

JURA TOURISME

RAPPORT D'EXERCICE **2020**





SOMMAIRE

4	LE MOT DU PRÉSIDENT
6 - 9	ORGANISATION
10 - 13	FINANCES
14 - 15	ACCUEIL
16 - 23	OFFRES ET PRODUITS
24 - 27	COMMERCIALISATION
28 - 33	MARKETING
34 - 35	COVID-19
36 - 39	STATISTIQUES

Jura & Trois-Lacs

Rejoignez nous sur Facebook !



@jura3lacs



jura3lacs



Jura Tourisme

Case postale 364
CH-2350 Saignelégier
T. +41 (0) 32 432 41 50
info@juratourisme.ch

www.juratourisme.ch



Impressum

Conception et réalisation :
Empreinte communication Sàrl, Le Noirmont

Photos : Vincent Bourrut, Anthony Brown, Reto Duriet, Meyer & Kangangi Jura Tourisme

Copyright © Jura Tourisme
Reproduction partielle ou complète interdite.

Avec le soutien de la





ANNÉE PARTICULIÈRE, SENTIMENTS MITIGÉS

La crise sanitaire a pesé de tout son poids sur le tourisme jurassien en 2020. De la période de doute dans la première partie de l'année à l'effervescence des touristes dans la phase estivale, notre secteur économique est passé par différents états d'âme. Un contexte délicat avec des perspectives difficiles à définir. Mais avec la certitude du potentiel de développement touristique de notre région.

Après une montée en puissance de la courbe des nuitées ces dernières années, relatant une économie touristique en croissance, on présageait à une inversion complète avec le développement de la crise sanitaire. L'annonce du semi-confinement au début du printemps a forcé l'immobilisation des probables visiteurs. Les préconisations et recommandations du Conseil Fédéral et des Cantons annonçaient une année difficile et nous ne donnions pas cher de l'économie touristique avant la belle saison.

Cette longue période d'attente, d'incertitude a donné le tournis aux prestataires touristiques. Comment devaient-ils envisager la suite, préparer la saison ? Tant de questions auxquelles nous avons essayé de répondre, de réagir, avec la collaboration du Service l'Économie et les différents représentants des associations faîtières du secteur économique (Task Force Economie-Covid du Canton).

Et puis, fin mai, le vent semble tourner et les perspectives deviennent plus rayonnantes. A force de rester statique, la population suisse a les fourmis dans les jambes et elle profite de visiter le pays, fermeture des frontières oblige. Avec ses grands espaces naturels, ses loisirs principalement axés sur la mobilité douce, notre canton, qui est moins sensible aux marchés étrangers et au tourisme d'affaires, tire son épingle du jeu. La destination est bien fréquentée durant toute la période estivale. Les acteurs touristiques font preuve de réaction et innovent avec des produits touristiques « Covid-compatible ». Malencontreusement, le tourisme de groupes, inexistant, nuit à la bonne marche des affaires et les prestataires d'activités en intérieur doivent rester portes closes.

Au fur et à mesure que les feuilles des arbres prennent leurs couleurs automnales, la deuxième vague fait son apparition. Les mesures prescrites par les autorités redeviennent plus contraignantes. Coup dur pour nos membres et en particulier pour les restaurateurs qui doivent à nouveau fermer leurs portes. Le soleil aura bien brillé quelques mois mais pas suffisamment pour pallier les nombreux nuages de début et de fin de saison !

La branche touristique ne sort pas indemne de cette année particulière et les sentiments sont mitigés. Dans ce secteur économique aux multiples facettes, difficile de tirer un bilan exhaustif tant les facteurs sont complexes et différents pour chacun des acteurs. Et l'année en cours sera sans doute comparable à celle de 2020. Des difficultés qui persisteront et des opportunités qu'il faudra saisir !

La première de ces opportunités est de fidéliser les touristes qui ont visité et qui visiteront notre région durant cette période. Les échos ont été positifs et ils raisonneront dans les oreilles de leurs proches. Sachons être réactifs et innovants avec les expériences vécues et continuons de rendre attrayante à nos hôtes, le Jura et la destination Jura & Trois-Lacs.

Pour cela, nous pouvons compter sur une équipe de direction omniprésente et efficace. Un personnel qui s'engage et s'adapte à ces conditions de travail particulières. Merci à eux. Un comité qui a su prendre les bonnes décisions avec des perspectives (mise en place des lignes directrices 2022-2026). Et pour terminer, nos prestataires qui savent lever la tête en cas de coup dur et qui ont cette motivation de mettre en avant toute une région !

Année mitigée mais derrière un nuage, il y a toujours le soleil qui revient !

Frédéric Lovis, président de Jura Tourisme





COMPOSITION DU COMITÉ EN 2020

Le comité s'est réuni à 4 reprises durant l'année 2020.

Membres du comité

Frédéric LOVIS

Jacky EPITAUX

Claude SCHLUCHTER

Sandrine EHMANN

Eric GIGANDET

Magalie LUGINBÜHL

Frank MAILLARD

Gabriel SCHENK

Eric SERDA

Gilles SURDEZ

Philippe THUNER

président et représentant de l'État

vice-président et représentant du Syndicat des Franches-Montagnes

représentant de la commune de Delémont

représentante de l'industrie et de l'hôtellerie

représentant du Syndicat d'initiative régional d'Ajoie et du Clos du Doubs

représentante du Syndicat d'initiative de la région delémontaine

et représentante de Jura & Trois-Lacs Camping

représentant de l'État et des Transports

représentant du Tourisme rural

représentant de GastroJura

représentant de la mobilité douce

représentant de l'État et de l'hôtellerie

Invités

Jacques GERBER

Nicolas WISER

Christine SALVADÉ

Manuela MEME STALDER

Ministre de l'économie et de la santé de la RCJU

Service de l'économie et de l'emploi de la RCJU

Office de la culture de la RCJU

GastroJura

MEMBRES

Une étroite collaboration entre l'ensemble des acteurs touristiques de la région garantit le bon développement touristique de chacun des prestataires, du Canton du Jura et de la destination touristique Jura & Trois-Lacs. C'est ensemble que nous sommes plus forts !

Le montant de la cotisation annuelle s'élève à CHF 150 et offre de multiples avantages pour les membres.

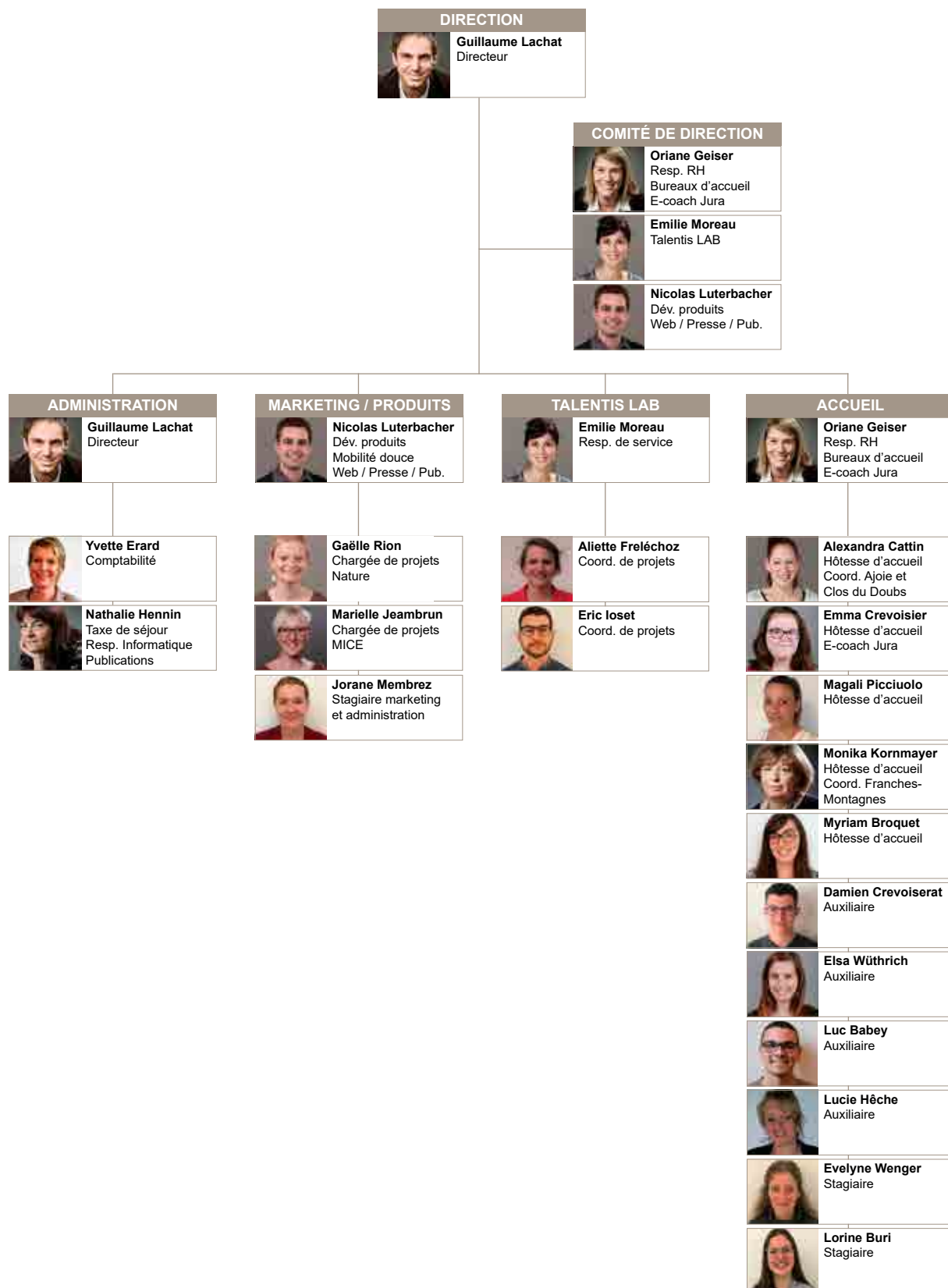
DÉVELOPPER MON OFFRE	- accès au service de soutien au développement de Jura Tourisme
COMMUNIQUER COMMERCIALISER	- présence sur le site internet de Jura Tourisme et Jura & Trois-Lacs et dans les bureaux d'accueil - intégration dans la communication de Jura Tourisme et Jura & Trois-Lacs - mise à disposition de canaux pour la vente en ligne
CLASSIFIER MON OFFRE	- information et classification en fonction des labels existants
ME FORMER ET M'INFORMER	- information via une newsletter régulière - participation à la Journée annuelle du tourisme - participation gratuite à des conférences et à des cours de formation continue - accès au service de coaching digital de Jura Tourisme
REJOINDRE LA COMMUNAUTÉ	- participation à l'AG avec droit de vote - utilisation du logo ainsi que des textes, photos, vidéos, vidéos 360° et webcams de Jura Tourisme - défense des intérêts au niveau politique

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Membres actifs	379	387	385	363	370	377	372
Membres soutien	19	17	18	10	11	11	10
Syndicats d'Initiative	3	3	3	3	3	3	3
Communes	57	57	57	57	55	53	53
Canton	1	1	1	1	1	1	1
TOTAUX	459	465	464	434	440	445	439

PERSONNEL

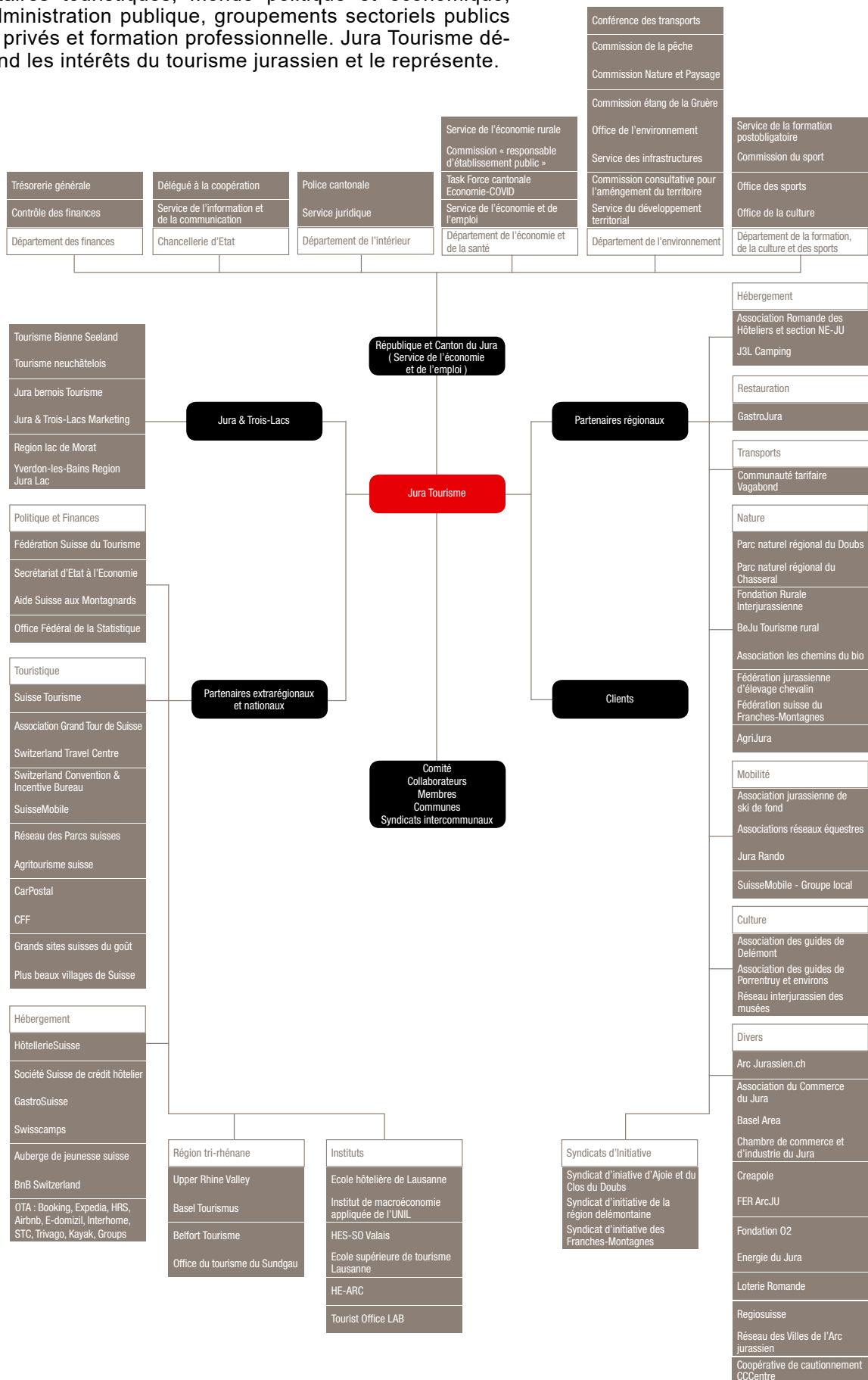
Le personnel de Jura Tourisme est composé de 22 personnes (dont 3 stagiaires et 4 auxiliaires) pour un équivalent plein temps de 13,7 postes (hors auxiliaires).

ORGANIGRAMME DE JURA TOURISME



RÉSEAU DE JURA TOURISME

A travers son réseau, Jura Tourisme relie entre eux prestataires touristiques, monde politique et économique, administration publique, groupements sectoriels publics et privés et formation professionnelle. Jura Tourisme défend les intérêts du tourisme jurassien et le représente.



COMPTES 2020

JURA TOURISME: COMPTE D'EXPLOITATION 2020				
PRODUITS	Comptes 2020		Budget 2020	Comptes 2019
Ventes de matériel et marchandises	CHF	32'274.71	CHF	34'000.00
Produits Taxe de séjour/résidences secondaires	CHF	593'570.90	CHF	575'000.00
Produits commissions et prestations	CHF	328'203.19	CHF	287'000.00
TalentsLAB	CHF	377'766.17	CHF	564'000.00
Innotour Circuits Secrets	CHF	149'577.90	CHF	180'000.00
Total vente de matériel/marchandises et prestations de services	CHF	1'481'392.87	CHF	1'640'000.00
Cotisations des membres	CHF	55'750.00	CHF	57'000.00
Contribution des communes	CHF	294'986.00	CHF	295'000.00
Contribution RCJU	CHF	440'000.00	CHF	440'000.00
Contribution financière LORO	CHF	330'000.00	CHF	330'000.00
Total Contributions et cotisations	CHF	1'120'736.00	CHF	1'122'000.00
Pertes sur clients, variation du croire	CHF	3'200.00	CHF	-
Variation de stock sur matériel	CHF	940.00	CHF	-
Dépréciation valeur stock sur matériel	CHF	-	CHF	-
Total	CHF	4'140.00	CHF	-
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	CHF	2'606'268.87	CHF	2'762'000.00
CHARGES	Comptes 2020		Budget 2020	Comptes 2019
Matériel, marchandises	CHF	22'725.50	CHF	20'000.00
Développement de l'offre-produit	CHF	268'560.92	CHF	273'200.00
Marketing, Communication	CHF	174'752.99	CHF	173'000.00
Commercialisation	CHF	195'887.85	CHF	119'800.00
Rétrocession taxe de séjour (communes)	CHF	118'714.20	CHF	115'000.00
Rétrocession taxe de séjour (RCJU Fond Tourisme)	CHF	82'106.00	CHF	76'000.00
TalentsLAB	CHF	383'627.93	CHF	540'000.00
Innotour Circuits Secrets	CHF	149'577.90	CHF	180'000.00
Total charges de matériel/marchandises, de prestations de tiers	CHF	1'395'953.29	CHF	1'497'000.00
Charges de personnel	CHF	917'662.53	CHF	963'000.00
Loyers, charges des locaux	CHF	129'931.65	CHF	129'000.00
Frais informatiques	CHF	73'379.21	CHF	72'000.00
Autres charges d'exploitation	CHF	74'848.95	CHF	83'000.00
Amortissements et corrections de la valeur des immobilisations	CHF	12'330.00	CHF	16'000.00
Sous-total charges de personnel, charges d'exploitation et d'amortissements	CHF	1'208'152.34	CHF	1'263'000.00
Charges financières	CHF	2'631.75	CHF	2'000.00
Produits financiers	CHF	-10.95	CHF	-
Sous-total résultat financier	CHF	2'620.80	CHF	2'000.00
Total charges de personnel, d'exploitation, d'amortissements et corrections de valeur, résultat financier	CHF	1'210'773.14	CHF	1'265'000.00
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATIONS	CHF	2'606'726.43	CHF	2'762'000.00
RESULTAT D'EXPLOITATION	CHF	-457.56	CHF	-
Charges exceptionnelles	CHF	-	CHF	-
Produits exceptionnels	CHF	-1'068.40	CHF	-
Résultats exceptionnels et hors exploitation	CHF	-1'068.40	CHF	-
BENEFICE / PERTE DE L'EXERCICE	CHF	610.84	CHF	-2'538.42

BILAN AU 31.12.2020

ACTIFS	31.12.2020		%	31.12.2019		%
Trésorerie	CHF	584'762.62	73%	CHF	460'231.51	64%
Créances résultant de la vente de biens et de prestations de services	CHF	166'896.60	21%	CHF	203'639.90	28%
Autres créances à court terme	CHF	4.20	0%	CHF	4.20	0%
Stock et prestations de services non facturées	CHF	20'035.00	2%	CHF	21'770.00	3%
Actifs de régularisation	CHF	8'326.90	1%	CHF	4'775.19	1%
Total actifs circulants	CHF	780'025.32	97%	CHF	690'420.80	95%
Immobilisations financières	CHF	201.00	0%	CHF	201.00	0%
Immobilisations corporelles meubles	CHF	21'644.20	3%	CHF	33'245.00	5%
Total actifs immobilisés	CHF	21'845.20	3%	CHF	33'446.00	5%
TOTAL ACTIFS	CHF	801'870.52	100%	CHF	723'866.80	100%

PASSIFS						
Créanciers - fournisseurs	CHF	161'288.75	20%	CHF	74'792.35	10%
Autres dettes à court terme	CHF	-	0%	CHF	-	0%
Passifs de régularisation	CHF	371'033.72	46%	CHF	380'137.24	53%
Compte courant Enjoy et Doti	CHF	41'347.75	5%	CHF	41'347.75	6%
Total capitaux étrangers à court terme	CHF	573'670.22	72%	CHF	496'277.34	69%
Provisions	CHF	90'000.00	11%	CHF	90'000.00	12%
Total capitaux étrangers à long terme	CHF	90'000.00	11%	CHF	90'000.00	12%
Résultat de l'exercice	CHF	610.84	0%	CHF	-2'538.42	0%
Capital propre	CHF	137'589.46	17%	CHF	140'127.88	19%
Total capital propre	CHF	138'200.30	17%	CHF	137'589.46	19%
TOTAL PASSIFS	CHF	801'870.52	100%	CHF	723'866.80	100%

BUDGET 2021

JURA TOURISME: BUDGET 2021					
PRODUITS	Budget 2021		Budget 2020		Comptes 2020
Ventes de matériel et marchandises	CHF	34'000.00	CHF	34'000.00	CHF 32'274.71
Produits Taxe de séjour/résidences secondaires	CHF	575'000.00	CHF	575'000.00	CHF 593'570.90
Produits commissions et prestations	CHF	251'000.00	CHF	287'000.00	CHF 328'203.19
TalentisLAB	CHF	553'000.00	CHF	564'000.00	CHF 377'766.17
Innotour Circuits Secrets	CHF	56'000.00	CHF	180'000.00	CHF 149'577.90
Total vente de matériel/marchandises et prestations de services	CHF	1'469'000.00	CHF	1'640'000.00	CHF 1'481'392.87
Cotisations des membres	CHF	56'000.00	CHF	57'000.00	CHF 55'750.00
Contribution des communes	CHF	295'000.00	CHF	295'000.00	CHF 294'986.00
Contribution RCJU	CHF	440'000.00	CHF	440'000.00	CHF 440'000.00
Contribution financière LORO	CHF	330'000.00	CHF	330'000.00	CHF 330'000.00
Total Contributions et cotisations	CHF	1'121'000.00	CHF	1'122'000.00	CHF 1'120'736.00
Pertes sur clients, variation ducroire	CHF	-	CHF	-	CHF 3'200.00
Variation de stock sur matériel	CHF	-	CHF	-	CHF 940.00
Dépréciation valeur stock sur matériel	CHF	-	CHF	-	CHF -
Total	CHF	-	CHF	-	CHF 4'140.00
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	CHF	2'590'000.00	CHF	2'762'000.00	CHF 2'606'268.87
CHARGES	Budget 2021		Budget 2020		Comptes 2020
Matériel, marchandises	CHF	20'000.00	CHF	20'000.00	CHF 22'725.50
Développement de l'offre-produit	CHF	300'000.00	CHF	273'200.00	CHF 268'560.92
Marketing, communication	CHF	230'000.00	CHF	173'000.00	CHF 174'752.99
Commercialisation	CHF	72'000.00	CHF	119'800.00	CHF 195'887.85
Rétrocession taxe de séjour (communes)	CHF	115'000.00	CHF	115'000.00	CHF 118'714.20
Rétrocession taxe de séjour (RCJU Fond Tourisme)	CHF	78'000.00	CHF	76'000.00	CHF 82'106.00
TalentisLAB	CHF	465'000.00	CHF	540'000.00	CHF 383'627.93
Innotour Circuits Secrets	CHF	56'000.00	CHF	180'000.00	CHF 149'577.90
Total charges de matériel/marchandises, de prestations de tiers	CHF	1'336'000.00	CHF	1'497'000.00	CHF 1'395'953.29
Charges de personnel	CHF	955'000.00	CHF	963'000.00	CHF 917'662.53
Loyers, charges des locaux	CHF	136'000.00	CHF	129'000.00	CHF 129'931.65
Frais informatiques	CHF	68'000.00	CHF	72'000.00	CHF 73'379.21
Autres charges d'exploitation	CHF	83'000.00	CHF	83'000.00	CHF 74'848.95
Amortissements et corrections de la valeur des immobilisations	CHF	10'000.00	CHF	16'000.00	CHF 12'330.00
Sous-total charges de personnel, charges d'exploitation et d'amortissements	CHF	1'252'000.00	CHF	1'263'000.00	CHF 1'208'152.34
Charges financières	CHF	2'000.00	CHF	2'000.00	CHF 2'631.75
Produits financiers	CHF	-	CHF	-	CHF -10.95
Sous-total résultat financier	CHF	2'000.00	CHF	2'000.00	CHF 2'620.80
Total charges de personnel, d'exploitation, d'amortissements et corrections de valeur, résultat financier	CHF	1'254'000.00	CHF	1'265'000.00	CHF 1'210'773.14
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATIONS	CHF	2'590'000.00	CHF	2'762'000.00	CHF 2'606'726.43
RESULTAT D'EXPLOITATION	CHF	-	CHF	-	CHF -457.56
Charges exceptionnelles	CHF	-	CHF	-	CHF -
Produits exceptionnels	CHF	-	CHF	-	CHF -1'068.40
Résultats exceptionnels et hors exploitation	CHF	-	CHF	-	CHF -1'068.40
BENEFICE / PERTE DE L'EXERCICE	CHF	-	CHF	-	CHF 610.84

RAPPORT DE VÉRIFICATION DES COMPTES

CONTRÔLE DES FINANCES

Annexe 2 du rapport 21-15-300.2

2, rue du 24-Septembre
CH-2800 Delémont

t +41 32 420 71 00
f +41 32 420 71 01
seccr.cfi@jura.ch

Rapport de l'organe de révision sur le contrôle restreint

à l'Assemblée générale de JURA TOURISME

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte de résultat et annexe) de Jura Tourisme pour l'exercice arrêté au 31.12.2020.

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels incombe au Comité de Jura Tourisme alors que notre mission consiste à contrôler ces comptes. Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément et d'indépendance.

Notre contrôle a été effectué selon la Norme suisse relative au contrôle restreint. Cette norme requiert de planifier et de réaliser le contrôle de manière telle que des anomalies significatives dans les comptes annuels puissent être constatées. Un contrôle restreint englobe principalement des auditions, des opérations de contrôle analytiques ainsi que des vérifications détaillées appropriées des documents disponibles dans l'entreprise contrôlée. En revanche, des vérifications des flux d'exploitation et du système de contrôle interne ainsi que des auditions et d'autres opérations de contrôle destinées à détecter des fraudes ou d'autres violations de la loi ne font pas partie de ce contrôle.

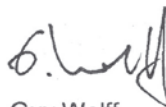
Lors de notre contrôle, nous n'avons pas rencontré d'éléments nous permettant de conclure que les comptes annuels ne sont pas conformes à la loi et aux statuts.

Delémont, le 10 mars 2021

CONTROLE DES FINANCES



Alain Crevoiserat
Expert-réviseur agréé



Guy Wolff
Réviseur



BUREAUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

Nos bureaux d'accueil ont ouvert 5'187 heures au cours de l'année 2020 et ont conseillé 15'112 personnes.

Les résultats des contacts dans les bureaux d'accueil sont stables par rapport à 2019. En vertu de la crise sanitaire, les demandes ont diminué de 59,6% de janvier à juin par rapport à la même période de 2019. Les bureaux ont dû être fermés du 17 mars au 8 juin 2020 à l'exception des week-ends de l'Ascension et de Pentecôte. Durant toute cette période, il était néanmoins possible d'obtenir des informations touristiques par e-mail, téléphone ou courrier.

La demande a été en revanche plus forte que jamais durant l'été. De juillet à septembre, les demandes ont bondi de 39,7% comparativement à la même période de 2019. Les équipes des bureaux d'accueil ont dû être renforcées par moments.

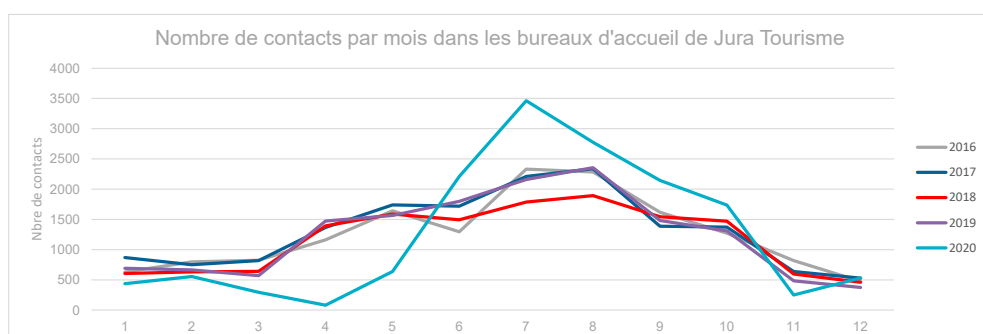
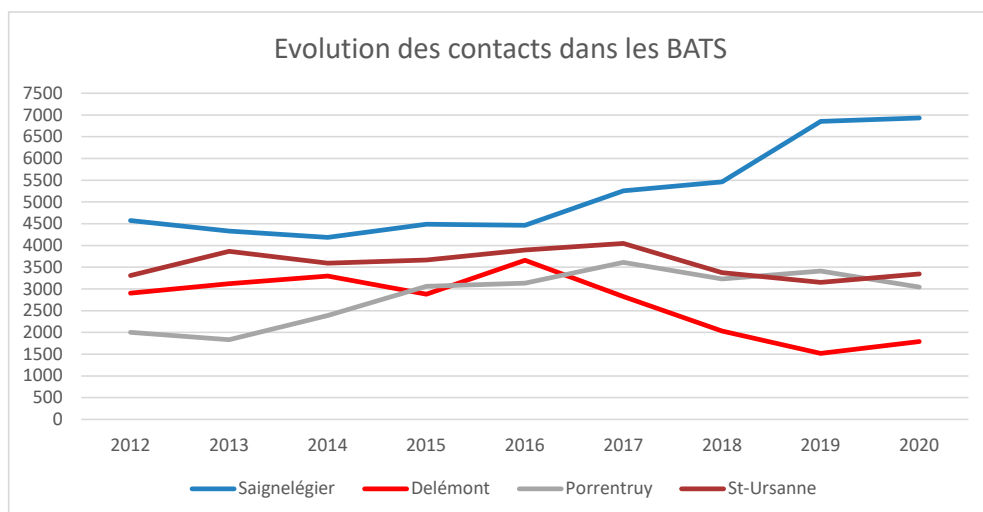
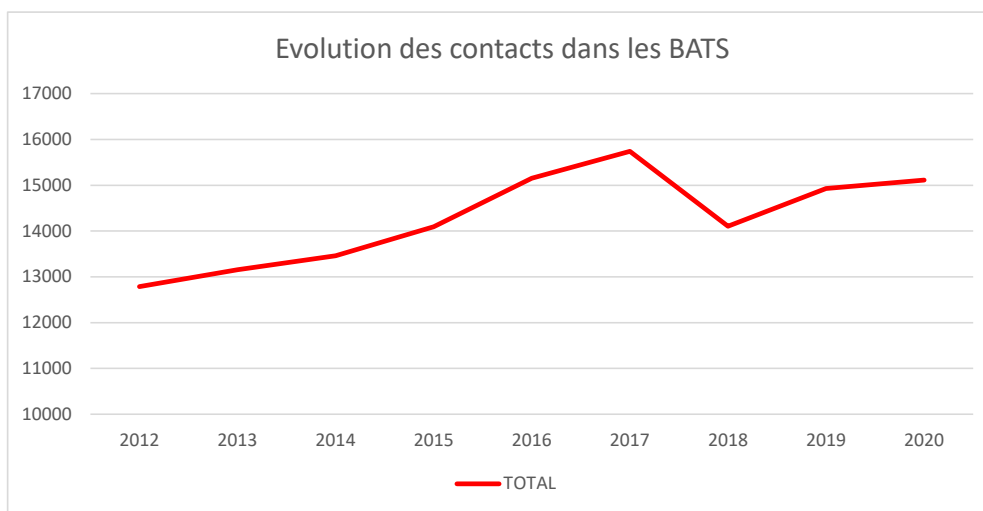
En 2021, les synergies avec d'autres partenaires pour la gestion des bureaux d'accueil sera renforcée. A St-Ursanne, le Parc naturel régional du Doubs ouvre au printemps 2021 un espace découverte qui fera office de porte d'entrée du Parc naturel.

A Delémont, le bureau d'accueil se trouvera dans l'enceinte du Théâtre du Jura. Jura Tourisme va quitter les locaux qu'il occupe à la Place de la gare à Delémont. Cette alliance vise à donner une impulsion concrète à une collaboration encore plus active entre la culture et le tourisme dans le Canton du Jura. Le foyer principal du Théâtre du Jura sera un vrai lieu de vie et d'échanges. Artistes et public culturel côtoieront les touristes de passage à la recherche d'informations sur la région. Cette perspective a d'emblée séduit le Théâtre du Jura et Jura Tourisme. Cette synergie permettra en outre d'élargir les heures d'ouverture de ces deux acteurs. Toute l'année, les visiteurs pourront obtenir des informations variées et complètes auprès du personnel au bureau d'accueil. Par ailleurs, un sas d'entrée leur permettra de se procurer des publications ou autres flyers 365 jours par année entre 8h00 et 20h00.

SITES RELAIS

Les sites relais, installés par Jura Tourisme dans 26 lieux très fréquentés alimentent les hôtes en informations touristiques utiles tout au long de leur séjour. Au cours de l'année 2020, 18'000 brochures ont été distribuées dans ces points d'informations.

STATISTIQUES DES BUREAUX D'ACCUEIL 2020 (BATS)

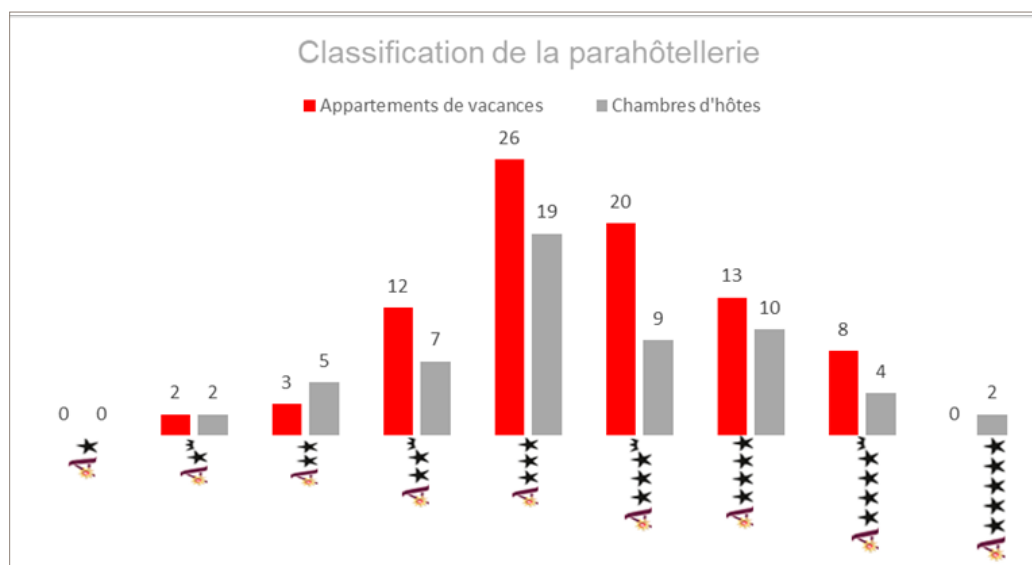




HÉBERGEMENT

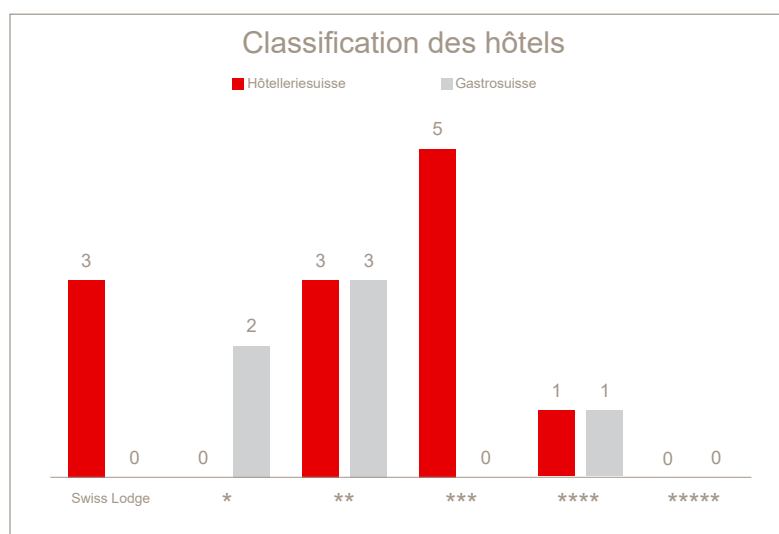
CLASSIFICATION

Jura Tourisme a classifié selon les critères de classification de la Fédération Suisse du Tourisme « FST » 8 appartements de vacances et 6 chambres d'hôtes dans le courant de l'année 2020. Au total, 142 hébergements sont classés.



Nombre d'hébergements parahôtelières classés par catégorie

18 hôtels sont classés selon les normes d'HotellerieSuisse ou GastroSuisse.



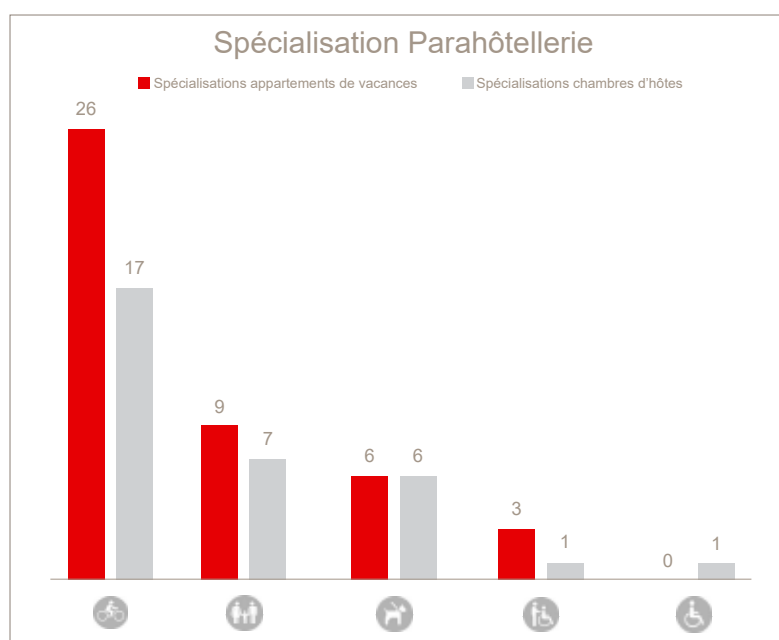
Nombre d'hôtels classés par catégories de 1 à 5 étoiles

SPÉCIALISATIONS ET DISTINCTIONS

Les spécialisations dans les catégories « Vélos bienvenus », « Familles bienvenues » et « Animaux domestiques bienvenus » sont toujours en augmentation par rapport à l'année précédente. En particulier le label « Vélos bienvenus » avec une progression de 10 nouveaux prestataires en 2020. 76 hébergements ont ainsi une spécialisation officielle.

Début 2021, l'hôtel Ibis à Delémont a obtenu le label « Swiss Bike Hotels » d'HotellerieSuisse. Les hôtels « Bike » couvrent ainsi tous les besoins des clients qui se déplacent en vélo ou en VTT et proposent des prestations spécifiques et adaptées à ce type de clientèle.

Le Manoir de la Côte-Dieu à Porrentruy a été sélectionné pour figurer dans le guide de Patrimoine Suisse parmi les 89 plus beaux établissements du pays. En effet, l'aspect historique du lieu ainsi que la vue sur le château ont séduit.



RESTAURATION

PROJET @TABLE

Mis sur pied par Jura Tourisme et GastroJura dans le courant de l'année 2020, le projet @table a reçu un soutien de la part du Service de l'économie et de l'emploi dans le cadre des mesures complémentaires destinées aux projets innovants permettant de maintenir l'activité économique locale. L'un des volets principaux du projet consiste à créer une base de données commune entre GastroJura et Jura Tourisme de manière à avoir des informations actualisées en permanence sur les sites des deux organismes faïtières. De plus, une campagne de communication, déjà initiée en 2020, est prévue tout au long de l'année 2021. Le but de ce second volet « communication » du projet est de donner une visibilité supplémentaire aux restaurants de la région à travers différentes thématiques (auberges avec vue, recettes-signatures, plus belles terrasses, restaurants fait-maison, etc.) ainsi qu'à travers des recettes et des « produits du mois » déclinés sur les cartes des différents établissements de la région. Cette campagne majoritairement axée sur le digital est destinée aux habitantes et habitants du Canton du Jura ainsi qu'aux personnes de passage dans la région.

En raison de la pandémie, le projet a dû être géré de manière flexible afin de pouvoir répondre au mieux et rapidement à l'actualité, aux besoins des clients ainsi qu'aux contraintes des restaurateurs, liées aux différentes périodes d'ouverture et de fermeture de leurs établissements. Certaines thématiques ont notamment dû être repoussées à 2021 en raison de la prolongation de la période de fermeture des restaurants.

Nombreux étant les établissements à proposer des services à l'emporter, nous avons également choisi d'y consacrer une grande partie de nos communications de manière à rendre ces informations les plus visibles possibles pour les clients mais aussi pour les hébergements de la région qui, grâce à ce service, ont pu proposer une chaîne de service presque complète à leurs hôtes et ce, même lorsqu'une restauration sur place n'est pas possible.

Des pages spéciales et publications sponsorisées sur les réseaux sociaux ont notamment été mises sur pied pour la « St-Martin à l'emporter », « les repas de fête à l'emporter », sans oublier la mise à jour continue de la page www.juratourisme.ch/takeaway, référençant les restaurants proposant un service de livraison ou de plats à emporter.

C'est en 2021 que la majeure partie de la campagne de communication sera réalisée. Ces actions de communication seront également coordonnées avec d'autres partenaires (Fondation rurale interjurassienne, Parc du Doubs, etc.) afin que celles-ci puissent avoir des retombées sur un maximum d'acteurs du terroir jurassien.

TRANSPORTS

JURA-PASS

Le Jura-Pass est un titre de transport, offrant le libre accès aux transports publics sur tout le territoire jurassien et distribué gratuitement par les prestataires d'hébergement à tout client passant au minimum une nuit dans la région.



En 2020, une carte avantage complétait le Jura-Pass. Celle-ci proposait 26 activités qui offraient un rabais aux détenteurs du Jura-Pass (28 pour l'année 2021). Actuellement, des démarches sont en cours afin de pérenniser le Jura-Pass et digitaliser à l'avenir cette offre.

Par ailleurs, les visiteurs séjournant 2 nuits dans la région ont continué de bénéficier d'une balade à cheval gratuite, grâce à l'offre « Tous en selle » mise en place en 2019.

De plus, les clients séjournant dans les Franches-Montagnes et le Clos du Doubs en 2020 ont bénéficié d'une offre supplémentaire proposée par l'interprofession de la Tête de Moine. En effet, pour chaque séjour dans l'une de ces régions, une demi-meule de Tête de Moine AOP était offerte par famille, sous la forme d'un bon à faire valoir dans une des 4 fromageries partenaires.

CULTURE

L'année 2020 a été une année importante pour le Circuit Secret®. En juillet 2020, Jura Tourisme a inauguré et ouvert le Circuit Secret Saint-Ursanne dirigé par John Howe et le Circuit Secret Delémont animé par le talentueux illustrateur jurassien Dexter Maurer.

Alors que la pression touristique était au plus fort début juillet, avec un nombre de visiteurs quasi-inédit pour notre région, ces deux activités supplémentaires ont tout de suite séduit les nombreux touristes.

Le Circuit Secret de Saint-Ursanne a quasiment atteint (seulement 4 mois d'ouverture de juillet à octobre), le niveau de vente du Circuit Secret de Porrentruy avec 954 locations de clé pour quelques 3456 personnes.

Sur la même période d'ouverture à Delémont, le Circuit Secret a rempli son rôle de produit d'appel avec 270 locations de clé pour quelques 1100 visiteurs. A Porrentruy, les chiffres de fréquentation restent stables avec 1010 locations pour 3713 visiteurs.



Image du mapping du clocher de l'église Saint-Marcel à Delémont



Image du mapping du Corps de garde à Delémont

Par ailleurs, tout au long de l'année 2020, le déploiement du Circuit Secret au sein de la destination Jura & Trois-lacs, piloté par TalentisLAB, a continué sa progression. Malgré la situation sanitaire qui a engendré quelques retards, les travaux de préparation des futurs Circuits Secrets Saint-Imier et Morat se sont poursuivis. Du côté de Morat, le Circuit Secret Morat Lumières ouvrira au public en octobre 2021. Pour Saint-Imier aucune date n'est encore fixée.

Quant à la digitalisation du produit Circuit Secret dans le cadre du projet soutenu par Innotour, toute l'année 2020 a été consacrée à la création de la plateforme web et de l'application support à l'ouverture des portes via smartphones.

Toujours d'un point de vue du tourisme culturel, la Tour Réfous, au cœur du château de Porrentruy revalorisé par son nouvel emmarchement et son parcours didactique, a été gravie par 27'719 personnes (source éco-compteur de Jura Tourisme). En sachant que bon nombre de visiteurs ne se risquent pas jusqu'au sommet de l'ancien donjon, nous pouvons évaluer qu'au total que se sont entre 30'000 et 40'000 visiteurs qui se sont proménés au château de Porrentruy en 2020.

MOBILITÉ

ROUTE VERTE

Lancée en 2017, la Route Verte fait désormais partie de l'éventail d'offres proposées aux visiteurs de la région et de tout l'Arc jurassien. Le succès du vélo et en particulier du vélo électrique n'est plus à prouver et ce dernier s'est encore renforcé en 2020. Le Réseau des parcs suisses a en effet dénombré 29'000 visiteurs sur le site internet dédié à la Route Verte et environ 600'000 personnes touchées par les newsletters et publications sur les réseaux sociaux y-relatifs. 201 réservations ont été effectuées via le tour-opérateur Eurotrek soit pour le parcours complet ou pour les circuits plus courts proposés par le voyageur. De plus, en 2020, une carte de la Route Verte a été imprimée et distribuée à 20'000 exemplaires auprès des différentes institutions partenaires sur l'ensemble des 6 parcs naturels régionaux traversés.

TOURISME ÉQUESTRE

TOUS EN SELLE

Lancé en 2019 par Jura Tourisme et la Fédération jurassienne d'élevage chevalin, « Tous en selle » a connu une seconde année couronnée de succès en 2020 puisque ce sont 2'372 personnes qui ont pu vivre une expérience gratuite à cheval de mai à octobre. Ce sont presque 1'000 personnes supplémentaires par rapport à 2019. Le bilan est positif aussi bien du point de vue des clients puisque le taux de satisfaction a été estimé à 4,4*/5 lors d'un sondage effectué, que du côté des prestataires qui ont pu faire découvrir leurs activités et fidéliser une nouvelle clientèle. A l'issue de notre sondage, 22% des clients francophones et 11% des clients germanophones ont affirmé avoir choisi le Canton du Jura en raison de cette offre, ce qui représente une augmentation par rapport à l'année précédente. 13% des clients francophones et 5% des clients germanophones disent même avoir prolongé leur séjour afin de pouvoir bénéficier de l'offre « Tous en selle ». Enfin, et comme ce fut le cas l'année précédente, 30% des clients indiquent avoir réalisé une première expérience à cheval avec « Tous en selle ».

En 2020, les réservations « Tous en selle » ont pu s'effectuer en ligne via le système TOMAS permettant ainsi d'avoir une prestation plus qualitative pour les clients et un outil supplémentaire pour les prestataires souhaitant gérer leurs réservations en ligne.

Le projet « Tous en selle » a également eu l'honneur de recevoir le deuxième prix Milestone 2020 dans la catégorie « Innovation ». Le Milestone étant une référence nationale dans la branche touristique suisse, il s'agit d'une magnifique reconnaissance des efforts fournis par l'ensemble des acteurs du projet mais aussi par les généreux donateurs qui ont permis à « Tous en selle » de voir le jour. Une récompense qui permet au Canton du Jura d'asseoir sa place dans les destinations innovantes du tourisme suisse.

Au vu du succès rencontré, les différents partenaires du projet ont choisi de poursuivre l'aventure en 2021, pour la troisième année consécutive.



RÉSEAUX ÉQUESTRES

En automne 2020, le projet « Marguerite » a ouvert son troisième réseau équestre, celui d'Ajoie-Est. Le réseau Ajoie-Est englobe également le réseau Escale Bonfol avec au total 245 kilomètres de pistes et permet une liaison avec le réseau Ajoie-Ouest ainsi qu'avec le réseau de Clos du Doubs. Comme pour les précédents réseaux, une carte répertoriant les pistes ainsi que les lieux d'intérêts, restaurants, hébergements, points d'eau et places de pique-nique a également vu le jour et est en vente dans les différents bureaux d'accueil de Jura Tourisme ainsi qu'auprès des hébergeurs et prestataires du réseau. En raison de la situation sanitaire, l'inauguration de ce nouveau réseau a dû être reportée à une date indéterminée.

Des produits de plusieurs jours destinés aux cavaliers ont été mis sur pied afin de promouvoir ce nouveau réseau ainsi que les hébergements « cavaliers bienvenus » s'y trouvant. Ces offres sont diffusées via notre newsletter « cavaliers » et nos pages Facebook et Instagram « Cheval Jura ».

COMMUNICATION

En 2020, l'offre équestre du Canton du Jura a été mise en avant à travers la brochure « carte des activités équestres » destinée aux amateurs d'activités avec et sur le cheval, la newsletter « cavaliers » de Jura Tourisme mais également via les comptes Facebook et Instagram « Cheval Jura » touchant au total un peu plus de 2'000 contacts de cavaliers.

Prévues comme chaque année, les présences de Jura Tourisme et ses partenaires lors de la Bea Expo de Berne ainsi que lors du Marché-Concours ont malheureusement dû être annulées en raison de la pandémie.

RANDONNÉE

La randonnée reste l'une des activités phares du canton du Jura.

En 2020, de nouveaux itinéraires pédestres ont été inaugurés. Parmi ces derniers, 3 itinéraires locaux : « Des Franches-Montagnes au Doubs - 457 » au Noirmont, « Chemin du Val Terbi – 454 » à Montsevelier et « Bonfol – KM 0 – 456 » à Bonfol. Ils ont été créés sous forme de boucles, praticables sur une journée. De plus, un itinéraire régional a remplacé l'ancienne Via Jura Regio (n°41). Il s'agit du Chemin du Jura (n°31). Ce nouveau tracé traverse tous les districts du Jura, en 5 étapes. Au départ de Delémont, il passe par Lucelle, Porrentruy, St-Ursanne, Glovelier et se termine à Saignelégier. Un shooting photo a été réalisé par Suisse Tourisme sur cet itinéraire afin de le promouvoir durant l'été 2021. De plus, cette randonnée est également commercialisée par Eurotrek depuis début 2021.

Par ailleurs, une action mise en place par le Blick a également permis en 2020 de mettre avant la randonnée dans notre région. A travers la promotion « 26 Summits », c'est une communication à l'échelle nationale qui a eu lieu, présentant un sommet pour chaque canton. Dans le canton du Jura, c'est le sommet du Raimeux qui a été choisi, étant le plus haut du canton. En 2021, l'action a été reconduite, et c'est le sommet de la Grande Roche, point de vue au-dessus d'Asuel, qui a été sélectionné. La communication sera, elle, encore plus importante grâce à un partenariat supplémentaire avec Ochsner Sport.

EUROTREK

L'entreprise Eurotrek s'occupe de la vente des itinéraires de SuisseMobile, avec réservation d'hébergement et transport de bagages. Il est à noter que pour le Jura, ce sont depuis plusieurs années les vacances en roulotte qui se vendent le mieux. En 2020, ce sont 816 personnes qui ont réservé cette offre. Toujours dans les meilleures ventes, les vacances en roulottes sont suivies par l'itinéraire à vélo La Route du Jura n°7, la randonnée Au fil du Doubs n°95 et la Route Verte. En prenant en compte toutes les formes de mobilité pour la région Jura & Trois-Lacs, 2'153 personnes ont bénéficié des prestations d'Eurotrek en 2020, pour un chiffre d'affaire de CHF 1'394'845.-. En comparaison avec l'année précédente, le nombre de personnes a été multiplié par 2, et le chiffre d'affaire a fait un bond de 245 % !

Il est à mentionner que des études démontrent que pour 1 randonneur qui réserve une offre forfaitaire, 19 autres s'organisent eux-mêmes pour réaliser un voyage comparable.

BULLETIN D'ENNEIGEMENT

Le bulletin d'enneigement en ligne de Jura bernois Tourisme et Jura Tourisme est le principal pilier de la communication hivernale. Les touristes peuvent connaître en temps réel l'état des pistes de ski de fond ou de ski alpin. Des informations complètes en français et en allemand viennent agrémente la lecture de l'utilisateur : quantité de pistes ouvertes ou fermées, qualité de l'enneigement, conditions météorologiques, webcams, autres activités possibles (télébob, raquettes, randonnées, chemins, hivernaux, pistes équestres hivernales). Les informations contenues par cette plateforme se retrouvent par ailleurs sur les sites touristiques juratourisme.ch, jurabernois.ch, juratroislacs.ch, myswitzerland.com et sont relayées auprès de nombreux prestataires touristiques ou partenaires médias. Avec un hiver froid et très enneigé sur de longues périodes, les consultations du bulletin d'enneigement sur la saison 2020/2021 ont connu un record : plus de 128'000 visites, un chiffre encore jamais atteint !

	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Nombre de visites	62'839	56'093	100'654	78'828	48'931	128'52

Fréquentation du bulletin d'enneigement

TALENTISLAB

En sa qualité de service de coaching spécialisé dans l'accompagnement des projets touristiques, TalentisLAB a pour premier objectif de soutenir les prestataires/partenaires jurassiens qui désirent développer de nouveaux projets touristiques ou redéployer des activités existantes.

En 2020, TalentisLAB a accompagné 51 projets dont 15 nouveaux. En effet, la plupart des projets demandent un suivi qui se déroule sur plusieurs années. Une grande partie d'entre eux ont été initiés dès 2018.

Même si l'intérêt des prestations de TalentisLAB n'a pas faibli en 2020, le défi pour l'année écoulée a été de gérer la transition entre la première phase du service, financé grâce à un soutien LPR jurassien sur la période 2016-2019 et le projet d'élargissement des prestations de TalentisLAB aux autres régions partenaires de J3L, financé à partir de mai 2020 via un soutien LPR intercantonal. Depuis la seconde partie de l'année 2020 chaque TalentisLAB est opérationnel, à Neuchâtel, dans le Jura Bernois et Bienne – Seeland.



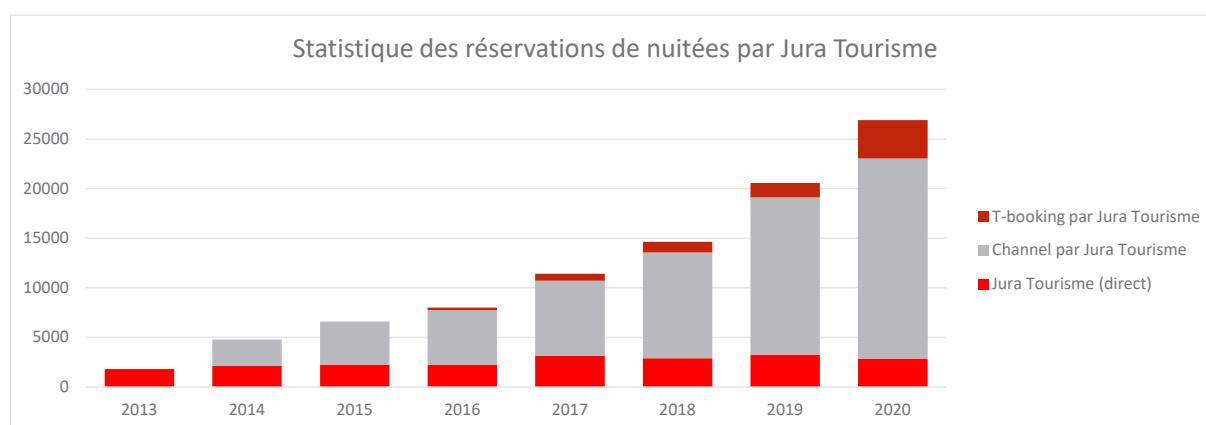


HÉBERGEMENT

En 2020, Jura Tourisme a poursuivi ces projets de commercialisation en ligne via son système TOMAS et l'ouverture de canaux de distribution.

Jura Tourisme poursuit son soutien aux prestataires en prenant en charge les frais liés à la connexion aux différentes plateformes. Jura Tourisme propose de nombreux canaux de distribution à ses membres.

Catégorie	Booking.com	Expedia	HRS	Interhome et Interchalet	E-Domizil	T-Booking	STC	Chalet d'alpage	Airbnb
Hôtels	13	0	1	0	0	6	3	0	0
Parahôtellerie	22	2	0	5	31	25	0	3	15

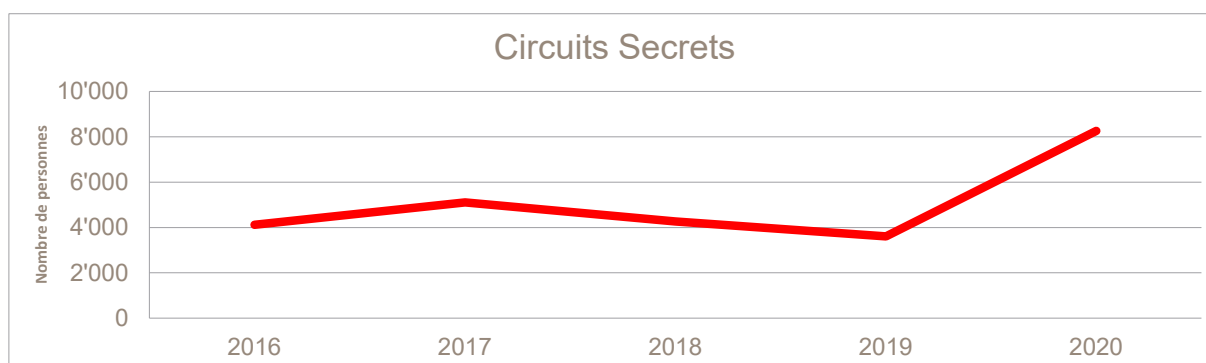
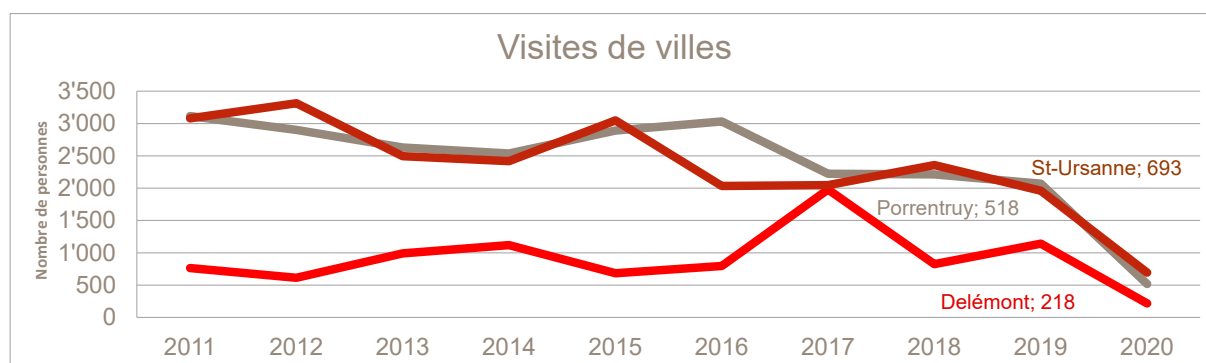


En passant de 20'563 nuitées à 26'890 nuitées (+30,8%), la progression reste très forte malgré la crise sanitaire. Ces dernières années, la courbe est en croissance exponentielle.

ACTIVITÉS

La vente de produits touristiques par Jura Tourisme est très contrastée en 2020. Toutes les activités de groupes ou d'affaires ont subi une forte contraction. En revanche, les produits pour les individuels à l'image des Circuits Secrets ou de Tous en selle ont cartonné. En 2020, 14'487 personnes ont réservé au final des prestations auprès de Jura Tourisme en plus des nuitées.

Produits vendus	2019	2020
Visites guidées	4'846	1'550
Chars attelés	400	120
Vignettes de ski de fond	174	18
Vignettes équestres	112	144
Tous en selle	1'404	2'372
Circuit Secret	3'611	8'261
Foxtrail	2'476	1'714
Permis de pêche	83	116
Entrées manifestations	1'341	0
MICE (Meeting, Incentive, Congress, Events)	2'294	192
TOTAL	16'741	14'487



A l'avenir, la vente en ligne d'activités touristiques va s'accélérer. Jura Tourisme souhaite accompagner les prestataires dans ce virage important en proposant des solutions comparables à celles développées dans le domaine de l'hébergement.

E-COACH JURA

Le programme E-Coach Jura poursuit son développement et soutien tous les types de prestataires touristiques dans leur digitalisation.

Concrètement et à titre d'exemple, nous avons conseillé Monsieur Cattin de la Ferme O'Clés au Cerneux-Veusil dans la commercialisation en ligne de ses différents types d'hébergements avec la diffusion de son offre sur les portails de réservations d'E-Domizil, Interhome, Airbnb, Booking.com ainsi que via son propre site internet. Dès cette année, deux emplacements pour camping-car à côté de son exploitation agricole sont réservables en ligne. De plus, la localisation de la ferme sur les différents types de GPS a été optimisée et le compte Google My Business est en cours de mise jour.

Autre exemple : l'Hôtel-Restaurant du Bœuf à St-Ursanne suit le programme E-Coach depuis plusieurs années. Dans le courant de l'année 2020, un nouveau site internet a été mis en place avec une analyse des besoins de l'établissement dans ce domaine. Nous avons également soutenu Madame Maillat dans la mise en place de publications sponsorisés sur sa page Facebook.

E-Coach Jura est à disposition de tous les types de prestataires touristiques pour un conseil digital personnalisé selon les besoins de chacun.





E-MARKETING

Le site internet actuel de la destination Jura & Trois-Lacs, lancé en 2019, a depuis été continuellement amélioré. Durant la pandémie, ce canal de communication a permis à Jura Tourisme d'être réactif en adaptant son contenu en permanence. Les réseaux sociaux ont aussi joué un grand rôle en 2020, permettant de mettre en avant les offres et informations en adéquation avec la situation sanitaire.

	2019 / 2020	2020 / 2021	évolution
Nombre de visites	1'012'988	1'862'940	+ 83.91%
Nombre de visites de Suisse	809'504	1'710'436	+ 111.29%
Nombre de visites de France	109'180	79'542	- 27.15%
Nombre de visites d'Allemagne	43'070	24'315	- 43.55%
Nombre de vues uniques	2'503'078	5'314'504	+ 112.32%
Nombre de pages vues	3'122'463	6'629'553	+ 112.32%
Durée moyenne sur la page	1'31"	1'39"	+ 7.69%

Fréquentation du site internet (du 15 avril 2020 au 15 avril 2021)

L'évolution de la fréquentation du site internet est à relever. Mis en ligne au printemps 2019, on remarque entre les 2 périodes d'observation une augmentation de près de 84% des visites. Cela s'explique par un meilleur référencement (75% des visites arrivent depuis le moteur de recherche Google), et par la situation sanitaire. En effet, les Suisses ont dû rester dans leur pays, et en ont profité pour découvrir certaines régions. Les chiffres le montrent bien : augmentation de plus de 100% des visites venant de Suisse, contre une baisse des visites de France et d'Allemagne.

Concernant les améliorations, les formulaires ont été ajoutés en 2020. Ils peuvent par exemple être utilisés comme bulletin d'inscription, ou pour participer à un concours. L'impression des pages a elle aussi été corrigée, et il est désormais possible d'imprimer une page, et même plusieurs, sous forme de listes en pdf.

Par ailleurs, de nouvelles passerelles ont été mises en place, notamment avec le Culturoscope. Cela permet de reprendre le contenu directement de leur site internet, et évite ainsi des saisies informatiques à double. D'autres passerelles sont actuellement en cours de création, avec GastroJura et le réseau des Parcs suisses.

Durant la pandémie, le contenu a été modifié et adapté afin d'informer les visiteurs sur les conditions sanitaires de la région, les activités praticables et les différentes ouvertures et fermetures. Une page spéciale regroupant les restaurants proposant la vente à l'emporter a notamment été créée. Elle répondait à un besoin des clients et des restaurateurs, et a rencontré un vif succès. Durant toute l'année, ces informations ont été adaptées, suivant l'évolution de la situation.

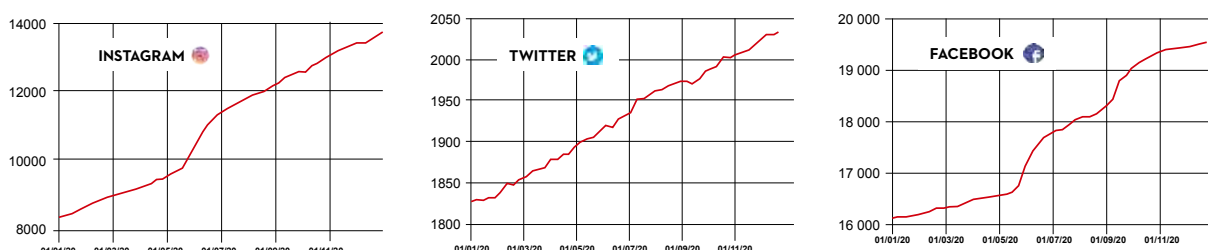
Les webcams de Jura Tourisme sont toujours autant consultées par les internautes. En 2020 cependant, on remarque une stagnation, avec 233'126 visites contre 234'957 visites en 2019.

Année	2017	2018	2019	2020	2019 / 2020
Nbre de visites	205'969	222'592	234'957	233'126	- 0.78%

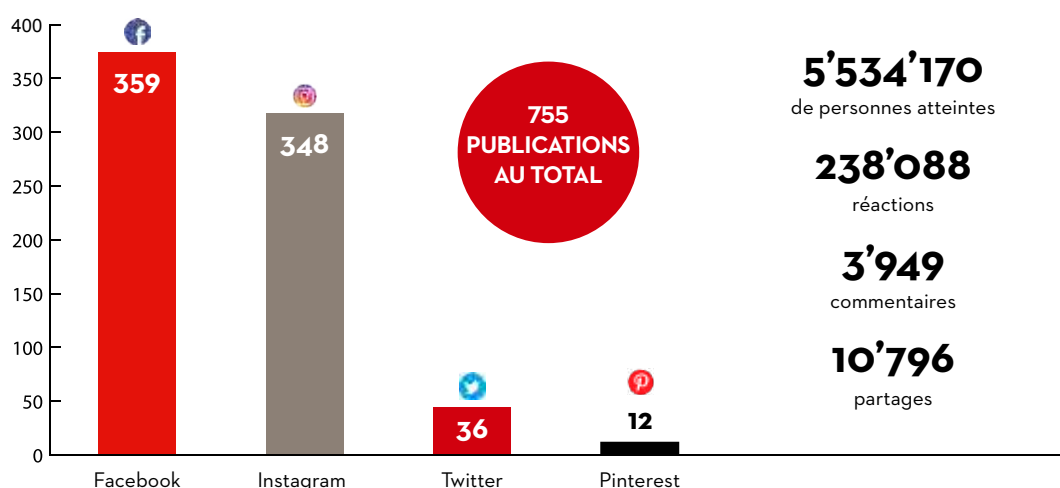
Fréquentation des webcams de Jura Tourisme

Les réseaux sociaux sont toujours aussi importants. En 2020, ils ont permis d'être réactifs et de communiquer rapidement sur les éléments en lien avec la pandémie. Avec Jura & Trois-Lacs, nous sommes actifs sur Facebook, Instagram et Twitter.

Tout au long de l'année 2020, J3L a poursuivi ses actions sur les réseaux sociaux. L'objectif est de faire rayonner la destination et l'actualité des professionnels du tourisme sur ces différentes plateformes.



NOMBRE ET PORTÉE DES PUBLICATIONS



NEWSLETTERS

Jura Tourisme envoie plusieurs fois par année des newsletters à ses membres, afin de leur transmettre des informations internes, ainsi que des newsletters à ses clients, pour promouvoir la région. En 2020, Jura & Trois-Lacs et les régions partenaires se sont regroupées pour utiliser le même CRM et ainsi mieux coordonner la gestion des newsletters. Ce CRM, Sharpspring, permet non seulement l'envoi de newsletters, mais il est également utile pour gérer la base de données d'adresses, et est lié au site internet j3l.ch. Les premières newsletters avec ce CRM ont été envoyées début 2021.

MÉDIAS ET RELATIONS PUBLIQUES

En 2020, Jura Tourisme a accueilli ou renseigné une cinquantaine de représentants de médias suisses et étrangers. C'est une baisse en comparaison avec les années précédentes, due à la pandémie. Pour cette même raison, la plupart des contacts ont eu lieu avec des médias suisses, et quelques médias frontaliers.

Une grande partie des voyages de presse sont organisés conjointement avec Jura & Trois-Lacs, qui gère les contacts avec les agences RP et finance les frais liés à ces voyages (repas, hébergement, etc.).

Plusieurs voyages de presse ont été principalement orientés sur des activités et expériences au grand air, ou culinaires. Citons par exemple le duo alémanique de Divertimento, qui a tourné une vidéo sur une balade en roulotte et la découverte de plantes sauvages, dans le cadre de leur tour de Suisse. Ou encore des reportages sur la gastronomie régionale, avec la présentatrice Zoe Torinesi pour Cookinesi, ou l'experte culinaire de Cuisine Helvetica.

De plus, plusieurs bloggeurs et bloggeuses sont venus découvrir les activités sportives et naturelles du Jura, durant l'été.

VIDÉOS PROMOTIONNELLES

Deux vidéos promotionnelles ont été tournées en 2018 à Delémont et à Porrentruy, pour la campagne « Villes » de Jura & Trois-Lacs. La première sur la ville de Delémont a été diffusée durant l'été 2018, principalement sur les réseaux sociaux et sur des plateformes web. En 2019, les deux vidéos ont été diffusées.

En 2020, les vidéos existantes ont été adaptées dans un nouveau format et retravaillées pour être beaucoup plus courtes et dynamiques, en clips de 10 à 15 secondes. Elles ont été diffusées de mi-août à début octobre sur Facebook, Instagram et pour la première fois, Snapchat.

SALONS TOURISTIQUES ET ÉVÉNEMENTS

Suite à la pandémie du COVID-19, il n'y a pas eu de salons ni d'événements en 2020.

CLUB BCJ

Comme depuis son lancement en 2016, la Banque Cantonale du Jura a mis en place une campagne promotionnelle multicanale pour mettre en avant le Club BCJ, fruit d'une collaboration entre nos deux institutions. Le Club BCJ a pour objectif de mettre en évidence les prestations touristiques de la région auprès de la clientèle jurassienne ; l'occasion de rappeler ou d'informer sur la variété des activités de tourisme de loisirs.

VIDÉOS 360°

Courant 2019, des vidéos 360° ont été tournées, sur plusieurs thématiques : Ski de fond, balade à cheval, descente en canoë sur le Doubs, survol de l'Etang de la Gruère et les Médiévales. Elles peuvent être visionnées grâce à des casques Oculus, dans les bureaux d'accueil de Jura Tourisme et lors de manifestations. De plus, certains prestataires ont acheté des casques afin de pouvoir proposer ces vidéos à leurs clients. Ces vidéos sont aussi utilisables sur des téléphones portables ou tablettes.

En 2020, deux vidéos supplémentaires ont été tournées avec comme thématique un tour à VTT au-dessus de Courcelon, et un survol de la ville de Porrentruy.

SPOTS RADIOS LOCALES

La promotion touristique du canton du Jura vise principalement un public extérieur au canton. Cependant, beaucoup de Jurassiens ne connaissent pas tout ce qu'il y a à faire dans la région. Ainsi, en partenariat avec Tourisme neuchâtelois et Jura bernois Tourisme, une campagne a été mise sur pied dès mai 2019 afin de promouvoir nos territoires sur les ondes des radios du groupe BNJ (RFJ, RJB, RTN). Selon la météo, ils sont invités à découvrir une suggestion d'activités qui est mise en ligne sur la page d'accueil du site j3l.ch. Cette action a été maintenue durant toute l'année 2020, et s'est révélée utile afin de toucher un public plus régional. Les derniers spots ont été diffusés en janvier 2021, et une nouvelle action de communication locale sera mise en place en été 2021 sur RFJ et RJB en collaboration avec Jura bernois Tourisme.

PARTENARIAT AVEC LOISIRS.CH

Comme chaque année, plusieurs actions ont été mises en place avec Loisirs.ch, en partenariat avec Jura & Trois-Lacs. Ce média touche un public familial, particulièrement intéressant pour notre région. En 2020, l'accent a été mis principalement sur les Circuits Secrets, avec l'ouverture des circuits de Delémont et St-Ursanne. La communication s'est faite sur les plateformes digitales (sites de Loisirs.ch et Freizeit.ch, ainsi que sur leurs réseaux sociaux et à travers une newsletter), et dans le magazine spécial « Eté 2020. Je reste en Suisse ».

Une vidéo a également été tournée par les blogueurs de Loisirs.ch, sur le Circuit Secret de Delémont. Elle a été publiée sur le site de Loisirs.ch et promue sur leurs réseaux sociaux. En un peu moins d'une année, elle comptabilise plus de 50'000 vues sur YouTube.

HORLOGERIE – CNN MONEY SWITZERLAND

4 vidéos sur le thème horloger ont été tournées en 2019 dans la destination Jura & Trois-Lacs, par la chaîne CNN Money Switzerland. Pour le Canton du Jura, elle présentait les activités horlogères des Franches-Montagnes, avec Initium, le Musée de la boîte de montre et le musée du Paysan Horloger. La vidéo jurassienne a été diffusée en octobre 2020 sur les réseaux sociaux.

BROCHURE JURA & TROIS-LACS EN COLLABORATION AVEC LES CFF

Notre collaboration avec les CFF s'est encore intensifiée, et à leur demande, il a été créé une brochure spéciale sur Jura & Trois-Lacs. Dans ce petit carnet, chaque région de J3L est présentée par une carte, et plusieurs activités accessibles en transports publics sont décrites, avec texte et image. Cette brochure a été distribuée dans les gares de Suisse et dans nos bureaux d'accueil en été 2020. Cette action de communication a été complétée par un publiportage dans le magazine VIA, ainsi que par un voyage de blogueurs.

En partenariat avec les CFF, la brochure a été reconduite pour l'année 2021.

PUBLICATIONS



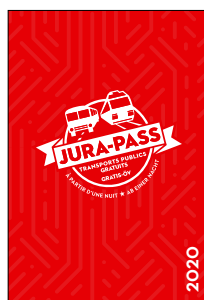
Guide touristique
215 activités
15'000 ex.
FR / DE / EN



Terroir à savourer
30'000 ex.
FR / DE



MICE
1'500 ex.
FR / DE



Jura-Pass
50'000 ex.
FR / DE



Carte «Avantages»
20'000 ex.
FR / DE / EN



A vélo, VTT, E-Bike
40 parcours,
dont 23 jurassiens
30'000 ex.
FR / DE / EN



Activités équestres
23 prestataires
8'000 ex.
FR / DE



Balades en famille
23 balades,
dont 4 jurassiennes
15'000 ex.
FR / DE



Balades en villes
7'500 ex.
FR / DE / EN



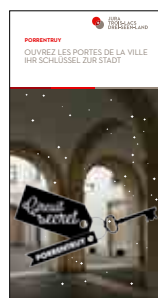
Balades ressourçantes
10 balades,
dont 2 jurassiennes
10'000 ex.
FR / DE



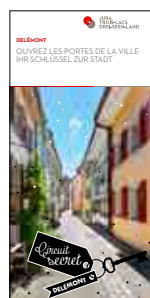
Carte panoramique
200'000 ex.
FR / DE / EN



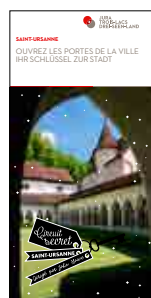
Escapades
«Bien-être»
6 balades
7'000 ex.
FR / DE



Circuit secret
Porrentruy
4'500 ex.
FR / DE



Circuit secret
Delémont
4'500 ex.
FR / DE



Circuit secret
St-Ursanne
4'500 ex.
FR / DE



Paradis du vélo et
du E-Bike
23 parcours,
dont 6 jurassiens
45'000 ex.
FR / DE / EN



Randonnées
de rêve
22 randonnées,
dont 4 jurassiennes
60'000 ex.
FR / DE / EN



Sentiers pédestres
48 parcours,
dont 31 jurassiens
30'000 ex.
FR / DE / EN



Transports
Touristiques
40'000 ex.
FR / DE / EN



Vitreaux
contemporains
5'000 ex.
FR / DE





COVID-19

La pandémie de Coronavirus au printemps 2020 a contraint Jura Tourisme à réorganiser complètement ses tâches du jour au lendemain dans son organisation quotidienne, sa planification financière, dans le soutien à ses membres et dans les domaines du développement de l'offre et du marketing.

ORGANISATION INTERNE

Les bureaux d'accueil ont fermé du 17 mars au 8 juin 2020 à l'exception des week-ends de l'Ascension et de Pentecôte. Nous sommes néanmoins restés accessibles par téléphone, par e-mail et par courrier. Les gens pouvaient également se rendre dans les sas à l'entrée des bureaux d'accueil pour se procurer de la documentation. Le régime du télétravail a également été adopté aux périodes auxquelles il était fortement recommandé et lorsque cela était possible.

Pour les mois d'avril et de mai 2020, le personnel d'accueil et le service MICE a fait du chômage partiel (RHT).

FINANCES DE JURA TOURISME

Jura Tourisme a subi d'importantes pertes financières à cause de la pandémie. Le budget 2020 a été continuellement adapté aux réalités tout en évitant de renoncer aux actions nécessaires à la stimulation de la demande touristique. Le budget de 2021 suit la même dynamique.

SOUTIEN AUX MEMBRES

Nous avons placé le soutien aux membres au cœur de préoccupation de Jura Tourisme à travers de nombreuses mesures telles que :

- information régulière pour relayer les informations officielles et fournir des conseils à la branche en ce qui concerne les hôtes, les collaborateurs, les plans de protection, les mesures de soutien économique, la gestion des réouvertures ou encore la gestion d'annulation.
- participation à la Task Force Economie-COVID du Canton pour définir les mesures de soutien les plus rapides et appropriées possibles ainsi que faire remonter les expériences de terrain.
- aiguillage et soutien pratique à de très nombreux prestataires pour recourir aux mesures de soutien de la Confédération ou du Canton.

D'une manière plus globale, la collaboration la plus étroite possible entre les prestataires touristiques, Jura Tourisme, les associations faîtières et sectorielles, les autorités cantonales et communales permet de mieux gérer les problèmes et de mieux saisir les opportunités. Une bonne communication des difficultés rencontrées, des idées ou des projets est nécessaire.

MARKETING

La communication de Jura Tourisme et Jura & Trois-Lacs a dû être totalement repensée en 2020. La totalité des actions marketing prévues ont été mises en pause au printemps 2020, et des actions nouvelles ont été mises en place pour cibler un public national mais également régional.

Nous avons maintenu une communication pendant la période de confinement et avons trouvé des budgets complémentaires pour définir des actions de relance pour l'été 2020.

Pour 2021, les incertitudes continuent de planer. Les prestataires touristiques doivent continuer de faire preuve d'une flexibilité extrême. Il faut être prêt à changer les plans en dernière minute, sans cesse s'adapter. Jura Tourisme et Jura & Trois-Lacs ont mis en place un certain nombre d'outils statistiques pour repérer les points d'inflexion de la demande. Communiquer juste et au bon moment devient un art. La communication digitale permet justement d'avoir cette souplesse et est privilégiée en 2021. Cela vaut pour les actions de Jura Tourisme mais aussi celles des prestataires touristiques qui peuvent recourir aux services de Jura Tourisme en matière de coaching digital (www.e-coach-jura.ch). La vente en ligne et la fidélisation digitale sont devenues des incontournables.

La présence des Suisses en Suisse est clairement une opportunité à saisir pour des destinations comme le Jura.

Durant l'hiver 2020/2021, les Suisses n'ont pas pu partir dans les pays chauds. Nombreux sont aussi ceux qui ne pratiquent pas le ski alpin et même parmi ces derniers, tous n'ont pas souhaité se retrouver en masse dans les grandes stations. Le Jura s'est ainsi profilé comme une destination idéale avec ses grands espaces, son air pur, son paradis de la mobilité douce. Jura Tourisme a communiqué les offres des prestataires touristiques pour susciter l'intérêt du public. D'un point de vue du ski de fond, le succès a été important.

Au printemps 2021, nous nous sommes adressés aux clients qui sont venus dans le Jura en 2020 (peut-être pour la première fois) par des actions ciblées pour fidéliser ces nouveaux publics. Nous avons également anticipé la communication des grandes destinations de Suisse qui ont des moyens marketing beaucoup plus importants que nous. Un plan de relance a été mis en place dans le cadre de la destination Jura & Trois-Lacs avec un budget extraordinaire de 400'000 CHF.

L'été 2021 fera comme toutes les années l'objet des principales campagnes de communication mais ne sera pas spécialement renforcé, la demande étant « naturellement » plus importante que la moyenne.

L'automne quant à lui sera valorisé sous les thèmes de la mobilité douce et des saveurs.

Pour une communication à l'impact renforcé, Jura Tourisme a besoin de travailler en étroite collaboration avec les prestataires touristiques pour mettre sur le marché les offres les plus attractives

Les contacts avec les membres sont également multipliés pour pouvoir informer au mieux les hôtes des conditions d'ouverture de nos prestataires.



NUITÉES 2020 DANS LE CANTON DU JURA

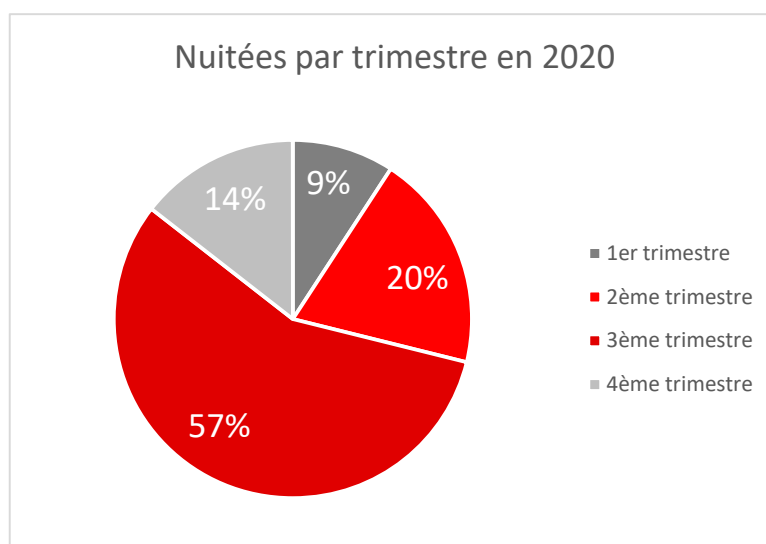
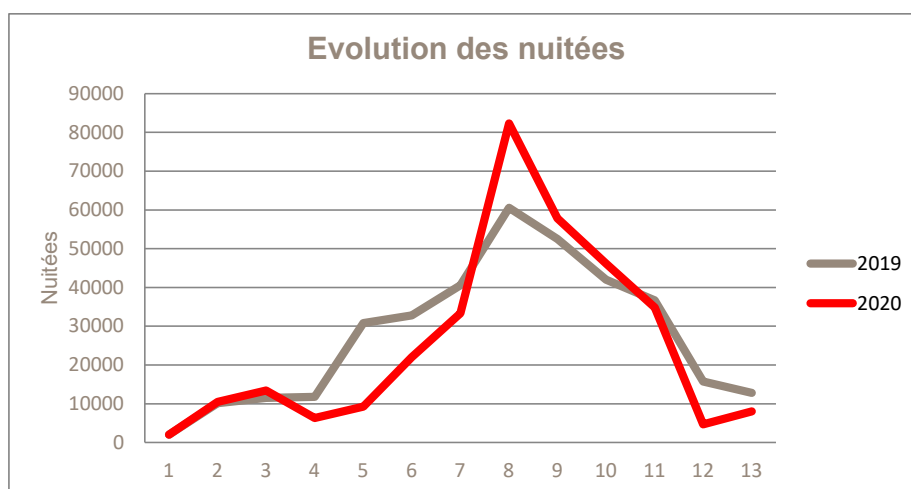
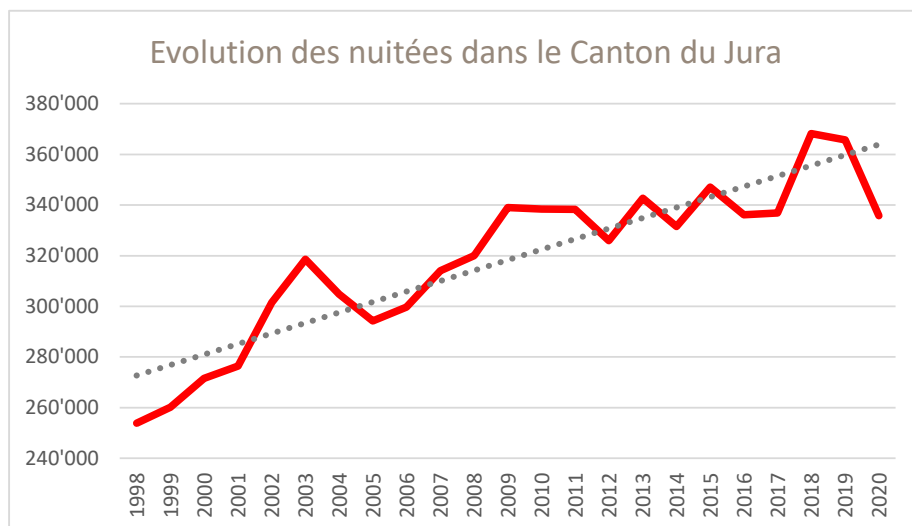
La crise sanitaire a pesé de tout son poids sur le tourisme jurassien en 2020

Le Canton du Jura a connu un recul de 8,2% par rapport à 2019 (365'703 nuitées). Cette baisse des nuitées inédite s'explique par le contexte exceptionnel du COVID-19. Le Canton du Jura a ainsi enregistré 335'843 nuitées en 2020 sur la base des statistiques fournies par l'Office Fédéral de la Statistique pour l'hôtellerie et la Taxe de séjour pour la parahôtellerie. Ces chiffres n'englobent toutefois pas les nuitées en résidence secondaire ni le camping résidentiel.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Hôtellerie	107'315	105'872	106'699	106'420	103'669	102'905	106'699	95'577
Appartement / Chambre d'hôte / Maison	96'219	95'804	99'044	96'348	102'704	112'857	109'967	128'247
Hébergement collectif	95'137	92'140	90'482	86'413	87'092	87'423	83'536	39'170
Abris PC	5'828	10'415	21'989	18'672	7'305	21'235	19'981	4'671
<i>Sous-total Hébergement collectif</i>	<i>100'965</i>	<i>102'555</i>	<i>112'471</i>	<i>105'085</i>	<i>94'397</i>	<i>108'658</i>	<i>103'517</i>	<i>43'841</i>
Camping	35'961	24'871	26'742	26'050	34'101	42'317	43'674	66'786
Sur la paille	2'261	2'454	2'077	2'258	2'038	1'532	1'846	1'392
Parahôtellerie	235'406	225'684	240'334	229'741	233'240	265'364	259'004	240'266
TOTAUX	342'721	331'556	347'033	336'161	336'909	368'269	365'703	335'843

Le résultat est très fortement impacté par la pandémie de COVID-19. La période de semi-confinement du printemps a fait chuter les nuitées de 39,3% entre mars et juin par rapport à la même période de l'année précédente. Les restrictions de la fin de l'année ont aussi péjoré les résultats. A contrario, les mois de juillet et d'août ont connu une hausse importante des nuitées (+ 21,3%) comparativement à 2019.

Le Canton du Jura s'en sort au final « moins mal » que de nombreuses autres destinations de Suisse. Le Jura est moins sensible aux marchés étrangers et au tourisme d'affaires qui ont fait défaut en 2020. Par ailleurs, les acteurs de la branche ont su mettre en évidence un produit touristique « COVID-compatible ». Les visiteurs avaient davantage besoin de grands espaces naturels que de villes, appréciaient bien plus un hébergement intimiste qu'un paquebot de croisière bondé. Le Jura a démontré qu'il était un paradis de la mobilité douce. Avec ce bilan, il faut souligner la capacité de réaction des acteurs touristiques face à des situations totalement improbables.



DIFFÉRENTES RÉALITÉS SELON LES SECTEURS D'HÉBERGEMENTS

Le secteur qui a connu le plus de difficultés est celui des hébergements collectifs avec une baisse historique des nuitées de l'ordre de 53,1%. L'impossibilité de voyager en groupes une bonne partie de l'année 2020 a empêché toute chance aux hébergements collectifs d'éviter des pertes massives.

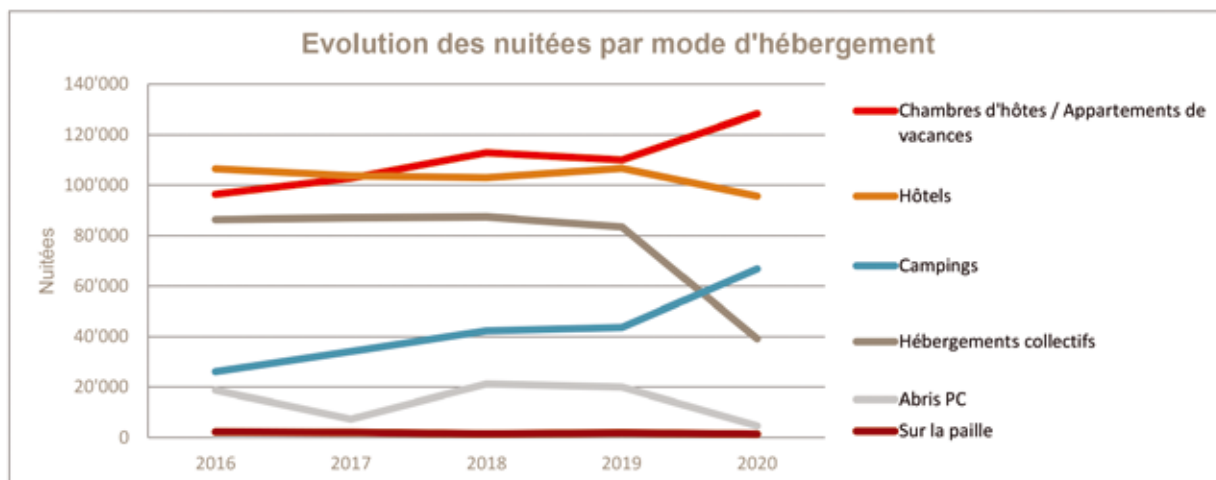
L'hôtellerie a vu sa fréquentation diminuer de 10,4% (contre 40% de perte pour toute la Suisse), réduction spécialement ressentie dans le domaine du tourisme d'affaires. Ce sont les Suisses qui encore plus qu'à l'accoutumé ont généré de la demande.

		2020	2019	Part de marché 2020	Variation absolue	Variation en %
1	Suisse	86 793	88 758	90.8%	-1'965	-2.2%
2	France	3 779	4 654	4.0%	-875	-18.8%
3	Allemagne	2 268	3 923	2.4%	-1'655	-42.2%
4	Italie	454	1 277	0.5%	-823	-64.4%
5	Belgique	290	671	0.3%	-381	-56.8%
6	Royaume-Uni	242	818	0.3%	-576	-70.4%
7	Espagne	230	922	0.2%	-692	-75.1%
8	Etats-Unis d'Amérique	227	867	0.2%	-640	-73.8%
9	Autriche	207	286	0.2%	-79	-27.6%
9	Pays-Bas	487	487	0.5%	0	0.0%

Provenance des hôtes en hôtellerie

A l'opposé, les chambres d'hôtes et les appartements de vacances ont accéléré leur progression des dernières années avec une croissance de 16,6% par rapport à 2019.

Les campings sont quant à eux les grands bénéficiaires de 2020 avec une progression de 52,9%.



CRAINTES POUR LE MOYEN TERME

Au-delà des chiffres bruts des nuitées, la réalité économique des entreprises touristiques est difficile. Plus de la moitié des demandes de soutien pour les cas de rigueur dans le Canton du Jura sont issus de l'hôtellerie-restauration. Dans un secteur économique où les marges bénéficiaires et les possibilités d'investissements étaient déjà faibles avant la crise, la situation se détériore avec la contraction de prêts remboursables. Les entreprises auront besoin de soutien pour se relancer et répondre à une demande en constante évolution.

Il est aussi compliqué d'évaluer si les tendances actuelles de la consommation touristique vers un tourisme plus proche et plus durable vont se poursuivre ou si au contraire les Suisses privilégieront des séjours balnéaires.





**JURA
TROIS-LACS
DREI-SEEN-LAND**

Jura Tourisme

Case postale 364
CH-2350 Saignelégier
T. +41 (0) 32 432 41 50
info@juratourisme.ch

www.juratourisme.ch