

Belfort Tourisme

#TERRITOIREDULION

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019



NOS PARTENAIRES 2019





EDITO DE LA *Présidente* CLAUDE JOLY

Chers collègues, Chers partenaires, Chers tous, En 2019, la fréquentation touristique continue de croître. Cette progression est principalement due à la nette hausse de fréquentation de la clientèle résidant en France dans tous les types d'hébergements. À l'inverse, la fréquentation de la clientèle en provenance de l'étranger se replie, en particulier pour les touristes venant du Royaume-Uni ; la France conserve donc sa première place mondiale avec 89,3 millions de touristes.

Notre territoire avec une superficie de 609 km² très accessible en voiture, TGV ou avion, proche de la Suisse et de l'Allemagne 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.

Petit territoire mais grands événements : le RDV incontournable début juillet avec les Eurockéennes festival au rayonnement international (128 000 festivaliers sur 4 jours), le FIMU à l'initiative d'étudiants offre 5 jours de musique gratuite (109 150 visiteurs) et le festival Entrevues qui attire les cinéastes du monde entier.

2019 fut une année de changement pour Belfort Tourisme ; nous avons déménagé en début d'année à l'Hôtel du Gouverneur avec la police municipale Place de l'Arsenal, lieu stratégique pour les touristes en pleine Vieille Ville ; un bâtiment rénové, un accueil lumineux et accueillant pour les touristes ; Belfort Tourisme se voit également attribuer la gestion de l'agence postale communale qui a fermé ses portes avenue de Brisach en décembre 2018 ; un nouveau service public très apprécié des habitants permettant également de visiter la boutique de Belfort Tourisme.

Belfort Tourisme devient donc plus visible ; nous avons accueilli 60 683 visiteurs en 2019 contre 37 712 en 2018.

Belfort Tourisme a profité du passage du Tour de France à Belfort pour mettre en vente des maillots cyclistes en partenariat avec les Gites du Territoire de Belfort ; avec plus de 40 kms de pistes cyclables, le vélo tourisme tient une place importante.

2 500 cyclistes et coureurs belges étaient de retour fin août pour soutenir la lutte contre la mucoviscidose et l'asthme ; les hôtels et hébergements touristiques ont affiché complet.

J'adresse mes plus sincères remerciements à toute l'équipe et plus particulièrement à Christelle VEAUX-COULON, Directrice de Belfort Tourisme qui a su donner un nouveau souffle et du dynamisme à Belfort Tourisme ; je remercie les collectivités, le Grand Belfort, le Conseil Départemental, les Communautés de Communes du Sud Territoire et des Vosges du Sud qui nous subventionnent et nous font confiance, sans oublier nos partenaires que nous recevons régulièrement autour du club des Experts, nos adhérents et le Crédit Mutuel notre fidèle sponsor.

Restons de bons ambassadeurs pour notre territoire et travaillons tous ensemble pour une meilleure visibilité de notre beau département.

Sommaire

- 4 Les administrateurs
- 5 L'équipe
- 6 Une structure unique en France
- 7 Accueillir
- 10 Informer
- 13 Séduire
- 16 Animer
- 19 Accompagner et qualifier
- 22 Produire et mettre en marché

LES CHIFFRES CLÉS DU *tourisme* DANS LE TERRITOIRE DE BELFORT

308 600



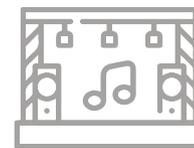
Nuitées dans les hôtels, premier mode
d'hébergement marchand devant les campings
(39 700 nuitées)

9 900



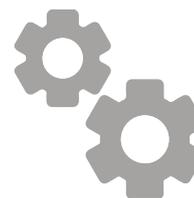
Lits touristiques, dont 3600
marchands

237 150



Festivaliers par an pour les Eurockéennes
et le FIMU

800



Emplois touristiques dans le
Territoire de Belfort

LES ADMINISTRATEURS

LE BUREAU



CLAUDE JOLY
Présidente
Grand Belfort
Communauté
d'Agglomération



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



MARYLINE MORALLET
2^{ème} Vice-Présidente
Conseil Départemental



GILLES FONTANEL
3^{ème} Vice-Président
Atria



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



LAURENT CONRAD
Trésorier
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 LEMPPES
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



**CHRISTELLE
VEAUX COULON**

Directrice
Adjointe



**EVA
DUVERNOY**

Responsable
Accueil / Boutique



**ISABELLE
CHASSIGNET**

Conseillère
en séjour



**LAURENT
LIGIER**

Conseiller
en séjour



**LOUISA
FUNCK**

Apprentie
Conseillère
en séjour



**NATHALIE
DUFOUR**

Chargée de missions
Famille Plus
& Service commercial



**MONIQUE
HEMET**

Agent de réservation



**VÉRONIQUE
BONNIN**

Chargée de
comptabilité
& Ressources
humaines



**ÉMELIE
CARMEN**

Assistante
administrative
& Chargée du label VVF



**CAROLE
MILLOT**

Chargée de
développement
culturel et patrimonial
& Évaluatrice Tourisme
et Handicap



**KATHARINA
BUËT**

Chargée de
promotion
& Relations médias



**AUDREY
DELATTRE**

Chargée de
promotion
Web / Médiathèque
& Coordinatrice
Décibelles Data



**ELODIE
CAYOT**

Infographiste &
Community Manager

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 2019, Belfort Tourisme a perçu 759 800 € de subventions, emploie 12 salariés en CDI ainsi que des apprentis et des saisonniers.

En 2019, l'association a touché les subventions suivantes :



LES POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUES

Belfort Tourisme

En 2019, Belfort Tourisme a accueilli 60 683 visiteurs, malgré un mois de fermeture en attendant le nouvel emménagement, contre 37 712 en 2018, soit presque le double de personnes. Le déménagement des locaux de Belfort Tourisme, en plein cœur de vieille ville et de l'offre touristique a nettement contribué à l'augmentation du nombre de visiteurs. 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.

Concernant l'origine des clientèles, on note plus de 75% de français (12 918 personnes) et 25% d'étrangers (12 776). Comme presque tous les ans, ce sont les Allemands qui arrivent en tête des clients étrangers (1374 personnes), suivent les Britanniques (525) et les Belges (234).

La clientèle de l'Aire Urbaine représente la grande majorité des clients français (58% en 2019 contre 50% en 2018). Les autres clients français proviennent des régions Bourgogne Franche-Comté, Grand Est et Ile de France.

Belfort Tourisme s'est doté d'un écran dynamique en lien avec la base de données régionale : plus d'affichage papier. Désormais toutes les manifestations et bons plans sont diffusés sur cet écran. Il est également possible d'ajouter de courtes vidéos.

Agence Postale Communale

À la suite de la fermeture du bureau de Poste de la vieille ville, Belfort Tourisme accueille, depuis son emménagement dans ses nouveaux locaux, une agence postale. Géré par l'équipe accueil de Belfort Tourisme, ce bureau de poste a accueilli 7 385 clients pour l'année 2019 (de mars à décembre, les locaux ayant ouvert officiellement le 25 mars). Affranchissement, envoi de colis et de lettres, réception de recommandé et colis, agence bancaire, la plupart des services de la Poste sont disponibles directement à ce bureau : ouvert du lundi après-midi au vendredi.



Point d'information des Vosges du Sud (Giromagny)

Mi-juin 2019, le point d'information des Vosges du Sud (Giromagny) a ouvert ses portes. Ouvert tous les jours jusqu'à la mi-septembre, il a accueilli 604 personnes (contre 484 en 2018). Les touristes français représentent la majorité des visiteurs (337), notons 80 visiteurs étrangers (Allemands, Néerlandais, Anglais) cette année. Les randonnées pédestres, les informations sur la 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. Notons également que le point billetterie du festival « Fort en Musique » s'est placé dans le top des ventes cette année.

ACCUEIL « HORS LES MURS »



LE TOUR DE FRANCE

Le 11 juillet 2019 Belfort Tourisme était présent à la fois sur le secteur de la Gentiane ainsi qu'au sommet du Ballon d'Alsace pour accueillir des visiteurs locaux, nationaux et internationaux venus en nombre à l'occasion du Tour de France.

Le Département avait organisé une « fan zone » à la Gentiane avec un marché de producteurs, un écran géant et un programme d'animations. Belfort Tourisme y tenait un stand avec brochures et quelques produits de la boutique.

Au sommet Belfort Tourisme a assuré l'accueil des touristes au côté du SMIBA.

LA BOUTIQUE

En 2019, l'équipe de Belfort Tourisme a dépoussiéré sa boutique : nouveaux locaux, nouvel agencement, nouveaux produits, tout a été fait pour favoriser son développement.

En 2019, les recettes boutiques TTC (tous produits confondus : boutique, billetterie, dépôt-vente, visites guidées) s'élevaient à 156 714,86€ (contre 149 222€ en 2018). Dans ce total, nous comptabilisons un chiffre d'affaires HT de 21 797,80 € uniquement de produits boutique.

Les ventes billetterie (vignette suisse, pass musées, places Eurockéennes, billet petit train touristique, carte avantages jeunes...) restent en tête, avec 115 268€ TTC de recettes pour l'année 2019.

Les produits dérivés à l'effigie du Lion (mugs, magnets, porte-clés ...) sont toujours plébiscités par les visiteurs (4 064€ de recettes TTC).



STAY WILD : LA MARQUE DE BELFORT TOURISME !

Rappelez-vous, en 2018 Belfort Tourisme lançait sa marque de textile Stay Wild Belfort en collaboration avec le Studio Sauvage.

Depuis, la gamme n'a cessé de s'étoffer et en 2019, ce sont des magnets, des miroirs, des mugs, des sacs, des sweats, du textile enfant, qui ont rejoint les premiers produits de la marque.

Une marque dynamique, moderne et à la fois pleine d'histoire puisque le fameux Lion de Bartholdi est présent sur tous les visuels, plébiscitée par les nombreux visiteurs de Belfort Tourisme.



LES OUTILS NUMÉRIQUES

Le site web

Lancé en décembre 2018 avec une toute nouvelle arborescence, 2019 fût une année de transition pour le site www.belfort-tourisme.com.

Qui dit nouveau site, dit nouvelles URLs par conséquent un nombre de visites en baisse par rapport à 2018. Une partie du site est liée à la base de données régionale LEI qui n'est plus très performante par rapport à son organisation. C'est pourquoi il est encore difficile de trouver certaines informations.

Les + du nouveau site :

Une mise en page très agréable à regarder

Un moteur de recherche interne très performant

Une partie blog dans le top 5 des pages les plus visitées

Nombreuses photos

Bilan statistique

• A retenir pour 2019 :

65% des internautes se sont connectés avec smartphone/tablette (+10%) ;

• On constate encore cette année, la hausse des visites pendant la période estivale et une belle reprise en décembre.

• Les pages en anglais, allemand et néerlandais traduites directement par Google translate n'ont pas favorisées le référencement. Le site sera traduit en anglais et en allemand selon les intérêts de ces clientèles en 2020.

Les pages les plus consultées du site web :

La page d'accueil, la Citadelle, l'agenda en ligne, le blog et les incontournables de Belfort. Grand intérêt pour la page «où fêter Nouvel An en décembre».

Les clientèles restent majoritairement françaises (89% pour le site web). 4% sont suisses. Seulement 2% sont allemands ou belges. Concernant le profil des internautes français, la majorité est originaire de Bourgogne Franche-Comté (41%), d'Île-de-France (24%), et du Grand Est (18%). Un gros travail reste encore à porter sur le référencement (photos, titres de page, méta description).

Décibelles Data

Nouvelle base de données régionales qui remplacera le LEI à la fin de l'année 2020. Cet outil complet contient également une partie Gestion Relation Client où nous pouvons gérer l'ensemble de nos contacts pro et public. L'agenda des animations et la newsletter sont envoyés via cet outil.

En 2019, nous avons remis au programme une **newsletter pro** trimestrielle avec 400 abonnés.

On dénombre 37% de taux de clics moyen avec 30% de contacts avec ouverture alternée et 20% qui ont ouvert le mail.

Concernant l'**agenda des animations**, nous comptons 1680 abonnés. Taux de clics moyen : 15% avec 69% de contacts avec ouverture alternée.

A venir en 2020 : l'outil module accueil et la possibilité de générer des e-brochures personnalisées.

LA PRÉSENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- **Facebook** : Janvier 2019 12 132 -> Décembre 13 381
- **Instagram** : Janvier 2019 1580 -> Décembre 2390
- **Twitter** : Janvier 2019 2252 -> Décembre 2384

En 2019 Instagram s'est très bien développé. Le public est bien réactif aux publications. Nous recherchons à augmenter les interactions, surtout par le biais des stories (Facebook et Instagram) le public est friand d'informations immédiates. Nous recevons de plus en plus de sollicitations par messages instantanés.

Les belles photos sont toujours l'un des supports qui marche le mieux, nous avons donc multiplié les reportages photo dans Belfort et dans le Territoire de Belfort. Nous n'hésitons pas à partager des clichés de photographes professionnels.

Nous avons réduit le nombre de post hebdomadaire moyen, afin de privilégier la qualité à la quantité. Des concours sont réalisés régulièrement (tous les 2 mois) afin de faire gagner des lots chez nos partenaires (fête foraine, artisans locaux, Musées...) sur instagram et Facebook.

Twitter prend peu à peu de l'importance, nous effectuons beaucoup de veille via Tweetdeck et fonctionnons surtout avec des retweets.



LES ÉDITIONS

En 2019, quatre éditions en lien avec la nouvelle image graphique de Belfort Tourisme ont été éditées. Ces éditions ont été réalisés en interne (rédaction et conception graphique). Seul l'impression a été externalisée. Belfort Tourisme a également décidé de sortir deux versions de chaque édition: une française et multilingue (anglais et allemand).

Plan touristique de la ville

Nouveau format : le plan rentre plus facilement dans la poche
Au recto : cœur historique de la ville et Citadelle avec incontournables à visiter
Au verso : plan de toute la ville avec les noms des rues

25.000 ex. en français
15.000 ex. en multilingue (anglais et allemand)



Guide touristique du Sud Territoire

Brochure éditée dans le cadre de la convention de partenariat entre la Communauté de Communes du Sud Territoire.



Carte touristique du Territoire de Belfort

20.000 ex. en français
10.000 ex. en multilingue (anglais et allemand)



Carte vélo du Territoire de Belfort

Cette carte vélo remplace l'ancienne carte francovélosuisse qui concernait uniquement la partie sud du Territoire de Belfort. De nouvelles boucles dans le Nord Territoire ont été ajoutées. Ces boucles ne sont pas balisées sur le terrain, mais pourront bientôt être téléchargées sur le site de Belfort Tourisme.

20.000 ex. en français
10.000 ex. en multilingue (anglais et allemand)



Le Pass nouveaux arrivants

Dans le cadre de l'accueil des nouveaux arrivants, Belfort Tourisme a édité 1000 exemplaires d'un pass contenant des coupons de réduction pour diverses structures et activités. Ce Pass est remis notamment lors de la matinée d'accueil (samedi 5 octobre 2019), 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 ...

Mise à jour de la carte Massif des Vosges

Belfort Tourisme a participé à la mise à jour de la carte touristique Massif des Vosges qui a été éditée en français, allemand et néerlandais.

<p>Pour vous aider à mieux vous repérer, les offres sont classées par catégorie : spectacles, à déguster, loisirs, pratique, visites, boutiques et détente.</p> <p>Les réductions vous seront accordées par les partenaires sur présentation de votre Pass'.</p>	A DÉGUSTER
	LOISIRS
	PRACTIQUE
	VISITES
	BOUTIQUES

CARTE
TOURISTIQUE
SITES REMARQUABLES

www.massif-des-vosges.com

Belfort
Territoire de Belfort

4 5 6 7 JUILLET 2019

EUROCKEENNES

TERRITOIRE DE MUSIQUES

LE GUIDE DU FESTIVALIER 2019

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 5 000 exemplaires et distribués sur les sites touristiques.

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 ont été distribués sur le site, le camping et le parking.



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 2019, Belfort Tourisme a continué les relations médias au niveau national et international et a renforcé encore plus le contact avec la presse locale. Parmi les principales actions à citer :

Le forum Deptour

Le RDV annuel à Paris avec la presse nationale du tourisme. Presque tous les CDT de France participent à cet événement. 40 journalistes représentant 70 médias ont été reçus sur le stand de Belfort Tourisme (dont TF1, Les Echos Week-end, Esprit d'ici, Balades etc.). Des projets d'accueils presse ont pu être montés à la suite du forum Deptour.

Accueils presse :

Accueil de 20 journalistes dont 8 journalistes en accueil presse individuel et 12 journalistes en voyage de presse groupe (5 français, 2 belges, 8 allemands, 5 néerlandais). 2 accueils organisés par Belfort Tourisme, 3 accueils en partenariat avec le Comité Régional du Tourisme Bourgogne-Franche-Comté et 5 accueils en partenariat avec le Massif des Vosges. 80 retombées presse dans

la presse locale, régionale, nationale (pays : France, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, international). Belfort Tourisme ainsi que ses partenaires ont fait le choix de privilégier les envois de communiqués de presse et de réserver les accueils et voyages de presse seulement aux médias vraiment intéressés et intéressantes.

Rallye presse (partenariat CRT Bourgogne/ Franche-Comté)

En plus des accueils presse classiques Belfort a été la ville départ d'un rallye presse organisé par le Comité Régional du Tourisme. 20 journalistes du monde entier ont découvert Belfort et sa Citadelle avant de partir sur un rallye touristique en Bourgogne-Franche-Comté.

Pays représentés : Allemagne, Australie, Belgique, Brésil, Canada, Chine, Ecosse, France, Grande Bretagne, Japon, Taiwan.

Dossier de presse

Edition d'un nouveau dossier de presse annuel en lien avec la nouvelle charte graphique, plus moderne.

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

Le partenariat avec France Bleu pour le jeu de l'été de « la chasse au lion » a été reconduit pour la 2e année consécutive. Belfort Tourisme s'est chargé de la recherche de nouveaux complices et lieux à découvrir dans le Territoire de Belfort. 16 acteurs du tourisme, du commerce et des loisirs ont bénéficié d'un focus sur leur activité (Belfort-Échecs, Mille et 1 jeux, Forge Musée, Maison de l'Environnement, L'Auberge du Canal...).

De nombreuses interventions à l'antenne ont eu lieu dans le cadre des diverses actions de Belfort Tourisme : visites guidées annuelles, Octobre rose, animations de fin d'année...



PUBLICITÉS

À la suite de restrictions budgétaires, Belfort Tourisme a fait le choix de réduire le nombre d'insertions publicitaires. Belfort Tourisme a privilégié l'achat d'encarts publicitaires dans des éditions de proximité : carte touristique Forêt Noire, Diversions, Frankreich Magazin, guide Franche-Comté, Vivre dans l'Aire Urbaine (supplément de l'Est Républicain).



SUPPORTS DE PROMOTION

Achat de goodies/objets publicitaires :

Pour véhiculer l'image de Belfort Tourisme la structure a acheté des goodies à distribuer lors des actions de promotion (actions presse, salons, tombola etc.) : carnets, sacs, mugs

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

- Belfort « Plein les yeux »
- Ballon d'Alsace « En mode hiver »
- « Evènements et sports »

Tournages de la vidéo de promotion

La vidéo occupe une place de plus en plus importante dans la promotion d'une destination touristique. Time Prod, avec l'appui de Célestin Soum, ont été missionnés pour la réalisation d'une nouvelle vidéo dans un esprit cinématographique. Le but : en mettre plein la vue aux internautes. Les tournages ont commencé en été 2019 pour se terminer en fin d'année.

SALONS

Belfort Tourisme a participé à 4 salons grand public :

CMT - Stuttgart (partenariat Massif des Vosges)

Deuxième plus grand salon tourisme en Allemagne

Du 12 au 20 janvier 2019

260.000 visiteurs sur 9 jours

Tourissimo - Strasbourg

Salon du tourisme

Du 08 au 10 février 2019

12.000 visiteurs sur 3 jours



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

Salon tourisme de plein air, se déroule en même temps et dans le même pavillon que le Salon Mondial du Tourisme

Du 14 au 17 mars 2019

101.000 visiteurs



Freizeitmesse – Freiburg (Allemagne)

Salon de voyage/ vacances

Du 29 au 31 mars 2019

20.000 visiteurs

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 (histoire, patrimoine, culture) 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 :



©Denis BRINGARD

Un plan marketing (dispositif cross media)

- web et réseaux sociaux
- achat d'espaces publicitaires (en 2019 notamment affichage gare de Lyon)
- relations presse (communiqués de presse réguliers et dossier de presse annuel, accueils presse, déjeuners et workshop presse, journée relations publiques qui a rassemblé plus de 100 journalistes et professionnels du tourisme)
- etc.

Le Massif des Vosges

Belfort Tourisme participe également aux actions du Contrat de destination du Massif des Vosges. Une stratégie touristique visant à promouvoir de manière plus ambitieuse la destination « Massif des Vosges ». Les actions menées dans le Territoire de Belfort dans le cadre de ce partenariat sont :

- Relations presse : plusieurs accueils presse, un dossier de presse annuel et plusieurs thématiques et communiqués de presse réguliers
- Web et réseaux sociaux
- Publicités/ publi-reportages
- Newsletter
- Editions etc...



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 deuxième année consécutive, Belfort Tourisme est parmi les mécènes des Eurockéennes. En 2019, Belfort Tourisme a une nouvelle fois fait rayonner les couleurs du Territoire 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 pour l'ensemble des restaurants du département
- Accueil public dans les locaux de Belfort Tourisme durant les 3 jours du festival
- Voyage de presse d'un groupe de journalistes allemands pendant le festival

Le Mois Givré

- 2 visites aux lampions pour 30 participants
- Ouverture exceptionnelle le dimanche 22 décembre après-midi de la boutique de Belfort Tourisme

LES ANIMATIONS ORGANISÉES PAR BELFORT TOURISME

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

9 nouveautés en 2019 : Station de traitement de l'eau propre, L'ancien canal Vauban (égout de la Place

d'Armes), Station de dépollution de Bourogne, visite à vélo à la découverte du Street art, Crimes et mystères, RKF le beau linge, la synagogue de Belfort, Fousseماغne en patrimoine ainsi que Belfort cité résistante.

Nombre de visites	62 dont 9 nouveautés (66 visites en 2018)
Nombre de visiteurs	1374 (1305 personnes en 2018)
Nb moyen de personnes par visite	22,16
Évolution de la fréquentation	+ 5,28 %

La baisse du nombre du nombre de visites par rapport à 2018 n'a pas impacté la fréquentation. Une fréquentation en hausse de plus de 5 % malgré l'annulation de 4 visites pour raison technique et météorologique (2 visites annulées de General Electric, 1 visite aux flambeaux, 1 visite du canal Vauban). A noter que la création de la nouvelle visite intitulée « Crimes et Mystères » va déboucher sur la création en 2020 d'un géocaching dont Belfort Tourisme sera partenaire.

Pour la communauté de communes Vosges du Sud

Les visites : Microbrasserie de La chapelle, circuit des fontaines, élevage de chiens loup, randonnée à la journée sur les 2 Auxelles dans le cadre des 30 ans du PNRBV, la mine St. Daniel à Lepuix, le sentier des mines, la pisciculture Baume, balade nature animée à Giromagny, la miellerie de Chauv, Noël aux lampions.

Année	2019	2018	2017	2016
Nombre de visites	10	10	10	8
Nombre de participants	146	110	221	105

Hausse de la fréquentation de 32,72 % par rapport à 2018. Les animations ont été programmées sur les matinées, temps propice aux randos et balades qui se sont terminées pour certaines à l'Office de Tourisme de Giromagny avec une dégustation de produits du terroir. Remarques : la guide conférencière de la visite de Noël aux lampions a fait le déplacement pour rien puisque les quelques personnes inscrites à la visite ne se sont pas présentées. Les 146 participants sont donc sur 9 visites.

Pour la communauté de communes Sud Territoire

Les visites : Les bois jolis à Beaucourt, ferme de Lepuix-Neuf, orgue ibérique Grandvillars.

Année	2019
Nombre de visites	3 nouveautés
Nombre de participants	43 (42 en 2018)

Pour les Journées Européennes du Patrimoine,

8 visites ont été proposées lors du week-end du 21 et 22 septembre 2019 (Citadelle, grotte de Cravanche, Sur la trace des lions et l'Hôtel du Gouverneur). Elles ont rassemblé 192 personnes.

Au final, 1 755 personnes ont participé aux 83 visites/animations organisées par Belfort Tourisme.

Portes ouvertes de l'Hôtel du Gouverneur

Avec le déménagement de Belfort Tourisme en vieille ville et la rénovation du bâtiment, la Ville de Belfort a organisé les Portes Ouvertes de l'Hôtel du Gouverneur le week-end du 6 et 7 avril 2019.

Les guides conférenciers de Belfort Tourisme ont assuré plus d'une quinzaine de visites par ½ journée avec un départ toutes les 15 minutes. Les visites ont eu lieu le samedi 6 avril de 12h30 à 17h30 et le dimanche 7 avril de 9h à 12h15.

Au total 495 personnes ont pu suivre les visites et découvrir les locaux ainsi que les missions de Belfort Tourisme, de la Police Municipale et des Gardes champêtres.

La demande des Belfortains pour visiter l'Hôtel du Gouverneur était tellement nombreuse qu'un deuxième week-end de Portes Ouvertes a été proposé en date des 13 et 14 juillet. Entre les visites du samedi de 9h à 12h30

et de 13h30 à 17h30, celles du dimanche de 13h30 à 17h30 avec un départ toutes les 15 minutes, ce sont 364 personnes qui ont été accueillies lors de ce 2e week-end. Au total : 859 personnes ont assisté aux visites de l'Hôtel du Gouverneur. La visite a également été proposée lors de la semaine d'animation de Belfort Tourisme ainsi qu'aux Journées européennes du Patrimoine.



UN PROGRAMME D'ANIMATIONS

Semaine d'animations Belfort Tourisme

Pour célébrer son installation dans ses nouveaux locaux, Belfort Tourisme a organisé une semaine d'animations complète, du 15 au 20 avril 2019 ; chaque jour de la semaine avait son thème et a permis la mise en avant de nombreux prestataires, créateurs, artistes, producteurs locaux.

Chasse aux œufs

En avril, à l'occasion des fêtes de Pâques et pour clôturer sa semaine d'animations, Belfort Tourisme a organisé une chasse aux œufs dans ses locaux. Sous forme d'énigmes, cette chasse a rencontré un vif succès auprès des enfants. En deux ans, elle est devenue un rendez-vous attendu par les petits chasseurs belfortains.

Activités sportives

En 2019, Belfort Tourisme a pris organisé plusieurs activités sportives en collaboration avec deux prestataires : Décathlon (géocaching) et Golf Turismo (activité de golf en ville). Les Belfortains, toujours avides de nouveautés, ont répondu présents lors de ces animations.

Matinée d'accueil des nouveaux arrivants

Comme tous les ans, Belfort Tourisme organise la matinée d'accueil des nouveaux arrivants en collaboration avec la Ville de Belfort et le Conseil Départemental.

Halloween

A l'occasion de la fête d'Halloween, Belfort Tourisme a organisé deux animations pour les enfants : une cession de jeux de société effrayant et un memory en compagnie d'affreux monstres.

Octobre Rose

En 2019, et pour la troisième année consécutive, Belfort Tourisme s'est investi dans la campagne Octobre Rose en organisant plusieurs animations : une cession de golf en ville et un concert pop-acoustique dans ses locaux. Au total, ce sont plus de 400€ qui ont été récolté et reversé à la Ligue contre le cancer.

Noël

En 2019, Belfort est passé en mode Noël en proposant de nombreuses animations pendant tout le mois de décembre : le jeu du calendrier de l'Avent, animations contes pour enfants, ouverture spéciale le dimanche 22/12. La boutique de Belfort Tourisme s'est également transformée et étoffée pour proposer des idées de cadeaux locaux : confitures, miel, sirop aux fruits, apéritifs, gâteaux salés, thé, bijoux, savons, coffret cadeaux ...



ANIMATION DU RÉSEAU DES PRESTATAIRES

Pour les guides conférenciers :

- En mars 2019 Belfort Tourisme a organisé pour son équipe de guides, un après-midi de formation avec un professeur d'Histoire. Cette formation combinant le théorique et le repérage in situ a permis de renforcer les connaissances sur l'histoire de la résistance de la ville.

- En octobre, une matinée de travail a été organisée afin de monter un programme de visites autour de la célébration des « 150 ans du siège de 1870 – 1871 à Belfort ».

Pour les acteurs du tourisme :

La sensibilisation des professionnels du tourisme à l'offre du département est une action essentielle pour que ces derniers renvoient leurs clientèles sur les sites et structures touristiques du Territoire de Belfort. Belfort Tourisme a organisé un éductour en novembre 2019.

« Sud Territoire, les nouveaux pôles touristiques » a réuni une douzaine de personnes sur la journée découverte de deux nouvelles structures basées sur la Communauté de communes Sud Territoire. Le Gîte du Moulin, gîte de groupe à Courtelevant a présenté ses chambres d'hôtes et salles de réception. Après un déjeuner sur place, l'Auberge du Canal à Brebotte a ouvert ses portes et a exposé les différents services proposés aux cyclistes et randonneurs de passage.

Passeport Vosges du Sud :

Destination 70 (CDT de Haute-Saône) dans le cadre sa politique de développement du secteur des Vosges du Sud propose, par convention de partenariat et gratuitement, à quelques structures du Territoire de Belfort de paraître dans leur Passeport Tourisme. Le concept de ce passeport gratuit proposé aux familles et de payer la première visite dans un des sites à tarif normal et de bénéficier d'un tarif préférentiel ou d'un avantage dans les autres sites partenaires.

Lancée en 2018, l'opération a été reconduite en 2019 tout en élargissant l'offre patrimoniale à des offres de loisirs.

Ainsi pour le Territoire de Belfort participent à cette action : La Citadelle et les Musées de Belfort, le camping de l'Etang des Forges, Belfort Tourisme, le Musée agricole de Botans, la Forge-Musée, la Base nautique du Malsaucy, la Maison départementale de l'Environnement.

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 2019, 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 30 projets qui sont en cours : 6 se sont concrétisés en 2018 et 22 toujours en réflexion (dont une majorité ne verra probablement jamais le jour).

QUALIFIER

Meublés de Tourisme

Belfort Tourisme est habilité à réaliser les classements en meublé de tourisme. En 2019, 4 propriétaires ont souhaité classer leur(s) hébergement(s), ce qui porte aujourd'hui à 54 le nombre de locations touristiques classées dans le Territoire de Belfort.

ACCOMPAGNEMENT DES PORTEURS DE PROJET D'HEBERGEMENT STRUCTURANT

Deux projets se sont concrétisés en 2019 dans la partie sud du département :

- L'Auberge du Canal de Brebotte lié aux potentialités de l'Eurovélo6 (chambre d'hôtes).
- Un gîte de séjour La Grange de Courtelevant (capacité de 34 personnes, 10 chambres de 2 à 4 personnes, une salle séminaire).
- Un projet encore en cours dans la commune de Chavanatte : réhabilitation d'une ferme, création d'un hébergement/Bien-être.



La marque d'Etat Tourisme et Handicap

Le fonctionnement de la marque T&H a été mis en sommeil pendant le premier semestre 2019 en raison de la réforme AP 2022 et de la disparition des DIRECCTE qui animaient et géraient la marque. C'est le Comité Régional du Tourisme de Bourgogne Franche-Comté qui assure désormais ce rôle, en lien avec les CDT en charge des visites conseil et des audits d'accessibilité.

Belfort Tourisme a poursuivi son travail dans l'accompagnement du :

- Quality Hôtel qui doit faire des travaux avant labellisation
- Site du Malsaucy. Le travail débuté en 2018 avec le Sentier de la Véronne, la base de loisir et la base nautique s'est achevé en 2019 avec Pause Nature et la Maison de l'Environnement. Le Département doit également faire des travaux de mise aux normes. La labellisation se fera progressivement en fonction de l'avancée des travaux.
- Sentier de la Roselière de l'Étang des Forges. Le travail d'audit est toujours en cours.

A noter que le Centre aquatique de Delle est arrivé au terme des 5 ans de labellisation et n'a pas renouvelé la démarche en raison du passage de la gestion du site de la Ville à la Communauté de communes Sud Territoire.

Nombre structure Tourisme & Handicap dans le Territoire de Belfort :

- Le camping de l'Étang des Forges à Belfort
- Musée d'art moderne, Donation Jardot à Belfort
- Restaurant Courtepaillé à 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, 5 hébergements dont 3 nouvellement labellisés en 2019:

- le camping de l'étang des forges
- le Brit Hôtel à Belfort.
- l'Auberge du Canal à Brebotte
- le gîte de séjour La Grange à Courtelevant
- les cabanes Coucoo Grands Reflets à Joncherey

CONTRIBUTIONS À LA FILIÈRE « LABEL VILLE ET VILLAGES FLEURIS »

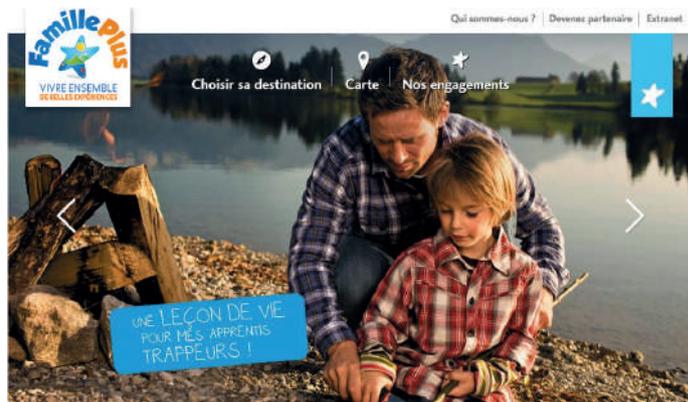
La valorisation paysagère participe à l'embellissement, à l'attractivité et à la qualité d'accueil d'un département. Mandaté par le Conseil Départemental, Belfort Tourisme participe à la promotion du label « Villes et Villages Fleuris » (lancement de la campagne, organisation des tournées de notation du jury, participation à l'organisation de la remise des prix). En 2019, 53 communes et 125 maisons ont été visitées. Belfort Tourisme collabore également à la campagne régionale du label, en organisant et participant aux tournées de notations des Villes et Villages fleuris de Bourgogne Franche-Comté.

Cette année, Belfort Tourisme a également participé à la conception du dossier de candidature pour le label Département Fleuri. Label qui a été obtenu par le Territoire de Belfort et cela pour 5 ans.



Département Fleuri

LE LABEL NATIONAL DE LA QUALITÉ DE VIE



FAMILLE PLUS

La famille est une cible stratégique mais reste un secteur inexploité sur le plan qualitatif. Le label Famille Plus 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.)

Belfort Tourisme a coordonné la candidature et a permis au Grand Belfort d'obtenir le label Famille Plus fin 2019. Il figure parmi les destinations villes sur le site «Famille Plus». Une brochure est en cours de finalisation.



Produire et mettre en marché

SERVICE DEDIÉ À LA CLIENTÈLE INDIVIDUELLE

Ce volet porte principalement sur les ventes de vols en montgolfières, à noter qu'en 2019 malgré une météo favorable nous enregistrons une forte baisse dû en partie à la non-disponibilité des clients lors des WE proposés par le prestataire.

8 vols fermes en 2019 contre 34 vols effectués en 2018. Toujours quelques ventes de séjours packagés, notamment 1 client régulier qui revient chaque année lors du Festival des Eurockéennes et 1 WE « Séjour Hamac au Ballon d'Alsace » en famille.

Lors des salons de promotion, des séjours individuels sont offerts.

Locatif : Séjour en Meublés de Tourisme, depuis quelques années, ce service se faisait en partenariat avec l'agence de réservation Destination Haute Alsace qui en fin d'année reversait à Belfort Tourisme un commissionnement sur les ventes réalisées via le module de réservation de Belfort Tourisme, celui-ci était d'environ 2500 à 3000€. Fin 2018 DHA a changé de logiciel, pour des raisons techniques, ce module n'a pu être remis en fonction au sein de Belfort Tourisme. Les demandes de locations reçues ont été transférées directement à la centrale de Colmar sans avoir la visibilité sur la concrétisation ou non des réservations.

Marge dégagée HT 2019 : 488.83€ contre 3454.78€ HT en 2018



SERVICE DEDIÉ À LA CLIENTÈLE GROUPE

Le service commercial a contractualisé près de 73 groupes en 2019, sensiblement identique à 2018 (75). Notons que de plus en plus la clientèle groupe établit son programme prévisionnel, réserve directement auprès des prestataires et ne font appel à Belfort Tourisme que pour leur organiser 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. Sur 150 propositions envoyées à l'année, la moitié se concrétise.

Marge dégagée HT : 7636.22€ contre 7137.16€ en 2018

OPÉRATIONS DE PROMOTIONS

Belfort Congrès adhère à la filière « Affaires » du Comité Régional de Tourisme 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 la participation à des opérations de promotions à moindre coût.

En 2019, Belfort Congrès a participé aux opérations suivantes :

- Workshop organisé par Meet and Com sur la thématique du « Séminaire au Vert » à Paris en mars avec le Comité Régional du Tourisme Bourgogne Franche-Comté. 80 organisateurs d'événements présents. Format « speed meeting toutes les 7 minutes »
- Workshop affaires à Paris en avril avec le Comité Régional du Tourisme Bourgogne Franche-Comté via l'agence parisienne Partance. 50 organisateurs d'événements invités
- Workshop « Activ' assistantes » en juin dernier avec le Comité Régional du Tourisme Bourgogne Franche-Comté organisé par le réseau Réunir.
- Rencontres VIP à Paris en septembre avec le réseau Congrès Cités – invitations aux clients ayant organisé leur congrès dans une ville du réseau Congrès Cités afin leur présenter le potentiel d'accueil des autres villes pour l'organisation de leurs prochains événements et manifestations.

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 « Tendances Nomades ».



BUREAU DES CONGRÈS

Ce sont près de 23 demandes entrantes qui sont passées par le Bureau des Congrès en 2019, dont 18 séminaires/ congrès qui se sont concrétisés, notamment le Salon de la Géologie (1300 personnes + subvention confirmée), La journée Un enfant un sourire (150 personnes + subvention confirmée), Championnat d'Échecs (200 personnes) et les Rencontres Sport et Nature (150 personnes).





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

Crédit Mutuel

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

Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et Caisses affiliées, société coopérative à forme de société anonyme au capital de 5 458 531 008 euros, 4 rue Raiffeisen, 67913 Strasbourg Cedex 9, RCS Strasbourg B 588 505 354 – N° ORIAS : 07 003 758. Banques régies par les articles L.511-1 et suivants du code monétaire et financier.