



! LUXEUIL
LES BAINS,
VOSGES
DU SUD

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2021



! LUXEUIL
LES BAINS,
VOSGES
DU SUD

ÉDITO

Encore marquée par la crise sanitaire de la Covid-19, l'année 2021 aura été néanmoins bien meilleure que 2020.

Du côté de l'Office de Tourisme Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud, cette année aura même été exceptionnelle. Exceptionnelle, du fait de l'emménagement dans un nouvel écrin de caractère, salué par tous. Exceptionnelle aussi par l'ouverture au public tant attendue du nouveau site archéologique &cclesia, dont la satisfaction des visiteurs et leur fréquentation (10 371 entrées totalisées de fin mai à fin décembre) auront été au-delà de nos espérances, qui plus est dans le contexte que nous connaissons. Exceptionnelle enfin par le nombre total de visiteurs qui aura franchi la porte du nouvel Office de Tourisme : plus de 40 000 visiteurs comptabilisés, avec des pics à 400 personnes certains jours de haute saison, du jamais vu encore sur une année à Luxeuil (en tout cas sur les chiffres dont nous avons connaissance).

Les 10 371 visiteurs de l'&cclesia représentent une nouvelle manne qui s'est ajoutée à nos clientèles traditionnelles. Le site joue déjà pleinement son rôle d'étendard du patrimoine luxovien et constitue une nouvelle offre attractive pour le rayonnement de notre destination touristique toute entière.

L'énergie déployée par l'équipe de l'Office de Tourisme en 2021 aura été considérable pour atteindre tous ces objectifs. Ceux que nous venons de citer, mais aussi tout ceux des autres champs d'activités de la structure : de belles campagnes de promo-

tion-communication auront été déployées, l'ensemble des grandes manifestations gérées pour le compte de la ville de Luxeuil-les-Bains aura été maintenu en dépit de toutes les difficultés rencontrées, les recettes commerciales sont en nette augmentation, tout comme celles de la boutique, du parc animalier, etc.

Le sentiment de satisfaction est aussi celui de la grande majorité des sites touristiques de la destination (Ecomusée du Pays de la Cerise et distilleries fougerollaises, golf, verrerie La Rochère, ferme des P'tits sentiers animés à Saint-Bresson...), de nombreux gîtes ruraux et chambres d'hôtes, etc.

Pour autant, cette embellie cache certaines disparités : celles par exemple de la station thermale, dont le nombre de curistes en 2021 aura été supérieur à 2020, mais assez loin des fréquentations d'avant-covid, celles-aussi de tous les socioprofessionnels du tourisme qui dépendent en partie de cette activité thermale.

Mais au moment où nous rédigeons cet édito, nous restons positifs et sommes emplis d'espoir. Tout d'abord, parce que la vague Covid de l'hiver 2021/2022 semble vouloir s'estomper, aussi parce que les réservations aux thermes de Luxeuil semblent vouloir repartir de l'avant. Enfin, parce que le plan d'actions à l'Office de Tourisme se voudra, cette année encore, ambitieux et que notre motivation reste intacte pour être un mailon fort du développement touristique de notre belle destination.



FREDÉRIC BURGHARD
Président de l'Office de Tourisme
Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud
Maire de Luxeuil-les-Bains
Conseiller départemental
de la Haute-Saône



SÉBASTIEN CORNU
Directeur général de l'Office de Tourisme
Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud

SOMMAIRE

- 3** LA VIE DE L'OFFICE DE TOURISME
- 5** LES CHIFFRES CLÉS DE CE RAPPORT D'ACTIVITÉ
- 6** L'INGÉNIERIE ET LE DÉVELOPPEMENT
- 11** LA PROMOTION ET LA COMMUNICATION
- 20** LA COMMERCIALISATION
- 23** L'ACCUEIL ET L'INFORMATION
- 30** LE PATRIMOINE ET L'ANIMATION
- 43** GESTION SATISFACTION CLIENTS
- 44** LE BUDGET 2021
- 45** L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME
- 46** QUOI DE NEUF EN 2022 ?

Bilan d'activité édité par
l'Office de Tourisme de
Luxeuil-les-Bains, Vosges
du Sud, au 25/02/2021.

LA VIE DE L'OFFICE DE TOURISME

LE COMITÉ DE DIRECTION DE L'OFFICE DE TOURISME AU 31 DÉC. 2021

MEMBRES TITULAIRES



FRÉDÉRIC BURGHARD

Président de l'Office de Tourisme,
Maire de Luxeuil-les-Bains,
Conseiller départemental de la Haute-Saône



MICHEL DÉSIRÉ

Vice-président de l'Office de Tourisme,
Vice-président de la Communauté de Communes de la Haute Comté
Maire de Passavant-la-Rochère



HUGUES DE MISCAULT

Vice-président de l'Office de Tourisme,
Directeur de la Distillerie Paul Devoille



ANTHONY MARIE

Président de la Communauté de Communes de la Haute Comté
Maire de Bouligney



JACQUES DESHAYES

Président de la Communauté de Communes du Pays de Luxeuil
Maire de Saint-Sauveur



ANDRÉ DIRAND

Délégué communautaire de la Communauté de Communes du Pays de Luxeuil
Maire de Saint-Bresson



JEAN DROUHARD

Délégué titulaire de la Communauté de Communes du Triangle Vert,
Maire de Villers-le-Sec



BENOÎT MIÈGE

Vice-président de la Communauté de Communes de la Haute Comté
Maire de Fougerolles-Saint-Valbert



STÉPHANE KROEMER

Vice-Président de la Communauté de Communes du Pays de Luxeuil.
Conseiller Municipal de Luxeuil-les-Bains.



MARTINE BAVARD

Adjointe au Maire de Luxeuil-les-Bains



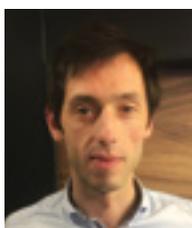
CHRISTIANE PERNEY

Propriétaire de gîte et Présidente de Gîte de France 70



DIDIER RINGWALD

Directeur de l'Établissement Thermal de Luxeuil-les-Bains



ANTOINE VOEGLIN

Directeur de l'hôtel restaurant Beau Site à Luxeuil-les-Bains



CHANTAL FOLLEY

Propriétaire du parc à l'anglaise de la Cude



JACQUES PRUDHON

Président de l'association des Amis de Saint Colomban



PHILIPPE COSTA

Directeur du Casino JOA



GÉRARD MOUGIN

Propriétaire de la Résidence Les Sources à Luxeuil-les-Bains

SUPLÉANTS

NATHALIE DIRAND
MARYLINE MANTION
HERVÉ LEROY
VÉRONIQUE AMBERT-GRANDJEAN
MARYSE GAYET
ODILE MAUFFREY
BRIGITTE DUHAUT
ISABELLE LAROCHE
GILLES AMBS
STÉPHANE MENIGOZ
SABRINA CENSI

Conception : Office de Tourisme de Luxeuil - les - Bains, Vosges du Sud.

Crédits photographiques : Office de Tourisme de Luxeuil - les - Bains, Vosges du Sud, J. Repiquet, Ikona, E. Kopp, Itinera Magica, Adrien Michel, Teddy Verneuil, CRT Bourgogne-Franche-Comté.

Imprimé sur papier certifié PEFC en 300 exemplaires par l'Atelier de la Communication, labellisée Imprim'vert. Avril 2022. Tous droits réservés.

LA VIE DE L'OFFICE DE TOURISME

L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME EN 2021



SÉBASTIEN

Directeur général

Amoureux de voyages et de paysages, avide de terroirs et de territoires, Sébastien est un passionné de tourisme et de Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud bien sûr !

SON LIEU PRÉFÉRÉ : CELUI QU'IL N'A PAS ENCORE VU



LAURENCE

Directrice adjointe

Après 17 ans passés à la direction d'un office de tourisme vosgien, c'est avec plaisir que la Lorraine, tantôt rêveuse et toujours Rock'n roll, a rejoint l'équipe des Vosges du Sud pour y manier les chiffres, qui la passionnent presque autant que l'histoire et le patrimoine !

SON LIEU PRÉFÉRÉ : LUXEUIL AVEC SES 2 000 ANS D'HISTOIRE !



ÉLISE

Responsable commerciale

Passionnée de voyages, elle adore partager ses bonnes adresses, organiser des week-ends, des séjours afin que chaque moment passé dans notre destination soit une belle parenthèse.

SON LIEU PRÉFÉRÉ : LA TOUR DES ÉCHEVINS



STÉPHANIE

Responsable promotion/communication

Toujours souriante, sous son air discret elle cache un côté très rock'n'roll, elle aime sortir en ville ou en nature, crapahuter sur les sentiers en chaussures de rando, dénicher des spots photo, et se balader sur les petites routes de campagne !

SON LIEU PRÉFÉRÉ : ENTRE LA CHAPELLE ET AILLONCOURT, LEVER DU SOLEIL, UN JOUR D'ÉTÉ (EN MOTO BIEN SÛR)



LUCIE

Chargée de communication

Geek et blogueuse tourisme à ses heures, elle combat sa timidité en partant à la rencontre des gens (producteurs, acteurs du tourisme, curistes...) pour s'inspirer de leurs histoires et de leur passion !

SON LIEU PRÉFÉRÉ : LA SOURCE DU PLANEY À ANJEUX



ROMAIN

Graphiste

Il est rêveur et réalise les éditions et certaines vidéos de promotion de l'Office de Tourisme. Il aime s'allonger dans l'herbe du parc thermal de Luxeuil avec sa guitare, prendre son temps et profiter du calme avec ses amis...

SON LIEU PRÉFÉRÉ : LES BORDS DE RIVIÈRE DU CÔTÉ D'ORMOICHE



PASCALINE

Responsable des animations, conseillère en séjours

Pascaline est la spécialiste de l'organisation d'animations !

SON LIEU PRÉFÉRÉ : LES PETITS HAMEAUX AUTOUR DE FOUGEROLLES



CLARA

Conseillère en séjour, Agent logistique, RAQ

Ayant beaucoup voyagé pour ses études, elle est la personne vers qui l'équipe se tourne pour sa connaissance de la langue anglaise. Laissez-vous guider par ses conseils pour découvrir au mieux notre destination !

SON LIEU PRÉFÉRÉ : L'ÉGLISE



LAURIANE

Responsable accueil, guide conférencière

Sa bonne humeur communicative et sa connaissance du territoire permettent de trouver une réponse à toutes les questions !

SON LIEU PRÉFÉRÉ : LE PARC À L'ANGLAISE DE LA CUDE



CHRISTELLE

Conseillère en séjours

L'ambition de Christelle : communiquer sa passion de la destination et participer à la réussite de votre séjour.

SON LIEU PRÉFÉRÉ : L'ÉCOMUSÉE DU PAYS DE LA CERISE À FOUGEROLLES



ANNIE

Conseillère en séjour

Depuis 24 ans à Luxeuil-les-Bains, elle aime découvrir et faire découvrir cette petite ville située au pied des Vosges où elle dirigeait un restaurant.

SON LIEU PRÉFÉRÉ : LA VERRERIE DE PASSAVANT



PHILIPPE

Responsable parc animalier et randonnées

Philippe saura vous faire partager sa passion pour la nature. animateur randonnée lors de votre prochain séjour sur notre territoire.

SON LIEU PRÉFÉRÉ : LE PARC ANIMALIER DE FOUGEROLLES-SAINT-VALBERT, BIEN SÛR !



FLORENCE

Responsable et médiatrice du patrimoine, guide conférencière,

Souriante et énergique, elle vous emmène parcourir la région pour vous faire découvrir le patrimoine qui nous entoure.

SON LIEU PRÉFÉRÉ : LA BASILIQUE SAINT-PIERRE ET SAINT-PAUL À LUXEUIL-LES-BAINS



GUILLAUME

Guide conférencier

Derrière son air un peu timide et réservé, se révèle un véritable amoureux des vieilles pierres. Et quand il parle de patrimoine, il devient bavard, audacieux, passionnant. Il va vous faire regarder les richesses luxoviennes comme vous ne les avez encore jamais vues.

SON LIEU PRÉFÉRÉ : LE FUTUR MUSÉE JULES ADLER



CHARLINE

Guide conférencière et conseillère en séjour

Aussi passionnée d'archéologie et d'anecdotes historiques que de randonnées et de découvertes locales, vous aurez l'occasion de découvrir le sourire de Charline lors de visites guidées sur le territoire.

SON LIEU PRÉFÉRÉ : LE LAC DES 7 CHEVAUX

SAISONNIERS 2021

**Sam Legrand
Marie Bresson
Cécile Couval
Florine Laforêt**

DÉPARTS 2020

**Valérie Menigoz
Candice Vuilleminot**

LES CHIFFRES CLÉS DE CE RAPPORT D'ACTIVITÉ

	2019	2020	2021
FREQUENTATION TOURISTIQUES			
Nombre de contacts qualifiés renseignés dans les deux bureaux (Luxeuil et Fougerolles)	20 474	7 938	9 967
Nombre de visiteurs au bureau de Luxeuil-les-Bains	32 058	16 596	40 346
Nombre de visiteurs à l'&ccllesia			10 371
Nombre de participants aux visites guidées	2 490	988	3 817
PARC ANIMALIER			
Nombre de visiteurs au parc animalier	4 574	5 770	4 501
CA du parc animalier	8 098 €	9 609 €	9 848 €
COMMUNICATION			
Nombre de fans Facebook	5 072	5 456	6 499
Followers instagram	1 249	1 505	1 678
Nombre de visiteurs sur le site web	79 079	53 651	45 413
Nombre d'articles presse / web, interventions radio, passages TV	151	65	121
COMMERCIALISATION			
CA Centrale de réservation	55 753€	24 657 €	89 419€
CA Boutique de l'OT	22 689,21€ HT	10 347,40€ HT	30 398€ HT



Qu'est ce que **l'ingénierie** **et le développement touristique ?**

Les missions qui intègrent ce volet sont les premières de la chaîne touristique. En effet, avant de promouvoir une destination, de la mettre en marché, puis d'accueillir des clientèles touristiques, le territoire en question doit être doté d'une offre suffisamment importante en termes quantitatifs (hébergements, restaurants, sites...) et suffisamment intéressante en termes qualitatifs. L'ingénierie et le développement touristique, compétence facultative en Office de Tourisme (plutôt dévolue aux partenaires départementaux et régionaux), visent à qualifier, structurer, renforcer cette offre et à vérifier qu'elles sont en adéquation avec les exigences touristiques du moment. Il s'agit aussi de fédérer les acteurs touristiques locaux et en dernier lieu d'observer/évaluer les résultats. L'Office de Tourisme de Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud, gère aux côtés de ses partenaires, la majorité de ces missions.

LE CLASSEMENT DES MEUBLÉS

Suite au départ de l'un des membres de l'équipe qui avait en charge le classement / reclassement des meublés de tourisme sur notre destination, il a été décidé de déléguer cette mission au Relais Départemental des Gîtes de France de la Haute-Saône et à Clé Vacances Vosges. Malgré tout, notre Office de Tourisme conserve un rôle de coordination et de conseils auprès des propriétaires de meublés de tourisme.

Le parc total s'élève actuellement à 176 meublés de tourisme et gîtes au 31/12/2021.



7

meublés de tourisme
ont été classés par
les Gîtes de France en 2021

18

meublés de tourisme
ont été classés par
Clévacances Vosges, en 2021.

MEUBLÉS, GÎTES						TOTAL
NON CLASSÉS OU EN COURS DE CLASSEMENT	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
52	4	41	63	16	-	176

LA TAXE DE SÉJOUR



D'après l'article L134-6 du Code du Tourisme, le produit de la taxe de séjour perçu par le groupement de communes (EPCI) est automatiquement affecté au budget des offices de tourisme lorsque ceux-ci ont un statut juridique d'Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC). Ainsi, les EPCI qui perçoivent la taxe (ici : CCPLX, CCPHC et CCTV) doivent reverser l'intégralité de son produit à l'Office de Tourisme. Celui-ci est affecté à des dépenses destinées au développement touristique, à des actions de communication, d'animation et de promotion.

Quelques chiffres :

En raison de la crise sanitaire de 2020, voici l'évolution des 3 dernières années (nuitées déclarées par les aires de camping et camping-car, chambres d'hôte, hôtels, meublés et résidences de tourisme).

2019 : 115 243 €
pour 180 hébergements et 1 600 lits

2020 : 63 115 €
pour 188 hébergements et 1645 lits

2021 : 92 848 €
pour 195 hébergements et 1980 lits

Données extraites du portail de la Taxe de Séjour 3D Ouest

LA CARTE D'HÔTE



Cette carte, gratuite et nominative, est un livret qui permet d'obtenir des avantages sur de nombreuses prestations touristiques et de loisirs (plus de 70 offres) lorsque la personne séjourne au minimum deux nuitées, sur les communes de la destination.

1440 cartes d'hôtes ont été distribuées cette année (nombre record depuis sa création) alors que la saison thermale n'a pas été complète en raison de la crise sanitaire.

À de nombreuses reprises, notre clientèle nous a fait part de son contentement d'utiliser cette carte d'hôte (notifié à plusieurs reprises dans le questionnaire de satisfaction).

La carte d'hôte est présentée comme un bénéfice réservé aux touristes en contrepartie de leur contribution à la taxe de séjour.

Même si les retombées sont inégales selon les partenaires, les commerçants saluent l'initiative. Plusieurs partenaires ont comptabilisé plus de 50 personnes venues avec la carte dans leur commerce durant l'année. Un sticker « partenaire carte d'hôtes » a été créé afin que les bénéficiaires de la carte puissent mieux identifier les partenaires. De même, une rubrique spécifique à la carte d'hôte a été insérée sur notre site internet.



Qu'est-ce que c'est ?

Ce sont des rendez-vous gratuits pour les professionnels du tourisme partenaires de l'Office de Tourisme. Les prestataires deviennent partenaires en prenant un encart payant dans au moins une édition de l'Office de Tourisme.

Pourquoi ?

- Faire connaître le territoire ou les grands événements pour que chaque professionnel soit le relais de l'actualité de la destination
- Améliorer l'expérience-utilisateurs des moyens de communication de l'Office de Tourisme par les partenaires
- Se rencontrer et échanger autour de thématiques
- Adopter une démarche qualité et travailler ensemble l'image de notre territoire



183

professionnels du tourisme
partenaires de l'Office
de Tourisme

Chaque année l'Office de Tourisme propose un programme de visites guidées et d'ateliers pratiques aux partenaires de l'Office de tourisme. Cette année le programme portait sur 9 visites guidées et ateliers proposés de Juillet à Décembre : nouvelle salle des dentelles à l'Ecomusée du Pays de la Cerise, &ccllesia, ateliers Google My Business...

Malheureusement ni les visites ni les ateliers n'ont eu lieu en raison d'un nombre trop faible d'inscriptions (dû au contexte de la COVID-19). Des rendez-vous individuels ont été proposés pour aider les prestataires à prendre en main leur fiche Décibelles Data en fin d'année (4 rendez-vous, soit 3h de formation).

NOS LABELS ET CERTIFICATIONS



STATION CLASSÉE DE TOURISME

La commune de Luxeuil-les-Bains a obtenu la reconnaissance institutionnelle de « Station Classée de Tourisme » par décret du 23 décembre 2011 du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie. Pour être station classée de tourisme, une commune doit disposer d'un Office de Tourisme classé en catégorie I

VALABLE POUR 12 ANS



MARQUE QUALITÉ TOURISME

Cette marque sélectionne et fédère sous un même symbole les démarches qualité engagées par les professionnels du tourisme, en vue d'améliorer continuellement leur activité et la satisfaction de leurs clientèles touristiques. Qualité Tourisme™ représente un signe de reconnaissance national qui valorise l'accueil et les prestations de qualité, et qui permet aux touristes de choisir en toute confiance un établissement.

L'OFFICE DE TOURISME EST EN COURS DE RENOUVELLEMENT DE CETTE MARQUE D'ÉTAT. À CE TITRE, LA PREMIÈRE PARTIE DE L'OBTENTION DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME A ÉTÉ PASSÉE AVEC SUCCÈS. EN EFFET, LA VISITE MYSTÈRE A PERMIS À L'OFFICE DE TOURISME D'OBTENIR LA NOTE DE 99,20% DE RÉUSSITE. L'AUDIT COMPLET, REPRÉSENTANT LA DEUXIÈME PARTIE DE LA DÉMARCHE D'ADHÉSION À LA MARQUE AURA LIEU QUANT À LUI PENDANT LE PREMIER SEMESTRE 2022.



LABEL ACCUEIL VÉLO

L'Office de Tourisme de Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud et le Bureau d'Information Touristique de Fougerolles-Saint-Valbert sont labellisés « Accueil Vélo ». Ce label garantit un accueil et des services de qualité auprès des cyclistes le long des itinéraires cyclables.

LABEL OBTENU EN AVRIL 2021 POUR LES BUREAUX DE LUXEUIL-LES-BAINS ET FOUGEROLLES-SAINT-VALBERT.



CERTIFICATION AFNOR

et Autorisation Atout France pour le classement des meublés.
CERTIFICATION OBTENUE LE 24 OCTOBRE 2017 VALABLE JUSQU'AU 23 OCTOBRE 2022 / VALABLE 5 ANS



CLASSEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME EN CATÉGORIE I

L'Office de Tourisme de catégorie I est la catégorie la plus élevée. Il est une structure de type entrepreneurial ayant vocation à fédérer les professionnels et à développer l'économie touristique dans sa zone géographique d'intervention laquelle supporte un flux touristique naturel de provenance nationale et internationale.

Son équipe polyglotte est nécessairement pilotée par un directeur. Elle se compose de collaborateurs spécialisés selon les axes de développement de la structure et du territoire. Elle déploie des actions de promotion à vocation nationale ou internationale.

La structure propose des services variés de nature à générer des ressources propres et à justifier une politique commerciale déterminée. Le recours aux technologies de l'information est maîtrisé au sein de la structure.

L'Office de Tourisme de catégorie I développe une politique de promotion ciblée et met en oeuvre des outils d'écoute de la clientèle de nature à améliorer la qualité des services rendus et de ceux de ses partenaires oeuvrant dans sa zone géographique d'intervention. Il inscrit ses actions dans une démarche promouvant la qualité dans le but d'améliorer ses prestations de service et sa performance globale.

CLASSÉ EN CATÉGORIE I LE 12 AOÛT 2013, CLASSEMENT RENOUVELÉ LE 16 AOÛT 2017 / VALABLE 5 ANS. LE RENOUVELLEMENT DU CLASSEMENT SERA EFFECTUÉ AU COURS DE L'ANNÉE 2022.



MARQUE TOURISME ET HANDICAP

La marque apporte une garantie d'un accueil efficace et adapté aux besoins indispensables des personnes en situation de handicap.

COMPTE TENU DU DÉMÉNAGEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME DANS SES NOUVEAUX LOCAUX, LA MARQUE DOIT ÊTRE RENOUVELÉE EN 2022 AFIN D'ÊTRE EN CONFORMITÉ AVEC L'AMÉNAGEMENT DES NOUVEAUX LOCAUX.



Qu'est ce que **la promotion et la communication en Office de Tourisme ?**

Une autre des compétences majeures et obligatoires en Office de Tourisme consiste à promouvoir et à communiquer sur la destination pour attirer de nouvelles clientèles touristiques sur le territoire. En effet, rien ne sert d'avoir une offre touristique si elle n'est pas connue à l'extérieur. L'Office de Tourisme de Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud mène donc des actions seul mais aussi avec ses partenaires. Il peut s'agir d'actions relatives au volet numérique (site web, réseaux sociaux...), aux éditions, aux actions de presse, aux salons...

ÉDITIONS 2021



24 000
MAGAZINES DE
DESTINATION « PAR ICI #4 »
Présentation de la destination,
au format magazine.



2 000
DÉPLIANTS SÉJOURS
Offres de séjours détente,
en vente à la centrale
de réservation



4 000
GUIDES HÉBERGEMENTS
Présentation de l'offre
d'hébergements. Cette année
d'rubrique sur les restaurants a
été retirée pour intégrer le guide
du terroir



30 000
GUIDES LOISIRS ET DÉCOUVERTES
(ANCIENNEMENT GUIDE PRATIQUE)
Les commerces, les bonnes adresses,
les sites touristiques, les informations
utiles pour les touristes sur place



1620
AGENDAS MENSUELS
DES ANIMATIONS
Version papier de l'agenda web



10 000
PLANS DE VILLE
Plan de la ville de Luxeuil-les-Bains,
avec le Sentier du patrimoine,
parcours audio-guidé, plié, en
couleur, format poche.



12 000
CARTES TOURISTIQUES
VOSGES DU SUD (EN
COLLABORATION ET ÉDITÉES
PAR DESTINATION 70)
Présentation de l'offre
touristique à voir et à faire



1 000
GUIDES SCOLAIRES
offres groupes scolaires



30 000
DÉPLIANTS & CCLESIA



35 800
AFFICHES ET PROGRAMMES
DES ÉVÉNEMENTS, DES
EXPOSITIONS ORGANISÉS PAR
L'OFFICE DE TOURISME



4 000
DÉPLIANTS « SI ON PASSAIT LA FRONTIÈRE »
document réalisé en partenariat avec l'Office
de Tourisme de Remiremont-Plombières, afin
de sensibiliser les touristes locaux aux offres
touristiques situées à proximité de la limite
départementale Vosges - Haute-Saône.

TOTAL : 138 420 EXEMPLAIRES TOUS CONFONDUS

La diffusion

Les documents édités par l'Office de Tourisme sont disponibles à l'accueil mais aussi sur le site internet ainsi que dans les boîtes à docs sur le territoire. Le magazine « Par Ici » fait chaque année l'objet d'une diffusion toutes boîtes sur les 3 communautés de communes de l'Office de Tourisme. Cette année, la diffusion des documentations 2021 de l'Office de Tourisme a été une nouvelle fois décalée en raison de la pandémie de COVID-19 et s'est effectuée à partir de fin mai 2021. Le nouveau dépliant &cclesia ainsi que le guide loisirs et découvertes 2021 ont été diffusés sur le secteur des 3 communautés de communes de l'Office de Tourisme ainsi que dans les secteurs limitrophes et régionaux (Vesoul, Belfort, Montbéliard, Mulhouse, Baume les Dames, Besançon, le Jura, Langres, La Bresse, Gerardmer, l'Alsace, Nancy) par une société privée afin de faire connaître le territoire de Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud au-delà du secteur proche. Le nouveau dépliant « Et si on passait la frontière ? » a également été diffusé massivement sur le territoire de Luxeuil-les-Bains Vosges du Sud ainsi que sur le secteur des Vosges Secrètes afin de sensibiliser la population locale au passage de la 'frontière' entre la Haute-Saône et les Vosges. Nos éditions spécialement créées pour les animations (affiches et programmes) sont également diffusées sur 400 points de dépôts via un plan de diffusion comprenant 4 secteurs (Luxeuil-les-Bains et le Pays de Luxeuil, la Haute-Comté avec le Val d'Ajol et l'Office de tourisme des Vosges Secrètes, le Triangle Vert, Lure et le secteur des 1000 Etangs).



31
jours de diffusion



2974
km effectués



834
points de dépôt



76 390
documents diffusés

LES SITES INTERNET : STATS 2021

Depuis 2019, le site de l'Office de Tourisme a été mis en conformité avec les lois de respect des données personnelles sur Internet (RGPD). Désormais, seuls les visiteurs acceptant d'être comptabilisés le sont réellement. Les chiffres présentés peuvent donc être inférieurs au nombre de visites réelles sur le site.

WWW.LUXEUIL-VOSGES-SUD.FR

	2019	2020	2021
Nombre de visiteurs uniques	79 079	53 651	45 413
Nombre de visites	104 254	70 533	64 615
Nombre de pages vues	380 945	199 872	179 810
Durée moyenne de visites	2 min 42	2 min 30	2 min 22

Le parc animalier et la source du Planey font partis des pages les plus consultées, reflet des tendances touristiques depuis le début de la COVID-19 (recherche d'activité nature). La page des gîtes et meublés reste la page la plus fréquentée, en raison du parc d'hébergements important sur notre territoire et des recherches d'hébergements fréquentes des curistes.

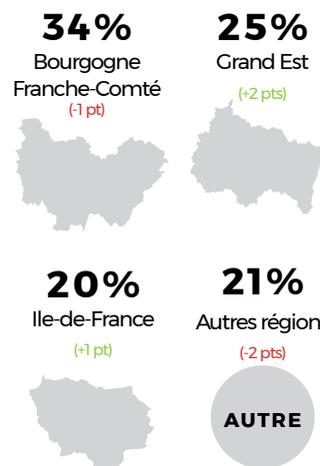
Cette année, un moteur de recherche a été développé sur cette page afin de répondre plus rapidement aux demandes d'hébergements. Les visiteurs peuvent désormais effectuer des recherches par dates de disponibilités mais aussi selon certains critères (capacité d'accueil, animaux acceptés, ...), à conditions que les hébergeurs renseignent leurs disponibilités dans la base de données Décibelles Data.

Les visiteurs étrangers sont en légère hausse ce qui laisse présumer qu'un retour de cette clientèle est peut-être envisageable sur l'année à venir.

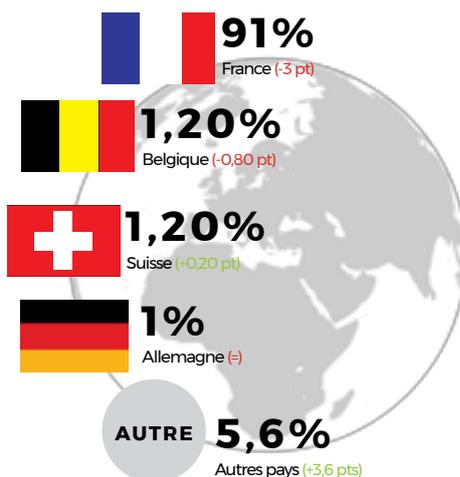
Ce site web sera totalement repensé dans le courant de l'année 2022 (mise en ligne prévue fin 2022).



ORIGINE PAR RÉGION



ORIGINE PAR PAYS



- PAGES LES PLUS CONSULTÉES
- > GÎTES ET MEUBLÉS TOURISTIQUES
 - > PARC ANIMALIER FOUGEROLLES-SAINT-VALBERT
 - > AGENDA
 - > THERMES LUXEUIL-LES-BAINS
 - > SOURCE DU PLANEY ANJEUX

GESTION DES DONNÉES TOURISTIQUES



Les informations touristiques sont gérées via un S.I.T. (Système d'Information Touristique), ce S.I.T alimente l'agenda numérique et papier, l'accueil numérique (borne et écran), le site internet et celui de nos partenaires (CRT Bourgogne-Franche-Comté, Destination 70, Route des Chalots et Massif des Vosges, Application My Haute-Saône).

L'Office de Tourisme gère et met à jour environ 838 fiches d'informations touristiques, et est co-coordonateur du S.I.T pour la destination Vosges du Sud. Environ 200 nouvelles fiches créées en 1 an, principalement des fiches « Fêtes et manifestations », mais aussi quelques fiches de nouveaux prestataires à intégrer au SIT.



838

fiches au total gérées par l'Office de Tourisme

Les rendez-vous individuels ont été proposés pour aider les prestataires à prendre en main leur fiche Décibelles Data en fin d'année (4 rendez-vous pris).

LES RÉSEAUX SOCIAUX

Chaque réseau social géré par l'Office de Tourisme répond à une ligne éditoriale propre et à une audience spécifique. Cette année encore, la communication via ces canaux s'est révélée efficace.

Twitter est moins utilisé que Facebook et Instagram. Pour cause, il a été longtemps automatisé et brasse donc une cible moins qualifiée.



FACEBOOK

Informer la clientèle sur place, inspirer, diffuser les animations

6 499

fans (+19%)

223

publications

PROFIL TYPE DE NOS FANS
femme (66%)



INSTAGRAM

Inspirer, Communiquer avec les influenceurs

1 678

abonnés (+11,5%)

45

publications

PROFIL DE NOS ABONNÉS :
femme (61%) entre 34 et 45 ans (24%) et entre 44 et 55 ans (24%)



TWITTER

Ce réseau n'a pas été utilisé en 2021, un travail de réflexion est en cours pour optimiser l'utilisation de ce réseau et y mettre des informations pertinentes.



YOUTUBE

Diffusion de nos vidéos touristiques

56

abonnés (+2%)

15 859

vues (+7%)

58,4H

de visionnage (-30%)

ACCUEIL DE BLOGUEURS



2

accueils blogueurs en 2021
(Oscar & Felix, Itinera Magica)



6

posts Twitter



25

posts Instagram



26

Posts facebook



1

Article de blog
(2022)

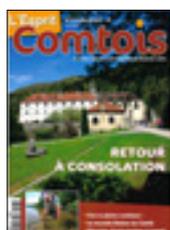


Alexandra et Marion (Itinera Magica) sont revenues à Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud pour un blogtrip sur la Route des Chalots, en collaboration avec l'Office de Tourisme de Remiremont-Plombières. Oscar et Felix, graines de cuistot ont été conviés par l'Office de Tourisme pour un séjour avec leurs parents sur le thème des spécialités culinaires du territoire touristique, du producteur à l'assiette.

ACHATS PUBLICITAIRES ET PUBLI-REPORTAGES



► **L'inattendu,**
Hors-série 2021 (1 page)
Tirage : 7000 ex.



► **Esprit comtois n°23,**
printemps 2021 (1 page)



► **Est républicain -**
plusieurs encarts payants en
juin dans différentes éditions



► **Les Affiches**
de la Haute-Saône, juin 2021
(double page centrale)



► **Archéologia**
n°603



► **La revue de**
l'Histoire n°96,
été 2021 (3 pages)



► **Montagne des**
Vosges n°21, printemps
été 2021 (1 page)
Tirage : 25 000 ex.



► **Va é vient n°6,**
été 2021 (1 page)
Tirage : 120 000 ex.



► **La revue de l'histoire**
n°97, automne
hiver 2021 (1 page)

PRESSE 2021

DOSSIER DE PRESSE 2019/2020



Dossier de presse actualisé avec les nouveautés

RETOMBÉES MÉDIATIQUES



72

articles en presse régionale (soit 13 de plus qu'en 2020)



9

articles magazines et journaux nationaux et internationaux



26

articles web / blog



11

interventions radio



3

passages TV

OPÉRATIONS DE PRESSE

► **Club presse des Offices de Tourisme de France :**
1^{er} juin 2021 à Paris

ACCUEIL PRESSE

Accueil presse organisé avec Destination 70 pour le magazine Balades, (parution prévue en 2022 sur le circuit du bévau)

VIDÉOS

1 nouvelle vidéo postée sur Youtube en 2021 : teaser de l'&cclesia (46 vues sur Youtube)
Vidéo postée sur Facebook et ayant fait l'objet d'une sponsorship (1100 vues)



 **1100**
PERSONNES TOUCHÉES

 **46**
VUES

ACTIONS DE PARTENARIAT

ROUTE DES CHALOTS



Dans la continuité des années précédentes, une convention entre l'Association de la Route des Chalots et l'Office de Tourisme a été mise en place afin de bâtir un partenariat à partir d'actions de promotion-communication. Notre Office de Tourisme reçoit 3000€ de l'Association de la Route des Chalots en échange d'activités de promotion-communication gérées pour leur compte. Il s'agit plus particulièrement de :



- La mise à jour du site web www.routedeschalots.fr, et mise à jour sur Décibelles Data qui permet d'alimenter le site.



- La mise à jour de la carte touristique



- Intégration dans nos différents supports et éditions : magazine, supplément de l'Est Républicain, Guide Loisirs et Découvertes, Carte Vosges du Sud...



- La rédaction d'articles sur nos réseaux sociaux

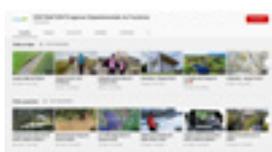


- Accueil blogueurs :
- Blog trip d'Itinera Magica sur le thème de la Route des Chalots, en partenariat avec l'Office de Tourisme de Remiremont-Plombières
 - Participation de certains adhérents à l'accueil d'Oscar et Félix, blogueurs culinaires

ACTION DU COLLECTIF VOSGES DU SUD EN LIEN AVEC DESTINATION 70

Le Conseil départemental de la Haute-Saône s'est engagé en 2015 dans une démarche de structuration de trois destinations touristiques : Vosges du Sud, Vesoul - Val de Saône et Vallée de l'Ognon. Cette action a pour but de gagner en lisibilité grâce à une démarche partagée avec l'ensemble des acteurs institutionnels et privés de ces territoires dans un souci de dépassement des limites administratives qui n'ont aucun sens pour le visiteur. Chaque année, les acteurs de la destination (Offices de tourisme et Destination 70) travaillent ensemble pour élaborer une stratégie et un plan d'actions en matière de promotion et de communication. Ce travail de co-construction permet de mutualiser des compétences et des budgets pour une meilleure efficacité. Un pot commun est constitué pour mener à bien les actions. Destination 70 contribue à ce pot commun à hauteur de 50%, les Offices de Tourisme contribuent au 50% restants (soit environ 68 000€ d'actions en tout).

LES ACTIONS 2021 :



MISE À JOUR VIDÉOS VOSGES DU SUD :

Certaines vidéos ont été mises à jour par l'ajout de nouvelles images tournées en 2021 (&ccllesia, parc animalier de Fougerolles-Saint-Valbert, golf de Luxeuil Bellevue, source du Planey,...) et la suppression de certaines séquences qui n'étaient plus d'actualité.



Flashez le QR code pour visionner les vidéos



CARTE VOSGES DU SUD :

3^e édition de la carte née en 2017 (actualisée en 2019). Cette carte a été actualisée début 2021, avec l'ajout de la Source du Planey et de l'&ccllesia. Impression en 13000 exemplaires pour 2 ans pour l'Office de Tourisme, dont 4200 exemplaires qui ont été diffusés sur notre territoire.



REPORTAGE PHOTOS :

Cette opération a été coordonnée par l'Office de Tourisme (sondage auprès des OT de la destination pour connaître les besoins, réalisation du cahier des charges, envoi des dossiers aux photographes, suivi du planning, ...) Le but était d'enrichir la photothèque des OT et de Destination 70 pour la destination Vosges du Sud, avec des clichés de haute qualité, réalisées par un photographe professionnel. L'Office de Tourisme a pu bénéficier de 80 prises de vue pour son usage (éditions, réseaux sociaux, web, ...)



CRÉATION D'UN TOPOGUIDE RANDONNÉE PÉDESTRE :

Le comité souhaitait réaliser un document qualitatif et non exhaustif de l'offre de randonnées sur les Vosges du Sud (19 circuits). Un document d'accueil qui permet aux pratiquants de partir à la découverte de ces itinéraires a été créé. Une sélection de 6 circuits de notre territoire a été intégrée au topoguide. 10 000 exemplaires ont été imprimés et répartis entre les partenaires proportionnellement à la contribution financière de chacun.

CAMPAGNES DE PROMOTION SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX :

2 campagnes (17/05 - 06/06 et 13/09 - 03/10). Objectif : générer du trafic sur le site D70 sur une page dédiée Vosges du Sud. Mise en avant de 10 expériences différentes (5 par campagne). Ciblage régions BFC et Grand Est. Bilan : 675 000 personnes touchées / 38 000 clics / + de 4 000 interactions. Parmi le top 3 des publicités les + vues, on retrouve la Balade nocturne à Saint-Bresson (91 250). Les posts ont aussi portés sur : l'&ccllesia, la route des Chalots, et Fougerolles.



BLOGTRIP INFLUENCEURS :

Accueil les 8, 9 et 10 octobre de 4 blogueurs nationaux spécialisés tourisme. La parution de tous les articles est prévue pour 2022. Au programme sur notre territoire : Déjeuner au restaurant l'Annexe du Café Français, visite de l'&ccllesia et du centre-ville de Luxeuil-Bains, visite de l'Ecomusée du Pays de la Cerise, visite de la Distillerie artisanale Paul Devoille (kirsch + nouveauté : le SCHRİK®), passage à la Boulangerie Drouhet - finaliste de la Meilleure Boulangerie de France, nuit et dîner à l'hôtel Beau Site.

ACTION DU COLLECTIF VOSGES DU SUD EN LIEN AVEC LE COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME



COLLECTIF ESCAPADES EN VOSGES DU SUD

Dans la cadre de sa stratégie marketing, le CRT de Bourgogne – Franche-Comté Tourisme a décidé de mettre en place un collectif Vosges du Sud rattaché au Massif des Vosges, afin de renforcer les actions de communication et de promotion de ce territoire en France et à l'international : avec pour enjeux principaux la conquête et la fidélisation de clientèles. L'office de Tourisme est membre du comité opérationnel de ce collectif. Le CRT propose et met en œuvre des plans d'actions en concertation avec les partenaires des collectifs, avec des actions de développement et des actions de promotion/communication. Les contributions du CRT, des membres du collectif, et des filières itinérances et patrimoine du CRT, ont permis de bénéficier d'un budget d'environ 100 000€ pour mettre en place ces actions.

ACTIONS 2021 DONT L'OFFICE DE TOURISME A PU BÉNÉFICIER :

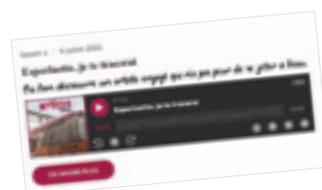
- **Des contenus spécifiques créés sur la page de la micro-destination Vosges du Sud du site Internet du Massif des Vosges**
- **Reportage photos par Nicolas Gascard : 38 prises de vue**
- **Actions presse tous marchés (CP, brèves, Roadshow...) : &cclesia, Roadshow Allemagne...**
- **Accueil presse (Camping-car Magazine)**
- **Actions de promotion pro (Tourmag, workshops...)**
- **Publicités et achats médias : Magazine ZUT (&cclesia), Magazine Elle (publicité pleine page partagée avec les 1000 étangs et les Thermes de Luxeuil-les-Bains), Le Routard (parc animalier, et gastronomie locale), campagnes displays et posts Facebook sponsorisés avec DNA, l'Est Republicain, L'Alsace.**

LES ACTIONS DANS LE CADRE DU COLLECTIF PATRIMOINE AVEC LE COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME DE BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ (CRT), POUR L'&CCLESIA

LES PRINCIPALES ACTIONS 2021 :

En 2021, ce collectif était doté de plus de 287 500 euros d'actions, abondé financièrement par le CRT (133 800 euros) mais aussi par des partenaires qui ont souhaité jouer le jeu comme nous (153 700 euros). Ce partenariat permet de donner une visibilité plus forte aux sites patrimoniaux adhérents au sein de la nouvelle grande Région et permet de participer à des actions que notre Office de Tourisme ne saurait mener tout seul. Il permet également de bénéficier d'actions de partenariat à moindre coût, principalement sur les cibles nationales françaises (Ile de France, Auvergne-Rhône-Alpes, Grand-Est, Hauts de France), et sur les marchés allemands et belges, mais aussi d'actions de développement (webinaires, accompagnement labellisation, études clientèles...)

- **Présence sur les sites web du CRT**
- **Présence sur les réseaux sociaux**
- **Participation à la campagne « Sortez chez vous » www.sortezchezvous.fr**
- **Encarts publicitaires et publiereportages**
- **Accueil d'une journaliste pour le magazine Archeologia**
- **Podcast sur le thème de l'&cclesia sur Artips**





La commercialisation en Office de Tourisme ?

Alors que la crise sanitaire a continué d'impacter très fortement les comportements touristiques, la stratégie de priorité sur les individuels a été fructueuse. Ajoutés à l'accueil des groupes sportifs et une légère reprise des groupes loisirs, les résultats de la centrale de réservation ont été bons. Les affinitaires sont prometteurs et seront notre 2ème priorité en termes de stratégie.

Le chiffre d'affaires total de la centrale de réservation aura vu une augmentation de **261%** par rapport à 2020 et **+59%** par rapport à 2019.

SÉJOURS GROUPES



57 737€ de CA
soit **+464%** par rapport à 2020

AXES DE DÉVELOPPEMENT POUR LA CLIENTÈLE DE GROUPES

- Les associations loisirs séniors
- Les professionnels du tourisme (autocaristes, TO)
- Groupes affinitaires : motards, monastiques, diocèses
- Groupes sportifs au travers du label Terre de Jeux Paris 2024

ORIGINE DE LA CLIENTÈLE

73%

Bourgogne
Franche-Comté



9%

Grand Est



9%

Autres régions



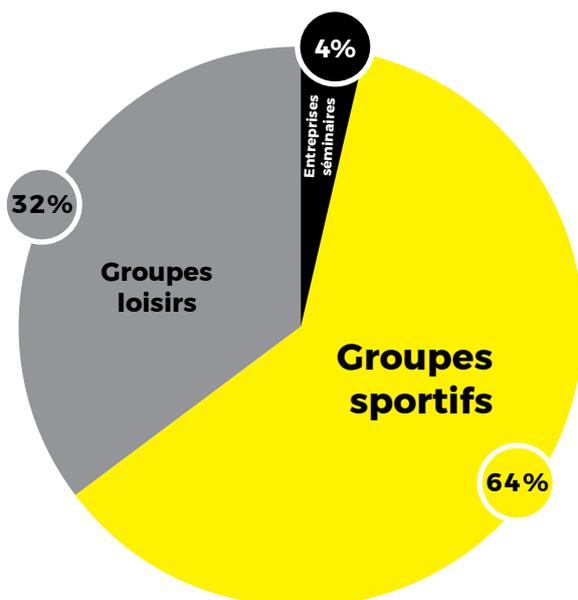
9%

Étranger



RÉPARTITION DES VENTES

En % du CA



TYPE DE PRESTATIONS VENDUES

En % du CA

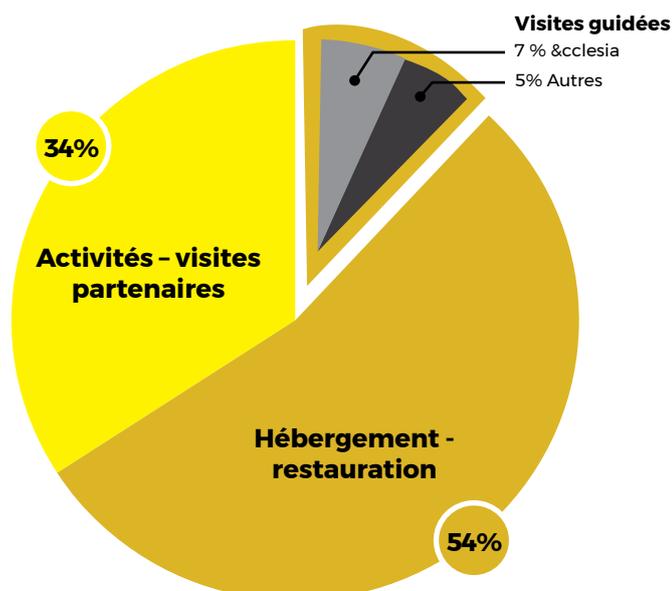


Tableau fréquentation (en nombre de personnes)

FRÉQUENTATION (EN NOMBRE DE PERSONNES)	2019	2020	2021	PROGRESSION
GROUPES LOISIRS ET SPORTIFS	1243	124	986	+695% par rapport à 2020 et -20% par rapport à 2019

SÉJOURS INDIVIDUELS



31 682€ de CA
soit **132%** par rapport
à 2020

Type de clientèle :



49%
couples

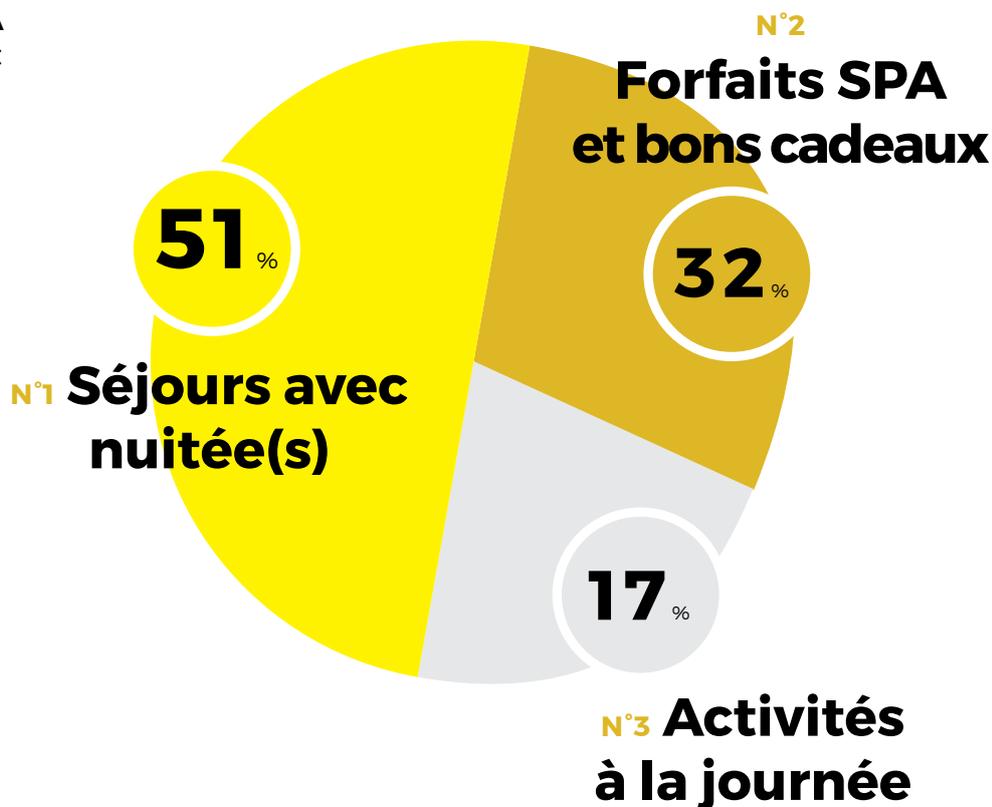


36%
famille / amis



15%
solo

SÉJOURS LES PLUS VENDUS



ORIGINE DE LA CLIENTÈLE INDIVIDUELLE

54%

Bourgogne Franche-Comté



19%

Grand Est



27%

Autres régions

AUTRE

LES ACTIONS COMMERCIALES

- Opération Saint Valentin : livraison à domicile fleurs + enveloppe cadeau Thermes
- Opération Fête des Mères : 1 rose offerte pour 1 bon cadeau acheté
- Carte des offres de la centrale remise aux hôteliers
- Newsletter des offres aux professionnels du voyage (50 contacts)
- Newsletter des offres aux CSE (150 contacts)
- Envoi par poste Flyer « Journées et courts séjours » à 200 anciens clients
- Salon #jevendslafrance (contact avec 2 agences TO et Lidl Voyages pour un éventuel partenariat)
 - Newsletter aux passionnés de voiture - 124 contacts
 - Newsletter sur l'ouverture de l'Église
- Partenariat avec de nouvelles agences : La Pèlerine, Rohr Evasion, Tribou...
- Destination 70 : création d'un produit spécial Course des 3 Ballons

Résultats 2021

➤ Le CA des individuels est en hausse de **132%**

- Suite au changement de stratégie, à savoir priorité sur les individuels face à l'absence des groupes en raison de la crise sanitaire, nous avons eu la bonne surprise d'un bon partenariat avec de nouvelles agences de voyage.
- Des séjours plus longs (jusqu'à 6 jours) et une clientèle plus éloignée
- Les dossiers forfaits SPA aux Thermes restent toujours chronophages
- Stratégie : les individuels restent une cible prioritaire pour 2022



Qu'est ce que **l'accueil et l'information en Office de Tourisme ?**

Notre destination possède une belle offre touristique, une offre qui se veut qualitative. L'Office de Tourisme a, par ailleurs, contribué à sa promotion-communication et à sa mise en marché. Il s'agit dorénavant de récolter les fruits de ce travail et d'accueillir les clientèles touristiques. Ce maillon de la chaîne touristique est essentiel : un accueil de qualité optimise la satisfaction d'un touriste durant son séjour, il permet de se démarquer des autres territoires et contribue à la fidélisation des clientèles. Et l'accueil touristique de qualité n'incombe pas qu'à notre Office de Tourisme (engagé dans une démarche qualité). À l'heure où l'on estime que seul 1 touriste sur 10 franchit la porte d'un office de tourisme en France, il est, plus que jamais, l'affaire de tous !

FRÉQUENTATION DU BUREAU DE LUXEUIL-LES-BAINS



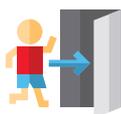
Depuis mars 2021, les bureaux de l'Office de Tourisme ont pris place dans le nouveau bâtiment situé au 30 rue Victor Genoux, jouxtant le site archéologique de l'&clesia (ouvert depuis le 25 mai 2021). Depuis ce déménagement, le bureau d'accueil propose toujours l'accueil des touristes pour les informations touristiques, mais doit également assurer la vente des billets pour l'&clesia, et la gestion d'une boutique plus conséquente. Ces changements ont un impact sur la fréquentation de l'Office de Tourisme, qui est beaucoup plus importante depuis l'ouverture de l'&clesia, on observe aussi une évolution des profils des visiteurs : nombreux étudiants en archéologie, en histoire de l'art et des couples de 30/40 ans, des visiteurs qui viennent particulièrement sur les week-ends et quasiment exclusivement pour visiter l'&clesia. Néanmoins, les autres profils de visiteurs sont toujours présents, y compris les curistes, puisqu'à eux seuls ils représentent 27% des contacts qualifiés de l'Office de Tourisme, et on note un nombre record cette année de distribution de carte d'hôtes.

NOMBRE DE VISITEURS



9 531

contacts qualifiés (+25,9%)
(ayant demandé un
renseignement touristique)



40346

(+143%)

Personnes ayant franchi
la porte de l'accueil

(Visiteurs tous confondus : visiteurs de l'&clesia,
touristes venus se renseigner, clients de la
boutique, personnel de l'Office de Tourisme, ...)



227

Nombre de jours
d'ouverture

MOYENNE JOURNALIÈRE



35

contacts qualifiés/jour

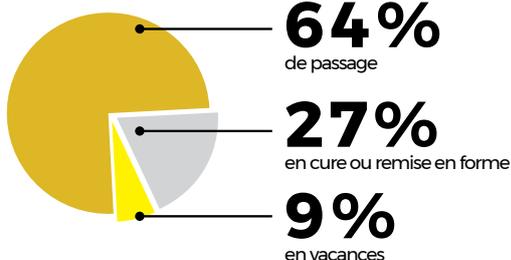
PIC DE FRÉQUENTATION



647

visiteurs le 5 septembre
(dimanche de Art et Patrimoine)

MOTIFS DES SÉJOURS



Le nombre de visiteurs a augmenté, mais il y a également plus de jours d'ouverture qu'en 2020 (année durant laquelle il y avait eu de longues périodes de confinement), pour ces mêmes raisons la part des curistes est en augmentation. La part des visiteurs de Bourgogne Franche-Comté est en nette augmentation, les campagnes Sortez Chez vous et nos actions de communication pour toucher les touristes locaux / régionaux ont fonctionné. La part des visiteurs étrangers reste assez faible comparée aux années passées, baisse due à la crise sanitaire.

PROVENANCE DES PRINCIPALES CLIENTÈLES AYANT FRÉQUENTÉES LE BUREAU DE LUXEUIL-LES-BAINS

Origine par région

36,9%

Bourgogne
Franche-Comté
(+5,8 pts)



24,3%

Grand Est
(-3,3 pts)



8,7%

Hauts-de-France
(+0,7 pt)



6%

IDF
(-1,7 pt)



5,5%

Auvergne-
Rhône-Alpes
(-0,7 pt)



11,4%

Autres régions
(+0,3 pt)



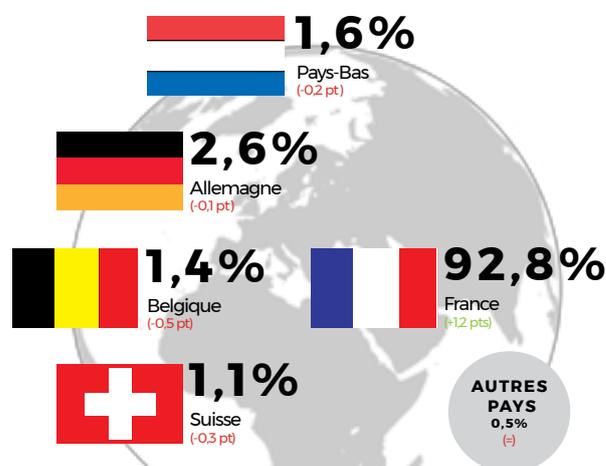
7,2%

Autres pays
(-1,2 pt)



AUTRE

ORIGINE PAR PAYS



Nombre de demandes de documentation : 784 contre 777 en 2020.

FRÉQUENTATION DU BUREAU DE FOUGEROLLES-SAINT-VALBERT



NOMBRE DE VISITEURS RENSEIGNÉS EN DIRECT



436

contacts qualifiés (+17,5%)



73

jours d'ouverture

LE BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE A ÉTÉ OUVERT PENDANT LA FLORAISON DES CERISIERS

MOYENNE JOURNALIÈRE



6

contacts qualifiés / jour

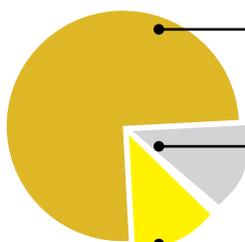
PIC DE FRÉQUENTATION



25

visiteurs le 25 août

MOTIFS DES SÉJOURS



67,7%
de passage

7%
en cure ou remise en forme

25,3%
en vacances

Le nombre de visiteurs a augmenté, mais il y a également plus de jours d'ouverture qu'en 2020 (année durant laquelle il y avait eu de longues périodes de confinement). Les visiteurs du bureau de Fougerolles sont principalement de passage, mais on note une part importante de vacanciers également (25,3%), alors qu'au bureau de Luxeuil, ils ne représentent que 9% des visiteurs.

PROVENANCE DES PRINCIPALES CLIENTÈLES AYANT FRÉQUENTÉES LE BUREAU DE FOUGEROLLES-SAINT-VALBERT

ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES VISITEURS

36%

Bourgogne
Franche-Comté
(-1,8 pt)

22,5%

Grand Est
(-4,1 pts)

5,3%

Ile-de-France
(-0,1 pt)



7,1%

Hauts-de-France
(-2,7 pt)

6,2%

Auvergne-
Rhône-Alpes
(-2,2 pt)

14,2%

Autres régions
(+ 5,8 pts)

11,6%

Autres pays
(-2,9 pts)



ORIGINE PAR PAYS



2,4%

Pays-Bas
(-0,6 pt)



4,8%

Allemagne
(+1,8 pt)



3%

Belgique
(-0,3 pt)



88,4%

France
(+0,3 pt)

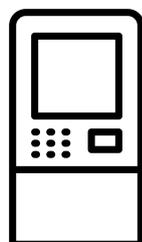
AUTRES PAYS

1,4%

(-1,3 pt)

ACCUEIL NUMÉRIQUE

LUXEUIL-LES-BAINS



BORNE D'INFORMATION EXTÉRIEURE DISPONIBLE 24H/24, 7J/7 À LUXEUIL-LES-BAINS

2351

pages vues
(hors page d'accueil)
(+57%) / Nombre de pages
consultées en moyenne : **2,2**

1058

visiteurs uniques
(-24%)

PAGES LES PLUS CONSULTÉES EN DEHORS DE LA PAGE D'ACCUEIL :

- À voir, à faire (185)
- Agenda (95)
- Où manger ? (71)
- Dans la semaine (54)
- Les restaurants (53)
- Sites à voir ou à visiter (52)
- Mes favoris (50)
- Les musées (45)
- Où dormir ? (42)
- Météo (42)

Le nombre de visiteurs uniques a baissé pour la borne de Luxeuil, mais il s'agit d'un nouveau modèle installé courant avril à l'abri à l'entrée des nouveaux locaux de l'Office de Tourisme, ce qui explique cette baisse de visiteurs. Cependant il y a plus de pages consultées, on peut supposer que la nouvelle borne est plus attractive, et que les visiteurs la consultent plus longtemps (plus de pages vues).



NOMBRE DE CONNEXIONS AU HOTSPOT WIFI DE L'OFFICE DE TOURISME

492

connexions

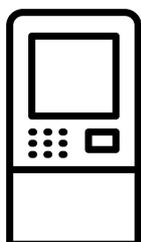
102

utilisateurs

Mois le plus fréquenté :

Juillet

FOUGEROLLES- SAINT-VALBERT



BORNE D'INFORMATION EXTÉRIEURE DISPONIBLE 24H/24, 7J/7 À FOUGEROLLES-SAINT-VALBERT

2 270

pages vues
(hors page d'accueil)
(+62%) / Nombre de pages
consultées en moyenne : **2,6**

867

visiteurs uniques
(+88%)

PAGES LES PLUS CONSULTÉES EN DEHORS DE LA PAGE D'ACCUEIL :

- À voir, à faire (283)
- Sites à voir ou à visiter (90)
- Météo (73)
- Produits du terroir et artisanat (70)
- Randonnées et routes touristiques (69)
- Où manger ? (57)
- Mes favoris (51)
- Agenda (49)
- Les restaurants (43)
- Activités sportives ou de loisirs (39)

La fréquentation de la borne de Fougerolles est en nette augmentation, et les visiteurs ne cherchent pas les mêmes informations qu'à Luxeuil : Les sites à visiter, la météo, et les randonnées sont des pages plus consultées qu'à Luxeuil.



NOMBRE DE CONNEXIONS AU HOTSPOT WIFI DE L'OFFICE DE TOURISME

15

connexions

8

utilisateurs

Mois le plus fréquenté :

Jun

L'ACCUEIL ET L'INFORMATION

ACCUEIL HORS-LES-MURS ET LORS DES GRANDES MANIFESTATIONS



NOUS Y ÉTIIONS :

- Le Grand Prix des 3 Communes (Breuches, le dimanche 4 juillet 2021)
- Le trophée du Pays de Luxeuil lors de la Grande Semaine du Golf au Golf de Luxeuil-Bellevue (Genevrey, le 19 juillet 2021)
- Le Tour d'Alsace lors de l'Etape 3 reliant Vesoul à la station de la Planche des Belles Filles (La Planche des Belles Filles, le 23 juillet 2021)
- Le marché nocturne du Girmont Val d'Ajol (Girmont Val d'Ajol, le 13 août 2021)
- Le Grand Huit Vosgien (Luxeuil-les-Bains, le 21 août 2021)
- Accueil des nouveaux arrivants militaires à la Base Aérienne 116 (BA116, le 8 septembre 2021)
- Le Meeting Aérien Portes Ouvertes de la Base Aérienne 116 (BA116, les 18 et 19 septembre 2021)
- Accueil des nouveaux arrivants civils à Luxeuil-les-Bains (Luxeuil-les-Bains, le 9 octobre 2021)

ÉVÉNEMENTS SUR LESQUELS L'OFFICE DE TOURISME DEVAIT ASSURER UNE PERMANENCE DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES MAIS QUI FURENT TOUTEFOIS ANNULÉS DES SUITES DE LA CRISE SANITAIRE LIÉE À LA COVID-19 :

- Portes ouvertes aux thermes de Luxeuil-les-Bains (jeudi 15 avril, jeudi 6 mai, jeudi 27 mai, jeudi 17 juin, jeudi 8 juillet, jeudi 29 juillet, jeudi 19 août, jeudi 9 septembre, jeudi 30 septembre, jeudi 21 octobre, jeudi 18 novembre).
- La foire de Saint-Loup-sur-Semouse (les 27, 28 et 29 mars 2021)
- L'été des Artisans à Passavant-la-Rochère (les 22, 23 et 24 mai 2021)
- La fête des Cerises (les 26 et 27 juin 2021)
- La fête du bois à Chapendu (le 25 juillet 2021)
- La foire aux beignets de cerises à Fougerolles-Saint-Valbert (le 19 septembre 2021)
- La foire agricole de Saint-Bresson (le 10 octobre 2021)

9
JOURS



Parce qu'aujourd'hui, il est estimé qu'en France seulement 1 visiteur sur 10 se rend dans un office de tourisme, mais aussi parce que notre territoire de compétence s'est agrandi, il est important que notre équipe se déplace in situ pour aller à la rencontre des visiteurs notamment lors des grandes manifestations.

BOUTIQUE



Le CA des ventes produits souvenirs de la boutique s'élève à 30398 euros HT (+194%).

En 2021, suite au déménagement de l'Office de Tourisme dans ses nouveaux locaux, l'espace boutique du bureau de Luxeuil-les-Bains a bénéficié d'un tout nouvel aménagement dans un espace plus grand et plus lumineux, ce qui a permis d'exposer davantage de produits et de façon plus attractive. Les produits sont désormais disposés dans le nouvel espace boutique autour de grandes thématiques (terroir et gastronomie, nature, bien-être et thermalisme, patrimoine &ccllesia Saint Colomban, et souvenirs/librairie). Trois grandes vitrines viennent agrémenter l'espace boutique afin d'accentuer les efforts de valorisation des produits en vente au sein de la boutique. Grâce à ce nouvel espace, la boutique de l'Office de Tourisme a rencontré un beau succès auprès des visiteurs pendant toute l'année 2021, malgré les contraintes sanitaires parfois en vigueur suite à la pandémie de COVID-19. La mise en place d'une stratégie boutique courant 2021 a permis à l'Office de Tourisme de définir les grands axes d'un plan d'actions de moyen terme telles que : poursuivre la politique de valorisation des acteurs locaux ou de proximité, les circuits courts et les produits identitaires, poursuivre le développement des ventes, poursuivre l'objectif d'être la « plus belle » vitrine touristique de la destination.

TOP 10 DES MEILLEURES VENTES À L'UNITÉ

TOP 10 des ventes de la BOUTIQUE	
INTITULÉ	NOMBRE
Carte postale Luxeuil	1275
Livre &ccllesia	572
Monnaie de Paris	462
Guide patrimoine	263
Rando-guide	209
Marque page 1900	205
Griottines® original coffret 5 cl	122
Sacs jaunes	118
Boîte de poche mirabelle (bonbons des Vosges)	105
Stylo en bois	95

LES NOUVEAUTÉS 2021

- Objets de La Rochère : carafe-gobelet, set apéro, verres à pieds, verres long drink, coupes, ...
- Produits du terroir : Birsapin®, Schrik®, Coffret 5 confitures, whisky single malt
- Produits souvenirs patrimoine/&ccllesia : livre &ccllesia, BD *Les Arkéos*, livre Jules Adler, planche à découper &ccllesia, dé à coudre &ccllesia, carte postale en bois &ccllesia, dessous de plat &ccllesia, décapsuleur &ccllesia, porte-clés &ccllesia, carte postale discours Alain Borer, produits souvenirs BA 116 (casquettes, plaques, patchs, maquettes, porte-clés, mugs...)
- Librairie : BD *Les fondus de la rando*, livre « *111 Lieux en Franche-Comté à ne pas manquer* »
- Trousse en bois, coffret naissance, yoyo en bois, pot à crayons en bois, magnets, porte-clés, boîte à dents en bois, dé à coudre, ours Bukowski (peluche)
- Produits bien-être : nuage de karité, savons, coffret savons, huile précieuse

TOP 10 DES MEILLEURES VENTES DE LA BOUTIQUE EN CHIFFRE D'AFFAIRES

1. LIVRE &CCLESIA
2. GUIDE PATRIMOINE
3. RANDO-GUIDE
4. GRIOTTINES® ORIGINAL 35 CL COFFRET
5. LO CUL DRA HAUT
6. MONNAIE DE PARIS
7. MUG
8. WHISKY
9. LIVRE JULES ADLER
10. CARTES POSTALES LUXEUIL



Qu'est ce que **le patrimoine** **et l'animation en Office de Tourisme ?**

Il s'agit d'une compétence facultative des Offices de Tourisme (contrairement à la fédération des acteurs touristiques locaux, à la promotion-communication et à l'accueil touristique). L'Office de Tourisme Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud contribue néanmoins à ce secteur, essentiellement pour la ville de Luxeuil (gestion des animations et du patrimoine) mais aussi pour le compte des Communautés de Communes (randonnées et parc animalier de Fougerolles-Saint-Valbert).

VOLET GASTRONOMIE

MAINTENU



FÊTE DU PAIN (initialement prévue le 16 mai, décalée au 23 mai)

Très belle fréquentation continue sur l'ensemble de la journée. Les exposants étaient très contents de leurs ventes.

- 1 Partenariat avec la fédération des boulangers
- 16 producteurs
- Bénédiction du pain

La manifestation ne demande qu'à s'agrandir avec encore plus de producteurs et des animations à destination des enfants



MAINTENU

LES MARCHÉS DE NUIT (juillet et août 2021)

MARCHÉS MAINTENUS, TOUJOURS AVEC DES ADAPTATIONS POUR RÉPONDRE AUX CONTRAINTES SANITAIRES

9 dates en juillet/août

ENTRE 23 ET 33 EXPOSANTS/MARCHÉ

de nombreux désistements de dernière minute à cause des conditions météo

- Météo maussade

Les jeux installés place de la République et le stand de la BA 116 ont eu un beau succès (place nouvellement exploitée depuis 2021). Les marchés ont eu une belle fréquentation par rapport à 2020, malgré une météo souvent maussade et la mise en place du pass sanitaire obligatoire lors des 3 derniers marchés, qui ont freiné un peu la fréquentation sur les dernières dates.

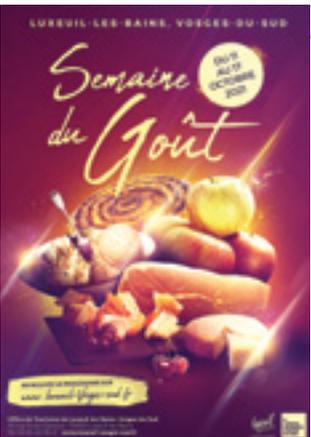


MAINTENU

LA SEMAINE DU GOÛT (du 11 au 15 octobre)

MAINTIEN DES CONFÉRENCES ET NAISSANCE D'UN NOUVEAU MARCHÉ DE PRODUCTEURS

- 2 conférences
- 1 rencontre avec la boulangerie Drouhet
- 1 marché pédagogique sur 2 après-midi
- visite du séchoir à Jambon de Luxeuil



MAINTENU

FÊTE NOËL les 2 week-ends avant Noël (vendredi, samedi, dimanche)

DE MAGNIFIQUES DÉCORS, UNE BELLE FRÉQUENTATION (SURTOUT LE 2^e WEEK-END) MALGRÉ LA MISE EN PLACE DU PASS SANITAIRE

- 11 chalets, 6 concerts
- Week-end thématique pour les concerts (1 plutôt traditionnel, 1 celtique)
- Fréquentation : 3622 personnes (comptabilisées avec le contrôle du pass sanitaire)





LIVRET
D'ACCUEIL

ANNULÉ

LES POTS D'ACCUEIL

L'Office de Tourisme de Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud organisait habituellement dans ses locaux un pot d'accueil pour les curistes et les touristes tous les lundis de mi-mars à mi-novembre (sauf jours fériés). La poursuite de la crise sanitaire ne nous a pas permis de proposer ce rendez-vous hebdomadaire.

ACTION PRO-ACTIVE : pour remédier à ce manque, un livret d'accueil a été spécialement créé à destination des curistes et touristes dès la réouverture de l'Office de Tourisme. Ce document mis à jour régulièrement répertorie tous nos services, les possibilités de visites et les horaires d'ouverture de nos structures.

VOLET PATRIMOINE

MAINTENU



LA NUIT EUROPÉENNE DES MUSÉES (Reportée au 3 juillet 2021 en raison de la COVID)

Événement couplé avec l'inauguration de l'exposition Jules Adler à la Tour des Échevins et l'ouverture du musée pour la saison 2021.

Les visites guidées de l'&cclesia (3€/pers reversés à la Fondation du patrimoine) ont remporté un franc succès. 3 visites étaient originellement prévues ; compte-tenu des nombreuses demandes, nous avons doublé les visites. Au total, 119 personnes ont suivi les 6 visites guidées (capacité 120 pers. / 20 pers. par visite).

- Les visites guidées de l'exposition (gratuites) ont rassemblé moins de participants, avec un total de 18 personnes sur 2 visites.
 - Une conférence de Thibault Sinay (gratuite) sur la vie et l'Œuvre de Jules Adler, suivie d'une séance de dédicaces de la nouvelle biographie de l'artiste par Thibault Sinay : 35 personnes
 - 2 ateliers de médiation sur le récolement et les stèles funéraires gallo-romaines.
- Ces 2 ateliers n'ont pas rassemblé suffisamment de participants et ont par conséquent été annulés.

MAINTENU



JOURNÉES EUROPÉENNES DE L'ARCHÉOLOGIE ET MARCHÉ DE POTIERS (les 19 et 20 juin 2021)

Première organisation des Journées européennes de l'archéologie dans l'&cclesia, ouvert moins d'un mois en amont

Ateliers enfants « Bac de fouilles » (gratuits) proposés par l'équipe patrimoine. (Environ 45 participants)

- Deux ateliers sur la thématique gauloise (gratuits) ont été proposés par l'association Arkéonaute : atelier Ludi et atelier Fibule (environ 60 participants) accompagnés d'une exposition d'objets de vie à la gauloise et de divers jeux.
- Visites guidées : Deux thématiques de visites guidées ont été proposées par l'équipe patrimoine : visite de l'&cclesia (3€/pers / 142 participants) et visite « Entre tour et fours » (gratuit / 45 participants à la Tour des Échevins et aux fours de potiers.
- Conférence de Martine Aubry, (gratuite) céramologue ayant travaillé sur les découvertes du chantier de fouilles de la place de la République.
- Prêt de ressources : en partenariat avec l'Institut national de recherches archéologiques préventives (Inrap) qui nous a prêté deux expositions légères (kakémonos) sur les métiers de l'archéologie et les étapes de la fouille, ainsi qu'un céramopuzzle (puzzle de céramique aimanté). L'institut nous a également donné une grande quantité de documentation.

Ouvertures exceptionnelles

Sur tout le week-end, le musée de la Tour des Échevins a été ouvert gratuitement sur les deux après-midis accueillant environ 200 visiteurs. L'entrée sur le site de l'&cclesia a été réduite à 3 euros pour tous (visite libre ou visite guidée). L'argent récolté a été intégralement reversé à la Fondation du patrimoine.

Marché de potiers

Le Marché de potiers a été organisé par le service animation sur la journée du dimanche. Cette année 6 potiers sont venus exposer.

MAINTENU



JOURNÉES EUROPÉENNES DU PATRIMOINE (les 18 et 19 septembre 2021)

Manifestation réduite cette année en raison de l'organisation ce même week-end du meeting aérien de la BA116 qui a attiré beaucoup de monde sur la base mais moins en ville.

La programmation de l'Office de Tourisme

- Livret à destination du jeune public proposé tout le week-end.
- Visites guidées flash de l'écclesia (45 min) - **156 personnes** en visite guidée et **318 en visiteurs libres**
- Ouverture du musée de la Tour des Échevins - **356 personnes**
- Ouverture des Fours de potiers du Châtigny en présence d'un guide conférencier - **225 personnes**
- Conférences d'Alain Borer sur le thème « Luxeuil, lieu de mémoire et d'avenir, notre capital symbolique » - **34 personnes**
- Quizz interactif sur le thème de l'archéologie - **8 personnes**
- Spectacle « Récits d'eau », assuré par la Compagnie Astragale et Zeynep Uysal, créatrice de papier marbré, un spectacle enchanteur mêlant musique, danse et l'art ancestral du papier marbré - **60 personnes**

MAINTENU



JOURNÉES NATIONALES DE L'ARCHITECTURE (le 17 octobre 2021)

Comme l'année dernière, cette édition a été couplée avec la semaine du goût tombant la même semaine, proposant ainsi des ateliers mêlant architecture et goût

- Atelier familles "Au détour du goût !"
- 3 visites guidées de l'écclesia - **45 personnes**
- 2 visites guidées "Au grès des Vosges" - **8 personnes**



LES VISITES GUIDÉES

LES VISITES GUIDÉES POUR LES INDIVIDUELS



+150% par rapport à 2020 (+32% par rapport à 2019, année pré-covid)

➤ **2126** personnes (contre 849 en 2020, soit une **augmentation de 150 %** (chiffre comprenant les visites guidées des journées nationales contrairement aux années précédentes))

➤ **141** visites réalisées sur les 186 visites programmées (contre 72 visites programmées et 59 réalisées en 2020).

➤ L'augmentation de la fréquentation, malgré le démarrage tardif de la saison,

est principalement due à l'ouverture de l'&ccllesia fin mai 2021. L'&ccllesia ajoute environ 50 visites supplémentaires à notre programme habituel.

Les visites de l'&ccllesia représentent 57% de l'ensemble des visiteurs individuels avec 1 219 personnes ayant suivi une visite de l'&ccllesia.

LES VISITES GUIDÉES ET ATELIERS POUR LES SCOLAIRES



Les visites guidées pour les scolaires : +1628% par rapport à rapport à 2020 (+21% par rapport à 2019, année pré-covid)

➤ 654 élèves en 2021 (contre 40 en 2020) **soit 15 fois plus qu'en 2020.**

4 THÉMATIQUES ONT ÉTÉ PLÉBISCITÉES PAR LES ÉCOLES :

- Les mystères de l'abbaye
- Les secrets de la place St-Martin
- Dans la peau d'un céramologue
- Luxeuil au fil du temps

Suite à l'ouverture de l'&ccllesia, une nouvelle visite scolaire à la journée a été proposée : « Les secrets de la place Saint-Martin ». Cette visite comprend un atelier fouilles archéologiques au moyen de bacs de fouilles réalisés pour l'occasion. Les visites de l'&ccllesia pour les scolaires sont là encore majoritaires avec 58% de l'ensemble des jeunes visiteurs scolaires.

Les scolaires se sont concentrés principalement sur le mois de juin contrairement aux années précédentes où ils s'étaient étalés d'avril à juin. Nous constatons également une augmentation des réservations et des visites en septembre et décembre.

LES VISITES GUIDÉES POUR LES GROUPES

+1094% par rapport à rapport à 2020 (+17% par rapport à 2019, année pré-covid)

- 1037 personnes contre 99 en 2020 soit presque 10 fois plus.
- les groupes ont repris timidement et tardivement
- Plusieurs thématiques ont été plébiscitées cette année :

Luxeuil au fil du temps, Le musée de la Tour des Échevins et les fours de potiers et bien sûr l'&ccllesia. Là encore, les visites de l'&ccllesia ont été majoritaires, rassemblant 69% des visiteurs, soit 716 personnes.

COMMUNICATION ÉVÉNEMENTIELLE

Pour chaque animation ou événement :

- Création d'un support de communication, puis diffusion (plan de diffusion déterminé selon la cible)
- Partage sur les réseaux sociaux
- Dans certains cas, selon l'importance de l'événement : achat d'espaces publicitaires, ou publi-rédactionnels, demande d'un spot radio...

	EVÉNEMENT	AFFICHES	FLYERS / BROCHURES	POSTS RÉSEAUX SOCIAUX	SITE WEB
	AFFICHE & CCLESIA	100		9 posts facebook / 6 posts insta	Lancement du site web ecclesia-luxeuil.fr
	FÊTE DU PAIN	300		3 posts facebook	1 actu + agenda
	NUIT DES MUSÉES	300		3 posts facebook	1 actu+ agenda
	EXPOSITION JULES ADLER	300		1 posts facebook / 1 post insta	1 actu+ agenda
	MARCHÉS DE NUIT			8 posts facebook	1 actu+ agenda
	JOURNÉES DU PATRIMOINE	300	5000 programmes	9 posts facebook / 1 post insta	1 actu+ agenda
	JOURNÉE DE L'ARCHÉOLOGIE	300	6500 programmes flyers	5 posts facebook / 1 post insta	1 actu+ agenda
	JOURNÉE DE L'ARCHITECTURE	200			1 actu+ agenda
	SEMAINE DU GOÛT	200	5000 flyers	2 posts facebook	1 actu+ agenda
	DÉPLIANT VISITES GUIDÉES		10000 programmes	7 posts facebook / 1 post insta	Agenda
	FÊTE NOËL	300	7000 programmes	8 posts facebook / 3 posts insta	1 actu+ agenda

LE MUSÉE DE LA TOUR DES ÉCHEVINS

Le Musée de la Tour des Échevins a ouvert le 3 juillet 2021 suite aux contraintes sanitaires.

RÉSULTATS ENTRÉES MUSÉE

Le Musée de la Tour des Échevins a ouvert le 3 juillet 2021 suite aux contraintes sanitaires.

Le lancement de la saison s'est fait en même temps que l'inauguration de l'exposition Jules Adler et que la Nuit des musées. Cette année, toutes les manifestations des journées nationales ont pu être maintenues avec une entrée gratuite du musée et des visites guidées pour la Nuit des musées.

Exposition temporaire proposée du 3 juillet au 31 octobre 2021

EXPOSITION TEMPORAIRE

L'équipe patrimoine a monté une exposition sur Jules Adler en guise de préambule à l'ouverture du musée Jules Adler en 2022.

L'exposition intitulée « Jules Adler et Luxeuil, un enfant du pays », présentait la jeunesse et la formation de Jules Adler, ainsi que son attachement à Luxeuil. Pour cette exposition, nous avons fait appel à des prêteurs particuliers et avons emprunté 3 œuvres à la famille Althoffer de Remiremont et 5 œuvres à la famille Sinay de Paris.

FRÉQUENTATION

Malgré une ouverture tardive en raison du contexte sanitaire, on constate une augmentation de la fréquentation du musée de **93%** par rapport à la saison 2020, beaucoup impactée par la COVID-19.

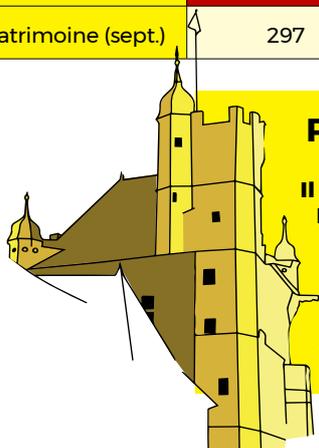
Fréquentation (en nombre de visiteurs)	2020	2021	Évolution (%)
Avril	Fermé (COVID -19)		
Mai			
Juin			
Juillet	146	380	+ 160
Août	518	416	-20
Septembre	466	1482	+ 218
Octobre	87	67	-23
TOTAL	1217	2345	+ 93

DONT :

Nuit des Musées (mai)	Fermé (COVID -19)	103	
Journées de l'Archéologie (juin)		200	
Journées du Patrimoine (sept.)	297	356	+ 20

PAS DE PRÊT EN 2021

Il n'y a pas eu de prêt d'œuvres en 2021. Les plus grands formats des œuvres de Jules Adler sont toujours entreposés dans les réserves de l'Écomusée de Fougerolles grâce à un partenariat entre nos deux structures. Ce partenariat va être prolongé sur 2022, le temps de l'ouverture du musée Jules Adler.



LE SENTIER DU PATRIMOINE

Le sentier du patrimoine est un parcours de 2 km en 14 points pour découvrir le patrimoine luxovien en suivant le soleil en bronze au sol.

➤ **127** audio-guides loués



L'&CCLESIA, CITÉ PATRIMOINE

L'OUVERTURE ET L'INAUGURATION

Après plusieurs mois de retard, l'&ccllesia a ouvert ses portes au public le 25 mai 2021.

Le site a quant à lui été inauguré le samedi 10 juillet en présence de nombreuses personnalités politiques et culturelles.

Pour l'occasion, le site était partiellement visitable gratuitement pour le grand public et des visites guidées étaient organisées pour les invités.

Au total, nous avons accueilli environ 520 personnes sur la journée. Ce chiffre reste une estimation tant le comptage est difficile en présence d'autant de monde et de nombreuses allées et venues.

Un important plan marketing a été mis en place afin de faire la promotion de ce nouveau site pour son ouverture : Dépliant d'accueil/d'appel : largement diffusé au niveau régional via un prestataire privé.



Campagne DECAUX : affichage à Epinal, Belfort, Montbéliard, Besançon : difficile d'évaluer les retombées directes mais en tout cas, cela a eu un bel écho dans ces villes (image/notoriété). Publicités et publiereportages dans des magazines locaux : Zut (Mag de la ville de Strasbourg), La Revue de l'histoire, Vaévient, Montagnes des Vosges, Esprit comtois.



Les retours de la presse et des médias ont fait la part belle à l'&ccllesia avec de nombreux articles et reportages :

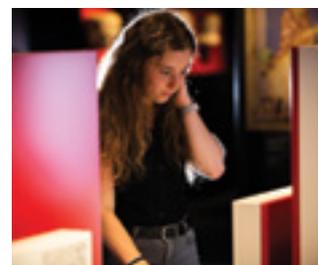
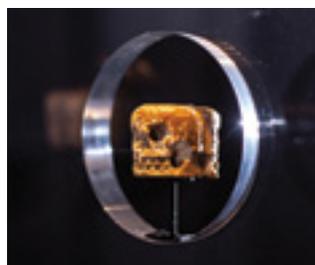
- Local/Régional : les Affiches, l'Est Républicain, France 3, Virgin radio Belfort, France Bleu Belfort, France Bleu Besançon
- National volet print : Archeologia, le Parisien, Télérama, Télé Star
- National volet numérique : AFP, MSN, France info culture, le Figaro, le Point, la Provence, l'Express, TV5 monde, la Repubblica, le Quotidien de l'art, France 24, Dauphiné Libéré, les Nouvelles calédoniennes, Yahoo news, ma commune.info, Boursorama, Clicanoo, Le Trois, Daily advent, Press from, Clebnews

FRÉQUENTATION

Depuis l'ouverture le 25 mai 2021 jusqu'au 31 décembre 2021, nous avons accueilli 10 371 visiteurs en 7 mois 6 707 personnes en visites libres, 757 en visites guidées individuelles, 958 lors des journées nationales, 520 lors de l'inauguration, 440 scolaires et 989 personnes lors de visites guidées de groupes. La majorité des visiteurs viennent de Bourgogne Franche-Comté dont 40% de Haute-Saône. Les visiteurs du Grand Est sont également très représentés, soit une zone tout autour de Luxeuil. Les trois autres grandes zones d'où sont originaires les visiteurs sont l'Île de France, l'Auvergne Rhône-Alpes et les Hauts de France. Cependant, on constate que les 13 régions de la France Métropolitaine sont représentées. Au niveau international, 15 nationalités différentes sont représentées mais la France reste largement représentée avec 95.55% des visiteurs.

Région	Pourcentage
Bourgogne Franche Comté	56,89%
Grand Est	16,07%
Île de France	7,95%
Auvergne Rhône Alpes	5,13%
Hauts de France	3,36%
Provence Alpes Cotes d'Azur	2,23%
Occitanie	1,98%
Nouvelle Aquitaine	1,77%
Normandie	1,34%
Bretagne	1,16%
Pays de la Loire	1,11%
Centre Val de Loire	0,89%
Corse	0,12%

Pays	Pourcentage
France	95,61%
Allemagne	1,49%
Belgique	0,93%
Suisse	0,69%
Pays Bas	0,67%
Luxembourg	0,19%
Etats-Unis	0,13%
Autriche	0,11%
Autres pays	0,18



L'&CCLESIA, CITÉ PATRIMOINE

LES AVIS DES VISITEURS

Les retours des visiteurs sont très positifs. Beaucoup notent la qualité du site et son côté exceptionnel. Ils ne s'attendent pas à voir cela en entrant.

Les visites guidées sont très appréciées et demandées par les visiteurs qui n'hésitent pas à venir plusieurs fois : une fois en visite libre et une fois en visite guidée.

Voici quelques retours des visiteurs de l'&ccllesia durant ces premiers mois d'ouverture :

Jordan Simon

Visité en octobre
Super ! A voir absolument !

JC C

Visité en août
Personnel de l'office du tourisme exceptionnel ! Merci pour votre bienveillance et votre engagement !
Le site est petit mais très intéressant (surtout les vidéos dont les explications éclairaient les novices : sacré 29ans!)

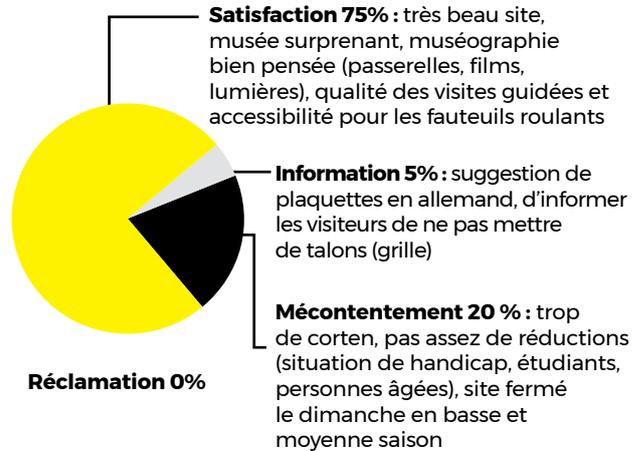
Sophie Lelde

Visité en juin
Vraiment beau. que de trésors sous nos pieds. Même si pas toujours fan de musée, je le trouve vraiment bien avec cette visite sur mezzanine.

David Brischoux

Visité en juillet
Visite archéologique surprenante et fascinante !
Très belle mise en valeur de cette assemblée unique et impressionnante de sarcophages de l'ère mérovingienne.

TABLEAU SATISFACTION CLIENT



UN NOUVEAU SITE WEB

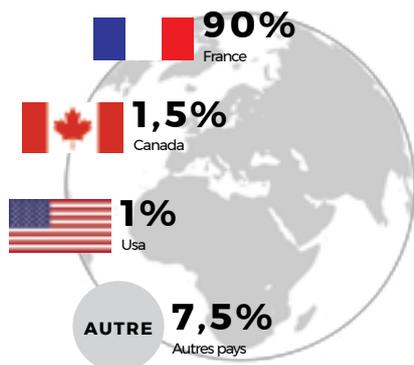
WWW.ECCLESIA-LUXEUIL.FR

	2021
Nombre de visiteurs uniques	9477
Nombre de visites	11979
Nombre de pages vues	35382
Durée moyenne de visites	2min03

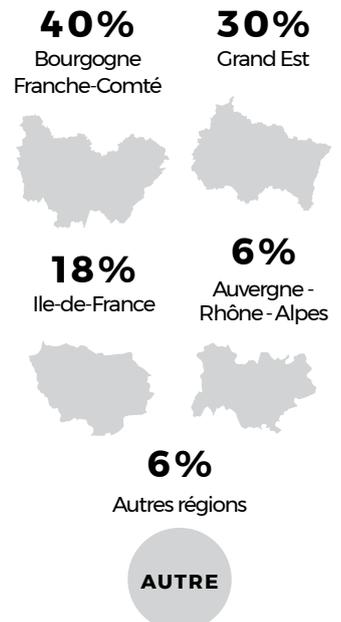
Le site a été mis en ligne en mai 2021, en cohésion avec la date d'ouverture du site.

Le site a été réalisé avec l'agence IRIS, les contenus sont produits et mis en ligne par l'Office de Tourisme, la partie Agenda est alimentée par la base de données Décibelles Data. Une interface moderne et dans l'air du temps a été souhaitée pour ce nouveau site, les accès aux différentes rubriques, les accès aux informations et les contenus ont été pensés et anticipés pour répondre aux demandes des futurs visiteurs selon leurs profils.

ORIGINE PAR PAYS



ORIGINE PAR RÉGION



- PAGES LES PLUS CONSULTÉES**
- > HORAIRES ET TARIFS
 - > PRÉSENTATION
 - > VESTIGES ARCHÉOLOGIQUES
 - > VISITES GUIDÉES

LE PARC ANIMALIER DE FOUGEROLLES-SAINT-VALBERT

PRÉSENTATION DU PARC

Financé par la **Communauté de communes de la Haute Comté**, le parc animalier de Fougerolles-Saint-Valbert présente sur une superficie de 60 hectares, **7 espèces d'animaux** à découvrir dans de vastes enclos le long d'un sentier balisé de 4 km aller-retour. La **gestion** est déléguée à l'**Office de Tourisme de Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud** qui s'occupe de l'accueil, de la promotion et de l'animation du parc.

La **maintenance des enclos** et la **gestion des animaux** ont été assurées par l'**ONF** jusqu'à fin mai 2021 et sont dorénavant confiées aux **employés municipaux de Fougerolles-Saint-Valbert**.

PÉRIODE D'OUVERTURE 2021

Cette année, le parc animalier devait ouvrir normalement le 10 avril avec le début des vacances de Pâques de la zone A. Suite à la **crise sanitaire** et à la mise en place d'une période de **confinement**, le parc n'a ouvert ses portes que le 29 mai.

En **2021**, le parc a donc été ouvert de la manière suivante :

- ▶ **Avril** : fermé pour cause de confinement
- ▶ **Mai** : samedi 29 et dimanche 30 mai
- ▶ **Juin** : samedi et dimanche
- ▶ **Juillet, août** : tous les jours
- ▶ **Septembre, octobre** : samedi et dimanche
- ▶ **Vacances de la Toussaint** : mercredi, vendredi, samedi et dimanche du 23 octobre au 7 novembre (ouvert le lundi 1er novembre jour de la Toussaint)

Horaires : 14h-18h (19h en juillet et août)

En outre, le parc animalier a connu **2 journées de fermeture exceptionnelle** suite à des alertes météo pour risque d'orages les dimanches 20 et 27 juin 2021.

ANIMAUX

▶ Cette saison, les visiteurs ont pu observer les animaux suivants : des **cerfs sika**, deux **lamas** mâles, un couple de **chamois**, des **cerfs élaphe**, une femelle **mouflon** de Corse, deux femelles **bouquetins** ainsi que des **daims**.

▶ Tous les enclos étaient occupés.

▶ **Plusieurs naissances** ont eu lieu cette année. Cinq chez les cerfs sika, une chez les cerfs élaphe et deux chez les daims.

▶ En plus de nos pensionnaires, **de nombreux animaux sauvages** fréquentent le parc, dont des renards, des chevreuils et des blaireaux dont de nombreux terriers sont visibles à proximité de l'enclos des cerfs sika.

TRAVAUX ET AMÉNAGEMENTS

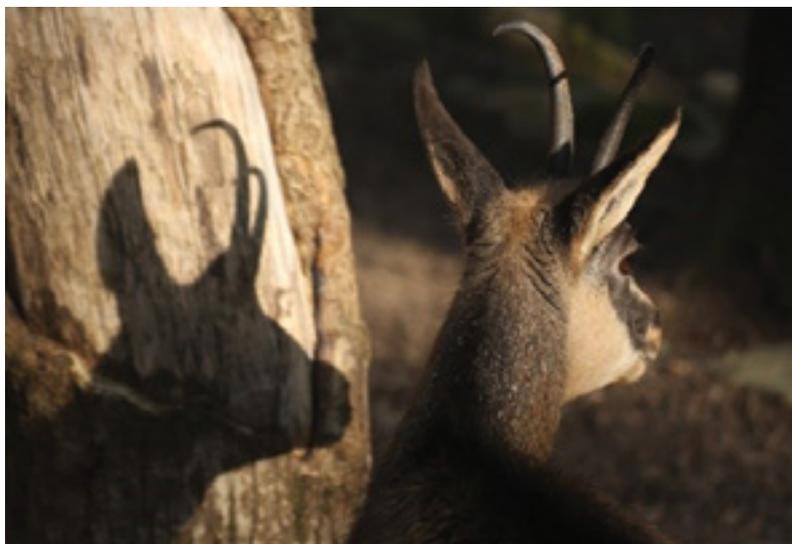
▶ Des travaux de **bûcheronnage** et de **débardage** ainsi que des travaux de **terrassement** ont été réalisés par les employés municipaux de Fougerolles-Saint-Valbert suite aux nombreuses intempéries.

▶ Plusieurs travaux d'aménagement ont été réalisés par la Communauté de communes de la Haute Comté au niveau du **chalet d'accueil** : mise en peinture des murs et des volets, démoussage du toit, mise en place de tuiles en verre, etc.

▶ Un **nouveau portillon** a été créé dans l'enceinte du parc afin de permettre aux visiteurs venant de Blanzey de faire une **boucle** en empruntant le sentier extérieur au retour. Les visiteurs ont **plébiscité** ce nouvel aménagement, la très grande majorité d'entre eux l'ayant emprunté lors de leur venue au parc animalier.

▶ L'exposition photographique de **Xavier DABINI** a été réinstallée en 2021 de manière à la faire découvrir à de nouveaux visiteurs qui ne se seraient pas rendus au parc en 2020. Cette exposition, a été encore une fois très **appréciée** par les visiteurs.

▶ Suite à la poursuite de la crise sanitaire, le **protocole sanitaire** mis en place en 2020 a été reconduit. En outre, à partir du 9 août, le **pass sanitaire** est devenu **obligatoire** pour accéder au parc animalier pour les personnes majeures. Celui-ci a été étendu aux enfants dès 12 ans à partir du 30 septembre. Des affiches ont été placées à chaque entrée pour en informer les visiteurs. Le contrôle du pass était effectué au chalet d'accueil.



CHIFFRE D'AFFAIRE 2021

Chiffre d'affaire total : **9848 € (+2,4%)**

Entrées en visite libre : **5097 € (-32% par rapport à 2021)**

Visites guidées et ateliers nature : **3388 € (+166%)**

Boutique : **1363 € (+64%)**

Malgré un nombre de visiteurs en baisse par rapport à l'an dernier, le chiffre d'affaire est en progression, ceci grâce au succès des animations et aux bons résultats de la boutique.

FREQUENTATION 2021

Le parc a accueilli cette année **4501 visiteurs (-22% par rapport à 2020)**.

La **fréquentation des groupes** est **en hausse** (33 groupes accueillis en 2021 contre 12 l'an dernier). Deux raisons expliquent cette augmentation :

- ▶ Le retour des scolaires qui n'avaient pu effectuer de sorties en 2020.

- ▶ La venue de nombreux centres de loisirs (399 enfants accueillis contre 117 l'an passé).

La baisse de la fréquentation globale s'explique par une **diminution du nombre de visiteurs individuels** cette saison (3844 personnes accueillies contre 5568 l'an dernier) pour deux raisons :

- ▶ L'année 2021 a été marquée par un été extrêmement frais et humide. Sur les seuls mois de juillet et d'août, on a dénombré 22 jours de pluie ou d'averses (3 fois plus qu'en 2020 sur la même période). Ces conditions météorologiques compliquées n'ont pas favorisé les sorties en extérieur.

- ▶ La mise en place du pass sanitaire début août a également eu des répercussions sur la fréquentation du parc cette année.

Visites guidées et ateliers nature :

- ▶ Bien que, suite aux restrictions sanitaires, les **visites guidées** ainsi que les **ateliers nature** proposés aux familles n'ont pu être mis en place qu'à partir du mois de juin, la **fréquentation** a plus que **double** en un an.

- ▶ Cette année **33 demi-journées** d'animations ont été proposées aux familles.

- ▶ De **nombreux groupes** ont également bénéficié de ces prestations sur réservation.

- ▶ Le parc a accueilli sur la saison **735 participants** aux visites guidées et aux ateliers nature.

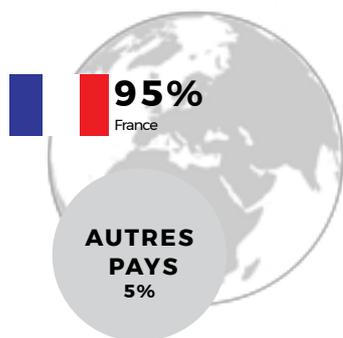
- ▶ Malgré des conditions météorologiques difficiles cet été, les animations destinées aux familles ont remporté un vif succès et la fréquentation est même en hausse par rapport à l'an dernier.

- ▶ La **fréquentation des groupes** est quant à elle en **très forte progression**, le parc ayant accueilli cette année **19 groupes en animation** contre 3 en 2020 et 4 en 2019.

- ▶ La mise en place d'un **programme à la journée** pour les groupes ainsi que l'envoi de la **nouvelle brochure scolaires et centres de loisirs** éditée en collaboration avec le service patrimoine, avec cette année une double page consacrée au parc animalier, **ont porté leurs fruits**.



ORIGINE PAR PAYS



ORIGINE PAR RÉGIONS

49%

Bourgogne
Franche-Comté

28%

Grand Est

23%

Autres régions

AUTRE

AVIS DES VISITEURS

Pour cette saison 2021, le retour des visiteurs a été une nouvelle fois **très positif**.

Les visiteurs du parc ont beaucoup apprécié le **calme** et la **beauté** du site.

L'**aménagement** du parcours de visite et des enclos est plébiscité par les visiteurs qui le préfèrent à un zoo classique.

Le contrôle du pass sanitaire a été globalement bien accepté mais beaucoup étaient surpris qu'il soit exigé en extérieur.

Les **visites guidées** et les **ateliers nature** ont été une nouvelle fois **très appréciés** par les participants.

Voici quelques-uns **des nombreux avis et commentaires** postés sur internet et sur les réseaux sociaux :



 Avis de MNL08300
24 juil. 2021

Super balade en famille
●●●●●

Nous sommes allés au parc en famille (un bébé et un petit garçon de 3 ans). Nous avons tous passé un super moment ! Balade en pleine forêt qui nous permet de rencontrer les animaux prévus, dans leurs enclos mais tout de même dans leur milieu naturel...
Toilettes sèches à disposition et belle balade de faite !
Avec un bébé, préférez vraiment le porte bébé à la poussette...
A conseiller aux amoureux de la nature ou aux petits aventuriers qui veulent rencontrer les animaux de la forêt !!!
Petit ***** pour le tarif.... 2 euros par personne, ça les vaut largement !

 Bali Xulbab
Local Guide - 24 avis

★★★★★ il y a 3 mois

On a apprécié la qualité de la visite guidée faite par Philippe qui a su être enthousiasmant pour les enfants comme pour les adultes. Nous avons appris des choses intéressantes avec des anecdotes sympathiques. On reviendra avec plaisir.
Visité en juillet

 Nicole Subiger
15 avis - 3 photos

★★★★★ il y a 4 mois

Super parc très agréable. Prix très abordable. Au détour d'un chemin vous pourrez observer lamas, cerfs, biches ...
Une bonne balade à faire avec des enfants .Chemin praticable avec une poussette.
Visité en juillet

 Melanié Ruaux  recommande Office de Tourisme de Luxeuil-les-Bains, Vosges
du Sud.
30 août

Je vous recommande chaleureusement les ateliers au parc animalier de Saint Valbert. L'animateur, passionné par son travail les rend passionnants.
Ludo éducatifs, faisant participer les enfants (et les adultes) nous y avons passé de bons moments.

RANDONNÉE

Chaque année, un diagnostic des sentiers de randonnée situés sur le territoire de la CCHC et de la CCPLX est réalisé.

Cette année, 19 parcours pédestres et 10 parcours VTT ont été diagnostiqués au départ des communes de Corbenay, Fontaine-lès-Luxeuil, Fougerolles-Saint-Valbert, Passavant-la-Rochère, Saint-Loup-sur-Semouse, Aillevillers-et-Lyaumont, Luxeuil-les-Bains, Raddon-et-Chapendu, Saint-Bresson et Sainte-Marie-en-Chanois.

Un rapport est rédigé et envoyé aux communautés de communes ainsi qu'aux communes concernées par un ou plusieurs de ces itinéraires. Chaque circuit est décrit dans une fiche comprenant une carte avec le tracé du parcours, ses points forts et ses points faibles, l'avis de l'animateur et les interventions à réaliser en termes de balisage et de praticabilité du sentier.

L'OT a en charge le re-balisage des circuits classés en catégorie 2 par le Département.

Fontaine-lès-Luxeuil : A la découverte de Fontaine (cat 2)

Points forts
Randonnée très agréable avec une grande diversité de paysages.

Points faibles
Présence d'un passage avec une pente très prononcée.

L'avis du professionnel de la randonnée
Belle balade, période de belles et longues journées d'été et le patrimoine de Fontaine-lès-Luxeuil ainsi que les sports d'eau de la Taise et de la Rivière Tacite.

Problèmes liés au balisage

- Point n°1** : Lat 47,8563° Long 6,3027°. A l'intersection avec le D663, placer une balise verticale sur le pied du panneau pour indiquer de continuer tout droit.
- Point n°2** : Lat 47,8611° Long 6,3027°. Au bas de la pente, au niveau de l'intersection avec la route, absence de panneau d'indication sur le sentier.
- Point n°3** : Lat 47,8439° Long 6,3067°. A l'approche, sur le poteau indicateur, absence du panneau indiquant de continuer tout droit. De plus, le tracé guide indique de prendre à gauche pour effectuer l'aller-retour au quartier des Hauts après qu'il faut prendre à droite.
- Point n°4** : Lat 47,8497° Long 6,3104°. Présence d'un chemin partant sur la gauche. Indiquer de poursuivre tout droit.
- Point n°5** : Lat 47,8498° Long 6,3111°. Au moment de quitter le chemin pour prendre le sentier sur la gauche, balise verticale à remplacer.

Problèmes liés à l'état du sentier

- Point n°1** : Lat 47,8611° Long 6,3027°. Débris coulés en travers du chemin.
- Point n°2** : Lat 47,8611° Long 6,3047°. Débris en travers du chemin.
- Point n°3** : Lat 47,8558° Long 6,2954°. Pente très prononcée couverte pour problème pour des personnes âgées ou ayant des difficultés à se déplacer. Prévoir un chemin alternatif en contournant le sentier par la droite.



L'OT participe également à la promotion de ces itinéraires par le biais de diverses publications.

En 2021, l'OT a contribué au guide réalisé par Destination 70 et qui présente 6 circuits pédestres au départ de notre destination.

Pour 2022, 11 fiches présentant les plus beaux parcours pédestres de notre territoire seront réalisées et mises à la disposition de nos visiteurs. L'Office de Tourisme va également organiser, en partenariat avec le Parc Naturel régional des Ballons des Vosges, une fête du vélo qui se déroulera le dimanche 22 mai et qui s'articulera autour d'un itinéraire VTT qui reliera Luxeuil-les-Bains à Fougerolles-Saint-Valbert.

LE MINI-GOLF



Situé à proximité de l'établissement thermal, l'Office de Tourisme gère le mini-golf et ses 12 pistes. En 2021 : 218 entrées vendues (94 adultes et 124 enfants), en 2020 : 283 entrées vendues (115 adultes et 168 enfants), soit une baisse d'environ **23%**.

LOCATION DE VÉLOS

Pas de locations de vélos réalisées en 2021.

Cette activité sera définitivement abandonnée par l'Office de Tourisme en 2022, en raison de :

- ▶ la vétusté du parc de vélos de l'Office de Tourisme
- ▶ la présence sur le territoire depuis quelques années de loueurs de vélos professionnels proposant des modèles plus récents, et des services de qualité
- ▶ le manque d'espace de stockage des vélos dans le nouveau bâtiment

GESTION DE LA SATISFACTION CLIENTS

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Ils portent sur les services proposés par l'Office de Tourisme et la destination Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud, l'hébergement, les activités, les restaurants, les commerces, les villes du territoire...



Les répondants ont la possibilité d'ajouter un commentaire. Disponible en version papier à l'Office de Tourisme, et également sur notre site web, en 3 langues. Cette année l'Office de Tourisme a proposé aux visiteurs de répondre aux questionnaires de satisfaction sous la forme d'une mini interview entre le conseiller en séjour et le client. A l'issue de la mini interview et après complétion du questionnaire de satisfaction, les visiteurs se voyaient remettre un petit cadeau. Cette méthode appliquée pendant la basse et la moyenne saison a permis d'inciter les touristes à remplir des questionnaires de satisfaction.

Nouveauté 2021 : des autocollants avec les QR codes des pages Google Avis et TripAdvisor de l'&ccllesia, de l'Office de Tourisme de Luxeuil et du Bureau d'Informations touristiques de Fougerolles furent imprimés et disposés dans les espaces d'accueil correspondant afin de favoriser la création d'avis en ligne pour les sites en question.

RECUEIL GLOBAL DES AVIS 2021

L'Office de Tourisme, dans le cadre de la démarche Qualité, a recensé des avis clients via TripAdvisor, Google avis, par mail, par oral, par courrier, par téléphone. Pour chaque remarque, l'Office de Tourisme s'applique à transmettre les informations aux prestataires concernés, dans le but de les sensibiliser à améliorer la qualité de leurs services.

Dans le cadre du suivi de la démarche Qualité, l'Office de Tourisme a organisé, en 2021, 2 réunions du Groupe de Travail Local (GTL) afin de présenter les retours clients aux différents membres du GTL et ainsi d'essayer de trouver des solutions face aux dysfonctionnements rencontrés pendant l'année mais aussi, afin de faire émerger les suggestions, remarques et besoins des visiteurs sur la destination.

615 AVIS

(33% de plus qu'en 2020)

411 SATISFACTIONS

&ccllesia magnifique : parcours de visite et bâtiment très réussis, accueil chaleureux et professionnel à l'Office de Tourisme, les nouveaux locaux lumineux et bien agencés de l'Office de Tourisme, le parc animalier : belle visite pour les enfants et supers animations, les visites guidées proposées par l'Office de Tourisme, les guides de l'Office de Tourisme, une documentation de qualité et variée, la carte d'hôte, Luxeuil qui est une très belle ville, riche en patrimoine et avec un joli centre-ville, la boutique de l'Office de Tourisme, le sentier du patrimoine, l'accessibilité PMR de l'OT et de l'&ccllesia, l'accueil camping caristes très satisfaisant sur le territoire, les boîtes à docs, les ateliers scolaire, la Basilique Saint Pierre et Saint Paul, la qualité des produits de la boulangerie Drouhet, les animations (Nuits des musées, JEA, JEP, Marchés de Nuit etc.), les thermes de Luxeuil les Bains, la source du Planey (très belle source, très agréable, une jolie balade autour de la source), l'écomusée du Pays de la Cerise (très joli musée, agréable à visiter, bon accueil), la distillerie Paul Devoille et le Jardin Secret de la fée verte, le Parc à l'Anglaise de la Cude, le Golf De Luxeuil Bellevue, la verrerie de Passavant-la-Rochère.

68 INFORMATIONS/SUGGESTIONS

Les personnes qui promènent leur chien sans laisse à l'intérieur de l'enceinte de l'aire de Camping-Car Park de Luxeuil, faire des cartes postales avec des photos de l'intérieur de l'&ccllesia, le mini-golf pas assez entretenu, pas de campings (hors curistes) à Luxeuil les Bains, rampe d'accès PMR pas assez visible depuis l'extérieur de l'Office de Tourisme, peu d'œuvres exposées pour l'exposition Jules Adler, manque de fleurs dans le parc thermal, il faudrait des randonnées guidées organisées dans les environs de Luxeuil, trop peu de places assises dans l'espace d'accueil de l'Office de Tourisme qui est immense.

135 MÉCONTENTEMENTS

Problèmes avec un prestataire de loisirs pas accueillant, avec la qualité/service dans un restaurant, problèmes de qualité de certains hébergements, manque d'animations pour les curistes, les thermes de Luxeuil les Bains difficiles à joindre et trop chers, le manque de commerces dans la ville de Luxeuil les Bains, problèmes de signalétique pour se rendre à l'Office de Tourisme de Luxeuil, pas de tarifs réduits pour la visite de l'&ccllesia pour les personnes en situation de handicap, les fils électriques qui dénaturent les bâtiments historiques, les coulures de corten le long de l'&ccllesia, la propreté parfois négligée de la ville de Luxeuil les Bains, problèmes avec les médecins thermaux...

1 FICHE RÉCLAMATION TRAITÉE

la qualité de service d'un hébergeur

LES TOPS



L'&ccllesia



Le personnel d'accueil de l'Office de Tourisme (chaleureux et professionnel)



Les nouveaux locaux de l'Office de Tourisme



LES FLOPS



Problèmes de qualité de certains hébergements



Le manque d'animations pour les curistes



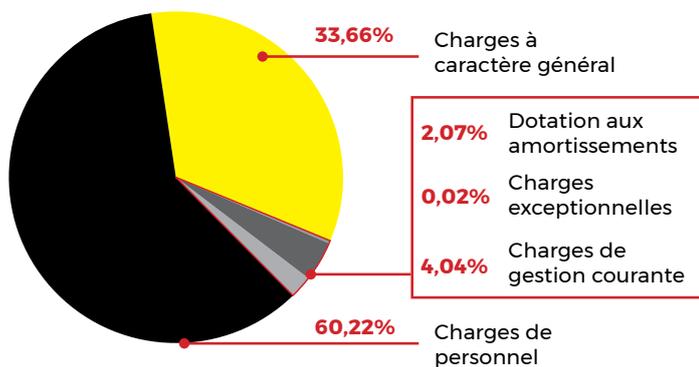
Manque de commerces (commerces fermés, pas assez de diversité...)

REALISATION DU BUDGET 2021

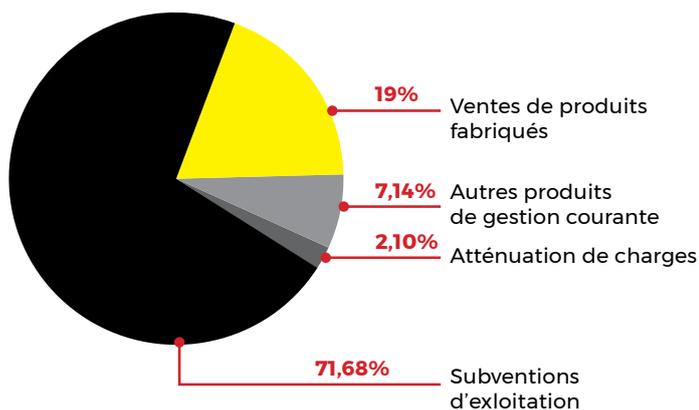
L'évaluation de la réalisation du BP 2021 présente, comme c'était le cas en 2020, un excédent d'environ 300 000 €. Cet excédent s'est accumulé au fil des dernières années, essentiellement en raison de mouvement de personnel (postes qui n'ont pas pu être remplacés à temps ou qu'il n'était pas pertinent de remplacer : congés maternité), mais également du fait de la crise sanitaire de 2020, qui n'a pas permis la réalisation de toutes les actions prévues. Ces 300 000 € seront réaffectés en budget supplémentaire 2022.

Répartition de l'estimation de réalisation du budget 2021 :

DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT



RECETTES DE FONCTIONNEMENT



BUDGET PRIMITIF 2022

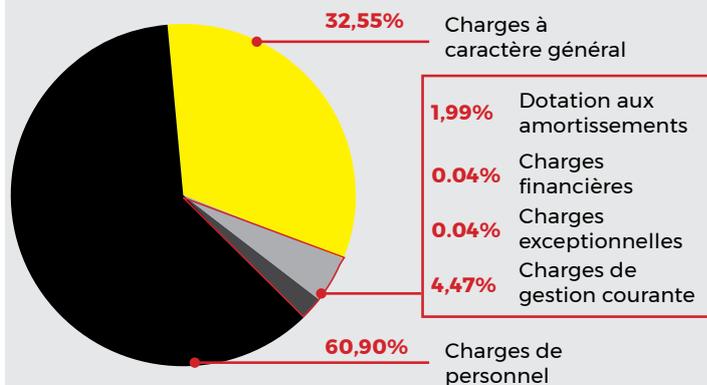
Le budget primitif 2022 a été réalisé d'après l'estimation des crédits consommés en 2021 et en fonction des dépenses et recettes qui seront réalisées par les différents pôles opérationnels de l'OT.

Le Budget Primitif 2022 est équilibré à 1 154 400 € en dépenses de fonctionnement et 23 000 € en dépense d'investissement. La dotation aux amortissements permet l'autofinancement des dépenses d'investissement prévues en 2022 (nouveau site internet, matériel informatique, mobilier pour l'espace accueil et boutique).

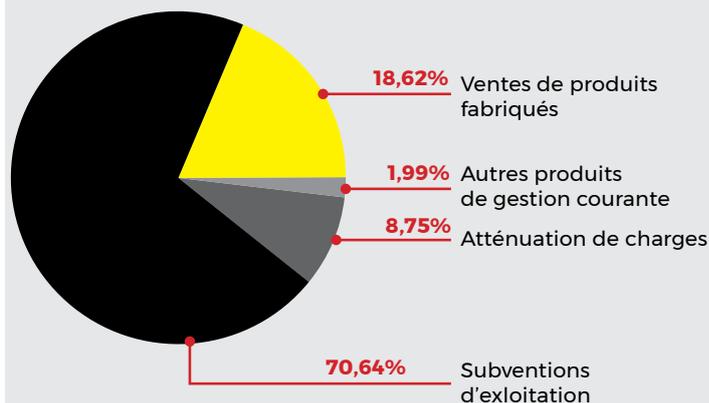
Il présente une répartition des dépenses et des recettes très semblable à l'estimation du réalisé 2021 (avant la reprise des résultats 2021 qui seront intégrés au budget supplémentaire 2022).

Répartition du Budget Primitif 2022 :

DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

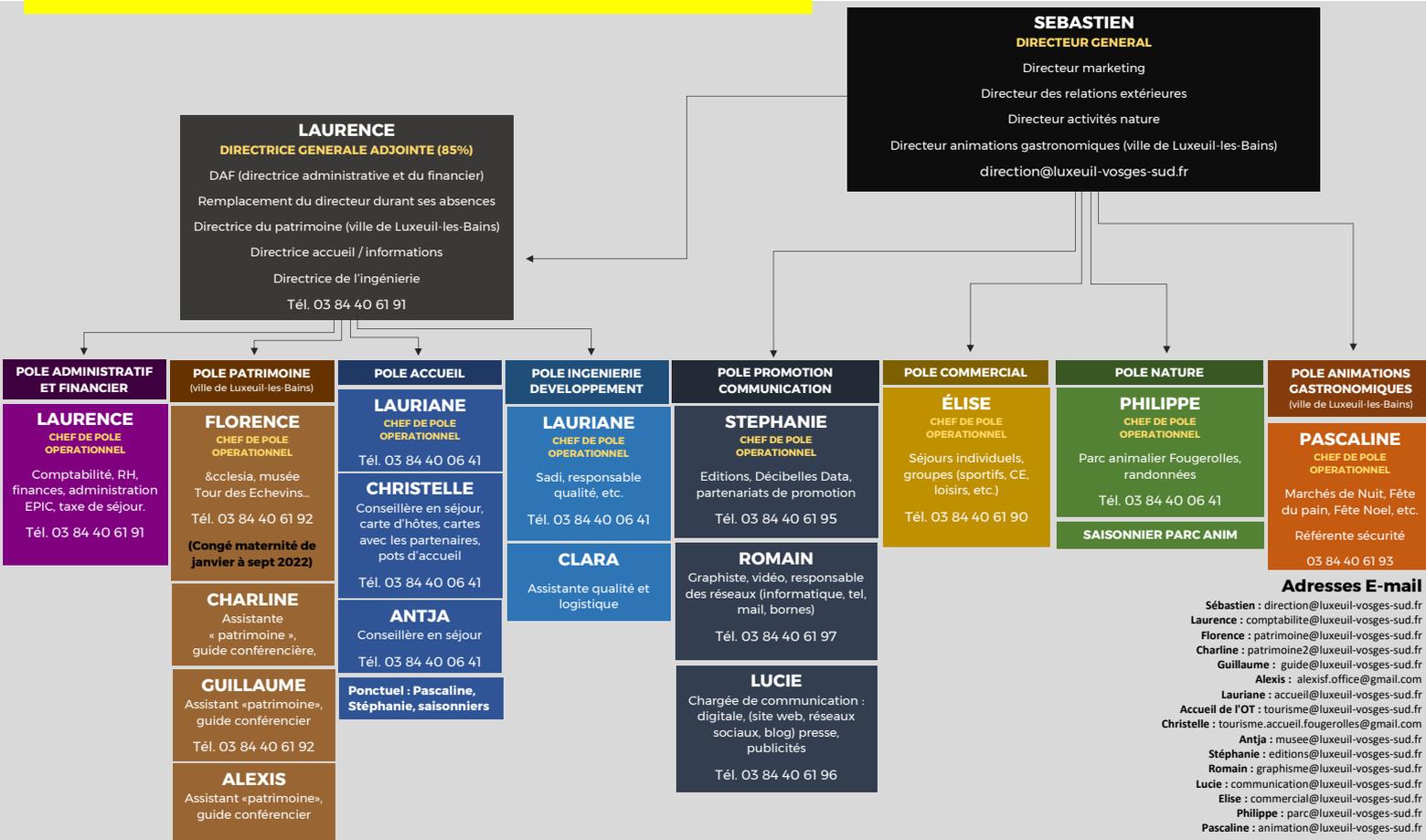


RECETTES DE FONCTIONNEMENT



Organigramme 2022

OFFICE DE TOURISME DE LUXEUIL-LES-BAINS, VOSGES DU SUD



QUOI DE NEUF EN 2022

1 RH : UNE ÉQUIPE RÉORGANISÉE

L'année 2021 a été marquée par l'arrivée de Laurence Mire en tant que Directrice Adjointe de la structure, pour une direction dorénavant bicéphale. Elle est venue remplacer Valérie Menigoz qui a quitté la structure (ancienne comptable). En plus de missions relatives aux finances, à la comptabilité de l'Epic et à son administration, Laurence Mire sera directrice des pôles accueil, patrimoine et ingénierie/développement. Elle sera également suppléante du Directeur Général lors de ses absences. Le Directeur Général garde pour sa part en gestion directe les pôles promotion-communication, commercialisation (volet marketing), ainsi que des pôles nature et animations. À noter également le départ en congés maternité de Florence Chapon, remplacé numériquement par Alexis Fournier (CDD guide conférencier/assistant patrimonial). Clara Claudel a également décidé de quitter la structure pour un nouveau challenge, un recrutement est en cours pour la remplacer. Enfin, un accueil saisonnier sera testé en juillet/août à la verrerie de La Rochère (important lieu de passage touristique).

2 DÉVELOPPEMENT : FAIRE ABOUTIR LA DÉMARCHE QUALITÉ

Le déménagement dans nos nouveaux locaux ainsi que la crise sanitaire ont conduit à la perte momentanée de notre marque Qualité Tourisme l'an passé. Mais l'engagement dans une démarche Qualité certifiante demeure une volonté forte pour notre structure. Durant le second semestre 2021, le premier volet de l'audit de renouvellement (reposant sur des tests mystères) a été validé haut la main avec une note supérieure à 99%. Reste l'audit complet de vérification administrative, qui sera passé au printemps 2022 : une dizaine de classeurs thématiques et plusieurs centaines de fiches de procédures seront audités. Un gros travail. Objectif : la ré-obtention de la marque pour les 5 prochaines années.

3 FÉDÉRATION DES ACTEURS : LES RENCONTRES DU TOURISME POUR SE RETROUVER

Deux ans sans pouvoir se retrouver du fait de la crise sanitaire de la Covid-19. C'est long, trop long. C'est pourquoi, après la dernière édition de 2019 à Fougerolles, qui avait connu un franc succès (plus de 140 participants), une nouvelle date a été retenue dans l'espoir d'un contexte plus opportun : il s'agira du **vendredi 10 juin 2022** (lieu et horaires à préciser). Au programme : nouvelle stratégie de moyen terme 2022/2024, plan d'actions 2022, échanges avec la salle, moment de convivialité, etc. Alors à vos agendas !



4 ACCUEIL : UNE BOUTIQUE MIEUX ACHALANDÉE

La boutique mise en place dans le cadre de nos nouveaux locaux a connu un beau succès en 2021. Constituée de produits de la destination ou de la région proche, autant que faire se peut, elle se veut d'abord une vitrine pour nos producteurs, commerçants et artisans locaux. Aujourd'hui trop limitée pour pouvoir accueillir toute la gamme de produits, du mobilier a été rachetée pour la développer. En espérant un meilleur résultat encore pour 2022 !

5 PROMOTION-COMMUNICATION : UN NOUVEAU SITE WEB POUR NOTRE OFFICE DE TOURISME

Le numérique évolue vite, très vite. Notre site web www.luxeuil-vosges-sud.fr, conçu il y a près de 5 ans, est déjà désuet par rapport à tout ce qui peut se faire actuellement. Un nouveau site est donc actuellement en cours de préparation, dans le cadre d'un projet avantageux (dit « fabrique à sites ») mené avec le Comité Régional du Tourisme de Bourgogne Franche-Comté. Date prévue de sortie de ce nouveau site : fin d'année 2022 (nb : en raison du coût généré par cette opération, tant humain que financier, il a été décidé de suspendre pour cette année 2022 l'édition de notre magazine de destination, le Mag Par Ici).



6 PROMOTION-COMMUNICATION : LE PARTENARIAT VOSGES DU SUD CONSOLIDÉ

Les Vosges du Sud ont le vent en poupe ! Fort d'un partenariat déjà engagé depuis plusieurs années avec Destination 70 (pot commun avec les territoires des Mille Etangs, de Rahin et Chérimont, des Pays de Lure et d'Héricourt pour un total de plus de 60 000 euros d'actions marketing), les Vosges du Sud se voient renforcées à présent par le Comité Régional du Tourisme de Bourgogne Franche-Comté. En effet, le CRT a décidé de reconnaître en 2021 cette marque de destination. Rattachées au Massif des Vosges, les Vosges du Sud bénéficient ainsi d'un nouveau pot commun d'actions mutualisées, élargit au Territoire de Belfort (soit environ 100 000 euros d'actions). Une belle avancée pour la destination !



7 COMMERCIALISATION : QUELS VISITEURS CIBLÉS ?

Les deux années de crise sanitaire ont totalement mis à mal la stratégie de commercialisation pensée en 2019. Essentiellement basée sur l'accueil des groupes, nous avons dû nous réadapter rapidement pour travailler les clientèles individuelles, avec au final de beaux résultats en 2021. Pour 2022, l'effort va être poursuivi sur les individuels tout en espérant un redémarrage progressif des groupes. Un ciblage particulier est également opéré sur les groupes sportifs, de motards et les groupes monastiques/paroissiaux (en lien avec l'&ccllesia et l'histoire de saint Colomban).



8 PATRIMOINE : UN PLAN MARKETING &CCLESIA À NOUVEAU DÉPLOYÉ

Comme en 2021, la ville de Luxeuil-les-Bains a décidé d'octroyer la somme de 28 000 euros à l'Office de Tourisme pour continuer à faire connaître le site &ccllesia dans la région. Et comme l'an passé, la principale action reposera sur une campagne d'affichage urbain. En 2021, Epinal, Belfort, Montbéliard et Besançon avait été visées. Au printemps, Luxeuil-les-Bains et l'&ccllesia s'afficheront en grand cette fois-ci à Mulhouse et à Nancy. D'autres actions sont également prévues : publicités dans des magazines, accueil presse et blogueurs spécialisés, etc.

9 NATURE : DE NOUVELLES FICHES RANDO RÉCEMMENT CRÉÉES

Elles étaient plébiscitées... elles sont arrivées. Demandées par certains acteurs touristiques et élus de notre destination, mais surtout par nos visiteurs à l'Office de Tourisme, une collection d'une dizaine de fiches de randonnée individuelles vient d'être produite en interne afin d'y répondre. Réalisées à partir de la même charte graphique que celle utilisée dans le topoguide Vosges du Sud, à partir de sentiers dont nous connaissons la qualité de balisage, ces fiches ravigront pour sûr nos différentes clientèles. Afin de rester cohérent vis-à-vis de la démarche engagée avec les Vosges du Sud, ces fiches seront, comme le topoguide, entièrement gratuites. N'hésitez pas à venir en récupérer !



10 L'INSTANT T 2022 DE L'OFFICE DE TOURISME

luminosité, générosité, virtuosité, technicité, adaptabilité, potentialités, multiplicité, intensité, opiniâtreté... santé ! (sans T !)



**LUXEUIL
LES BAINS,
VOSGES
DU SUD**

CONTACTEZ - NOUS

➤ **Office de Tourisme de Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud**

30 rue Victor Genoux, 70300 Luxeuil-les-Bains

➤ **Bureau d'accueil de Fougerolles-Saint-Valbert**

1 rue de la Gare, 70220 Fougerolles-Saint-Valbert

☎ **03 84 40 06 41 / tourisme@luxeuil-vosges-sud.fr**

WWW.LUXEUIL-VOSGES-SUD.FR