'agenda en ligne (manifestations) : nombreuses relances auprès des organisateurs
- Sensibilisation à la mise à jour de Décibelles Data : incitation à indiquer les conditions de la réouverture
- Opération pour les commerçants : collecte et relais d'informations
- Gestion des annulations/reports groupes
- Adaptation des produits groupes pour la reprise
- Participation à l'élaboration du plan de relance régional
- Création de 3 nouvelles balades pour cet été
- Intégration de toutes les balades vertes sur Cirkwi
- Veille sur le référencement de la destination sur le web
- Créations d'outils de communication pour la saison
- Envoi d'une newsletter à nos clients en mai pour inciter à garder le lien avec le territoire avant le déconfinement
- Envoi d'une newsletter à nos clients en juin intégrant les prestations à nouveau disponibles : la sélection a été faite parmi les prestataires qui ont mis leur fiche Décibelles Data à jour.
- Soutien technique à la presse régionale pour réaliser des reportages sur le concept du tourisme de proximité

Et de nombreux autres dossiers (qualité, ressources humaines, comptabilité, rapport d'activité, photothèque...)

## Une réouverture tant attendue !

Si le 11 mai, la phase 1 du déconfinement était lancée, les protocoles sanitaires étaient loin d'être bouclés. L'équipe a donc réintégré petit à petit les locaux pour préparer la réouverture au public le 2 juin.

Dans un premier temps, les horaires ont été restreints afin d'observer le comportement des clients et de permettre au plus grand nombre de prestataires d'ouvrir à nouveau et de nous faire part de leurs offres. La situation devrait revenir à la normale début juillet, avec une ouverture 7/7.

## Accueil

22 jours d'ouverture – 156 h d'ouverture (- 26% / 2019)  
498 familles accueillies (- 67% / 2019) : les 2 premières semaines, nous n'avons vu que des habitants. Les touristes ont commencé à apparaître autour du 20 juin seulement...

5 399 utilisateurs web, soit – 5 % / 2019. On observe un fléchissement très fort de la fréquentation du site dès le 10 mars. En revanche, le nombre d'abonnés à notre page Facebook a progressé de 27% depuis le début de l'année

## Boutique

Elle a ré-ouvert en même temps que l'accueil, mais son résultat dépend bien sûr de la fréquentation. – 25 % de chiffre d'affaires par rapport à l'an dernier en juin, mais la fermeture totale en avril et mai pèse lourd : - 54% en cumul depuis le début de l'année

## Commercialisation

Comme nos prestataires, nous avons subi de nombreuses annulations : sur les 30 groupes qui avaient réservé leur séjour à la mi-mars pour l'année 2020 et la quinzaine de devis en cours, 27 ont tout annulé et 15 ont décidé de reporter en 2021.

Les demandes redémarrent timidement, mais sur de la tribu familiale (moins de 10 personnes).

## Les projets :

Plusieurs projets lancés ou en réflexion mi-mars nécessitent l'implication des prestataires. Nous avons bien conscience que la crise a légitimement focalisé l'attention de chacun sur sa propre entreprise. Aujourd'hui, le temps est à la commercialisation : chacun doit n'avoir qu'une seule priorité accueillir au mieux ses clients. Nous reprendrons donc nos projets dès septembre/octobre pour préparer la saison 2021.

## Décibelles Data ou l'enjeu d'une info fiable en temps réel

Nous vous le répétons régulièrement : mettez à jour votre fiche Décibelles Data. **Cet outil en ligne est le seul aujourd'hui qui permet à tous les acteurs du tourisme de communiquer gratuitement leurs informations** au réseau des institutionnels (office, CDT, CRT... Atout France...) en temps réel pour qu'elles soient diffusées.