

Belfort Tourisme

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018



NOS PARTENAIRES 2018





Edito de la Présidente

CLAUDE JOLY

La France a accueilli près de 90 millions de touristes en 2018, un record ; elle reste la 1^{ère} destination mondiale. Si sur Belfort, le tourisme n'est pas toujours un sujet qui s'impose naturellement, sa contribution à l'économie génère pourtant un million de nuitées touristiques marchandes et non marchandes et des touristes qui dépensent près de 50 millions d'euros chaque année. Le Territoire de Belfort n'a pas à rougir de son classement de plus petit département de France devenu officiellement département français en 1922 ; le Territoire de Belfort a toujours résisté malgré les menaces.

Les touristes sont ravis de leur séjour et le font savoir. Belfort a sa carte à jouer au niveau historique, culturel et artistique, l'art est partout, l'art est pour tous dans le Territoire de Belfort, notre lion sculpté en grès rose par Auguste Bartholdi est le gardien imperturbable de la cité ; il est maintenant possible depuis la dernière saison de visiter la Citadelle grâce à la réalité augmentée. Le Territoire de Belfort c'est aussi des paysages bucoliques, verdoyants avec nos sentiers de randonnée, nos 55 km de pistes cyclables en propre et des rendez-vous sportifs incontournables comme l'Enduro du Lion ou le semi-marathon du lion ; ce sont également des activités nautiques au Malsaucy et ludiques au Ballon d'Alsace.

L'événementiel n'est pas en reste avec les Eurockéennes, festival au rayonnement international qui a fêté ses 30 ans en 2018 (135 000 festivaliers sur 4 jours), le FIMU festival international de musique universitaire à l'initiative d'étudiants offre 5 jours de musique gratuite (135 000 visiteurs), et Entrevues avec 20 000 spectateurs attire les cinéastes du monde entier sans oublier le marché aux puces les 1^{er} dimanche de chaque mois, le plus grand

marché découvert du Grand Est attire touristes suisses et allemands.

En 2018 Belfort Tourisme a continué dans sa nouvelle dynamique et a préparé son déménagement dans ses nouveaux locaux à l'hôtel du Gouverneur ; c'est une boutique relookée avec des produits locaux et une ligne de vêtements Stay Wild Belfort qui nous est propre ; c'est aussi un nouveau site internet de destination beaucoup moins institutionnel pour répondre aux attentes des internautes d'aujourd'hui ; Une meilleure visibilité sur les réseaux sociaux et avec la presse locale, un mécénat avec les Eurockéennes, un partenariat avec le TED'X nous ont permis de gagner en notoriété. Nous avons accueilli 37 712 visiteurs sur 309 jours d'ouverture.

2018 a vu la venue de 2 congrès nationaux à l'Atria, les gîtes de France en juin plus de 61 000 euros de retombées économiques, la Fédération Française de cyclotourisme en octobre et le séminaire des jeunes dirigeants en novembre. 2018 c'est aussi un budget de 30 000 euros voté en conseil communautaire du Grand Belfort pour le lancement d'une étude touristique sur les forts en partenariat avec les collectivités de l'Aire Urbaine Pays de Montbéliard Agglomération, la Ville d'Héricourt, les départements et la Caponnière.

J'adresse mes plus sincères remerciements à toute l'équipe et plus particulièrement à Serge MEZIN qui a assuré la direction par intérim en 2018 ; je remercie les collectivités qui nous subventionnent, nos adhérents et le Crédit Mutuel notre fidèle sponsor.

Soyons de bons ambassadeurs pour notre territoire et travaillons tous ensemble pour l'accueil et la venue des touristes.

Gommaire

Les chiffres clés du tourisme	4
Une structure unique en France	5
Les administrateurs	6
L'équipe salariée	7
Charte graphique	8
Accueillir	9
Informier	10
Séduire	14
Animer	17
Accompagner et qualifier	20
Produire et mettre en marché	23

Les chiffres clés du tourisme dans le Territoire de Belfort



308 600

Nuitées dans les hôtels, premier mode d'hébergement marchand devant les campings (39 700 nuitées)



9 900

Lits touristiques, dont 3600 marchands



270 000

Festivaliers par an pour les Eurockéennes et le FIMU



800

Emplois touristiques dans le Territoire de Belfort

Une structure unique en France



L'association « Belfort Territoire de Tourisme », créée en 1996 à l'initiative de la Ville de Belfort et du Conseil Départemental du Territoire de Belfort exerce à la fois les compétences d'Office de Tourisme du Grand Belfort et de Comité Départemental de Tourisme du Territoire de Belfort. L'association conventionne également l'ensemble des communautés de communes du département pour lesquelles elle réalise des missions spécifiques. Les statuts de Belfort Tourisme définissent les missions de l'association :

- Définir et mettre en œuvre la stratégie de développement touristique en réponse aux attentes du marché.
- Assurer l'accueil et l'information des visiteurs sur la destination de Belfort et sa région, veiller à la qualité de la collecte et de la diffusion de l'information.
- Assurer la promotion et la communication touristique de la destination de Belfort auprès du grand public en France et à l'étranger.
- Mettre en œuvre des actions visant à valoriser et animer le patrimoine bâti, naturel, culturel, industriel de la ville et du Territoire (animations, visites etc.).
- Développer et qualifier l'offre touristique, l'organiser et favoriser son accès pour tous.
- Apporter une assistance technique, une expertise et un accompagnement aux acteurs publics et privés, en matière de développement touristique.
- Fédérer et coordonner les acteurs du tourisme locaux publics et privés en partenariat avec le Comité Régional du Tourisme, permettant de contribuer au développement du tourisme dans le département.
- Mener des études pour le compte des acteurs publics dans le respect de la réglementation.

- Observer la fréquentation touristique et évaluer ses retombées économiques départementales.
- Organiser l'offre du département autour de produits touristiques variés et la promouvoir auprès des prescripteurs de la destination.
- Commercialiser la destination Territoire de Belfort et apporter son soutien aux acteurs touristiques locaux.
- Commercialiser des produits touristiques.
- Gérer le Bureau des congrès et accompagner le développement du tourisme d'affaires.
- Exploiter des équipements touristiques.

Et toute autre mission pouvant être exercée à la demande de son Conseil d'administration dans le cadre de la réglementation en vigueur. L'action de Belfort Territoire de Tourisme s'inscrit dans le cadre de son périmètre réglementaire (Grand Belfort et Territoire de Belfort), mais peut s'étendre également à des partenariats établis avec les territoires limitrophes. La présidence de l'association est assurée en alternance par le Conseil Départemental et le Grand Belfort.

Au 31 décembre 2018, Belfort Tourisme a un budget annuel d'environ 799 800 € et emploi 12 salariés, 2 apprentis et 1 directeur par intérim.

En 2018, l'association a touché les subventions suivantes :



LES ADMINISTRATEURS

LE BUREAU



CLAUDE JOLY
Présidente
Grand Belfort
Communauté
d'Agglomération



MARIE-CLAUDE CHITRY-CLERC
1^{ère} Vice-Présidente
Conseil Départemental



MARYLINE MORALLET
Trésorière
Conseil Départemental



GILLES FONTANEL
3^{ème} Vice-Président
Atria



JACQUES COLIN
4^{ème} Vice-Président
Communauté de Communes des Vosges du Sud



LAURENT CONRAD
2^{ème} Vice-Président
Grand Belfort Communauté d'Agglomération



SOPHIE OLLIER-DAUMAS
Trésorière adjointe
Comité Régional du Tourisme de
BourgogneFranche-Comté



ALAIN SEID
Secrétaire
CCI

FLORIAN BOUQUET
Conseil Départemental / SMIBA

DAMIEN MESLOT
Grand Belfort
Communauté d'Agglomération

FRÉDÉRIC ROUSSE
Conseil Départemental

MARIE ROCHETTE DE LEMPDES
Grand Belfort
Communauté d'Agglomération

PATRICK FERRAIN
Conseil Départemental

FRANCINE GALLIEN
Grand Belfort
Communauté d'Agglomération
PIERRE OSER
Communauté de Communes
du Sud Territoire

SYLVIE CHRETIEN
Chambre interdépartementale
d'Agriculture 25-90

CHRISTIAN ORLANDI
Chambre de Métiers et de
l'Artisanat interdépartemental
de Franche-Comté

SÉBASTIEN GOUDEY
Union des métiers et des
industries de l'hôtellerie

MICHEL VINCENT-VIRY
Pour les hôteliers
indépendants

MARIE-CLAUDE BONIN
Présidente Gîtes de France
Territoire de Belfort
SANDRA IMHOF
Complexe du Rempart

RÉGIS MICHEL
Fédération Régionale de
l'hôtellerie de plein air

MICHEL BARDY
CERAP Planétarium
Club astronomie Belfort

LIONEL BURNET
Golf de Rougemont

EMMANUEL VERMOT-DESROCHES
LK Eurocar Horn

MICHEL SCHNIERINGER
Crédit Mutuel

THOMAS MOUHAT
TNT Events

L'ÉQUIPE



**SERGE
MEZIN**
Directeur
En intérim



**CHRISTELLE
VEAUX COULON**
Directrice
Adjointe



**EVA
DUVERNOY**
Responsable
Accueil / Boutique



**ISABELLE
CHASSIGNET**
Conseillère
en séjour



**LAURENT
LIGIER**
Conseiller
en séjour

ACCUEIL & BOUTIQUE



**NATHALIE
DUFOUR**
Chargée de missions
Famille Plus
& Service commercial



**MONIQUE
HEMET**
Agent de réservation



**VÉRONIQUE
BONNIN**
Chargée de
comptabilité
& Ressources
humaines



**ÉMELIE
GARMEN**
Assistante
administrative
& Chargée du label VVF



**CAROLE
MILLOT**
Chargée de
développement
culturel et patrimonial
& Évaluatrice
Tourisme et Handicap



**KATHARINA
BUET**
Chargée de
promotion
& Relations médias



**AUDREY
DELATTRE**
Chargée de
promotion
Web / Médiathèque



**ELODIE
CAYOT**
Infographiste
& Community Manager



**MANON
PETIOT**
Apprentie
Chargée de
communication



**OLIVIER
KAMIL**
Apprenti
e-commerce

Charte Graphique

La nouvelle image de Belfort Tourisme

Afin de rendre l'image de Belfort Tourisme plus identifiable et plus dans l'air du temps la charte graphique a été totalement repensée. Une couleur rose pour représenter le grès rose et un hashtag #Territoiredulion bien visible, le tout dans un format carré positionnable partout. La charte graphique s'applique à tous les documents internes ou externes à la structure, à la décoration de l'accueil, au site internet et aux réseaux sociaux.

- Nouveaux goodies :
Stylos, sacs, étuis carte crédit, écopup et tours de cou
- Vêtements équipe :
Doudoune sans manche et polo Belfort Tourisme
- Nouveautés en terme de promotion :
3 kakémonos (Nature, Belfort de nuit, congrès) et flocage de la voiture





LES POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUES

Belfort Tourisme

En 2018, Belfort Tourisme a accueilli 37 712 visiteurs, contre 35 821 en 2017, soit une hausse de 5,7 %. Il est à noter que les bureaux d'accueil étaient fermés les lundis matin en saison basse ; les dimanches et jours fériés la permanence était de 10h à 13h.

L'origine de la clientèle, est à plus de 80 % française (11 469 personnes). Les Allemands arrivent en tête des clientèles étrangères (995 personnes), comme en 2017. Suivent ensuite les Belges (238 personnes) et les Néerlandais (147 personnes). Les clientèles de l'Aire Urbaine représentent la grande majorité des clientèles françaises (55 % en 2018 contre 58 % en 2017).

Les autres clientèles françaises proviennent de la région Bourgogne-Franche-Comté (hors Aire Urbaine 9%), du Grand Est (10 %) et d'Île-de-France (5 %).



Point d'information des Vosges du Sud (Giromagny)

Le point d'information des Vosges du Sud à Giromagny a ouvert ses portes mi-juin 2018.

Ouvert tous les jours jusqu'à la mi-septembre, il a accueilli 454 personnes (contre 595 en 2017). Les touristes français représentent la majorité des visiteurs (381), 73 visiteurs pour les touristes étrangers. Les randonnées pédestres, les informations sur le Ballon d'Alsace et les hébergements en gîtes dans les Vosges du Sud arrivent en tête des demandes formulées à l'accueil du point information.

Point d'information de Montreux-Château Halte fluviale

Le point information de Montreux-Château a ouvert ses portes mi-juin 2018.

Ouvert du mercredi au dimanche, il a accueilli 99 personnes (contre 177 en 2017). Les touristes étrangers représentent la majorité des visiteurs (62 personnes), 37 personnes pour les touristes français. La moitié des demandes a concerné le fonctionnement des bornes de service d'eau et d'électricité pour l'aire de camping-cars et la halte fluviale attenantes. Les autres demandes portaient sur la recherche d'informations pratiques sur le cyclotourisme ou la recherche de commerces à Montreux-Château.

ACCUEIL « HORS LES MURS »

Belfort Tourisme a tenu un stand d'information touristique durant les 4 jours du Festival International de Musique Universitaire 2018.

Les informations demandées furent principalement touristiques (touristes allemands et suisses en majorité) ; beaucoup de demandes également pour la randonnée et le cyclo, notamment de la part des locaux. Les produits boutique Belfort Tourisme étaient présents sur le stand, sur 4 jours de festivités, nous avons vendu pour près de 450 € de produits.

Belfort Tourisme s'est rendu, en triporteur, tous les 1^{ers} dimanches du mois au Marché aux Puces (de mars à octobre) pour informer les touristes hors les murs. La présence de Belfort Tourisme est fortement appréciée par les nombreux touristes présents lors de de cet évènement incontournable de Belfort.

LA BOUTIQUE

Les ventes de la boutique ont progressé de 21.5 % par rapport à 2017 : soit 149 220,10 € pour 2018 contre 136 581,10 € pour 2017. La progression du chiffre d'affaires peut s'expliquer en grande partie par le succès des ventes concernant le secteur de la billetterie (vignette suisse en tête et visites guidées). Les produits dérivés à l'effigie du Lion (mugs, magnets, porte-clés...) sont toujours plébiscités par les visiteurs (3 886 €).

La gamme de produits boutique a été étoffée, notamment avec la création d'une marque exclusive « Stay Wild Belfort », réalisée avec le Studio Sauvage déclinée en articles textiles ; celle-ci a suscité l'intérêt des clients. Les producteurs et créateurs locaux ont également été mis en avant en 2018 : miel, bière artisanale, confitures, textile, bijoux... En décembre, 6 créateurs locaux ont enrichi la boutique de Noël avec leurs produits, tous Made in Territoire de Belfort.





Inform

LES OUTILS NUMÉRIQUES

Un nouveau site web, véritable vitrine de l'offre touristique du Territoire de Belfort

Belfort Tourisme a lancé son nouveau site web en fin d'année 2018 pour répondre au mieux aux attentes et au comportement des internautes d'aujourd'hui. À noter que la durée de vie d'un site web est de 3 ans environ. Le site est composé de 4 parties :

- Découvrir
- Nos instants à vivre
- Préparer son séjour
- Sur place

La partie « Découvrir » a pour but de donner envie à l'internaute de venir dans le département. Vous y trouverez les points forts, les atouts et valeurs du Territoire sous forme de « magazine ».

Si cette rubrique recense les incontournables, vous pouvez découvrir l'intégralité de l'offre du Territoire de Belfort dans « Préparer son séjour » et « Sur place ». « Nos instants à vivre » est la partie expérientielle du site, organisée sous forme de blog pour le grand public.

Bilan statistique, à retenir pour 2018 (ancien site) :

- 57% des internautes se sont connectés avec leur smartphone/tablette (+5%) au site internet
- On constate encore cette année, la hausse des visites pendant la période estivale et une baisse en période hivernale.
- Fin de la collaboration avec jaienvie.de : le site n'était plus mis à jour et l'Alsace souhaite reprendre le dossier uniquement pour leur zone.



Les pages les plus consultées du site web :

- La page d'accueil
- La Citadelle
- L'agenda en ligne
- Le Malsaucy

Les clientèles restent majoritairement françaises (81% pour le site web). 5% des internautes sont allemands et 5% sont suisses.

Concernant le profil des internautes français, la majorité est originaire de Bourgogne Franche-Comté (21%), d'Île-de-France (20%), et d'Alsace (2%).

La présence numérique dans les hôtels du Territoire de Belfort

Initié en avril 2017, Belfort Tourisme a mis à disposition des bornes tablettes dans chaque hôtel du département mais également au camping de l'étang des forges ainsi qu'au golf de Rougemont le Château. De nouvelles bornes seront installées en 2019 à la mairie et à la Poste de Montreux-Château.

LA PRÉSENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- Facebook : Janvier 2018 10 789 fans, Décembre 2018 12 329
- Instagram : Janvier 2019 1 231 fans, Avril 2019 1 513
- Twitter : Janvier 2019 2 122 fans, Avril 2019 2 240

En 2018 la stratégie sur les réseaux sociaux a été entièrement repensée. En effet, jusqu'ici nous missions principalement sur Facebook pour relayer les informations touristiques du Territoire de Belfort, tous les concours étaient d'ailleurs réalisés sur cette plateforme. Afin de toucher un public sensible à l'image, nous avons souhaité dynamiser notre présence sur Instagram en publiant des photographies attrayantes. La proximité et l'information instantanée est importante sur ces réseaux, aussi, nous avons publié régulièrement des stories. Enfin, nous sommes plus présents sur Twitter en réalisant du contenu en fonction des hashtags populaires.

LES ÉDITIONS

La nouvelle charte graphique et le nouveau sites web ayant été lancés en fin d'année 2018 et les stocks étant suffisants, il n'était pas opportun de créer de nouvelles éditions. Un travail de réflexion a été mené afin de produire de nouvelles éditions en lien avec la nouvelle image graphique de Belfort Tourisme et les attentes du public.

La brochure Vosges du Sud

Dans le cadre de la convention de partenariat entre la Communauté de Communes des Vosges du Sud, une brochure quadri en 28 pages, reprenant l'ensemble de l'offre touristique des communes des Vosges du Sud a été créée fin 2017 et imprimée en janvier 2018. (10 000 exemplaires).

Dépliant Citadelle de Belfort

Belfort Tourisme a collaboré avec l'équipe de la Citadelle à la création du dépliant spécial Citadelle de Belfort (réflexion pour un usage touristique du plan de localisation, relecture des textes, prêt de photos).

Le Pass nouveaux arrivants

Dans le cadre de l'accueil des nouveaux arrivants, Belfort Tourisme a édité un pass en 1000 exemplaires contenant des coupons de réductions. Ce Pass est remis notamment lors de la matinée d'accueil (samedi 6 octobre 2018), organisée en collaboration avec la Ville de Belfort et le Conseil Départemental, et tout au long de l'année à l'accueil lorsqu'un nouvel habitant du Territoire de Belfort se présente.

Plusieurs catégories sont présentes dans ce pass : musique, spectacle, restauration, cinéma, loisirs, boutique, pratique, visites et détente. Des prestataires, contactés en amont, représentent chaque catégorie avec une offre promotionnelle ; par exemple dans la catégorie musique, nous retrouvons La Poudrière avec une invitation pour 2 personnes à un concert, dans la catégorie loisirs nous retrouvons le Malsaucy avec une location offerte à la base nautique...

Le guide du festivalier

Depuis 2018, nous proposons dans le cadre de notre partenariat avec les Eurockéennes le Guide du Festivalier. Une brochure indiquant aux Eurockéens les numéros et informations utiles pour se déplacer, manger, dormir sur le Territoire de Belfort mais aussi un récapitulatif des autres activités culturelles à découvrir. En 2019, ils seront distribués sur le site, le camping et le parking.

Programme des Escapades Patrimoniales

Édition d'un flyer regroupant les visites guidées des 3 communautés de communes (Grand Belfort, Vosges du Sud et Sud Territoire) en 2 000 exemplaires et distribués sur les sites touristiques.

Participations aux éditions régionales

Mise à jour des informations de la Brochure Tourisme Fluvial du Comité Régional du Tourisme Bourgogne Franche-Comté concernant la halte fluviale de Montreux-Château et de l'agenda des animations 2018.

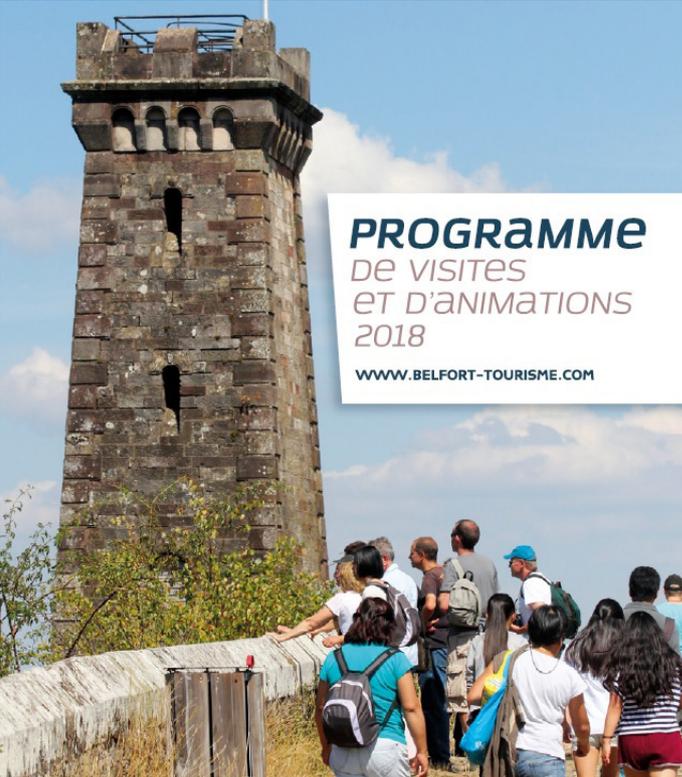


Belfort Tourisme
TERRITOIRE D'ÉNERGIES

EUROCKEENNES
5678 JUILLET 2018
BELFORT

30^e ÉDITION • 4 JOURS DE MUSIQUE • PRESQU'ÎLE DU MALSaucy • BELFORT

LE GUIDE DU FESTIVALIER 2018



PROGRAMME
de VISITES
ET D'ANIMATIONS
2018

WWW.BELFORT-TOURISME.COM



MUSIQUE

SPECTACLES

À DÉGUSTER

CINÉMA

LOISIRS

BOUTIQUES

PRATIQUE

VISITES

DÉTENTE

POUR VOUS AIDER

à mieux vous repérer, les offres sont classées par catégorie: musique, spectacles, à déguster, cinéma, loisirs, boutiques, pratique, visites.

Les réductions vous seront accordées par les partenaires sur présentation de votre **PASS'**



En plus de ses éditions et de son site web, Belfort Tourisme mène différentes actions de promotion et de relations presse afin d'attirer de nouvelles clientèles dans le Territoire de Belfort.

LES RELATIONS MÉDIAS

En 2018, Belfort Tourisme a continué les relations médias au niveau national et international, sans pour autant négliger la presse locale. Parmi les principales actions à citer :

Le forum Deptour

Grand rendez-vous annuel de la presse nationale touristique à Paris. 40 journalistes représentant 70 médias ont été reçus sur le stand de Belfort Tourisme (dont Le Monde, Les Echos Week-end, Femme actuelle, Balades etc.). Des projets d'accueils presse ont pu être montés suite au forum Deptour.

Accueil de 22 journalistes dont 12 journalistes en accueil presse individuel et 10 journalistes en voyage de presse groupe (14 français, 4 anglais, 3 belges et 2 allemands). 2 accueils organisés par Belfort Tourisme, 6 accueils en partenariat avec le Comité Régional du Tourisme

Bourgogne-Franche-Comté et 4 accueils en partenariat avec le Massif des Vosges. 90 retombées presse dans la presse locale, régionale, nationale (pays : France, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, international). Belfort Tourisme ainsi que ses partenaires ont pris le choix de privilégier les envois de communiqués de presse et de réserver les accueils et voyages de presse seulement aux médias vraiment intéressées et intéressantes.

Envoi du dossier de presse annuel

Le dossier de presse annuel a été envoyé à plus de 600 journalistes (médias français et belges de la presse touristique).

Conférences de presse

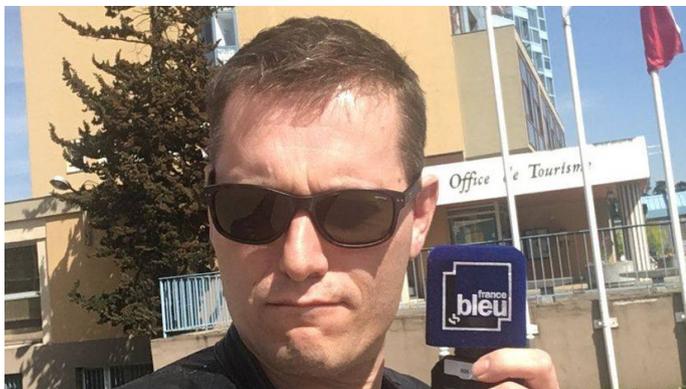
Organisation de conférences de presse pour la presse locale et différentes interventions à la radio locale.

Veille médias

France, Allemagne, Belgique, Suisse, Pays-Bas : mise à jour régulière de la revue de presse et envoi des retombées presse aux partenaires et prestataires.

Partenariat avec France Bleu

Depuis 2018, Belfort Tourisme et France Bleu ont renforcé leur partenariat. De nombreuses interventions à l'antenne ont pu être organisées et Belfort Tourisme a aussi notamment participé à l'organisation de la chasse au lion, grande animation estivale de France Bleu : Belfort Tourisme s'est chargé de la mise en place du calendrier et de la recherche de complices et de sites à découvrir. Ce sont ainsi 19 professionnels du tourisme, du commerce, et de l'artisanat du Territoire de Belfort qui ont bénéficié d'un focus sur leur activité (Golf de Rougemont-le-Château, mercerie de la Vieille Ville, musée Japy, moulin Thuriot...). La région Bourgogne Franche-Comté et par conséquent le Territoire de Belfort ont bénéficié d'un éclairage particulier via le jeu de l'été de France Bleu. Il s'agissait de relever des défis dans certaines communes du Territoire (Belfort, Etueffont, Delle). Belfort Tourisme a accompagné l'animateur tant dans ses défis que dans la mise en relation avec les communautés de communes.



PUBLICITÉS

Afin d'augmenter la visibilité et d'améliorer l'image de Belfort Tourisme, plusieurs insertions publicitaires dans des magazines papiers ont été réalisées : carte touristique Forêt Noire, vidéo de promotion sur Alsace 20, Diversions, JDS, France Today, En Vadrouille, Planet Terre, Poly. La majorité des achats publicitaires ont été réalisés sur des supports diffusés

dans un périmètre proche du Territoire de Belfort.

SUPPORTS DE PROMOTION

Pour véhiculer l'image de Belfort Tourisme la structure a acheté des goodies à distribuer lors des actions de promotion (actions presse, salons etc.) : stylos, sacs cabas, étuis carte de visites, tours de cou.

Trois roll up ont été réalisés à l'image de la nouvelle charte et sur les thématiques suivantes :

- Belfort « Belle de Nuit »
- Nature « De nature en aventures »
- Congrès « Votre évènement dans le territoire du Lion »

SALONS

Dans le cadre des partenariats avec le CRT Bourgogne Franche-Comté et le Massif des Vosges, Belfort Tourisme a participé à 3 salons ainsi qu'à un événement grand public :

CMT - Stuttgart (partenariat massif des Vosges)

Ce salon s'est déroulé du 13 au 21 janvier 2018 et Belfort Tourisme y était présent du 18 au 21 janvier 2018 sur le stand Massif des Vosges. Le CMT (Caravaning, Moto et Tourisme) est un salon grand public (le deuxième plus grand salon tourisme en Allemagne). Le salon a accueilli 235 000 visiteurs sur 9 jours, qui viennent notamment du Bade-Wurtemberg, mais aussi de l'Allemagne et de la Suisse.

Festivas - Mulhouse (partenariat Vosges du Sud)

En 2018 Belfort Tourisme était présent au salon Festivas à Mulhouse du 2 au 4 février 2018 afin de tester un salon de proximité. Les visiteurs connaissent très bien Belfort, mais la fréquentation du stand Vosges du Sud n'était pas satisfaisante.

Festival Historia – Strasbourg (partenariat avec les Musées de Belfort)

Belfort Tourisme et les Musées de Belfort ont participé à cette 1^{ère} édition (16 – 18 février 2018) de ce salon axé sur l'histoire. Le but était notamment de promouvoir le Festival d'Histoire Vivante de la Citadelle ainsi que l'offre touristique du Territoire d'une manière générale. Les visiteurs sur ce salon étaient notamment intéressés par le patrimoine (la Citadelle et la ceinture fortifiée).

Destination Nature – Paris (partenariat CRT Bourgogne/ Franche-Comté)

Ce salon s'est déroulé du 15 au 18 mars 2018 en même temps et dans le même pavillon que le Salon Mondial du Tourisme à Paris. Il a accueilli environ 70 000 visiteurs sur 4 jours. Belfort Tourisme était présent sur toute la durée du salon sur le stand « CRT Bourgogne/Franche-Comté ».

Le salon du randonneur – Lyon (partenariat Massif des Vosges)

Belfort Tourisme a participé à ce salon du 23 au 25 mars 2018, sur le stand « Massif des Vosges ». La salon a accueilli environ 15 000 visiteurs.

- **Relations médias** : participation au forum Deptour (grand RDV annuel avec la presse touristique nationale), déjeuners, workshops et soirées presse à Paris, envoi régulier de communiqués de presse à la presse locale, nationale et internationale, organisation de conférences de presse, accueils presse de journalistes français, allemand, anglais et belges

- **Opérations de promotion** : participations aux salons CMT (Stuttgart), Festivitas (Mulhouse), Festival Historia (Strasbourg), salon du randonneur (Lyon)

- **Publicité** : Achat de plusieurs espaces dans des magazines régionales, nationales et internationales

- **Partenariats** : Suivi des plans de communication et marketing du CRT et du Massif des Vosges

LES PARTENAIRES TOURISTIQUES

Belfort Tourisme contribue avec ses partenaires à plusieurs plans de promotion multicanaux. Cette stratégie collective permet de démultiplier des actions à moindre coût.

Le Comité régional du tourisme (CRT)

Belfort Tourisme participe aux actions et représente la ville de Belfort et le Conseil Départemental au sein des gammes du plan marketing du CRT : Patrimoine et Itinérances (tourisme vert). Le CRT vise à développer la notoriété de la Bourgogne/Franche-Comté et à faire venir des flux de visiteurs français et étrangers pour augmenter le chiffre d'affaires touristique à travers :

- Plusieurs accueils presse
- Déjeuner de presse et workshop presse (1 déjeuner de presse, 1 workshop presse à Paris)
- Soirée afterwork presse à Paris qui a rassemblé plus de 120 journalistes
- Communiqués de presse réguliers et dossier de presse annuel

Le Massif des Vosges

Belfort Tourisme participe aux actions du contrat de destination du Massif des Vosges. Une stratégie touristique visant à promouvoir de manière plus ambitieuse la destination qui a été structurée autour de 5 filières (stations vallées/famille, sites de visite, bien-être, itinérance, écotourisme). Les actions menées dans le Territoire de Belfort dans ce cadre sont :

- Plusieurs accueils presse
- Dossier de presse annuel et communiqués de presse réguliers

Ainsi que le web et réseaux sociaux, les publicités/publi-reportages, les newsletters, salons et éditions.



UN SOUTIEN AUX GRANDS ÉVÉNEMENTS

Des conventions de partenariat sont signées chaque année avec le FIMU, les Eurockéennes et le Mois Givré afin de contribuer à leur développement.

Belfort Tourisme mécène des Eurockéennes

Pour la première fois, Belfort Tourisme est parmi les mécènes des Eurockéennes. En 2018, après des années d'absence, Belfort Tourisme a retrouvé sa place sur le site des Eurockéennes ! 4 jours de présence durant le festival : animations, jeux, concours ... Belfort Tourisme a profité de ce spot pour accroître sa visibilité et faire connaître ses activités aux nombreux festivaliers présents. Un guide du festivalier a été édité afin de proposer au public des Eurockéennes des idées de sorties et de visites pendant les 4 jours du festivals.



Le FIMU

- Opération Set de tables sur l'ensemble du département
- Accueil public sur un stand durant les 3 jours du festival
- Voyage de presse d'un groupe de journalistes français pendant le festival

Le Mois Givré

- 2 visites au lampions pour 47 participants
- Ouverture exceptionnelle le dimanche 23 décembre après-midi de la boutique de Belfort Tourisme

LES ANIMATIONS ORGANISÉES PAR BELFORT TOURISME

Nombre de visites	66 DONT 8 NOUVEAUTÉS (63 VISITES EN 2017)
Nombre de visiteurs	1305
Nb moyen de personnes par visite	19,77
Évolution de la fréquentation	-12,82%

Pour le Grand Belfort et la Ville de Belfort : organisation de visites patrimoniales individuelles payantes.

La baisse de fréquentation s'explique par le décalage des départs en vacances en 2^{ème} partie de saison en raison de la coupe du monde de football et une météo orageuse en début de saison et caniculaire par la suite.

8 nouveautés en 2018 : L'école des Barres, Bien-être au square (mêlant histoire et balade sophrologique), Zoom sur la marionnette, Grande Mosquée, un square pour un monument, Fort de Roppe, Fort de Bermont, Fort de précision (mêlant histoire et jeux de précision).

Pour la communauté de communes Vosges du Sud

Année	2018	2017	2016	2015
Nombre de visites	10 (1 annulation par manque de participant)	10	8	8
Nombre de participants	110	221	105	198

Les visites : L'atelier du peintre P. Le Preux, Métier d'Alsace, Ferme Seidel, Ferme La Palouse, balade bien-être, Espace La Savoureuse, La légende du loup noir, rando lecture, Ferme équestre, Noël aux lampions

Pour la communauté de communes Sud Territoire

Année	2018
Nombre de visites	3
Nombre de participants	42

Les visites : L'atelier du luthier, visite de Beaucourt patrimoine Japy, Moulin de Courtelevant.

Pour les Journées Européennes du Patrimoine, 8 visites ont été organisées pour un total de 252 visiteurs.

Au final, près de 1 709 personnes ont participé aux 87 visites – animations organisées par Belfort Tourisme.

Journée Mondiale du Bien-Etre

En collaboration avec le Service des Sports de la Ville de Belfort, Belfort Tourisme a participé à l'organisation de la Journée Mondiale du Bien-Etre. Elle s'est déroulée à l'Étang des Forges et a mobilisé une quinzaine de prestataires qui ont proposé gratuitement des activités variées. Cette manifestation a rencontré un grand succès tant auprès des visiteurs que des prestataires.

NOUVEAU EN 2018 : UN PROGRAMME D'ANIMATIONS À L'ACCUEIL

Chandeleur

L'équipe accueil de Belfort Tourisme a organisé une animation « Crêpe Party » à l'occasion de la Chandeleur. Dégustation de crêpes toute la journée, avec produits locaux (confitures, pâte à tartiner, miel).

Chasse aux œufs

À l'occasion de Pâques, Belfort Tourisme a organisé une chasse aux œufs dans ses locaux. Sous forme d'énigme, l'activité a rencontré un vif succès auprès des enfants : sur une journée, une centaine d'enfant ont participé.

Fête de la Musique

Sur sa terrasse des locaux, deux groupes de musiciens ont animé la soirée. Un food-truck (Empire State Burger) et nos brasseurs d'Auxelles-Bas étaient présents.

After-Work White Party

En août, Belfort Tourisme a organisé une soirée After Work avec musique et producteurs locaux.



Géocaching avec Décathlon

Les deux enseignes fraîchement partenaires ont organisé plusieurs chasses au trésor 2.0, appelées géocaching. Les touristes et les locaux étaient nombreux à participer à cette activité, qui mêle de manière ludique la découverte du patrimoine et activité sportive.

Pots d'accueil estivaux

Durant juillet et août, Belfort Tourisme a organisé tous les dimanches matin des pots d'accueil pour les touristes. Dégustations de produits locaux et échanges avec les conseillers en séjour au programme.

Matinée d'accueil des nouveaux arrivants

Comme tous les ans, Belfort Tourisme organise la matinée d'accueil des nouveaux arrivants.

Vide dressing pour « Octobre Rose »

Les vêtements/accessoires ont été récoltés auprès des employés de Belfort Tourisme et de bénévoles d'associations. Grâce à cet évènement, 300 € ont été reversés à la Ligue de lutte contre le cancer.

ANIMATION DU RÉSEAU DES PRESTATAIRES

Des éducteurs pour les professionnels du Territoire de Belfort et des destinations proches

Afin de sensibiliser les acteurs du tourisme à l'offre et aux richesses naturelles du département, Belfort Tourisme a organisé 2 éducteurs :

• **Le jeudi 14 juin 2018** : éducteur « Spéciale découverte de Belfort » à la demi-journée pour les responsables des filières du CRT de Bourgogne Franche-Comté. L'accueil de ces 5 personnes avait pour objectif de leur faire connaître l'offre touristique de notre ville afin

afin qu'ils soient en mesure de présenter et vendre notre destination dans leurs actions et auprès de leurs clients.

Programme : Présentation du Musée d'Art Moderne Donation Maurice Jardot, découverte des fortifications Vauban, de la vieille ville, du Lion, de la Citadelle et du parcours en réalité augmentée.

• **Le jeudi 13 décembre 2018** : éducteur « le Mois Givré » à la journée en partenariat avec Destination Haute Alsace – Gîtes de France 68 qui a joué les intermédiaires auprès des professionnels du tourisme de la région de Colmar. L'objectif étant que les socioprofessionnels incitent leurs clientèles à « consommer » les sites et les activités touristiques du département. 25 professionnels du tourisme de la région de Colmar ont fait le déplacement pour cette journée.

Programme : Découverte de la vieille ville, des fortifications, du Lion et de la Citadelle en réalité augmentée, déjeuner au Café-Restaurant de la Citadelle, présentation du Mois Givré par l'élue au Commerce et découverte in situ de la manifestation jusqu'au marché des Vosges, verre de l'amitié.

Club des experts

Le Bureau des Congrès a organisé 5 rencontres avec les socioprofessionnels du tourisme, autour de thématiques variées.



Accompagner et qualifier



L'ACCOMPAGNEMENT DES PORTEURS DE PROJET D'HEBERGEMENT CHEZ L'HABITANT

Belfort Tourisme accompagne et apporte son expertise auprès de l'ensemble des porteurs de projet d'hébergement touristique, en matière d'opportunité et de faisabilité. En 2018, 8 nouveaux porteurs de projets d'hébergement chez l'habitant ont pris contact avec Belfort Tourisme. Ainsi, depuis ces 5 dernières années, ce sont plus de 39 projets qui sont en cours : 3 se sont concrétisés en 2018 et 36 toujours en réflexion (dont une majorité ne verra probablement jamais le jour).

ACCOMPAGNEMENT DES PORTEURS DE PROJET D'HEBERGEMENT STRUCTURANT

Trois projets en cours en 2018, toutes dans la partie sud du département :

- Le projet dans l'ancien Café du Canal de Brebotte lié aux potentialités de l'Eurovélo6 : projet en réflexion en 2016 pour une création en 2018 (restauration, hébergement, services cyclo, etc.). Ouverture prévue en juillet 2019.
- Un gîte de séjour au moulin de Courtelevant : permis de construire déposé en 2015, travaux en 2016, ouverture fin d'été 2018.
- Un projet de la commune de Chavanatte : réhabilitation d'une ferme, création d'un hébergement/Bien-être.



QUALIFIER

Meublés de Tourisme

Belfort Tourisme est habilité à réaliser les classements en meublé de tourisme. En 2018, 6 propriétaires ont souhaité classer leur(s) hébergement(s), ce qui porte aujourd'hui à 53 le nombre de locations touristiques classées dans le Territoire de Belfort.

Accueil Vélo

Piloté par le CRT de Bourgogne Franche-Comté et mis en place sur le terrain par les CDT, Belfort Tourisme est chargé depuis début 2018 du déploiement de la marque Accueil Vélo. Ce label concerne toute structure se trouvant à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable balisé et répondant à un cahier des charges visant à proposer aux touristes à deux roues des services variés (accompagnement des bagages, kit réparation etc.). Pour l'heure, 2 hébergements : le camping de l'étang des forges et le Brit Hôtel à Belfort.

La marque d'état « Tourisme & Handicap »

Cette mission relève des CDT. Depuis 2017, la procédure d'attribution et la gestion de la marque d'Etat ont été modifiées avec la mise en place d'une application spécifique (outil GMTH) et la délégation de la décision d'attribution de la marque par les régions. Le travail d'évaluation et de restitution de l'audit des structures touristiques qui candidatent à la marque demande du temps. En plus de répondre aux normes légales, la marque T&H demande des critères supplémentaires pour garantir un meilleur accueil et répondre d'avantage aux attentes des personnes à besoin spécifiques. Cela aboutit à la perte de nombreuses structures labellisées.

Dossiers présentés pour le Territoire de Belfort :

- Théâtre Le Granit : Perte de la marque (anciennement labellisé pour les handicaps moteur et mental)
- Musée d'Art Moderne – Donation Maurice Jardot : attribution de la marque pour les handicaps auditif et mental (anciennement labellisé pour les 4 handicaps)
- le Camping de l'Étang des Forges conserve la marque pour les 4 handicaps
- Hôtel B&B : perte de la marque suite à l'absence de demande de renouvellement de la marque
- Restaurant La Pampa : perte de la marque suite à la fermeture du site

Accompagnement de Belfort Tourisme pour :

Le site du Malsaucy (sentier de la Véronne, base de loisirs, base nautique, la MDE), un travail toujours en cours.

Nombre de structures ayant la marque Tourisme & Handicap dans le Territoire de Belfort :

5 : Camping de l'Étang des Forges, Restaurant Courtepaille, Musée d'art moderne, Centre aquatique de Delle, Sentier de la Véronne.

A noter : Réforme AP 2022 et la disparition de la filière tourisme en DIRECCTE. Les DIRECCTE sont dessaisies du suivi des 2 marques d'Etat T&H et QT au 1^{er} janvier 2019. Le transfert de gestion de ces marques pour en garantir leur pérennité, est toujours en négociation.

DÉVELOPPEMENT

Etude sur l'extension du Musée d'Art Moderne

Une demande d'entretien a été faite à Belfort Tourisme par l'Agence Syllab chargée de mener une étude en vue de la création d'une extension de la Donation Jardot. Belfort Tourisme a présenté l'offre touristique du Territoire de Belfort, les actions en matière de politique culturelle et la mise en valeur que représenterait cette action.

Etude sur le développement du loisir Pêche dans le Territoire de Belfort

Participation à l'étude menée par le cabinet TourismEssor pour le développement du loisir pêche dans le Territoire de Belfort. Rencontre sur le terrain pour un état des lieux avec la Fédération de la Pêche 90 et Tourismessor.

Parc Naturel Régional des Ballons des Vosges

Participation aux ateliers d'actions à mettre en œuvre dans le cadre de l'Opération Grand Site – Massif du Ballon d'Alsace. Rencontre du 8 juin 2018.

Projet d'exposition du Théâtre de Marionnettes de Belfort

Rencontre et participation de Belfort Tourisme sur le projet du montage d'une exposition 2.0 sur la marionnette. Projet validé par le FEDER pour un lancement de l'opération en 2020. La collaboration de Belfort Tourisme est attendue pour la mise en relation avec des sites d'intérêt touristiques de Bourgogne Franche-Comté.

CONTRIBUTIONS À LA FILIÈRE « LABEL VILLE ET VILLAGES FLEURIS »

Le fleurissement participe à l'embellissement, à l'attractivité et à la qualité d'accueil d'un département. Mandaté par le Conseil Départemental, Belfort Tourisme participe à la promotion du label « Villes et Villages fleuris » (lancement de la campagne, organisation des tournées de notation du jury, participation à l'organisation de la remise des prix). En 2018, 57 communes et 134 maisons ont été visitées.

Belfort Tourisme collabore également à la campagne régionale du label, en participant aux tournées de notations des Villes et Villages Fleuris de Bourgogne Franche-Comté.

FAMILLE PLUS

La famille est une cible stratégique mais reste un secteur inexploité sur le plan qualitatif. C'est pourquoi Belfort Tourisme a pré-candidaté au label national Famille plus. Il permet de proposer à la clientèle familiale une offre adaptée et un accueil privilégié. 60 prestataires du Grand Belfort ont répondu aux prérequis du label (hébergeurs, restaurateurs, prestataires d'activités, etc.) et figureront dans le dossier de candidature. L'audit aura lieu au cours de l'été 2019.





Produire et mettre en marché

SERVICE DEDIÉ À LA CLIENTÈLE INDIVIDUELLE

La vente de séjours aux individuels est une activité dite « produit vitrine » pour le Territoire de Belfort et le Grand-Belfort. Ce service est en progression grâce aux nombreuses ventes de vol en montgolfière.

38 dossiers de confirmés (22 en 2017).

Les ventes portent principalement sur des vols en montgolfières : 34 vols fermes contre 19 en 2017 et 4 séjours WE packagés, notamment 1 lors du Festival des Eurockéennes, 1 WE « Imprenable Citadelle » 1 WE « Echappée en montgolfière » et 1 WE « Séjour Hamac au Ballon d'Alsace ».

Chiffre d'affaires global 2018 TTC proche des 15 500 € contre 9000 € en 2017.

Marge dégagée TTC : 1690€ contre 1098€ en 2017

Le service renforce son offre pour les événementiels à forte notoriété, à savoir FIMU et Eurockéennes et continue d'accroître sa visibilité sur des séjours « Puces » et pleine nature, surtout à destination des clientèles frontalières, tels que les suisses ou les allemands.

Dans le cadre des salons de promotion, des séjours individuels sont offerts.

Locatif : Séjour en Meublés de Tourisme, depuis quelques années, ce service se fait en partenariat avec l'agence de réservation Destination Haute Alsace qui en fin d'année reverse à Belfort Tourisme un commissionnement sur les ventes réalisées via le module de réservation de Belfort Tourisme.

Pour 2018 cette commission est proche des 2 450 € TTC contre 3 284,50€ en 2017.

SERVICE DEDIÉ A LA CLIENTÈLE GROUPE

Le service commercial a contractualisé près de 75 groupes en 2018, sensiblement identique à 2017 (65), à noter que de plus en plus la clientèle groupe organise leur programme prévisionnel, réserve directement auprès des prestataires et font appel à Belfort Tourisme pour leur organiser en complément une visite de la ville et de la Citadelle avec guides conférenciers. Cette clientèle est toujours principalement du 3ème âge, associations, clubs, comité de jumelage, agences de voyage, autocaristes ou les comités d'entreprises ainsi que les scolaires.



Le programme le plus souvent retenu est 1 journée découverte de Belfort avec visite guidée du cœur de vieille ville à la Citadelle + restaurant à la Citadelle suivi d'une visite libre du site ou parcours en train touristique.

Chiffre d'affaires global 2018 TTC proche des 42 750.00 € contre 51535.00 € en 2017

Marge dégagée TTC : 8150.00€ contre 9300.00€ en 2017

COMMERCIALISATION EN LIGNE

En attendant la mise en place d'un site de e-commerce, Belfort Tourisme a mis en ligne quelques produits boutique sur l'application de shopping local Teekers.

BUREAU DES CONGRÈS

Belfort Congrès est l'interlocuteur privilégié pour tous les porteurs de projets désireux de réaliser leur événement, congrès ou séminaire sur le Territoire. Le service évalue les besoins nécessaires au montage des manifestations, accompagne les organisateurs à travers chacune des étapes clés et favorise la contractualisation en direct quand il n'y a qu'un prestataire. Ce sont près de 36 demandes entrantes qui sont passées par le Bureau des Congrès en 2018, dont 19 séminaires/congrès qui se sont concrétisés notamment le Congrès national des Gîtes de France (250 pers), le Rallye des Tulipes (450 pers) qui a fait étape pour la seconde fois à Belfort et la Fédération Française de Cyclotourisme.

OPÉRATIONS DE PROMOTIONS

Belfort Congrès adhère à la filière « Affaires » du CRT de Bourgogne Franche-Comté et au réseau « Congrès Cités ». Ces adhésions permettent de mutualiser la prospection avec par exemple l'échange de fichiers ou encore de participer à des opérations de promotion à moindre coût. En 2018, Belfort Congrès a participé aux opérations suivantes :

- Workshop affaires à Paris en mai avec le Comité Régional du Tourisme Bourgogne Franche-Comté. 66 acheteurs issus d'Ile de France étaient conviés.

- Rencontres VIP à Paris en septembre avec le réseau Congrès Cités.

Invitations des clients ayant organisé leur congrès dans une ville du réseau Congrès Cités afin de leur présenter le potentiel d'accueil des autres villes pour l'organisation de leurs prochains événements et manifestations. Belfort Congrès a invité la Fédération Française de Cyclotourisme et la Fédération Nationale de Randonnées Pédestre.

- Salon Festival des Entreprises à Strasbourg en octobre. Stand Belfort Congrès pour présenter l'offre affaires de Belfort.

Enfin Belfort Congrès a renouvelé son adhésion au réseau BEDOUK et a acheté des encarts publicitaires et/ou publiédactionnel dans des revues spécialisées comme par exemple « MEET&COM TRAVEL » ou encore le catalogue spécialisé Congrès-Séminaires Grand Est de l'Est Républicain.

ACCUEILS PRESSE

Dans le cadre de son adhésion à la filière affaires du Comité régional du Tourisme de Bourgogne Franche-Comté, deux accueils presse « Affaires » ont été organisés pour la première fois. Belfort Congrès a reçu deux journalistes allemands de la presse spécialisée.

- Magazine BIZ TRAVEL en août : visite du centre de congrès Atria, déjeuner et visite de la Citadelle et survol du Ballon d'Alsace en avion.

- « Frankreich Meeting Destination en décembre : visite du centre de congrès Atria, dîner et visite de la Citadelle.





**BANQUE, ASSURANCE,
TÉLÉPHONIE...
GAGNEZ À COMPARER !**

.....
**UNE BANQUE QUI APPARTIENT À SES CLIENTS,
ÇA CHANGE TOUT.**

Crédit  Mutuel

Le Crédit Mutuel, banque coopérative, appartient à ses 7,9 millions de clients-sociétaires.