



**LUXEUIL  
LES BAINS,  
VOSGES  
DU SUD**

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

# 2023

# ÉDITO

## 2023, nouvelle année record !

Après une année 2022 en forte progression, l'année 2023 a été tout aussi remarquable pour la destination Luxeuil-les-Bains Vosges du Sud :

- Le compteur porte a de nouveau passé les 50 000 entrées,
- Le chiffre d'affaires de la centrale de réservation a augmenté de 39% par rapport à 2022 (après une augmentation de 32% l'an passé),
- Le chiffres d'affaires de la boutique a encore progressé de 16% (après une augmentation de 50% l'an passé),
- Le nombre d'entrées à l'&ccllesia atteint encore les 10 000 entrées annuelles

Cette édition présente uniquement les chiffres de l'Office de Tourisme, mais nous pouvons également nous réjouir des résultats sur l'ensemble de notre territoire : les recettes de la taxe de séjour ont largement progressé en 2023, témoignant incontestablement de la progression générale des nuitées touristiques marchandes. L'avis des acteurs du tourisme (hébergeurs, sites touristiques, etc.) est unanime sur la qualité de la saison 2023 qui fait encore progresser notre économie touristique.



**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

La reprise des accueils de groupes amorcée en 2021 et 2022 s'est véritablement confirmée en 2023 : qu'ils soient scolaires, loisirs ou professionnels, ils viennent s'ajouter aux visiteurs individuels de passage en courts, moyens ou longs séjours, ainsi qu'aux curistes, dont le nombre se rapproche du niveau historique d'avant-covid.

L'Office de Tourisme avait mis depuis 2019 sur le développement du marché régional (à moins de 2h) : force est de constater que ce parti pris est aujourd'hui payant. Nous avons de plus en plus de visiteurs issus de Bourgogne-Franche-Comté et surtout de la région Grand-Est.

Par ailleurs, le partenariat engagé avec le Comité Régional du Tourisme Bourgogne Franche-Comté et Destination 70 dans le cadre de la promotion des Vosges du Sud (Vosges Saonoises et Territoire de Belfort) continue de grandir. Il permet d'améliorer encore la notoriété de notre destination et d'augmenter les flux de visiteurs, de manière prometteuse.

Cette dynamique engagée crée un terrain favorable aux porteurs de projets touristiques en tout genre : plusieurs investissements privés importants en matière d'attractivité verront le jour à l'horizon 2026.

De quoi se réjouir et déclencher à nouveau une belle motivation de toute l'équipe de l'Office de Tourisme, plus que jamais passionnée et impliquée.



**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
- 33 LE BUDGET
- 34 QUOI DE NEUF EN 2024 ?

Bilan d'activité édité par  
l'Office de Tourisme de  
Luxeuil-les-Bains, Vosges  
du Sud, au 31/02/2024.



# LA VIE DE L'OFFICE DE TOURISME

## LE COMITÉ DE DIRECTION DE L'OFFICE DE TOURISME AU 31 DÉC. 2023

### 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,  
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  
Vice président Délégué au tourisme à la Communauté de Communes du Triangle Vert



**BENOIT MIÈGE**

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

Benoit nous a quittés le 10/03/24. Toutes nos condoléances à sa famille et à ses proches.



**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 (culture)



**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 Colomban



**GÉRARD MOUGIN**

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

DÉPART  
P. COSTA

### SUPPLÉANTS

NATHALIE DIRAND  
MARYLINE MANTION  
HERVÉ LEROY  
VÉRONIQUE AMBERT-GRANDJEAN  
MARYSE GAYET  
ODILE MAUFFREY  
ADRIEN AUDINO  
ISABELLE LAROCHE  
GILLES AMBS  
PATRICIA HENRY  
SABRINA FRACHEBOIS  
SÉVERINE CABOT

# LA VIE DE L'OFFICE DE TOURISME

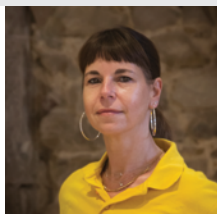
## L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME AU 31/12/23



### SÉBASTIEN

#### DIRECTEUR GENERAL

Directeur marketing  
Directeur des relations extérieures  
Directeur activités nature  
Directeur animations gastronomiques (ville de Luxeuil-les-Bains)  
direction@luxeuil-vosges-sud.fr



### LAURENCE

#### DIRECTRICE GENERALE ADJOINTE

DAF (directrice administrative et du financier)  
Directrice du patrimoine (ville de Luxeuil-les-Bains) / accueil / informations / de l'ingénierie  
Tél. 03 84 40 61 91  
comptabilite@luxeuil-vosges-sud.fr



### ÉLISE

#### ASSISTANTE DE DIRECTION

**RESPONSABLE COMMERCIALE**  
Séjours individuels, groupes (sportifs, CE, loisirs, etc.)  
Tél. 03 84 40 61 90  
commercial@luxeuil-vosges-sud.fr



### STÉPHANIE

#### RESPONSABLE PROMOTION/ COMMUNICATION

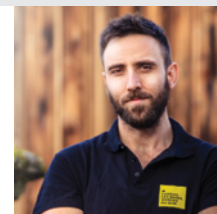
Editions, Décibelles  
Data, partenariats de promotion  
Tél. 03 84 40 61 95  
editions@luxeuil-vosges-sud.fr



### LUCIE

#### CHARGÉE DE COMMUNICATION

Digitale, (site web, réseaux sociaux, blog) presse, publicités  
Tél. 03 84 40 61 96  
communication@luxeuil-vosges-sud.fr



### ROMAIN

#### GRAPHISTE, VIDÉO,

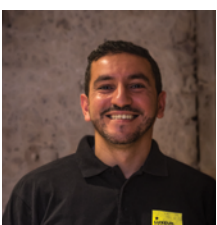
**RÉFÉRENT INFORMATIQUE**  
Tél. 03 84 40 61 97  
graphisme@luxeuil-vosges-sud.fr



### PASCALINE

#### RESPONSABLE DES ANIMATIONS

Marchés de Nuit, Fête du pain, Fête Noël, etc.  
Tél. 03 84 40 61 93  
animation@luxeuil-vosges-sud.fr



### HASSAN

#### RESPONSABLE ACCUEIL

**ASSISTANT COMMERCIAL**  
Tél. 03 84 40 06 91  
accueil.commercial@luxeuil-vosges-sud.fr



### CHRISTELLE

#### CONSEILLÈRE EN SÉJOURS

Tél. 03 84 40 06 41  
accueil2@luxeuil-vosges-sud.fr



### ANNIE

#### CONSEILLÈRE EN SÉJOUR

Tél. 03 84 40 06 41  
accueil3@luxeuil-vosges-sud.fr



### PHILIPPE

#### RESPONSABLE PARC ANIMALIER ET RANDONNÉES

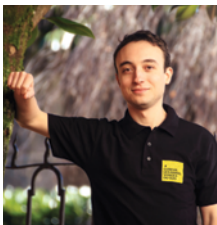
Parc animalier Fougerolles, randonnées  
Tél. 03 84 40 06 41  
parc@luxeuil-vosges-sud.fr



### FLORENCE

#### RESPONSABLE ET MÉDIATRICE DU PATRIMOINE, GUIDE CONFÉRENCIÈRE

&ccllesia, musée Tour des Echevins,  
Tél. 03 84 40 61 92  
patrimoine@luxeuil-vosges-sud.fr



### GUILLAUME

#### GUIDE CONFÉRENCIER

Assistant « patrimoine », guide conférencier  
Tél. 03 84 40 61 92  
guide@luxeuil-vosges-sud.fr



### CHARLINE

#### GUIDE CONFÉRENCIÈRE

Assistante « patrimoine », guide conférencière,  
Tél. 03 84 40 61 92  
mediation@luxeuil-vosges-sud.fr

#### SAISONNIERS 2023

**Ophélie Chalabi**  
**Brice Laville**  
**Nathalie Voirin**  
**Camille Ferreira**  
**Ariane Langonet**





# 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.

# CHIFFRES CLÉS 2023

	2019	2020	2021	2022	<b>2023</b>
<b>FREQUENTATION TOURISTIQUE</b>					
Nombre de contacts qualifiés renseignés dans les deux bureaux (Luxeuil et Fougerolles)	20 474	7 938	9 967	15 351	<b>22 304</b>
Nombre de visiteurs au bureau de Luxeuil-les-Bains	32 058	16 596	40 346	50 634	<b>50 174</b>
Nombre de visiteurs à l'&ccllesia			10 371	9 862	<b>9 302</b>
Nombre de participants aux visites guidées	2 490	988	3 817	5 455	<b>9 306</b>
<b>PARC ANIMALIER</b>					
Nombre de visiteurs au parc animalier	4 574	5 770	4 501	5 894	<b>5482</b>
Chiffre d'affaires du parc animalier	8 098 €	9 609 €	9 848 €	18 208	<b>17 451</b>
<b>COMMUNICATION</b>					
Nombre de fans Facebook	5 072	5 456	6 499	6 729	<b>7142</b>
Followers instagram	1 249	1 505	1 678	1 810	<b>1966</b>
Nombre de visiteurs sur le site web	79 079	53 651	45 413	48 675	<b>105 971</b>
Nombre d'articles presse / web, interventions radio, passages TV	151	65	121	80	<b>70</b>
<b>COMMERCIALISATION</b>					
Chiffre d'affaires de la centrale de réservation	55 753€	24 657 €	89 419€	118 198€	<b>164 655</b>
Chiffre d'affaires de la Boutique de l'Office de Tourisme	22 689,21€ HT	10 347,40€ HT	30 398€ HT	42 892€ HT	<b>47 449</b>
<b>AUTRE</b>					
Taxe de séjour reversée par les collectivités	90 366	133 224	74 640	113 011	<b>138 482</b>





## L'INGÉNIERIE / DÉVELOPPEMENT

**L'ingénierie et le développement touristique, une compétence facultative au sein de l'Office de Tourisme, ont pour objectif de qualifier, structurer et renforcer l'offre de la destination, tout en assurant sa conformité avec les exigences actuelles du secteur touristique. Cette mission inclut également la mobilisation et la coordination des acteurs touristiques locaux, avec pour finalité l'observation et l'évaluation des résultats obtenus.**

## 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'OT (niveau national le plus élevé des OT)

## LE CLASSEMENT CATÉGORIE 1 = ESPRIT D'ENTREPRISE



L'Office de Tourisme a récemment renouvelé son classement en catégorie 1, le 5 décembre 2022 pour 5 ans. Cette classification renforce le rôle fédérateur de l'Office de Tourisme dans le cadre de l'action touristique à promouvoir sur sa destination. Par ailleurs, ce classement offre des avantages aux collectivités, notamment l'accès au classement des villes en station de tourisme. Cette reconnaissance atteste d'un accueil d'excellence, à l'image de Luxeuil-les-Bains, et autorise l'installation d'un casino au sein de la localité. La ville de Luxeuil-les-Bains travaille activement au renouvellement de ce classement, prévu pour 2024.

# L'INGÉNIERIE / DÉVELOPPEMENT

## LA CARTE D'HÔTE



La carte d'hôte est un livret gratuit et nominatif qui offre des avantages sur de nombreuses prestations touristiques et de loisirs. Pour en bénéficier, il suffit de séjourner au minimum deux nuits dans un hébergement marchand assujéti au paiement de la taxe de séjour, sur les communes de la destination.

### QUELQUES CHIFFRES :

**2656**

Nombre de cartes distribuées

**20 %**

De hausse du nombre de cartes données par rapport 2022

Près de **100**

Prestations touristiques, loisirs et shopping

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

La taxe de séjour est facultative mais instaurée par quasiment tous les territoires français. C'est une taxe acquittée obligatoirement par les visiteurs de plus de 18 ans qui séjournent au moins une nuit dans un hébergement professionnel ou non-professionnel, classé ou non classé. Une grille tarifaire est votée par catégorie d'hébergement par la collectivité.

Les hébergeurs prélèvent cette taxe auprès de leurs visiteurs et la reverse ensuite aux communautés de communes. Lorsque l'Office de Tourisme est constitué sous forme d'Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC) comme c'est le cas sur notre destination, le fruit de la taxe lui est reversée intégralement. In fine, les sommes reversées sont destinées à renforcer l'attractivité de la destination et les missions/actions de l'Office de Tourisme. Plus le territoire perçoit de taxe de séjour, plus l'Office de Tourisme disposera de moyens pour mettre en œuvre des actions valorisant ses acteurs touristiques.

### Remarques :

- Les hébergements sans classement ou en attente de classement sont taxés proportionnellement au coût par personne de la nuitée (4 % sur notre destination)
- Les plateformes et intermédiaires de réservation des hébergements (AirBnB, Booking, etc.) ont l'obligation de percevoir la taxe, et surtout de la reverser aux collectivités
- Le montant annuel perçu par l'OT ne correspond pas au montant des déclarations annuelles mais aux périodes de collectes : la taxe déclarée du 1er janvier au 30 juin est payable dès le 1er juillet et celle du 1er juillet au 31 décembre payable dès le 1er janvier de l'année suivante créant un décalage dans la perception et le reversement à l'OT.

	2019	2020	2021	2022	2023
Montant perçu par l'Office de Tourisme	90 366	133 224	74 640	113 011	<b>138 482</b>



# LA PROMOTION / COMMUNICATION

## NOS ÉDITIONS GÉNÉRALES

### 9 brochures sur la destination



Guide des hébergements



Guide loisirs et découverte



Guide du terroir et des restaurants



Plan de ville de Luxeuil



Agenda



Guide welcome



Carte d'hôtes



Guide Séjours



Rapport d'activité



▲ 46750 exemplaires

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



**Brochure patrimoine :** Visites guidées, sentier du patrimoine, sites et musées.

Une nouvelle brochure qui combine les informations sur les musées de la ville (&cclesia, musée de la Tour des Echevins, Musée Jules Adler), le programme des visites guidées, et le sentier du patrimoine.

L'objectif était de réduire le nombre de supports et de mettre en valeur la diversité d'offres en matière de patrimoine à Luxeuil-les-Bains



**Brochure scolaire**

Les brochures Stages sportifs, et le dépliant de la Basilique St Pierre n'ont pas été rééditées en 2023, car le stock 2022 restant était suffisant pour la diffusion 2023.

▼ 11200 exemplaires

# LA PROMOTION / COMMUNICATION

## 11 affiches évènements :



Nuit des Musées



Expo de C. Martinez



Jeudis de la danse



Fête du pain



Samedis de l'orgue



JEA



Marchés de nuit



JEP



JNA



Semaine du goût



Fête Noël

▲ 2 210 exemplaires

## 10 Flyers et programmes évènements :



St Patrick



Nuit des musées



Jeudis de la danse



Samedis de l'orgue



JEA



Marchés de nuit



JEP



JNA



Semaine du goût



Fête Noël

▲ 44 200 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, chez les principaux acteurs touristiques du territoire, et lors des bourses aux documents. Plusieurs cessions de diffusion sont ensuite programmées durant l'année pour diffuser les affiches et flyers des événements et manifestations de l'Office de Tourisme, principalement chez les commerçants. Une diffusion du dépliant de l'&cclesia et du guide loisirs est également assurée par une prestataire privée tout au long de l'année (secteur Doubs, Alsace, Haute-Vosges, et une partie de la Lorraine et de la Bourgogne). Nous avons optimisé le choix des points de diffusion : nous avons réduit légèrement le nombre de points de dépôts locaux et élargi la diffusion aux Hautes-Vosges, et sur une partie de la Côte d'Or.



## 32

jours de diffusion



## 4459

kms effectués



## 722

Points de dépôts  
413 effectués par l'OT,  
309 effectués par  
le prestataire.



## 48 157

Documents diffusés

## SITE WEB [WWW.LUXEUIL-VOSGES-SUD.FR](http://WWW.LUXEUIL-VOSGES-SUD.FR) UNE GROSSE PROGRESSION AVEC LE NOUVEAU SITE

	2020	2021	2022	2023
Nombre de visiteurs uniques	53 651	45 413	49 128	<b>105 971</b>
Nombre de visites	70 533	64 615	64 511	<b>107 894</b>
Nombre de pages vues	199 872	179 810	169 571	<b>245 887</b>
Durée moyenne des visites	2 min 30	2 min 22	2 min 20	<b>2m17</b>
Nombre de docs téléchargés	—	—	—	<b>20 738</b>

### ORIGINE PAR RÉGION

Ile de France : 10,59%

BFC : 10,56%

Grand Est : 9,15%

Nouvelle Aquitaine : 7,33%

Auvergne Rhône Alpes : 5,79%

Centre Val de Loire : 4,47%

Hauts de France : 4,30%

Occitanie : 4,23%

Bretagne : 2,48%

Autres (et non  
identifiés) : 41,10%

### 3 PAGES LES + CONSULTÉES (EN DEHORS DE LA PAGE D'ACCUEIL) :

Gîtes et meublés / détente et bien être / agenda

### ORIGINE DES VISITEURS PAR PAYS :

France : 87,3% (92512 visites)

États-Unis : 1,8% (1907 visites)

Allemagne : 1,5% (1589 visites)

Suisse : 1,2% (1271 visites)

Belgique : 1,1% (1165 visites)

Royaume-Uni : 0,8% (847 visites)



## DECIBELLES DATA

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

## 1137

 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), [www.massif-des-vosges.fr](http://www.massif-des-vosges.fr)

**déçibelles** <sup>data</sup>  
plus de résonance pour nos destinations

# LA PROMOTION / COMMUNICATION

## RÉSEAUX 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

**7142** fans (+414 fans cette année)

**194** publications en 2023

**2** posts sponsorisés :

- **un en mars** pour le lancement de notre nouveau site, cible : 25-65 ans / 60km autour de Luxeuil

- **un en décembre** pour les animations de Noël, cible : 18-65 ans / 20km autour de Luxeuil

Les posts qui ont le mieux fonctionné :  
Comme chaque année, le thème des événements est une valeur sûre ! **Marché de nuit, semaine du goût, Venise à Luxeuil, Noël, venue des clubs automobiles...** sont les posts qui ont le mieux fonctionné en 2023.

### Les nouveaux t-shirts :

Un partenariat avec des commerçants en prêt-à-porter et les distilleries pour mettre en avant les nouveaux t-shirts de l'Office de Tourisme.

**10 posts / 36 878 personnes touchées / 6214 interactions avec les posts**



### Instagram :

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

**1966** abonnés (+156 cette année)

**25** posts instagram

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...



### ESCAMPETTE.INFO

**Style :** bonnes adresses locales et françaises, sorties outdoor

**Audience / communauté :** 10k sur instagram

**Les 10 et 11 juin : 2 réels instagram / 1 article / 1 post Facebook + les photos**



## Achat presse et médias :

### PAGES SUR UNE IDÉE DE SÉJOUR BIEN-ÊTRE / DÉCOMPRESSION ET PATRIMOINE DANS :

► **GRAND BESANÇON PLUS**, mars/avril, tirage bimestriel, 104 000 exemplaires, distribués sur 68 communes de l'agglomération de Besançon (cible couple urbain à 1h15 du territoire)

► **BVV AOÛT/SEPTEMBRE**, tirage bimestriel, 69 000 exemplaires, distribué sur la commune de Besançon (cible couple urbain à 1h15 du territoire)

### PAGES SUR LE PATRIMOINE, LA NATURE ET LA RANDONNÉE :

► **MAGAZINE BALADES**, mai/juin 2023, 6 pages de reportage + 2 pages fiche rando + 1 page de publicité

### PAGES SUR LES 4 THÉMATIQUES DE NOTRE TERRITOIRE DANS :

► **LE PÈLERIN**, du 26 juin, tirage hebdomadaire, 126 000 exemplaires, 489 000 lecteurs, Cible : 50 ans et +, CSP+

► **SUPPLÉMENT DE L'EST RÉPUBLICAIN ET VOSGES MATIN** « Découvertes estivales », diffusé le 25 juin, secteurs Besançon, Belfort/Montbéliard, Haute-Saône, Meurthe-et-Moselle, Meuse, et Vosges.

► **VAÉVIENT**, été 2024, diffusé le 24 juin, 120 000 exemplaires, magazine touristique de BFC, distribution toutes boîtes dans les centre-villes urbains, chez les professionnels du tourisme (hôtels, musées, offices de tourisme, ...).

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

► **JDS**, juillet-août, mensuel, 50 000 exemplaires, diffusé dans le Haut-Rhin. Une page de publicité + une page de rédactionnel offerte.

## Opérations de presse :

► 1 opération presse : **WORKSHOP CLUB TOURISME** à Paris le 5 avril

## Accueil presse :

► **VOYAGE PRESSE SECRET DES VOSGES DU SUD** (via le CRT) du 22 au 24 septembre 2023

► **ACCUEIL JOURNALISTES ALLEMANDS POUR LES MAGAZINES PROMOBIL ET CARAVANING** du 4 au 5 septembre 2023 (via le CRT)

## Retombées médiatiques

- 54 articles de presse locale
- 3 reportages dans la presse nationale
  - Avril 2023 : hors-série **LE PÈLERIN**, sur les traces de Saint Coloman
  - Mai/juin 2023 : **MAG BALADES**, randos du territoire
  - Juillet 2023 : **FAMILLE CHRÉTIENNE**, sur les pas de Saint Coloman
- 2 passages TV
  - 13 janvier : **TF1**, reportage sur les chalots de Fougerolles et environs
  - Novembre : **KTO**, reportage sur Saint Coloman
- 6 interventions radio
  - 22 mars : **FRANCE BLEU BESANÇON**, Jules Adler
  - 12 juillet : **FRANCE BLEU BESANÇON**, la Basilique
  - 1 août : **FRANCE BLEU BESANÇON**, l'Ecclesia
  - 30 juin : **FRANCE BLEU BELFORT MONTBÉLIARD**, Patrimoine de Luxeuil
  - 10 juillet : **FRANCE BLEU BELFORT MONTBÉLIARD**, émission d'été (Thermes, &cclesia, Marchés de nuit, Pluralies)
  - 11 décembre : **FRANCE BLEU BESANÇON**, Noël à Luxeuil et Ecclesia
- 5 podcasts



Reportage de 10 pages réalisé initialement pour un hors-série d'été *Sacré Chemin* : « Le chemin de Saint Coloman » en 2022, et réédité dans l'édition d'avril 2023 de *Le Pèlerin*.



Opération sac à pain

## AUTRES OPÉRATIONS DE COMMUNICATION :

- **PODCASTS AVEC COMTOISE RADIO** : 6 podcasts réalisés par Comtoise Radio
- **PARTENARIAT AVEC VOSGES FM** : Depuis septembre 2023, relais des informations sur nos événements et idées de sorties en priorité dans des rubriques spécifiques. Secteur Epinal, Remiremont et Bruyère.
- **OPÉRATION SAC À PAIN** : publicité sur les emballages de boulangeries pour mettre en avant le nouveau site internet et la destination. 50 000 exemplaires, distribués sur Epinal, Colmar, Mulhouse, Belfort, Montbéliard et Besançon, du 5 au 15 avril.



## 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 (volet Haute-Saône) 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 2023 est de 63 505,73 € € 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 2023 du collectif:

► **SALON FESTIVITAS** : Participation au salon FestiVitas à Mulhouse du 3 au 5 février, salon des voyages et de la gastronomie. Le personnel des OT de la destination Vosges du Sud était présent pour accueillir le public et représenter la destination sur un stand de 36m<sup>2</sup>. Résultat : environ 1250 visiteurs sur le stand et rencontres intéressantes avec des professionnels. 4 contacts qui se sont concrétisés via la centrale suite au salon, pour un chiffre d'affaires d'environ 8000€.

► **CAMPAGNE D’AFFICHAGE DECAUX** : campagne du mercredi 26 avril au mardi 2 mai 2023. 338 faces : 78 faces à Epinal, 120 faces à Nancy, 140 faces à Mulhouse. 3 visuels différents pour représenter la destination Vosges du Sud dont 2 appartenant à notre territoire : les cloîtres de l'abbaye St Colomban, et la salle des alambics de l'Ecomusée du Pays de la Cerise.

► **CAMPAGNE TV** : du mercredi 26 avril au dimanche 21 mai 2023. Dispositif TV segmentée\* sur les secteurs du Haut Rhin, de Haute Saône, des Vosges et du Territoire de Belfort et Replay Pack Voyage 4 écrans (Bas Rhin, Doubs, Meurthe et Moselle, Jura).

► **CAMPAGNE DIGITALE WEYU** : Venue des journalistes dans les Vosges du Sud du 15 (arrivée le 14 au soir à Luxeuil) au 17 mai midi. Reportage sur place et production de contenus : 4 rushs vidéo par lieu pour en faire des Reels/Stories et 2 photos ; 1 rush par resto/hébergement) ; réalisation et publication de l'article sur le média Yonder et sponsoring sur Facebook.

► **CAMPAGNE RÉSEAUX SOCIAUX DESTINATION 70** : Une campagne autour de l'article publié sur Yonder, faite en juillet 2023, et une deuxième campagne, autour d'un Réel sur les Vosges du Sud, basée sur les images prises par Yonder, réalisée à l'automne 2023.

► **EDITION DU PASSEPORT TOURISME EN VERSION PAPIER** : le comité a décidé de relancer la version papier de ce passeport et de mettre fin à la version numérique qui avait mal fonctionné en 2022.



\* La TV segmentée est un dispositif qui permet de diffuser de manière ciblée, géographiquement ou selon le profil du spectateur, un spot TV sur une chaîne nationale dans un foyer équipé de la télévision par Internet.

# PARTENARIAT COLLECTIF VOSGES DU SUD COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME BFC

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 98 090€ 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 2023 :

- ▶ **REFONTE DES KITS DE STAND** aux couleurs Vosges du Sud
- ▶ **REFONTE DE LA CARTE VOSGES DU SUD**, éditée à 36 000 exemplaires pour 2 ans.
- ▶ **CRÉATION COLLECTIVE DE 10 PAGES DE CONTENUS** dont 8 pages d'expériences sur le site internet du Massif des Vosges et traduction en allemand.
- ▶ Réalisation de 2 vidéos pour la campagne printemps 2023 Spot Tv et Spot Youtube.
- ▶ **TOURNAGE VIDÉO DE 20 EXPÉRIENCES** à vivre dans les Vosges du Sud.
- ▶ **DISPOSITIF TV SEGMENTÉE\*** : Campagne TV replay du 27/03 au 15/04 sur des chaînes comme TFI, M6, RMC, et des sponsorisations 100% digitales. Le tout renvoyant vers le site web Massif des Vosges. Cible : couples vivants dans les Hauts-de-France.
- ▶ **RENFORCEMENT DU PARTENARIAT AVEC L'AGENCE AIR PUR** via des accueils presse gérés par BFC Tourisme. Article dans Explore France sur la Verrerie La Rochère.
- ▶ **MARCHÉ ALLEMAND** : Dispositif digital via Facebook et Instagram du 10/05 au 07/06 par une agence externe. Résultat : 2600 visites sur des contenus web Vosges du Sud
- ▶ **2 ACCUEILS PRESSE INDIVIDUELS, ET 1 ACCUEIL PRESSE GROUPE** orienté mobilité avec la DB Bahn et Atout France. Parutions de pages rédactionnelles dans 3 journaux allemands rédigés par une agence externe, avec près de 180 000 lecteurs.



## 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.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** : 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**
  - ▶ **RÉDACTION D'ARTICLES** sur nos réseaux sociaux.
  - ▶ **ACCUEIL BLOGUEURS** : Escampette, une journée sur la Route des Chalots, durant son blog trip sur la destination.
- Certains projets ont été lancés durant l'année 2023 : refonte complète des panneaux d'informations situés sur la Route des Chalots, ainsi qu'une nouvelle carte touristique réalisée par un illustrateur. L'association attend des contributions des collectivités afin de faire aboutir ces projets.

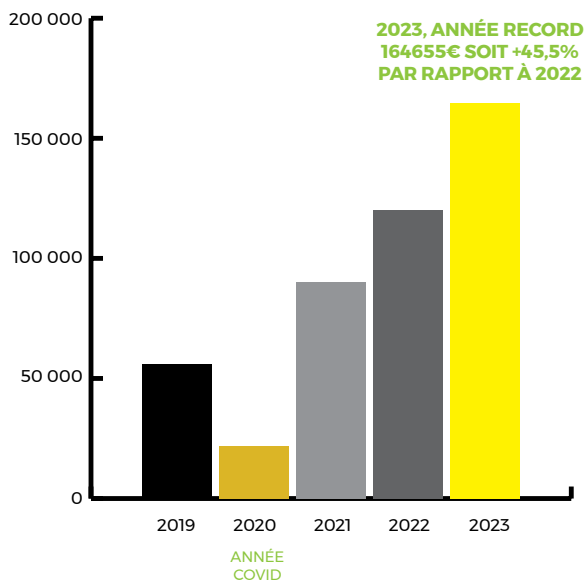


# LA COMMERCIALISATION

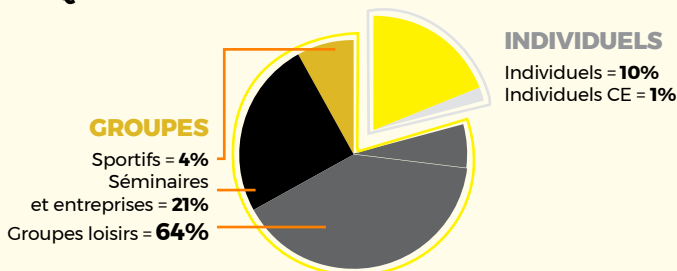
**2023 a été la vraie reprise des groupes loisirs (séniors). Après le Covid, les associations ont perdu des dirigeants, adhérents et c'est seulement cette année qu'ils ont pu retrouver leur rythme de sorties. Certains groupes anticipent leur demande d'une année sur l'autre. La clientèle individuelle a, pour sa part, diminué (retour à l'étranger). L'augmentation des demandes de séminaires d'entreprises souligne une tendance intéressante et porteuse d'affaires.**

## BILAN GENERAL

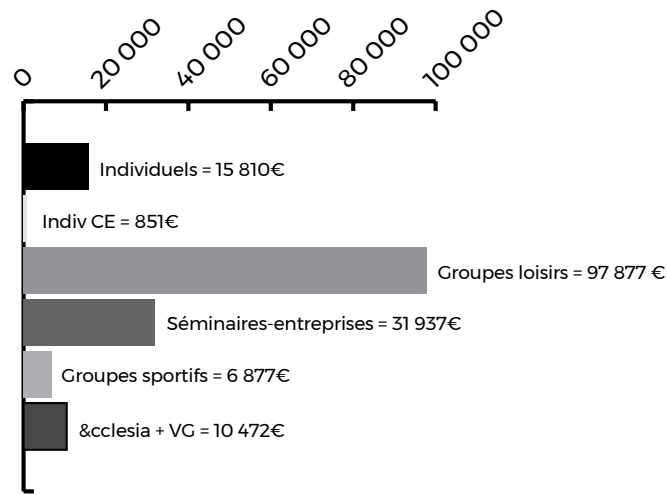
### Chiffre d'affaires en constante augmentation



### Qui sont nos clients ?



### CA par type de clientèles en 2023



**270**

Dossiers traités en 2023  
Dont 62% concrétisés

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

<b>38%</b> Bourgogne Franche-Comté	<b>43%</b> Grand Est	<b>13%</b> Autres régions	<b>6%</b> Étranger (Suisse / Belgique)
--	-------------------------	------------------------------	--



# LA COMMERCIALISATION

## LES PLUS BEAUX DOSSIERS 2023



### Séminaires d'entreprises :

- ▶ Groupe NEOREN (MMA) : 35 pers 2j/1 nuit
- ▶ Groupe SAUR : 20 pers 1 journée
- ▶ Congrès CNAS : 60 pers 2 jours 1 nuit

### Groupes loisirs :

- ▶ Club vosgien Obernai (randonneurs) 30 pers / 3 nuits
- ▶ Anciens administrateurs du Crédit Agricole 40 pers 2 jours / 1 nuit
- ▶ Anciens élèves Armée de l'air : 64 pers 2 jours / 1 nuit
- ▶ AVAM (voitures anciennes de Metz) : 67 personnes 3 jours / 2 nuits

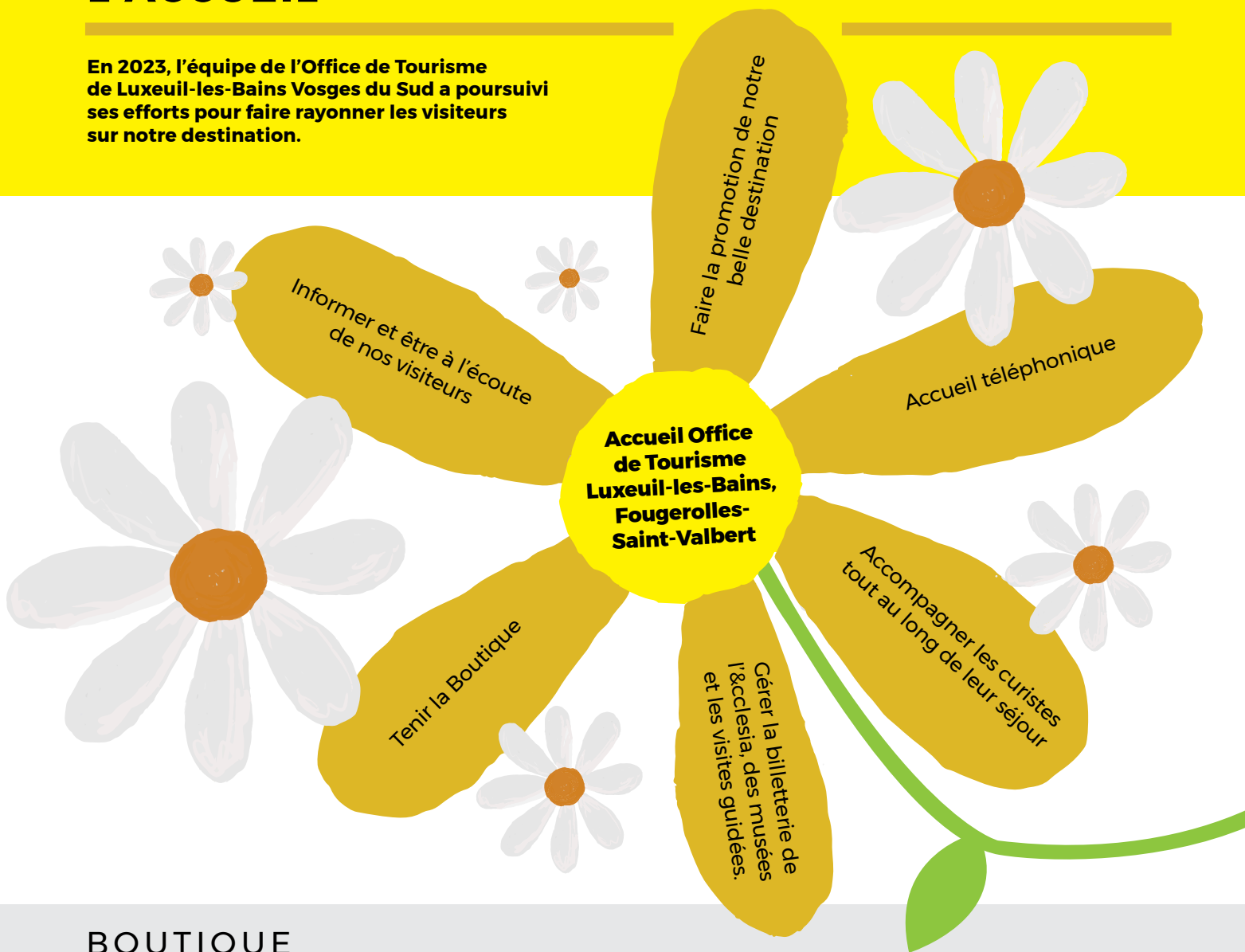
## LES ACTIONS COMMERCIALES

- ▶ **Nouveau guide séjours 2024** (moins d'offres pour les individuels et des nouveautés pour les groupes)
- ▶ **Salons** : Festivitas à Mulhouse et SITV à Colmar avec pour les deux la participation de partenaires de notre destination
- ▶ **Participation au Marché de Voyages de Groupes à Montbéliard**
- ▶ **Campagne de promotion autocaristes** frontaliers allemands et suisses (taux ouverture 30%)
- ▶ **Eductour pro** avec les assistantes de direction d'entreprises locales
  - Promotion de notre offre « séminaires d'entreprises »
  - 1 séminaire enclenché suite à ces rencontres (Vétoquinol en décembre et l'OT est enregistré comme fournisseur officiel)



# L'ACCUEIL

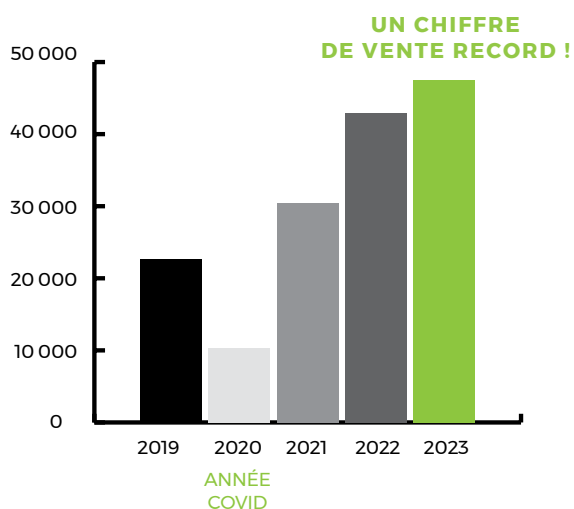
En 2023, l'équipe de l'Office de Tourisme de Luxeuil-les-Bains Vosges du Sud a poursuivi ses efforts pour faire rayonner les visiteurs sur notre destination.



## BOUTIQUE

L'espace boutique a continué d'évoluer en 2023, notamment grâce à une offre de produits du territoire qui ne cesse de s'agrandir. Cette diversité de produits issus en grande majorité de nos producteurs et artisans locaux nous a permis de faire encore évoluer notre chiffre d'affaires. (Plus de 80 % des produits sont locaux et/ou made in France). Les missions de l'équipe d'accueil, tels la gestion de stocks, l'aménagement de l'espace de vente et les précieux conseils avisés des conseillers en séjour ont contribué au succès et à la valorisation de nos produits. De plus, la boutique de l'Office de tourisme sert de vitrine pour nos commerçants et artisans locaux, facilitant ainsi l'orientation des visiteurs vers ces acteurs essentiels de notre territoire.

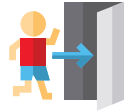
CA HT de la Boutique en évolution :



# FRÉQUENTATION DU BUREAU DE LUXEUIL-LES-BAINS

L'Office de tourisme de Luxeuil-les-Bains Vosges du Sud continue de voir sa fréquentation augmenter. Les missions variées de l'accueil incluent la gestion de la billetterie de l'église et de la boutique, offrant une gamme élargie de produits locaux. L'adoption d'un nouveau logiciel de gestion touristique nous a permis d'améliorer la comptabilisation et l'analyse de nos flux de visiteurs. En 2023, nous avons pu extraire un certain nombre de données essentielles sur nos visiteurs. La comptabilisation des flux est devenue beaucoup plus pertinente grâce à la comparaison entre le compteur porte qui englobe toutes les entrées et sorties de l'Office de tourisme et les contacts qualifiés (les visiteurs ayant reçu une information touristique).

## NOMBRE DE VISITEURS



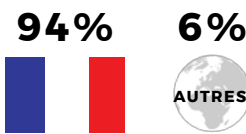
**50 174**

-1%

Personnes ayant franchi la porte de l'accueil  
(tous visiteurs confondus : visiteurs de l'église, touristes venus se renseigner, clients de la boutique, personnel de l'Office de Tourisme, ...)

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

### RÉPARTITION DES VISITEURS



**21 358**

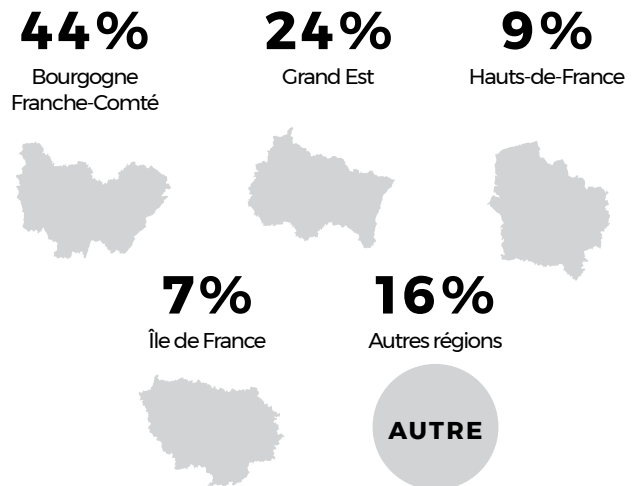
contacts qualifiés (+48%)  
(ayant reçus une information touristique)



**326**

Nombre de jours d'ouverture  
(+13 jours d'ouverture)

### ORIGINE PAR RÉGION



## MOYENNE JOURNALIÈRE



**154**

passages/jour

COMPTEUR PORTE

65 CONTACTS QUALIFIÉS/JOUR  
(+41%)

## NOMBRE DE CONTACTS TELEPHONIQUE ET COURRIELS

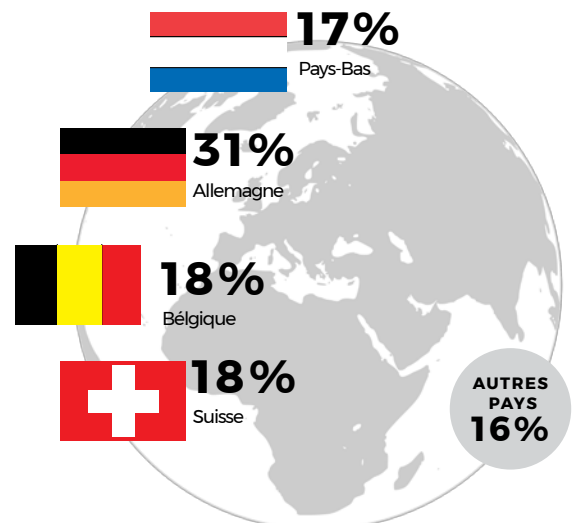
**3351**

Appels téléphoniques interceptés par l'accueil

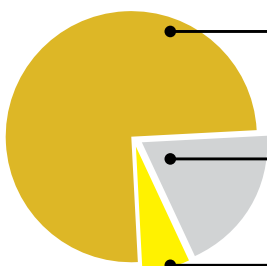
**140**

demandes de documentation envoyées par email

### ORIGINE PAR PAYS (HORS FRANCE)



## TYPE DE CLIENTÈLES



**59%**

de passage, excursionnistes...

**33%**

en cure ou remise en forme

**8%**

en vacances



# L'ACCUEIL

## FREQUENTATION DU BUREAU DE FOUGEROLLES-SAINT-VALBERT

La fréquentation du bureau d'information de l'Office de tourisme à Fougerolles est en augmentation. L'ouverture du Bureau lors d'événements majeurs et la présence sur stand lors de la fête de la cerise ont contribué à cette hausse de visiteurs sur le territoire.

### NOMBRE DE VISITEURS



**946**

contacts qualifiés  
(ayant reçus une information touristique)



**76**

Nombre de jours  
d'ouverture (+ 2 jours d'ouverture)

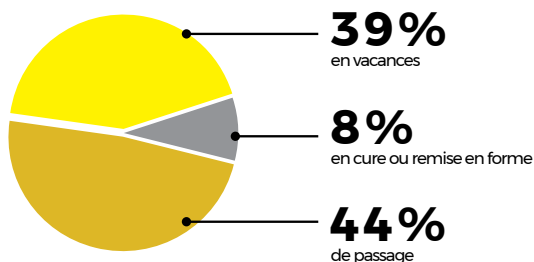
### MOYENNE JOURNALIÈRE



**12**

contacts qualifiés/jour

### MOTIFS DES SÉJOURS



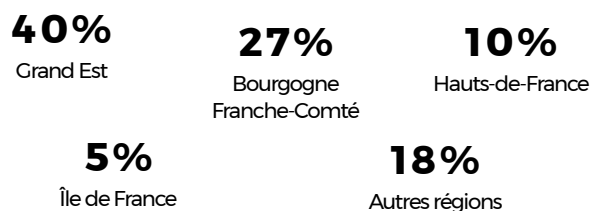
### PROVENANCE DES PRINCIPALES CLIENTÈLES AYANT FRÉQUENTÉ LE BUREAU DE LUXEUIL-LES-BAINS

#### RÉPARTITION DES VISITEURS

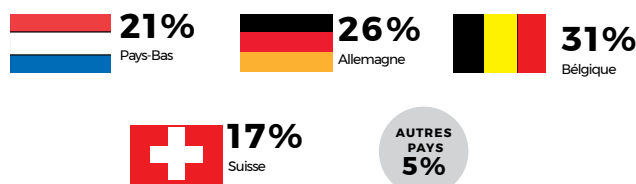
**83%** **17%**



#### ORIGINE PAR RÉGION



#### ORIGINE PAR PAYS (HORS FRANCE)



## FREQUENTATION DE L'ACCUEIL MOBILE A LA VERRERIE DE PASSAVANT-LA-ROCHERE

Pour la deuxième année consécutive, l'Office de tourisme de Luxeuil-les-Bains Vosges du sud, met à disposition du personnel et aménage un petit bureau d'accueil dans le magasin de la verrerie La Rochère pour la période estivale. L'emplacement stratégique et les outils donnés au conseiller en séjour ont engendré une hausse nette de la fréquentation. (+91%). Pour rappel, cette action a été mise en place afin que l'ensemble de la destination profite de la fréquentation importante des visiteurs à la Verrerie pendant la saison estivale et que ceux-ci découvrent les informations touristiques du territoire pendant leur passage.



**685**

contacts qualifiés  
(ayant reçus une information touristique)



**40**

Nombre de jours  
d'ouverture



**17**

contacts qualifiés/jour

#### TOP 3 DES DÉPARTEMENTS

**HAUTE-SAÔNE**      **DOUBS**      **VOSGES**

#### TOP 3 DES PAYS (96 % DE FRANÇAIS)

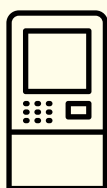


## FREQUENTATION DU BUREAU DE VAUVILLERS

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 le personnel de l'OT lors des tournées de diffusion.

## ACCUEIL NUMERIQUE

### LUXEUIL-LES-BAINS



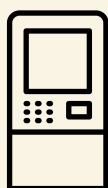
BORNE  
NUMÉRIQUE



**En 2023 :** 3817 pages vues,  
1472 visiteurs uniques  
**En 2022 :** 5208 Pages vues,  
1724 Visiteurs uniques

Connexions au wifi  
publique :  
**En 2023 :** 668  
**En 2022 :** 731

### FOUGEROLLES-SAINT-VALBERT



BORNE  
NUMÉRIQUE



**En 2023 :** 2777 pages vues,  
1085 visiteurs uniques  
**En 2022 :** 6088 Pages vues,  
3695 Visiteurs uniques

Connexions au wifi  
publique :  
**En 2023 :** 21  
**En 2022 :** 16

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

	2022	2023
VISITEURS UNIQUES	15 145	14 795
VISITES UNIQUES	12 518	16 238
PAGES VUES	34 471	32 254
DURÉE MOYENNE	–	1 m 33
TÉLÉCHARGEMENTS	–	354

#### Pages les + consultées :

Horaires et tarifs / Saint Colomban / Art & Patrimoine

#### Origine des visiteurs :

BFC : 12,8% / Ile de France : 11,4% / Grand Est : 7,8% /  
Nouvelle Aquitaine : 7,1% / Occitanie : 5,8% / Auvergne  
rhône alpes : 4,8% / Centre Val de Loire : 3,5% / Hauts de France :  
3,5% / Bretagne : 2,5% / Autres (et non identifiés) : 44,3%

#### Origine par pays :

France 85,4% (12 634 visites) / États-Unis 2,6% (384) / Alle-  
magne 1,5% (221) / Suisse 1,4% (207) / Russie 1% (147)

## 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 les kakémonos, Beach flag, documentation, support de présentation...)

### NOUS Y ÉTIIONS :

- ▶ **L'accueil des nouveaux militaires** (le 13 septembre 2023)
- ▶ **La Foire agricole de Saint Bresson** (le 8 octobre 2023)
- ▶ **La Fête des cerises** (le 24 juin 2023)

### OUVERTURE DU BUREAU DE FOUGEROLLES POUR LES ÉVÈNEMENTS IMPORTANTS DE LA COMMUNE :

- ▶ **Foire aux beignets de cerise** (le 17 septembre 2023)
- ▶ **La Fête du kirsch** (le 18 novembre 2023)

## 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 2023.**

## MINI-GOLF



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



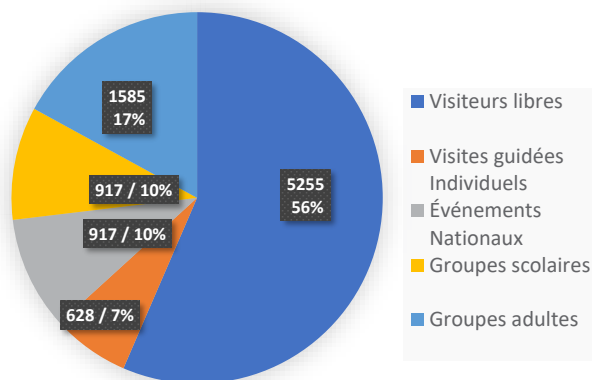


# LE PATRIMOINE

L'Office de Tourisme s'est vu attribuer la compétence d'animation du patrimoine par la ville de Luxeuil-les-Bains. À ce titre, l'Office de Tourisme gère actuellement 1 musée de France, 1 espace muséal, 1 site archéologique, 1 musée de site archéologique, ainsi que les animations à caractère patrimonial et la gestion de visites guidées.

## L'&CCLESIA, CITÉ PATRIMOINE

Fréquentation &cclesia 2023

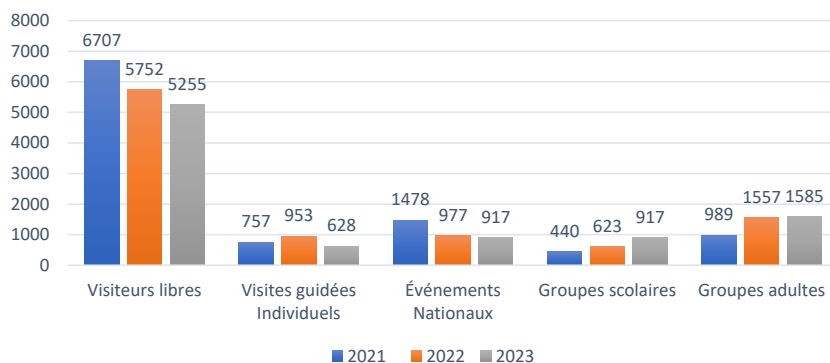


**En 2023, l'&cclesia a accueilli 9 302 visiteurs, contre 9 862 en 2022 (soit une diminution de 6%) générant un CA de 53 561€**

Depuis son ouverture le 25 mai 2021, 29 535 visiteurs ont découvert le site.

On constate une baisse des visiteurs individuels au profit des groupes.

Évolution fréquentation &cclesia sur 2,5 ans



### ORIGINE DES VISITEURS

#### ➤ 90% DE VISITEURS VIENNENT DE FRANCE :

- Le département de la Haute-Saône représente 30% des visiteurs individuels français,
- Puis ce sont les départements limitrophes
- La région Bourgogne - Franche-Comté représente 44% des visiteurs français

#### ➤ 10% DE VISITEURS ÉTRANGERS AVEC LES PAYS

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

# LE PATRIMOINE

## 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.

En 2023, la visite théâtralisée de l'Église a remporté un franc succès et a été reprogrammée à plusieurs reprises.

Exemples de commentaires / avis :

• **29/05/23** : « Visite en famille de l'Église, que nous avons beaucoup appréciée. La scénographie est parfaite de pédagogie surtout lorsqu'on a de jeunes enfants : vidéos, effets visuels, sons ! Très pédagogique : j'espère que les écoles locales en profite !? » Céline, Xavier, Edgar, Lison et Monique (Aube).

• **25/08/23** : « Très belle scénographie, découverte surprenante et intéressante ! Mérite plus de pub !! »  
Visiteuse de Côte d'Or.

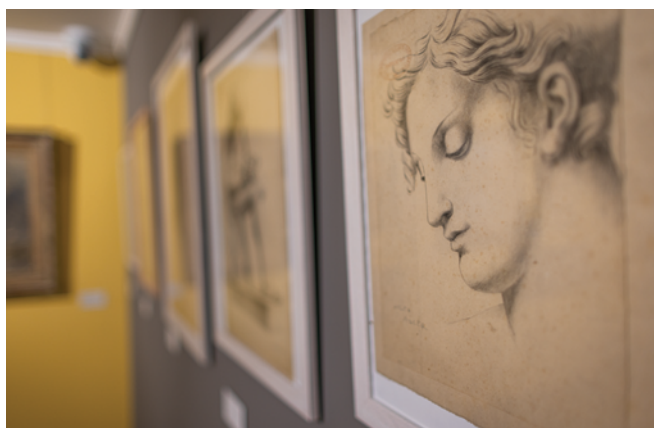
• **24/10/23** : « Nous étions de passage il y a quelques années au moment des fouilles. C'est agréable aujourd'hui de découvrir le travail qui a été mené. Bravo pour la conservation de ce site incroyable et la muséographie très bien faite » Christelle et Florent de Strasbourg.



## SATISFACTION CLIENT

L'ajout des cannes sièges en 2023 est très apprécié des visiteurs tant individuels qu'en groupe. Le système d'audiophone utilisé lors des visites guidées est également salué et augmente la qualité des visites. Il permet également d'augmenter la capacité des groupes sur le site

## PLAN MARKETING 2023



• **Campagne d'affichage** : Affichage sur le centre de Dijon du 19 avril au 2 mai et Beaune du 1er au 8 mai, en tout 93 faces.

• Achat d'une page de publicité dans **Le Pèlerin** du 26 juin, page sur les sites patrimoniaux de Luxeuil

• Achat d'une page de publicité pour l'Église dans le magazine **Première Pluie printemps** : magazine étudiant gratuit diffusé sur Nancy Nancy, Metz, Epinal, Mulhouse, Strasbourg, Langres, Dijon, Besançon...

• **Spot radio sur RCF** : diffusé première semaine de juillet sur la Côte d'Or, la Saône-et-Loire, et la Haute-Marne. Une interview sur le thème du patrimoine a également été réalisée et diffusée cette même semaine.



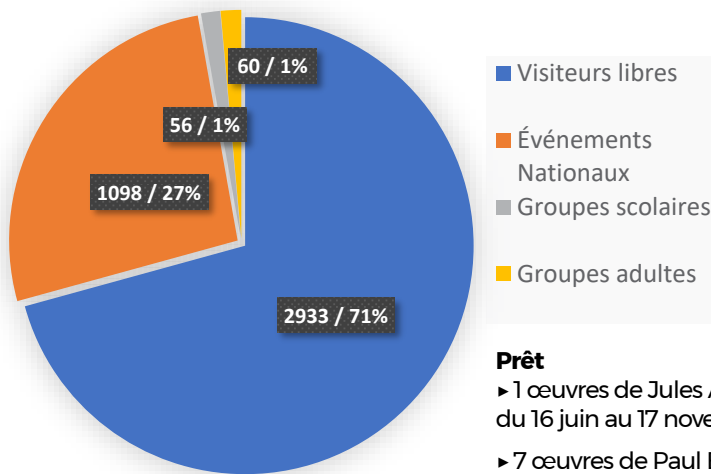
**Brochure patrimoine** : Visites guidées, sentier du patrimoine, sites et musées. (visuel 1<sup>ère</sup> couv). Une nouvelle brochure qui combine les informations sur les musées de la ville (Église, musée de la Tour des Échevins, Musée Jules Adler), le programme des visites guidées, et le sentier du patrimoine. L'objectif était de réduire le nombre de supports et de mettre en valeur la diversité d'offres en matière de patrimoine à Luxeuil-les-Bains - **10 000 ex largement diffusés au niveau régional via un prestataire privé**



**Brochure scolaire** : 1200 exemplaires

# MUSÉE DE LA TOUR DES ÉCHEVINS

**Le Musée de la Tour des Échevins a ouvert lors de la Nuit des Musées le 13 mai et a fermé ses portes le 31 octobre.**



En 2023, nous avons accueilli 4 147 visiteurs à la Tour. On note une augmentation de 19% de la fréquentation par rapport à 2022. Cette augmentation est le résultat d'une ouverture plus conséquente de la Tour, 4 mois au lieu de 2 mois les années précédentes.



► **L'exposition temporaire présentait le travail de Clémentine Martinez, jeune artiste du territoire de Belfort avec l'exposition intitulée « Couleurs ». (affiche)**

## Prêt

- 1 œuvre de Jules Adler prêtée au musée Départemental de Champlitte du 16 juin au 17 novembre 2023 pour l'exposition « Sorcières ! Sorts de femmes ».
- 7 œuvres de Paul Elie Dubois prêtées au musée de Montbéliard Du 15 mars au 30 novembre 2023 pour l'exposition « Paul-Elie Dubois (1886-1949). Itinéraire(s) d'un peintre-voyageur ».

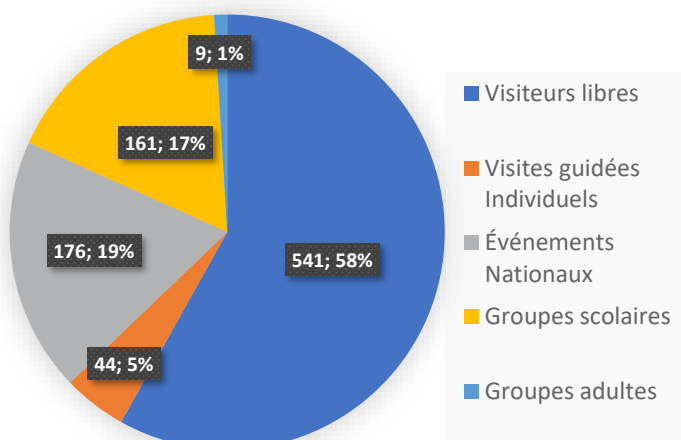
Ces prêts participent à la renommée de notre musée et permettent de tisser des liens avec les musées de notre territoire ou parfois de plus loin.

## RÉCOLEMENT

Le récolement a été interrompu cette année faute de temps et d'espace de travail approprié. Il reprendra fin 2024 – début 2025 dans le cadre d'un projet de diagnostic de nos collections et du déménagement de nos réserves.

# MUSÉE JULES ADLER

## Fréquentation Musée Adler 2023



Nous avons accueilli **894 visiteurs** au musée de Jules Adler soit une **augmentation de 40%** par rapport à 2022. Pour rappel, le musée Adler était ouvert 6 mois l'année précédente

## RETOURS DES VISITEURS

« Les visiteurs apprécient la muséographie de qualité »

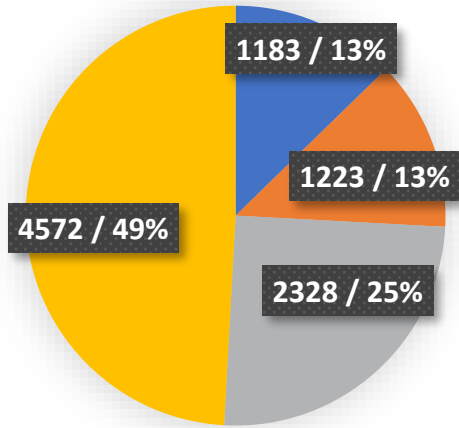
« Les visiteurs déplorent le peu d'ouverture du musée le week-end et pendant les journées du patrimoine le dimanche »

« Manque d'espace et de recul pour apprécier les œuvres »

« Peu d'œuvres exposées »



### Les visites guidées en 2023



- Visites individuels
- Visites scolaires
- Visite groupes
- Événements nationaux



En 2023, nous avons accueilli **9 306 personnes** au cours de **333 visites guidées** générant un chiffre d'affaires de **34 248€**.

Soit 3% d'augmentation par rapport à 2022. on note surtout une augmentation des visiteurs pour les scolaires et les événements nationaux.

- Une belle saison avec une légère augmentation de la fréquentation des visites guidées de 3% par rapport à 2022 malgré une diminution de la capacité de visites guidées (2,5 ETP guides contre 3 ETP en 2022.)

- **Les visites guidées individuelles** sont en baisse de 25%. (+2% par rapport à 2021)

- **Les scolaires** ont augmenté de 32%. (+87% par rapport à 2021)

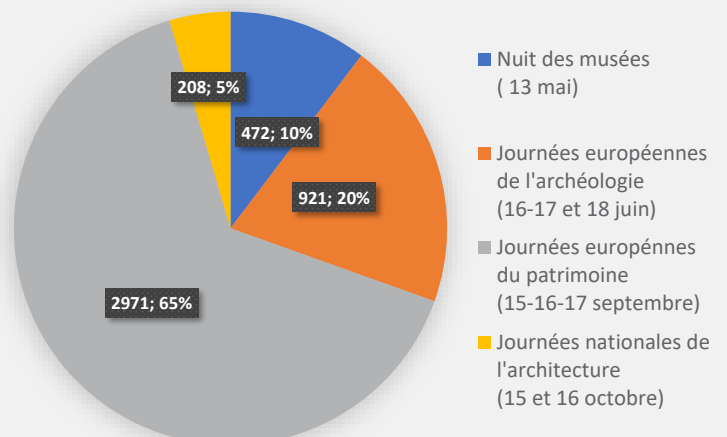
- **Les groupes** ont diminués de 7%. (mais +124% par rapport à 2021)

- La fréquentation **des visites guidées durant les journées nationales** a doublé par rapport à 2022



### LES ÉVÉNEMENTS NATIONAUX

#### Fréquentation événements Nationaux



### LES SAMEDIS DE L'ORGUE

Poursuite de cette manifestation principalement soutenue et gérée par Culture 70 et les amis de l'orgue.



## LES ÉVÉNEMENTS NATIONAUX

### Nuit des Musées

LE 13 MAI 2023

L'Écclesia et la tour des Échevins ont bénéficié d'une belle fréquentation. La visite nocturne de la basilique a encore une fois remporté un franc succès. La visite théâtralisée de l'Écclesia a été un succès unanime.



### Journées de l'archéologie

LES 17 ET 18 JUIN 2023

Accent mis sur les familles avec des ateliers de villa gallo-romaine en lego, céramiques, fouilles. Reprogrammation de la visite théâtralisée toujours avec succès.

### Journées du patrimoine

LES 16 ET 17 SEPTEMBRE 2023

On continue la montée en puissance des journées du patrimoine avec la venue de 2 compagnies, les guerriers d'Avalon et le groupe Hauvoy reconstituant un camp médiéval à l'abbaye et rassemblant environ 1400 personnes sur le Week-end.



### Journées de l'architecture

LES 14 ET 15 OCTOBRE

Manifestation moins suivie et qui a du mal à décoller et trouver son public. Nous proposons de revoir la formule sur 1 journée seulement l'année prochaine.



# LES ANIMATIONS

## Fête du pain

- DIMANCHE 14 MAI 2023**  
 À l'abbaye Saint Colomban  
 Avec la fédération des boulangers  
 En même temps que la foire  
 aux fleurs, c'est toujours  
 plus fréquenté  
 ▶ 16 exposants  
 ▶ Belle fréquentation, journée  
 ensoleillée mais pas très chaude.  
 ▶ Présence de 2 Meilleurs  
 Ouvriers de France, dommage  
 qu'on ne les ait pas vu travailler  
 et mettre à l'honneur nos pro-  
 duits (jambon et gruyère)  
 ▶ Atelier du petit mitron  
 ▶ Animation musicale  
 et speaker pour présentation  
 des exposants  
 ▶ Bénédiction du pain



Belle  
fréquentation

**NOUVEAU**

## La Saint Patrick à Luxeuil

DU 13 AU 19 MARS 2023

- ▶ 1<sup>ère</sup> édition par l'OT, sur une semaine
- ▶ Décision tardive, pas de groupe de musique disponible mais un beau petit programme, en partenariat avec certains commerçants, restaurants



Un succès  
toujours  
au RDV

Fréquentation  
stable

## Semaine du goût

DU 9 AU 13 OCTOBRE

- ▶ Découverte du chocolat de la chocolaterie « de la fève à la tablette »
- ▶ Conférence dégustation autour du jambon de Luxeuil
- ▶ Visite de la brasserie Luxovienne
  - ▶ Atelier découverte à l'aveugle avec les grandes distilleries Peureux
- ▶ 38 participants en tout aux ateliers (sur 63 places disponibles)



## Marchés de Nuit

LES MARDIS  
DE JUILLET ET AOÛT

- ▶ Belle saison, 9 marchés dont 1 annulé car alerte météo rouge
- ▶ Marchés du 18 juillet et encore plus celui du 8 août, affluence record
- ▶ Confirmation du succès de la piste de danse
- ▶ Extension du périmètre et augmentation du nombre d'exposants (jusqu'à 50 sur un marché, 64 différents sur la saison)
- ▶ Jeux en bois à toutes les dates, grâce à un partenariat avec Joa Casino
- ▶ BA 116 présente sur 2 dates



## Fête Noël

DU 8 AU 30 DÉCEMBRE

- ▶ Nouvelle disposition des chalets
- ▶ 3 week-ends
- ▶ 27 exposants différents, pour 11 chalets et 7 emplacements sous le cloître
- ▶ **Nouvelles animations :** manège du 10 au 24 décembre, projection de dessins animés sur la façade de la poste, initiation au cirque, photos avec le Père Noël, déambulation musicale
- ▶ Demande de concerts
- ▶ Belle mise en valeur du cloître avec les décors et les lumières
- ▶ 1 week-end sans pluie avec une belle fréquentation et 2 week-end plus mitigés avec une météo pluvieuse et maussade



Nouvel  
élan

## Animations de la saison thermale

DU 13 MARS AU 25 NOVEMBRE

- ▶ 11 thés dansants : 740 personnes, soit 67 personnes en moyenne 1/3 du curistes : 250 pers.
- ▶ 33 pots d'accueil : 1428 personnes, soit 43 personnes en moyenne
- ▶ 13 après-midi musicaux : 600 personnes, soit 46 personnes en moyenne
- ▶ 82 visites et ateliers : 820 personnes, 10 personnes en moyenne





# PARC ANIMALIER DE FOUGEROLLES-SAINT-VALBERT



## 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-Bains**, Vosges du Sud les missions d'**accueil**, de **promotion** et d'**animation** du parc animalier.

## OUVERTURE 2023

La saison 2023 a été marquée par des **conditions météorologiques compliquées** notamment sur la saison estivale où se sont succédés averse, orages et canicules. Le parc animalier a été ainsi contraint de **fermer ses portes au public** à quatre reprises durant l'été suite à des alertes météo pour risque d'orages.

## FREQUENTATION 2023

Le parc animalier a accueilli au total cette année **5482 visiteurs**. La fréquentation est en légère baisse de 7 % par rapport à l'an passé (5894 visiteurs en 2022).

• Concernant les individuels, après un **très bon début de saison**, la fréquentation du parc a **chuté fortement au mois d'août** (- 32 %) suite à des conditions météorologiques extrêmement compliquées. L'été indien qui a suivi a permis de faire le plein de visiteurs au mois de septembre et début octobre mais le mauvais temps qui a régné sur pratiquement toutes les vacances de la Toussaint n'aura pas permis de rattraper les mauvais chiffres de l'été.

• Moins impactée par les conditions météorologiques, la fréquentation des **groupes** est quant à elle en **hausse** (+ 34 %) avec **55 groupes** accueillis soit 1234 personnes ce qui représente la **fréquentation la plus élevée** jamais enregistrée depuis la création du parc. En plus des **scolaires** et des **accueils de loisirs**, le parc animalier a reçu cette année la visite de **3 groupes familles** (envoyés par des centres sociaux), de **3 foyers d'enfants**, de **4 centres pour adultes handicapés** et d'un **club sénior**.

Malgré la baisse de fréquentation par rapport à l'an passé, la **saison 2023** reste cependant **une très bonne saison** en termes de fréquentation en se classant à la troisième place des années les plus fréquentées après 2022 et 2020.

## TRAVAUX ET AMENAGEMENTS

- Pour le bien-être des animaux, une entreprise a effectué des travaux d'**assainissement du sol** au niveau des **râteliers** avec la mise en place de concassés.
- Afin d'accueillir en sécurité les visiteurs, la commune de Fougerolles-Saint-Valbert a fait réaliser des travaux d'**élagage** d'arbres pouvant présenter des risques au niveau de chutes de branches.
- Le **plancher** en bois des **toilettes sèches** qui était en très mauvais état suite à des infiltrations d'eau a été **restauré** par l'agent de la communauté de communes.
- Un **insert à bois** de récupération, a été **installé dans le chalet d'accueil**. Celui-ci a apporté une source de chaleur bienvenue pour l'animateur du parc lors des fraîches journées de fin de saison. Il a également été fort apprécié par les visiteurs lorsqu'il était allumé lors de certaines animations.
- La communauté de communes a procédé au **contrôle** et à la **sécurisation** de l'ensemble des grillages.
- **Des travaux d'exploitation forestière** ont été effectués à l'automne sans impacter le fonctionnement du parc.
- Pour la saison 2023, une nouvelle **exposition photographique** a été mise en place, toujours en collaboration avec l'association vosgienne **Natur'Image**.



## ORIGINE PAR PAYS

**94%**

France

**6%**

Autres pays

## ORIGINE PAR RÉGION

**63%**

Bourgogne-Franche-Comté

**25%**

Grand Est

**12%**

autres régions

# PARC ANIMALIER DE FOUGEROLLES-SAINT-VALBERT

## VISITES GUIDÉES ET ATELIERS NATURE

Le parc a accueilli au total sur la saison **1351 participants** aux visites guidées et aux ateliers nature.

• les **animations destinées aux familles** ont encore remporté cette année un **vif succès** avec 481 participants. Malgré des conditions météorologiques compliquées, **35 demi-journées** ont pu être maintenues sur les 38 prévues. Toutes les thématiques ont très bien fonctionné et la fréquentation moyenne a été de 15 personnes par animation.

• Encore cette année, la **grande majorité** des **groupes** qui se sont rendus au parc animalier a choisi la **formule avec animations** ce qui a représenté 870 personnes. Cette formule a eu beaucoup de succès notamment auprès des établissements scolaires pour lesquels nous avons dû refuser des classes faute de disponibilités.



## CHIFFRE D'AFFAIRES 2023

Le **chiffre d'affaire TTC** pour l'année **2023** s'élève à **17 451 €**. Le chiffre d'affaire est relativement stable par rapport à l'an passé (18 208 € en 2022).

• Concernant les **individuels**, la chute importante de fréquentation au mois d'août suite aux mauvaises conditions météorologiques s'est ressentie sur le chiffre d'affaire annuel et a entraîné une **baisse des recettes** de 12 %. Celle-ci a cependant été compensée par l'**augmentation des recettes** liées à l'activité des **groupes** en hausse de 22 %.

• Le CA de la **boutique** est quant à lui en **baisse** par rapport à 2022 de l'ordre de 25 %. Ceci s'explique par la diminution du nombre de visiteurs individuels ainsi que par la prudence des ménages dans un contexte de forte inflation.





## AVIS DES VISITEURS

Pour cette saison 2023, 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.

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 **plébiscitée** par les visiteurs.

Plusieurs visiteurs ont cependant souligné le fait qu'il y avait **peu d'animaux à observer**.

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

### A visiter.



Le parc est magnifique en cette saison et les animaux sont visibles très facilement. Pour autant, ils ont largement la place dans leurs enclos pour y vivre heureux. Venir au parc c'est bien, faire une des nombreuses animations avec Philippe c'est encore mieux. L'animateur, passionné par son travail en est passionnant. La vie secrète du parc, traces et empreintes, la forêt des 5 sens... quelques thèmes parmi d'autres qui sont une façon ludo-éducative de mieux comprendre le monde de la forêt et ses habitants.



Marie DELNAUD  
Local Guide · 38 avis · 2 photos

★★★★★ il y a 2 mois

Tarif très correct, accueil très avenant, possibilité de voir cerfs, biches, bouquetins dans des enclos respectueux des animaux au sein d'une forêt.  
Attention pas de buvette ou autre !



Virginie  
4 avis

★★★★★ il y a 3 mois

Nous avons fait la visite guidée sur le thème des empreintes d'animaux : 2h de visite sur un parcours facile et agréable, même pour des petits enfants. Pas un instant d'ennui avec notre guide sympathique, compétent, et très pédagogue! Nous referons ce type de visite avec plaisir, pour un tarif familial très

## LA RANDONNÉE

Les **Communautés de Communes** du **Pays de Luxeuil** et de la **Haute Comté** ont renouvelé en 2023 la **convention** qui les lie à l'Office de Tourisme pour la **gestion de la randonnée** sur leur territoire.

En 2023, **17 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'Office de Tourisme a en charge le re-balisage des circuits classés en catégorie 2 par le Département sur le territoire de la CCHC.

En plus des **11 fiches de randonnée pédestre** réalisées en 2022 et qui ont été rééditées cette année, l'Office de Tourisme a travaillé en 2023 au

développement de feuillets consacrés aux **circuits VTT** présents sur notre destination. **Cinq fiches** ont été réalisées présentant des parcours VTT au départ des communes de Saint-Loup-sur-Semouse, Fougerolles-Saint-Valbert et Saint-Bresson.

L'ensemble de ces documents, mis à disposition en **accès libre** à l'Office de Tourisme de Luxeuil-les-Bains et au Bureau d'information touristique de Fougerolles-Saint-Valbert, ont été **plébiscités par les visiteurs** avec **6500 fiches de randonnées pédestres** et près de **650 fiches VTT** écoulées cette année.





# GESTION DE LA SATISFACTION CLIENT

Engagée dans une démarche qualité, la satisfaction de nos visiteurs reste au cœur des préoccupations de notre équipe. Des efforts soutenus en faveur d'une écoute attentive sont déployés pour répondre à leurs besoins. L'évaluation de leur satisfaction constitue un indicateur essentiel, orientant nos actions, la qualité de notre accueil et de nos services.



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

- ▶ **Des questionnaires de satisfaction grand public** mis à disposition dans l'espace numérique et distribués au pot d'accueil
- ▶ **Des avis spontanés** reçus aux banques d'accueil
- ▶ **Le recensement sur les sites d'avis en ligne** (tels que google avis ou trip advisor)
- ▶ **Des enquêtes de satisfaction** pour les groupes de la centrale de réservation

### LES RESULTATS

- ▶ 33 réponses en 2023 pour des groupes de la centrale de réservation : **100% des répondants sont satisfaits des services proposés par l'office de Tourisme**
- ▶ Une centaine de questionnaire de satisfaction grand public :

**100% des répondants recommandent notre destination.**

## LES VISITEURS S'EXPRIMENT SUR LA DESTINATION



### Principaux points forts qui ressortent des questionnaires de satisfaction

- ▶ L'accueil de l'Office de tourisme
- ▶ Les visites guidées/ Les animations
- ▶ La destination touristique d'une manière générale



### Principaux points faibles

- ▶ Le manque de qualité de certains hébergements
- ▶ Le manque de transports pour visiter les alentours
- ▶ Les difficultés à joindre les thermes



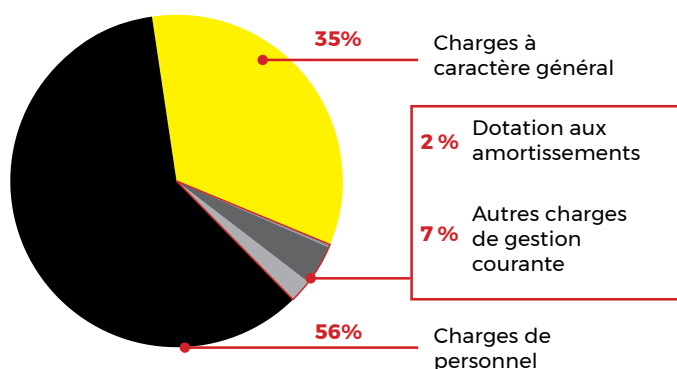
L'excédent cumulé depuis 2019\* a diminué pour retourner à son niveau initial :

- 2020 : report 2019 de 187 385 €**
- 2021 : report 2020 de 319 237 €**
- 2022 : report 2021 de 320 464 €**
- 2023 : report 2022 de 306 742 €**
- 2024 : report 2023 de 185 900 €**

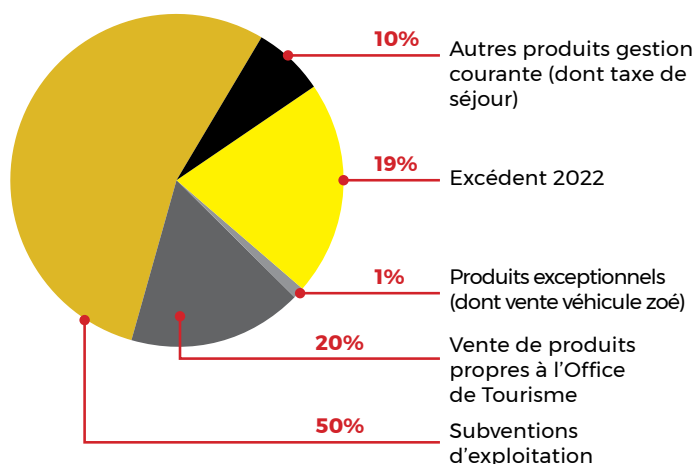
Son report chaque année permet notamment de garder un montant de subventions demandés aux collectivités constant malgré une inflation importante : il devrait s'écouler jusqu'au budget 2025 inclus et ainsi « atténuer » les hausses des dépenses dues à l'inflation et aux augmentations de charges de personnel incompressibles.

La réalisation du budget 2023 se décompose de la façon suivante avec 1 401 420 € en dépenses de fonctionnement et 1 587 287 € de recettes :

## DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT



## RECETTES DE FONCTIONNEMENT



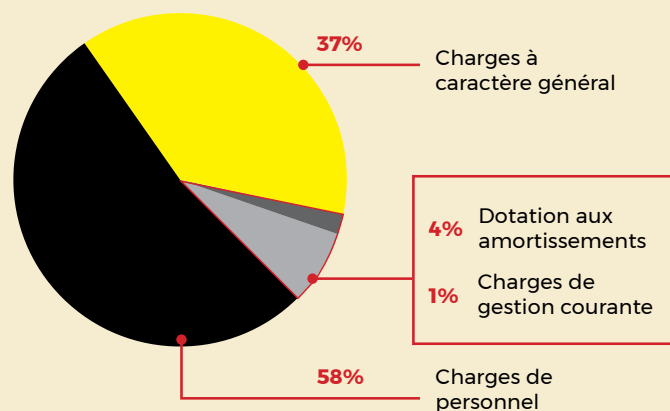
# Budget 2024

Comme chaque année, le budget de l'OT est réalisé sur la base des résultats de l'année écoulée pour les charges de fonctionnement général, en tenant compte de l'inflation qui va se poursuivre sur 2024 et des évolutions de la masse salariale. Une partie de l'excédent constaté sera à nouveau consommé en 2024 pour maintenir des plans d'actions de niveau satisfaisant en dépit des charges qui augmentent et sans demande de subvention complémentaire.

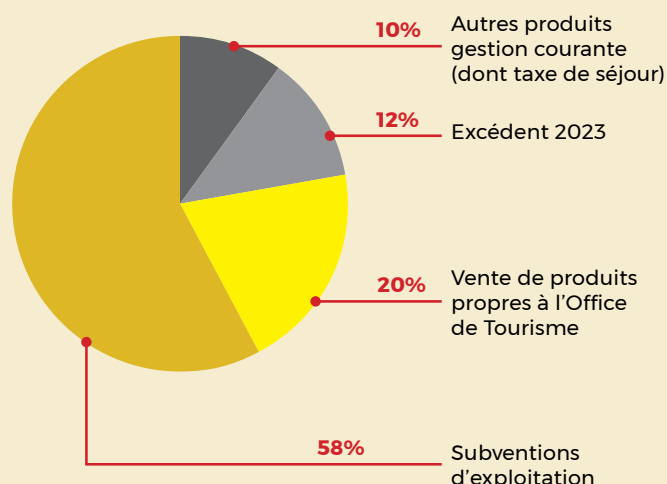
Il est également ajusté en fonction des estimations de dépenses et des recettes prévues au plan d'action des différents pôles de l'OT.

Il n'est pas prévu de dépenses notables en investissement si ce n'est tenir le parc informatique en bon état, poursuivre les labellisations touristiques nécessaires à notre structure et acheter ponctuellement des équipements / ameublements utiles pour l'accueil et le bien-être de nos visiteurs.

## DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT



## RECETTES DE FONCTIONNEMENT



\*Résultat budgétaire de salariés non-remplacés, arrêts maladie, congés maternité, COVID...

# QUOI DE NEUF EN 2024

## 1

### COMMUNICATION : 2024 ANNEE DU TERROIR ET DE LA GASTRONOMIE POUR NOTRE OFFICE DE TOURISME

Cette année, nous avons décidé de mettre un accent particulier sur l'une de nos filières touristiques fortes : notre terroir. La ville de Luxeuil-les-Bains, labélisée il y a un peu plus d'un an Site Remarquable du Goût pour son jambon artisanal, a eu la chance de recevoir l'Assemblée Générale de la Fédération les 08 et 09 février dernier (en présence de France 3 notamment). Plusieurs encarts publicitaires seront, en outre, achetés dans des magazines régionaux spécialisés pour faire la part belle à notre gastronomie (Jambon de Luxeuil mais aussi Pays de la Cerise, art de la table de la Rochère, etc).

### COMMUNICATION ENCORE : L'EAU DE VELLEMINFROY AUX COULEURS DE L'OFFICE DE TOURISME



Un partenariat sera réalisé au 1<sup>er</sup> semestre 2024 avec Velleminfroy : 10 000 petites bouteilles d'eau de l'usine éponyme seront créées aux couleurs de notre Office de Tourisme. Ces bouteilles seront proposées gratuitement aux hébergeurs touristiques de la destination (à destination de leurs visiteurs) ainsi qu'aux quatre collectivités partenaires pour leurs manifestations. Enfin, une partie du stock sera réservé à de la vente directe à l'Office de tourisme et au parc animalier de Fougerolles Saint-Valbert.

### 3 PARTENARIAT VOSGES DU SUD (COLLECTIF 70) : DE BELLES ACTIONS DONT LA NOUVEAUTE FLUX VISION

De nouvelles actions de promotion-communication sont prévues dans le cadre de ce collectif coordonné par Destination 70 : salons régionaux, campagnes d'affichage urbain, topoguide randonnée, campagnes digitales, etc. Le marché régional est ciblé comme ces dernières années. A noter, par ailleurs, qu'une action d'observation sera développée sur plusieurs années en lien avec l'entreprise Orange : Flux Vision. L'objectif est d'obtenir des données de fréquentation des visiteurs relativement précises par EPCI (à l'échelle des communautés de communes) grâce aux téléphones mobiles. De quoi affiner les données déjà à disposition des Offices de Tourisme.

## 4

### PARTENARIAT VOSGES DU SUD (COLLECTIF 70 ET 90) : L'ILE-DE-FRANCE VISEE EN PLUS DES HAUTS-DE-FRANCE

Ce deuxième collectif coordonné par le Comité Régional du Tourisme Bourgogne-Franche-Comté poursuit son travail de développement de la destination Vosges du Sud (rattachée à la marque Massif des Vosges).

En plus des Hauts-de-France et de l'Allemagne proche déjà ciblés l'an passé, les efforts se porteront sur la région Ile-de-France. La plus grosse action 2024 sera entreprise avec le media d'influence Chilowé (action orientée Digital et Réseaux Sociaux). Par ailleurs, le choix a été fait dans le collectif de concentrer les moyens principalement sur la saison du printemps.

## 5

### COMMERCIALISATION : REPRISE DU DEMARCHAGE

À l'exception de l'année noire 2020 frappée par la covid, notre service commercial obtient une progression significative de ses résultats d'une année sur l'autre depuis 2019 jusqu'à la très belle année 2023. Le démarchage effectué durant les années covid de 2020/2021 porte ses fruits. Une contrainte néanmoins, la belle activité de 2022 et 2023 n'aura pas laissé de temps au service d'entretenir ce démarchage. C'est pourquoi, une stagiaire longue durée sera recrutée au printemps/été 2024, puis un apprenti à partir de l'automne. Objectif : relancer/démarcher des cibles affinitaires telles que les groupes paroissiaux, de motards, de voitures anciennes, les clubs cyclo, etc. Bref, poursuivre la dynamique de groupes.





IN SITU

# 6

## VERS UNE NOUVELLE SIGNALÉTIQUE AU PARC ANIMALIER

Après une année 2023 de réflexion et de production graphique en interne à l'Office de Tourisme, 2024 devrait être l'année de l'installation d'une nouvelle signalétique de qualité au parc animalier, à la hauteur du regain de vitalité enregistré par le parc ces dernières années. Si l'Office de Tourisme est compétent en matière d'accueil, d'animations et de promotion-communication, c'est la communauté de communes de la Haute-Comté qui reste gestionnaire général et financeur de cette action.

# 7

## UN PROJET SCIENTIFIQUE ET CULTUREL POUR LUXEUIL-LES-BAINS

C'est un document qui définit l'identité et les orientations du musée. Ce document d'orientation permet de faire un état des lieux de la situation du musée puis de dresser les axes stratégiques et guider les actions sur cinq ans. Pour les musées de France, ce Projet Scientifique et Culturel (PSC) est obligatoire. En 2024 débute la rédaction de ce document important pour l'ensemble de nos musées et nous commençons par un diagnostic complet de nos collections avec l'aide du CRRCOA (Centre Régional de Restauration et de Conservation des Œuvres d'Art) de Vesoul afin de faire un premier état des lieux.



# 8

## LABELS : 2024, ANNÉE DE RENOUVELLEMENT POUR TOURISME ET HANDICAP ET ACCUEIL VÉLO

En 2021, l'Office de Tourisme a perdu son label Tourisme et Handicap du fait de l'emménagement dans ses nouveaux locaux. Après un travail préparatoire effectué en 2023, l'audit de renouvellement est prévu en 2024 pour labéliser à nouveau l'OT ainsi que l'Accueil Vélo. Valable trois ans, le label Accueil Vélo devra également être renouvelé en 2024 pour les deux bureaux de Luxeuil et de Fougerolles-Saint-Valbert. A noter enfin qu'une démarche sur l'attractivité résidentielle sera également lancée en 2024.

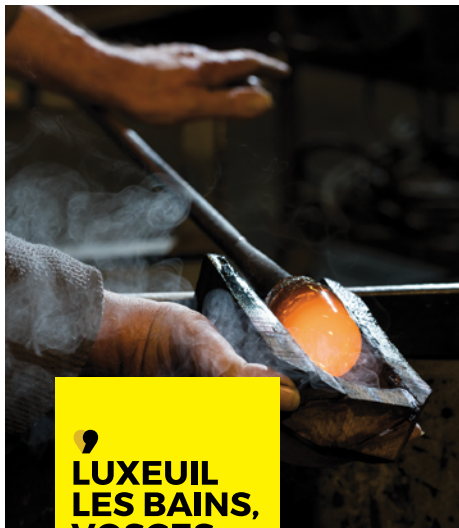
# 9

## OBSERVATOIRE : LES CHIFFRES CLÉS DE LA DESTINATION

Tous les 2 ou 3 ans, notre Office de Tourisme édite un document qui apporte des informations sur l'offre, la demande ou encore les retombées économiques pour la destination. Un document précieux pour les décideurs politiques, qui peuvent y trouver des informations sur l'évolution du poids touristique, mais aussi pour les investisseurs privés pour leurs études et projets. La prochaine édition des chiffres clés mise à jour à la dernière année 2023 verra le jour dans le courant du printemps 2024.







**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)**