



Extérieur cathédrale © Philippe DE HEXEL

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



OFFICE
DE TOURISME
DE STRASBOURG
ET SA RÉGION



VILLES
& PAYS
D'ART
& D'HISTOIRE



STRASBOURG
GRANDE ÎLE
& NEUSTADT
PATRIMOINE
MONDIAL
WORLD HERITAGE

LES TEMPS FORTS

LES SERVICES

LE SITE INTERNET ET LES RÉSEAUX SOCIAUX

LES ÉDITIONS

L'ÉQUIPE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Petite France © Céline SCHÉLL

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

LES TEMPS FORTS >>2>3

Renouvellement du classement préfectoral	2
Lancement de la newsletter pro "DNO"	2
"L'Industrie Magnifique"	2
Visites guidées en alsacien	3
Visites guidées des communes de l'Eurométropole de Strasbourg	3
Participation à l'opération "Octobre rose"	3
Lancement de la newsletter grand public "Schmoutz de Strasbourg"	3

LES SERVICES >>4>8

La promotion	4
La communication	5
Les relations presse	6
Les visites guidées	7
L'accueil	8
Euraccueil	8
Les adhérents	8

LE SITE INTERNET ET LES RÉSEAUX SOCIAUX >>9

LES ÉDITIONS >>10>11

Editions d'accueil	10
Editions promotionnelles	11
Editions spécifiques	11
Editions en vente	11

L'ÉQUIPE >>12

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION >>13

ÉDITO

Joël STEFFEN

Président
de l'Office de Tourisme
de Strasbourg
et sa Région



Claude FEURER

Président délégué
de l'Office de Tourisme
de Strasbourg
et sa Région

UNE MOBILISATION INÉDITE POUR S'ADAPTER ET PRÉPARER L'AVENIR

A l'heure du bilan des actions menées en 2021, nous nous remémorons notre difficile cheminement de ces derniers mois à travers une crise sanitaire mondiale qui semblait ne plus en finir. Les rebondissements incessants dans les informations, les nouvelles règles et les dispositifs inédits, les inquiétudes et les espoirs se sont succédés d'une semaine à l'autre.

La pandémie mondiale de Covid n'est malheureusement pas le seul obstacle à nos modes de vie, à nos activités, à nos projets.

La guerre menée actuellement par la Russie en Ukraine nous affecte à plusieurs titres, mobilise nos réseaux de solidarité, menace la paix en Europe et charrie de nouvelles difficultés économiques.

L'urgence du réchauffement climatique nous est également rappelée par le dernier volet du rapport du GIEC* (approuvé le 3 avril 2022 par les 195 États membres) qui liste les mesures et actions à entreprendre sans plus attendre pour préserver nos sociétés et la vie sur Terre.

Ces incertitudes, menaces et contraintes affectent particulièrement les secteurs du tourisme, de la restauration et du commerce qui ont besoin de confiance, de perspectives et d'optimisme pour s'épanouir. Fort heureusement, les gérant.es et salarié.es de ces secteurs sont aguerris.es à la résilience, à l'adaptation, à l'imagination.

Avec les équipes de l'Office de Tourisme de Strasbourg et sa Région (OTSR) et de l'Eurométropole de Strasbourg, nous apportons un cadre et un appui solide pour que notre ville et notre région restent attractives. Ainsi, en 2021, une subvention exceptionnelle de l'Eurométropole de 500 000 € a permis de promouvoir notre destination de manière forte et avec un message renouvelé, qui se décline jusqu'à cet été.

Depuis septembre 2021, nous nous attelons, au sein de groupes de travail et d'ateliers, à inventer l'Office de Tourisme de demain. Cette nouvelle structure verra le jour en 2023 et sera chargée d'améliorer encore davantage l'accueil des visiteurs, de renouveler notre communication, de diversifier la promotion de notre belle métropole, d'aider le secteur à prospérer tout en étant plus sobre et à ancrer la filière dans l'économie locale.

Nous tenons à remercier chaleureusement l'équipe de l'OTSR, les socio-professionnels et tous nos partenaires pour leur mobilisation constante sur ces nombreux sujets.

Nous vous donnons rendez-vous dans les prochains mois pour réinvestir ensemble dans les atouts de notre destination pour qu'elle reste parmi les plus belles, les plus dynamiques et les plus créatives d'Europe !

* Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat



LES TEMPS FORTS

AVRIL RENOUVELLEMENT DU CLASSEMENT PRÉFECTORAL

L'OTSR renouvelle son classement préfectoral en catégorie 1, la plus élevée (anciennement 4 étoiles).

Les offices de tourisme peuvent se faire classer dans le cadre d'une démarche volontaire. Le classement constitue un levier puissant pour renforcer leur rôle fédérateur au regard de l'action touristique à développer dans leur zone géographique d'intervention.

MAI LANCEMENT D'UNE NEWSLETTER PRO LES DERNIÈRES NOUVELLES DE L'OFFICE : LES "DNO"

Les "DNO" sont une newsletter à destination des professionnels locaux du tourisme (adhérents et partenaires), envoyée à un rythme trimestriel.

L'objectif est de partager avec eux les dernières nouveautés touristiques à Strasbourg (ouvertures d'hôtels, nouvelles activités, événements...) ainsi que d'informer sur les ambitions et projets de l'OTSR. Le 1^{er} numéro des "DNO" a été envoyé en mai 2021.



The Cat, Richard ORLINSKI / Puma © Dominique DEHAYE

DU 3 AU 13 JUIN 2^e ÉDITION DE "L'INDUSTRIE MAGNIFIQUE"

Au cœur de Strasbourg, la rencontre inédite entre l'art et l'industrie ! Fruit d'échanges et d'interactions entre des industries locales aux savoir-faire uniques et des artistes inspirés, "L'Industrie Magnifique" fête cette année sa 2^e édition.

Installées au cœur du patrimoine, des créations originales et spectaculaires ont métamorphosé durant 11 jours le paysage urbain strasbourgeois. Ce parcours artistique à ciel ouvert, dialogue entre l'art et l'industrie mais aussi entre le patrimoine et l'art contemporain, a été l'occasion de découvrir sous un jour nouveau Strasbourg la magnifique.

Un événement inédit et audacieux, auquel l'OTSR a contribué de multiples manières :

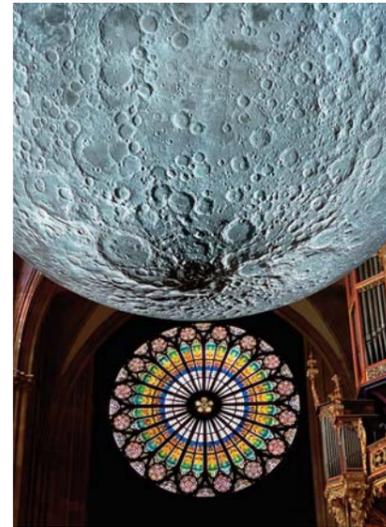
- une communication renforcée sur les réseaux sociaux et le site de l'OTSR et une campagne de communication sur le site de oui.sncf,
- une offre généreuse de visites guidées de ces 3 parcours artistiques à ciel ouvert,
- l'information et la sensibilisation des socio-professionnels,



Perpiba, Christine COLIN / Groupe COLIN © Sophie BALLAND

- la participation à l'organisation du voyage de presse organisé par "L'Industrie Magnifique".

Premier moment touristique de la saison estivale et premier grand événement signant le redémarrage de la vie artistique et culturelle après un arrêt forcé dû au Covid, "L'Industrie Magnifique" a fait le bonheur de ses 300 000 visiteurs après de longs mois de confinement !



Cosmos District, I'Ososphère / Vivalys © Sophie BALLAND

QUELQUES CHIFFRES

- 1 capitale européenne
- 31 œuvres d'art originales
- 50 artistes du monde entier
- Plus de 20 places publiques investies
- 11 jours d'exposition
- 1 galerie d'art à ciel ouvert
- 1 événement unique : "L'Industrie Magnifique" !

ZOOM

AOÛT > DÉCEMBRE VISITES GUIDÉES EN ALSACIEN

L'OTSR tient à faire découvrir l'extraordinaire richesse du patrimoine de Strasbourg à tous les publics et notamment aux Alsaciens. Une nouvelle offre de visites thématiques et insolites en dialecte a donc été proposée entre août et décembre 2021.

4 nouvelles visites ont ainsi étoffé le panel de la cinquantaine de thèmes déjà existants :

- Zellemons in de Néistädt
- Ünerwärtetes Strossbüri
- Wihnächte im Elsäss
- D' moderne Kùnschtwerke verzähle

Les participants ont grandement apprécié ces découvertes ponctuées d'anecdotes et pour certaines même menées en costume traditionnel alsacien.

SEPTEMBRE > DÉCEMBRE SUIVEZ LE GUIDE ! DÉCOUVREZ LES RICHESSES DE L'EUROMÉTROPOLE DE STRASBOURG

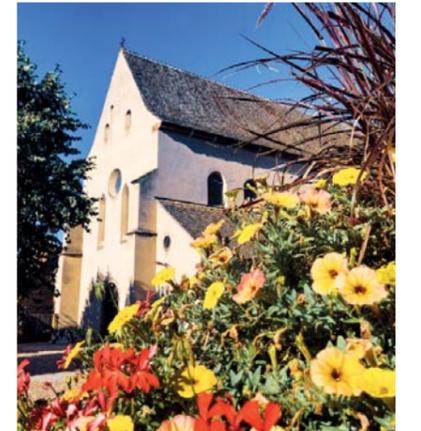
En 2021, les communes de l'Eurométropole ont été mises à l'honneur à travers un riche programme de visites guidées. L'occasion pour les habitants de (re)découvrir avec joie et fierté leur patrimoine et leur histoire. Une expérience à renouveler !

En parallèle, un important travail de recensement des pépites de l'Eurométropole a été amorcé, tant à destination des touristes que des habitants. L'objectif : développer une offre touristique plus diversifiée, de proximité, pour mieux répartir les flux sur l'ensemble du territoire.

Patrimoine remarquable, sites naturels, institutions culturelles, grandes manifestations, parcs et jardins remarquables, activités sportives et de loisirs... Près d'une centaine de sites

et manifestations d'intérêt touristique ont été sélectionnés.

De nouvelles pages web consacrées aux communes de l'Eurométropole et à leurs richesses viendront ainsi prochainement enrichir le site de l'OTSR (ainsi que les sites touristiques régionaux). Autant d'idées de sorties pour les curieux... et de quoi semer quelques graines pour un tourisme plus responsable !



Abbatale Saint-Trophime / Eschau © Mairie d'Eschau

OCTOBRE L'OTSR PARTENAIRE DE "LA STRASBOURGEOISE" ET D'"OCTOBRE ROSE"

En 2021, l'OTSR s'est inscrit comme partenaire officiel de l'Office des Sports dans le cadre de l'opération "Octobre rose" et plus particulièrement de la course "La Strasbourgeoise".

Un programme d'animations a été proposé à Strasbourg sur les deux premiers week-end du mois d'octobre, destiné à sensibiliser les strasbourgeois et les visiteurs à la lutte contre le cancer du sein, et plus largement à montrer



"La Strasbourgeoise" © Christian KEHLHOFFNER

l'engagement collectif des partenaires touristiques autour de cette grande cause.

Les équipes des sites touristiques et culturels, en contact avec le grand public, ont arboré durant tout le mois d'octobre le petit ruban rose, symbole de cet engagement citoyen.

Parallèlement, ces rubans roses ont été offerts aux visiteurs durant tout le mois d'octobre et le logo de l'OTSR a été habillé en rose sur les réseaux sociaux ainsi que sur son site internet.

Dès 2022, l'objectif est d'étendre cet engagement à l'ensemble des communes de l'Eurométropole en associant à cette démarche les hôtels, les restaurants et les commerces.

DÉCEMBRE "SCHMOUTZ DE STRASBOURG" LA NEWSLETTER GRAND PUBLIC

Envoyée à un rythme mensuel, la newsletter "Schmoutz de Strasbourg" s'adresse au grand public (visiteurs, prospects et Strasbourgeois).

Son objectif est de mettre en avant l'attractivité touristique de la ville au fil des mois et des saisons : on y retrouve des temps forts, des idées de visites et de nouveaux contenus (coups de cœur, vidéos, podcasts...) pour découvrir la ville et inspirer les futurs visiteurs. Le 1^{er} numéro de cette newsletter a été envoyé en décembre 2021 pour le public francophone. Une version germanophone est prévue pour 2022.



Attendez Noël en famille avec "Zazé & la sapin enchanteré", le premier podcast de Noël qui se déroule à Strasbourg.

Ne manquez pas les lieux les plus féeriques du marché de Noël : la rue des Crèveres, la rue du Maroquin...

Déjà à Strasbourg ? Découvrez notre visite guidée nocturne dans la ville illuminée et entrez dans la magie de Noël !

J'écoute Je découvre C'est parti !

LES SERVICES

LA PROMOTION

Malgré une situation difficile pour le tourisme urbain, touché par la désaffection des touristes notamment internationaux, l'OTSR a repris et développé les échanges avec les professionnels lors de workshops et d'accueils ciblés. La France et les pays de proximité ont été les principaux marchés-cibles. Un retour aux salons grand public est venu compléter ce dispositif de séduction.

■ ALLEMAGNE

Workshop FRANCE Printemps - Virtuel
22-23 avril - 24 acteurs du tourisme français
50 professionnels allemands spécialistes des voyages Loisirs et MICE
17 rendez-vous personnalisés pour l'OTSR sur la plateforme virtuelle Vimeet.

■ SUISSE

Workshop Atout France - Virtuel - 3-4 juin
17 professionnels suisses (tour-opérateurs (TO), agents de voyages et autocaristes)
9 rendez-vous personnalisés pour l'OTSR sur la plateforme virtuelle Vimeet

■ MULTIMARCHÉS

Salon EXPLORE ALSACE - Virtuel
18 juin - 11 juillet - En partenariat avec Alsace Destination Tourisme (ADT) et le groupe EBRA
1^{ère} édition d'un salon digital immersif dédié au tourisme en Alsace. Les visiteurs, au travers d'une déambulation virtuelle et gratuite entre allées et stands, ont pu accéder à des brochures, vidéos, informations et entrer en contact avec les exposants via une messagerie instantanée.

■ FRANCE

Accueil Conclave TOURMAG - Présentiel
17^e Voyage des Patrons et des Dirigeants du Tourisme - 1^{er}-4 septembre
Organisé par TourMaG.com en partenariat avec ADT et l'OTSR - 20 participants
Les professionnels présents ont pu évoquer les problématiques liées à la crise du Covid 19, confronter leur difficile vécu et leur ressenti et rechercher des solutions entrepreneuriales. La découverte de l'offre touristique de Strasbourg et de l'Alsace a complété le programme : une mise en valeur de la destination Alsace en vue de l'organisation de séjours (activité TO) et de communication d'images (impact médias : environ 1 million de visiteurs/mois).

■ PAYS-BAS

Workshop Tourisme en Ville et Courts séjours - Présentiel
21-22 septembre - 8 professionnels français, 15 TO et conseillers de voyages néerlandais
1^{ère} édition dédiée au tourisme urbain et aux

courts séjours en France sur un marché traditionnellement orienté vers le tourisme vert. Régions, villes, grands sites culturels et groupes hôteliers ont présenté leurs offres pour 2022. Cette action a permis de maintenir le lien entre la distribution et l'offre française et redynamiser la programmation des villes.

■ BELGIQUE

Workshop Traveling France - Présentiel
23 septembre - Organisé par Atout France Belgique - 25 professionnels français
20 prescripteurs belges
Rencontre annuelle de référence entre les professionnels du tourisme néerlandophones belges et les prestataires de tourisme français, elle regroupe les organisateurs de séjour des réseaux associatifs et des TO, autocaristes ou agences de voyages. L'enjeu était de fidéliser les Belges francophones et de conquérir une nouvelle clientèle flamande néerlandophone représentant de belles perspectives de développement.

■ ALLEMAGNE

Workshop FRANCE Automne - en Alsace Présentiel - 29-31 octobre
Organisé par Atout France Allemagne en partenariat avec ADT et l'OTSR
32 partenaires français (institutionnels et prestataires touristiques) représentant l'ensemble de la destination France.
39 prescripteurs allemands
26 rendez-vous personnalisés pour l'OTSR
Cet événement comportait deux workshops, une présentation en vidéo des destinations, des séquences de networking et de découverte touristique de Strasbourg et de la région Alsace.

■ FRANCE

Salon International du Tourisme et des Loisirs (SITV) - COLMAR - Grand public Présentiel - 11-14 novembre
Plus de 20 nationalités présentes, 170 exposants - 13 000 visiteurs
Pour cette 36^e édition, une représentation complète et variée de l'offre strasbourgeoise a été présentée - avec la présence, aux côtés de l'OTSR, de 5 partenaires touristiques majeurs : Batorama, les Musées de Strasbourg, le 5^e Lieu, le Musée du Chocolat et le Vaisseau -, destinée à inciter les individuels et les familles à venir (re)découvrir Strasbourg à l'occasion d'une "échappée urbaine".



EDUCTOUR "L'INDUSTRIE MAGNIFIQUE" - Juin

Après la longue période de confinement, l'équipe de l'OTSR a éprouvé l'envie de convier ses partenaires institutionnels et privés à une journée d'échange et de (re) découverte de la ville. Sous un soleil rayonnant, plus de 25 personnes ont pu bénéficier d'une visite guidée de l'exposition "L'Industrie Magnifique", de la découverte du 5^e Lieu et d'une pause gourmande !



ZOOM

LA COMMUNICATION

Après une année 2020 difficile placée sous le signe de la (re)conquête du public français, le service communication avait pour objectif principal, en 2021, de montrer Strasbourg et sa région comme une destination attractive pour les week-ends de printemps-été-automne et pour les congés d'été. L'axe mis en avant "Une ville au patrimoine unique, où il fait bon vivre - à deux, entre amis ou en famille - et où l'on peut profiter d'îlots de verdure" s'adressait particulièrement aux familles et aux couples, prioritairement de France, mais également des marchés de proximité (Allemagne, Suisse, Luxembourg, Belgique et Autriche).



CAMPAGNE DE PROMOTION ET DE COMMUNICATION POUR LA RELANCE DU TOURISME

Fin juin, l'Eurométropole de Strasbourg a voté une subvention exceptionnelle de 500 000 € pour permettre à l'OTSR de lancer une campagne de communication et de promotion ambitieuse avec les objectifs suivants :

- faire revenir des touristes
- générer des nuitées dans les hôtels de l'agglomération

Afin de ne pas perdre de temps, une enveloppe de 100 000 € a été allouée à des opérations de communication et de promotion mises en place dès septembre pour positionner la destination sur les courts séjours.

PROMOTION

■ En France

- Campagne dédiée sur Hotels.com et Expedia.com (28,8 M impressions)
- Ventes flash thématiques sur Voyage Privé

■ En Allemagne

- Campagne avec Ameropa / Deutsche Bahn, TO leader sur le marché allemand : parution dans le magazine DB mobil (tirage 485 000 ex.) et online (4 M impressions)

■ En Suisse

- Campagne avec Frantour/ Raitour, TO leader sur le marché suisse : envoi de newsletters B2B et B2C, mise en place d'affiches en agences.



COMMUNICATION

- Opération de mise en avant de la destination sur oui.sncf : site (516 000 impressions), application (427 000 impressions), newsletter (420 000 envois) et notification push (200 000 envois).



En parallèle du montage de ces actions, un appel d'offres a été lancé pour attribuer le reste du budget (400 000 €) à une agence de communication. La proposition des agences VO x PAN x PERISCOM a été retenue. Une première campagne s'est déroulée dès l'automne pour mettre en valeur la destination avant les vacances scolaires de la Toussaint.

- Campagne digitale : 2,5 M impressions
- Campagne réseaux sociaux : 1,5 M Français touchés / 134 000 Allemands touchés.
- + 10 000 inscriptions à la newsletter.



Ce budget exceptionnel a aussi permis le recrutement de city helpers pour orienter les visiteurs dans les rues de la ville pendant l'opération "Strasbourg, capitale de Noël".

- Des partenariats pour la création de contenus permettant de donner une nouvelle image de Strasbourg
- Opération 100 km autour de Strasbourg avec Jérôme Zindy, en partenariat avec ADT et de nombreux offices de tourisme d'Alsace.
- Mise en valeur d'une boucle à vélo locale d'Alsace à vélo avec Laurène de "Mon week-end en Alsace", en partenariat avec ADT.
- Participation à l'émission "La grande balade au soleil" sur RTL/TVI en partenariat avec les offices de tourisme de Colmar et Mulhouse (tournage en 2021 pour diffusion au printemps 2022).

■ Prescription : accueils personnalisés d'une sélection de blogueurs / influenceurs

- Les Droners (en collaboration avec ADT)
- Elsa et Cyril
- On met les voiles
- Les Globoblogueurs
- Hellolaroux
- Nos curieux voyageurs
- with kids on the road (Belgique)
- Morgane Schaller (Suisse)
- Valentine Thurnherr (Suisse)

- Et toujours, la production de contenus propres diffusés sur visitstrasbourg.fr et sur nos réseaux sociaux
- Coups de cœur de l'équipe
- Vidéos "On a testé pour vous"



OPÉRATION SPÉCIALE : "L'INDUSTRIE MAGNIFIQUE"

Une opération de communication "coup de poing" pour lancer la saison touristique autour d'un événement original.

- Mise en place d'une landing page spécifique sur le site de l'OTSR, recensant des offres attractives chez les hôteliers
- Campagne sur le site et l'application oui.sncf : 429 128 impressions
- Promotion sur les réseaux sociaux : 245 844 personnes touchées



ZOOM

LES SERVICES

LES RELATIONS PRESSE

TÉLÉS, MAGAZINES,
RADIO, BLOGS :
STRASBOURG À LA UNE
PARTOUT DANS LE MONDE !

QUELQUES CHIFFRES

30 accueils de presse
18 journalistes et
24 blogueurs accueillis
18 médias
16 pays différents

WOOZ

Accueils de presse, conférences de presse, workshops... Comme chaque année, l'OTSR a déployé les grands moyens pour faire parler de Strasbourg et contribuer à sa notoriété, en France et bien au-delà de nos frontières, malgré une activité réduite en raison de la crise sanitaire.

LES ACCUEILS DE PRESSE

30 accueils de presse ont été réalisés en 2021, en direct ou en collaboration avec Atout France, l'Agence Régionale du Tourisme Grand Est (ARTGE) ou ADT. Ils ont concerné 42 journalistes et blogueurs issus de 16 pays différents : Allemagne, Australie, Autriche, Belgique, Espagne, Italie, France, Pays-Bas, Pologne, Royaume-Uni, Suisse, États-Unis, Brésil, Canada, Corée du Sud et Japon.

En raison du contexte sanitaire, la presse française était la mieux représentée (8 journalistes), devant l'Autriche (2), l'Allemagne (1), l'Espagne (1), les Pays-Bas (1), le Royaume-Uni (1), la Suisse (1) et la Belgique (1).

Dans ce même contexte, les médias venus d'autres continents étaient beaucoup moins nombreux à pouvoir se déplacer à nouveau malgré la présence discrète de la presse américaine (1 journaliste) et australienne (1 journaliste).

Parmi les 18 médias accueillis, des supports prestigieux et de nouvelles formes de collaborations :

■ des journaux et magazines réputés
The Sun (1,2 million d'ex., 4,2 millions de lecteurs),
The Washington Post (229 475 ex., 1,4 million de lecteurs),
Der Kurier (254 000 ex., 596 000 lecteurs),
NZZ am Sonntag (108 569 ex., 357 000 lecteurs),

De Zondag (45 000 ex., 45 000 lecteurs).
Les articles sont généralement mis en ligne sur les sites des journaux parallèlement à leur sortie papier, ce qui accroît considérablement le nombre de lecteurs.

■ des guides touristiques de référence comme *Le Guide Vert Michelin* (France).
■ des projets de collaborations développés sur de nouveaux supports avec des créateurs de contenus, tels que les podcasts, notamment avec des radios très écoutées comme *RFI* (5,8 millions d'auditeurs chaque jour) ou *Radio Vinci Autoroutes* (entre 5 et 6 millions d'auditeurs par jour). Strasbourg reste par ailleurs toujours un lieu de tournage privilégié, puisque pas moins de 7 équipes de tournage différentes ont été accueillies.



"STRASBOURG, CAPITALE DE NOËL" EN 2021

Après l'annulation de l'édition 2020, l'édition 2021 était particulièrement attendue : la presse était au rendez-vous pour couvrir l'événement. L'OTSR a facilité la réalisation d'articles dans de nombreux supports et a notamment accueilli le *Washington Post*, *Détours en France* et Stéphane Bern pour son émission "Un Noël en Alsace" (France 3). Les influenceurs se sont également saisis du sujet. En collaboration avec Atout France, la Société nationale des chemins de fer belges et l'hôtel Maison Rouge, plusieurs influenceurs à fortes communautés (belges, coréens et français) ont été accueillis durant la période.

UN NOUVEAU DOSSIER DE PRESSE

Un nouveau format plus moderne, classé par thématiques, permettant de proposer un dossier de presse complet ou de panacher selon les besoins et envies des journalistes.



LES WORKSHOPS ET CONFÉRENCES DE PRESSE

En 2021, l'OTSR a participé à 9 rencontres avec la presse nationale et internationale :

- les workshops thématiques "Partir en France", organisés en distanciel par ADN Tourisme en janvier, en avril et en octobre (28 rendez-vous)
- la "Tournée médiatique" Atout France en Allemagne et Suisse, organisée en distanciel en février (23 rendez-vous)
- le workshop "Collection France" Atout France en Belgique et au Luxembourg, organisé en distanciel en février (14 rendez-vous)
- la tournée médiatique d'Atout France "Focus on France" en Autriche, organisée en distanciel en mai (5 rendez-vous)
- le workshop organisé par le Club Presse des Offices de Tourisme de France, à Paris en présentiel en juin (12 rendez-vous)
- l'"International Media Marketplace", organisé par Atout France Allemagne en distanciel en septembre (11 rendez-vous)
- la "Tournée médiatique" Atout France en Suisse, organisée en présentiel au mois de septembre (12 rendez-vous)

4 conférences de presse ont également été organisées :

- les nouvelles commissions de travail de l'OTSR en mars
- les visites conférences en mars
- le bilan de la saison estivale en septembre
- les nouvelles visites guidées dans l'Eurométropole en septembre

Sans oublier les nombreux communiqués de presse diffusés tout au long de l'année.

ILS ONT PARLÉ DE STRASBOURG...

“Strasbourg is a fairy tale”
France magazine (Royaume-Uni)
Solange Hando, Juillet 2021.

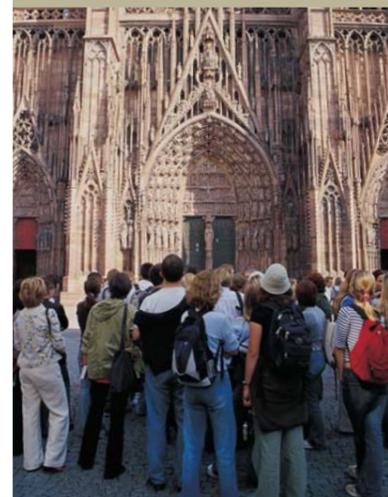
“Straßburg ist bei jedem Wetter eine Reise wert: Es gibt so viele kleine Gässchen und „Viertel“, aber auch so viele tolle Museen zu entdecken”
Reiselust (Autriche)
Harald Meyer, 16/11/2021.

LES SERVICES

LES VISITES GUIDÉES

58 guides-conférenciers, tous titulaires de la licence professionnelle, font découvrir Strasbourg en 12 langues durant toute l'année.

WOOZ



En 2021, malgré la crise sanitaire, l'absence de visiteurs internationaux et l'annulation de la plupart des rencontres d'affaires et de congrès, les réservations ont repris.

POUR LES GROUPES

631 visites ont été organisées. Parmi les visiteurs, les francophones ont été les plus nombreux à recourir aux services d'un guide (66 %), juste avant les germanophones (19 %), suivis loin derrière par les anglophones (9 %) puis les italophones et les hispanophones.

POUR LES INDIVIDUELS

• 1 666 visiteurs ont choisi de louer un audio-guide disponible en 5 langues pour visiter la ville, à leur rythme et en toute liberté, soit une hausse de 18 % par rapport à 2020.

• 8 611 billets ont été vendus en 2021 pour les visites-conférences, soit une hausse de 234 % par rapport à 2020. 644 visites ont été effectuées au total malgré les confinements, le plus grand nombre jamais proposé. Et les 88 visites proposées en allemand ont atteint le chiffre de 944 participants.



LES VISITES-CONFÉRENCES

En complément de la visite classique intitulée "La vieille ville, de la cathédrale à la Petite France", l'OTSR s'emploie à enrichir chaque année son offre de visites thématiques : un véritable atout de séduction et de fidélisation pour un public passionné.

Dans la "top list" des visites les plus suivies en 2021 :

- "À la découverte du Strasbourg insolite et méconnu"
- "À la découverte de la Neustadt insolite"
- "Strasbourg durant la 1^{ère} Guerre Mondiale"
- "Indiscrétions sur des rues discrètes"
- "Strasbourg la nuit"
- "À la découverte de l'Art Nouveau"
- "Étonnants décors de façades"

Parallèlement, chaque année, de nombreuses visites thématiques sont proposées, dont :

- "Les bâtiments remarquables du quartier européen" dans le cadre des Journées du Patrimoine un samedi de septembre (gratuit)
- "Sur les traces du patrimoine juif" à l'occasion de la Journée européenne de la culture juive le 1^{er} dimanche de septembre, en français et en allemand (tarif réduit)
- "Les façades de la cathédrale racontées aux enfants" et "La vieille ville présentée aux enfants" lors des vacances scolaires (tarif réduit)...



© Philippe DE REHEL

UN NOUVEAU LOGICIEL

En 2021, l'OTSR a investi dans la conception d'un logiciel de réservation de visites guidées sur mesure qui permet, entre autres, la vente en ligne de visites guidées pour groupes.

ÉVÈNEMENT EYE 2021

Dans le cadre de l'évènement EYE 2021 (European Youth Event), l'OTSR a organisé, les 8 et 9 octobre 2021, plusieurs visites sur le thème "À la découverte du Strasbourg insolite" visant à susciter la curiosité et à inciter les jeunes participants venus de toute l'Europe à revenir à Strasbourg.



© Sophie BALLAND / OTSR

QUELQUES-UNS DES THÈMES PRÉSENTÉS POUR LA 1^{ÈRE} FOIS EN 2021

- "Quand la Krutenau vous (em)mène en bateau"
- "Sur les traces d'un patrimoine industriel et bucolique"
- "La vie princière au Palais Rohan"
- "Zellemols in de Néistadt"
- "Ünewärtetes Strossbüri"
- "D' moderne Künstwerke verzähle"



© Philippe DE REHEL

LES SERVICES

L'ACCUEIL NOTRE PRIORITÉ !

En 2021, **237 000 personnes** ont été accueillies par notre équipe de conseiller.e.s en séjour au bureau d'accueil place de la Cathédrale (contre 588 000 en 2019).

Pour la deuxième année consécutive, plusieurs semaines de confinement ont empêché l'OTSR d'accueillir ses visiteurs.

Fort heureusement, ces derniers étaient au rendez-vous au moment de la reprise qui s'est clairement fait ressentir au mois de mai, avec un lancement de la saison touristique marqué par l'événement "L'Industrie Magnifique".

L'équipe d'accueil de l'OTSR reçoit et informe avec professionnalisme et disponibilité les centaines de visiteurs qui, chaque jour, viennent à sa rencontre. Première ambassadrice de la destination, l'équipe est formée et sensibilisée tout au long de l'année aux richesses et aux offres de son territoire.

Elle est également accompagnée afin de pouvoir ajuster ses réponses aux exigences toujours plus nombreuses et pointues des visiteurs.

L'équipe participe au choix des produits proposés à la Boutique, la gamme évoluant et s'enrichissant continuellement afin de correspondre aux attentes des clients en perpétuelle évolution.



Un nouvel outil de Gestion de la Relation Clients (GRC) nommé "AVIZI" et utilisé par une grande partie des offices de tourisme alsaciens est désormais utilisé également à l'OTSR afin de répondre au plus près à l'attente des visiteurs et de constituer

© (Architecture Studio) - Philippe de REXEL



dans le strict respect des règles de discrétion et de confidentialité pour la sécurité des personnels politiques européens. Véritable lien entre les institutions européennes et la Ville de Strasbourg, Euraccueil assure, durant chaque session, une permanence au Parlement pour prendre en charge les demandes d'information et de réservation.

EURACCUEIL HÉBERGER L'EUROPE À STRASBOURG

Créé en 1981, ce service a pour mission d'assurer dans les meilleures conditions l'hébergement des personnels liés aux institutions européennes.

Sessions du Parlement, congrès politiques, manifestations, missions temporaires... autant de temps forts qui mobilisent les compétences spécialisées d'Euraccueil qui a géré en 2021 **381 réservations** représentant au total **385 nuitées** pour seulement 6 sessions, dans un contexte sanitaire encore incertain. Ces réservations concernent une grande diversité de professions : député.e.s européen.ne.s,

381 réservations
pour les institutions
européennes en 2021

fctionnaires, assistant.e.s, journalistes, interprètes, diplomates, personnalités politiques, groupes ou personnalités invitées par la Ville de Strasbourg, le Parlement européen ou le Conseil de l'Europe... Equipé d'un logiciel spécifique pour la gestion d'hébergement, Euraccueil dispose d'une complète autonomie dans le cadre de ses attributions : quota de chambres dans chaque hôtel, contrats avec les hôtels et les différents partenaires, rooming-lists, réservations individuelles et de groupes...

LES ADHÉRENTS

ACTEURS MAJEURS DU TOURISME

Qu'il s'agisse d'hôtels, de restaurants, de bars, de meublés ou chambres d'hôtes, de musées, de sites ou de prestataires touristiques, les adhérents de l'OTSR contribuent tous activement à l'essor touristique de la ville et sa région. Durement touchés par la crise, beaucoup d'entre eux restent, malgré les circonstances difficiles, fidèles à l'OTSR. En 2021, pour montrer sa solidarité, l'OTSR a décidé de réduire de moitié le montant de ses cotisations par rapport à 2020.



ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ADHÉRENTS DE L'OTSR	2020	2021
Hôtels	109	94
Résidences hôtelières	12	8
Chambres d'hôtes	27	11
Meublés de tourisme	71	51
Autres hébergements (campings, auberges de jeunesse, foyers...)	5	5
Restaurants	129	100
Traiteurs	1	1
Salons de thé, bars, discothèques	14	17
Guides indépendants	61	0
Autres professionnels (agences, loisirs, commerces...)	158	135
TOTAL	587	422

LE SITE INTERNET ET LES RÉSEAUX SOCIAUX

CARTON PLEIN SUR INSTAGRAM !

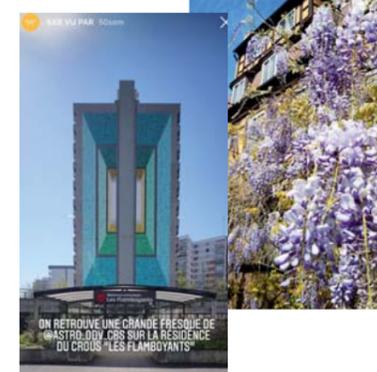
Profitant de la belle dynamique qui entoure le réseau social qu'est Instagram, nous avons saisi l'opportunité de développer de nouveaux formats et/ou d'initier de nouvelles collaborations en commençant par :

LE FORMAT "STRASBOURG VU PAR" OU COMMENT CÉDER LA GESTION DE NOTRE COMPTE INSTAGRAM À DES TIERS

Ce sont 10 influenceurs locaux qui ont été sélectionnés pour tenir les rênes de notre compte Instagram, le temps d'une journée, et imprimer leur vision de la ville. Une manière d'impliquer des ambassadeurs locaux de la destination et de séduire de nouveaux abonnés. Une occasion également de faire découvrir certains lieux parfois méconnus des visiteurs et des Strasbourgeois.

Dans cette sélection figuraient notamment :
- Travel with Adrien
- Bartosch Salmanski du compte M4TIK
- Fanny Foto
- C.linetravels
- Géraud du compte SXBGG
- Steph et Jérôme du compte Strafari pour ne citer qu'eux...

Opération menée
tous les samedis
du 10 avril au 12 juin.



Nombre de vues
totalisées
pour cette vidéo :
384 000

QUELQUES CHIFFRES www.visitstrasbourg.fr

439 991 visiteurs en 2021
soit **-4 %** par rapport à 2020

24 541 mentions J'aime
au 31 décembre 2021 soit **+ 14%**
par rapport à décembre 2020

7 009 abonnés
au 31 décembre 2021 soit **+ 9 %**
par rapport à décembre 2020

38 784 abonnés
au 31 décembre 2021 soit **+ 66 %**
par rapport à décembre 2020

1 814 abonnés
au 31 décembre 2021

NOUVEAUTÉ
Lancement
d'un compte TikTok

JEUX CONCOURS

Le 3^e levier activé pour générer de l'engouement autour de la destination, gagner de nouveaux abonnés, fidéliser et récompenser nos communautés. Deux exemples de partenariats ci-dessous :

Les droners :
2 séjours offerts par
Strasbourg Tourisme

Nos curieux voyageurs :
1 séjour offert par
Strasbourg tourisme



ZOOM

LES ÉDITIONS

FACILITER ET ANIMER LE SÉJOUR DES VISITEURS

Brochures, plans, guides... chaque année l'OTSR édite et actualise plusieurs documents touristiques et promotionnels, offrant ainsi à tous les publics des informations précises, fiables et variées sur Strasbourg et sa région. La plupart est disponible en plusieurs langues.

ÉDITIONS D'ACCUEIL

Programme des visites-conférences



"Toute la ville en poche" - 6 langues



Familicity, guide pratique - 3 langues



Familicitrali - 3 langues



Doc souvenir - 3 langues



Guide d'accueil Strasbourg 3 langues,



Plan Guide Strasbourg 3 langues



ÉDITIONS PROMOTIONNELLES

Etre adhérent mode d'emploi



ÉDITIONS SPÉCIFIQUES

Plan d'accès des cars de tourisme - 3 langues



"Strasbourg facile" Français



Visites guidées pour groupes 4 langues



Visite audio-guidée 5 langues



ÉDITIONS EN VENTE

Balades Strasbourgeoises 3 langues



Plan pour se balader... 6 langues



UNE ÉQUIPE TOUJOURS DISPONIBLE

22 COLLABORATEURS SE MOBILISENT...

DIRECTION



Patrice GENY
Directeur
pgeny@visitstrasbourg.fr



Dominique WALLIOR
Directrice Adjointe
Tél. 03 88 52 28 30
dwallior@visitstrasbourg.fr



Christine KLEIN
Assistante de Direction
Tél. 03 88 52 28 24
cklein@visitstrasbourg.fr

PROMOTION ET MARKETING



Christine HARTER
Responsable
Tél. 03 88 52 28 31
promo@visitstrasbourg.fr



Cécile FISCHER
Chargée de mission
Tél. 03 88 52 28 36
promo2@visitstrasbourg.fr

COMMUNICATION



Sophie BALLAND
Chargée de communication
Tél. 03 88 52 28 27
communication@visitstrasbourg.fr



Bettina GEOFFROY
Chargée de mission
Tél. 03 88 52 28 35
bgeoffroy@visitstrasbourg.fr

RELATIONS EXTÉRIEURES



Marie SCHUELLER
Chargée de mission
Responsable qualité
Tél. 03 88 52 28 37
mschueller@visitstrasbourg.fr



Morgane RAAB
Chargée de mission
Tél. 03 88 52 28 26
mraab@visitstrasbourg.fr



Géraldine AMAR
Chargée de mission
Tél. 03 88 52 28 25
gamar@visitstrasbourg.fr



Nicolas WEVELSIEP
Chargé de mission
Attaché de presse
Tél. 03 88 52 28 38
euraccueil@visitstrasbourg.fr
presse@visitstrasbourg.fr

ADMINISTRATION COMPTABILITÉ



Responsable administrative
et comptable
Tél. 03 88 52 28 23
comptabilite@visitstrasbourg.fr

LOGISTIQUE APPROVISIONNEMENT



Jean-Michel BARBOSA
Chargé de logistique
et de maintenance
jmbarbosa@visitstrasbourg.fr



À L'ACCUEIL TOUTE L'ANNÉE

Tél. 03 88 52 28 28
info@visitstrasbourg.fr



Cathy ARTZ



Martine BARTH



Sonja BAYRAM



Alexandra BODY



Nadia BOES



Odile KUHN



Déborah LIENHARDT



Marie-Laure VELCIN



Véronique VOLTZ

Photos équipe © Phlémon HENRY - Anne MILLLOUX

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'OTSR est administré par un Conseil d'Administration
qui élit en son sein un Bureau.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Par ordre alphabétique (avril 2022)

- AUNEAU Emmanuel**, Directeur Général de la Compagnie des Transports Strasbourgeois
- BAUER Gwenn**, Dammann Frères
- BARDET Pierre**, Directeur Général des Vitrines de Strasbourg
- BURRUS Jean-Philippe**, Président de Salpa Restauration
- CAILLAUD-JOOS Christophe**, Directeur Général de Strasbourg Events
- CORBÉ Anne**, SNCF Grand Est - Direction Régionale
- DESAINTQUENTIN Philippe**, GNC d'Alsace, du Territoire de Belfort et de Lorraine
- DOISY Frédéric**, Directeur Général délégué du Port Autonome de Strasbourg
- FEURER Claude**
- GARCHER François**, Hôtel Ibis Styles Strasbourg Centre Gare
- GUNTHER Philippe**, Pasteur et Inspecteur Ecclésiastique - Consistoire protestant
- HASSAN Saber**, Guide
- HEIWY Lionel**, Guide
- HERBRETEAU Véronique**, Guide
- JAKUBOWICZ Pierre**, Conseiller Municipal de la Ville de Strasbourg
- JEAN Anne-Marie**, Vice-Présidente de l'Eurométropole de Strasbourg
- KALTENBACH Nathalie**, Présidente d'Alsace Destination Tourisme
- KUNEGEL Michelle**, Présidente des Entreprises du Voyage (EDV)
- LANG Paul**, Directeur des Musées de Strasbourg
- LAUX Romain**, Directeur Général de Terre d'Est, agence de tourisme associatif
- LECKLER Michèle**, Conseillère eurométropolitaine
- MAURER Jean-Philippe**, Conseil Général du Bas-Rhin
- MOULOT Cédric**, restaurateur - CM Collection
- MUNTZINGER Didier**, Archiprêtre - Archevêché de Strasbourg
- PAUBELLE Renaud**, Président du Directoire de l'Aéroport de Strasbourg
- SANDER Anne**, Région Grand Est
- SCHNEIDER Nathalie**, représentante de la Chambre de Commerce et d'Industrie Alsace Eurométropole
- SENGEL Roger**, Président du Groupement des Hôteliers, Restaurateurs et Débitants de Boissons du Bas-Rhin
- SIEGEL Pierre**, Président du Syndicat des Hôteliers, Restaurateurs et Débitants de Boissons de Strasbourg et environs
- SIEGEL Véronique**, Hôtel Best Western Plus Monopole Métropole
- STEFFEN Joël**, Adjoint à la Maire de Strasbourg en charge du tourisme
- STEINMETZ Robert**, Vice-Président du Club Vosgien de Strasbourg
- VAGNER Francis**, cafetier retraité
- WEBER Christophe**, Directeur du Groupement des Hôteliers, Restaurateurs et Débitants de Boissons du Bas-Rhin
- WENTZ Gilbert**, représentant de l'Union Nationale des Associations de Tourisme Alsace

MEMBRE D'HONNEUR : Jean-Jacques GSELL



Petite France © Sarah SERGIENT

BUREAU

PRÉSIDENT
Joël STEFFEN

PRÉSIDENT DÉLÉGUÉ
Claude FEURER

VICE-PRÉSIDENTS
Pierre BARDET
Lionel HEIWY
Pierre JAKUBOWICZ
Michèle LECKLER
Pierre SIEGEL

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL
Gilbert WENTZ

SECRÉTAIRE GÉNÉRALE ADJOINTE
Véronique SIEGEL

TRÉSORIER
Gwenn BAUER

TRÉSORIER ADJOINT
Robert STEINMETZ

ASSESEUR
Francis VAGNER

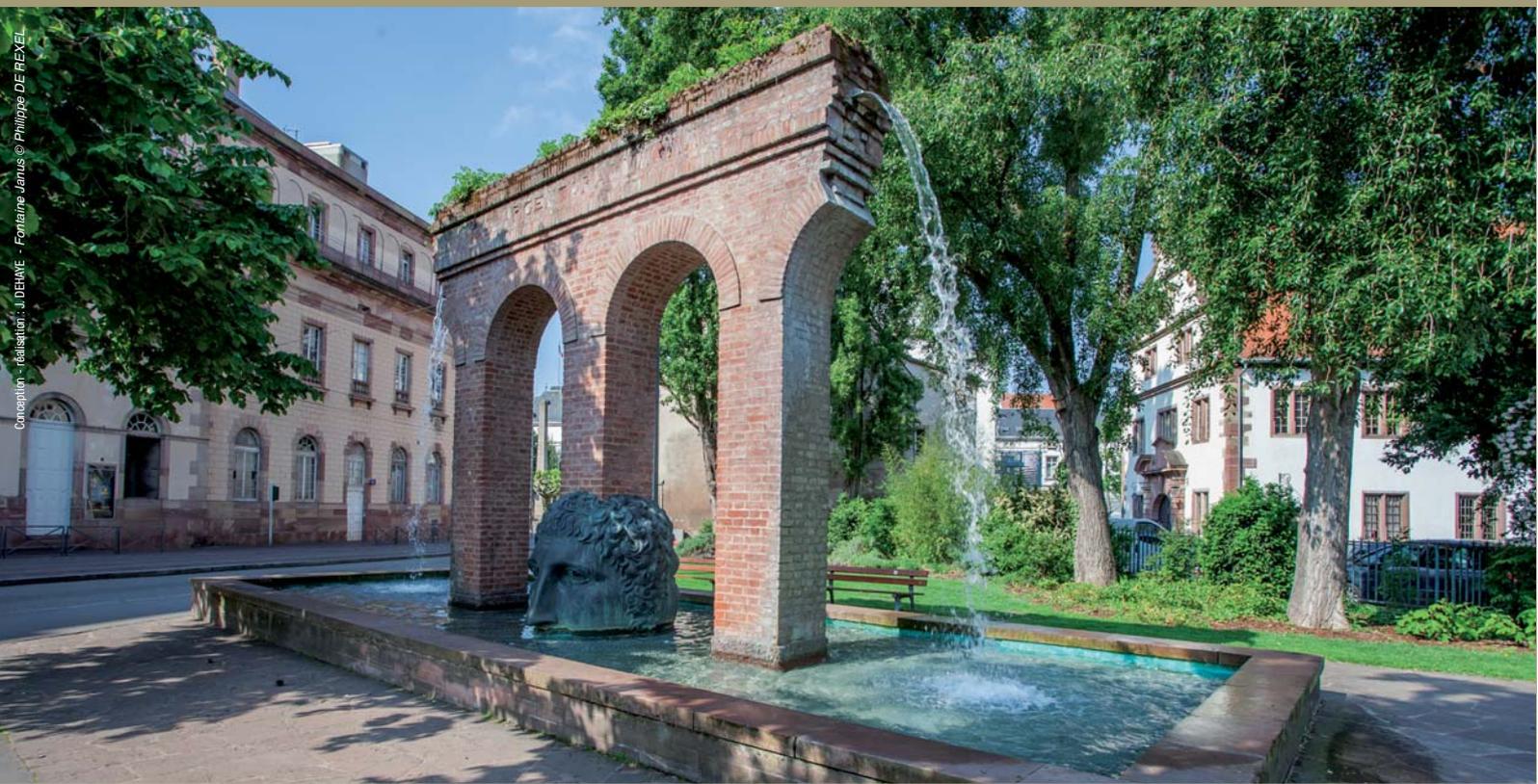


Avenue de la Liberté et Palais du Rhin © Christophe HAMM



OFFICE
DE TOURISME
DE STRASBOURG
ET SA RÉGION

17 place de la Cathédrale - B.P. 70020
67082 STRASBOURG CEDEX
Tél : + 33 (0)3 88 52 28 28
Fax : + 33 (0)3 88 52 28 29
info@visitstrasbourg.fr
www.visitstrasbourg.fr



Conception - réalisation : J. DEHWÉ - Fontaine Janus © Philippe DE REXEL