

Belfort Tourisme

#TERRITOIRE DULION

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020



Belfort
Tourisme



#TERRITOIRE DULION





EDITO DE LA **PRÉSIDENTE** MARIE-CLAUDE CHITRY-CLERC

Hôtels, restaurants et campings fermés, trafic aérien interrompu... Le secteur du tourisme et de l'hôtellerie est l'un des plus durement touché par la crise de la Covid-19. Pour la première fois depuis des années la fréquentation touristique de la France et du Territoire de Belfort est donc en baisse. Grâce à nos efforts et à la persévérance de nos partenaires, les chiffres restent pourtant meilleurs que ceux redoutés au printemps.

La situation sanitaire a permis une certaine remise en question de nos habitudes de vies, mais aussi de nos habitudes de voyages. Les entraves aux déplacements internationaux nous ont certes privés d'une clientèle allemande et néerlandaise considérable, mais ont surtout favorisé la venue d'une clientèle française de proximité. 53 % des Français sont tout de même partis en vacances en juillet et août ; 94 % des partants sont restés en France. Atout France a d'ailleurs lancé le 19 juin une campagne de promotion pour favoriser ce tourisme local « Cet été, je visite la France ». Le comité Régional de Tourisme de Bourgogne-Franche-Comté (CRT) a lui aussi mis en place une stratégie de communication #SortezChezVous afin de soutenir les acteurs du tourisme de la région.

Avec la Covid-19 et ses réglementations, les priorités des consommateurs changent. À la santé et la sécurité, s'ajoute de nouvelles réalités du tourisme. Les nouveaux touristes veulent voyager local, découvrir des destinations proches et originales et explorer leur patrimoine et artisanat.

Et bien que privé de ses grands événements si emblématiques, le Territoire de Belfort a su séduire les touristes avec ses atouts naturels. Ballon d'Alsace, Malsaucy, sentiers de randonnées et pistes cyclables ont permis aux visiteurs de prendre un grand bol d'air frais.

Nous avons aussi mis en avant sur notre site internet les restaurateurs qui proposaient un service de click & collect, les hébergeurs qui mettaient gracieusement à disposition leurs hébergements pour soutenir les soignants, ou encore la liste des activités à faire en famille pendant le confinement.

Malgré une lente évolution de la pandémie, nous restons confiants pour l'année 2021. Le Territoire de Belfort possède un large panel d'activités touristiques à offrir : sites naturels ou structures adaptées au respect des gestes barrières et de distanciations.

Dans cette nouvelle normalité touristique imposée par la Covid, l'année 2021 risque d'être encore particulière. Pour autant, cela ne veut pas dire que le Territoire de Belfort ne pourra pas accueillir de touriste. Il faudra juste le faire différemment et prendre le temps d'écouter ses clients, de répondre à leurs interrogations, doutes et craintes et d'apporter un service d'excellence.

SOMMAIRE



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



LES ADMINISTRATEURS



MARIE-CLAUDE CHITRY-CLERC

Présidente
Conseil Départemental



MARIANNE DORIAN

1^{ère} Vice-Présidente
Grand Belfort Communauté
d'Agglomération



GILLES FONTANEL

2^{ème} Vice-Président
Atria



SANDRINE LARCHER

3^{ème} Vice-Présidente
Communauté de Communes
du Sud Territoire



MARYLINE MORALLET

4^{ème} Vice-Présidente
Conseil Départemental



CHRISTIAN ARBEZ

Trésorier
Chambre de Commerce et d'Industrie
du Territoire de Belfort



PHILIPPE CRÉPIN

Trésorier adjoint
Grand Belfort Communauté d'Agglomération



ALAIN FOUSSERET

Secrétaire
Grand Belfort Communauté d'Agglomération

FLORIAN BOUQUET

Conseil Départemental SMIBA

DAMIEN MESLOT

Grand Belfort
Communauté d'Agglomération

FRÉDÉRIC ROUSSE

Conseil Départemental

JULIEN COULON

Grand Belfort
Communauté d'Agglomération

PATRICK FERRAIN

Conseil Départemental

JEAN-PIERRE BRINGARD

Communauté de Communes
des Vosges du Sud

VALÉRIE COURBOT

Chambre interdépartementale
d'Agriculture 25-90

CHRISTIAN ORLANDI

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

SOPHIE OLLIER-DAUMAS

Bourgogne Franche-Comté
Tourisme

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

MARION MASSON

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



**ISABELLE
CHASSIGNET**

Conseillère
en séjour



**LAURENT
LIGIER**

Conseiller
en séjour



**NATHALIE
DUFOUR**

Conseillère en séjour
Chargée animations
& partenariats et du
label Famille Plus



**LOUISA
FUNCK**

Apprentie
Conseillère
en séjour



**EVA
DUVERNOY**

Chargée de mission
Congrès/Séminaires
& chargée du
classement des
meublés de tourisme



**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
& Evaluatrice
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 2020, Belfort Tourisme a perçu **750 800€** de subventions, emploie **12 salariés** en CDI ainsi qu'un apprenti et des saisonniers. En 2020, l'association a touché les subventions suivantes :





ACCUEILLIR



LES POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUES

Belfort Tourisme

Des chiffres encourageants malgré la crise sanitaire et 3 mois de fermeture.

En 2020, Belfort Tourisme a accueilli **37 611 visiteurs** contre 60 683 en 2019, soit une **baisse de fréquentation de 39,8 %**. Celle-ci est due aux trois mois de fermeture imposée par le gouvernement en raison de la pandémie (mi-mars à mi-mai puis octobre).

Nos horaires d'ouverture en 2020 :

	Juillet / Août	Juin / Septembre	Basse saison	Mesures COVID
Lundi	9h - 18h	9h - 12h30 14h - 18h	14h - 17h30	14h - 17h
Mardi	9h - 18h	9h - 12h30 14h - 18h	9h - 12h30 14h - 17h30	14h - 17h
Mercredi	9h - 18h	9h - 12h30 14h - 18h	9h - 12h30 14h - 17h30	14h - 17h
Jeudi	9h - 18h	9h - 12h30 14h - 18h	9h - 12h30 14h - 17h30	14h - 17h
Vendredi	9h - 18h	9h - 12h30 14h - 18h	9h - 12h30 14h - 17h30	14h - 17h
Samedi	10h - 17h	10h - 12h30 14h - 17h	10h - 12h30 14h - 17h	Fermé
Dimanche & jours fériés	10h - 12h25	Les dimanches de marché aux puces 10h - 12h		Fermé

L'évolution du nombre de visiteurs et de la nature des demandes :

	2020	2019	Évolution
Total Visiteurs	37 611	60 683	-39,8%
Contacts qualifiés	9 202	14 983	-38,6%
Visiteurs de l'Aire urbaine	5 233	6 935	-24,54%
Visiteurs Français	3 063	5 369	-42,95%
Visiteurs étrangers	906	3 062	-70,41%

	2020		2019	
Activité de neige	182	2%	88	0,6%
Randonnée	643	7%	738	4,9%
Cyclo	249	3%	328	2,2%
Vente boutique	3 778	41%	5 022	33,5%
Hebergements	47	1%	358	2,4%
Restaurants	17	0%	179	1,2%

Point d'information touristique des Vosges du Sud (Giromagny)

Ouvert du mardi au dimanche, il a accueilli 692 personnes (contre 604 en 2019).

La clientèle française représente la majorité des visiteurs avec 672 personnes. Les visiteurs provenaient en majorité de l'Aire l'urbaine (71%) puis du Grand Est (13%), de Bourgogne Franche Comté (10%), d'Allemagne (5%) et des Autres Pays (1%).

Les randonnées pédestres, les informations sur le Ballon d'Alsace et les hébergements en gîtes arrivent en tête des demandes formulées à l'accueil. Une boutique temporaire a été mise en place : objets souvenirs, des produits et créateurs locaux des Vosges du sud.

Nos horaires d'ouverture en 2020 :

	Juin à Septembre	Décembre
Lundi	Fermé	Fermé
Mardi	9h - 12h30	9h - 12h30
Mercredi	9h - 12h30	9h - 12h30
Jeudi	9h - 12h30	9h - 12h30
Vendredi	9h - 12h30	9h - 12h30
Samedi	9h - 12h30 13h30 - 17h30	9h - 12h30 13h30 - 17h30
Dimanche & jours fériés	9h - 13h	9h - 13h

L'évolution du nombre de visiteurs et de la nature des demandes :

	2020	2019	Évolution
Total Visiteurs	692	604	+16,9%
Visiteurs de l'Aire urbaine	382	328	+25,9%
Visiteurs Français	290	149	+103 %
Visiteurs étrangers	20	115	-82,6%

	2020		2019	
Informations touristiques	238	34%	145	24%
Randonnée	259	24%	88	15%
Manifestations	18	3%	121	20%
Patrimoine	20	3%	15	2%
Ventes boutique	26	4%	65	11%

Agence Postale Communale (APC)

Ouvert du lundi après-midi au vendredi, l'Agence postale communale a accueilli 6 277 visiteurs pour l'année 2020 contre 7 385 clients en 2019. En moyenne, elle accueille 22 clients et réalise 34 opérations journalières.

Affranchissement, envoi de colis et de lettres, retrait de recommandés et de colis, opérations financières de dépannage, la plupart des services de la Poste sont disponibles directement à ce bureau.

LA BOUTIQUE DE BELFORT TOURISME

En 2020, Belfort Tourisme a développé et diversifié l'offre boutique. Une nouvelle gamme d'objets souvenirs a vu le jour. Une large part de la surface de vente est dédiée aux producteurs et créateurs locaux. De nouveaux partenariats en 2020 nous ont permis d'offrir un plus grand choix d'objets et de produits de qualité conçus dans le Territoire de Belfort (bougies, produits au safran, biscuits, objets d'art, ...)

Comme chaque année, la boutique s'est mise aux couleurs de Noël et a proposé à la clientèle une boutique éphémère avec de nouveaux produits.

Le chiffre d'affaire de la caisse en 2020, toutes catégories confondues (boutique, billetterie, dépôt-vente, visites guidées) s'élève à 133 141,43 € contre 156 714,86 € en 2019.



NOUVEAUTÉS

Nos **paniers garnis** ont rencontré un franc succès avec de belles ventes en fin d'année, à noter une commande de 105 paniers pour un organisme local. Depuis 2020, nous proposons également des **bons cadeaux**.

Belfort Tourisme a su s'adapter face à la fermeture en proposant la mise en ligne de sa boutique de Noël puis un large choix d'articles boutique via l'outil « Ma Ville Mon Shopping » ce qui a donné une visibilité supplémentaire à notre boutique.

Des vidéos mettant en scène le personnel ont été tournées dans la boutique par le service communication et mises en ligne afin de promouvoir les producteurs locaux auprès du grand public. Elles ont fait de nombreuses vues sur les réseaux sociaux et seront reconduites en 2021.





INFORMER

LES OUTILS NUMÉRIQUES

Le site web

Le site www.belfort-tourisme.com commençait à suivre une bonne progression en janvier et février 2020. Mais avec l'annonce du confinement en mars, les chiffres ont dégringolé de près de 50%. A la belle saison de juin à septembre, les visiteurs étaient sensiblement les mêmes que 2019 avec à nouveau une très grande baisse en novembre (-70%). Toutefois, nous enregistrons une **légère baisse** des visites, passant de **118 000 en 2019 à 101 000 en 2020**.

Tout cela s'explique par le manque d'activités à proposer, de nombreux événements annulés... En avril, la semaine **So locaux** et la **chasse aux œufs** ont attiré pas mal de trafic. Les propositions d'activités à faire à la maison pendant le premier confinement ont également été fortement appréciées. L'émission **Monument préféré des français** a également suscité l'intérêt de la destination (+20% de visites en plus par rapport à 2019)



- **Connexion à Décibelles Data** : en 2020, les pages rattachées à la base de données régionale (hébergements, restaurants, activités, agenda...) ont évolué suite au changement de Système d'Information Touristique (SIT) apporté par le CRT. Les liaisons ont été paramétrées pendant le 1er confinement. Les langues anglais et allemand seront mises en ligne au printemps 2021. Les traductions ont été menées 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 commander son repas de fêtes en décembre.
- **Les clientèles** restent majoritairement françaises (94%). Très légère baisse pour les clientèles étrangères : 3% sont suisses, seulement 1% sont allemands ou belges. Concernant le profil des internautes français, la majorité est originaire de Bourgogne Franche-Comté (40%), d'Île-de-France (21%), et du Grand Est (18%).
- **A venir en 2021** : réflexion et évolution de la page d'accueil à améliorer. Evolution des pages SIT qui doivent être pratiques pour l'internaute.

Décibelles Data

Pour mémoire la base de données régionale est un outil complet incluant 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. Un **extranet pro** est également proposé à tous nos prestataires pour un meilleur suivi de leurs données mis en ligne et en accord avec la RGPD.

Un formulaire a été créé pour recueillir plus facilement les informations des fêtes et manifestations sans passer par l'extranet pro. Ce formulaire est disponible sur www.belfort-tourisme.com/espace-pro/promouvoir-son-activite-offre/

Depuis le début de l'année 2020, l'accueil de Belfort Tourisme gère ses statistiques via l'outil module accueil. Des formulaires seront prochainement synchronisés entre le site et la base de données pour plus d'efficacité.

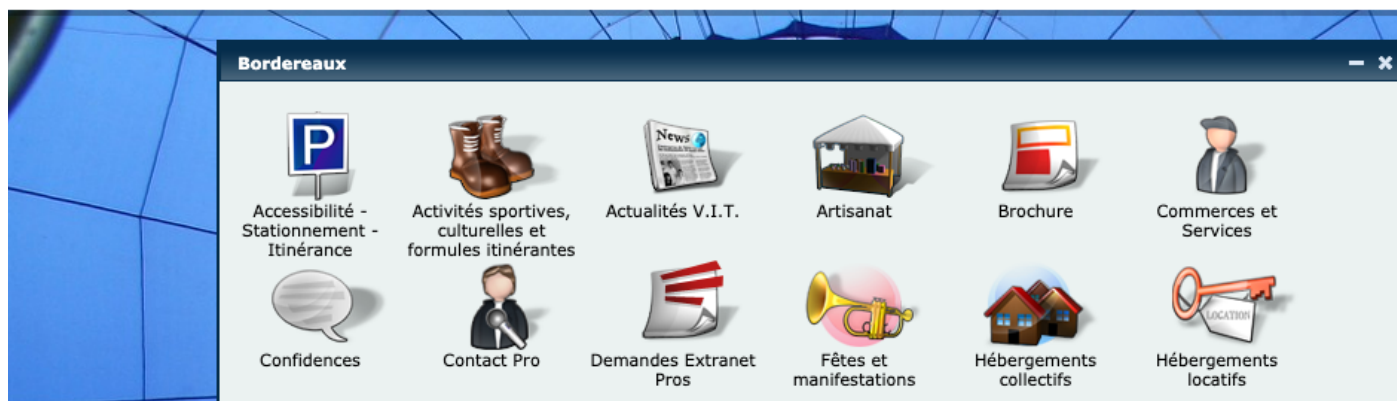
Les newsletters

De mars à juin et depuis le mois de novembre, nous n'avons pas pu envoyer d'agenda d'animations, faute de contact avec le grand public. Différentes informations et activités ont continué à être proposées. Un guide de l'été a été également réalisé.

4 Newsletter pro ont été envoyées pour le bon suivi de nos actualités.

A venir en 2021

Générer des e-brochures personnalisées. Simplification de la base. Mise en place d'un fichier référençant tous les contacts pour envoi mensuel du formulaire pour annonce des fêtes et manifestations. Communication aux prestataires de l'extranet pro pour être en accord avec la RGPD. Chaque prestataire doit accepter les CGU du CRT pour apparaître sur les différents sites Internet.



LES ÉDITIONS

En 2020, Belfort Tourisme a édité un nouveau magazine touristique. Les cartes touristiques et vélo, ainsi que le plan touristique de la ville de Belfort ont été réimprimés. Ces éditions ont été réalisées en interne (rédaction et conception graphique). Seul l'impression a été externalisée. Un nouveau projet de brochures de circuits découverte a été lancé en 2020 et imprimé début 2021.



Magazine touristique Belfort Tourisme

Brochure dans laquelle on trouve l'essentiel des activités touristiques du Territoire de Belfort. Ce magazine a été édité en trois langues (français, anglais, allemand), les traductions ont été réalisées en interne.

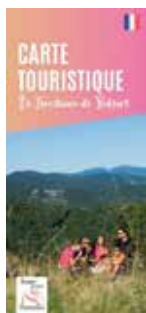
6 000 ex. en français
2 000 ex. en anglais
2 000 ex. en allemand



Plan touristique de la ville

Réimpression du plan touristique de la ville

25 000 ex. en français



Cartes touristique et vélo du Territoire de Belfort

Réimpression des cartes touristiques et vélo du Territoire de Belfort

20 000 ex. de chaque brochure



Livret Famille Plus

Afin de répondre au cahier des charges du label famille plus, récemment acquis par le Grand Belfort, nous avons réalisé un livret récapitulant toute l'offre famille du secteur en y ajoutant des pages ludiques pour les plus jeunes.

Version numérique téléchargeable sur notre site.



Circuits découverte en version audio

Les quatre circuits de Belfort ainsi que deux autres à Delle et Giromagny, ont également été enregistrés en version audio (en partenariat avec France Bleu). Ils sont disponibles sur l'application IZI Travel depuis mars 2021.



Circuits découverte thématiques de Belfort

En 2020, Belfort Tourisme a beaucoup travaillé sur des nouveaux circuits découverte, sortis début 2021. Quatre circuits sur des thématiques différentes ont été réalisés en trois langues (FR, GB, DE) :

- **Circuit Vauban**
À la découverte du patrimoine
- **Circuit Bartholdi**
Sur la trace des lions
- **Circuit Jardot**
L'Art dans la ville
- **Circuit « Monument préféré des Français 2020 »**
L'imprenable Citadelle et Lion de Bartholdi

Ces circuits permettent aux visiteurs de découvrir les différentes facettes de la ville par eux-mêmes.

2 500 ex. de chaque circuit (FR, GB, DE)

Les Escapades patrimoniales & Les Echappées Terrifortaines

Cette édition de 8 pages avec pour nouveauté l'ajout d'un calendrier en 2020, regroupait l'ensemble des visites et animations organisées par Belfort Tourisme pour les 3 communautés de communes du département (Grand Belfort – Vosges du Sud – Sud Territoire).

Durant toute une semaine en avril 2020, les affiches A3 des animations ont été apposées dans tous les bus du réseau Optymo pour une campagne de promotion.

5 000 ex.



Le Pass nouveaux arrivants

Ce pass est notamment, remis lors de la matinée d'accueil des nouveaux arrivants (samedi 10 octobre 2020) organisée en collaboration avec la Ville de Belfort et le Conseil Départemental.

Plusieurs catégories sont présentes dans ce pass : musique, spectacle, restauration, loisirs, bien-être, culture ...Chaque prestataire, contacté en amont, propose une offre promotionnelle relative à sa structure ou son activité.

800 ex.

LA DIFFUSION DE NOS ÉDITIONS

En 2020, nous avons diffusé nos principaux dépliant en région Bourgogne Franche comté et Grand Est. Cette diffusion nous permet d'être présent dans les principaux sites touristiques, les hôtels et les campings de notre région. Le touriste trouve directement sa documentation sur place et cela lui permet ainsi de programmer ses excursions depuis son lieu d'hébergement. Nous déléguons ces missions à deux prestataires : la société Tourisminfo pour le Grande Est et la société Amd pour la Bourgogne Franche Comté. Cela représente 12 000 brochures distribuées dont la carte touristique, la carte vélo et le programme des visites guidées. Concernant la diffusion sur le Territoire de Belfort, une tournée de diffusion est programmée en début de saison auprès des principaux prestataires, sites touristiques et partenaires. Nous pouvons préparer sur demande des réassorts. Nous proposons également des packs d'accueil aux organisateurs de manifestations culturelles et sportives. Les trois dépliant les plus diffusés en 2020 sont la carte touristique (11 150 ex), la carte vélo (9 500 ex) et le plan découverte (4 800 ex).

L'agenda de l'été
DANS LE TERRITOIRE DE BELFORT

De passage à Belfort ou dans le Territoire de Belfort ? Voici notre sélection d'activités estivales pour les familles, les sportifs ou encore les lieux d'hébergement. Impossible de citer tout ce qui est proposé dans les sections prévues dans la semaine, abonnez-vous à notre agenda hebdomadaire ou rendez-vous sur www.belfort-tourisme.com

Mercredi 15 juillet	De 14h00 à 17h00	● Atelier - suspension Mandala CD recyclé	Belfort	Gratuit
Mercredi 15 juillet	A 14h00	● Visite ludique - L'émulsion au musée	Belfort	Gratuit
Mercredi 15 juillet	A 15h00	● Visite guidée - La Grotte de Civaenche	Belfort	2,50 à 5€
Mercredi 15 juillet	A 17h00	● Séance de yoga	Belfort	Gratuit
Mercredi 15 juillet	De 14h00 à 18h00	● Débarquement de la forêt - Herbarier	Delle	Gratuit
Mercredi 15 juillet	De 14h0 à 18h	● Visite du Fort Dornier	Gronnegrugy	1,50 à 4€
Mercredi 15 juillet	De 19h à 20h	● Danse au fort	Gronnegrugy	5€
jeudi 16 juillet	A 14h00	● Visite ludique - le trésor des amonées	Belfort	Gratuit
jeudi 16 juillet	A 14h00 et 15h00	● Atelier 4 à 6 ans - coloriage augmenté	Bourgnon	Gratuit
jeudi 16 juillet	De 19h à 20h00	● Atelier couture	Delle	Gratuit
jeudi 16 juillet	De 14h00 à 18h00	● Atelier - création d'une carte postale Pop up	Belfort	Gratuit
jeudi 16 juillet	A 15h00	● Visite guidée - Belfort 1870 : population assiégée	Belfort	2,50 à 9€
jeudi 16 juillet	De 15h0 à 17h	● Dessiner une histoire	Belfort	Gratuit
jeudi 16 juillet	De 18h00 à 20h	● Musique Traditionnelle Chinoise	Belfort	Gratuit
jeudi 16 juillet	A partir de 18h	● Concert Rue Bureau - Maria Akash	Belfort	Gratuit
Vendredi 17 juillet	De 14h0 à 17h	● Visite ludique - l'heure des familles	Belfort	Gratuit
Vendredi 17 juillet	De 15h0 à 17h	● Fabrication d'un mini four solaire	Belfort	Gratuit
Vendredi 17 juillet	De 19h à 20h	● Chœur Africain avec percussions	Belfort	Gratuit
Vendredi 17 juillet	A 14h00	● Visite guidée - ventres chauds et soup	Lapoutte	1,50 à 3€
Samedi 18 juillet	De 9h0 à 17h	● Festival food / santé / bien-être	Delle	Gratuit
Samedi 18 juillet	De 9h00 à 18h	● Atelier découverte runnig yoga et bien-être	Belfort	60€
Samedi 18 juillet	De 14h0 à 18h	● Atelier scientifique - la lune à l'huile	Belfort	Gratuit
Samedi 18 juillet	A 15h00	● Visite - dans l'air du territoire	Belfort	Gratuit
Dimanche 19 juillet	De 14h0 à 18h00	● Thé Danemark - Le rouennais	Belfort	7 à 150€
Dimanche 19 juillet	A 14h00	● Jonglerie - qui a tourné la tête du lion ?	Belfort	Gratuit
Dimanche 19 juillet	A 15h00	● Visite guidée - le fort de la Motte	Belfort	2,50 à 5€
Dimanche 19 juillet	A 15h00	● Visite du Fort Dornier	Bessancourt	2 à 5€
Dimanche 19 juillet	A 15h00	● Visite théâtralisée - aux défilés de Belfort	Belfort	Gratuit
Dimanche 19 juillet	De 14h0 à 18h	● Visite du Fort Dornier	Gronnegrugy	1,50 à 4€

Agenda de l'été

Création d'un document envoyé au début de l'été via la newsletter grand public « l'agenda des animations » qui recense toutes les activités adultes et enfants à faire dans le Territoire de Belfort pendant les vacances.



Sacs papier

Belfort Tourisme a sorti des nouveaux sacs papier adaptés à l'actuelle charte graphique. Ces sacs sont utilisés à l'accueil (achats boutique, documentation etc.), ainsi que pour des actions de promotion (nouveaux arrivants, accueils presse etc.).

10 000 ex.

PRÉSENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Facebook Janvier 2020 13 435 → Décembre 2020 14 210

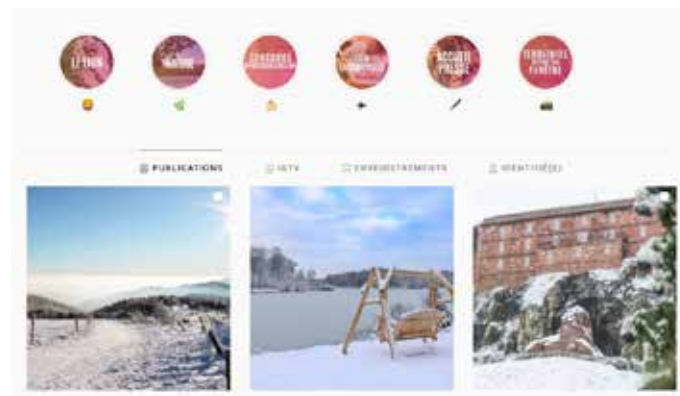
Instagram Janvier 2020 2 430 → Décembre 2020 3 302

Twitter Janvier 2020 2 401 → Décembre 2020 2 463

Cette année nous avons énormément développé l'interaction avec nos followers, surtout par le biais de nos stories (Facebook et Instagram). Leur nombre à sextuplé en un an. Grâce à la fenêtre de tchat disponible sur la page d'accueil du site internet, nous recevons toujours plus de messages instantanés.

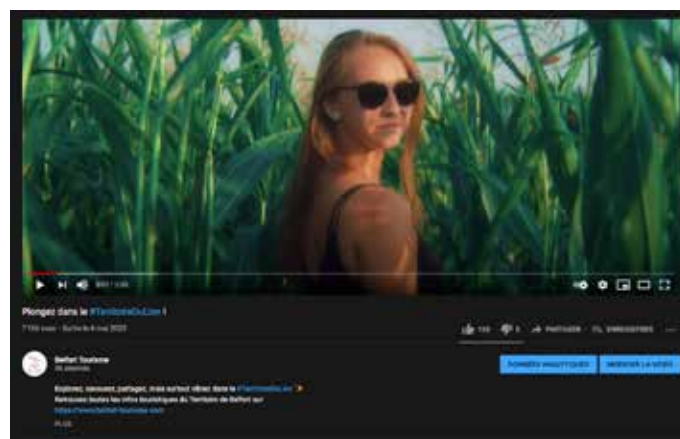
Les photos de paysages et les vidéos sont le format qui marche le mieux, nous avons multiplié les reportages photo dans Belfort et dans le Territoire de Belfort à différentes saisons. Nous sollicitons nos collègues ou des personnes qui nous suivent sur les réseaux sociaux afin d'avoir des mannequins et d'avoir des clichés vivants et dynamiques. L'objectif est de devenir les plus autonomes possible au niveau de la photothèque. Nous continuons tout de même à partager les clichés de photographes professionnels ou amateurs qui nous taguent dans leurs publications car cela augmente le capital sympathie de la page et favorise les interactions.

Nous continuons de privilégier la qualité à la quantité des posts et des photos. Des concours sont réalisés régulièrement, afin de faire gagner des lots chez nos partenaires (fête foraine, artisans locaux, Musées...) sur Instagram et Facebook. Le nombre de followers sur Twitter continue de monter. Nous effectuons une



veille journalière via Tweetdeck et fonctionnons surtout avec des retweets. Les posts les plus populaires sur cette plateforme sont, comme sur les autres, les photos mettant en avant le Lion de Belfort.

Enfin, grâce à la vidéo touristique réalisée par Time Prod au printemps 2020, notre compte YouTube a vu son nombre de followers doubler. Cette vidéo a été un succès sur la plateforme, elle a totalisé plus de 7 000 vues (22 976 impressions sur Facebook majoritairement organiques, c'est à dire en référencement naturel).





SÉDUIRE

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 2020, Belfort Tourisme a poursuivi les relations médias au niveau national et international, malgré la crise sanitaire qui a rendu le travail plus difficile. La presse locale reste un levier très important pour Belfort Tourisme. 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. Une trentaine de journalistes représentant 70 médias ont été reçus sur le stand de Belfort Tourisme (dont GEO, Esprit d'ici, Balades etc.). Malgré les grèves de métro à Paris en janvier, un bon nombre de journalistes se sont déplacés. Des projets d'accueils presse ont pu être montés à la suite du forum. Nouveauté 2020 : les CRT étaient aux côtés des CDT en vue d'un futur workshop en 2021 qui regroupera les CRT, CDT et Offices de Tourisme de catégorie I.

- **Accueils presse :**

Accueil de 21 journalistes et bloggers dont 9 en accueil presse/ blogtrip individuel et 12 journalistes en voyage de presse groupe (français, belges, néerlandais). 2 accueils organisés par Belfort Tourisme, 1 accueil en partenariat avec le Conseil Départemental, 1 accueil en partenariat avec le Comité Régional du Tourisme Bourgogne-Franche-Comté et 6 accueils en partenariat avec le Massif

des Vosges. 125 retombées presse dans la presse locale, régionale, nationale (pays : France, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, international) ainsi que sur différents blogs. Compte-tenu de la situation sanitaire actuelle, Belfort Tourisme a privilégié la communication avec la presse locale et régionale afin d'attirer surtout les habitants du Territoire de Belfort, ainsi que les excursionnistes et touristes des départements et régions proches.

- **Dossier de presse**

En 2020 notre dossier de presse qui a été réalisé par Comadequat, s'est inspiré de l'esthétisme d'Instagram. Des «instants à vivre» ont été catégorisés par saison, mettant ainsi en avant les nouveautés du Territoire de Belfort, mais aussi les incontournables.

- **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.

- **Tournage de l'émission régionale « La tête à l'endroit »**

Le premier épisode du nouveau magazine « La tête à l'endroit » de France 3 Bourgogne Franche-Comté a été consacré au thème du lion à travers la ville et le Territoire de Belfort. Belfort Tourisme s'est chargé de trouver et de mettre en relation l'équipe de tournage avec les divers intervenants. Une séquence était consacrée à la visite « Sur la trace des lions » de Belfort Tourisme. L'émission enregistrée en juillet a été diffusée le 4 octobre 2020 et est encore visible sur le site de France 3 Bourgogne Franche-Comté « Belfort, la ville au lion rugit-elle encore ? ».

LES PARTENARIATS AVEC LES MÉDIAS LOCAUX

Belfort Tourisme met un point d'honneur à développer les partenariats avec les médias locaux qui rythment le quotidien des Terrifortains.

• Partenariat avec France Bleu

De nombreuses interventions à l'antenne de France Bleu ont pu être organisées. « La chasse au lion », grande animation estivale de France Bleu n'a pas eu lieu en 2020. Le partenariat avec les Offices de Tourisme de Belfort et de Montbéliard a porté sur la mise en avant d'un tourisme local. L'idée était de donner une idée de sortie sur le secteur (visite, musée, artisan, circuit court, activité de loisirs...). Des interviews de 2 minutes ont été diffusées du lundi 29 juin au vendredi 28 août à 7h40, rediffusion 10h50.

Les 7 juillet et 3 août Belfort Tourisme a participé en direct à l'émission estivale « 100% Evasion à Belfort » sur les ondes régionales de France Bleu Bourgogne / Franche-Comté. Ainsi de 9h à 10h cinq interventions de 4 minutes ont permis de faire connaître le Territoire de Belfort via ses sites incontournables, ses temps forts, ses balades et activités en famille... La fin d'émission permettait de donner son coup de cœur en direct sur site avec le professionnel du tourisme et de faire gagner :

1 nuit pour 2 personnes avec dîner et petit-déjeuner au Saut de la Truite à Lepuix

1 panier garni de produits locaux de la Boutique de Belfort Tourisme d'une valeur de 50 €

Grace au partenariat avec France Bleu, Belfort Tourisme a aussi pu enregistrer dans leurs studios, les commentaires audio des nouveaux circuits audioguidés.

• Partenariat avec l'Est Républicain



Pendant les 2 mois d'été le journal a pour coutume de faire une chronique sur l'histoire et le patrimoine de la ville. Ainsi Belfort Tourisme a participé à la rédaction de 8 articles sur l'origine des noms de rues de Belfort comme « l'Allée de l'Option Française », la « rue du Quai », la « rue du Manège » ...

PUBLICITÉS

Belfort Tourisme a acheté des publicités dans des supports papier qui sont diffusés dans un périmètre proche du Territoire de Belfort : Diversions, Carnets Comtois, guide Franche-Comté. Une insertion a été achetée dans un support famille (Récré Mag) et en partenariat avec le Conseil Départemental, Belfort Tourisme a pu réaliser un partenariat avec le magazine Terre Sauvage.

• Partenariat avec Optymo

En 2020, Belfort Tourisme a créé 4 affiches de promotion qui ont été apposées dans les bus Optymo en échange de visuels de notre photothèque.

1 semaine début avril pour annoncer le So locaux

1 semaine mi-avril pour promouvoir les visites guidées

1 semaine en septembre pour informer les (nouveaux) habitants de nos services

1 semaine début décembre pour la promotion de la boutique de Noël.

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 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, 1 dossier de presse annuel et plusieurs thématiques et communiqués de presse réguliers
- Web et réseaux sociaux
- Publicités / publi-reportages
- Newsletter
- Editions etc.
- Temps fort : participation à la refonte du site Internet de MDV qui sera mis en ligne fin février 2021 : choix du prestataire, élaboration de l'arborescence, passerelle avec le SIT Décibelles data, coordination et création de textes, choix des photos et relecture.

Suite à l'annonce de la nouvelle stratégie de communication « montagne buissonnière », une charte éditoriale a été mis en place par l'Agence Joli rouge pour le site Internet et les futures campagnes de promotion.

Le Massif des Vosges a également revu son plan de communication au cours de l'année afin de l'adapter au mieux à la situation actuelle. Ils ont opté pour une communication qui s'adresse plus aux habitants du Massif des Vosges.

• Le Comité régional du tourisme (CRT)

Belfort Tourisme participe aux actions et représente la ville de le Grand 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 :

- Un plan marketing (dispositif cross media)
- web et réseaux sociaux
- achat d'espaces publicitaires (en 2020 de nouveaux affichages gare de Lyon)
- Relations presse (communiqués de presse réguliers et dossier de presse annuel, accueils presse, déjeuners et workshop presse)

• Le Fantastic Picnic

C'est la deuxième année que Belfort Tourisme co-organisait un pique-nique géant au sein de la Citadelle de Belfort. Cette année, plusieurs activités et stands ont été proposés au public : marché de producteurs locaux sur le site de la Batterie Haxo Basse et du parcours découverte, animation musicale ambiance guinguette, mobilier de jardin, petit train touristique... Pour l'occasion le Café-restaurant de la Citadelle a servi aux visiteurs un buffet franc-comtois. Cette édition a été très appréciée. En effet l'année 2020 ponctuée de périodes de confinement a incité les gens à participer à des activités en plein air. Une réussite donc !



Beaucoup d'actions prévues en 2020 en partenariat avec le CRT ont dû être annulées en raison de la crise sanitaire. Le CRT a opté pour une communication plus régionale avec le support « Sortez chez vous ». Certaines actions ont pu se faire à distance en visioconférence etc. et le CRT a ainsi veillé à garder le contact avec ses partenaires et à poursuivre son plan d'actions.

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 opérations de promotion (actions presse, salons, tombola etc.) : carnets, sacs, stylos... Des chaises longues à l'image de Belfort Tourisme ont été réalisées pour l'Office de Tourisme à Belfort, ainsi que pour le point i à Giromagny et d'autres actions de promotion.

Reportages photos

Nous nous efforçons de proposer sur nos différents canaux du contenu (image / vidéo) inédit. Nous partageons de nombreuses photos d'internautes nous identifiant dans leurs posts, commandons des reportages auprès de professionnels et bloggeurs ou encore échangeons avec les différentes communautés de communes, le département du Territoire de Belfort ou encore la ville de Belfort. En 2020, afin d'être plus autonomes et réactifs nous avons décidé de multiplier nos reportages photos dans tout le département et ce à chaque saison. Notre photothèque s'est donc étoffée cette année de clichés du Lion sous tous les angles et à toutes les saisons, des œuvres d'art présentes à Belfort, des colombages du Sud Territoire, du Malsaucy à l'automne, de l'étang Verchat et des activités au Ballon d'Alsace en hiver... De quoi alimenter régulièrement nos réseaux sociaux et notre site internet.

Une nouvelle vidéo de promotion pour le Territoire du Lion

Après de nombreux tournages en 2019, Time prod a livré une vidéo mettant les différents atouts de notre département aux 4 saisons où l'humain et les émotions tiennent une place importante. Vous pourrez

également apercevoir des têtes bien de chez nous : Lucie et Cécile, bloggeuses chez « à la conquête de l'Est » ; Kem Lalot, programmeur des Eurockéennes ou bien encore Valentin Novo, luthier, fana de skate.

En plus de la vidéo de 3 min, nous disposons de 3 formats plus courts (30s) destinés à des publics ciblés : « Patrimoine addict », « Entre potes » et « En famille ». Nous avons aussi récupéré quelques rushes pour élaborer de futures vidéos courtes à diffuser sur les réseaux sociaux.

LES SALONS

Belfort Tourisme a participé à 2 salons grand public, 2 autres étaient prévus, mais ont été annulés à cause de la crise sanitaire.

• Tourissimo – Strasbourg

Salon du tourisme

Du 14 au 16 février 2020

12 000 visiteurs sur 3 jours



• Destinations Nature - Paris

Paris (partenariat CRT Bourgogne/ Franche-Comté)

Annulé



• Freizeitmessen – Freiburg (Allemagne)

Salon de voyage/ vacances

Du 06 au 08 mars 2020

25 000 visiteurs



• Foire expo du pays de Montbéliard

Annulée





ANIMER

UN SOUTIEN AUX GRANDS ÉVÉNEMENTS

Célébration des 150 ans du siège de 1870 – 1871 à Belfort

Dès 2019, Belfort Tourisme a participé aux réunions préparatoires de l'événement lancé par la Ville de Belfort. La célébration doit s'étendre sur les années 2020 et 2021. Belfort Tourisme y a participé par le biais du programme de visites guidées patrimoniales et le montage de 4 visites spécifiques nécessitant un important travail de recherche documentaire.

Le Mois givré

Les 2 visites aux lampions consacrées aux traditions de Noël ont été annulées en raison de la crise sanitaire.

LES ANIMATIONS ORGANISÉES PAR BELFORT TOURISME

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

Nombre de visites	67 dont 9 nouveautés (62 visites en 2019)
Nombre de visiteurs	1145 (1374 personnes en 2019)
Évolution de la fréquentation	-16,66 %



Nouveautés

3 nouvelles visites liées au 150 ans du siège de Belfort (Belfort 1870, population assiégée - Du fort de la Justice au cimetière des Mobiles - Le siège de Belfort à la lueur des flambeaux), station de captage des eaux du Monceau, site de production de Velleminfroy, musée agricole départementale de Botans, Laboratoires Boiron, SERTRID, cimetière juif.

Malgré la crise sanitaire et les confinements qui ont entraîné l'annulation de plusieurs visites, l'édition 2020 des Escapades Patrimoniales reste satisfaisante. La saison a repris dès le 1er juin en limitant les groupes à 9 puis à une vingtaine de personnes et en prenant les mesures de sécurité sanitaire qui s'imposaient. Pour permettre à un maximum de monde de suivre les visites guidées, Belfort Tourisme a proposé des doublons aux départs de 14 visites. La saison 2020 se caractérise donc par 18 annulations de visites sur les 67 prévues (12 pour confinement, 3 au fort de l'Otan en raison du déboisement du Salbert, 2 aux Laboratoires Boiron et 1 au SERTRID en raison des mesures d'hygiènes). Ces annulations ont été en partie compensées par les visites doublons.

Géocaching

La création par Belfort Tourisme en 2019 de la visite intitulée « Crimes et Mystères » a conduit à un partenariat avec un géocacheur et a débouché en 2020 à la création d'une Lab cache du même titre. Il s'agit d'un loisir gratuit qui consiste à rechercher et dissimuler des caches en utilisant la technique du géopositionnement par satellite.

Pour la communauté de communes des Vosges du Sud

4 nouveautés en 2020 ! Visite de Giromagny, l'élevage de chiens loup, le sentier des mines, la ferme Seidel, métier apiculteur, balade Au pied du château du Rosemont, Bière d'OXL, exploitation de safran, balade Plantes et traditions Vosgiennes.

Hausse de la fréquentation de 4,79% par rapport à 2019 malgré la crise sanitaire et la diminution de la jauge de personnes dans chaque visite.

Année	2020	2019	2018	2017
Nombre de visites	10	10	10	10
Nombre de participants	153	146	110	221

Pour la communauté de communes Sud Territoire

Seul les visites de l'atelier d'un peintre à Delle et de Saint Dizier l'Evêque ont eu lieu.

La fréquentation est en chute de 67,44 % par rapport à 2019 malgré une programmation passant de 3 à 5 sorties. La crise sanitaire a conduit à l'annulation de 3 dates ce qui n'est pas sans conséquence sur les chiffres.

Année	2020	2019
Nombre de visites	5 (3 annulations en raison de la crise sanitaire)	3 nouveautés
Nombre de participants	14	43

Pour les Journées Européennes du Patrimoine

Les 8 visites au programme du week-end du 19 et 20 septembre 2020 ont rassemblé 178 personnes. En partenariat avec Rockhatry qui participait pour la première fois à ces journées, nous avons mis à disposition un guide et organisé 2 visites du fort Hatry. L'occasion pour le Rockhatry de présenter leurs activités ainsi que leurs locaux et de proposer en fin de visites des concerts gratuits.

Au final, malgré la crise sanitaire la fréquentation des visites reste satisfaisante avec 1 490 personnes ayant participé aux visites/ animations organisées par Belfort Tourisme (contre 1 755 personnes en 2019). Cela traduit l'envie des locaux de redécouvrir leur territoire.

Pour les visiteurs d'un jour : nouvelle offre de visite « Monument préféré des Français 2020 »

Le titre honorifique reçu en septembre 2020 pour le site de la Citadelle et du Lion de Belfort, est un formidable outil de promotion pour notre département. Plus connu et proche de chez nous, le titre de « Village préféré des Français » assure à minima 3 ans de retombées économiques avec la venue des visiteurs français et étrangers.

Voulant profiter de ce levier Belfort Tourisme a proposé une nouvelle offre de visite « VIP MONUMENT PREFERE DES FRANÇAIS » avec un nouveau parcours à travers des lieux insolites, accessibles au grand public uniquement avec un guide conférencier. Les touristes de passage à l'Accueil de Belfort Tourisme peuvent en profiter 2 à 3 fois par semaine. Nous formons des mini groupes de 5 à 10 personnes, permettant ainsi de répondre à une demande de découverte sécuritaire (liée à la crise sanitaire de la Covid 19) et proposant un caractère VIP. Une phase test encourageante a été lancée en octobre 2020, elle sera reconduite d'avril à octobre 2021.

UN PROGRAMME D'ANIMATIONS DANS L'ESPACE ACCUEIL

Les animations prévues pour 2020 ont dû être, en grande partie, annulées en raison de la pandémie.

La semaine d'animations #SOLOCAUX du 20 au 24 avril

La traditionnelle semaine d'animations des vacances de printemps n'ayant pu se tenir durant le premier confinement, celle-ci s'est réinventée et s'est déroulée en 100% numérique. Des vidéos ont été diffusées sur les réseaux sociaux chaque jour de la semaine, mettant en scène les talents et prestataires locaux sous forme d'ateliers ou d'animations (Le Collectif La douche froide, Marc Parisi, Fabrice Piguet, Coach santé Kader, Meika ...).

La Chasse aux œufs numérique

A l'occasion des fêtes de Pâques Belfort Tourisme était toujours confiné. Nous avons été réactifs et avons transformé notre chasse aux œufs habituelle en quête virtuelle. Les internautes sont partis à la recherche de nombreux œufs cachés sur notre site internet.



Le Marché nocturne des producteurs – 26 août

Nous avons organisé sur le parvis de Belfort Tourisme un marché nocturne du terroir. Celui-ci a rassemblé : La Fée Quichelotte, Siham Cosmetics, Api Douceur, Spiruline Creation, Les Bois Jolis, Maryshop, Cancoillotte Piguet, la Brasserie du Territoire. Au vu de son succès, nous avons décidé de renouveler ce type d'événement plus régulièrement en 2021, si les conditions sanitaires le permettent.

Matinée d'accueil des nouveaux arrivants - samedi 10 octobre

Comme tous les ans, Belfort Tourisme a organisé la matinée d'accueil des nouveaux arrivants en collaboration avec la Ville de Belfort et le Conseil Départemental. 37 personnes (dont 11 nouveaux étudiants) ont participé à cette demi-journée avec visite touristique-pratique de la ville et accueil par les élus à l'Hôtel de Ville, en présence de prestataires locaux.

La Nuit des arts – vendredi 16 octobre

Pour la première fois, Belfort Tourisme s'est associé à la Nuit des Arts en accueillant l'exposition du collectif «La Douche Froide». Les artistes Elise Poinsonot & Nove, ont réussi à mêler leurs deux univers, le portrait pour elle et le graffiti pour lui, afin de créer des œuvres uniques et originales.

Aidés d'un ami ingénieur, ils ont développé une application qui permet de déplacer la réalité des toiles dans l'univers de la 3D, certaines s'animent même en musique.

Cette exposition a connu un beau succès, les visiteurs ont également pu échanger avec le collectif et comprendre leur démarche artistique.



Séances dédicace

Mme Josiane Avenard-Ceccato est venue à la rencontre de son public (dans le respect des jauges imposées) lors de deux séances de dédicace de ses romans historiques se déroulant à Belfort, les dimanches 2 août et 6 septembre.

Le 17 octobre, nous avons accueilli dans notre espace accueil, les auteurs et artistes locaux Marilyn Sénéchal et Guillaume Grandemange pour le lancement de leur livre Belfort, Cité des Lions, ainsi que l'exposition du même nom des aquarelles originales contenues dans le livre. Deux séances de dédicace ont suivi, les samedis 21 novembre et 12 décembre.

Animations de Noël

Comme chaque année, le Calendrier de l'Avent durant le mois de décembre propose aux visiteurs des questions de connaissance de la ville et du Territoire avec un ou plusieurs lots à gagner chaque jour, offert par les commerces et prestataires locaux.

Les ateliers pour adultes et enfants ont été annulés pour raisons sanitaires :

- *Annulé* : Ateliers de céramique froide (Marilyn Sénéchal) prévu les 02 et 09/12.
- *Annulé* – Atelier et dédicace, Coralie Obrist des Boutons d'or, prévu le 12/12.
- *Annulé* – Ateliers fabrication de cosmétiques naturels, Siham Cosmetics, prévus les 16 et 19/12.

Expositions

Belfort Tourisme met son espace accueil à la disposition des artistes locaux. Nous avons proposé 5 expositions en 2020 et accueilli les œuvres de : Etienne Kopp, Yann Reverchon, Dark Cube, Noël Thomann et Marilyn Sénéchal.

ANIMATION DU RÉSEAU DES PRESTATAIRES

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 et Loisirs. Le concept de ce passeport gratuit proposé aux familles est 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.

Ainsi pour le Territoire de Belfort participent à cette action : La Citadelle et les Musées de Belfort, le Camping de l'étang des Forges, Belfort Tourisme, le Musée agricole de Botans, la Forge-Musée, la Base nautique du Malsaucy, la Maison départementale de l'environnement. **De manière générale, le bilan est mitigé quant à l'utilisation du Passeport en 2020.**

Pour les guides conférenciers

Le 14 mars 2020 Belfort Tourisme en partenariat avec les Musées et la Citadelle de Belfort ont organisé pour l'équipe de guides-conférenciers, une matinée de formation sur la Citadelle. Une remise à jour des connaissances nécessaire suite aux dernières recherches faites lors de la création de l'outil numérique de réalité augmentée.

Pour les acteurs du tourisme

- Le 7 février 2020, en partenariat avec les Musées et la Citadelle de Belfort, l'équipe de Belfort Tourisme a bénéficié d'une matinée de présentation des prestations proposées par la Citadelle (visite du musée d'Histoire, présentation des futurs travaux d'aménagement du musée, présentation des livrets pour les scolaires, de la boutique...)
- 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.

Annulation de l'éductour franco-suisse du 1er avril 2020 qui proposait une journée de découverte de la cité du Lion avec transport via l'Interligne Belfort – Bienne.

2^{ème} édition de l'éductour « Sud Territoire, les nouveaux pôles touristiques » du 20 octobre 2020. Elle a réuni une douzaine de personnes sur la journée avec découverte du Gîte du Moulin, gîte de groupe à Courtelevant, de l'offre SPA à Coucoo Grands Reflets à Joncherey, déjeuner et présentation des différents services proposés aux cyclistes et randonneurs de passage à l'Auberge du Canal à Brebotte.

- Les Musées de Belfort, Belfort Tourisme, Pays de Montbéliard Tourisme, Colline Notre Dame du Haut et Pays de Montbéliard Agglomération se sont unis pour la mise en place d'une journée d'excursion dédiée à l'art moderne est proposant les visites de la Donation Jardot à Belfort, de la Chapelle Notre Dame du Haut à Ronchamp et de l'église du Sacré Cœur à Audincourt. Initialement prévue à l'occasion des Journées nationales de l'architecture le 19 octobre 2020, la journée a été annulée par manque de participants.





ACCOMPAGNER & QUALIFIER

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 2020, en raison de la crise sanitaire, le prix départemental des Villes et Villages Fleuris ainsi que le concours des Maisons Fleuris ont été annulés. Toutefois, il a été proposé aux communes une visite « conseils ». Onze communes se sont inscrites et ont ainsi pu bénéficier de cet accompagnement.

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. Elles ont également été annulées en 2020.



MEUBLÉS DE TOURISME

Belfort Tourisme est habilité à réaliser les classements en meublés de tourisme. En 2020, 11 nouveaux hébergements ont été classés, en plus des renouvellements, ce qui porte aujourd'hui à 64 le nombre de locations touristiques classées dans le Territoire de Belfort.

La marque d'Etat Tourisme et Handicap

En 2020, Belfort Tourisme a achevé l'audit d'accessibilité du Sentier de la Roselière et n'a pas eu de nouvelle demande de labellisation.

Les audits réalisés en 2019 du Quality Hôtel, du site du Malsaucy restent en attente du retour des structures pour les travaux de mise en accessibilité à réaliser.

Nombre structure Tourisme & Handicap dans le Territoire de Belfort :

- Le camping de l'Etang des Forges à Belfort
- Musée d'art moderne, Donation Jardot à Belfort
- Restaurant Courtepaille à Belfort dont le renouvellement est à prévoir en 2022.



PRODUIRE & METTRE EN MARCHÉ

LE SERVICE DÉDIÉ À LA CLIENTÈLE INDIVIDUELLE

Ce volet porte principalement sur la vente de vol en montgolfière. Les vols se font à partir de mars jusqu'à la fin octobre et dépendent de la météo.

Cette année en raison de la COVID 19, la période de vols a été bien plus courte, de juillet à septembre, de ce fait, seulement 7 dossiers soit 15 personnes ont pu se concrétiser. 2 dossiers ont été annulés et 9 seront reportés en 2021.

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. En 2019 cette commission était déjà très faible quant à 2020 elle est inexistante.

LE SERVICE DÉDIÉ À LA CLIENTÈLE DE GROUPE

Chaque année en moyenne ce sont 150 devis envoyés pour des sorties groupe, environ la moitié se concrétisent. La saison démarre début mars jusqu'en octobre avec un pic d'activité en mai et juin.

En 2020 de beaux dossiers se profilaient ... Une cinquantaine de pré-réservations étaient enregistrées pour les mois de mars à fin septembre dont 2 séjours avec nuitées, un Eductour en partenariat avec le CRT Bourgogne Franche-Comté à destination des Tour Opérateurs étrangers mais toutes ces demandes se sont annulées au fur et à mesure.

Pour cette année nous avons donc accueilli une dizaine de groupes sur la période de juillet à octobre alors qu'en 2019, ce sont 75 groupes qui sont passés par le service commercial de Belfort Tourisme pour réserver une visite guidée de la ville de Belfort ou de la Citadelle, mais aussi pour organiser une excursion à la journée ou un séjour avec nuitées.

Notre clientèle est principalement celle du 3^{ème} âge en provenance de Franche-Comté d'Alsace, des Vosges, des Hauts de France, d'Allemagne et de Suisse.

Les demandes de groupe proviennent de diverses associations, clubs, comités de jumelage, chorales, comités d'entreprises, agences de voyage, autocaristes... Nous sommes souvent sollicités également par des organismes locaux comme les maisons de quartier, centres culturels, ou encore établissements scolaires.



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

Montage d'une nouvelle visite « Monument préféré des Français 2020 »

Le titre honorifique reçu en septembre 2020 pour le site de la Citadelle et du Lion de Belfort, est un formidable outil de promotion pour notre département. Plus connu et proche de chez nous, le titre de « Village préféré des Français » assure à minima 3 ans de retombées économiques avec la venue des visiteurs français et étrangers.

Voulant profiter de ce levier Belfort Tourisme a proposé une nouvelle offre de visite « VIP MONUMENT PREFERE DES FRANÇAIS ». Cette visite propose un nouveau parcours à travers des lieux insolites, accessibles au grand public uniquement avec un guide conférencier. Elle est proposée à des mini groupes de 5 à 10 personnes permettant ainsi de répondre à une demande de découverte sécuritaire (liée à la crise sanitaire de la Covid 19) et proposant un caractère VIP.

BELFORT CONGRÈS

Ce sont près de 21 demandes entrantes qui sont passées par le Bureau des Congrès en 2020, dont 17 congrès / séminaires qui devaient se concrétiser. Malheureusement, seule une manifestation a pu avoir lieu avant le début de la crise sanitaire : le salon de la géologie. Les autres congrès / séminaires prévus en 2020 ont été, pour la plupart, reportés en 2021.



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 de participer à des opérations de promotions à moindre coût.

En 2020, Belfort Congrès a participé aux opérations suivantes :

- Réunion collectif « Affaires » Comité Régional du Tourisme en janvier 2020
- Salon « Pure France » à Paris en janvier 2020
- Workshop organisé par le Comité Régional du Tourisme à Talant en septembre 2020. 40 exposants, contacts qualitatifs.
- Journées techniques organisées par « Congrès Cités » à Epinal en octobre 2020.

Enfin Belfort Congrès a renouvelé son adhésion au réseau BEDOUK et a acheté un encart publicitaire et/ou publiédactionnel dans la revue spécialisée « Business Event ».



**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.