



Place de la République au printemps © Vincent MULLER

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

- LES TEMPS FORTS
- LA PROMOTION
- LA COMMUNICATION
- LES RELATIONS PRESSE
- LES VISITES GUIDÉES
- L'ACCUEIL
- LES ADHÉRENTS
- L'ÉCOUTE CLIENT
- L'ÉQUIPE
- LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



OFFICE
DE TOURISME
DE STRASBOURG
ET SA RÉGION



STRASBOURG
GRANDE ÎLE
& NEUSTADT
PATRIMOINE
MONDIAL
WORLD HERITAGE



Slow life © Philémon HENRY

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

LES TEMPS FORTS	>>2>3
LA PROMOTION	>>4>5
LA COMMUNICATION	>>6>7
LES RELATIONS PRESSE	>>8
LES VISITES GUIDÉES	>>9
L'ACCUEIL	>>10
LES ADHÉRENTS	>>10
L'ÉCOUTE CLIENT	>>11
L'ÉQUIPE	>>12
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	>>13

ÉDITO

Joël STEFFEN
Président



Claude FEURER
Président délégué



LA DESTINATION STRASBOURG S'ADAPTE À UN MONDE EN MUTATION

L'année 2022 a été une année exceptionnelle en matière de tourisme pour Strasbourg et sa région. Dès les premiers signaux encourageants du côté de la pandémie de Covid-19, Français et Européens ont souhaité renouer avec l'évasion, la découverte et la rencontre. L'image positive de notre destination, ses innombrables animations et événements ont attiré de nombreux touristes et événements professionnels dès le printemps et jusqu'à l'édition record du Marché de Noël.

Alors que nous nous réjouissons de cette belle fréquentation touristique, l'année 2022 a également été marquée par des événements bien plus préoccupants. En particulier la guerre en Ukraine provoque de nombreuses répercussions : crise énergétique, difficultés d'approvisionnement, tensions géopolitiques... mais aussi les effets du dérèglement climatique, avec une sécheresse qui perdure depuis fin 2021 et amène de sévères restrictions d'usage de l'eau et des feux d'une ampleur inédite en France.

Notre monde change profondément et nous amène à interroger nos fonctionnements, notre économie, nos modes de vie et, bien sûr, également le secteur du tourisme. Le tourisme, les voyages, les loisirs ont besoin d'être plus résilients, de s'adapter à ces nouvelles contraintes, de réduire leur consommation de ressources. Ces changements ne doivent laisser personne au bord de la route, aussi le tourisme doit rester accessible à toutes et tous, bénéfique aux visiteurs autant qu'aux habitantes et habitants de notre territoire.

L'Office de Tourisme de Strasbourg et sa Région (OTSR), le Strasbourg Convention Bureau (SCB) et leurs partenaires se mobilisent pour accompagner la filière vers ce tourisme plus durable, plus inclusif, plus diversifié. Notre métropole a rejoint la démarche Global Destination Sustainability (GDS-index) ainsi que le réseau Acteurs du Tourisme Durable (ATD). Les démarches de labellisation - qui aident chaque acteur à progresser activement sur des sujets clés - sont partagées et encouragées, comme lors de nos tables rondes en mai. Pour inciter à une réduction de l'empreinte carbone des voyages, nos actions de promotion sont priorisées sur des territoires et pays proches et notre partenariat avec la SNCF se poursuit.

Notre rapport d'activité rend également compte de nos démarches pour connecter au mieux le tourisme à ce qu'il se passe sur notre territoire. Nous cherchons ainsi, de plus en plus, à promouvoir "ce qu'il y a à faire" en plus de "ce qu'il y a à voir" - par exemple à travers les vidéos "Mon petit Strasbourg" ou le podcast "Mon amour Strasbourg".

L'année 2023 s'ouvre sur des perspectives encourageantes, mais également des inquiétudes et incertitudes. Les équipes sont pleinement à vos côtés pour assurer un accueil toujours aussi exigeant, déployer une promotion touristique dynamique et nous aider à "faire réseau" autour de notre belle destination. Nous remercions chaleureusement celles et ceux qui relèvent tous ces défis au quotidien, toute l'équipe salariée de l'OTSR, du SCB et du pôle tourisme de l'Eurométropole, ainsi que tous les membres du Conseil d'administration, nos adhérents et partenaires impliqués à nos côtés.

Dans les prochains mois, la fusion tant attendue de l'OTSR et du SCB deviendra concrète et ouvrira la voie à une nouvelle structure touristique métropolitaine porteuse d'ambitions, à la hauteur de Strasbourg, à la hauteur de nos défis communs.



LES TEMPS FORTS

FÉVRIER "STRASBOURG MON AMOUR"



Le festival "Strasbourg mon amour" a dû s'adapter au contexte sanitaire en proposant du 10 au 14 février 2022 une idée simplifiée et qui puisse se dérouler 100 % en plein air : "Les amoureux des bancs publics" !

Le concept : inviter tous les amoureux de passage à immortaliser leur amour au cœur des lieux les plus emblématiques de Strasbourg, sur un banc rose XXL, accompagné d'un photographe professionnel.

C'est ainsi qu'un grand nombre de couples, d'amis, de familles et de collègues sont

venus prendre la pose et ont partagé fièrement leur photo sur les réseaux sociaux, comme en atteste le #StrasbourgMonAmour dont l'utilisation a connu une forte hausse sur Instagram et Twitter. Les publications des comptes @StrasbourgTourisme et @Strasbourg MonAmour ont, quant à elles, touché pas moins d'un million de personnes en 5 jours, toutes plateformes confondues.

Un véritable succès pour cette édition originale qui permet à Strasbourg de maintenir son aura de ville romantique !

AVRIL LA STRASBOURG CITY CARD REMPLACE LE STRASBOURG PASS

Le Strasbourg Pass, créé en 1995, a connu un grand succès pendant de nombreuses années. Il cède sa place à un nouveau concept, la Strasbourg City Card.

Commercialisée depuis le 14 avril 2022, cette carte à tarif avantageux (6,50 € à son lancement et 5€ à présent pour les adultes et 3,50 € pour les enfants) propose d'attractives réductions et est valable 7 jours consécutifs auprès de plus de 15 prestataires touristiques et culturels. L'occasion de découvrir la ville à son rythme !



Pour toute commande, une remise de 20 % est accordée aux adhérents de l'OTSR.

La réalisation des visuels de la Strasbourg City Card a été confiée à l'illustrateur strasbourgeois Florimond MOCHEL. Pour chacune des deux versions de la carte (adulte et enfant), deux déclinaisons de couleur sont disponibles.

MAI LES TABLES RONDES

Le 11 mai 2022, l'OTSR a invité l'ensemble de ses adhérents à une journée de retrouvailles au People Hostel de Strasbourg.

Ce fut l'occasion de venir échanger avec toute l'équipe de l'OTSR et d'en apprendre plus sur le label Accueil Vélo, présenté à cette occasion par Sandrine SEHR d'Alsace Destination Tourisme (ADT) et Lucie LAIGNÉ de l'Eurométropole de Strasbourg (EMS).

Une journée riche d'échanges informels, où la joie de se retrouver n'avait d'égale que la température estivale.



OCTOBRE RANDO BRUNCH DANS LE CADRE D'"OCTOBRE ROSE"

Dans le cadre de son engagement auprès de l'Office des Sports autour d'"Octobre rose" et de la lutte contre le cancer du sein, l'OTSR a organisé en 2022 une rando brunch. Une opération originale alliant patrimoine, gastronomie et solidarité.



Rando Brunch © Philémon HENRY

Le principe : le dimanche 23 octobre, les participants ont suivi un parcours de 5 km dans le centre de Strasbourg, ponctué de 6 étapes gourmandes auprès d'établissements variés. Une façon de découvrir la ville autrement !

Au menu : les mini-kougelhopfs du Fournil d'Austerlitz, la soupe du People Hostel, la tartine de munster de Mon Oncle Malger de Munster, les brochettes de truite du Heimbach du 1 387 (restaurant de l'Hôtel Maison

Rouge), la tarte flambée de la brasserie Météor mais également les yaourts et bibeleskaes d'Alsace Lait.

Tous les bénéfices de cette balade solidaire ont été reversés à la lutte contre le cancer du sein. Encore merci à tous les partenaires qui nous ont accompagnés dans la réalisation de ce projet !

DÉCEMBRE GESTE DE SOLIDARITÉ

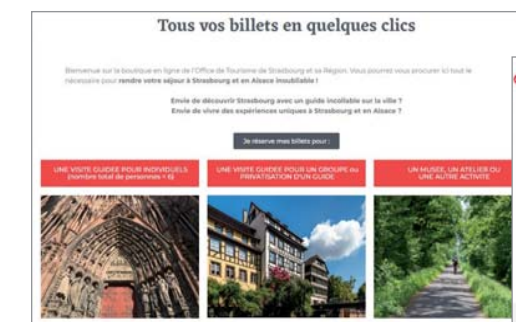
L'OTSR a choisi de verser chaque année à une autre œuvre caritative 5 % du chiffre d'affaires du mois de décembre de sa boutique, dans la limite de 5 000 €.

Ainsi, 2 938 € ont été versés à Caritas Alsace début 2023.

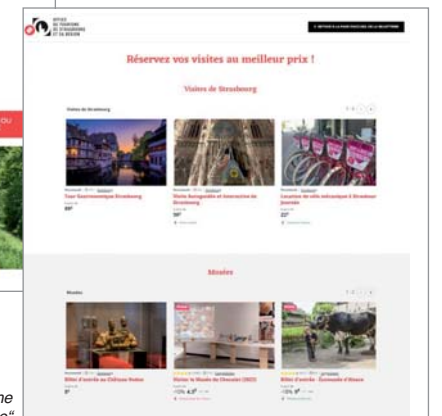


NOUVEAUTÉS SUR LE SITE INTERNET "BONJOUR ALSACE", BILLETTERIE EN LIGNE

L'OTSR a enrichi sa boutique en ligne en ayant recours à "Bonjour Alsace" (qui utilise la base de données Régiondo) pour proposer la vente de billets pour certaines activités touristiques dans la région (Haut Koenigsbourg, Volerie des Aigles, Musée Vodou...). La liste des prestations proposées est amenée à s'allonger progressivement.



Page d'accueil de la billetterie en ligne "Bonjour Alsace"



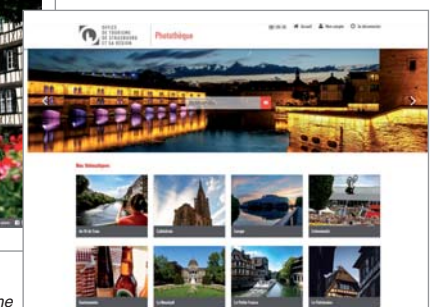
Page de recherche de "Bonjour Alsace"

MÉDIATHÈQUE

L'OTSR a profité de la présence de Philémon HENRY, photographe présent en stage puis en CDD pendant l'été, pour enrichir sa médiathèque en ligne. C'est désormais le logiciel "Keeppek" qui est utilisé. Celui-ci permet un partage des photos avec d'autres organismes touristiques (comme ADT) qui l'emploient également. La photothèque est disponible en français, allemand et anglais.



Page d'accueil de "Keeppek"



Page de recherche de "Keeppek"

PODCAST "MON AMOUR STRASBOURG"

Dans ce format audio intimiste d'une durée de 30 minutes, l'OTSR est allé à la rencontre de personnalités d'origine strasbourgeoise ou ayant un attachement particulier avec la ville. Elles ont livré leurs meilleures anecdotes, les lieux qu'elles aiment fréquenter personnellement ou professionnellement lorsqu'elles sont à Strasbourg.

5 enregistrements ont ainsi été réalisés par des personnalités attachantes aux profils variés tels que :

- ▶ Marion GOETTLÉ, fille et petite-fille de restaurateurs alsaciens. Propriétaire du café Mirabelle à Paris
- ▶ Tom DINGLER, auteur, comédien et metteur en scène
- ▶ Anja LINDER, harpiste de renommée internationale
- ▶ Agnès LEDIG, autrice à succès
- ▶ Viktor WEINSANTO, styliste



LA PROMOTION

Promouvoir Strasbourg - en valorisant son art de vivre, sa richesse culturelle et patrimoniale, la qualité de l'offre et de l'accueil - auprès du grand public, en renforçant sa notoriété au travers des professionnels du tourisme, telle est la mission que s'attache à remplir l'équipe de Promotion de l'OTSR, en faveur du rayonnement international de la destination et du soutien du tissu socio-professionnel local. Les actions entreprises, en particulier sur les marchés européens, visent en effet à inspirer les touristes en positionnant Strasbourg et sa région comme une destination urbaine durable et accessible à tous. L'objectif avéré étant de contribuer au renouvellement des clientèles, d'inciter à (re)découvrir Strasbourg et ses innombrables facettes et de générer des nuitées complémentaires en lissage sur l'ensemble de l'année.



SUISSE

Salon International du Livre et du Voyage Évian - 2-3 avril - Grand public
Une trentaine de destinations et de professionnels français se sont trouvés réunis pour proposer des séjours de qualité et sur mesure à un public franco-suisse à la recherche d'une offre qualitative et originale. Clientèle CSP+, à fort pouvoir d'achat, dont 70 % de plus de 50 ans, composée de 43 % de retraités et 37 % de cadres actifs.



MULTIMARCHÉS

Éductour PRÉ-TOUR GRAND EST 17-18 mars - En partenariat avec Atout France et l'Agence Régionale du Tourisme Grand Est (ART GE)
Accueil d'une sélection de 7 tour-opérateurs (TO) et agents de voyages (1 bureau réceptif Chine implanté à Paris - 3 TO USA - 1 TO Italie - 1 TO Japon) souhaitant découvrir la destination Grand Est et participant au Workshop Rendez-vous en France.

Workshop RENDEZ-VOUS EN FRANCE Nantes - 22-23 mars

Visiteurs internationaux et exposants français ont été au rendez-vous de la 15^e édition de cet événement professionnel majeur : 656 sociétés françaises exposantes 587 TO et 26 journalistes venus de 57 pays dont 58 % issus d'Europe (Grande-Bretagne, Allemagne, Italie et Europe centrale en tête) et 20 % d'Amérique du Nord et du Sud. À noter également le retour des voyageurs d'Asie - notamment de Corée du Sud, du Japon ou d'Inde.
Bilan OTSR :
2 collaboratrices présentes au workshop ont pu assurer 44 rendez-vous dont :
Marchés lointains : 8 x Asie / 8 x USA / 2 x Liban / 2 x Israël / 1 x Inde / 3 x Brésil
Europe : 19 rendez-vous (Allemagne - France - Pays Bas - Italie - Espagne - Croatie - République Tchèque)

PAYS-BAS

Workshop EXPLORE GRAND EST Amsterdam - 12 avril
Workshop Exclusif Grand Est
En partenariat avec l'ART GE
10 prestataires Grand Est : agences réceptives, offices de tourisme, sites et prestataires touristiques
20 prescripteurs néerlandais
Bilan OTSR : 16 rendez-vous personnalisés : Agences de voyages - TO - Online Travel Agencies (OTA) - Grossistes

Éductour 18-19 novembre
En partenariat avec Atout France Pays-Bas et l'ART GE
Accueil de 5 professionnels sélectionnés judicieusement à l'issue du workshop de printemps à Amsterdam.

ITALIE

Roadshow FRANZIA - Atout France Italie Milan et Rome - 20-21 avril
30 exposants français : régions - villes - institutionnels (OT/CRT/CDT) - prestataires et sites touristiques privés (groupes hôteliers - agences réceptives - sites du patrimoine)
Prescripteurs italiens : agents de voyages, TO, OTA, associations à thèmes - CRAL (comités d'entreprises)
■ **Milan :** 50 prescripteurs italiens + 10 prescripteurs suisses (Tessin)
■ **Rome :** 60 prescripteurs italiens
Bilan OTSR :
Rome : 13 rendez-vous soit environ 20 contacts
Milan : 16 rendez-vous soit environ 25 contacts

Magazine EXPLORE France Atout France Italie - 1 double-page thématique "Les 4 saisons en Alsace" Parution fin mai
Une opération ADT en partenariat avec les 3 villes Strasbourg - Colmar - Mulhouse en soutien du tourisme urbain fortement pénalisé en période post-COVID
Tirage 50 000 exemplaires papier
1 e-newsletter Grand public (environ 40 000 contacts)
1 post Facebook (105 000 fans)



ESPAGNE

Workshop EXPLORE GRAND EST Madrid - 28 avril
Workshop Exclusif Grand Est
En partenariat avec l'ART GE
10 prestataires Grand Est : agences réceptives, offices de tourisme, sites et prestataires touristiques
35 prescripteurs espagnols : Agences de voyages - TO - OTA
Bilan OTSR :
16 rendez-vous soit environ 20 contacts.

Magazine EXPLORE France Atout France Espagne - 1 double-page thématique "Les 4 saisons en Alsace" Parution fin mai
Une opération ADT en partenariat avec les 3 villes Strasbourg - Colmar - Mulhouse en soutien du tourisme urbain fortement pénalisé en période post-COVID
Tirage 57 300 exemplaires papier
1 post/tweet sur les réseaux sociaux
Mise en avant dans la campagne digitale Espagne



Éductour 18-19 novembre
En partenariat avec Atout France Espagne et l'ART GE
Accueil de 6 professionnels sélectionnés judicieusement à l'issue du workshop de printemps à Madrid.



ALLEMAGNE

Workshop EXPLORE GRAND EST Francfort - 5 mai - Workshop exclusif Grand Est
En partenariat avec l'ART GE
10 prestataires Grand Est : agences réceptives - offices de tourisme - sites et prestataires touristiques
28 prescripteurs allemands : agences de voyages - TO - OTA
Bilan OTSR : 14 rendez-vous personnalisés, soit environ 20 contacts utiles

Workshop Atout France Allemagne La Rochelle - 14-16 octobre
Région Nouvelle Aquitaine
Partenaire et sponsor majeur de l'opération
40 prescripteurs allemands en visite en Région Nouvelle Aquitaine
30 prestataires et destinations français venus présenter leur offre de services
Format du workshop :
• 2 workshops formels d'une demi-journée (20 à 25 rendez-vous de 15 minutes)
• Séances de networking, déjeuners et dîners avec les prescripteurs allemands
• Focus sur les attraits touristiques et programme de découverte de la ville et de la région d'accueil.

FRANCE

Salon International du Tourisme et des Loisirs (SITV) Colmar - 11-13 novembre
Grand public
Solidarissimo, le salon consacré au tourisme et à l'économie solidaire
Plus de 20 nationalités présentes, 300 exposants et près de 20 000 visiteurs. Une belle représentation de l'offre strasbourgeoise pour inciter individuels et familles à venir (re)découvrir Strasbourg à l'occasion d'une "échappée urbaine".
Aux côtés de l'OTSR, 2 partenaires touristiques majeurs : Batorama et le Musée du Chocolat.



BELGIQUE

Éductour - 24 juin
En partenariat avec Atout France Belgique et l'ART GE
Accueil de 7 TO, agents de voyages et associations sélectionnés pour participer à ce programme de découverte de la destination. Une belle occasion de découvrir la ville et ses atouts à l'occasion d'une balade gourmande ponctuée de dégustations de spécialités sucrées - salées proposées par les artisans et producteurs locaux.



ÉTATS-UNIS

Eductour compagnie aérienne FRENCH BEE 17 décembre
Accueil de 8 TO et agents de voyages américains, partenaires privilégiés revendeurs ticketing de la compagnie aérienne FRENCH BEE.
Une échappée à la découverte des marchés de Noël alsaciens, dans le cadre de l'ouverture d'une ligne directe MIAMI-PARIS, le 15 décembre 2022.

LA COMMUNICATION

SECOND VOILET DE LA CAMPAGNE "RELANCE DU TOURISME"

En 2022, dans la continuité des actions entamées dans le cadre de la subvention exceptionnelle octroyée en 2021 par l'Eurométropole de Strasbourg, l'OTSR a lancé une vaste campagne de communication qui avait pour objectifs de toucher des clientèles françaises et étrangères issues des marchés de proximité (Allemagne, Suisse, Luxembourg, Belgique et Autriche).

Souhaitant positionner Strasbourg comme une destination incontournable pour les city trips en France tout en amorçant une transition vers une destination plus responsable, l'OTSR a privilégié les sujets suivants :

- patrimoine,
- ville verte,
- vélo,
- destination familiale.

Ses actions s'adressaient particulièrement aux familles et aux couples auxquels l'OTSR souhaitait montrer une destination attractive pour les week-ends de printemps-été-automne et pour les congés d'été.

SCHMOUTZ DE STRASBOURG / BISOUX DE STRASBOURG

pour les clientèles germanophones

Diffusé en amont des congés scolaires de Pâques, le clip promotionnel de l'OTSR a fait l'objet d'une diffusion ambitieuse tant par le nombre de relais utilisés que par l'emploi du nouveau format innovant de la TV segmentée. L'OTSR souhaitait alors toucher un grand nombre de spectateurs/internautes et susciter des envies de séjour à Strasbourg.



► **TV segmentée* et replay sur les chaînes du groupe TF1 et sur France TV** (TF1, TF1 séries films, TFX, TMC, France 2, France 3, France 5)
Diffusion du 15 au 30 mars
CIBLAGE : ILE-DE-FRANCE
 + HAUTS DE FRANCE
 + GRAND EST (HORS 67)
 4,9 millions d'impressions prévues

► **Achat d'espace digital et sponsoring du clip sur les réseaux sociaux**
Du 14 mars au 14 avril
 Display, Inread et Youtube
 Médias premium
 3,7 millions d'impressions prévues
 Diffusion de la vidéo sur Facebook et Instagram avec objectifs trafic et vues de vidéo.

BILAN

TF1
1 882 852 impressions
 TV segmentée : 921 314 impressions
 PréRoll : 961 538 impressions
france.tv
1 009 476 impressions
 France 2: 441 306 impressions
 France 3 : 29 691 impressions
 France 5 : 37 543 impressions
 Replay : 2 500 936 impressions

*Ou'est-ce que la TV segmentée ? Ce procédé consiste à cibler les destinataires des messages publicitaires sur les programmes de la télévision, grâce aux données collectées par les box Internet des opérateurs télécom.

YouTube
4 440 791 impressions
 1 220 158 vues
 11 611 clips
 France : 2 772 283 impressions
 Allemagne : 1 668 508 impressions
Instagram + Facebook
1 551 863 impressions
 Instagram : 745 478 vues
 2 232 clics
 Facebook : 806 385 vues
 17 936 clics

SÉRIE VIDÉO "MON PETIT STRASBOURG"

Création d'une mini-série vidéo d'une durée de 7 minutes pour mettre en avant des aspects plus insolites de la destination. 7 épisodes ont été réalisés et diffusés sur les réseaux sociaux de l'OTSR en 2022.



► **Statistiques**
Instagram : 90 736 comptes touchés
Facebook : 490 000 utilisateurs touchés
YouTube : 382 000 vues au total

PARTENARIAT AVEC CHILOWÉ, LE SPÉCIALISTE DE LA MICRO-AVENTURE

Chillowé est un média outdoor 100 % digital de niche auprès d'une audience CSP+, leader d'opinion, et un créateur d'expériences outdoor premium (vélo, randonnée, ski de randonnée, yoga, escalade...). Cet organisme fédère une communauté très engagée de citoyens en quête de sens et d'aventure qui privilégie le local au lointain, la nature aux écrans, la France au reste du monde et qui aspire à un mode de vie plus simple tourné vers la nature. Ensemble, les supports suivants ont été élaborés :

- Une Chillow list : 10 spots préférés à Strasbourg,
- Un Chillow topo : micro-aventure à vélo pour découvrir les richesses de l'Eurométropole de Strasbourg.



MARKETING D'INFLUENCE : ACCUEIL PERSONNALISÉ D'UNE SÉLECTION DE BLOGUEURS / INFLUENCEURS

Cette année, plusieurs accueils de prescripteurs ont été réalisés par l'OTSR afin de booster l'image de la destination :

- Voyager en photos
- A taste of my life (F)
- Carnet d'histoire
- From Yukon (F)
- Your travel guide (avec ART GE - NL)
- The Lone Drifters (avec ART GE - NL)
- Innastrefa (PL)



PARTENARIAT SNCF : DEUX ACTIONS EN 2022

#NOTORIÉTÉ #CONVERSION

► **Du 30/06 au 23/08**
 Partenariat SCNF, Atout France pour la mise en avant de la destination Strasbourg 4^e vague de la campagne #ExploreFrance

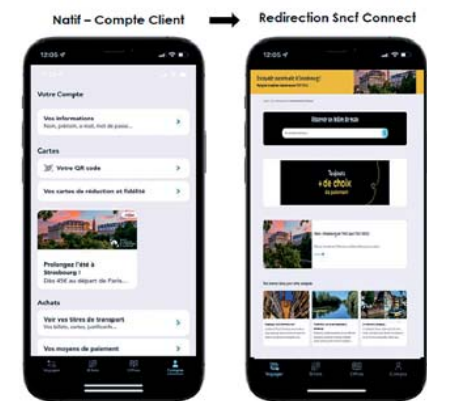
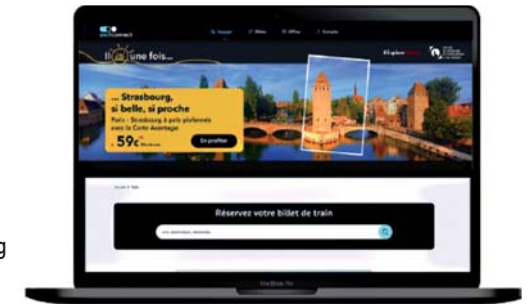
► **Objectif** : soutenir le marché domestique français sous l'angle City Break pendant l'été. Dispositif 360° pour une visibilité maximale : une du site, bannières sur l'application, réseaux sociaux, notification mobile...
Ciblage géographique : Ile-de-France
 Mise en avant de l'offre Paris-Strasbourg à 45 € lors du lancement de la 1^{ère} vague.

► **Bilan** : plus de 2,5 millions d'impressions diffusées pour les 4 leviers activés
 66 000 ventes Paris-Strasbourg sur la période de la campagne display (+ 39 % par rapport à 2021) et 52 000 ventes pour la période du 15 au 30/08

► **Du 10/09 au 10/10**

► **Objectif** : promouvoir Strasbourg sous l'angle "Été Indien" avec un accompagnement TGV
Ciblage géographique : Ile-de-France
 Volet display déployé à 100 % sur l'application mobile et envoi d'une notification mobile.
 Participation de TGV InOUI avec la mise à disposition de l'offre Paris-Strasbourg à 45 €.

► **Bilan** : application mobile
 630 000 impressions
 Notification push : 300 000 envois



ET TOUJOURS LA PRODUCTION DE CONTENUS PROPRES DIFFUSÉS SUR **www.visitstrasbourg.fr**
 655 248 visiteurs en 2022

f 27 333 mentions J'aime* **ig** 47 627 abonnés*
tw 7 956 abonnés* **in** 2 856 abonnés*

* au 31 décembre 2022

ZOOM

LES RELATIONS PRESSE



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

QUELQUES CHIFFRES

- 39 accueils de presse
- 33 journalistes accueillis
- 33 médias
- 13 pays différents

NOOM

- *Le Parisien/Aujourd'hui en France Week-End* : 225 004 ex., 4,9 millions de lecteurs
- *Géo* : 127 776 ex., 2,9 millions de lecteurs
- *Maxima* : 255 332 ex., 257 000 lecteurs
- *Ideat* : 60 983 ex., 43 120 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.

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.

LES ACCUEILS DE PRESSE

39 accueils de presse ont été réalisés en 2022, en direct ou en collaboration avec Atout France, l'ART GE ou ADT.

Ils ont concerné 33 journalistes issus de 13 pays différents : Allemagne, Australie, Autriche, Danemark, Espagne, Italie, France, Royaume-Uni, Suisse, États-Unis, Brésil, Australie et Israël.

Même si la presse française fut à nouveau la mieux représentée (9 journalistes), la presse autrichienne arrive juste derrière (8 journalistes) grâce à l'organisation d'un voyage de presse en avril, la mise en circulation de trains de nuit entre Paris, Strasbourg et Vienne fin 2021, devant l'Allemagne (4), le Royaume-Uni (3), l'Espagne (2), le Danemark (1), l'Italie (1) et la Suisse (1). Les médias venus d'autres continents ont été certes moins nombreux, mais bien présents à l'image de la presse américaine (2 journalistes), australienne (1 journaliste), mais aussi brésilienne et israélienne (1 journaliste à chaque fois).

Parmi les 33 médias accueillis, des supports prestigieux et de nouvelles formes de collaborations :

- des journaux et magazines réputés
 - *Le Guardian* : 200 000 ex., 3,2 millions de lecteurs - à deux reprises
 - *Le Monde* : 479 243 ex., 2,9 millions de lecteurs
 - *Le Süddeutsche Zeitung* : 291 747 ex., 1,21 million de lecteurs
 - *Le Welt am Sonntag* : 332 821 ex., 1 million de lecteurs,



- des guides touristiques de référence comme Le Guide du Routard (France)
- des projets de collaborations développés sur de nouveaux supports avec des créateurs de contenus, tels que les podcasts, avec des radios très écoutées comme la chaîne culture Ô1 de la radio autrichienne ÖRF (200 000 auditeurs) 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 6 équipes de tournages différentes ont été accueillies.

"STRASBOURG, CAPITALE DE NOËL"

Après le retour de l'évènement en 2021, l'édition 2022 s'annonçait comme un très bon cru : la presse fut largement au rendez-vous pour couvrir l'évènement. L'OTSR a répondu à de nombreuses sollicitations dès le lancement de l'édition puis a facilité la réalisation d'articles dans plusieurs supports dont *Le Guardian*.

LES WORKSHOPS ET CONFÉRENCES DE PRESSE

En 2022, l'OTSR a participé à 2 rencontres avec la presse nationale et internationale :

- le workshop thématique "Partir en France" à Paris, en janvier organisé par ADN Tourisme (18 rendez-vous)
- le workshop organisé par le Club Presse des Offices de Tourisme de France à Paris en février (16 rendez-vous)

L'OTSR a également participé à 2 conférences de presse organisées par la Ville de Strasbourg sur deux temps forts de l'année :

- le bilan de l'édition 2021 de "Strasbourg, Capitale de Noël" en janvier
- le bilan de la saison estivale 2022 en septembre

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

ILS ONT PARLÉ DE STRASBOURG...

"Tucked away on Alsace's eastern border, Strasbourg pulls off the trick of being both quirkily regional and a beacon for post-national modernity."

The Guardian (Royaume Uni)
Emma John, Juin 2022

"Un calme étonnant, une architecture dépaysante et beaucoup d'espaces verts... Qu'il fait bon flâner à pied ou à vélo dans la capitale alsacienne !"

Saveurs green (France)
Laurie Fourcade, Novembre 2022

"Die wechsellvolle, schicksalsschwere Vergangenheit bescherte der grenznahen Elsass-Metropole architektonischen Reichtum und große Offenheit."

Freie Fahrt (Autriche)
Claudia Jörg-Brosche, Septembre 2022

LES VISITES GUIDÉES

Tout au long de l'année, ce sont 55 guides-conférenciers diplômés qui collaborent avec l'OTSR pour faire découvrir Strasbourg, son histoire et son patrimoine en 12 langues.



© Adeline LEBEL

La reprise des réservations de visites guidées pour groupes s'est accélérée en 2022 pour atteindre 53 % de son niveau d'avant la pandémie (2019).

POUR LES GROUPES

1 756 visites guidées pour groupes ont été organisées en 2022 (contre 631 en 2021 et 2 695 en 2019). Les visites ont rencontré un franc succès avec les francophones qui ont été majoritaires avec près de 51 % des réservations. La clientèle allemande a fait son grand retour représentant près de 26 % des guidages, suivie des anglophones (13 %), des italo-phones et hispanophones.

POUR LES INDIVIDUELS

- 3 875 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 133 % par rapport à 2021.
- 12 045 billets ont été vendus en 2022 pour les visites-conférences, soit une hausse de 40 % par rapport à 2021. L'intérêt grandissant du public individuel pour ce type de découverte motive le service des visites guidées à programmer d'année en année toujours plus de visites, 679 en 2022, soit un record. Près de 130 visites ont été organisées en allemand qui ont ravi 2 541 participants.



LES VISITES-CONFÉRENCES

La visite classique intitulée "La vieille ville à pied, de la cathédrale à la Petite France" a été scindée en deux thèmes qui ont été proposés quotidiennement durant la saison estivale : "La cathédrale et ses abords, joyaux de Strasbourg" et "La Petite France, un quartier plein de charme". Cette nouvelle formule a rencontré un véritable succès permettant aux visiteurs de découvrir les deux incontournables de la ville de manière plus approfondie.

Dans la "top list" des visites les plus suivies en 2022 figurent :

- La Petite France, un quartier plein de charme
- La cathédrale et ses abords, joyaux de Strasbourg
- À la découverte de Strasbourg insolite
- À la découverte de la Neustadt insolite
- Confidences du veilleur de nuit
- Strasbourg au fil du temps
- Étonnants décors de façades
- La Krutenau, un quartier chargé d'histoires

Parallèlement, les visites de certaines communes de l'Eurométropole ont été reconduites en 2022.

36 visites ont été organisées permettant de découvrir ou redécouvrir 8 communes différentes.

Le dialecte a été mis à l'honneur avec trois thématiques :

- "Ünerwärtetes Strossbüri" ;
- "D'moderne Künschtwarke verzähle d'G'schicht von Strossbüri"
- "Zellemols in de Néistädt"



© Philippe DE REYEL

UN NOUVEAU LOGICIEL

Un nouveau service de réservation en ligne très attendu a été officiellement lancé le 1^{er} janvier 2022 grâce à l'acquisition d'un nouveau logiciel. Une augmentation constante et régulière du nombre de réservations de visites en ligne est constatée, permettant à l'équipe de consacrer davantage de temps aux visites dites "sur mesure", qui monopolisent habituellement beaucoup de temps car elles répondent à des souhaits bien spécifiques des clients.

ÉVÈNEMENT "PARCOURS ARTISTIQUES RéfleXion(s)"

Dans le cadre des animations estivales 2022 à Strasbourg, l'OTSR a organisé 22 parcours guidés artistiques autour de totems éphémères. Sept créations d'artistes exposées autour de la cathédrale dans le cadre de l'animation estivale "RéfleXion(s)" ont été commentées par les guides conférenciers durant 1h certains soirs avant la tombée de la nuit.



PETITE SÉLECTION DES THÈMES PRÉSENTÉS POUR LA 1^{ÈRE} FOIS EN 2022 :

- Si Strasbourg m'était contée (dans le cadre de la journée mondiale du Conte)
- Les Confidences du veilleur de nuit
- Sur les traces des fortifications au Moyen-Âge
- L'Art en Alsace au XVIII^e siècle
- Strasbourg sous la Révolution



© Christophe HAMM

L'ACCUEIL

LA PRIORITÉ !

En 2022, **468 476 personnes** ont été accueillies par l'équipe du bureau d'accueil place de la Cathédrale soit **230 000 visiteurs de plus qu'en 2021 (588 000 en 2019)**.

Après deux années de confinements successifs, la reprise de l'activité touristique est nette en 2022 et l'envie de visites, de sorties et de culture s'est clairement fait ressentir avec notamment un engouement pour la visite des sites touristiques et des musées et une remarquable fréquentation des animations, expositions et concerts sur le territoire.

L'équipe de conseillers en séjour de l'OTSR accueille et informe en plusieurs langues et avec professionnalisme des centaines de visiteurs qui, chaque jour, viennent à sa rencontre. Premiers ambassadeurs et promoteurs 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. Une attention toute particulière est dorénavant portée sur la provenance des produits et leur composition.

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 2022 **247 réservations** représentant au total **725 nuitées** pour 12 sessions. Ces réservations concernent une grande diversité de professions : députés européens, fonctionnaires, assistants, journalistes,

ZOOM
247 réservations
pour les institutions européennes en 2022

interprètes, diplomates, personnalités politiques, groupes ou personnalités invitées par la Ville de Strasbourg, le Parlement européen ou le Conseil de l'Europe...

Equippé 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...



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.

LES ADHÉRENTS ACTEURS MAJEURS DU TOURISME

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ADHÉRENTS DE L'OTSR	2021	2022
Hôtels	94	89
Résidences hôtelières	8	10
Chambres d'hôtes	11	6
Meublés de tourisme	51	42
Autres hébergements (camping, auberges de jeunesse...)	5	5
Restaurants	100	97
Traiteurs	-	1
Salons de thé, bars, discothèques	17	16
Administrateurs	-	7
Autres professionnels (agences, loisirs, commerces...)	135	144
TOTAL	422	417



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.

L'ÉCOUTE CLIENT

SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS

49 réclamations ont été enregistrées et traitées l'an dernier.

Rappel : dans le cadre de la mise en place d'un système de management par la qualité, l'OTSR s'emploie à répondre aux plaintes dans un délai de 72 heures ouvrées. Les réclamations sont transmises pour traitement aux instances concernées (Ville et Eurométropole de Strasbourg, hôtels, restaurants, sites touristiques etc.) qu'elles soient adhérentes ou non. Les membres de l'OTSR s'engagent à y répondre dans un délai raisonnable.

La mise en place d'un formulaire de suggestion

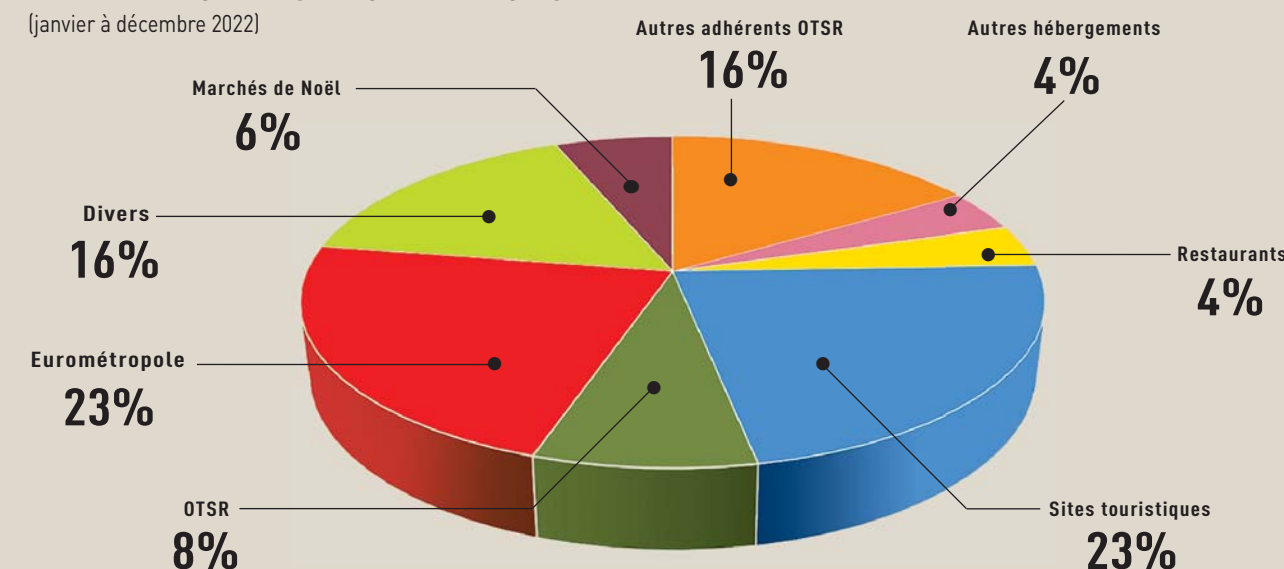
en libre-service dans notre bureau d'accueil nous a permis de récolter **16 suggestions** en 2022.

Les demandes les plus significatives concernent :

- les horaires d'ouvertures des sites touristiques,
- la mise à disposition d'un plan de ville gratuit,
- le manque de signalétique dans la ville,
- l'organisation du Marché de Noël.

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS

(janvier à décembre 2022)



SATISFAIRE LES VISITEURS, C'EST VEILLER, AGIR ET RÉAGIR POUR CONTRÔLER

L'e-réputation peut être définie comme l'image véhiculée et/ou subie par une entreprise ou une marque sur Internet et sur d'autres supports numériques (avis clients, commentaires, étoiles, notes...).

C'est ainsi que l'OTSR attache un intérêt tout particulier aux avis laissés sur des plateformes en ligne telles que *Google My Business* et *Trip Advisor*. Les contributions des visiteurs, qu'elles soient négatives ou positives, sont analysées en interne avant de faire l'objet d'une réponse adaptée. Si nécessaire, des mesures correctives sont également proposées aux équipes afin d'améliorer l'expérience client et la réputation de l'OTSR.

SYNTHÈSE DES AVIS CLIENTS

GOOGLE MY BUSINESS

Office de Tourisme de Strasbourg et sa Région

17 Pl. de la Cathédrale, Strasbourg

4,1 ★★★★★ 556 avis
Les avis n'ont pas été validés.

TRIPADVISOR

4.0 ●●●●○ 314 avis

Excellent 111
Très bon 99
Moyen 64
Médiocre 28
Horrible 12

BOUTIQUE EN LIGNE OTSR Visites guidées commercialisées par l'OTSR

AVIS



Boutique Office de Tourisme de Strasbourg Reviews

★★★★★ 4.58 - 775 reviews

Boutique Office de Tourisme de Strasbourg voluntarily participates in the program for independent verification of customer reviews. This program gives customers peace of mind when they are shopping online.

Boutique Office de Tourisme de Strasbourg

UNE ÉQUIPE TOUJOURS DISPONIBLE

20 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 Présidence
et Direction
Tél. 03 88 52 28 24
cklein@visitstrasbourg.fr

RELATIONS EXTÉRIEURES - COMMUNICATION - PRESSE



Marie SCHUELLER
Chargée de mission
Communication & 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
Patrimoine
Attachée de presse
Tél. 03 88 52 28 25
gamar@visitstrasbourg.fr



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

PROMOTION - 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

LOGISTIQUE APPROVISIONNEMENT



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

ADMINISTRATION COMPTABILITÉ



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

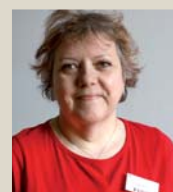


À L'ACCUEIL TOUTE L'ANNÉE

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 © Philémon HENRY - Anne MILLOUX

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION LES MEMBRES

BUREAU

► **Joël STEFFEN**
Président
Adjoint à la Maire de Strasbourg
en charge du tourisme
► **Claude FEURER**
Président délégué
► **Lionel HEIWIY**
Vice-Président
Guide
► **Pierre JAKUBOWICZ**
Vice-Président
Conseiller Municipal de la Ville
de Strasbourg
► **Michèle LECKLER**
Vice-Présidente
Conseillère eurométropolitaine

► **Gilbert WENTZ**
Secrétaire Général
Représentant de l'Union Nationale
des Associations de Tourisme Alsace
► **Véronique SIEGEL**
Secrétaire Générale Adjointe
Présidente du Groupement des Hôteliers,
Restaurateurs et Débitants de Boissons
du Bas-Rhin
► **Gwenn BAUER**
Trésorier
Dammann Frères
► **Robert STEINMETZ**
Trésorier Adjoint
Vice-Président du Club Vosgien
de Strasbourg
► **Francis VAGNER**
Assesneur
Cafetier retraité

► **Emmanuel AUNEAU**
Directeur Général de la Compagnie
des Transports Strasbourgeois
► **Edith BECKERS**
Représentante du Syndicat des Hôteliers,
Restaurateurs et Débitants
de Boissons de Strasbourg et environs
► **Isabelle BURGET**
Représentante
du Port Autonome de Strasbourg
► **Jean-Philippe BURRUS**
Président de Salpa Restauration
► **Christophe CAILLAUD-JOOS**
Directeur Général de Strasbourg Events
► **Jacques CHOMENTOWSKI**
Représentant de la Chambre de Commerce
et d'Industrie Alsace Eurométropole
► **Anne CORBÉ**
Représentante de la SNCF Grand Est
Direction Régionale
► **Philippe DESAINTEQUENTIN**
Représentant du GNC d'Alsace, du Territoire
de Belfort et de Lorraine
► **François GARCHER**
Hôtel Ibis Styles Strasbourg Centre Gare
► **Saber HASSAN**
Guide
► **Véronique HERBRETEAU**
Guide
► **Anne-Marie JEAN**
Vice-Présidente
de l'Eurométropole de Strasbourg
► **Nathalie KALTENBACH**
Présidente d'Alsace Destination Tourisme

► **Henri KERN**
SAAT - Petit train touristique
► **Michelle KUNEGEL**
Présidente des Entreprises du Voyage (EDV)
► **Paul LANG**
Directeur des Musées de Strasbourg
► **Romain LAUX**
Directeur de Terre d'Est,
agence de tourisme associatif
► **Jean-Philippe MAURER**
Vice-Président de la Collectivité européenne
d'Alsace
► **Cédric MOULOT**
Restaurateur - CM Collection
► **Renaud PAUBELLE**
Président du Directoire de l'Aéroport
de Strasbourg
► **Anne SANDER**
Conseillère régionale de la Région Grand Est
► **Nathalie SCHNEIDER**
Représentante de la Chambre de Commerce
et d'Industrie Alsace Eurométropole
► **Christophe WEBER**
Directeur du Groupement des Hôteliers,
Restaurateurs et Débitants de Boissons
du Bas-Rhin
► **Gilbert WENTZ**
Représentant de l'Union Nationale
des Associations de Tourisme Alsace

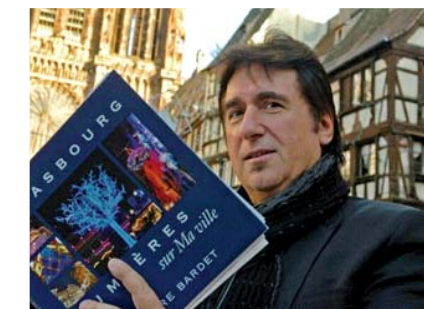
MEMBRE D'HONNEUR :
Jean-Jacques GSELL

**Le Bureau s'est réuni
3 fois en 2022 :**
► le 1^{er} février
► le 4 mars
► le 26 avril

**Le Conseil d'Administration s'est réuni
5 fois en 2022 :**
► le 21 janvier ► le 12 octobre
► le 4 mars ► le 13 décembre
► le 10 mai

HOMMAGE

L'OTSR rend ici hommage à **Pierre BARDET**,
Directeur Général des Vitrites de Strasbourg
et Vice-Président de l'OTSR, décédé en septembre
2022. Il s'est investi à ses côtés durant plus
de 20 ans et a œuvré sans relâche pour faire
de Strasbourg une destination incontournable,
scintillante et animée.



RÉORGANISATION DE LA GOUVERNANCE TOURISTIQUE DE L'EUROMÉTROPOLE

La fusion entre l'OTSR et le SCB interviendra
au courant du deuxième semestre 2023
et ouvrira la voie à une nouvelle structure
touristique métropolitaine regroupant
en une seule entité à la fois le tourisme
de "loisirs" et d'"affaires" comme c'est le cas
dans de nombreuses grandes villes françaises.

Ces démarches et préparatifs mobilisent
fortement l'ensemble des équipes qui
bénéficient de l'accompagnement de François
Tourisme Consultants et du Cabinet d'Avocats
Landot & Associés.

CONTRÔLE DE LA CHAMBRE RÉGIONALE DES COMPTES (CRC)

En 2022, la CRC Grand Est a réalisé
un contrôle des comptes et de la gestion
des exercices 2016 à 2020. Le rapport final
ainsi que les réponses de l'OTSR ont été
rendus publics au mois de mars 2023.
Analysant le fonctionnement, la comptabilité,
les missions et projets mis en œuvre
par l'OTSR, le rapport formule plusieurs
rappels et recommandations. L'OTSR a apporté
les documents et précisions sur les actions
passées et s'est engagé à mettre en œuvre
ces recommandations de la CRC, dont
certaines étaient déjà été appliquées.

ZOOM



Palais Universitaire © Phlémon HENRY



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. DEHAENE - Statue Parlement © Phlémon HENRY