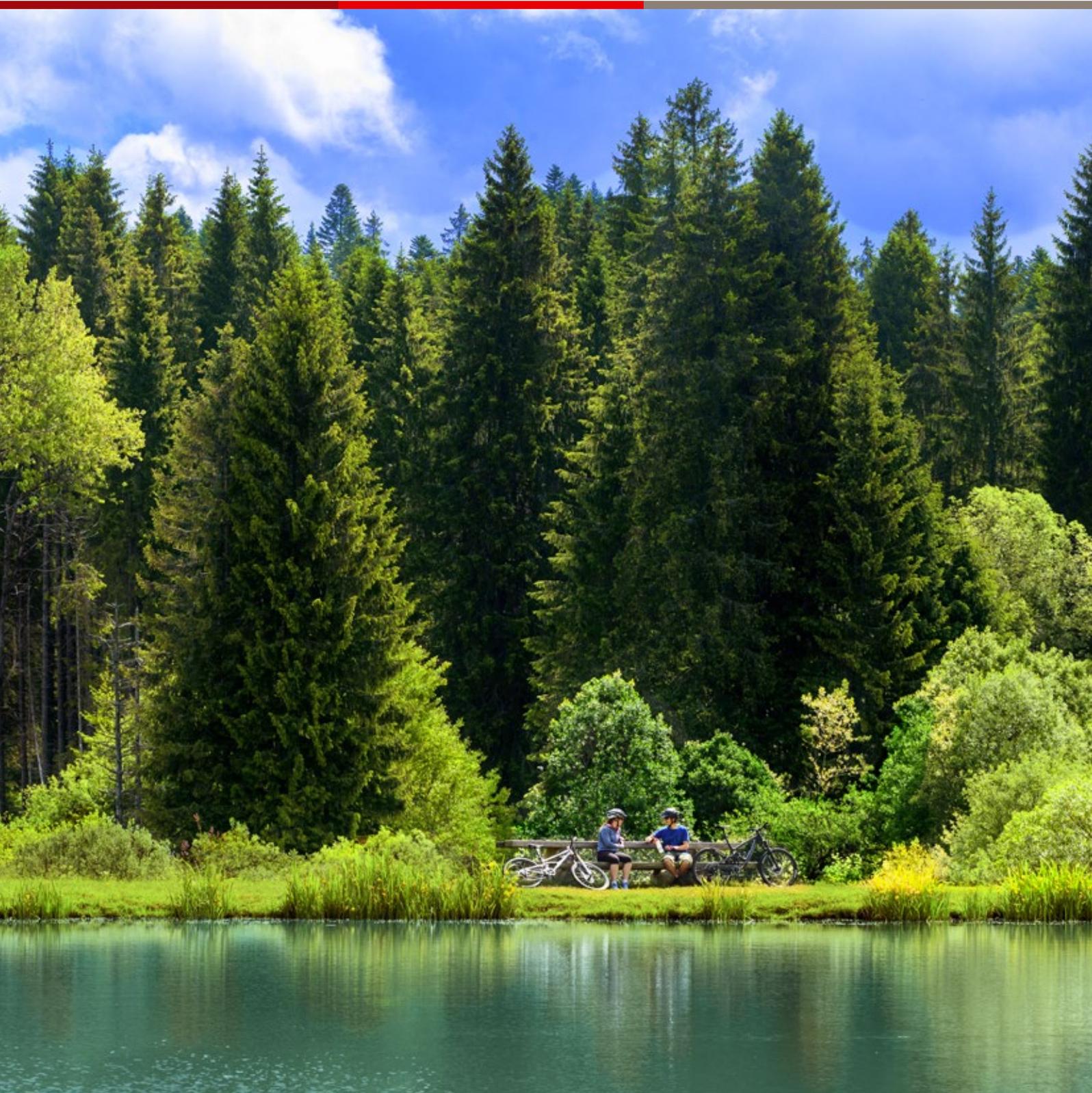


JURA TOURISME

RAPPORT D'EXERCICE **2019**





SOMMAIRE

4	LE MOT DU PRÉSIDENT
7 - 9	ORGANISATION
10 - 13	FINANCES
14 - 17	ACCUEIL
18 - 27	OFFRES ET PRODUITS
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@juritourisme.ch

www.juratourisme.ch



Impressum

Conception et réalisation :
Empreinte communication Sàrl, Le Noirmont

Photos : Vincent Bourrut, Anthony Brown, Jura Tourisme

Copyright © Jura Tourisme
Reproduction partielle ou complète interdite.

Avec le soutien de la





Dans la situation particulière que nous traversons (Covid-19), il me semble essentiel de transmettre à nos membres un message de soutien et d'encouragements. Jamais l'économie touristique n'a connu une telle crise. Le présent est difficile, l'avenir incertain. Il s'agira de faire preuve de persévérance, de solidarité et de créativité dans le futur.

Jura Tourisme s'investit pleinement pour soutenir le secteur économique que vous représentez. Actif au sein de la Task Force du Canton du Jura, nous cherchons et proposons, à nos autorités et aux organisations faitières, des solutions pour vous venir en aide. Nous vous informons régulièrement, nous vous dirigeons sur les possibilités de soutien, nous vous proposons des conseils par des séminaires en ligne. En cette période délicate, nous sommes à votre disposition et tenterons toujours de répondre à vos demandes. Nous prendrons le temps de vous écouter car vous comptez pour l'économie jurassienne et l'économie jurassienne compte sur vous !

Les inquiétudes présentes et pour l'avenir ont déjà totalement masqué le bilan de l'exercice 2019, objet néanmoins de ce présent rapport. Les chiffres de l'année 2019 ont démontré l'évolution du secteur touristique dans notre Canton. Avec le deuxième meilleur résultat du nombre des nuitées (record en 2018), la courbe positive est significative et les mesures prises portent leurs fruits. La progression exponentielle des réservations effectuées via Jura Tourisme en est une parfaite illustration. L'ensemble de la branche est dynamique et notre destination reconnue. Les activités de loisirs sont nombreuses et variées, les possibilités d'hébergements insolites et attractives, le terroir généreux et typique, nos paysages uniques. Notre objectif est de poursuivre sur cette voie même si indéniablement nous anticipons sur une courbe qui sera affectée fortement par le Covid-19.

Cependant, nous pouvons compter sur le soutien de nos différents partenaires et en particulier, sur celui du département de l'Economie du Canton du Jura. Nous avons trouvé le chemin du consensus pour pérenniser notre marketing en partenariat avec Jura & Trois-Lacs pour la période 2020-2023. Dans la configuration de repenser l'Etat, le contrat de prestations nous permet de cheminer sur des bases convenables avec des mesures évolutives dans le temps. Le projet de la nouvelle loi du tourisme, freiné par les circonstances que l'on vit dans ce premier semestre, sera également un élément essentiel pour dessiner l'avenir de tourisme jurassien.

En parallèle au domaine administratif, il s'agit de s'adapter au mode de consommation, à l'évolution des technologies et à l'information de notre clientèle. La nouvelle version du site internet ainsi qu'une communication via les réseaux sociaux répond à la demande. Nous accordons toujours une importance à la collaboration avec nos partenaires. Le produit « Tous en selle » est sans doute le plus parlant pour 2019 tout comme la pérennité de l'offre pour la gratuité des transports publics dès que l'hôte passe une nuit dans notre région. Des avantages qui nous démarquent et qui sont concurrentiels aux autres destinations touristiques. Nous attachons une importance particulière aux contacts avec nos membres. La rencontre annuelle par branche touristique donne la possibilité à chacun de s'exprimer et les prestations fournies par les services de Talentslab et E-Coaching sont à leur service. Nous souhaitons continuer sur cette ligne en augmentant la participation.

Le secteur du tourisme est en perpétuelle mutation et cela est encore plus vrai aujourd'hui. Le comité, la direction, les collaboratrices et les collaborateurs ainsi que nos partenaires s'emploient à tout mettre en œuvre pour que le Jura rayonne et ceci au-delà de nos frontières. Depuis quelques années, notre identité touristique a pris de la hauteur, serrons-nous les coudes dans ces moments difficiles, pour continuer de la mettre encore plus en valeur à l'avenir.

Prenez soin de vous et de vos proches.

Frédéric Lovis, président de Jura Tourisme





COMPOSITION DU COMITÉ EN 2019

Le comité s'est réuni à 4 reprises durant l'année 2019.

Membres du comité (après AG du 05.06.2019)

Frédéric LOVIS	président et représentant de l'État
Jacky EPITAUX	vice-président et représentant du Syndicat des Franches-Montagnes
Claude SCHLUCHTER	représentant de la commune de Delémont
Sandrine EHMANN	représentante de l'industrie et de l'hôtellerie
Eric GIGANDET	représentant du Syndicat d'initiative régional d'Ajoie et du Clos du Doubs
Magali LUGINBÜHL	représentante du Syndicat d'initiative de la région delémontaine et représentante de Jura & Trois-Lacs Camping
Frank MAILLARD	représentant de l'État et des Transports
Gabriel SCHENK	représentant du Tourisme rural
Eric SERDA	représentant de GastroJura
Gilles SURDEZ	représentant de la mobilité douce
Philippe THUNER	représentant de l'État et de l'hôtellerie

Invités

Jacques GERBER	Ministre de l'économie et de la santé de la RCJU
Nicolas WISER	Service de l'économie de la RCJU
Christine SALVADÉ	Office de la culture de la RCJU
Manuela MEME STALDER	GastroJura

MEMBRES

De multiples avantages sont offerts aux membres.

Etre membre de Jura Tourisme offre la possibilité de collaborer avec notre association et permet de mettre en valeur ses activités touristiques par nos canaux. L'affiliation à Jura Tourisme est à la base de nombreuses possibilités de coopération avec Jura Tourisme, Jura & Trois-Lacs et Suisse Tourisme.

Les activités des membres figurent par exemples sur notre site internet juratourisme.ch ainsi que dans nos différents bureaux d'accueil. Elles sont également intégrées dans nos canaux de commercialisation.

Les membres peuvent bénéficier en outre de conseils et entretiens personnalisés avec le personnel de Jura Tourisme pour le développement de produits touristiques ou pour des actions promotionnelles. TalentisLAB, service de coaching de projet permet aux membres de trouver des appuis pour développer de nouvelles idées. Depuis 2019, un service de coaching digital (E-coach Jura) est également proposé aux membres pour répondre aux défis quotidien de la digitalisation.

Jura Tourisme adresse par e-mail plusieurs fois par année, sa newsletter donnant des informations touristiques sur le canton du Jura et propose différents cours de formation continue.

Une étroite collaboration entre l'ensemble des acteurs touristiques de la région garantit enfin le bon développement touristique du Canton du Jura et de la destination touristique Jura & Trois-Lacs.

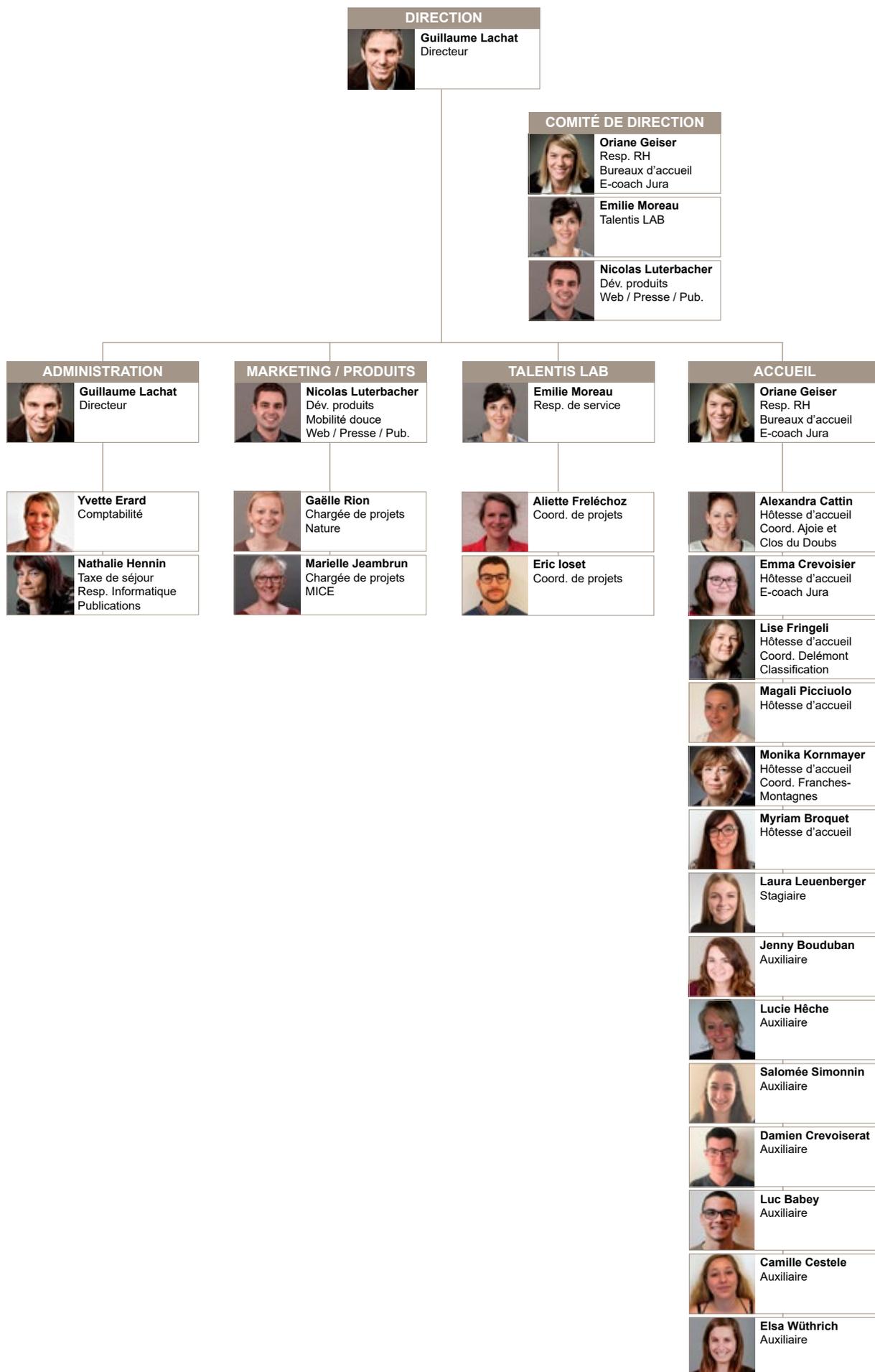
Le montant de la cotisation annuelle s'élève à CHF 150.

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

PERSONNEL

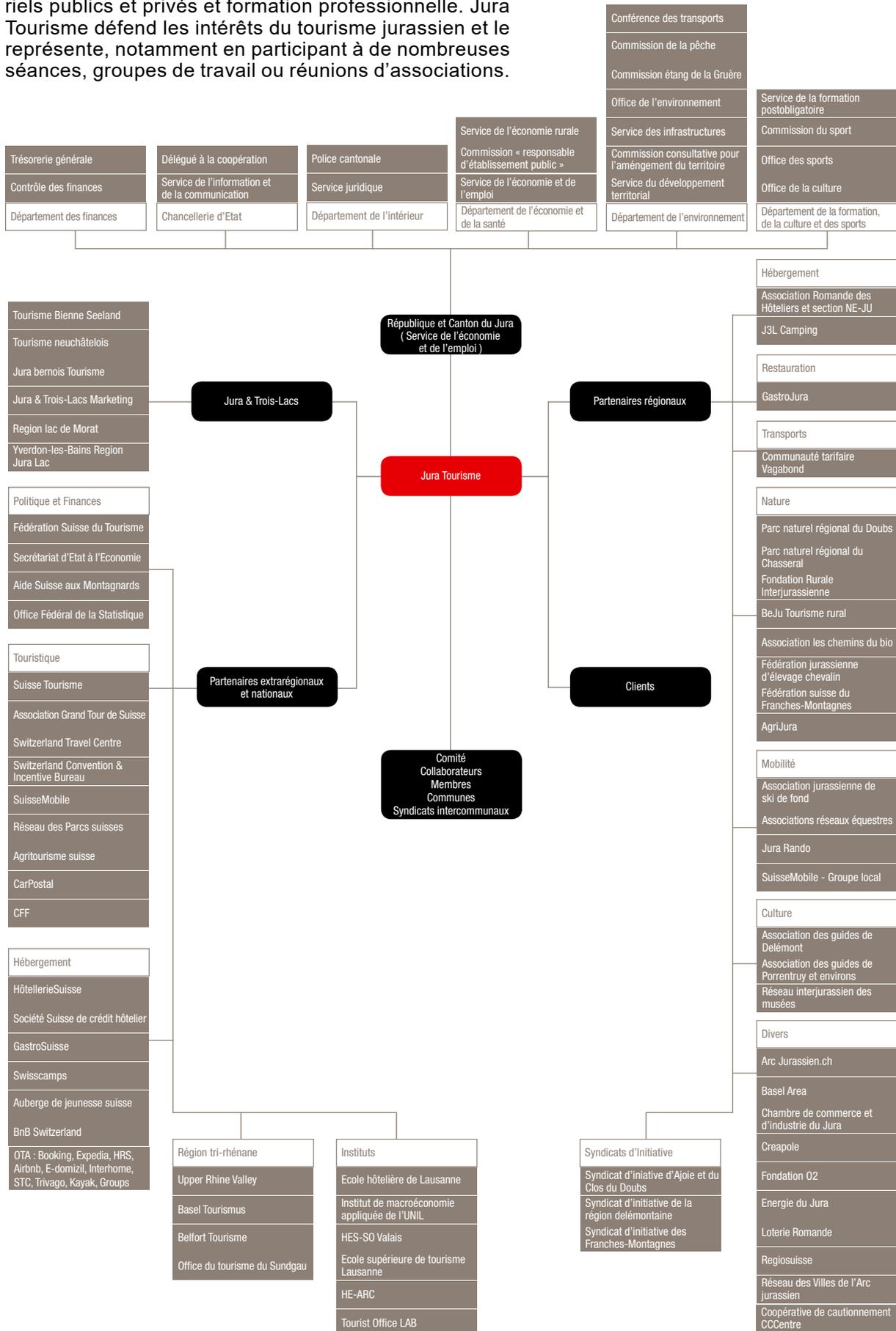
Le personnel de Jura Tourisme est composé de 22 personnes (dont 1 stagiaire et 5 auxiliaires) pour un équivalent plein temps de 14,1 postes (hors auxiliaires).

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, notamment en participant à de nombreuses séances, groupes de travail ou réunions d'associations.



COMPTES 2019

JURA TOURISME: COMPTE D'EXPLOITATION 2019				
PRODUITS	Comptes 2019		Budget 2019	Comptes 2018
Ventes de matériel et marchandises	CHF	34'797.06	CHF 39'000.00	CHF 39'010.90
Produits Taxe de séjour/résidences secondaires	CHF	575'223.60	CHF 570'000.00	CHF 580'665.80
Produits commissions et prestations	CHF	232'466.87	CHF 198'000.00	CHF 177'373.56
TalentsLAB	CHF	276'824.95	CHF 278'000.00	CHF 267'473.26
Innotour Circuits Secrets	CHF	70'476.40	CHF -	CHF -
Total vente de matériel/marchandises et prestations de services	CHF	1'189'788.88	CHF 1'085'000.00	CHF 1'064'523.52
Cotisations des membres	CHF	57'462.50	CHF 57'000.00	CHF 56'762.50
Contribution des communes	CHF	295'127.00	CHF 295'000.00	CHF 294'736.00
Contribution RCJU	CHF	300'000.00	CHF 300'000.00	CHF 300'000.00
Contribution financière LORO	CHF	330'000.00	CHF 330'000.00	CHF 300'000.00
Total Contributions et cotisations	CHF	982'589.50	CHF 982'000.00	CHF 951'498.50
Pertes sur clients, variation du croûte	CHF	-1'800.00	CHF -1'000.00	CHF 2'369.35
Variation de stock sur matériel	CHF	3'270.00	CHF -	CHF 5'200.00
Dépréciation valeur stock sur matériel	CHF	-6'065.00	CHF -	CHF -7'210.00
Total	CHF	-4'595.00	CHF -1'000.00	CHF 359.35
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	CHF	2'167'783.38	CHF 2'066'000.00	CHF 2'016'381.37
CHARGES	Comptes 2019		Budget 2019	Comptes 2018
Matériel, marchandises	CHF	23'522.35	CHF 28'000.00	CHF 28'364.20
Développement de l'offre-produit	CHF	350'795.19	CHF 305'000.00	CHF 252'324.55
Marketing, Communication	CHF	-	CHF -	CHF -
Rétrocession taxe de séjour (communes)	CHF	115'044.75	CHF 115'000.00	CHF 115'759.55
Rétrocession taxe de séjour (RCJU Fond Tourisme)	CHF	76'899.00	CHF 83'000.00	CHF 78'710.00
TalentsLAB	CHF	276'824.91	CHF 278'000.00	CHF 267'473.25
Innotour Circuits Secrets	CHF	70'476.40	CHF -	CHF -
Total charges de matériel/marchandises, de prestations de tiers	CHF	913'562.60	CHF 809'000.00	CHF 742'631.55
Charges de personnel	CHF	941'491.45	CHF 951'000.00	CHF 947'301.45
Loyers, charges des locaux	CHF	126'796.55	CHF 125'000.00	CHF 128'059.65
Frais informatiques	CHF	70'401.30	CHF 67'000.00	CHF 79'095.70
Autres charges d'exploitation	CHF	93'560.65	CHF 83'000.00	CHF 79'371.98
Amortissements et corrections de la valeur des immobilisations	CHF	23'208.20	CHF 30'000.00	CHF 43'091.05
Sous-total charges de personnel, charges d'exploitation et d'amortissements	CHF	1'255'458.15	CHF 1'256'000.00	CHF 1'276'919.83
Charges financières	CHF	1'236.97	CHF 1'000.00	CHF 1'073.64
Produits financiers	CHF	64.08	CHF -	CHF 15.58
Sous-total résultat financier	CHF	1'301.05	CHF 1'000.00	CHF 1'089.22
Total charges de personnel, d'exploitation, d'amortissements et corrections de valeur, résultat financier	CHF	1'256'759.20	CHF 1'257'000.00	CHF 1'278'009.05
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATIONS	CHF	2'170'321.80	CHF 2'066'000.00	CHF 2'020'640.60
RESULTAT D'EXPLOITATION	CHF	-2'538.42	CHF -	CHF -4'259.23
Charges exceptionnelles	CHF	-	CHF -	CHF -
Produits exceptionnels	CHF	-	CHF -	CHF -11'556.05
Résultats exceptionnels et hors exploitation	CHF	-	CHF -	CHF -11'556.05
BENEFICE / PERTE DE L'EXERCICE	CHF	-2'538.42	CHF -	CHF 7'296.82

BILAN AU 31.12.2019

ACTIFS	31.12.2019		31.12.2018			
		%		%		
Trésorerie	CHF	460'231.51	64%	CHF	227'406.59	39%
Créances résultant de la vente de biens et de prestations de services	CHF	203'639.90	28%	CHF	268'323.85	46%
Autres créances à court terme	CHF	4.20	0%	CHF	8.75	0%
Stock et prestations de services non facturées	CHF	21'770.00	3%	CHF	27'935.00	5%
Actifs de régularisation	CHF	4'775.19	1%	CHF	6'791.30	1%
Total actifs circulants	CHF	690'420.80	95%	CHF	530'465.49	92%
Immobilisations financières	CHF	33'245.00	5%	CHF	201.00	0%
Immobilisations corporelles meubles	CHF	201.00	0%	CHF	46'960.00	8%
Total actifs immobilisés	CHF	33'446.00	5%	CHF	47'161.00	8%
TOTAL ACTIFS	CHF	723'866.80	100%	CHF	577'626.49	100%
PASSIFS						
Créanciers - fournisseurs	CHF	74'792.35	10%	CHF	45'637.30	8%
Autres dettes à court terme	CHF	-	0%	CHF	7'297.00	1%
Passifs de régularisation	CHF	380'137.24	53%	CHF	236'978.66	41%
Compte courant Enjoy et Doti	CHF	41'347.75	6%	CHF	57'585.65	10%
Total capitaux étrangers à court terme	CHF	496'277.34	69%	CHF	347'498.61	60%
Provisions	CHF	90'000.00	12%	CHF	90'000.00	16%
Total capitaux étrangers à long terme	CHF	90'000.00	12%	CHF	90'000.00	16%
Résultat de l'exercice	CHF	-2'538.42	0%	CHF	7'296.82	1%
Capital propre	CHF	140'127.88	19%	CHF	132'831.06	23%
Total capital propre	CHF	137'589.46	19%	CHF	140'127.88	24%
TOTAL PASSIFS	CHF	723'866.80	100%	CHF	577'626.49	100%

BUDGET 2020

JURA TOURISME: Budget 2020				
PRODUITS	Budget 2020		Budget 2019	Comptes 2019
Ventes de matériel et marchandises	CHF	34'000.00	CHF 39'000.00	CHF 34'797.06
Produits Taxe de séjour/résidences secondaires	CHF	575'000.00	CHF 570'000.00	CHF 575'223.60
Produits commissions et prestations	CHF	287'000.00	CHF 198'000.00	CHF 232'466.87
TalentisLAB	CHF	564'000.00	CHF 278'000.00	CHF 276'824.95
Innotour Circuits Secrets	CHF	180'000.00	CHF -	CHF 70'476.40
Total vente de matériel/marchandises et prestations de services	CHF	1'640'000.00	CHF 1'085'000.00	CHF 1'189'788.88
Cotisations des membres	CHF	57'000.00	CHF 57'000.00	CHF 57'462.50
Contribution des communes	CHF	295'000.00	CHF 295'000.00	CHF 295'127.00
Contribution RCJU	CHF	440'000.00	CHF 300'000.00	CHF 300'000.00
Contribution financière LORO	CHF	330'000.00	CHF 330'000.00	CHF 330'000.00
Total Contributions et cotisations	CHF	1'122'000.00	CHF 982'000.00	CHF 982'589.50
Pertes sur clients, variation du croire	CHF	-	CHF -1'000.00	CHF -1'800.00
Variation de stock sur matériel	CHF	-	CHF -	CHF 3'270.00
Dépréciation valeur stock sur matériel	CHF	-	CHF -	CHF -6'065.00
Total	CHF	-	CHF -1'000.00	CHF -4'595.00
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	CHF	2'762'000.00	CHF 2'066'000.00	CHF 2'167'783.38
CHARGES	Budget 2020		Budget 2019	Comptes 2019
Matériel, marchandises	CHF	20'000.00	CHF 28'000.00	CHF 23'522.35
Développement de l'offre-produit	CHF	393'000.00	CHF 305'000.00	CHF 350'795.19
Marketing, communication	CHF	173'000.00	CHF -	CHF -
Rétrocession taxe de séjour (communes)	CHF	115'000.00	CHF 115'000.00	CHF 115'044.75
Rétrocession taxe de séjour (RCJU Fond Tourisme)	CHF	76'000.00	CHF 83'000.00	CHF 76'899.00
TalentisLAB	CHF	540'000.00	CHF 278'000.00	CHF 276'824.91
Innotour Circuits Secrets	CHF	180'000.00	CHF -	CHF 70'476.40
Total charges de matériel/marchandises, de prestations de tiers	CHF	1'497'000.00	CHF 809'000.00	CHF 913'562.60
Charges de personnel	CHF	963'000.00	CHF 951'000.00	CHF 941'491.45
Loyers, charges des locaux	CHF	129'000.00	CHF 125'000.00	CHF 126'796.55
Frais informatiques	CHF	72'000.00	CHF 67'000.00	CHF 70'401.30
Autres charges d'exploitation	CHF	83'000.00	CHF 83'000.00	CHF 93'560.65
Amortissements et corrections de la valeur des immobilisations	CHF	16'000.00	CHF 30'000.00	CHF 23'208.20
Sous-total charges de personnel, charges d'exploitation et d'amortissements	CHF	1'263'000.00	CHF 1'256'000.00	CHF 1'255'458.15
Charges financières	CHF	2'000.00	CHF 1'000.00	CHF 1'236.97
Produits financiers	CHF	-	CHF -	CHF 64.08
Sous-total résultat financier	CHF	2'000.00	CHF 1'000.00	CHF 1'301.05
Total charges de personnel, d'exploitation, d'amortissements et corrections de valeur, résultat financier	CHF	1'265'000.00	CHF 1'257'000.00	CHF 1'256'759.20
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATIONS	CHF	2'762'000.00	CHF 2'066'000.00	CHF 2'170'321.80
RESULTAT D'EXPLOITATION	CHF	-	CHF -	CHF -2'538.42
Charges exceptionnelles	CHF	-	CHF -	CHF -
Produits exceptionnels	CHF	-	CHF -	CHF -
Résultats exceptionnels et hors exploitation	CHF	-	CHF -	CHF -
BENEFICE / PERTE DE L'EXERCICE	CHF	-	CHF -	CHF -2'538.42

RAPPORT DE VÉRIFICATION DES COMPTES

CONTRÔLE DES FINANCES

2, rue du 24-Septembre
CH-2800 Delémont

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

Delémont, le 19 mars 2020/MB/fi
JT_rapport_organisme de controle2020.docx

Rapport de révision au 31.12.2019 N° 300.2/19/20-22 de l'organe de révision à JURA TOURISME - Saignelégier

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan et compte de résultat) de Jura Tourisme pour l'exercice 2019 arrêté au **31 décembre 2019**.

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels incombe à 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'entité 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.

Nous recommandons d'approuver les comptes 2019 qui vous sont soumis.

CONTROLE DES FINANCES



Maurice Brêchet
Contrôleur général des finances



Nathalie Choulat
Révisseuse



Antoine Membrez
Révisseur



Guy Wolff
Révisseur

Annexes : - comptes 2019
- déclaration d'intégralité



Bureaux d'accueil et de renseignements touristiques (BAT)

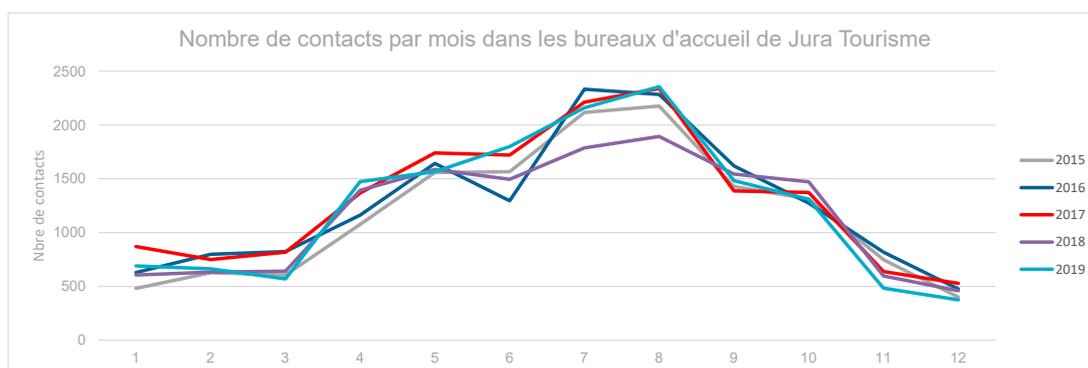
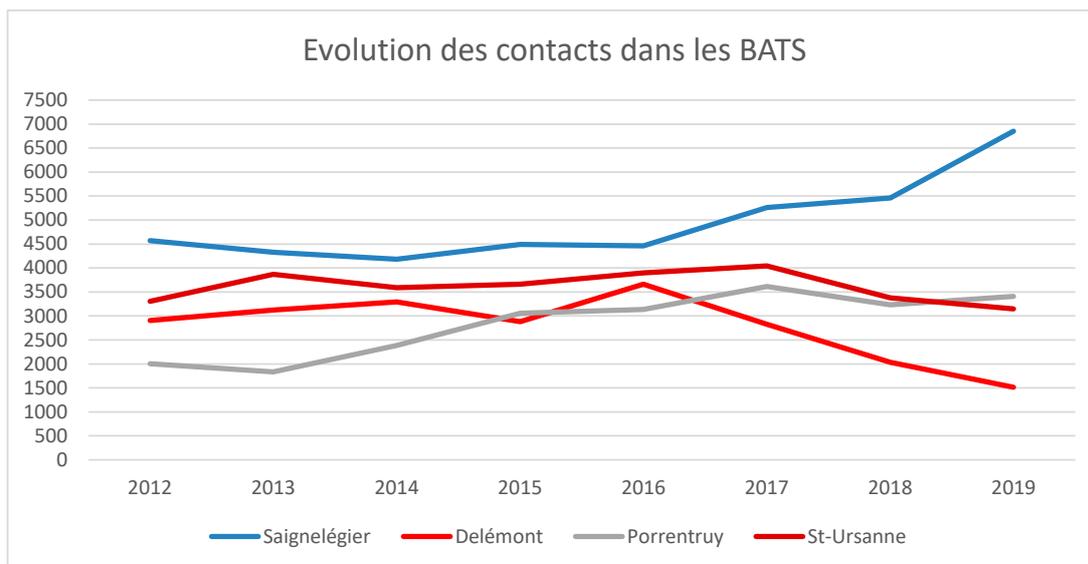
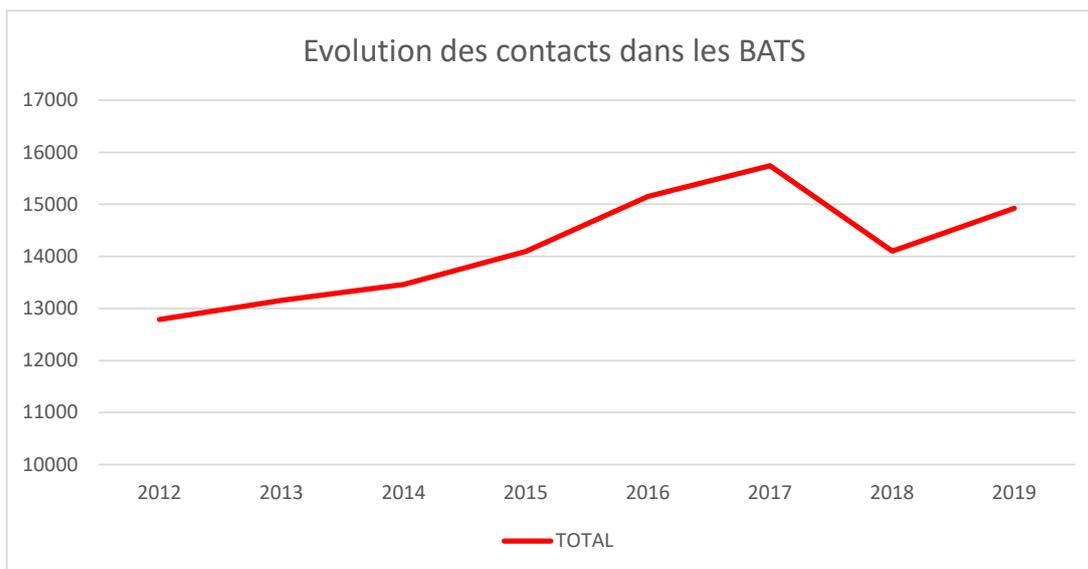
Nos bureaux d'accueil ont ouvert 7'230 heures au cours de l'année 2019 et ont conseillé 14'926 personnes.

Les résultats des contacts dans les bureaux d'accueil sont en augmentation de +5,9% par rapport à l'année 2018. Le bureau de Saignelégier a connu une forte croissance des demandes (+25,5%). Le projet Tous en selle a généré beaucoup de sollicitations auprès de ce bureau. Le bureau de Porrentruy (+15,5%) a connu une bonne fréquentation notamment en avril puis en juillet-août, ce qui confirme la place que prend Porrentruy au niveau du tourisme de loisirs. La fréquentation a été en revanche en baisse (-6,7%) à St-Ursanne. Il est certain que les travaux en ville font que les gens vont rapidement dans les lieux de visite et flânent moins en vieille ville. Il faut observer l'évolution. Des effets positifs sont attendus à moyen termes avec les célébrations des 1400 ans de la mort d'Ursanne, l'ouverture du circuit secret ou encore la fin des travaux. Pour le bureau de Delémont, il s'agit de la troisième baisse importante (-25,4%). L'évolution de la zone de la gare n'y est certainement pas étrangère. Les réflexions sont en cours pour améliorer ces résultats.

Sites relais

Les sites relais, installés par Jura Tourisme dans 28 lieux très fréquentés alimentent les hôtes en informations touristiques utiles tout au long de leur séjour. Au cours de l'année 2019, plus de 29'000 brochures ont été distribuées dans ces points d'informations.

Statistiques des bureaux d'accueil 2019



Vente

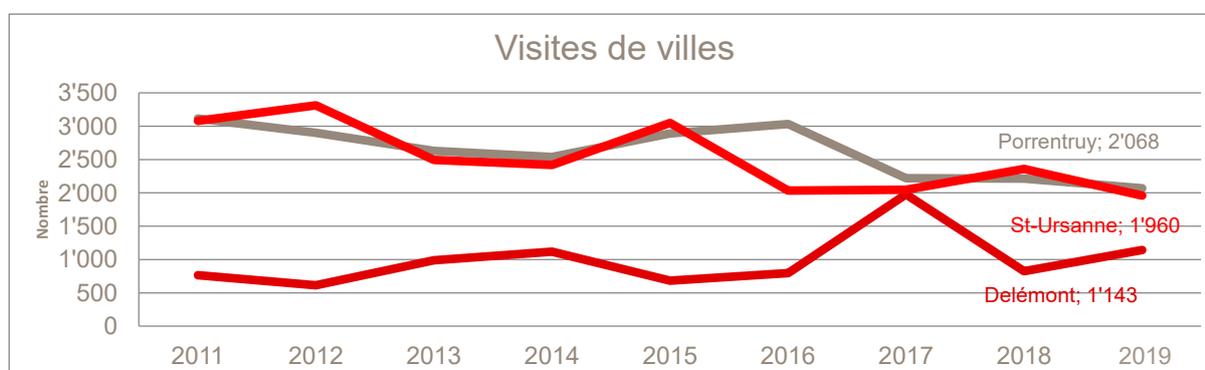
La gamme des produits touristiques vendus par Jura Tourisme s'est étoffée au fil des années. En 2019, 16'798 personnes ont réservés des prestations auprès de Jura Tourisme en plus des nuitées.

Produits vendus	2019
Visites guidées	5'171
Chars attelés	400
Vignettes de ski de fond	174
Vignettes équestres	112
Tous en selle	1'404
Circuit Secret	3'611
Foxtrail	2'208
Permis de pêche	83
Entrées manifestations	1'341
MICE (Meeting, Incentive, Congress, Events)	2'294
TOTAL	16'798

Focus sur

Jura Tourisme s'est chargé d'organiser des visites guidées pour 5'171 personnes réparties en 348 groupes. Les chiffres sont en baisse. A noter que les visites sur le thème des 40 ans du Jura ont connu un beau succès avec 67 groupes. Depuis mai 2019, les visites guidées sont réservables en ligne directement par le client via le site internet de Jura Tourisme. Nous devons être vigilants sur la qualité et l'originalité des visites à proposer aux clients ainsi que sur le choix des publics à cibler pour la communication.

Une rencontre a eu lieu entre les associations des guides et Jura Tourisme. Pour 2020, St-Ursanne sera marquée par la célébration des 1'400 ans de la mort d'Ursanne. Cela marquera certainement un nouvel intérêt pour ces visites qui seront également améliorées grâce à des projets pérennes de valorisation (trésor, sarcophage,...).



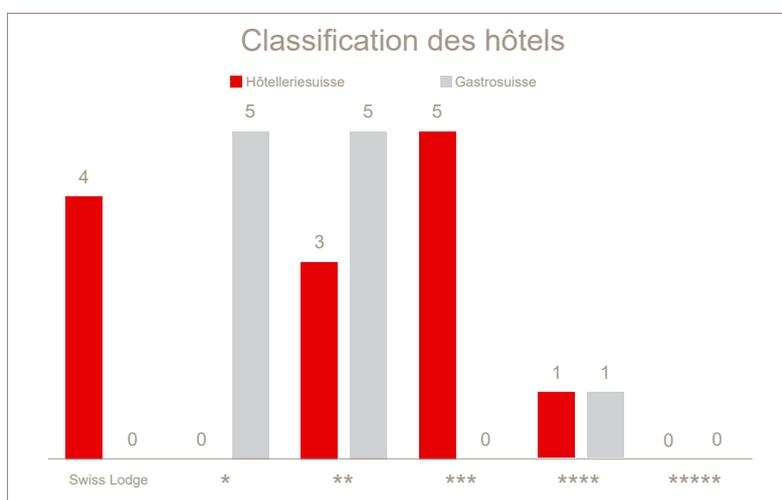
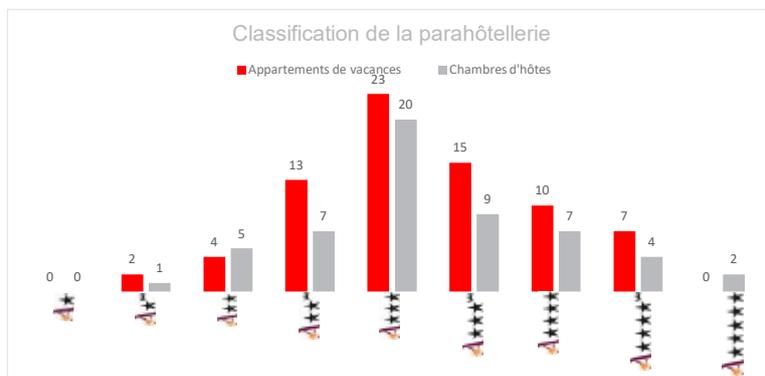


HÉBERGEMENT

Classification

Jura Tourisme a classifié selon les critères de classification de la Fédération Suisse du Tourisme « FST » 9 appartements de vacances et 17 chambres d'hôtes au courant de l'année 2019.

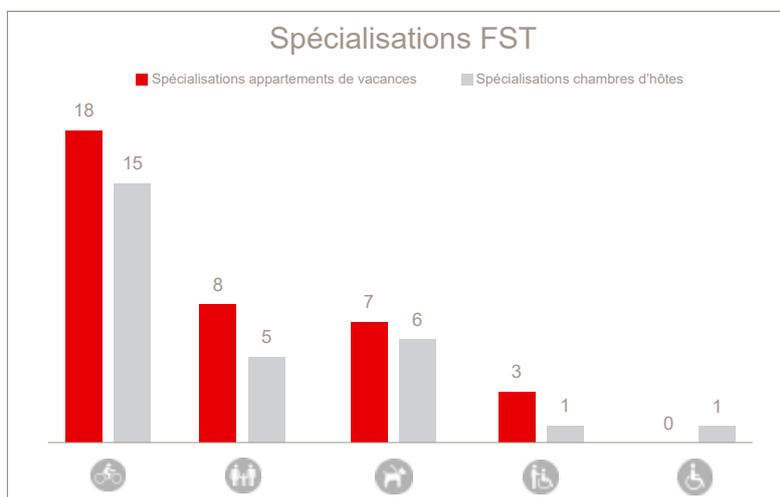
En hôtellerie, 24 établissements sont classifiés.



Spécialisations FST

Les spécialisations dans les catégories « Vélos bienvenus », « Familles bienvenues » et « Animaux domestiques bienvenus » ont augmenté en 2019 et sont toujours très appréciées par les hôtes.

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



Système de réservation

En 2019, 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.

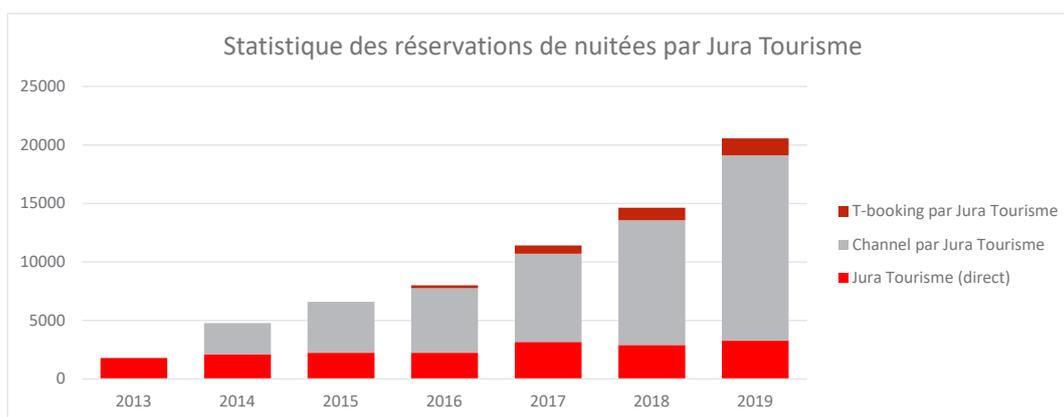
Une liaison avec le partenaire Airbnb est en place et offre deux options aux prestataires d'hébergement. La liaison directe propose la gestion des demandes par le prestataire ou la liaison par l'intermédiaire du compte Airbnb de Jura Tourisme qui est géré 7 jours sur 7 et en 3 langues à la place du prestataire par le personnel de Jura Tourisme qui répond aux demandes des hôtes.

En 2019, le compte de Jura Tourisme a reçu la mention « Superhost », ce qui offre une meilleure visibilité aux prestations commercialisées via ce compte.

Les hébergements collectifs ont la possibilité dès ce début d'année de bénéficier d'une collaboration étroite mise en place entre Jura Tourisme et Groups Swiss. Les hébergements de plus de 10 personnes peuvent obtenir un tarif préférentiel ainsi que la gestion des contingents via le système TOMAS.

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 14'632 nuitées à 20'563 nuitées (+40,5%), l'offensive de Jura Tourisme pour augmenter la part des réservations en ligne par les canaux proposés porte ses fruits. Ces dernières années, la courbe est en croissance exponentielle.



E-COACH JURA

Depuis janvier 2019, les prestataires d'hébergements ont la possibilité de s'annoncer pour suivre le programme E-Coach Jura (www.e-coach-jura.ch).

L'objectif du programme de coaching digital « E-Coach » est de conseiller les prestataires dans l'optimisation de la vente de leurs produits en ligne et de les accompagner lors de la mise en place des mesures sélectionnées.

Le programme offre la possibilité d'obtenir un conseil gratuit pour les thèmes tels que les réseaux sociaux, la fidélisation clients, les commentaires clients, les portails de réservations, les sites internet et une analyse par un client mystère.

En 2019, 15 prestataires ont suivi ce programme de coaching.

Tous les prestataires peuvent faire appel à ce service. 20 heures gratuites sont offertes la première année (60 CHF/heure pour les heures suivantes). Dès la deuxième année de coaching, 10 heures restent gratuites par année (60 CHF/heure pour les heures suivantes).

RESTAURATION

Jura Tourisme et GastroJura travaillent depuis plusieurs mois au développement d'un projet commun avec l'objectif de donner à la restauration et à la gastronomie une meilleure visibilité auprès du public local mais aussi auprès des visiteurs de passage dans la région.

En ces temps incertains, les deux associations faitières souhaitent unir leurs forces afin d'apporter tous les outils nécessaires aux acteurs de la restauration lors de la relance de la branche. Le projet, dont les premières discussions ont déjà eu lieu à fin 2019, est constitué de plusieurs volets. Il s'agit notamment de travailler à la mise sur pied d'une base de données commune afin de permettre une meilleure diffusion et un contrôle constant des informations. De plus, une campagne de communication est également envisagée afin de mettre en avant les restaurants et spécialités de la région à travers différentes thématiques et produits du mois.

GastroJura et Jura Tourisme ont déjà mis en place des mesures d'urgence pour apporter une aide immédiate au secteur de la restauration, telle que la page www.juratourisme.ch/takeaway, référençant les restaurants proposant un service de livraison ou de plats à emporter. La page internet concernée a été consultée plus de 30'000 fois.

Ouverture des restaurants

Mise à disposition dès 2017, la base de données en ligne des restaurants avec leurs jours d'ouverture/fermeture et leurs périodes de vacances annuelles est de plus en plus consultée. Bien que pensée de prime abord à usage interne, Jura Tourisme travaille à une mise en ligne publique de la plateforme afin de répondre à la demande d'une clientèle qui souhaite avoir accès à des informations de manière instantanée et en tout temps. En plus d'être un outil utile aux hébergeurs et prestataires touristiques en terme d'informations pratiques pour la clientèle, la plateforme pourra désormais aussi répondre aux clients recherchant les restaurants ouverts sur leur lieu de passage au moment où ils en ont besoin.

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. Ce produit a été mis en place par la Communauté tarifaire Vagabond et Jura Tourisme en 2015.

Pour l'année 2019, l'offre de la Carte Avantages (lancée en 2018) s'est encore étoffée et ce sont 26 activités qui offraient un rabais aux détenteurs du JURA-PASS. Et pour l'année 2020, 34 prestations y sont présentées avec 26 rabais proposés. Par ailleurs, ces derniers ont également pu bénéficier d'une balade à cheval gratuite, depuis mai 2019, à partir de 2 nuitées passées dans la région, grâce à la nouvelle offre « Tous en selle ». Cette offre a rencontré un réel succès et est reconduite pour l'année 2020.



En ce qui concerne la communication de cette offre, un publiereportage d'une page avec des suggestions d'activités sur un week-end a été réalisé dans le magazine VIA au mois de septembre. Édité par les CFF et publié 10 fois par an, il possède un lectorat de 382'000 personnes pour la version allemande et de 71'000 pour la version francophone.

CULTURE

En 2019, le Circuit Secret à Porrentruy a de nouveau enregistré une très belle fréquentation avec 837 clés vendues, représentant quelque 3'600 visiteurs. Nous avons renouvelé la chasse aux œufs de Pâques, toujours très appréciée par les 200 « chasseurs » participants. Pour Halloween, face à la difficulté de trouver en nombre des courges et autres cucurbitacées d'ornement, nous avons choisi d'ouvrir le Circuit Secret Halloween en soirée. Durant cette dernière, avec le concours des scouts de Porrentruy, les visiteurs ont pu croiser de drôles de personnages, monstres et autres sorcières.

Le processus d'extension des Circuits Secrets, déjà annoncé en 2018 poursuit sa progression. En mai 2019, Jura Tourisme a obtenu un important soutien financier d'Innotour pour accompagner le développement des Circuits Secrets au sein de Jura & Trois-Lacs, et permettre la digitalisation du produit.



A partir du deuxième semestre 2020, les Circuits Secrets disposeront de leur propre site internet. Grâce à un partenariat exclusif avec le fabricant de serrures Dormakaba, un système d'ouverture innovant via smartphone sera également testé à Porrentruy, puis étendu à toutes les autres villes proposant un Circuit Secret aux visiteurs.

Dans le canton du Jura, nous avons travaillé tout le 2^{ème} semestre 2019 à la création de deux nouveaux Circuits Secrets. Ils auraient dû être inaugurés au début d'année 2020 :

- Saint-Ursanne, en avril à l'occasion de l'inauguration de toutes les actions pérennes mise en œuvre dans le cadre de l'année jubilaire du 1400^{ème} anniversaire de la mort de Saint-Ursanne.
- Delémont en mai.

Ils ouvriront dès que possible.

En ce qui concerne le château de Porrentruy et comme annoncé en 2018, l'année 2019 a permis la finalisation des travaux de la nouvelle mise en valeur touristique de l'ancien accès piéton. Cette valorisation touristique comporte un nouveau parcours de visite libre qui permet de découvrir toutes les nouveautés, une nouvelle signalétique, de nouveaux panneaux didactiques et un film sur le château, diffusé pour le grand public dans la Chapelle de Roggenbach.

MOBILITÉ

Route Verte

Deux ans après son lancement, la Route Verte continue son essor et bien que ceci soit difficilement chiffrable, la fréquentation du tracé semble bien poursuivre son augmentation. En 2019, le Réseau des parcs suisses a dénombré 27'000 visiteurs sur le site internet dédié à la Route Verte, 300'000 personnes touchées par les newsletters et réseaux sociaux y-relatifs, 150'000 flyers distribués et 68 réservations effectuées via le tour-opérateur Eurotrek soit pour le parcours complet ou pour les circuits plus courts proposés par le voyageur. Ce résultat est encourageant sachant que de nombreux touristes fréquentent cet itinéraire sans passer par la réservation de package.

La Route Verte a également été largement reprise dans les médias ainsi qu'à travers les canaux des différents partenaires du projet que sont Suisse Tourisme, Rent a bike, SuisseMobile et bien entendu les offices du tourisme des régions traversées.

En 2020, une carte du parcours au format papier sera également éditée et largement distribuée par les différents partenaires. A termes, des séjours plus courts et des offres à la journée devraient voir le jour le long de la Route Verte.

Tourisme équestre

Tous en selle

2 nuitées dans la région = 1 balade à cheval gratuite. Telle est la super offre qui a vu le jour en 2019!

La première année du projet « Tous en selle », lancé par Jura Tourisme en collaboration avec la Fédération jurassienne d'élevage chevalin a été couronnée de succès puisque ce sont 1404 personnes qui ont pu participer gratuitement à une balade à cheval dans la région durant les 6 mois de la durée de l'offre. Sans grande surprise, ce sont les mois de juillet, août et octobre qui ont été les plus plébiscités. Le bilan est positif aussi bien du point de vue des clients puisque le taux de satisfaction a été estimé à 4*/5 lors d'un sondage effectué, que du côté des prestataires qui ont pu faire découvrir leurs activités et fidéliser une nouvelle clientèle.

10% des clients ayant répondu au sondage indiquent avoir choisi le Canton du Jura comme destination en raison de cette offre. 75% affirment qu'ils n'auraient pas réservé d'activité équestre durant leur séjour sans l'offre « Tous en selle ». Enfin, 30% des clients indiquent avoir réalisé une première expérience à cheval avec « Tous en selle ». En plus de l'objectif de créer une attractivité supplémentaire à la région en incitant nos hôtes à venir dans le Jura ou à y prolonger leur séjour, le but du projet consistait aussi à permettre aux visiteurs de s'essayer à l'équitation et de découvrir les formidables aptitudes du cheval Franches-Montagnes, symbole fort du patrimoine. Au vu du succès de cette première année, les différents partenaires du projet estiment que les objectifs ont été atteints et ont tous émis le souhait de continuer à proposer l'offre en 2020 avec quelques adaptations logistiques. Un plan de communication et diverses améliorations en terme d'accueil, de facilité de réservation ont été élaborés pour la deuxième année d'activité de l'offre.



Réseaux équestres

En 2019, le projet « Marguerite » a ouvert un nouveau réseau équestre, celui d'Ajoie-Ouest, apportant ainsi une plus-value supplémentaire à l'offre équestre de la région. Ce sont 100 nouveaux kilomètres de pistes balisées qui s'ajoutent ainsi aux réseaux déjà existants. Une carte répertoriant les boucles du réseau 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. Le réseau équestre Ajoie-Ouest a été inauguré le dimanche 30 juin 2019. Ce sont plus de 150 personnes qui ont répondu présents et ont participé à la balade équestre gourmande organisée avec succès par l'Etrier Ajoulot et la Société de Cavalerie d'Ajoie avec le soutien de la Fondation rurale interjurassienne.



Comme pour les autres réseaux équestres, 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 produits ont été mis en avant à travers les différents canaux de promotion de Jura Tourisme et notamment à travers la newsletter « cavaliers » envoyée de manière régulière aux amateurs de randonnée à cheval.

Communication

La promotion des réseaux et de l'offre équestre s'est réalisée à travers différents canaux, soit par exemple, à travers la brochure « carte des activités équestres » pour les amateurs d'activités avec et sur le cheval, la newsletter « cavaliers » de Jura Tourisme à destination d'environ 700 adresses de cavaliers et randonneurs à cheval dans toute la Suisse mais également via le nouveau site Internet de Jura & Trois-Lacs, avec la constitution d'une page spécifique dédiée aux cavaliers (www.j31.ch/cavaliers). Jura Tourisme et ses partenaires étaient aussi présents avec un stand à l'occasion de la Bea Expo de Berne ainsi qu'au Marché-Concours en 2019.

De plus, une page Facebook « Cheval Jura Suisse » a vu le jour récemment, afin de mettre en avant les réseaux équestres de la région mais également les prestataires proposant des hébergements aux cavaliers, des offres de trekking ou encore des camps équestres.

Randonnée



La randonnée est un point fort de la région. Elle a d'ailleurs été mise à l'honneur en 2019, en étant le thème central de la campagne été de Suisse Tourisme. Pour cette promotion, ce sont les Chemins du bio et les Franches-Montagnes qui ont été promus, à travers une vidéo et des photos retraçant l'expérience d'une famille. Cette promotion a été mise en place sur les canaux de Suisse Tourisme (page spéciale sur MySwitzerland.com, médias sociaux) et relayée sur les canaux de Jura & Trois-Lacs. Dans cette thématique encore, de nouvelles balades ressourçantes ont été inaugurées en 2019 dans la région de Soulce. Un forfait est également vendu avec nuitée et repas, afin de profiter au maximum de cette expérience bien-être.

De plus, 4 nouveaux itinéraires pédestres balisés vont voir le jour en 2020. Tout d'abord, la Via Jura Regio (41) a été totalement repensée et propose désormais une randonnée de 5 étapes, traversant toutes les régions du canton du Jura. Elle a été renommée « Chemin du Jura » et porte désormais le numéro 31. Ensuite, trois itinéraires locaux ont été créés et seront inaugurés en 2020. Il s'agit de : « Chemin du Val Terbi : n°45 », « Chemin de Bonfol – KM 0 : n°456 » et « Des Franches-Montagnes au Doubs: 457 ».

Eurotrek

Eurotrek s'occupe de la vente des itinéraires de SuisseMobile, avec réservation d'hébergement et transport de bagages. C'est le principal partenaire commercial de Jura Tourisme dans le domaine de la mobilité douce.

Il est à noter que pour le Jura, ce sont les vacances en roulotte qui se vendent le mieux. En 2019, ce sont 564 personnes qui ont réservé cette offre, pour un chiffre d'affaires de près de CHF 162'000.-. Ces chiffres sont en constante progression. En effet, en 2018, 480 personnes avaient réservé cette offre, pour un chiffre d'affaires de CHF 125'000.-.

En prenant en compte toutes les formes de mobilité pour la région Jura & Trois-Lacs en 2019, 1057 personnes ont bénéficié des prestations d'Eurotrek, pour un chiffre d'affaire de CHF 569'000.-, contre 827 personnes en 2018 et CHF 394'000.-. Cela représente une augmentation du chiffre d'affaires de 44% en un an !

SuisseMobile - Hiver

La saison hivernale 2018/2019 a été marquée par le lancement de la nouvelle offre de SuisseMobile ; la mobilité douce en hiver. Des itinéraires avec description, carte, photos et infos pratiques sont maintenant en ligne sur le site de l'organisation, et sur les sites des régions, dont j3l.ch. Ces itinéraires sont également balisés sur le terrain, comme pour les itinéraires estivaux. A ce jour, 9 itinéraires ont été mis en place dans le Jura, à raison de 3 itinéraires à ski de fond, 3 itinéraires en raquettes et 3 itinéraires de randonnée hivernale. Pour l'hiver 2019/2020, il n'y a pas eu de changement et ces mêmes itinéraires ont été promus.

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 agrémenter 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 sur cette plateforme se retrouvent par ailleurs sur les sites touristiques juratourisme.ch, jurabernois.ch, juratrolslacs.ch, mysitzerland.com et sont relayées auprès de nombreux prestataires touristiques ou partenaires médias. Le bulletin d'enneigement est toujours apprécié, même si sa popularité dépend des conditions météorologiques. Ainsi, l'hiver 2019-2020 a été très sec, avec seulement quelques jours enneigés. Le nombre de visiteurs sur la page a donc été très bas.

Fréquentation du bulletin d'enneigement

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

TERROIR

Brochure Terroir à savourer

Réalisation de la deuxième édition du magazine « Terroir à savourer » en collaboration avec la Fondation Rurale Interjurassienne, Neuchâtel Vins et Terroir, Jura & Trois Lacs, le Parc régional Chasseral, le Parc régional du Doubs, Jura bernois Tourisme, Jura Tourisme et Bienne Seeland. La brochure de 48 pages bilingues français-allemand a été éditée à 30'000 exemplaires et est distribuée dans les offices de tourisme de la région ainsi qu'auprès des producteurs et partenaires de l'opération. Une page Internet dédiée a également vu le jour sur le site de Jura & Trois-Lacs : www.j3l.ch/terroir. Comme lors de la première édition, le magazine met en scène les produits emblématiques de l'Arc jurassien, les sites incontournables du terroir, ses producteurs et leurs savoir-faire tout en donnant des conseils et informations pratiques au lecteur.

Projet Interreg « Inciter les touristes et les résidents à consommer local »

En 2019, le projet Interreg « Inciter les touristes et les résidents à consommer local » porté par la Fondation Rurale Interjurassienne conjointement avec Savoie Mont Blanc Tourisme s'est poursuivi en collaboration avec Jura bernois Tourisme et Jura Tourisme. Grâce aux résultats de l'étude menée auprès des touristes, des rési-

dents du Jura et du Jura bernois ainsi qu'après des différents acteurs de la restauration, du tourisme et des producteurs, plusieurs pistes d'amélioration ont pu être identifiées notamment pour rendre les produits de la région plus accessibles et plus visibles. L'étude a également permis de mettre en lumière certaines habitudes de consommation. En complément, une analyse Benchmark a été réalisée avec différentes régions touristiques, notamment avec la Wallonie. Ceci, afin de s'inspirer de certaines pratiques ou actions qui pourraient être adaptées à notre territoire. Les mêmes démarches ont été effectuées du côté de Savoie Mont Blanc, avec certes des différences mais également des éléments similaires, que l'on retrouve sur les deux territoires et qui ont permis d'affiner les réflexions.

Les différents partenaires travaillent à présent au dernier volet du projet, qui consiste à la mise sur pied d'un plan de communication et d'actions destiné à favoriser le « consommer local ».

Projet PHR Bâle

Dans le cadre du Projet PHR Bâle mené par la Fondation rurale interjurassienne en collaboration avec Kinitic, Basel Area, Bâle-Campagne et Bâle-Ville ainsi que Jura Park Argau, SO Natürlich (Soleure) et l'Alsace, Jura Tourisme a collaboré à la mise en place des offres « Moment Terroir » destinées à mettre en valeur des circuits comprenant une randonnée, une activité et un repas du terroir auprès d'un restaurant de la région. Les partenaires le souhaitant pouvaient participer à cette action sur inscription. Les vidéos Moment-Terroir ont été publiées sur les réseaux sociaux et un site Internet dédié a également vu le jour www.moment-terroir.ch. De plus, les restaurants le souhaitant ont pu être coachés en particulier en ce qui concerne la question de l'approvisionnement et la mise en valeur des produits régionaux ou en matière de communication digitale.

TOURISME D'AFFAIRES ET DE GROUPES

Organisation

Le secteur MICE (Meetings – Incentives – Congresses – Events) s'organise en vrai pôle de compétences en multipliant les contacts avec les prestataires pour mieux connaître leurs offres et les accompagner si nécessaire dans la définition de leurs produits.

En parallèle, un service informatique est développé pour faciliter la conception des offres et les partenariats entre les prestataires. A l'avenir, cette plateforme sera la base pour augmenter le réseau des vendeurs potentiels des offres jurassiennes.

Afin d'étoffer l'offre des prestations disponibles à ce jour et suite à des difficultés de recrutement des prestataires dans ce domaine, la formation d'un pool de guides est en discussion pour les visites des différents sites touristiques situés aux Franches-Montagnes.

Vente

Le service poursuit sa croissance. Deux constantes néanmoins dans ce domaine.

D'une part, les clients s'adressent à Jura Tourisme logiquement quand les demandes d'offres sont compliquées à réaliser soi-même ou par un prestataire unique. Le temps de travail est donc chronophage et pas rentable pour Jura Tourisme. L'importance pour l'économie régionale justifie toutefois l'investissement de JT dans ce domaine.

D'autre part, la fidélisation et la confiance accordées par les clients est primordiale dans ce secteur. Nombreux sont les groupes qui, après une première expérience, recourt de nouveau à nos services.

Type de client	Nbre de personnes accueillies en 2019
Affaires	835
Autocaristes	254
Groupes	1'205

FOCUS SUR...

- Service à l'attention des producteurs de films

Jura Tourisme, par l'intermédiaire de son bureau d'accueil de Saignelégier s'est spécialisé dans le domaine d'accueil de films en offrant de nombreux services et conseils pratiques. Le Jura peut occuper une place dans ce secteur de niche spécialement avec ses paysages particuliers et la possibilité d'obtenir, pour les productions, des autorisations ou encore des solutions rapides à des problèmes concrets.

Le Jura profite doublement de ces films. Premièrement en accueillant des équipes de production souvent nombreuses, pour une longue durée et régulièrement à des périodes creuses. Deuxièmement par la publicité générée. La série Wilder tournée en 2018 a par exemple générée plus de 4'000 nuitées dans la région en 2018 et connu un vrai succès lors de sa diffusion en Suisse début 2020 avec une moyenne de 534'000 téléspectateurs sur la SRF pour chacun des 6 épisodes. Elle a aussi été diffusées sur RTS et RSI.



- Conférence Global Agenda for Sustainable Livestock

En collaboration avec la Fondation rurale interjurassienne (FRI), le Service MICE de Jura Tourisme a le privilège d'organiser une Conférence mondiale sur l'élevage durable organisé par l'Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture. Ce sont environ 350 participants, dont plus de 200 de l'étranger, qui découvriront le Jura. Initialement prévu en juin 2020, la manifestation a été repoussée en septembre (ou en 2021 comme plan C) dû à la pandémie COVID-19. Cet événement générera plus de 1'200 nuitées.

- 24ème Rencontre Mondiale des Amis de la 2CV

Les préparatifs de ce méga-événement sont en cours. La rencontre des amis de la 2CV se déroulera sur 6 jours du 27 juillet au 1er août 2021 entre Courroux-Courrendlin-Vicques (www.2cv2021.ch) sur une surface de 53 hectares.

TalentiLAB

En sa qualité de service de coaching spécialisé dans l'accompagnement des projets touristiques, TalentiLAB a pour premier objectif de soutenir les prestataires/partenaires jurassiens qui désirent développer de nouveaux projets touristiques ou redéployer des activités existantes. TalentiLAB a accompagné 47 projets en 2019 à des stades et degrés d'implication différents :

- 19 projets initiés en 2018 et dont le suivi s'est poursuivi sur 2019
- 28 projets totalement nouveaux

En 2019 nous avons pu consolider le projet d'extension du TalentiLAB au sein de la destination Jura & Trois-lacs et obtenir le financement de ce projet via des fonds NPR intercantonaux, administrés par ArcJurassien.ch, pour la période 2020-2023.

A partir de mai 2020, il y aura un service TalentiLAB Neuchâtelois un service TalentiLAB pour le Jura Bernois et la région de Bienne-Seeland.

Pour ce qui est du TalentiLAB jurassien, il continuera de déployer ses prestations au service des porteurs de projets jurassiens et il assurera en plus des tâches de coordination centrale pour animer et administrer l'ensemble du réseau de coachs.

QUALITÉ

Label Qualité

Jura Tourisme a atteint les objectifs fixés dans le cadre du programme de qualité QII de la Fédération Suisse du Tourisme en 2019. Les différentes mesures définies dans le plan d'actions de l'année 2018-2019 ont été menées avec succès et validés par la Fédération Suisse du Tourisme (FST).

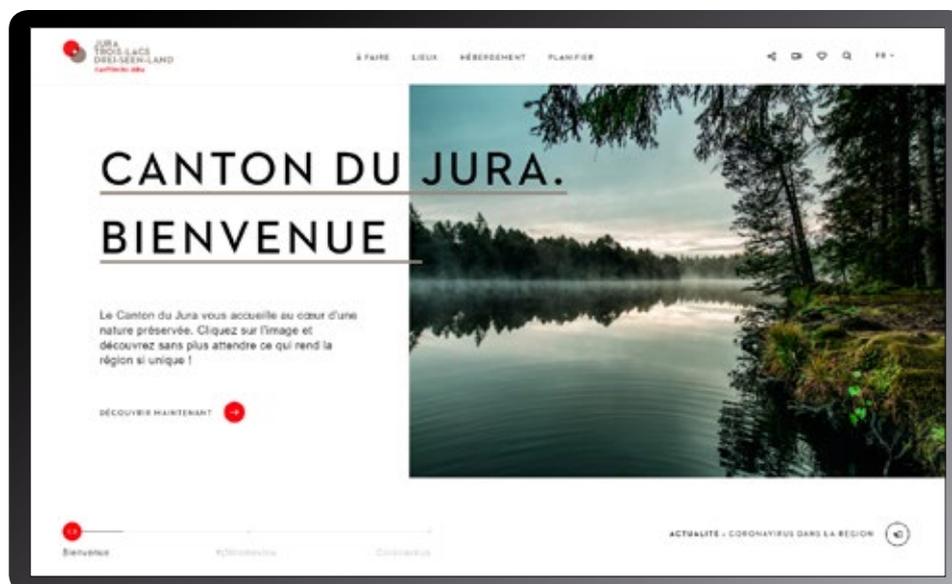
En début d'année 2020, la FST a informé ses partenaires que le Label Qualité, sous sa forme actuelle, allait être complètement revu. Une décision quant à son évolution ou son abandon sera prise et transmise par la FST à horizon 2022. D'ici à cette date, les labellisations en cours continueront à se faire et les entreprises labellisées qui le souhaitent pourront continuer d'utiliser le logo du Label Qualité pour leur promotion. De nouvelles labellisations ne sont en revanche plus possibles. Du côté de Jura Tourisme, le travail de coaching auprès des entreprises labellisées se poursuivra jusqu'en 2022. Les entreprises concernées seront également informées au fur et à mesure de l'évolution des discussions avec la FST sur la suite du programme. Le coaching de Jura Tourisme à ses membres se poursuivra en tous les cas via les différents services mis en place comme notamment à travers le service E-Coach Jura.

Nombre d'entreprises labellisées «Qualité» par la Fédération Suisse du Tourisme à fin 2019.

	QI			QII			QIII		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Nbre d'entreprises	25	24	26	5	5	5	0	0	0

E-Marketing

Le point marquant de l'année 2019 a été le lancement du nouveau site internet commun à la destination Jura & Trois-Lacs. En parallèle, l'optimisation de son référencement dans les moteurs de recherche et la poursuite des activités sur les réseaux sociaux sont restés des éléments fondamentaux de notre travail de e-marketing en collaboration avec Jura & Trois-Lacs en 2019.



Fréquentation du site internet (du 24 mars 2019 au 28 avril 2020)

	Nbre de pages vues	Visiteurs uniques
Site général, www.j3l.ch	3'410'639	1'086'198
Pages JT, www.juratourisme.ch	803'590	290'840

Le nouveau site est plus visuel, avec notamment de grandes images et des vidéos. Les liens avec nos partenaires, tels que SuisseMobile ou encore GastroJura, ont été et seront encore renforcés. Il permet actuellement d'être plus en phase avec l'actualité, en proposant des pages thématiques, comme « les meilleures randonnées », « les plus belles terrasses », « les marchés de Noël et événements de fin d'année », etc.

Il s'agit d'un travail en constante évolution pour s'adapter aux dernières tendances. Les activités ou établissements sont géolocalisés et répertoriés sur une carte, qui peut également être utilisée pour la recherche par secteur géographique. Des filtres ont aussi été ajoutés afin de pouvoir rechercher par localité, région, ou même par le nom du prestataire. Enfin, de nombreuses pages « riches » ont été créées. Ces dernières peuvent présenter sur une même page plusieurs activités, lieux, prestations, liés à une thématique particulière. Ce format est très utile, notamment pour la mise en place de campagnes marketing ou de promotion sur les réseaux sociaux.

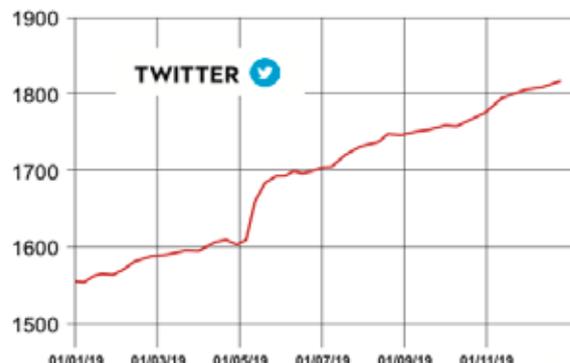
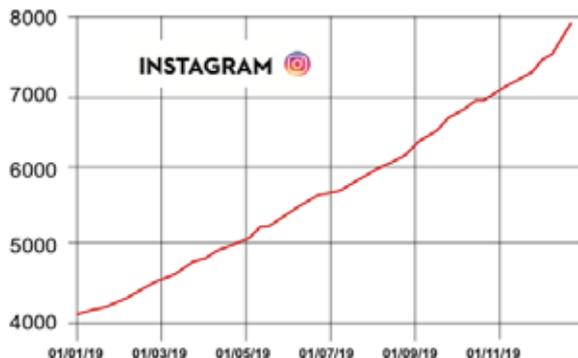
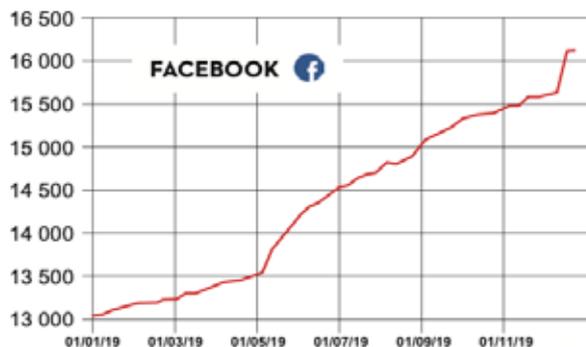
Les webcams de Jura Tourisme sont toujours plus consultées par les internautes. De 201'969 visites en 2017, le nombre est monté à 222'592 visites en 2018 pour atteindre 234'957 visites en 2019, ce qui représente une augmentation de 5,56% par rapport à l'année précédente.

Fréquentation des webcams de Jura Tourisme

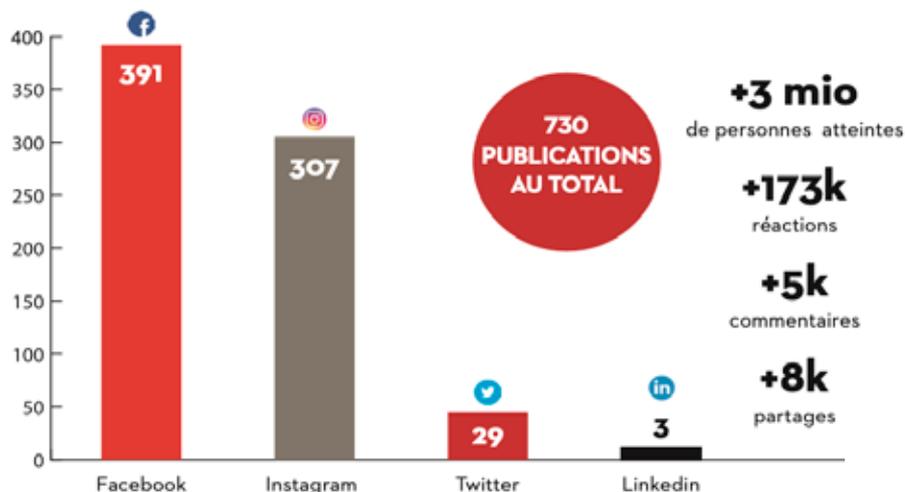
Année	2017	2018	2019	2018/2019
Nbre de visites	205'969	222'592	234'957	+ 5,56%

Les réseaux sociaux prennent de plus en plus de place dans notre société. Jura & Trois-Lacs a considérablement amélioré sa communication par ce biais, en rendant les informations et les contacts plus vivants et interactifs. Avec Jura & Trois-Lacs, nous sommes actifs sur Facebook, Instagram et Twitter

Tout au long de l'année 2019, 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. Le personnel de Jura Tourisme se charge de préparer et diffuser les contenus.



NOMBRE ET PORTÉE DES PUBLICATIONS



Médias et Relations publiques

En 2019, Jura Tourisme a accueilli ou renseigné environ 90 représentants de médias suisses et étrangers.

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.)

L'année 2019 a été concentrée sur les médias de nos marchés prioritaires, à savoir la Suisse, la France et l'Allemagne, avec cependant un voyage organisé en collaboration avec Suisse Tourisme regroupant des journalistes de Pologne, Russie, Inde, République tchèque et du Brésil. Nous avons notamment accueilli des équipes de tournage de TV5 Monde et SAT.1, du journal 24 Heures, de la NZZ, de l'émission « Landuf, landab », du China Press ou encore d'une journaliste américaine pour un reportage sur les chevaux.

De plus, nous avons continué à recevoir des bloggeurs et influenceurs, traitant de thématiques fortes pour notre région. Finalement, les vidéos tournées avec Philippe Gougler, célèbre pour ses reportages « Des trains pas comme les autres », ont été diffusées sur les réseaux sociaux au cours de l'année. Pour le Jura, la vidéo présentait l'activité « char-fondue » aux Cufattes.

En 2019, Jura & Trois-Lacs a continué à collaborer avec des agences RP française, allemande et suisse.

Vidéos promotionnelles

Deux vidéos promotionnelles ont été tournées en 2018 à Delémont et à Porrentruy pour la campagne « Villes » de Jura & Trois-Lacs. En 2019, les deux vidéos ont été diffusées sur les réseaux sociaux et sur des plateformes web et une version courte est prévue pour l'été 2020, diffusée à nouveau sur les réseaux sociaux, en incluant Snapchat pour la première fois.

La campagne 2019 s'est déroulée du 19 août au 6 octobre. Les vidéos ont été très visionnées et beaucoup partagées, ce qui laisse à penser que le contenu a plu au public ciblé.

Salons touristiques et événements

Pour assurer un contact direct avec nos visiteurs, actuels ou futurs, 9 rendez-vous sont à relever pour 2019.

Lyon, Salon du Randonneur - présence sur le stand de Suisse Tourisme

Saignelégier, Bourse aux prospectus - rencontre entre prestataires touristiques de J3L

BEA, Berne - présence sur le stand avec la FJEC et l'AREF

Delémont, Slow up - présence JT avec stand J3L

Delémont'BD - présence JT

Saignelégier, Marché-Concours - présence JT avec la FRIJ (stand commun)

Courtemelon, Concours suisse des produits du terroir - présence avec stand JT

Porrentruy, Marché de St-Martin - en collaboration avec les organisateurs

Club BCJ

La Banque Cantonale du Jura a mis en place un club pour les clients détenteurs d'une ou plusieurs cartes de paiement. Fruit d'une collaboration entre nos deux institutions, il a été possible de mettre en évidence les prestations touristiques jurassiennes auprès de leurs clients au travers d'une vaste communication multicanale. L'occasion de rappeler ou d'informer sur la variété des activités de tourisme de loisirs à l'intention du public indigène.

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. Pendant la période de confinement due au coronavirus, elles ont permis aux gens de voyager depuis chez eux et de se projeter pour de futurs voyages.

En 2020, deux vidéos supplémentaires seront tournées (au minimum), sur les thématiques VTT et 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 en oeuvre dès mai 2019 afin de promouvoir nos territoires sur les ondes des radios du groupe BNJ (RFJ, RJB, RTN). Selon la météo, les auditeurs sont invités à découvrir une suggestion d'activités qui est mise en ligne sur la page d'accueil du site j3l.ch. Cette action continuera en 2020 et 2021.

40 ans du Jura

2019 était également l'année du 40^{ème} anniversaire de l'entrée en souveraineté du Canton du Jura. A l'occasion de ce jubilé, Jura Tourisme a collaboré avec le Service de l'Information et de la Communication de la RCJU afin de mettre sur pied un concours sur les réseaux sociaux, sous le slogan « On est jeune, on est beau ». Ce dernier avait pour but de mettre en avant les plus beaux lieux du canton en demandant aux internautes leur avis et leurs conseils. Cette promotion a été diffusée sur les réseaux sociaux de Jura l'Original (Facebook et Instagram), et reprise en partie sur les réseaux sociaux de J3L.



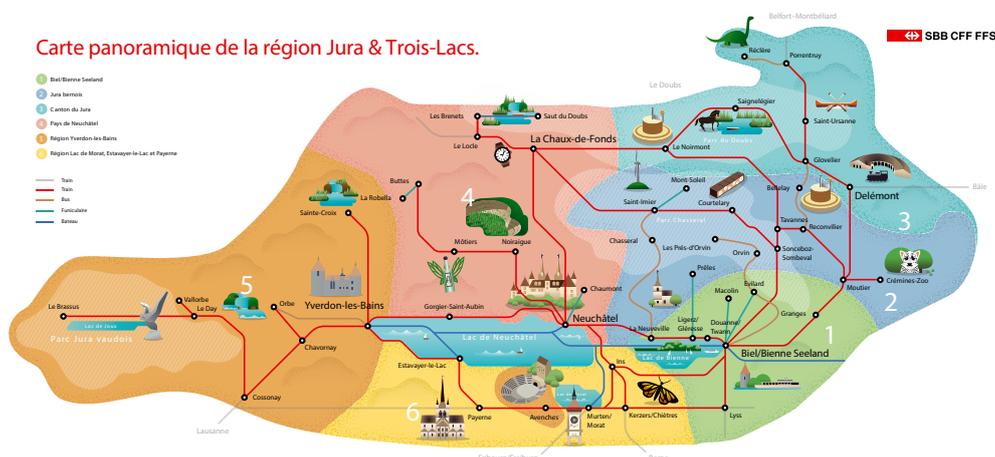
Raiffeisen – Action promotionnelle des Chefs-Lieux

Durant l'année 2019, une action de communication a été mise en place par les banques Raiffeisen, en partenariat avec Suisse Tourisme. L'idée était de présenter les chefs-lieux de tous les cantons, et de proposer des offres aux membres Raiffeisen pour les inciter à les découvrir. Pour le Canton du Jura, c'est donc la ville de Delémont qui a été mise en avant, avec notamment une vidéo de présentation tournée spécialement pour cette promotion, des photos et une offre portant sur la visite guidée spéciale dédiée aux 40 ans du Jura, avec un rabais pour les membres Raiffeisen. Cette action a atteint quelque 1,9 millions de sociétaires Raiffeisen.

Vidéo : <https://media10.simplex.tv/content/625/628/120301/?language=de>

Brochure Jura & Trois-Lacs en collaboration avec les CFF

Notre collaboration avec les CFF s'est encore intensifiée et, à leur demande, nous avons 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 sera distribuée dans les gares de Suisse et dans nos bureaux d'accueil à partir de l'été 2020.



Publications



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



Terroir à savourer
30'000 ex.
FR / DE



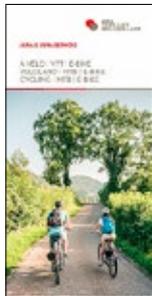
MICE
1'500 ex.
FR / DE



Jura-Pass
39'000 ex.
FR / DE



Carte «Avantages»
15'000 ex.
FR / DE / EN



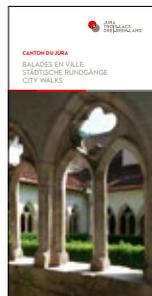
A vélo, VTT, E-Bike
40 parcours,
dont 23 jurassiens
30'000 ex.
FR / DE / EN



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



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



Balades en villes
15'000 ex.
FR / DE / EN



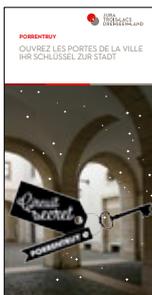
Balades ressourçantes
10 balades,
dont 2 jurassiennes
10'000 ex.
FR / DE



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



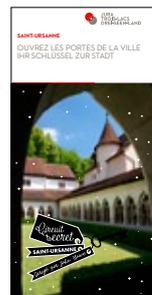
Escapades
«Bien-être»
6 balades
7'000 ex.
FR / DE



Circuit secret
Porrentruy
1'500 ex.
FR / DE



Circuit secret
Delémont
3'000 ex.
FR / DE



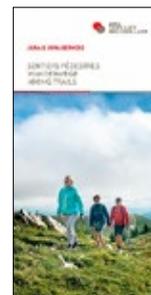
Circuit secret
St-Ursanne
3'000 ex.
FR / DE



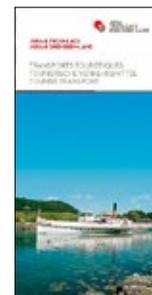
Paradis du vélo et
du E-Bike
23 parcours,
dont 6 jurassiennes
45'000 ex.
FR / DE / EN



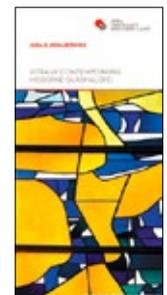
Randonnées
de rêve
22 randonnées,
dont 4 jurassiennes
60'000 ex.
FR / DE / EN



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



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



Vitraux
contemporains
10'000 ex.
FR / DE



CORONAVIRUS - ACTIONS SPÉCIALES POUR LA PÉRIODE DE CONFINEMENT

La pandémie de Coronavirus au printemps 2020 a contraint Jura Tourisme à réorganisé 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 le 17 mars. 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 de bureaux d'accueil pour se procurer de la documentation.

Le télétravail a été adopté pour l'ensemble du personnel.

Pour les mois d'avril et de mai, le personnel d'accueil et le service MICE a été mis en chômage partiel.

Finances de Jura Tourisme

Jura Tourisme subit d'importantes pertes financières à cause de la pandémie. Le budget 2020 est ainsi continuellement adapté aux réalités et la situation est actuellement maîtrisée.

Soutien aux membres

Nous avons placé le soutien aux membres au cœur des préoccupations 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 mesures d'hygiène ou encore les mesures de soutien économique.
- participation à la Task Force 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.
- soutien aux membres des hébergements pour la gestion des annulations et des contingents sur les plateformes de contingents en ligne.
- série de 4 webinaires en ligne piloté par TalentisLAB.
- information sur les possibilités de réouverture et aide à l'élaboration de plan de protection.

Marketing

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

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.

Restauration

Pour la population locale, nous avons activé une page sur notre site internet répertoriant les restaurants proposant des plats à l'emporter ou en livraison à domicile. Cette dernière, avec près de 60 établissements listés, a été très appréciée et très consultée, avec plus de 30'000 visites.

www.juratourisme.ch/takeway.



Rêvez maintenant – Voyagez plus tard

Nous avons également communiqué au niveau national, en incitant les potentiels visiteurs à « Rêver maintenant, voyager plus tard ». Concrètement, une campagne sur les réseaux sociaux et sur le site internet a été réalisée pour promouvoir nos vidéos 360°. Avec leur smartphone, les internautes ont pu ainsi expérimenter de manière virtuelle les activités de la région comme une balade à cheval ou une descente en canoë, ou découvrir des lieux comme l'Etang de la Gruère vue du ciel. Ces vidéos ont été un grand succès sur Facebook, avec par exemple plus de 40'000 vues pour la seule vidéo sur le cheval !

www.juratourisme.ch/360

Culture

Une autre action mise en place concerne le domaine de la culture. Les prestataires ont été sollicités pour tourner de courtes vidéos, présentant une œuvre de leur musée ou une partie de leur collection. Ces vidéos ont ensuite été partagées sur la page Facebook de J3L, dans le but d'amener la culture au cœur de leur foyer, en attendant la réouverture et une visite sur place.

Plan de communication été

En plus de la reprise des actions de communication du printemps prévu dans le cadre de Jura & Trois-Lacs, nous avons complété le plan d'action avec davantage d'actions pour la population locale et une promotion complémentaire auprès des Suisses pour les séjours les plus en phase avec la situation actuelle (mobilité douce, hébergement,...).

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



Nuitées 2019 dans le canton du Jura.

2^{ème} meilleure année pour le tourisme jurassien en 2019.

Le Canton du Jura a comptabilisé 365'703 nuitées en 2019, à un cheveu (-0,7%) du record de nuitées enregistrées en 2018 (368'269 nuitées).

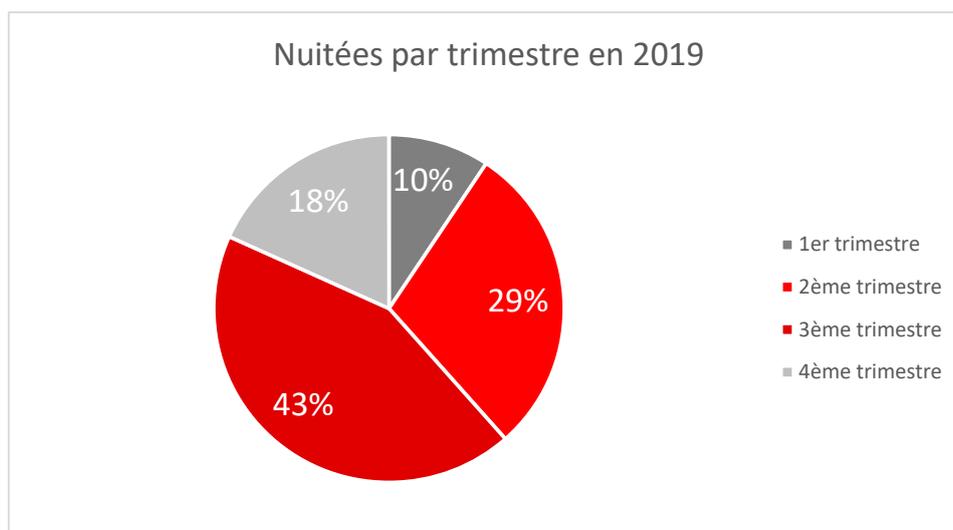
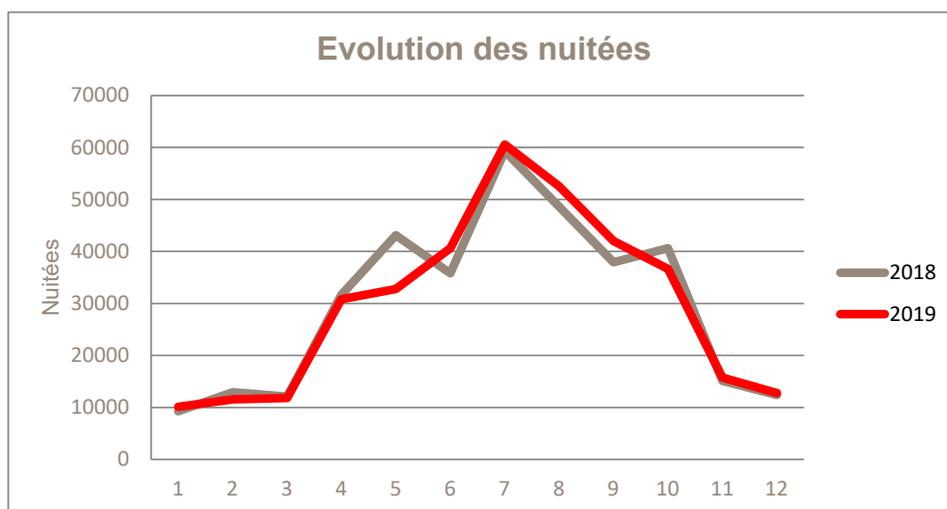
Le Canton du Jura a enregistré 365'703 nuitées en 2019 sur la base des statistiques fournies par l'Office Fédéral de la Statistique pour l'hôtellerie et la Taxe de séjour pour la parahôtellerie. Ces chiffres n'englobent toutefois pas les nuitées en résidence secondaire ni le camping résidentiel.

Ce résultat est à qualifier de bon, surtout en considérant que l'un des plus grands pourvoyeurs de nuitées du Canton du Jura, le village REKA de Montfaucon n'a pas pu ouvrir l'ensemble de sa capacité d'accueil une partie de l'année afin de réaliser des aménagements qui lui permettront à l'avenir d'être encore plus attractif sur le marché.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Hôtellerie	102'744	106'495	107'315	105'872	106'699	106'420	103'669	102'905	106'699
Appartement / Chambre d'hôte / Maison	94'297	86'633	96'219	95'804	99'044	96'348	102'704	112'857	109'967
Hébergement collectif	105'683	104'052	100'965	102'555	90'482	86'413	87'092	87'423	83'536
Abris PC					21'989	18'672	7'305	21'235	19'981
<i>Sous-total Hébergement collectifs</i>					112'471	105'085	94'397	108'658	103'517
Camping	33'175	26'445	35'961	24'871	26'742	26'050	34'101	42'317	43'674
Sur la paille	2'379	2'265	2'261	2'454	2'077	2'258	2'038	1'532	1'846
Parahôtellerie	235'534	219'395	235'406	225'684	240'334	229'741	233'240	265'364	259'004
TOTAUX	338'278	325'890	342'721	331'556	347'033	336'161	336'909	368'269	365'703

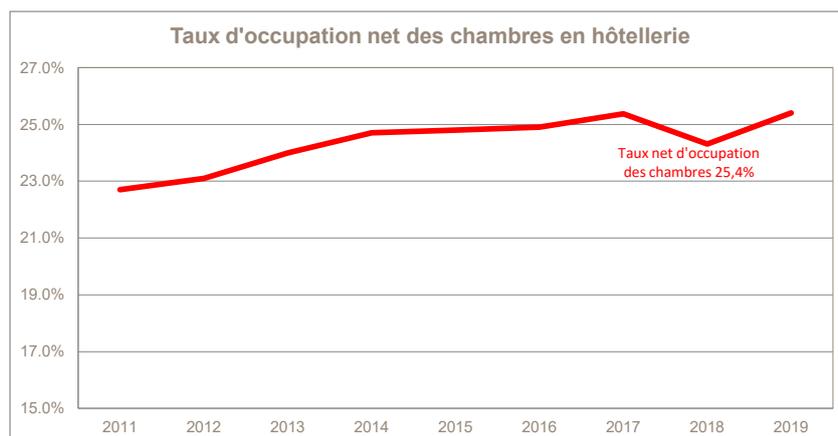
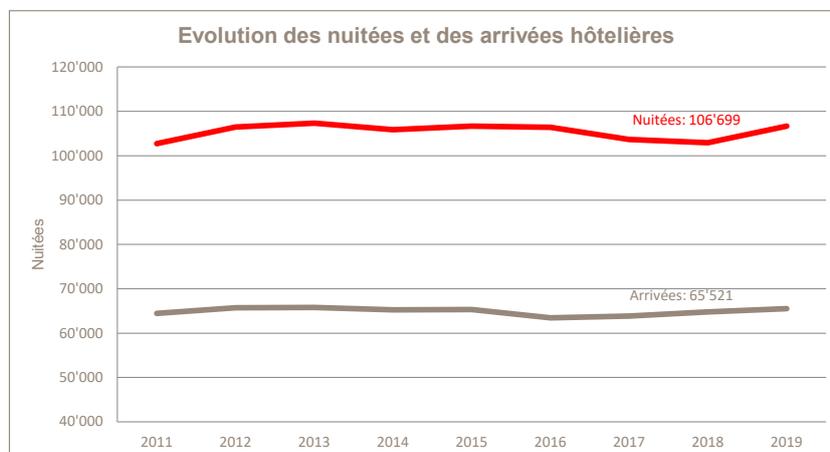
La période de juin à septembre a particulièrement été favorable avec une augmentation de +7,7% par rapport à 2018.

Statistiques globales des nuitées



Hôtellerie

Le secteur hôtelier a comptabilisé 106'699 nuitées en 2019, soit une augmentation de +3,7% par rapport à 2018, une augmentation supérieure à la moyenne suisse qui est de +1,9%. 2019 est sur le podium des 20 dernières années même si le secteur souffre toujours d'un manque de rentabilité. Signes encourageants, la durée de séjour et le taux d'occupation sont aussi en augmentation.



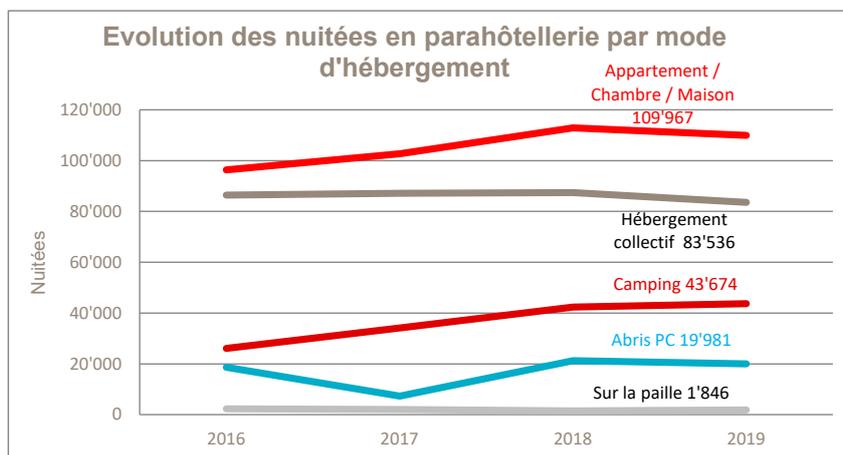
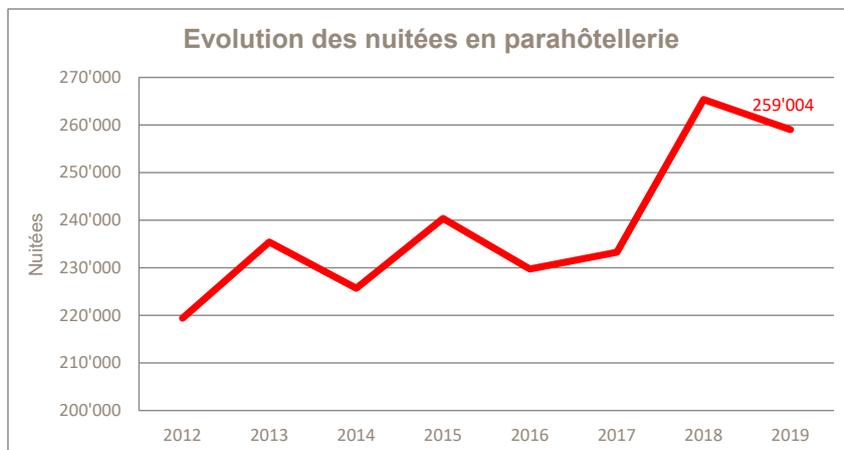
Le marché suisse reste toujours très largement majoritaire avec 83,2% des nuitées hôtelières réalisées. Ce sont les touristes suisses qui ont par ailleurs contribué à l'augmentation des nuitées de ce secteur.

Provenance des hôtes en hôtellerie

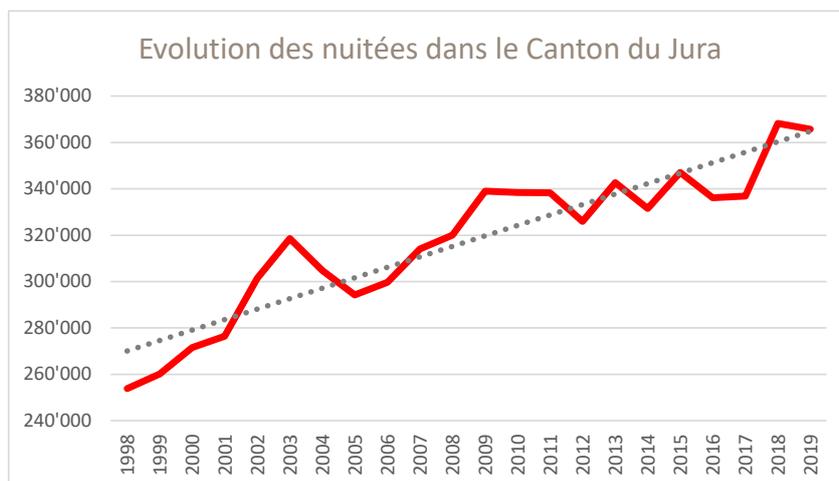
		2019	2018	Part de marché 2019	Variation absolue	Variation en %
1	Suisse	88 758	84 165	83.2%	4'593	5.5%
2	France	4 654	5 220	4.4%	-566	-10.8%
3	Allemagne	3 923	3 955	3.7%	-32	-0.8%
4	Italie	1 277	1 391	1.2%	-114	-8.2%
5	Espagne	922	796	0.9%	126	15.8%
6	Etats-Unis d'Amérique	867	745	0.8%	122	16.4%
7	Royaume-Uni	818	698	0.8%	120	17.2%
8	Belgique	671	655	0.6%	16	2.4%
9	Pays-Bas	487	357	0.5%	130	36.4%
10	Autriche	286	316	0.3%	-30	-9.5%

Parahôtellerie

Le secteur de la parahôtellerie a connu en revanche une diminution des nuitées de -4,7% par rapport à 2018, pourcentage à pondérer avec les travaux du village REKA. A années égales en termes d'infrastructures, le secteur aurait comptabilisé une augmentation de ses nuitées. Les autres appartements de vacances ou chambres d'hôtes ont connu une belle embellie. Les signaux restent donc au vert pour ce secteur. De même le secteur du camping a connu une belle année avec 43'674 nuitées.



L'année 2020 va malheureusement créer une rupture. Les évolutions positives et régulières des dernières années vont être stoppées nettes. Si l'on suit les analyses actuelles sur le COVID-19 mais aussi les expériences passées de crises, il faudra vraisemblablement des années pour en revenir à la situation des nuitées de 2019. Au moment de la rédaction de ce rapport d'exercice, une baisse de 35% des nuitées est un minimum envisagé pour l'année 2020.





**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