



LUXEUIL  
LES BAINS,  
VOSGES  
DU SUD

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

# 2022

# ÉDITO

## Une saison 2022 record !

La sortie de crise sanitaire est effective : 2022 aura été une superbe année touristique pour notre Office de Tourisme. La fréquentation totale 2021, déjà record, a de nouveau été battue significativement, passant de 40 346 visiteurs en 2021 à 50 499 en 2022. Ce chiffre est un très bel indicateur de l'activité de l'Office de Tourisme, tout comme l'évolution du chiffre d'affaires de la boutique (+50% par rapport à 2021 et +201% par rapport à 2019) et de la centrale de réservation (+32% par rapport à 2021). L'Office de Tourisme Luxeuil-les-Bains Vosges du Sud continue de s'épanouir.

L'Écclesia contribue bien sûr à cette embellie, puisqu'environ 10 000 visiteurs annuels sont venus s'ajouter aux flux classiques de fréquentation. Mais ils ne peuvent expliquer à eux-seuls ce fort développement depuis 2 ans. Notre stratégie de promotion des Vosges du Sud, menée avec les partenaires Haut-Saônois et depuis peu avec ceux du Territoire de Belfort, porte ses fruits.

Le ciblage des clientèles régionales de la région Grand-Est et Bourgogne Franche-Comté, que nous avons adopté fonctionne : nous avons de plus en plus de visiteurs en provenance d'Alsace, de Lorraine et des autres départements franc-comtois.

Même si cette édition ne retrace que l'activité de notre Office de Tourisme, nous pouvons ajouter que la saison aura été réussie également pour la grande majorité des acteurs touristiques de la destination.

Restons humbles cependant, car rien n'est jamais acquis en matière d'activité touristique : le contexte socio-économique, les nouvelles tendances de consommation, la météorologie sont autant de facteurs qui peuvent conditionner à la hausse ou à la baisse une saison touristique.

Comme à son habitude, l'équipe de l'Office de Tourisme est en permanence mobilisée, avec passion.

Comme à son habitude, l'Office de Tourisme jouera pleinement son rôle de vitrine de l'ensemble de notre belle destination.



**FRÉDÉRIC 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 MISSIONS OBLIGATOIRES ET FACULTATIVES DE NOTRE OFFICE DE TOURISME
- 6** LES CHIFFRES CLÉS DE CE RAPPORT D'ACTIVITÉ
- 7** L'INGÉNIERIE ET LE DÉVELOPPEMENT
- 9** LA PROMOTION ET LA COMMUNICATION
- 16** LA COMMERCIALISATION
- 28** L'ACCUEIL
- 23** LE PATRIMOINE
- 28** LES ANIMATIONS
- 29** LE PARC ANIMALIER DE FOUGEROLLES-SAINT-VALBERT
- 31** LA RANDONNÉE
- 32** LA GESTION DE LA SATISFACTION CLIENT
- 36** LE BUDGET
- 34** QUOI DE NEUF EN 2023 ?

Bilan d'activité édité par l'Office de Tourisme de Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud, au 31/03/2022.

## LA VIE DE L'OFFICE DE TOURISME

### LE COMITÉ DE DIRECTION DE L'OFFICE DE TOURISME AU 31 DÉC. 2022

#### MEMBRES TITULAIRES



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



**MICHEL DÉSIÉ**  
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,  
Propriétaire 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



**CYRILLE FROIDEVAUX**  
Maire de Genevrey



**BENOIT 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



**ÉRIC CHAVANE**  
Directeur de l'Établissement Thermal de Luxeuil-les-Bains



**ANTOINE VOEGLIN**  
Propriétaire 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 Colombran



**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 2023. Tous droits réservés.

# LA VIE DE L'OFFICE DE TOURISME

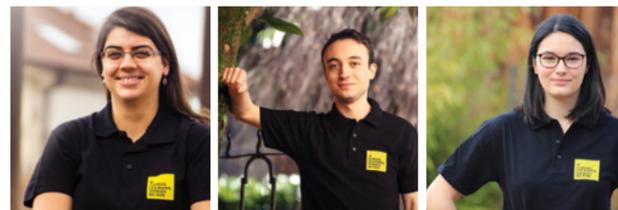
## L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME AU 31/12/22



**SÉBASTIEN** Directeur général  
**LAURENCE** Directrice adjointe  
**ÉLISE** Responsable commerciale Assistante de Direction  
**STÉPHANIE** Responsable promotion/communication  
**LUCIE** Chargée de communication  
**ROMAIN** Graphiste



**PASCALINE** Responsable des animations  
**BRICE** Conseiller en séjours  
**HASSAN** Conseiller en séjours Assistant commercial  
**CHRISTELLE** Conseillère en séjours  
**ANNIE** Conseillère en séjour  
**PHILIPPE** Responsable parc animalier et randonnées

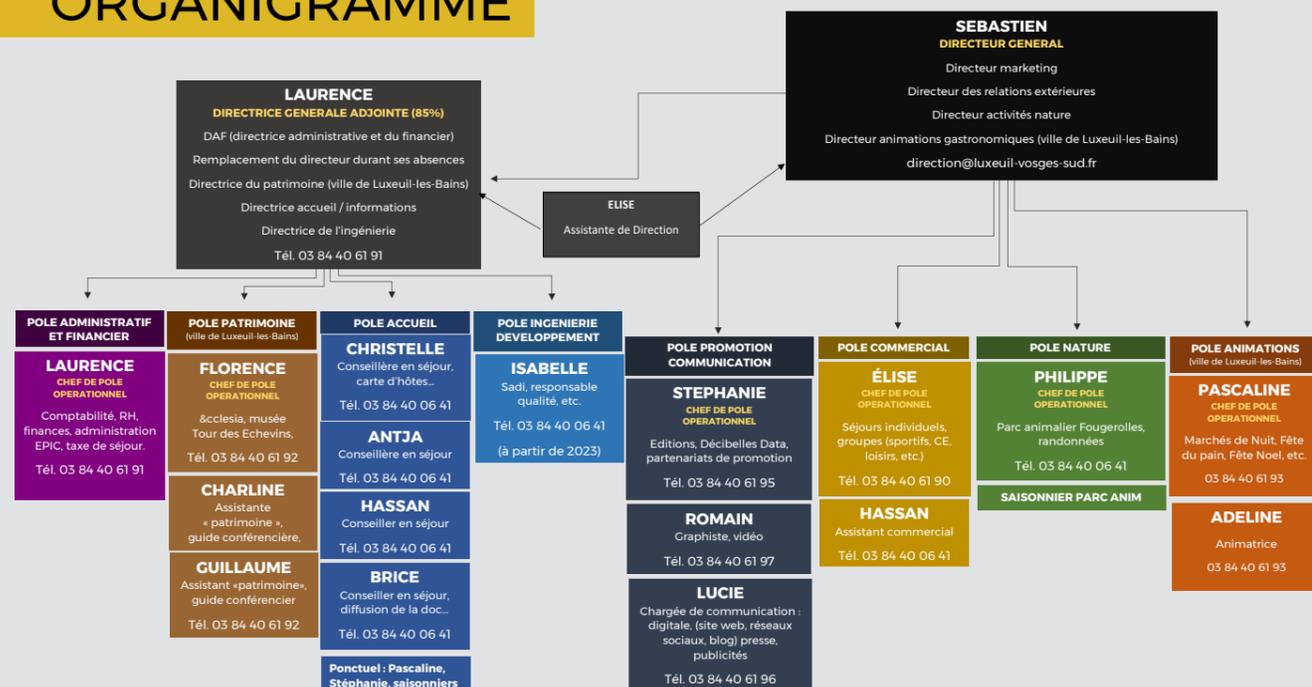


**FLORENCE** Responsable et médiatrice du patrimoine, guide conférencière  
**GUILLAUME** Guide conférencier  
**CHARLINE** Guide conférencière

**SAISONNIERS 2022**  
**Gonzalo Carranza**  
**Emma Menegon**  
**Léa Rousselot**  
**Sam Legrand**

**DÉPARTS 2022**  
**Lauriane Legrand**

## ORGANIGRAMME



## LES MISSIONS OBLIGATOIRES ET FACULTATIVES DE NOTRE OFFICE DE TOURISME

EN FONCTION DES COLLECTIVITES TERRITORIALES DE NOTRE DESTINATION

## LES MISSIONS EXERCÉES SUR L'ENSEMBLE DE LA DESTINATION LUXEUIL-LES-BAINS, VOSGES DU SUD :

Dès lors qu'un Office de Tourisme est créé, il doit exercer trois compétences obligatoirement : la coordination des acteurs touristiques, l'accueil-information et enfin la promotion-communication de la destination touristique. Ces compétences sont donc exercées sur l'ensemble des 3 communautés de communes qui composent notre territoire. Notre Office de tourisme exerce, en outre, deux compétences facultatives pour la destination globale : la contribution à la mise en marché du territoire via une centrale de réservation, ainsi que la délivrance de conseils aux collectivités territoriales et aux porteurs de projet. Ces missions, dites facultatives dans la réglementation, ne sont donc pas obligatoires pour les autres Offices de Tourisme de France : elles sont exercées si les élus de la destination le souhaitent.

	Destination complète : 3 comcoms	Ville de Luxeuil uniquement	Comcom Pays de Luxeuil uniquement	Comcom Haute-Comté
<b>Missions obligatoires pour un Office de Tourisme</b>				
Coordination des acteurs touristiques	X			
Promotion de la destination	X			
Accueil du public et informations	X			
<b>Missions facultatives pour un Office de Tourisme</b>				
Centrale de réservation, mise en marché	X			
Ingénierie, conseils	X			
Gestion d'animations, manifestations		X		
Gestion d'équipements touristiques		X (3 musées)		X (parc animalier)
Gestion de la compétence patrimoine		X		
Gestion d'activités nature			X (rando)	X (rando + parc)
Gestion d'hébergements touristiques			RAS	

## D'AUTRES MISSIONS FACULTATIVES À LA CARTE :

Les élus de la destination ont, par ailleurs, fait le choix d'attribuer d'autres compétences à notre Office de Tourisme, à la demande, selon la collectivité concernée.

L'Office de Tourisme gère spécifiquement, pour le compte de la ville de Luxeuil-les-Bains, la compétence « patrimoine » de la ville (3 musées, conservation et médiation du patrimoine, visites guidées des sites, grandes manifestations patrimoniales) ainsi que certaines des plus belles manifestations de la ville, à caractère gastronomique et conviviale (Marchés de Nuit, Fête du pain...).

L'Office de Tourisme exerce des missions en matière de randonnée pour les 2 communautés de communes du Pays de Luxeuil et de la Haute-Comté, ainsi que l'accueil, la promotion et l'animation du parc animalier de Fougerolles-Saint-Valbert (Haute-Comté).

Au final, notre Office de Tourisme exerce la plupart des compétences obligatoires et facultatives en Office de Tourisme.

# LES CHIFFRES CLÉS DE CE RAPPORT D'ACTIVITÉ

	2019	2020	2021	2022
<b>FREQUENTATION TOURISTIQUE</b>				
Nombre de contacts qualifiés renseignés dans les deux bureaux (Luxeuil et Fougerolles)	20 474	7 938	9 967	<b>15 351</b>
Nombre de visiteurs au bureau de Luxeuil-les-Bains	32 058	16 596	40 346	<b>50 634</b>
Nombre de visiteurs à l'&ccllesia			10 371	<b>9 862</b>
Nombre de participants aux visites guidées	2 490	988	3 817	<b>5 455</b>
<b>PARC ANIMALIER</b>				
Nombre de visiteurs au parc animalier	4 574	5 770	4 501	<b>5 894</b>
Chiffre d'affaires du parc animalier	8 098 €	9 609 €	9 848 €	<b>18 208</b>
<b>COMMUNICATION</b>				
Nombre de fans Facebook	5 072	5 456	6 499	<b>6 729</b>
Followers instagram	1 249	1 505	1 678	<b>1 810</b>
Nombre de visiteurs sur le site web	79 079	53 651	45 413	<b>48 675</b>
Nombre d'articles presse / web, interventions radio, passages TV	151	65	121	<b>80</b>
<b>COMMERCIALISATION</b>				
Chiffre d'affaires de la centrale de réservation	55 753€	24 657 €	89 419€	<b>118 198€</b>
Chiffre d'affaires de la Boutique de l'Office de Tourisme	22 689,21€ HT	10 347,40€ HT	30 398€ HT	<b>42 892€ HT</b>
<b>AUTRE</b>				
Taxe de séjour reversée par les collectivités	90 366	133 224	74 640	<b>113 011</b>



## L'INGÉNIERIE / DÉVELOPPEMENT

L'ingénierie et le développement touristique, compétence facultative en Office de Tourisme, visent à qualifier, structurer, renforcer l'offre de la destination et à vérifier qu'elle est 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.

## LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™

L'Office de Tourisme est fortement impliqué dans sa démarche qualité il a renouvelé l'obtention de cette marque en 2022 pour 5 ans.



### LA MARQUE QUALITÉ A POUR OBJECTIF :

- De professionnaliser l'Office de Tourisme
- De permettre une meilleure organisation interne à la structure
- De valoriser les actions des institutionnels et socio-professionnels
- D'adapter les services aux attentes du client
- De fidéliser sa clientèle
- De contribuer à l'augmentation de la fréquentation touristique sur la destination dans sa globalité
- D'obtenir le classement en Catégorie 1 de l'Office de Tourisme (niveau national le plus élevé des Office de Tourisme)

## LE CLASSEMENT EN CATÉGORIE 1 = UN ESPRIT D'ENTREPRISE



L'Office de Tourisme a également renouvelé son classement quinquennal en catégorie 1 le 5 décembre 2022. Ce classement renforce le rôle fédérateur de l'Office de Tourisme au regard de l'action touristique à développer sur sa destination mais permet également aux collectivités d'accéder à certains avantages : la catégorie 1 permet notamment d'accéder au classement des villes en station de tourisme, qui constitue la reconnaissance d'un accueil d'excellence, à l'instar de Luxeuil-les-Bains, et permet l'installation d'un casino en son sein.

## L'INGÉNIERIE / DÉVELOPPEMENT

### LA CARTE D'HÔTE



La carte d'hôte est un livret gratuit et nominatif qui permet d'obtenir des avantages sur de nombreuses prestations touristiques et de loisirs lorsqu'une personne séjourne au minimum deux nuits dans un hébergement marchand soumis au paiement de la taxe de séjour, sur les communes de la destination.

#### QUELQUES CHIFFRES :

**2207**  
nombre de cartes distribuées

**53 %**  
de hausse du nombre de cartes données par rapport à 2021

Les curistes viennent chercher la carte d'hôte au guichet d'accueil dès les premiers jours de leur arrivée. Le retour des pots d'accueil a favorisé ce bon résultat.

**+ de 80**  
partenaires en 2022 !

### RÔLE DE L'OFFICE DE TOURISME DANS LA TAXE DE SÉJOUR

La taxe de séjour a pour objectif de **ne pas faire supporter au seul contribuable les frais liés au tourisme**, les OT étant subventionnés par les collectivités. Les recettes de la taxe de séjour sont entièrement affectées à la **promotion du tourisme, aux aménagements touristiques, à la protection des sites ou de la nature présentant un intérêt pour le tourisme** de la collectivité perceptrice (Article L. 2333-27 du CGCT).

Elle est perçue par chacune des 3 Communautés de communes de la zone géographique de l'OT et lui est reversée intégralement en raison de son statut d'EPIC : Les tarifs appliqués, votés par les Communautés de communes, ont été calculés pour la destination en fonction des minimas et plafonds fixés par le Gouvernement pour chaque catégorie d'hébergement. Les Communautés de communes ont choisi de déléguer une partie de la gestion de la taxe de séjour à l'OT, qui s'est doté d'une plateforme de gestion nommée 3 D Ouest.

#### Taxe de séjour perçue en 2022 :

**113 967 €**

(2021 : 74 640 €, les sommes perçues sur une année peuvent correspondre aux encaissements de la taxe d'une année antérieure)



### RÔLE DE L'OFFICE DE TOURISME DANS LE CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME

Notre Office de Tourisme effectue un rôle de **coordination** et de **conseils** auprès des propriétaires de meublés de tourisme. Il les **accompagne** lors de visites de classement, les informe sur les démarches à effectuer administrativement auprès des Mairies et des Communautés de Communes (enregistrement de leur activité, perception de la taxe de séjour...)



## LA PROMOTION / COMMUNICATION

### NOS ÉDITIONS GÉNÉRALES

## 10 brochures sur la destination :



Guide des hébergements



Guide loisirs et découvertes



Guide du terroir et des restaurants



Plan de ville de Luxeuil



Agenda



Guide welcome



Carte d'hôte



Guide séjours



Carte de vœux



Rapport d'activité



**▲ 57 100 exemplaires**

# LA PROMOTION / COMMUNICATION

## ÉDITIONS SPÉCIFIQUES VILLE DE LUXEUIL-LES-BAINS (PATRIMOINE ET ANIMATION)

### 6 flyers et brochures :



Dépliant &ccllesia | Brochure Stages sportifs | Musée Jules Adler | Musée de la Tour des Echevins | Basilique Saint-Pierre | Programme Visites guidées

▲ 51 500 exemplaires

### 7 affiches évènements :



Journées de l'Archéologie | Journées Européennes du Patrimoine | Musée Jules Adler | Samedis de l'Orgue | Marchés de nuit | Exposition de Sylvie Cassiat Fournié au musée de la Tour des Echevins | Fête Noël

▲ 1 500 exemplaires

### 7 Flyers/programmes évènements :



Nuit des musées | Samedis de l'orgue | Journées du Patrimoine | Marchés de nuit | Semaine du goût | Journées de l'Archéologie | Journée de l'Architecture

▲ 38 500 exemplaires

## DIFFUSION

Les éditions de l'Office de Tourisme sont diffusées en début de saison (plan, guide loisirs, guide du terroir, guide hébergements, ...) dans les Mairies, les Offices de Tourisme, et les principaux acteurs touristiques du territoire. Plusieurs sessions de diffusion sont ensuite programmées durant l'année pour diffuser les affiches et flyers des évènements et manifestations de l'Office de Tourisme, principalement chez les commerçants.

Une diffusion du dépliant de l'&ccllesia et du guide loisirs sont également assurées par un prestataire privé tout au long de l'année (secteur Doubs, Alsace, Haute-Vosges et une partie de la Lorraine).



**31**  
jours de diffusion



**4037**  
kms effectués



**704**  
Points de dépôts



**87 000**  
Documents diffusés

## SITE WEB

	2020	2021	2022
Nombre de visiteurs uniques	53 651	45 413	49 128
Nombre de visites	70 533	64 615	64 511
Nombre de pages vues	199 872	179 810	169 571
Durée moyenne des visites	2 min 30	2 min 22	2 min 20

3 PAGES LES + CONSULTÉES (EN DEHORS DE LA PAGE D'ACCUEIL) :  
Parc animalier / Les Thermes / Gîtes et meublés de tourisme

### ORIGINE PAR RÉGION

**34%** Bourgogne  
**25%** Grand Est  
Franche-Comté



**20%** Ile-de-France  
**21%** Autres régions



### ORIGINES DES VISITEURS

**88%** **12%**



### TOP 3 DES PAYS (HORS FRANCE)



## DECIBELLES DATA

Système d'informations touristiques permettant de gérer notre base de données.

**966** fiches gérées par l'Office de Tourisme

Ces fiches permettent d'alimenter plusieurs sites internet, entre autres : [www.luxeuil-vosges-sud.fr](http://www.luxeuil-vosges-sud.fr), [www.destination70.com](http://www.destination70.com), [www.bourgognefranche-comte.com](http://www.bourgognefranche-comte.com)

**déçibelles** data  
plus de résonance pour nos destinations

## RESEAUX SOCIAUX

### Facebook :

**Objectif :** Informer la clientèle sur place, inspirer, diffuser les animations.  
**Profil des fans :** ce sont majoritairement des femmes (67%) entre 35 et 44 ans habitant en Bourgogne Franche Comté

**6729** fans (+230 fans cette année)

**200** publications en 2022

**4** posts sponsorisés / Cible visée :  
4 - 50km autour de Luxeuil

**Juillet 2022 :** Idées sorties par fortes chaleurs

**Décembre 2022 :** Bons cadeaux centrale de réservation

**Décembre 2022 :** 2 pubs pour les programmes de concerts de Fête Noël

**Les posts qui ont le + de succès :**

Réouverture des thermes / 1<sup>er</sup> marché de nuit /  
Ouverture du nouvel escape game de Luxeuil

Communiquer à propos des événements phares et attendus est une valeur sûre. Les fans (majoritairement locaux) aiment également le partage des photos de photographes, de lieux plus méconnus du territoire.

### Instagram :

**Objectif :** Inspirer, Communiquer avec les influenceurs  
**Profil des abonnés :** majoritairement des femmes (61%) entre 35 et 44 ans habitant en Bourgogne Franche Comté

**1810** abonnés (+132 cette année)

**29** publications (peu de publications cette année car peu de temps pour se déplacer sur le terrain. Nécessité de « recycler » d'anciennes photos)

**Les # :**

#luxeuil #luxeuillesbains #vosgesdusud

#hautesaone #fourgerolles

#planey #larochere

et les # des principaux villages

2 thèmes fonctionnent particulièrement bien pour notre destination, **la nature** (randonnée, animaux, source du planey) **et le patrimoine** (beaux bâtiments, détails de stèle, sites colombaniens..)



## ACCUEIL BLOGGEURS

Plus qu'un simple reportage sur notre destination, les accueils bloggeurs nous permettent aussi d'obtenir des contenus de qualité (textes, photos, vidéos), que nous pouvons réutiliser dans nos brochures, sur nos réseaux sociaux, site internet...



### FRENCH WANDERERS

**Style :** Slow tourisme, mise en avant du savoir-faire et du patrimoine local

**Audience / communauté :** +14k Fb et 3K IN, principalement des femmes entre 25 et 34 ans, de France. En quête d'inspiration et de bons plans, de nature et villages de caractère.

**Venus du 14 au 17 avril 2022. 1 vidéo, 1 article de blog, 2 posts Facebook, 3 posts Instagram, 1 tweet**

**Contenu publié entre le 22 et le 25 avril. Le + : une vidéo sur Youtube qui comptabilise 891 vues.**

**De belles photos pour l'Office de Tourisme...**



### VOSGES QUI PEUT

**Style :** Randonnée dans les Vosges, micro aventures  
**Audience / communauté :** 9,4k Fb, 9k IN communauté de randonneurs et d'amoureux de la nature, Grand Est

**Venu 5 et 6 mai 2022, 3 articles, 8 posts facebook, 5 posts Instagram**

**Contenu publié entre le 13 juin et le 1<sup>er</sup> juillet. Petites vidéos bien appréciées**



## PRESSE / MEDIAS

### Achat presse :

**PAGE SUR UNE IDÉE DE SÉJOUR BIEN-ÊTRE ET PATRIMOINE DANS :**

Grand Besançon Plus, tirage bimestriel, 104 000 exemplaires, distribué sur 68 communes de l'agglomération de Besançon (cible : couple urbain à 1h15 du territoire)

**DOUBLE-PAGE THÈME PATRIMOINE, COLOMBAN, ET AUTRES PÉPITES DU TERRITOIRE DANS :**

► **HISTORIA**, tirage mensuel, 54 975 exemplaires, 1 179 000 lecteurs, cible « passionnés d'histoire »

► **LE PÈLERIN**, tirage hebdomadaire, 126 000 exemplaires, 489 000 lecteurs, Cible : 50 ans et +, CSP+

► **L'HEBDO LA CROIX**, tirage hebdomadaire, 100 000 exemplaires envoyés à tous les abonnés La Croix + vente indépendante en kiosque.

**PAGE SUR LES ÉVÈNEMENTS DE L'ÉTÉ ET IDÉES DE SORTIES DANS :**

► **SUPPLÉMENT DE L'EST RÉPUBLICAIN « DÉCOUVERTES ESTIVALES »**, diffusé le 26 juin, secteurs Franche-Comté, et Meurthe-et-Moselle.

► **HORS-SÉRIE D'ÉTÉ 100% VOSGES**, gratuit, diffusé sur 3 500 points sur 162 communes des Vosges, 140 000 lecteurs

**DEMI-PAGE SUR FÊTE NOËL DANS :**

► **SUPPLÉMENT DE L'EST RÉPUBLICAIN « IDÉES CADEAUX »**, sur le thème de Noël, diffusé le 4 décembre, secteur Haute-Saône.

### Opérations de presse :

► 17 et 18 janvier à Paris : **SALON ADN TOURISME**, rencontre presse et influenceurs

► 8 mars à Paris : **RENCONTRE PRESSE CLUB TOURISME À PARIS**

► 10 et 11 octobre en visio : **WORKSHOP PRESSE PARTIR EN FRANCE**

### Accueil presse :

► **FRANCIS GOUGE POUR LE MONDE** du 3 au 5 mars

► **LE TÉLÉGRAMME** du 12 au 13 mai

► **MAGAZINE BALADES** du 30 au 31 mai

► **LE PÈLERIN** du 5 au 8 juillet

### Retombées médiatiques

► Articles presse régionale : 59

► Articles magazines et journaux nationaux et internationaux : 8

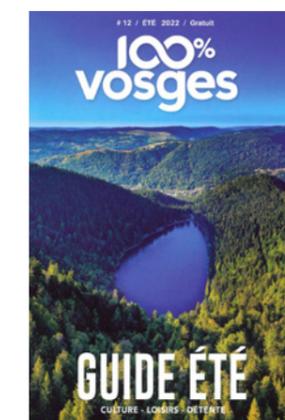
► Articles web / blog : 8

► Interventions radio : 4

► Passages TV : 1



L'Hebdo La Croix



100% Vosges



Reportage de 10 pages dans un hors-série d'été Sacré Chemin : « Le chemin de Saint Colomban »



L'&cclesia dans les colonnes de Le Monde



Historia

## PARTENARIAT - COLLECTIF VOSGES DU SUD EN LIEN AVEC DESTINATION 70

Ce collectif, c'est un travail de co-construction entre les offices de tourisme de la destination Vosges du Sud et Destination 70 qui permet de mutualiser des compétences et des budgets pour une meilleure efficacité. Le pot commun pour mener à bien les actions de l'année 2022 est d'environ 68 000€ dont 14 000€ de contribution environ pour notre Office de Tourisme. Le collectif a fait le choix de travailler essentiellement le marché du Grand-Est.

### Actions 2022 du collectif:

► **PARTENARIAT AVEC LE MAGAZINE MONTAGNES DES VOSGES** : 9 pages + une page de publicité sur les Vosges du Sud. Sujets qui concernent notre territoire : circuit du Béviau, le parc animalier de Saint-Valbert, l'activité « Secrets d'Etangs » par les P'tits sentiers à n'imés, l'Écclesia, l'Ecomusée du Pays de la Cerise, Le XIII à Luxeuil-les-Bains, la distillerie Paul Devoille à Fougères, et la Boulangerie-Pâtisserie Drouhet.

► **PARTENARIATS TV LOCALES** : spot TV de 20 secondes qui a été diffusé du 18 avril au 8 mai 2022 sur les chaînes télévisées Alsace 20 et Vosges TV.

► **CAMPAGNE D'AFFICHAGE DECAUX** : du 27 avril au 3 mai 2022, dans les villes de Nancy, Epinal et Mulhouse, pour un total de 270 panneaux publicitaires. 3 visuels différents pour représenter la destination Vosges du Sud dont 2 appartenant à notre territoire : les cloîtres de l'abbaye St Coloman, et la salle des alambics de l'Ecomusée du Pays de la Cerise

► **PARUTION MAGAZINE BALADES** : numéro de mai-juin 2022 mais accueil presse réalisé en 2021. Comprend : 6 pages de reportages « Entre Vosges du Sud et Mille Etangs », 2 fiches randos (dont circuit du Béviau à Saint-Bresson + focus sur l'Ecomusée) ainsi qu'une page de publicité.



► **CAMPAGNE DIGITALE WEYU** : article « 10 expériences incontournables à vivre dans les Vosges du Sud » a été publié sur le magazine en ligne yonder.fr le 5 mai 2022, avec mise en avant sur les réseaux sociaux.

► **CAMPAGNE RÉSEAUX SOCIAUX DESTINATION 70** : première campagne du 2 au 22 mai, la seconde du 11 au 31 juillet.

► **ENCART JDS** : magazine gratuit alsacien, agenda culturel, une page « Evènements de l'été » a été publiée dans le numéro de juin, avec les marchés de nuit, et Les Pluralies.

► **SPOT RADIO** : sur Nostalgie Mulhouse et Nancy du 6 au 12 juin (7 spots par jour, 8 le dimanche) et sur RTL2 Mulhouse et Radio DKL Mulhouse pendant 3 semaines, du jeudi au samedi (9-11 juin, 16-18 juin, 23-25 juin).

► **PASSEPORT TOURISME EN VERSION DIGITALE** : peu de succès pour la version numérique, une version papier sera mise en place pour 2023.



**NOUVEAU LOGO** : En cohérence avec le collectif Vosges du Sud coordonné par le Comité Régional du Tourisme de Bourgogne Franche Comté, il a été décidé d'adopter le logo du Massif des Vosges et sa déclinaison «Escapade en Vosges du Sud».



## PARTENARIAT COLLECTIF VOSGES DU SUD COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME

En complément du collectif Vosges du Sud piloté par Destination 70 et en concertation avec les partenaires, le CRT propose et met en œuvre un plan d'actions de développement et de promotion/communication élargi au Territoire de Belfort. 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 104 000€ pour mettre en place ces actions. Ce collectif a pour objectif de travailler la cible des couples de 35 à 80 ans, principalement sur le marché des Hauts de France + et de l'Allemagne proche. L'objectif est de mener des actions de communication autour des thématiques fortes et identitaires des Vosges du Sud : patrimoine, nature, et gastronomie.

### Actions du collectif 2022 :

► **PARUTION DANS LE PARISIEN WEEK-END** : Page de publicité sur « Secret d'étangs » à St Bresson, et article dans le cahier spécial du magazine sur « Les Vosges du Sud, un Trésor à découvrir ». Tirage à 670000 exemplaires.

► **PARTENARIAT AVEC EBRA** : campagne réseaux sociaux sur JDA et Vosges Matin, 11 000 clics sur les publications.

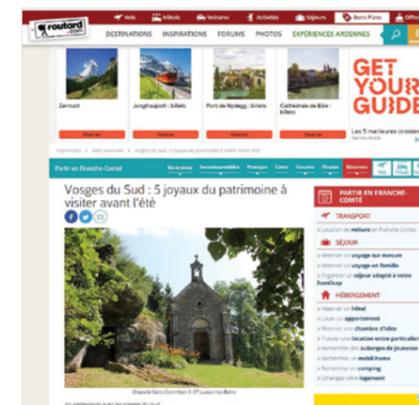
► **CAMPAGNE PRESSE ALLEMANDE** : article dans Badische Zeitung, partenariat avec Mittelbadische Press, en été, 220 000 lecteurs touchés.

► **ARTICLES SUR ROUTARD.COM** : « 5 joyaux du patrimoine à visiter avant l'été », « 5 road trips en douceur dans les Vosges du Sud », et « Les Vosges du Sud en version durable ». Environ 22000 visites sur les articles.

► **ACCUEIL PRESSE ALLEMANDE** : 4 articles réalisés suite aux accueils presse (Lilos Reisen, Wochenblatt, Handwerksblatt, et Pfälzischer Merkur)

► **USHUAÏA TV** : 2 reportages réalisés et diffusés en mai 2022

► **ACHAT DE 60 VISUELS** (reportage photos).



## PARTENARIAT - ROUTE DES CHALOTS

Une convention entre l'Association de la Route des Chalots et l'Office de Tourisme est signée 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. ROUTESCHALOTS.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** : Guide Loisirs et Découvertes, Guide terroir et des restaurants, Carte Vosges du Sud...

► **INTÉGRATION DE L'OFFRE « ROUTE DES CHALOTS » DANS LES ACTIONS DE COMMUNICATION DU COLLECTIF VOSGES DU SUD** : apparition dans la vidéo « un Automne en BFC », ...

► **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 (reportage réalisé à l'automne 2021, et article publié en février 2022).

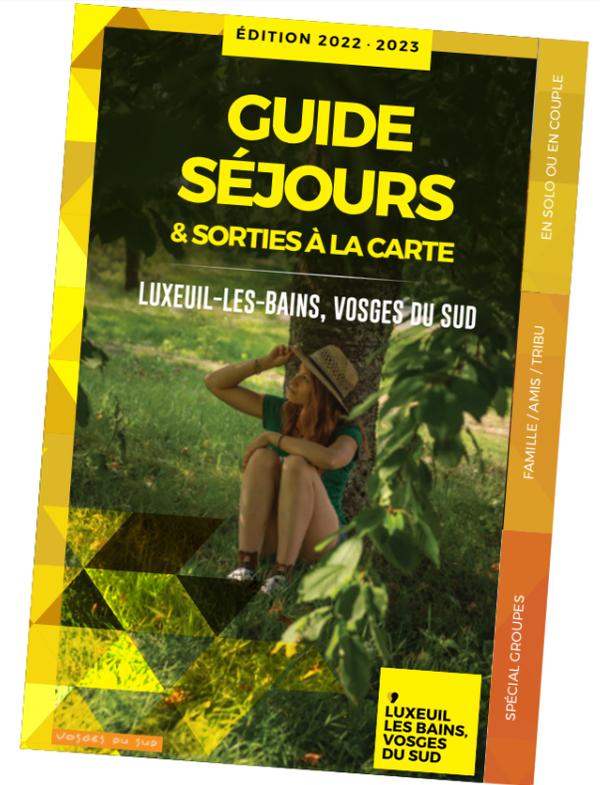
Des pistes d'actions ont été lancées pour l'année 2023 lors de la dernière assemblée générale : refonte complète des panneaux d'informations situés sur la Route des Chalots, ainsi que de la carte touristique.



# LA COMMERCIALISATION

## LES ACTIONS COMMERCIALES

- ▶ Un nouveau guide séjours plus complet (solo / familles-tribu-amis / groupes)
- ▶ Envoi du guide séjours à 50 pros TO/Agences/ Autocaristes
- ▶ Envoi guide séjours à plus de 400 associations séniors quart est France
- ▶ Newsletter à 498 clients (taux d'ouverture de 54% et 16% de « clickeurs »)
- ▶ Organisation du Marché de Voyages de Groupes à Luxeuil (Express Sundgovien & Voyages Tard). 69 représentants d'associations le 22/11 et 56 le 23/11
- ▶ Mise en valeur de nos offres aux portes ouvertes Tourisme Néodomien (54)
- ▶ Encart Grand Besançon+ (5 séjours réservés/ 14 demandes d'informations)
- ▶ Action CSE Peugeot : 4 produits « spécial CSE » + 1 action sur 3 mois (le CSE Peugeot finance 50%)
- ▶ Salon virtuel des destinations durables du 02 mai au 02 juin (organisé par le CRT)

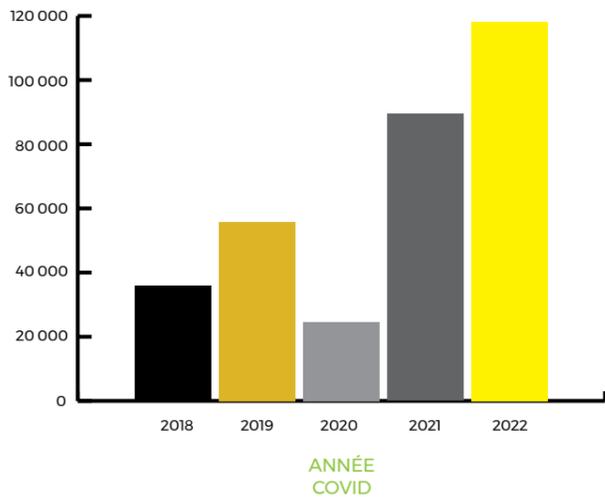


# LA COMMERCIALISATION

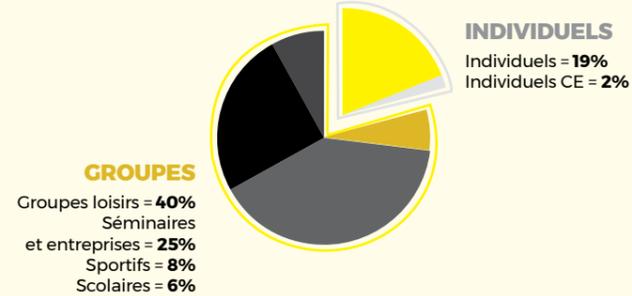
2022 : la reprise « après Covid » se poursuit. Les groupes (notamment séniors) sont revenus sur la 2ème partie de l'année. Petite surprise de la part des entreprises avec plusieurs séminaires. Une année durant laquelle, nous avons dû faire preuve de flexibilité sur tous nos types de clientèles (demandes de dernière minute et concurrence avec d'autres destinations à forte notoriété)

## BILAN GENERAL

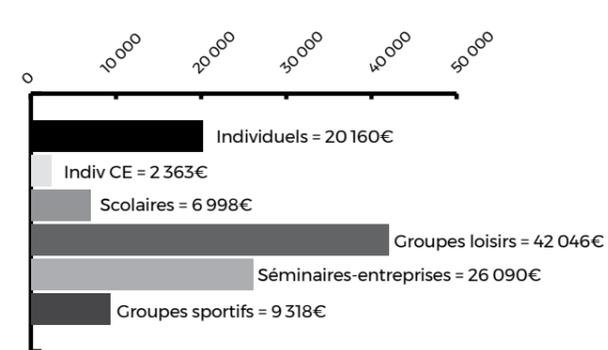
Chiffre d'affaires en constante augmentation (€)



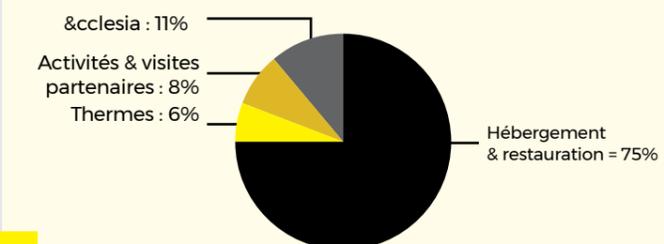
Qui sont nos clients ?



CA par type de clientèles en 2022



Que consomment-ils ?



281

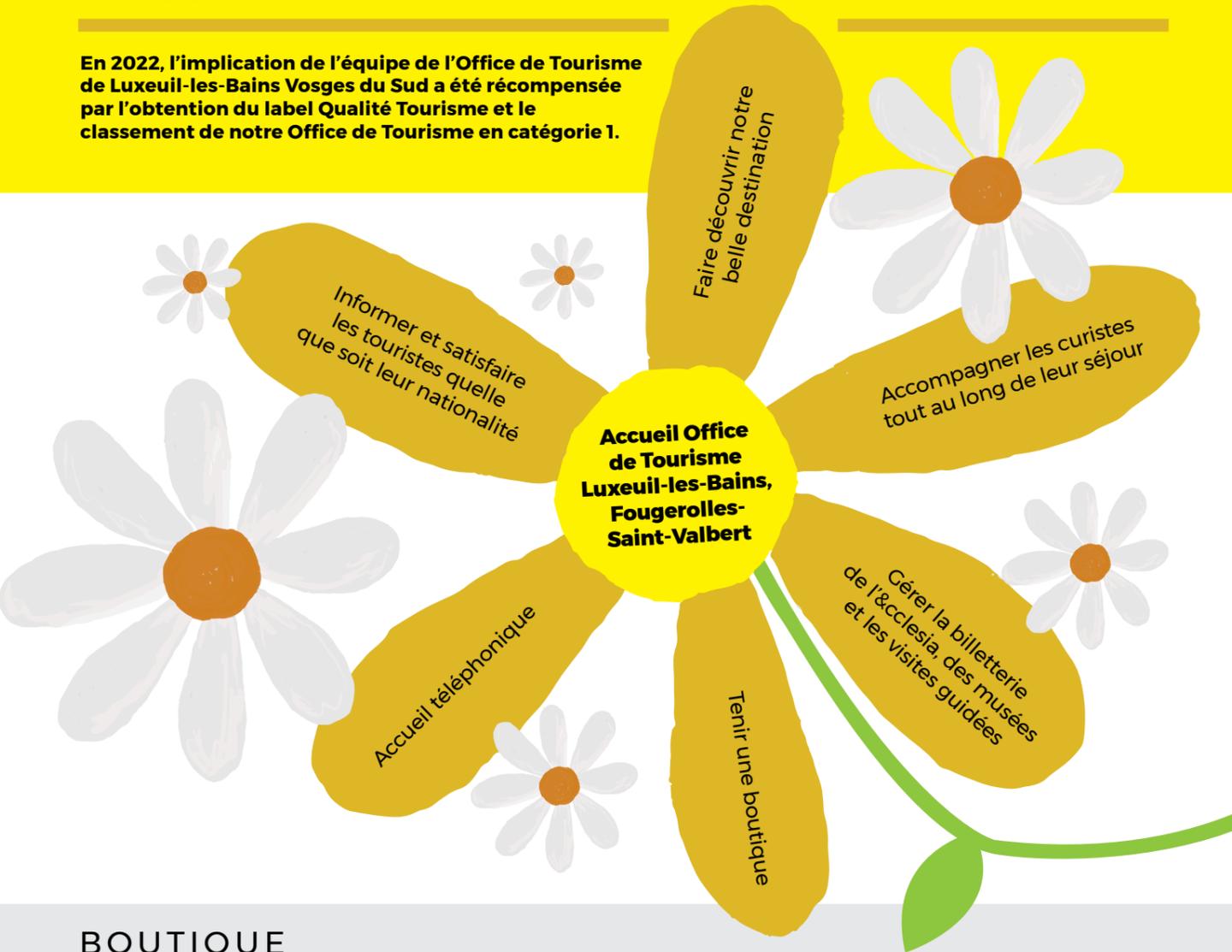
Dossiers traités en 2022  
Dont 69% concrétisés

D'où viennent-ils ?  
(tous types de clientèles confondues)



# L'ACCUEIL

En 2022, l'implication de l'équipe de l'Office de Tourisme de Luxeuil-les-Bains Vosges du Sud a été récompensée par l'obtention du label Qualité Tourisme et le classement de notre Office de Tourisme en catégorie 1.



## BOUTIQUE

Depuis le déménagement de nos locaux en 2021, l'espace boutique a évolué non seulement en terme de chiffre d'affaires mais également en terme de diversité des produits. Notre engagement est de promouvoir nos producteurs et commerçants locaux. Les missions de l'équipe accueil, telles que la gestion de stock, l'aménagement de l'espace, ainsi que les grandes vitrines donnant sur la rue Victor Genoux, contribuent au succès et à la valorisation de nos bons produits.

## QUELQUES CHIFFRES :

### TOP 5 des ventes en 2022

**Cartes postales**  
(1780)

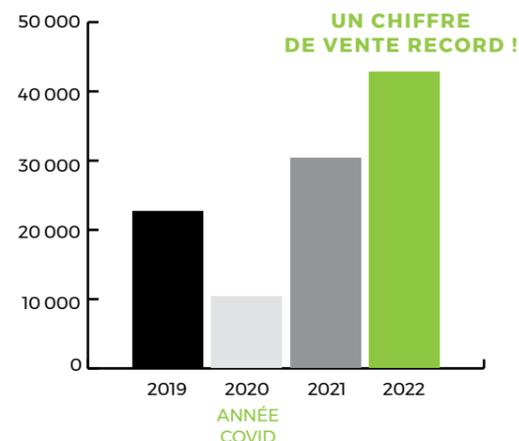
**Guide Patrimoine**  
(562)

**Boîte de Bonbons des Vosges**  
(466)

**Monnaie de Paris**  
(416)

**Livre de l'&ccllesia**  
(286)

### CA HT de la Boutique en évolution :



# FRÉQUENTATION DU BUREAU DE LUXEUIL-LES-BAINS

Depuis le déménagement de l'Office de Tourisme dans ses nouveaux locaux (mars 2021), les missions de l'accueil se sont élargies avec la billetterie de l'&ccllesia ainsi que la gestion d'une nouvelle boutique, plus grande qui permet de proposer une gamme de produits locaux plus large. Tous ces changements ont engendré une augmentation de la fréquentation qui a atteint en 2022 des chiffres record ! Hormis les curistes qui représentent à eux seuls 34% de la fréquentation, il est à noter une importante diversification et augmentation de nos visiteurs locaux, excursionnistes...

## NOMBRE DE VISITEURS



**50 634**

+25,5 %  
Personnes ayant franchi la porte de l'accueil  
(tous visiteurs confondus : visiteurs de l'&ccllesia, touristes venus se renseigner, clients de la boutique, personnel de l'Office de Tourisme, ...)



**14 445**

contacts qualifiés (+51,6%)  
(ayant reçus une information touristique)



**313**

Nombre de jours d'ouverture

## MOYENNE JOURNALIÈRE



**161**

passages/jour (+31%)

COMPTEUR PORTE

46 CONTACTS QUALIFIÉS/JOUR

## PIC DE FRÉQUENTATION



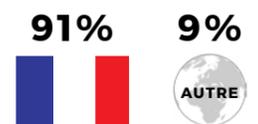
**1 023**

passages le 18 septembre 2023  
(Journées Européennes du Patrimoine) +58%

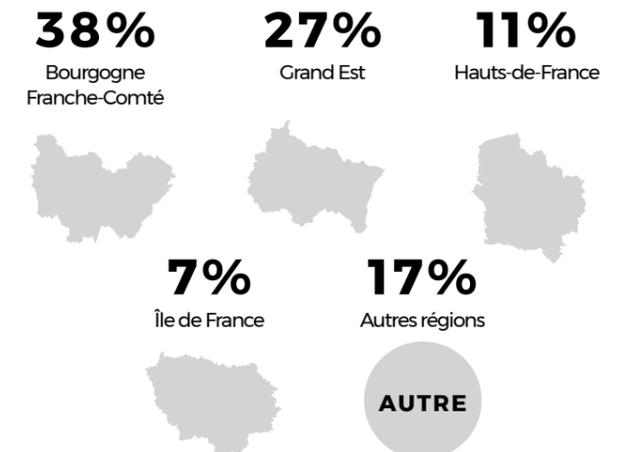
COMPTEUR PORTE

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

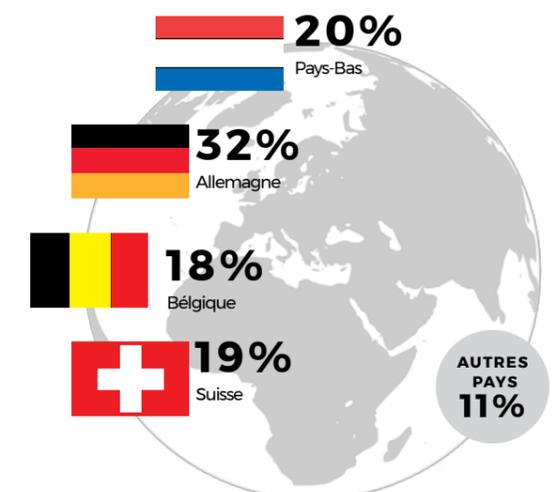
### RÉPARTITION DES VISITEURS



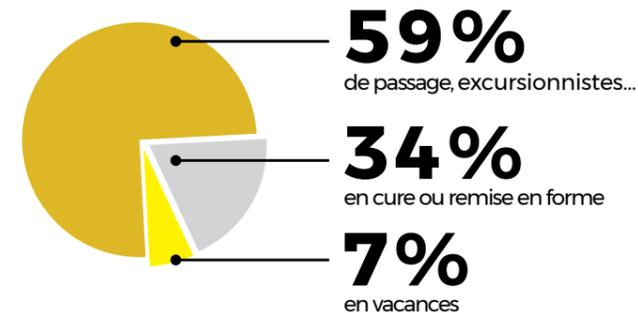
### ORIGINE PAR RÉGION



### ORIGINE PAR PAYS (HORS FRANCE)



## MOTIF DES SÉJOURS



# L'ACCUEIL

## FREQUENTATION DU BUREAU DE FOUGEROLLES-SAINT-VALBERT

La fréquentation de l'Office de Tourisme est en augmentation ce qui peut s'expliquer par plusieurs facteurs :

- Le retour à la normale du nombre de jours d'ouverture du bureau (d'Avril à Septembre) après la crise sanitaire
- le retour des principales animations de la cité du kirsch
- le tourisme de proximité qui devient un levier d'attractivité des territoires.

### NOMBRE DE VISITEURS

**906**  
contacts qualifiés  
(ayant reçus une information touristique)

**74**  
Nombre de jours  
d'ouverture

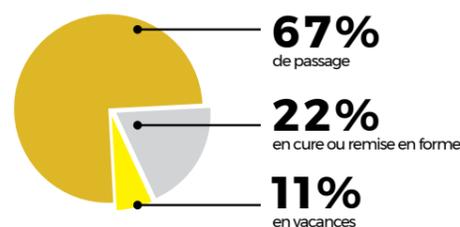
### MOYENNE JOURNALIÈRE

**12**  
contacts qualifiés/jour

### PIC DE FRÉQUENTATION

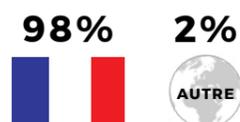
**49**  
visiteurs le 25 juin  
(Fête des cerises)

### MOTIFS DES SÉJOURS



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

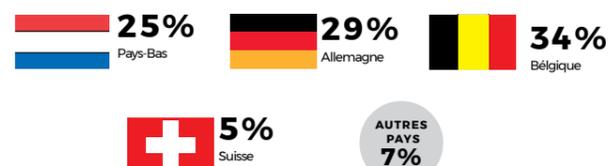
#### RÉPARTITION DES VISITEURS



#### ORIGINE PAR RÉGION



#### ORIGINE PAR PAYS (HORS FRANCE)



## FREQUENTATION DU BUREAU DE PASSAVANT-LA-ROCHERE

Première année pour laquelle l'Office de Tourisme de Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud met à disposition du personnel et aménage un petit bureau d'accueil dans les locaux de la Verrerie de la Rochère pour la période de Juillet-Août. Initialement installé dans la galerie, le bureau a été déplacé en cours de saison vers l'entrée du magasin pour accroître les contacts qualifiés.

**357**  
contacts qualifiés  
(ayant reçus une information touristique)

**48**  
Nombre de jours  
d'ouverture

**7**  
contacts qualifiés/jour

**26**  
visiteurs le 8 août

### TOP 3 DES DÉPARTEMENTS

HAUTE-SAÔNE    VOSGES    DOUBS

### TOP 3 DES PAYS (96 % DE FRANÇAIS)



## FREQUENTATION DU BUREAU DE VAUVILLERS

Le bureau de Vauvillers est tenu toute l'année par des bénévoles de la Commune. Il bénéficie d'une large amplitude d'ouverture notamment d'Avril à Septembre. La documentation (événementiel + classique) est déposée et mise à jour par nos conseillers en séjour lors de nos tournées de diffusion.

## ACCUEIL NUMERIQUE

### LUXEUIL-LES-BAINS



BORNE NUMÉRIQUE



**5208** Pages vues  
**1724** Visiteurs uniques

**731** Connexions  
au wifi publique

### FOUGEROLLES-SAINT-VALBERT



BORNE NUMÉRIQUE



**6088** Pages vues  
**3695** Visiteurs uniques

**16** Connexions  
au wifi publique

### FRÉQUENTATION DU SITE : WWW.ECCLESIA-LUXEUIL.FR



**15 145 VISITES**  
**12 518 VISITEURS UNIQUES**  
**34 471 PAGES VUES**

### FRÉQUENTATION DU SITE : WWW.LUXEUIL-VOSGES-SUD.FR



**64 511 VISITES**  
**49 128 VISITEURS UNIQUES**  
**169 571 PAGES VUES**

### FRÉQUENTATION DE NOS RÉSEAUX SOCIAUX



**79 542 NOMBRE DE J'AIME**  
**210 PUBLICATIONS**



**29 PUBLICATIONS**

# L'ACCUEIL

## ACCUEIL HORS LES MURS

L'accueil mobile ou accueil hors-les-murs permet d'aller directement au contact du public et à la rencontre des visiteurs lors de manifestations. Cela permet de représenter l'office de tourisme lors d'un événement. (mise en place et installation du matériel de l'OT tels que des kakémonos, beach flag, documentation, support de présentation...)

### NOUS Y ÉTIIONS :

- ▶ **Foire de Saint-Loup-sur-Semouse** (le 1,2 et 3 avril 2022)
- ▶ **Mai à vélo** (à la Forêt du Banney + entrée Blanzey au parc animalier à Fougerolles-Saint-Valbert le 22 mai 2022)
- ▶ **L'été des artisans 2022 à la Verrerie de La Rochère** (le 4 et 5 juin 2022)
- ▶ **Fête du bois à Raddon-et-Chappendu** (le 24 juillet 2022)
- ▶ **Accueil des nouveaux arrivants à la BA 116** (le 21 septembre 2022)
- ▶ **Foire agricole de Saint-Bresson** (le 9 octobre 2022)

## OUVERTURE DU BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE DE FOUGEROLLES POUR CES ÉVÈNEMENTS :

- ▶ **Fête des cerises (juin 2022)**
- ▶ **Foire aux beignets de cerise (septembre 2022)**
- ▶ **Fête du Kirch (novembre 2022)**

## BOÎTES À DOCS : 12 SUR LE TERRITOIRE



Les boîtes à documentation de l'Office de Tourisme Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud se situent sur l'ensemble du territoire « Vosges du Sud ». Elles permettent aux visiteurs de se servir en documentation librement et de s'informer sur les activités et sites à découvrir sur Luxeuil-les-Bains et les environs.

**ELLES ONT ENCORE EU UN GROS SUCCÈS EN 2022.**

## MINI-GOLF



Nombre de locations pour l'année 2022 d'avril à novembre : **294**



## LE PATRIMOINE

L'Office de Tourisme s'est vu attribuer la compétence d'animation du patrimoine par la ville de Luxeuil-les-Bains. A ce titre, l'Office de Tourisme gère actuellement 3 musées ainsi que les animations à caractère patrimonial et la gestion de visites guidées, sur la ville de Luxeuil-les-Bains.

## L'&CCLESIA, CITÉ PATRIMOINE

En 2022, l'Office de Tourisme a accueilli **6 407** visiteurs en visite libre à l'&cclesia et **3 455** visiteurs en visites guidées. Soit un total de **9 862** visiteurs pour **55 541€ de chiffre d'affaires**. Depuis son ouverture le 25 mai 2021, **20 233** visiteurs ont découvert le site.

	Entrées individuels			Événements nationaux			Total des entrées individuels	Entrées visites scolaires	Entrées visites groupes	Total Général
	sans visite guidée	avec visite guidée	sous total	sans visite guidée	avec visite guidée	sous total				
du 25 mai au 31 déc 2021	6707	757	7464	798	680	1478	8942	440	989	10371
du 1 <sup>er</sup> janv au 20 nov 2022	5752	953	6705	655	322	977	7682	623	1557	9862
<b>TOTAL</b>	<b>12459</b>	<b>1710</b>	<b>14169</b>	<b>1453</b>	<b>1002</b>	<b>2455</b>	<b>16624</b>	<b>1063</b>	<b>2546</b>	<b>20233</b>

### ORIGINE DES VISITEURS

#### ▶ **95% DE VISITEURS VIENNENT DE FRANCE :**

- La Haute-Saône représente 40% des visiteurs individuels
- Puis ce sont les départements limitrophes avec le Doubs (8%), les Vosges (4%), le Territoire de Belfort (4%), Haut-Rhin (3%), Bas-Rhin, Meurthe-et-Moselle
- L'Île de France représente 2% des visiteurs

#### ▶ **5% DE VISITEURS ÉTRANGERS AVEC LES PAYS**

**PROCHES EN TÊTE :** l'Allemagne d'abord, puis la Belgique, la Suisse et les Pays-Bas.

## LES AVIS DES VISITEURS

**Dans le cadre de la démarche Qualité Tourisme de l'Office de Tourisme, les retours des visiteurs sont très importants et permettent une constante amélioration pour ce site récemment ouvert. Les visites guidées sont très prisées par les visiteurs qui viennent pour certains plusieurs fois en visite guidée et en visite libre.**

«La visite guidée vaut le coup, des écouteurs sont distribués afin de mieux entendre l'intervenant qui est passionné par son métier. Le site est bluffant, l'histoire y est condensée en une seule pièce, je vous recommande d'y aller !»  
VISITÉ EN AOÛT 2022

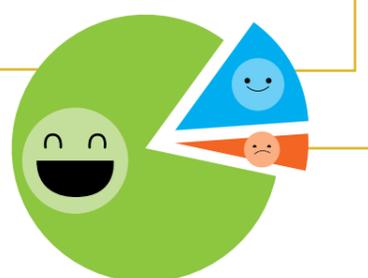
«En vacances à Luxeuil, magnifique visite guidée du site archéologique bien aménagé avec passerelles permettant de circuler au-dessus des sarcophages et des anciens murs. Grâce aux explications riches et détaillées de Guillaume, j'ai découvert l'histoire et l'évolution d'un quartier de ma ville de naissance. Très belle réalisation»  
VISITÉ EN SEPTEMBRE 2022

«Super lieu nous sommes ravis de cette visite ! Florence la guide est exceptionnelle, bonne continuation à ce musée !»  
VISITÉ EN OCTOBRE 2022

«Visite très intéressante avec un guide passionné.»  
VISITÉ EN JANVIER

## SATISFACTION CLIENT

**77% Satisfaction :** Quantité et qualité des visites guidées et professionnalisme des guides, site remarquable, le travail des archéologues est souligné, belle mise en valeur, accessibilité (fauteuil roulant)



**13% Information :** Manque de places assises, suggère que la billetterie soit devant l'entrée de l'&ccllesia

**4% Mécontentement :** Tarifs et horaires non indiqués dans les locaux, chaleur importante et difficilement supportable en été, Peu d'ouverture les dimanches

## PLAN MARKETING 2022



### Campagne DECAUX :

► Affichage à Mulhouse et Nancy  
Sur les 125 faces 2m<sup>2</sup> réservées, 51 sont restées en place une semaine de plus gracieusement. Action source d'image, de notoriété (groupe GRDF qui est venu en découvrant une affiche à Nancy)

### Publicités et publiportages dans des magazines locaux

► Plusieurs articles dans l'Est Républicain et dans les Affiches  
► Achat publiportages (payant) : La croix - le Pèlerin - Historia (double page)

### Dépliant d'accueil/d'appel :

► 30 000 ex largement diffusés au niveau régional via un prestataire privé

### Accueil journalistes qui ont donné lieu à des articles

► Le Télégramme  
► Le Pèlerin (Dossier chemins sacrés saint Colombar)

### Numérique :

► Le Routard (action avec collectif Vosges du Sud)  
► Le blog de Paula Boyer  
► Blogueur French Wanderers

**Radio :** France bleu Bel fort (17 août)



## MUSÉE DE LA TOUR DES ÉCHEVINS

Le Musée de la Tour des Échevins a ouvert lors de la Nuit des Musées le 14 mai et a fermé ses portes le 31 octobre.

## RÉSULTATS ENTRÉES MUSÉE

► **3 565** visiteurs en 2022 (soit 34% de plus qu'en 2021)

► **5 835** euros de chiffre d'affaires généré

En 2022, toutes les manifestations des journées nationales ont pu être maintenues. Les visiteurs ont bénéficié d'une entrée gratuite et de visites guidées pour la Nuit des musées.

► L'exposition temporaire présentait le travail de Sylvie Cassia Fournié, L'eau source de vie, eau de vie



## PRÊT

Nous avons prêté 3 œuvres de Jules Adler au musée Départemental de Champlitte du 9 juillet au 31 octobre 2022 pour l'exposition « ici comme ailleurs ? Une fabrique de paysages ».

## RÉCOLEMENT

Le récolement s'est poursuivi cette année avec la campagne concernant les objets archéologiques qui est à présent terminée. 150 objets ont été récolés.

## MUSÉE JULES ADLER

**Une scénographie et une muséographie de qualité réalisées par l'Office de Tourisme**

**Le musée Jules Adler a ouvert le 10 juin 2022, permettant de présenter les œuvres du peintre dans de meilleures conditions et ajoutant ainsi une offre qualitative à notre destination.**

Il est ouvert aux mêmes horaires que la Bibliothèque municipale, les billets d'entrée sont en vente à l'Office de Tourisme ; le personnel d'accueil est ainsi mutualisé.

LE MUSÉE A ACCUEILLI **638**

VISITEURS ENTRE JUIN ET DÉCEMBRE

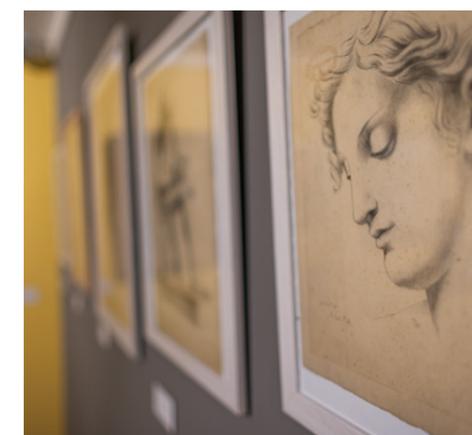
2022 GÉNÉRANT **1 464€**

DE CHIFFRE D'AFFAIRES

## RETOURS DES VISITEURS

« Très joli musée qui met bien en valeur notre cher peintre, on est fiers de retrouver sa peinture et cet humaniste mis à l'honneur. »

« Très belle initiative que de réveiller le souvenir de Jules Adler, injustement oublié. Bel artiste, de forte sensibilité. »  
« Beau musée et mise en valeur de l'œuvre du peintre. Dommage qu'il n'y ait pas plus de toiles. »



### La médiation du patrimoine : visites guidées

**9 173** personnes accueillies en visites guidées en 2022

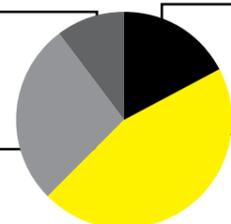
**RECORD ABSOLU !**

pour **306** visites guidées réalisées !



**926**  
Scolaires

**2506**  
groupes adultes



**1581** visiteurs individuels

**4160** Lors d'évènements nationaux

### Détails visites guidées par types :

Visites guidées pour les individuels :  
**hausse de 27% par rapport à 2021 (+44% par rapport à 2019)**

Pour les groupes :  
**hausse de 59% (+60% par rapport à 2019)**

Lors des journées/manifestations nationales :  
**hausse de 77% (+87% par rapport à 2019)**

Pour les scolaires : 926 scolaires accueillis en 2022 :  
**hausse de 29% (+39% par rapport à 2019)**

**Général un chiffre d'affaires de 32 042€**

**Soit 58% d'augmentation par rapport à 2021**  
**Soit 67% d'augmentation par rapport à 2019 (avant COVID)**



### Thèmes des visites guidées.

- &CCLESIA
- LUXOVIUM, CITÉ ANTIQUE
- LUXEUIL, JOYAU DE LA RENAISSANCE
- LUXEUIL, VILLE THERMALE •
- L'ABBAYE SAINT-COLOMBAN
- LUXEUIL AU FIL DU TEMPS
- LES MYSTÈRES D'ANJEUX
- FOUGEROLLES, VILLE DE KIRSCH ET D'HISTOIRE
- RENDEZ-VOUS DU TERROIR

### Nuit des Musées

LE 14 MAI 2022  
**512 PERSONNES**

Belle fréquentation à l'Église et à la Tour des Échevins avec l'atelier calligraphie. La visite nocturne de la basilique a été un succès.



### Journées de l'archéologie

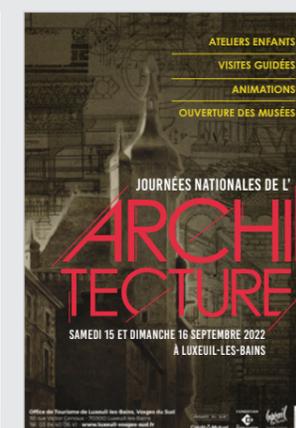
LES 18 ET 19 JUIN 2022  
**588 PERSONNES**

Mise en avant des fours de potiers avec des démonstrations par une potière. Conditions difficiles avec de fortes chaleurs.

### Journées du patrimoine

LES 17 ET 18 SEPTEMBRE 2022  
**2823 PERSONNES**

Belle montée en puissance des journées du patrimoine avec la venue de la compagnie des Trimatrici : franc succès, environ 1 200 personnes comptabilisées). Le musée Adler était ouvert pour la première fois.



### Journées de l'architecture

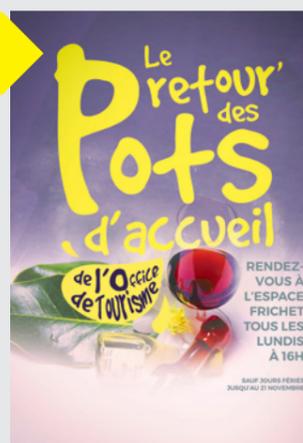
LES 15 ET 16 OCTOBRE  
**237 PERSONNES**

Mise en place d'un partenariat avec l'école supérieure d'architecture de Nancy. Une belle réussite des ateliers à destination des enfants

### Nouveauté Les Samedis de l'Orgue

- CONCERTS ET PRÉSENTATION DE L'ORGUE LES 1<sup>ER</sup> SAMEDIS DU MOIS ENTRE MAI ET OCTOBRE
- ORGANISATION/COORDINATION PAR CULTURE 70
- SOUTIEN DE L'OFFICE DE TOURISME SUR LA COMMUNICATION ET SOUTIEN LOGISTIQUE

**TRÈS BEAUX RÉSULTATS EN 2022 POUR CETTE PREMIÈRE ÉDITION**



**NOUVEAU**

## Animations spéciales curistes\*

De belles satisfactions

DU 2 MAI AU 26 NOVEMBRE

- 17 visites sur le territoire = 150 personnes
- 17 après-midi musicaux = 810 personnes
- 27 pots d'accueil = 1160 personnes
- 9 thés dansant = 830 personnes

\*mais ouvertes à tous!



## TRAVAUX ET AMENAGEMENTS

Pour accueillir dans de bonnes conditions et en sécurité les visiteurs, les employés municipaux de Fougerolles-Saint-Valbert ont réalisé les travaux et aménagements suivants en 2022 :

► **Des travaux de bûcheronnage et de débardage** ont été effectués suite à plusieurs coups de vent successifs.

► **Des tables de pique-nique ainsi que des bancs** financés par la Communauté de Communes de la Haute Comté ont été installés en complément de ceux déjà en place le long du parcours de visite.

► Pour le bien-être de nos pensionnaires, **des abris en bois sont actuellement en train d'être mis en place dans les enclos.**

Pour la saison 2022, une nouvelle exposition photographique a été réalisée en collaboration avec l'association vosgienne Natur'image qui organise chaque année au printemps un festival de photos nature. L'exposition, composée d'une vingtaine d'agrandissements photographiques imprimés sur des bâches en plastique, a été mise à disposition gracieusement par l'association. L'exposition, qui présentait des animaux typiques de nos régions a été plébiscitée par les visiteurs. Elle a été également un très bon support pédagogique pour parler des animaux sauvages de nos régions lors des visites guidées du parc et des ateliers nature.

## PRESENTATION DU PARC

Equipement de 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 CCHC a confié à l'Office de Tourisme de Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud les missions d'accueil, de promotion et d'animation du parc animalier.

## OUVERTURE 2022

Après 2 saisons perturbées par des périodes de confinement suite à la pandémie de COVID 19, le parc animalier a pu retrouver un fonctionnement normal en 2022. Les conditions météorologiques ont été plutôt clémentes cette saison avec toutefois des périodes de forte chaleur durant l'été.

## FREQUENTATION 2022

**RECORD ABSOLU!**

Le parc animalier a accueilli cette année **5894** visiteurs ce qui représente la fréquentation la plus élevée jamais enregistrée depuis la création du parc.

Une ouverture sur la saison complète, après deux années consécutives entrecoupées de période de confinement, conjuguée à une météo clémente ont permis de faire le plein de visiteurs.

**Par rapport à l'an dernier, la fréquentation est en hausse de 31%** (pour rappel 4501 visiteurs en 2021) ..

Le nombre de visiteurs individuels a augmenté avec **4925** personnes accueillies cette année contre **3844** l'an passé soit une hausse de **28%**.

La fréquentation des groupes est également en hausse avec 41 groupes accueillis cette année (969 personnes) contre 31 l'an passé (657 personnes) soit une hausse de **48%**. Ceci notamment grâce à l'accueil de nombreux scolaires (**602** élèves contre 160 l'an dernier).



## ORIGINE PAR PAYS

**95%**  
France

**5%**  
Autres pays

## ORIGINE PAR RÉGION

**56%**  
Bourgogne-  
France-Comté

**28%**  
Grand Est

**16%**  
autres régions

## Fête du pain

DIMANCHE 15 MAI

- Concours sandwich au jambon de Luxeuil
- 28 exposants
- Journée ensoleillée
- Avec la fédération des boulangers
- Animation musicale



Même fréquentation qu'en 2021

## Marchés de Nuit

Une superbe saison

LES MARDIS DE JUILLET ET AOÛT

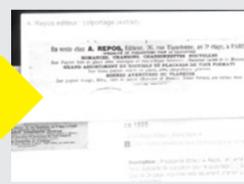
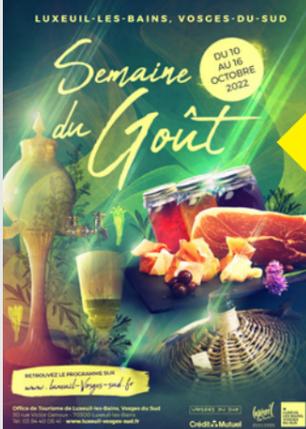
- Nouveauté : piste de danse, agrandissement du marché
- Jeux enfant
- BA 116 sur 2 dates
- 55 exposants en tout
- Nouvelle disposition circulaire
- 8 dates soleil, 1 date pluie



## Semaine du goût

DU 10 AU 14 OCTOBRE

- Atelier cocktail avec Les Grandes distilleries Peureux
- Initiation à la dégustation du kirsch avec la confrérie
- Atelier Bastion gourmand pour les enfants
- Conférence sur l'absinthe avec la Distillerie Devoille
- Conférence sur le jambon de Luxeuil



Même fréquentation qu'en 2021

## Fête Noël

DU 1<sup>ER</sup> DÉCEMBRE AU 3 JANVIER

- Extension du marché sous les cloîtres
- 5 braséros
- 2 week-ends avant Noël
- 23 exposants différents
- 13 animations enfant/maquillage
- 6 concerts
- Cadre et décor magnifique
- Température glaciale, coupe du monde de foot



Un bilan partagé



# PARC ANIMALIER DE FOUGEROLLES-SAINT-VALBERT

## VISITES GUIDÉES ET ATELIERS NATURE

Le parc a accueilli sur la saison **1411** participants aux visites guidées et aux ateliers nature, ce qui représente également **un record de fréquentation depuis son ouverture**.

Après avoir doublé entre 2020 et 2021, la fréquentation a de nouveau été multipliée par deux par rapport à l'an dernier.

Les animations destinées aux familles ont encore remporté un vif succès et la fréquentation est en hausse par rapport à l'an passé (**507** personnes contre 354 l'année dernière). De nombreuses familles reviennent d'ailleurs d'une année sur l'autre pour participer à de nouvelles animations.

La fréquentation des groupes est quant à elle en forte progression, le parc ayant accueilli cette année **37** groupes en animation contre 19 en 2021, ce qui a représenté **904** personnes contre 381 l'année passée. La quasi-totalité des groupes qui est venue au parc cette saison a choisi la formule avec animations et pour la majorité, sur la journée complète. L'envoi par voie postale de la brochure destinée aux établissements scolaires et aux accueils de loisirs, éditée en collaboration avec le service Patrimoine de l'Office de Tourisme, a porté ses fruits.



## CHIFFRE D'AFFAIRES 2022

**CHIFFRE RECORD !**

Le chiffre d'affaires TTC 2022 s'élève à **18 208 €** ce qui représente une hausse de **85 %** par rapport à l'an passé.

• L'augmentation des tarifs d'entrée pour les individuels, conjuguée à une fréquentation en hausse, ont permis une **progression du chiffre d'affaires de 92 % pour les entrées en visite libre**.

► Le succès des visites guidées et des ateliers nature, que ce soit auprès des individuels comme auprès des groupes, a conduit à une augmentation du chiffre d'affaires de **90 %** pour les entrées avec animations.

► Le chiffre d'affaires de la boutique est également en hausse avec une **progression de 45 % par rapport à 2021**.



## AVIS DES VISITEURS

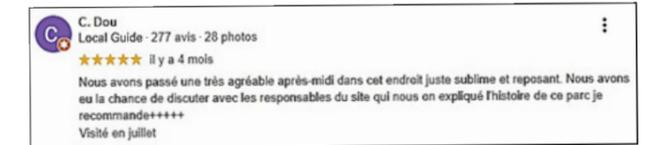
Pour cette saison 2022, le retour des visiteurs a été une nouvelle fois très positif.

Les visiteurs du parc ont beaucoup apprécié le calme, la beauté et la propreté du site. L'aménagement du parcours de visite et des enclos est plébiscité par les visiteurs qui le préfèrent à un zoo traditionnel.

Malgré la hausse des tarifs, le prix des entrées a été jugé correct par les visiteurs.

Les visites guidées et les ateliers nature ont été une nouvelle fois très appréciés par les participants. L'exposition photos, mise à disposition par l'association Natur'Image, a été appréciée par les visiteurs.

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

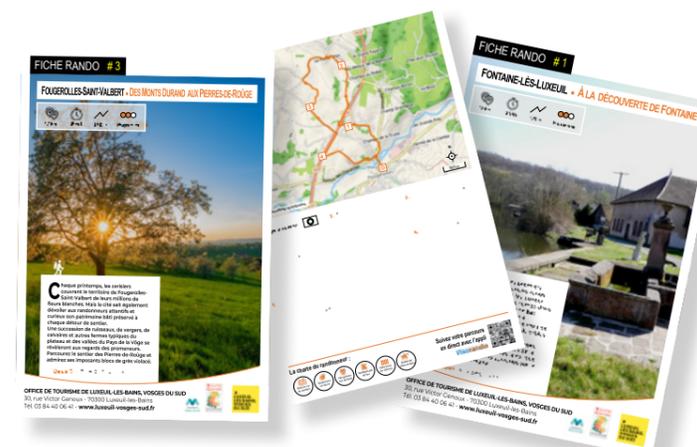


## LA RANDONNÉE

Les Communautés de communes du Pays de Luxeuil et de la Haute Comté ont conventionné avec l'Office de Tourisme afin que celui-ci réalise chaque année un état des lieux des circuits de randonnée sur leur territoire et mène diverses actions pour leur valorisation. **En 2022, 19 parcours pédestres et 8 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 a été rédigé et envoyé aux communautés de communes ainsi qu'aux communes concernées par un ou plusieurs de ces itinéraires. Chaque circuit est décrit dans un document 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, sur le territoire de la CCHC.

**En 2022, 11 fiches rando présentant les plus beaux parcours pédestres de notre territoire ont été réalisées et mises à la disposition de nos visiteurs. Chaque fiche se présente sous la forme d'un format A5 recto-verso** et la mise en page s'inspire de celle

du guide randonnée réalisé par destination 70 en 2021. Le recto comprend une photo pleine page représentative du parcours, le nom de la randonnée et celui de la commune d'où elle démarre, les informations de distance, durée, dénivelé et difficulté ainsi qu'un texte de présentation. Le verso comprend une carte du circuit, la description de l'itinéraire, une charte du randonneur ainsi qu'un QR code renvoyant sur l'appli Visorando. L'application permet d'accéder au tracé GPX du parcours et de suivre sur le terrain l'itinéraire en direct sur son smartphone. 1000 exemplaires de chaque fiche ont été imprimés en 2022 et plus de **8000** ont été écoulés.



Engagés dans une démarche qualité, la satisfaction de nos visiteurs est la priorité de toute l'équipe de l'Office de Tourisme de Luxeuil-les-Bains, Vosges du sud. C'est pourquoi, nous mettons tout en œuvre pour leur accorder une écoute attentive. Mesurer leur niveau de satisfaction est essentiel pour continuer à leur offrir un accueil et des services de qualité.



## NOS OUTILS POUR MESURER LA SATISFACTION CLIENT SUR LA DESTINATION

### Les questionnaires de satisfaction

► QCM + espace commentaire/suggestions.

► Mis à disposition dans l'espace numérique et distribués au pot d'accueil.

► 171 réponses en 2022 :

**98,8 % des répondants recommandent notre destination.**

### Les avis spontanés

► Reçus oralement, par mail ou sur les réseaux sociaux.

► Répertoriés dans un fichier commun à l'ensemble de l'équipe.

► 419 avis en 2022 : **57,7% de clients satisfaits** contre 28,1 % de mécontentement. 14,2 % de commentaires/suggestions neutres.

Ces outils nous permettent de mettre en valeur les points forts de notre Office de Tourisme, et plus largement de notre destination, ainsi que des suggestions pertinentes pour nous améliorer.

## LES VISITEURS S'EXPRIMENT SUR LA DESTINATION



### Nos points forts

- L'accueil à l'Office de Tourisme (33 avis positifs)
- L'église (32 avis positifs)
- Les visites guidées (17 avis positifs)
- Les animations (15 avis positifs)



### Quelques axes d'amélioration

- Les difficultés à joindre les thermes ou autres remarques (38 commentaires)
- La qualité de certains hébergements (18 commentaires)
- Le manque de transport pour visiter les alentours (10 commentaires)

La crise sanitaire et la diminution des charges de personnel non prévues entre 2019 et 2021 (salariés non remplacés, arrêts maladie, congés maternité...) ont entraîné une non-réalisation des dépenses prévues dans les budgets, cumulant ainsi un excédent reporté d'année en année :

2020 : report 2019 de 187 385 €

2021 : report 2020 de 319 237 €

2022 : report 2021 de 320 464 €

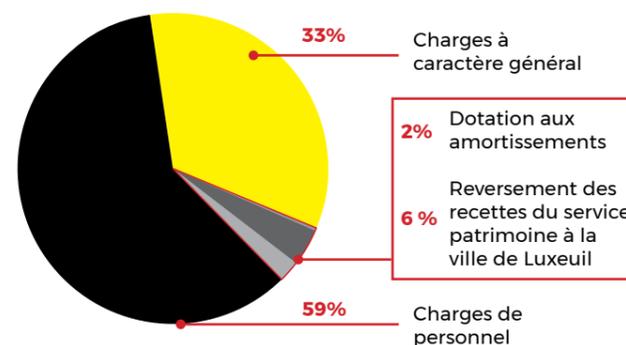
2023 : report 2022 de 306 742 €



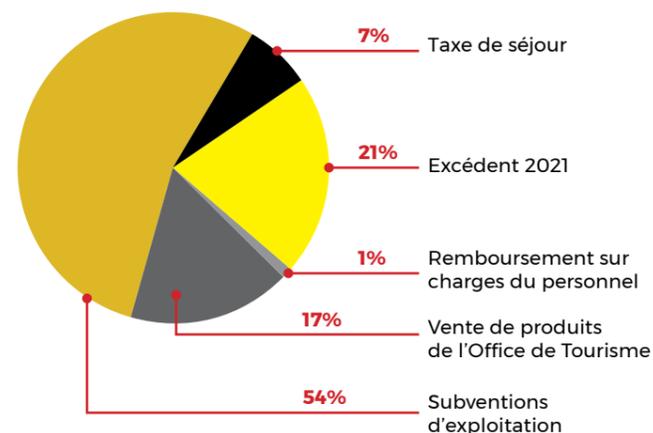
## Réalisation du budget 2022

La réalisation du budget 2022 se décompose de la façon suivante avec 1 232 598 € en dépenses de fonctionnement et 1 539 340 € de recettes :

### DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT



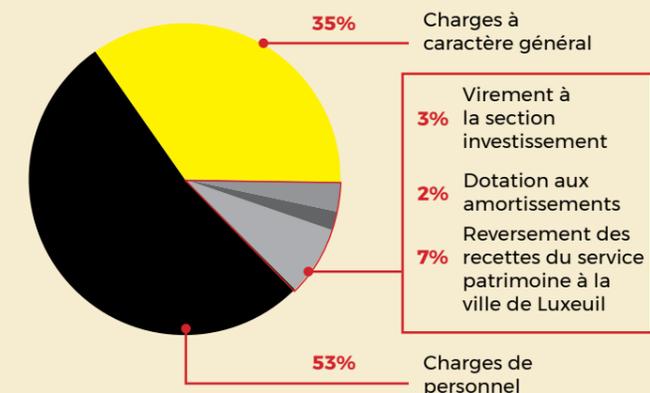
### RECETTES DE FONCTIONNEMENT



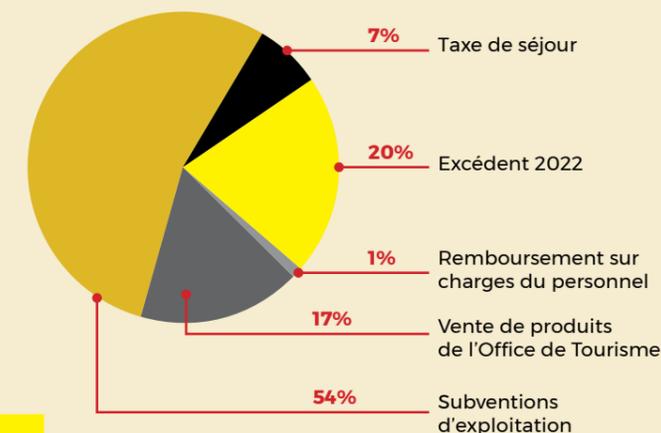
## Budget 2023

Le budget annuel de l'Office de Tourisme est réalisé sur la base des résultats de l'année écoulée pour les charges de fonctionnement général, et ajusté en fonction des estimations de dépenses et des recettes prévues au plan d'action des différents pôles de l'Office de Tourisme. Le virement à la section investissement servira notamment pour l'achat d'un nouveau véhicule pour l'Office de Tourisme, de mobilier ou de matériel informatique.

### DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT



### RECETTES DE FONCTIONNEMENT



# QUOI DE NEUF EN 2023

## 1 UN NOUVEAU SITE WEB ATTRACTIF POUR LA DESTINATION

Nous vous l'avons promis en 2022, c'est chose faite depuis le 1<sup>er</sup> trimestre 2023 : notre Office de Tourisme s'est doté d'un nouveau site web dernière génération. Beaucoup plus riche, beaucoup plus visuel, plus ergonomique et mieux adapté aux smartphones, ce nouveau site se veut d'avantage dans l'ère du temps. Nous avons souhaité en faire une vitrine qualitative, à la hauteur de nos nouveaux locaux et de la richesse de l'offre de notre destination. La version en langues étrangères est en cours de production également.

[www.luxeuil-vosges-sud.fr](http://www.luxeuil-vosges-sud.fr)

## 2 UNE NOUVELLE ACTION ORIGINALE : DES SACS À PAIN PROMOTIONNELS

Après une phase test d'un mois environ, une campagne de communication a été lancée pour booster les fréquentations du nouveau site web de l'OT. Parmi ces actions, à noter une opération inédite pour notre structure : 50 000 sacs à pain ont été créés et distribués dans une centaine de boulangeries des départements limitrophes, dans l'objectif de faire connaître notre nouveau site web et donc notre destination dans la région proche.

## 3 PARTENARIAT VOSGES DU SUD (COLLECTIF HAUTE-SAÔNE) : DE BELLES ACTIONS PRÉVUES ENCORE POUR 2023

Le collectif historique Vosges du Sud, coordonné par Destination 70, continue de collaborer activement pour des actions communes fortes et ciblées, dans sa zone définie, à savoir la Région Grand-Est. Au programme en 2023 : une nouvelle campagne d'affichage urbain dans de grandes villes régionales, ainsi qu'une campagne de télévision segmentée. La TV segmentée permet de diffuser de manière ciblée, géographiquement ou selon le profil du spectateur, un spot TV sur une chaîne nationale du groupe France TV dans un foyer équipé de la télévision par Internet.

## 4 PARTENARIAT VOSGES DU SUD (COLLECTIF HAUTE-SAÔNE + TERRITOIRE DE BELFORT) : LES HAUTS DE FRANCE VISÉS

Le collectif Vosges du Sud, élargi au Territoire de Belfort, s'est mis en place plus récemment, avec le même objectif que celui de la Haute-Saône : pouvoir proposer une offre plus riche tous ensemble, permettant d'augmenter la durée de séjour sur un territoire qui reste cohérent (celui du territoire marketing des Vosges du Sud) et mener des actions mutualisées que notre Office de Tourisme n'aurait pu réaliser seul. Afin de concentrer les moyens, c'est le marché des Hauts-de-France qui sera travaillé ces prochaines années. Différentes actions sont prévues pour 2023, dont une campagne de TV segmentée sur cette région. Le marché allemand sera également travaillé dans une moindre mesure.

## 5 LE RETOUR DU PASSEPORT TOURISME

Après un test en version numérique en 2022 qui n'aura pas fonctionné, le passeport tourisme fait son retour en version papier. Comprenant des sites des Vosges du Sud à l'échelle du secteur haut-saônois et terrifortain, il se veut être un outil permettant de mieux faire circuler les visiteurs dans la destination des Vosges du Sud. Il donne également des avantages aux visiteurs, généralement une remise accordée à partir du deuxième site fréquenté.



## 6 DE NOUVELLES FICHES VTT SUR LE TERRITOIRE DE LA HAUTE-COMTÉ

Après le succès de la douzaine de fiches de randonnées créées et diffusées depuis l'an passé, nous avons décidé de produire cette fois-ci des fiches VTT, dont notre Office de Tourisme n'était pour l'instant pas pourvu. 5 fiches sont dorénavant disponibles dans nos points d'accueil pour des circuits dans les secteurs de Saint-Loup, Fougerolles et Saint-Bresson (circuits d'environ 30 kilomètres entretenus et balisés).

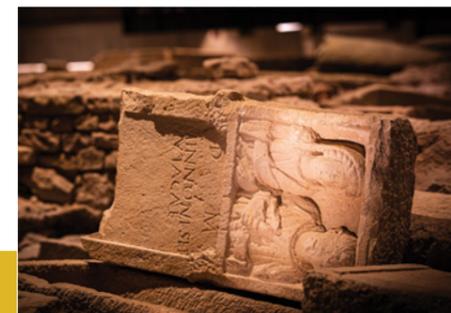
## 7 UNE NOUVELLE SIGNALÉTIQUE GLOBALE POUR LE PARC ANIMALIER DE FOUGEROLLES SAINT-VALBERT

Fort du succès constaté ces dernières années au parc animalier, avec des visiteurs en constante augmentation (jusqu'à atteindre le record 2022 d'environ 6000 visiteurs) et souvent ravis de la qualité des animations proposées, l'Office de Tourisme a imaginé une nouvelle signalétique générale du parc qualitative, à la hauteur de son développement actuel. Les élus de la Communauté de communes Haute-Comté gestionnaires et financeurs ont validé cette belle action. La nouvelle signalétique sera mise en place dans le courant d'année 2023.



## 8 LES RENDEZ-VOUS DU JEUDI À LUXEUIL

L'Office de Tourisme et la ville de Luxeuil-les-Bains ont souhaité pouvoir proposer de nouvelles animations à destination des curistes dès l'année 2022 avec la mise en place en alternance de thés dansants, concerts de chansons françaises, sur la période estivale. Fort du succès rencontré sur ces animations en 2022, la saisonnalité sera étendue de mars à novembre sur la période thermale, avec une animation prévue tous les jeudis, pour les Rendez-vous du jeudi à Luxeuil. Ces manifestations, d'abord pensées pour les curistes, sont ouvertes également au grand public.

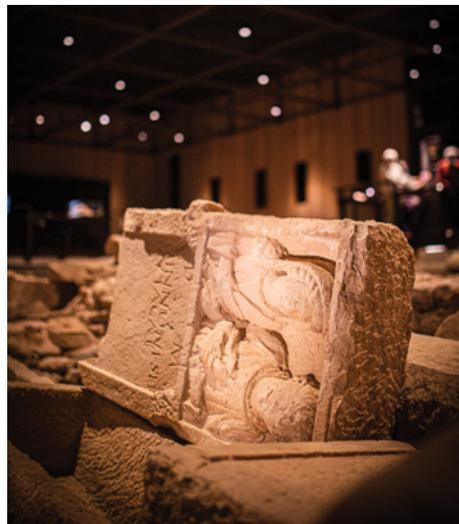


## 9 UN NOUVEAU PLAN MARKETING POUR L'&CCLESIA

Comme lors des deux années précédentes, la ville de Luxeuil-les-Bains a doté notre Office de Tourisme d'un budget de prêt de 30 000 euros pour mettre en œuvre un plan marketing dédié à l'&cclesia. De nouvelles actions seront développées au printemps 2023, en matière d'éditions, publicités ciblées, accueil de journalistes et de blogueurs. La plus grosse action en terme budgétaire consistera au développement d'une campagne d'affichage urbain dans les villes patrimoniales de Dijon et Beaune.

## 10 QUELQUES MOUVEMENTS DANS LE PERSONNEL

Alexis Fournier, guide conférencier, qui avait remplacé numériquement Florence Herzinger durant son congé maternité, a terminé sa mission à l'automne 2022 et a rejoint l'équipe de l'Ecomusée du Pays de la cerise depuis. Lauriane Thiery a choisi de quitter notre Office de Tourisme à l'automne 2022 également. Elle a été remplacée en 2023 par Isabelle Delpy, qui sera à la fois conseillère en séjour et responsable qualité/labels.



**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

☎ **03 84 40 06 41 / [tourisme@luxeuil-vosges-sud.fr](mailto:tourisme@luxeuil-vosges-sud.fr)**

**[WWW.LUXEUIL-VOSGES-SUD.FR](http://WWW.LUXEUIL-VOSGES-SUD.FR)**