

Rapport d'activités 2022



Rédacteur : Jean-Baptiste MANSUY, Directeur

Sous la Présidence de : M^{me} Danielle SCHMERBER

Août 2023

Siège administratif : 8, avenue de la Gare – 88540 Bussang
www.ballons-hautes-vosges.com – Tél. : 03 56 11 00 90

SOMMAIRE

| | |
|--|------|
| 1/ PRÉAMBULE..... | p.3 |
| 2/ ACCUEIL ET FRÉQUENTATION TOURISTIQUE..... | p.4 |
| 3/ PROMOTION – COMMUNICATION..... | p.6 |
| 4/ DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE..... | p.9 |
| 5/ COMMERCIALISATION..... | p.10 |
| 6/ QUALITÉ & CLASSEMENT CATÉGORIE I..... | p.10 |
| 7/ NOS PARTENAIRES..... | p.11 |
| 8/ REMERCIEMENTS..... | p.12 |

1/ PRÉAMBULE

Création de l'OTC-BHV au 1^{er} janvier 2022 - Démarche Qualité - Classement

2022 fut décidément une année charnière pour l'Office de Tourisme Communautaire des Ballons des Hautes Vosges avec d'importants dossiers à gérer. Après le gros chantier de création et mise en place de l'Office de Tourisme Communautaire des Ballons des Hautes Vosges au 1^{er} janvier 2022 (issu de la fusion de l'Office de Tourisme Intercommunal des Ballons des Hautes Vosges et l'Office de Tourisme Communal de Bussang), l'OTC-BHV a engagé un important travail au cours de cette année suite à une correspondance reçue courant mars de la Préfecture nous rappelant notre obligation de classement en office de tourisme de "Catégorie I".

Protourisme, Cabinet Conseil spécialisé en tourisme et loisirs a été mandaté pour nous accompagner dans cette démarche avec deux étapes : l'obtention de la marque "Qualité Tourisme" et la constitution du dossier de demande de classement en office de tourisme de "Catégorie I".

Durant tout l'été 2022, les élus, le personnel et le cabinet Protourisme ont travaillé ensemble sur le structurel (aménagement des bureaux d'information touristique) et le relationnel (formations) afin d'être opérationnels en vue d'un "audit mystère" courant août par un organisme mandaté pour évaluer l'OTC-BHV.

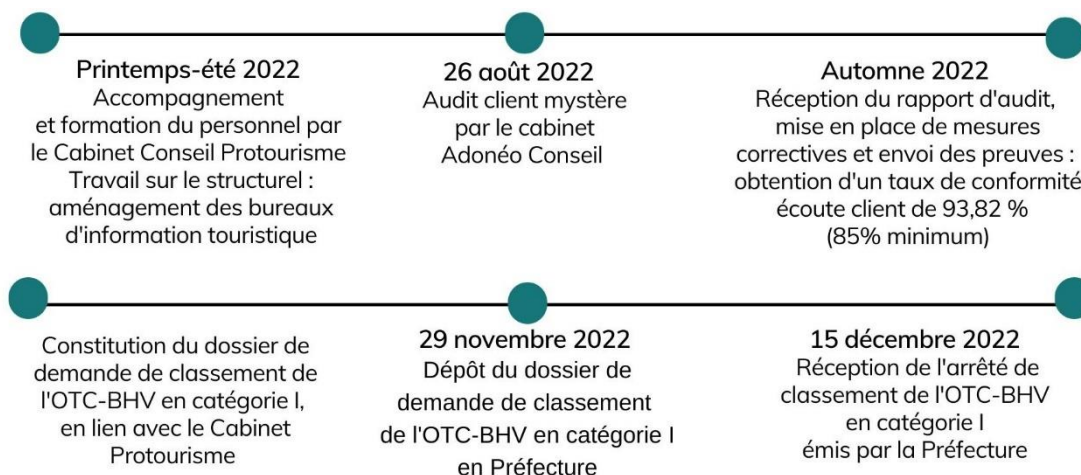
À réception du rapport d'audit mi-septembre, l'OTC-BHV a apporté quelques mesures correctives afin d'améliorer sa note et a obtenu le résultat du taux de conformité d'écoute client de 93.82 % (minimum de 85 % pour l'obtention du droit d'utilisation de la marque).

Toujours en lien avec Protourisme, l'OTC-BHV a ensuite réalisé un état des lieux des pièces existantes et constitué le dossier de demande de classement en catégorie I. Le certificat d'obtention de la marque "Qualité Tourisme", qui était à transmettre obligatoirement a été joint à ce dossier. Celui-ci a ensuite été déposé en Préfecture le 29 novembre, dans les délais initialement prévus.

Par courrier du 15 décembre, 2022 la Préfecture nous a informés de l'obtention du classement de l'OTC-BHV en catégorie I pour une durée de 5 ans, comme le prévoit la loi.

Félicitations au personnel et aux élus pour leur implication dans ces importants dossiers et les résultats obtenus.

Retour sur les grandes étapes de l'année



Changement de Direction de l'OTC-BHV

Adeline ROGERAT, Directrice de l'OTC-BHV depuis le 1^{er} janvier 2022, a quitté ses fonctions le 31 juillet 2022 pour de nouveaux projets. Jean-Baptiste MANSUY, Directeur adjoint de la structure a candidaté au poste pour lui succéder. Il a été nommé Directeur lors du Comité de Direction du 29 septembre 2022 pour une prise de poste à compter du 1^{er} octobre 2022.

2/ ACCUEIL ET FRÉQUENTATION TOURISTIQUE

Hausse de la fréquentation dans nos bureaux

L'ensemble des données présentées ci-dessous sont extraites de notre outil GRC (Gestion de la Relation Client) AVIZI, qui permet de quantifier et de qualifier les visiteurs et leurs demandes dans les différents bureaux d'information touristique de l'OTC-BHV.

Ce sont au total **17 407 personnes** qui ont été renseignées en 2022 sur l'ensemble des bureaux répartis sur le territoire de compétence de l'OTC-BHV (Bussang, Saint-Maurice-sur-Moselle, Le Thillot, Le Ménil, Rupt-sur Moselle (juillet-août)) pour **10 279 demandes**. Le nombre de visiteurs est en augmentation de plus de 9 % (15 961 en 2021) avec une augmentation des demandes de 16,5 % (8 821 en 2021).

La période estivale reste celle où les agents de l'OTC-BHV reçoivent le plus de visiteurs et de demandes, avec un pic atteignant plus de **2 000 demandes** au mois d'août. On note également de nombreuses demandes lors des vacances d'hiver.



17 407 visiteurs (+ 9 %)

10 279 demandes (+ 16,5 %)

* **7 546** en direct

* **189** courriels

* **2 544** appels téléphoniques



SAISON HIVER

TOP 3 DES CLIENTS

France 90 % :

68 % du Grand Est

19 % des Hauts de-France

13 % d'Ile-de-France

Étrangers 10 % :

73 % de Belgique

17 % d'Allemagne

10 % des Pays-Bas

PROFILS

Majorité de **familles** (45 %)

DEMANDES RECURRENTES

1 - Activités et loisirs (35 %)

2 - Services pratiques (20 %)

3 - Demandes spécifiques (13 %) et Patrimoine (11 %)

Augmentation de la clientèle étrangère en hiver.

Stabilité de la clientèle en été.

Après deux années fortement perturbées par la crise sanitaire, on note un retour de la clientèle étrangère en saison hivernale (10 % en 2022 contre seulement 3% en 2021).

La clientèle étrangère prend toujours une part importante dans la fréquentation estivale (21 % en 2022 contre 24 % l'an dernier).

Ces chiffres s'expliquent notamment avec une augmentation importante du nombre de visiteurs de la Région Grand Est.



SAISON ÉTÉ

TOP 3 DES CLIENTS

France 79 % :

66 % du Grand Est

18 % des Hauts de France

16 % d'Ile-de-France

Étrangers 21 % :

43 % de Belgique

32 % des Pays-Bas

25 % d'Allemagne

PROFILS

Couples (30 %) et **familles** (20 %)

DEMANDES RÉCURRENTES

1 - Activités et loisirs (35 %) dont 52 % concernant la randonnée

2 - Services pratiques (20 %)

3 - Patrimoine (13 %) et Manifestations (13%)

Des pots d'accueil en partie maintenus et toujours aussi appréciés

Si les pots d'accueil durant les vacances de février – mars n'avaient pu avoir lieu, ceux de la saison estivale ont été maintenus : - les lundis 11, 18, 25 juillet et les 1^{er}, 8, 15 et 22 août à la salle multi-activités de **Saint-Maurice-sur-Moselle** ; soit 7 dates pour 307 personnes accueillies (221 personnes en 2021) ; - les lundis 11, 18, 25 juillet et les 1^{er}, 8, 15 et 22 août sous le préau de la salle "La Familiale" **au Ménil** ; soit 7 dates pour 183 personnes accueillies (143 personnes en 2021), en partenariat avec l'association Ménil Accueil, co-organisatrice de l'événement. - Sous l'égide de la Mairie, des pots d'accueil ont également été organisés au Camping municipal du Clos de Chaume **au Thillot** durant 4 lundis soirs de l'été.

Vacances de Noël / Nouvel an :

- les lundis 19 et 26 décembre à la salle multi-activités de **Saint-Maurice-sur-Moselle** ; soit deux dates pour 25 personnes accueillies.

Le concept de ces pots d'accueil reste inchangé avec une présentation de notre territoire, une dégustation de produits locaux et une tombola gratuite avec des lots offerts par les partenaires de l'OTC-BHV.

Les vacanciers étaient à la recherche de proximité avec la nature, de sentiers, de balades et randonnées, de découverte du patrimoine, de la culture, de l'artisanat local ou encore d'animations sur le territoire. Des programmes d'animations ont été édités tout au long des vacances scolaires pour leur permettre de profiter des multiples sorties et événements proposés par les acteurs touristiques du territoire.

Une présence a également été assurée par les agents de l'OTC-BHV sur le **marché artisanal de Bussang** :

- les mardis 12, 19, 26 juillet et les 2, 9, 16 et 23 août avec un total de 95 personnes renseignées.

Navette / bus des Neiges : un service toujours aussi plébiscité

Le service de la "Navette des neiges" à destination de la station du Rouge Gazon ou du Ballon d'Alsace (en cas de fermeture de la station du Rouge Gazon) et du "Bus des neiges" à destination de la station de Larcenaire est toujours aussi prisé des usagers, qu'ils soient vacanciers ou locaux.



Malgré les difficultés rencontrées par les stations, liées à un enneigement de plus en plus aléatoire, les chiffres de fréquentation attestent de la nécessité de leur reconduction d'année en année :

- Navette des neiges à destination du Rouge Gazon ou du Ballon d'Alsace : **600 usagers**
- Bus de neiges à destination de Larcenaire : **777 usagers**

Augmentation du chiffre d'affaires de la boutique



6 160,60 € de chiffre d'affaires (+ 10,2 %)

8,49 € panier moyen annuel (- 1,82 €)

Meilleur mois de ventes : **août**



MEILLEURES VENTES

- 1 - Cartes IGN (271)
- 2 - Cartes postales (259)
- 3 - Boîtes de bonbons des Vosges (245)

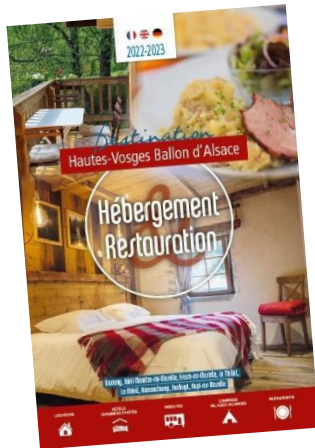
Vente de cartes de pêche

Les bureaux de Bussang, Saint-Maurice-sur-Moselle et Le Ménil sont dépositaires pour la vente de cartes de pêche de l'AAPPMA (Association agréée de pêche et de protection des milieux aquatiques) en étangs et en rivières. En 2022, **129 cartes de pêche** ont été vendues dans nos différents bureaux pour un montant total de **4 649,25 €**.

L'OTC-BHV ne perçoit aucune commission sur les ventes de cartes de pêche et entretient de très bonnes relations de travail avec les sociétés de pêche locales.

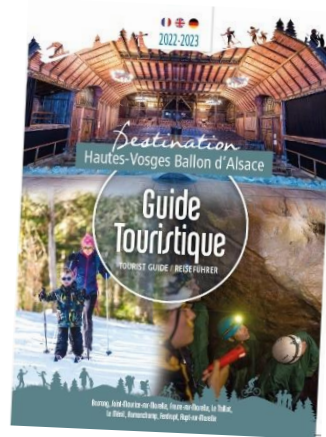
3/ PROMOTION – COMMUNICATION

Nos principales éditions



GUIDE HÉBERGEMENT - RESTAURATION

1 500 exemplaires
Traduit en anglais, allemand
Parution : mars 2022



GUIDE TOURISTIQUE

6 500 exemplaires
Traduit en anglais, allemand
Parution : mai 2022



RÉÉDITION DES 16 BALADES FAMILLES

Parution : juillet 2022



PROGRAMME DES ANIMATIONS

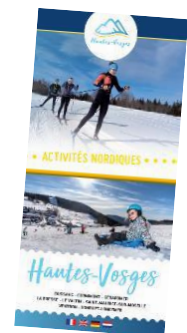
3 100 exemplaires
Parution : Édité toutes les deux semaines
durant les vacances scolaires :
Hiver – Été – Noël / Nouvel AN



CARTE DES ACTIVITÉS NORDIQUES

Actualisation du dépliant
Réédition de 2 000 exemplaires
en décembre 2022.

Pilotage Syndicat Mixte
Tourisme Hautes Vosges (SMTHV)



TOPO RANDONNÉE

DE LA VALLÉE DE LA HAUTE MOSELLE

Conception et élaboration durant l'année 2022
1 000 exemplaires
Parution : été 2023

Site Internet Fréquentation en hausse

ballons-hautes-vosges.com

Vitrine numérique de notre territoire

109 485 sessions

87 277 utilisateurs

291 000 pages vues

Temps moyen passé : 1 min. et 58 sec.

Nombre de pages vues/session : 2,66

PROVENANCE DES VISITEURS

Par pays :

France (77 %)

Belgique (6 %)

Allemagne (5 %)

Par régions de France :

Grand Est (38 %)

Ile-de-France (23 %)

Hauts de France (9 %)

PAGES LES PLUS VUES

> **Eté** : rando ferrata escalade canyoning
parapente / itinéraires balade famille /
rando ferrata de la source de la Moselle /
/agenda et évènements

> **Hiver** : ski glisse / bulletin neige / webcam

Réseaux sociaux : Toujours plus d'abonnés

“Destination Hautes Vosges - Ballon d'Alsace“



1 311 abonnés (+ 124)

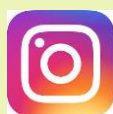
(Fusion des 2 pages OT Bussang et OTI-BHV en 2022)

63 % femmes – 37 % hommes

Âge : 35/44 ans (33%) - 45/54 ans (24%)

Nationalités : Française (95%) - Belge (0,5%)

Communes du territoire : Bussang, Le Thillot, Saint-Maurice-sur-Moselle, Rupt-sur-Moselle, Fresse-sur-Moselle



1 238 abonnés

Photos et vidéos uniquement

Page “Hautes Vosges“

(Syndicat Mixte Tourisme Hautes Vosges)



21 416 abonnés (+ 2 641)



2 700 abonnés (+ 209)

Accueil influenceurs - presse - radios

- Accueil des influenceurs “All Around Together“

Du 25 au 28 janvier 2022

Hébergement : Hôtel Les Sapins au Ménil

Activités : raquettes au Ballon d'Alsace, visite à la bougie de la ferme de Noiregoutte à Fresse-sur-Moselle

Réalisation de 5 vidéos au format court et 30 photos

Pilotage Syndicat Mixte Tourisme Hautes Vosges (SMTHV) en collaboration avec les trois Offices de Tourisme Communautaires

- Rencontres presse été à BRUXELLES

29 mars 2022

Réalisation d'un dossier de presse sur le thème de l'eau

Partenariat SMTHV - France Montagnes

- Conférence de presse été France Montagnes dans le Jura

1^{er} avril 2022

Réalisation d'un dossier de presse sur le thème de l'eau et d'une vidéo de 2 minutes 30 sur les jardins

Partenariat SMTHV - France Montagnes

- **Accueil “Girl Born to Travel”**

12 au 14 juillet 2022

Activités : Lacs des Hautes Vosges

Partenariat France Montagnes – avec les trois Offices de Tourisme Communautaires

- **Rencontres presse hiver à BRUXELLES**

7 septembre 2022

Réalisation d’un dossier de presse et d’un diaporama sur les nouveautés de l’hiver

Partenariat SMTHV - France Montagnes

- **Presse locale – bulletins communaux**

Nombreux articles publiés tout au long de l’année dans Vosges Matin, les bulletins communaux, sur le site Internet le-thillot.com : actualités, bilans de saison, animations, projets portés par l’OTC-BHV, etc. afin d’informer les habitants du territoire et qu’ils en soient les ambassadeurs.

- **Radios régionales et locales**

Nombreuses interventions sur France Bleu Nord / Sud Lorraine, Radio des Ballons, Résonance FM : présentation du territoire, idées de sorties, programme des animations.

- **Magazine « Massif des Vosges »**

Achat par le SMTHV d’une page publicitaire dans le numéro de l’été. Trimestriel – 12 000 exemplaires

Actions de promotion

- **Bourse professionnelle d’échange de documentation touristique à ÉPINAL**

13 juin 2022

Véritable moment d’échange et de convivialité entre professionnels, cet événement annuel est une occasion unique de découvrir toute l’offre vosgienne en un même lieu, de partager et se retrouver entre socioprofessionnels du tourisme dans les Vosges et partenaires institutionnels.

Participation d’un agent de l’OTC-BHV (stand partagé avec les Hautes Mynes).

Événement gratuit organisé par Vosges Tourisme (Régie du Conseil Départemental des Vosges)

- **Salon “La Lorraine est Formidable” à TOUL**

25 et 26 juin 2022

Espace de 9 m². Bonne fréquentation sur le stand. Fréquentation du salon : 27 000 visiteurs

Partenariat SMTHV et les trois Offices de Tourisme Communautaires

- **Lancement de saison hiver “Le Before” au Ground Control à PARIS**

Du 10 au 12 novembre 2022

Espace de 20 m², animations de réalité virtuelle et immersion sonore. Distribution de sachets de bonbons des Vosges personnalisés avec le nom des partenaires. Très bonne fréquentation sur le stand. Fréquentation : 15 500 visiteurs

Partenariat France Montagnes – 3 OTC des Hautes Vosges – OT du Lac Blanc et OT de la Vallée de la Bruche

- **Campagne de communication été de France Montagnes**

En partenariat avec Atout France, une grande campagne a été lancée en mai afin de promouvoir la montagne en été. Ainsi, pendant un mois, le spot de France Montagnes a été diffusé 379 fois sur BFM TV et RMC Découverte.

Parallèlement, une campagne digitale a été lancée mi-juin avec la médiatisation du spot été sur YouTube (+ de 107 000 vues) mais aussi des campagnes publicitaires sur Facebook et Instagram.

4/ DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

Démarche "Massif des Vosges en Famille"

Vosges Tourisme, dans le cadre de la filière Massif des Vosges en Famille regroupe des territoires ayant pour objectif commun de qualifier l'offre d'accueil touristique à la destination des familles et accompagne l'OTC-BHV en matière de marketing. Cela se traduit par des actions de promotion et de communication, des conseils pour améliorer l'offre existante et la mise en réseau de nouvelles offres.

Principales actions 2022 :

- qualification et production d'offres familles : balades, circuits poussettes, ...
- développement de nouveaux supports de communication : clips vidéo, goodies...
- formation des référent(e)s sur la thématique des adolescents
- concrétisation et déploiement d'une charte "top accueil famille".

Circuits VTT du territoire

Dans le cadre du partenariat avec le Syndicat Mixte Tourisme Hautes Vosges, un dépliant VTT, distribué gratuitement aux visiteurs est édité chaque année. Sur notre territoire, ce dernier recense les circuits VTT des communes de Bussang, Saint-Maurice-sur-Moselle, Fresse-sur-Moselle, Le Thillot, Ramonchamp et Rupt-sur-Moselle.

En 2022, l'OTC-BHV a contractualisé avec un prestataire afin de finaliser le balisage des parcours dans les communes de Rupt-sur-Moselle et Le Thillot. Douze panneaux aux dimensions de 110 x 140 cm nous ont été fournis par le SMTHV afin d'être installés aux différents points de départ de ces circuits.

Fin 2023 - début 2024, il est également prévu de travailler en lien avec les communes de Ferdrupt et Le Ménil sur la création de circuits VTT afin d'assurer un maillage sur tout le territoire et de proposer une offre complémentaire et en adéquation avec l'évolution des pratiques (VTTAE, enduro,...).



Tables tactiles 3D

L'OTC-BHV dispose de deux tables tactiles numériques 3D financées par le SMTHV (bureaux de Bussang et Saint-Maurice-sur-Moselle) depuis octobre 2021.

Les tables tactiles offrent une sélection de points d'intérêt et d'itinéraires géolocalisés ; l'objectif étant de permettre au visiteur de façonner son séjour de façon intuitive, simple et personnalisée.

Le personnel a continué tout au long de l'année 2022 à alimenter ces tables par divers contenus (balades familles, randonnées, circuits VTT et cyclotourisme,...) issus de la base de données SITLOR.



Panneaux activités nordiques

Actualisation des panneaux activités nordiques pour la station du Rouge Gazon (prévu en 2023-2024 pour le plateau de Rochelotte).



5/ COMMERCIALISATION

Le chiffre d'affaires de la centrale de réservation de l'OTC-BHV est en baisse de 6 %.

 **CENTRALE DE RÉSERVATION**

32 826 € de chiffre d'affaires (- 6 %)

- 90 % location de meublés
- 10 % réservation d'activités

Canaux de distribution

- 46 % par téléphone ou mail
- 54 % via ballons-hautes-vosges.com

PROFIL DES CLIENTÈLES

Composition

Couple : 37 %
Tribus : 22 %
Famille : 39 %
Individuel : 2 %



Top 3 des régions de France

Grand Est : 47,17 %
Hauts de France : 35,85 %
Ile-de-France : 16,98 %

Durée moyenne des séjours

Courts séjours (2 à 6 nuits) : 37 %
7 jours : 55 %
7 jours et + : 8 %

Évolution de la centrale de réservation

En plus des coûts de maintenance annuels, le Syndicat Mixte Tourisme Hautes Vosges a pris en charge les évolutions des centrales (mise en place de l'état déclaratif des revenus, évolution des cookies).

Module de vente d'activités en ligne

Un module de réservation d'activités est en ligne sur notre site Internet. Les internautes peuvent donc réserver des sorties canyoning, rando-ferrata, des visites guidées des Hautes Mynes, ... Ce module permet de pallier en partie à la baisse du nombre de contrats en locations meublées.

En 2022, **44 dossiers ont été créés** dont 23 pour de l'initiation à l'escalade, pour un **chiffre d'affaires total de 2 571,50 €**.



6/ QUALITÉ & CLASSEMENT CATÉGORIE I

Renouvellement de la Marque Qualité Tourisme pour tous les bureaux de l'OTC-BHV

Durant tout l'été 2022, les élus, le personnel et le cabinet Protourisme ont travaillé ensemble sur le structurel (aménagement des Bureaux d'Information Touristique) et le relationnel (formations) afin d'être opérationnels en vue d'un "audit mystère" courant août par un organisme mandaté pour évaluer l'OTC-BHV.

À réception du rapport d'audit mi-septembre, l'OTC-BHV a apporté quelques mesures correctives afin d'améliorer sa note et a obtenu le résultat du taux de conformité d'écoute client de 93,82 % (minimum 85 % pour l'obtention du droit d'utilisation de la marque).

Office De Tourisme
Communautaire des Ballons des
Hautes Vosges (DOCID:115686)
conseil@adoneo.com
Filière : Office de tourisme
Date de l'évaluation : 24/08/2022

Résultat QT : 93.82 %

Votre établissement respecte les critères obligatoires de l'écoute client

Toujours en lien avec Protourisme, l'OTC-BHV a ensuite réalisé un état des lieux des pièces existantes et constitué le dossier de demande de classement en catégorie I. Le certificat d'obtention de la marque "Qualité Tourisme", qui était à transmettre obligatoirement a été joint à ce dossier. Celui-ci a ensuite été déposé en Préfecture le 29 novembre, dans les délais initialement prévus.

Par courrier du 15 décembre, 2022 la Préfecture nous a informés de l'obtention du classement de l'OTC-BHV en catégorie I pour une durée de 5 ans, comme le prévoit la loi.

7/ NOS PARTENAIRES

Les affiliés

Avec **208 adhérents en 2022**, l'OTC-BHV est représentatif de l'activité touristique de notre territoire. D'année en année, les professionnels nous renouvellent leur confiance.

Fédérer l'ensemble des professionnels autour d'un projet ambitieux et commun est l'une des missions de l'OTC-BHV afin de développer l'activité économique de la vallée :

- Fédérer un maximum de professionnels autour du tourisme ;
- Être force de proposition auprès de la collectivité ;
- Participer aux différents ateliers proposés par le département, la région et les institutionnels du tourisme.



19 575,60 € d'adhésions (+ 1,9 %)

98 hébergements

110 prestataires d'activités

Echanges et partenariats avec les socio-professionnels du territoire

L'OTC-BHV a poursuivi ses actions en faveur d'une relation de proximité avec ses partenaires :

- Des mailings à destination de tous nos affiliés qui ont pour but d'informer sur les activités propres de l'OTC-BHV : éditions, programme des animations, nouveautés... ;
- L'édition d'un guide du partenariat, disponible sur le site Internet de l'OTC-BHV ;
- Un espace pro dédié sur le site Internet présentant l'ensemble des informations pratiques de l'OTC-BHV ;
- Deux distributions de documentations minimum par an aux socio-professionnels affiliés ;
- Accompagnement dans les démarches de classement et de labellisation, visites d'affiliés.

Les principaux partenaires institutionnels de l'OTC-BHV



Commissariat
de massif



JE VOIS
LA VIE EN
VOSGES



Sans oublier les associations locales et les communes

L'OTC-BHV travaille régulièrement avec les **associations locales et les communes du territoire** pour l'organisation d'animations (pots d'accueil des vacanciers, marché artisanal, vide greniers...), la billetterie de manifestations ou la vente de cartes de pêche.

8/ REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier affiliés, partenaires, acteurs socioprofessionnels locaux et hors territoire de la Communauté de Communes des Ballons des Hautes Vosges (CCBHV), élus qui œuvrent pour et au développement touristique de notre territoire, sans oublier les médias, institutions, partenaires et fournisseurs pour leur engagement à nos côtés.



Nous souhaitons exprimer notre reconnaissance envers l'ensemble de l'équipe de l'OTC-BHV, communale et communautaire pour leur disponibilité, la qualité de leur travail, leur investissement et le partage de leurs connaissances.