



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

- 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



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

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



Joël STEFFEN
Président

UNE ANNÉE ENGAGÉE POUR LE TOURISME, ENGAGÉE POUR LE TERRITOIRE

En 2023, les acteurs et partenaires du tourisme ont été soulagés et heureux de voir **se consolider la belle fréquentation de notre destination**. Les saisons sont certes faites de hauts et de bas, mais fort heureusement ce sont surtout les sourires de nos visiteurs et visiteuses, de nos équipes et de nos partenaires que nous avons envie de retenir de l'année écoulée !

Pour entretenir cette dynamique, **toute l'équipe de votre Office de tourisme est mobilisée au quotidien** : pour préparer l'avenir en se modernisant, pour accompagner ses adhérents dans leurs attentes, et pour soutenir les engagements sociaux et environnementaux de notre territoire.

Cet engagement s'est traduit de multiples façons en 2023, à travers une continuité d'actions et de nouvelles initiatives que vous pourrez (re)découvrir dans ce rapport d'activité :

- **Un engagement pour la satisfaction de nos visiteurs et visiteuses**, car la qualité d'accueil est notre première boussole, que nous entretenons à travers nos démarches qualité et de labellisation.
- **Un engagement pour nos adhérents**, en faisant connaître, découvrir notre destination avec nos nombreuses actions de promotion, communication, marketing d'influence, partenariats ciblés, relations presse...
- **Un engagement pour notre territoire**, en mettant en lumière ses diverses facettes – par exemple en valorisant toutes les communes de l'Eurométropole sur notre site et nos réseaux, ou en explorant la diversité de la ville avec la série vidéo "Mon petit Strasbourg".
- **Un engagement sociétal**, en contribuant à de grands événements comme "Octobre rose", ou en soutenant des acteurs de solidarité locaux avec une part de nos recettes du marché de Noël.
- **Un engagement pour la planète**, en inscrivant notamment notre destination dans le GDS-index (porté par le Strasbourg Convention Bureau), ce baromètre international très complet qui nous permettra de progresser ensemble vers un tourisme plus durable.

Alors que l'année 2024 amène déjà des perspectives encourageantes, elle promet aussi de belles séquences, avec la riche programmation de "Strasbourg, capitale mondiale du livre", le passage de la flamme olympique et paralympique (juin et août), de nombreuses **manifestations grand public** (dont l'incontournable "Strasbourg Capitale de Noël"), mais aussi d'**importants événements professionnels**, comme le grand salon *European Mobility* au Parc des Expositions en octobre (11 000 participants annoncés).

L'année 2024 promet également d'être marquante, avec la **fusion effective entre l'Office de Tourisme et le Strasbourg Convention Bureau** avant l'été, ouvrant de nouvelles perspectives de travail. Elle sera également rythmée par les rencontres autour de la **Fabrique de destination**, une démarche d'implication plus large des acteurs du tourisme et de leurs partenaires, initiée par l'Eurométropole.



LES TEMPS FORTS

FÉVRIER

STRASBOURG LA ROMANTIQUE RÉINVENTE LA FÊTE DES AMOUREUX

Après deux années au contexte sanitaire difficile, le souhait était de renouer avec l'esprit des débuts du festival en intégrant à nouveau une programmation événementielle et culturelle riche, basée notamment sur la contribution des partenaires et socio-professionnels, qui ont animé le territoire durant 10 jours.

Le festival s'est ainsi réinventé en 2023 autour d'un concept unique, fédérateur et original inaugurant la programmation : LES 24 HEURES DU LOVE.

L'idée était de rassembler l'ensemble des ingrédients et acteurs de ce festival durant 24h dans la Grande Salle de l'Aubette, au cœur de la ville, avec entre autres : des lectures poétiques, un apéro salsa, un Comedy Club, un bal populaire, la célèbre slow party, une séance de yoga matinale et une pétillante baby boom...

Un public large et varié a été accueilli durant ces 24h pas comme les autres. Ce temps fort inaugural a permis d'apporter une visibilité importante aux 10 jours de la manifestation.



OCTOBRE

OCTOBRE ROSE : UN PARCOURS PATRIMONIAL ET LE RETOUR DU BANC XXL !

Depuis plusieurs années, l'Office de Tourisme de Strasbourg et sa Région (OTSR) s'engage aux côtés de l'Office des Sports de Strasbourg (OS) autour d'"Octobre rose" et de la lutte contre le cancer du sein. Un partenariat symbolisé en 2023 par une "rando rose" et le retour du banc rose XXL sur la terrasse du Palais Rohan durant tout le mois d'octobre !

Le dimanche 1^{er} octobre a eu lieu le lancement officiel de la campagne "Octobre rose" à Strasbourg. Pour l'occasion l'OTSR a organisé un événement original mêlant (re)découverte du patrimoine et solidarité : une "rando rose"

de 5 km dans la ville, dont les bénéfices ont été reversés à la lutte contre le cancer du sein.

Autre nouveauté en 2023, l'OTSR a installé son célèbre banc rose XXL, aux dimensions surprenantes, sur l'emblématique terrasse du Palais Rohan, créant la surprise et la joie des visiteurs qui ont pu y prendre la pose durant tout le mois.

Ce partenariat s'est également concrétisé par la diffusion du symbolique petit ruban rose aux hôtels et sites touristiques du territoire : le personnel en contact avec le public l'a arboré durant tout le mois d'octobre et il a été offert aux clients et visiteurs.



DÉCEMBRE GESTE DE SOLIDARITÉ

Le Conseil d'Administration de l'OTSR a validé le versement chaque année de 5 % du chiffre d'affaires du mois de décembre de sa boutique, dans la limite de 5 000 €, à des associations solidaires. Les bénéficiaires de ce geste sont différents chaque année.

Ainsi, en 2023, les "Restos du Cœur 67" et l'association "Club des jeunes des Ponts Couverts" se sont partagés la somme de

3 000 €.

Le versement a eu lieu début 2024.

ZOOM

MON PETIT STRASBOURG

Le programme **Mon petit Strasbourg** format vidéo, initié et financé par l'OTSR en 2022, constitue l'un des piliers de sa stratégie de communication digitale visant à promouvoir les atouts de notre destination et à diversifier les patrimoines présentés.

De nombreux thèmes ont été abordés depuis les débuts du projet : le parc naturel urbain, les micro-brasseries (à l'occasion d'un épisode spécial Noël), les quartiers de Strasbourg et leur évolution, ou encore les lieux d'exception

dont l'usage a évolué au fil du temps et qui constituent désormais des lieux de vie appréciés des Strasbourgeois. En fil rouge, les déplacements à vélo de Caroline LEVY permettent de mettre l'accent sur les mobilités douces et sur la pratique du vélo à Strasbourg.

Le programme s'adresse aussi bien aux habitants de Strasbourg et de l'Eurométropole qu'aux visiteurs. Il est diffusé sur les réseaux sociaux de l'OTSR et disponible sur le compte YouTube "Strasbourg Tourisme".



Un partenariat initié avec l'ADIRA (l'Agence de Développement d'Alsace), gestionnaire de la page Facebook "Strasbourg en Alsace", permet également de promouvoir le support auprès d'une cible plus large (la page compte 428 000 abonnés).

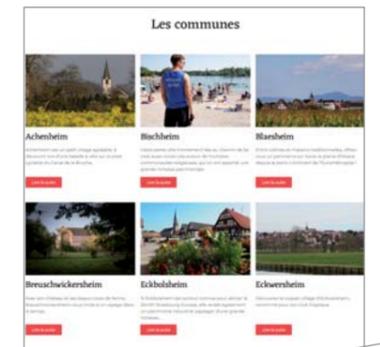
Plus d'informations page 6.

NOUVEAUTÉS SUR LE SITE INTERNET : ENCORE PLUS D'IDÉES DE SORTIES ET D'ACTIVITÉS !

À LA DÉCOUVERTE DES RICHESSES DE L'EUROMÉTROPOLE

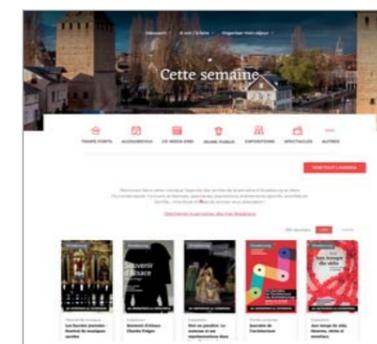
Afin de valoriser les atouts de l'ensemble du territoire, l'OTSR a réalisé un recensement approfondi des richesses des communes de l'Eurométropole. Plus d'une centaine de nouveaux sites, manifestations et activités localisés aux abords de Strasbourg sont ainsi proposés aux visiteurs... et aux habitants ! Sur ces pages enrichies, une carte interactive facilitant la navigation a été mise en place, permettant de filtrer selon ses centres d'intérêt ou selon sa localisation géographique.

Cette diversification de l'offre d'attractivité vise à mieux répartir les flux, mais elle est aussi l'occasion de mettre en avant plus particulièrement tout le potentiel naturel de la destination. L'offre des communes avoisinantes complète ainsi utilement celle de Strasbourg et peut permettre de susciter un autre type de tourisme (tourisme vert, cyclotourisme...) et d'attirer de nouvelles clientèles. Tout en donnant aux habitants l'occasion de (re)découvrir les trésors de leur territoire !



L'AGENDA FAIT PEAU NEUVE

Un agenda en ligne plus ergonomique Pour mieux valoriser la richesse et la variété de l'offre culturelle, l'OTSR a procédé en 2023 à une refonte des pages consacrées à l'agenda. Plus ergonomiques grâce aux nouveaux outils de navigation présentés sous forme de pictogrammes, elles permettent désormais d'afficher en clic la sélection des temps forts de la semaine ou les manifestations du jour.



Un listing hebdomadaire complet...

Pour compléter cette refonte, l'OTSR propose désormais une liste détaillée des manifestations hebdomadaires se tenant à Strasbourg et dans les communes de l'Eurométropole. Parmi la multitude d'expositions, festivals, concerts et spectacles, soirées, événements sportifs ou jeune public recensés... les visiteurs n'ont que l'embarras du choix !



Ce PDF a également été pensé pour les hébergeurs, qui peuvent ainsi fournir à leur clientèle, souvent en quête d'idées de sortie, un accueil optimal. Un QR Code à afficher leur a également été proposé, permettant à leurs visiteurs d'accéder à l'offre culturelle locale en toute simplicité et en toute autonomie...

... et un calendrier des principales manifestations annuelles pour englober d'un coup d'œil les temps forts de l'année Recensant les temps forts de l'année (grandes expositions, concerts, animations dans la ville, événements sportifs...) il est proposé tant aux hébergeurs qu'aux visiteurs. Ils apprécieront la vue d'ensemble que celui-ci propose, permettant d'organiser séjours et programmes en fonction de l'actualité.

Retrouvez ces listings dans les rubriques "Cette semaine", "Agenda" et "Brochures" du site www.visitstrasbourg.fr

LA PROMOTION

Conséquence de la pandémie, le plan d'action de promotion de l'OTSR en 2023 s'est recentré sur les marchés de proximité et domestiques, sans pour autant négliger les marchés lointains à forte contribution. 2023 affiche donc un riche calendrier d'opérations de démarchage, workshops, salons professionnels, partenariats et éductours, menés en étroite collaboration avec les institutionnels du tourisme nationaux (Atout France), régionaux (ART GE*) et départementaux (ADT**).

■ Les objectifs :

- **sur les marchés de proximité :** intensifier les relations existantes avec les prescripteurs et générer de nouveaux contacts, développer la programmation de séjours avec les prescripteurs et mettre l'accent sur l'orientation des offres de service vers un tourisme plus durable et expérientiel.
- **sur les marchés lointains :** réengager les relations commerciales déjà existantes avec les prescripteurs et réaffirmer les thématiques fondamentales : art de vivre, excellence, culture et patrimoine, œnotourisme et gastronomie.

BASSIN DE PROXIMITÉ

Salon Grand Public - SITV COLMAR et Solidarissimo - 10 au 12 novembre
Partenaires : Batorama - Parlement Européen
Une opportunité formidable de (re)prise de contact et d'échange avec la clientèle de proximité. L'occasion de mettre en avant les nouveautés et rappeler les points forts de la destination : richesse et variété de l'offre culturelle, patrimoniale, œnologique et gastronomique. Avec près de 23 000 visiteurs, cette 38^{ème} édition affiche un beau succès.

MULTIMARCHÉS

PRÉ-TOUR GRAND EST - Rendez-vous en France 16 et 17 mars :
Partenaires : Atout France - ART GE
15 TO*** issus des marchés lointains : USA - Corée du Sud - Australie - Italie - Japon - Inde - Mexique - Singapour
17 et 18 mars :
13 TO issus des marchés de proximité et de marchés secondaires : Allemagne - Autriche - Espagne - Danemark - Finlande - Italie - Royaume Uni.

Workshop FRANCE MEDITERRANEE

Toulon - 17 et 18 novembre
Organisateurs : Atout France - OT Toulon
Provence - CRT **** Région Sud
Cible : TO issus du bassin méditerranéen
95 prescripteurs au total : Italie - Espagne - Moyen Orient et Turquie - Portugal - Grèce - Israël - Croatie - Slovénie - Montenegro.
Jour 1 : workshop classique avec rendez-vous préprogrammés.
Jour 2 : workshop inversé durant lequel les TO endossent la fonction d'exposants.
Bilan OTSR : 25 rendez-vous qualifiés en 2 jours



Workshop RENDEZ-VOUS EN FRANCE

Paris - 22 et 23 mars
Organisateur : Atout France
1 000 exposants français - 1 200 prescripteurs internationaux - 48 espaces réservés aux partenaires Grand Est
Bilan OTSR : 2 collaboratrices présentes, plus de 50 rendez-vous planifiés.

ALLEMAGNE

Eductour GRAND EST - 18 juin
Workshop exclusif Grand Est
Partenaires : ART GE - Atout France Allemagne
Suite au workshop Exclusif Grand Est du 5 mai 2022 - 9 TO participants

BELGIQUE

Salon pro BUSWORLD Europe Bruxelles - 12 octobre
Partenaires : Atout France Belgique - ART GE
Le plus grand et le plus important événement du secteur au monde - 100 % B2B*****
A noter : la défection de nombreux autocaristes au networking prévu avec les acteurs touristiques du Grand Est.
En contrepartie, l'organisateur a proposé :
- de remettre aux exposants Grand Est le fichier des autocaristes belges pour permettre des échanges commerciaux directs
- l'édition, au printemps 2024, d'un supplément dans le magazine de La Fédération belge des exploitants d'Autobus et d'Autocars (FBAA), avec une page de présentation réservée à chacun des partenaires Grand Est présents lors de l'événement.

ESPAGNE

Workshop EXPLORE GRAND EST Madrid - 31 mai
Organisateurs : ART GE - Atout France Espagne
6 prestataires Grand Est : agences réceptives, offices de tourisme, sites et prestataires touristiques
35 prescripteurs espagnols : agences de voyages - TO - OTA*****
Bilan OTSR : 13 rendez-vous personnalisés, soit environ 20 contacts utiles

ITALIE

Eductour "FRANCE EXPERT" STRASBOURG ET L'ALSACE - 21 au 24 juin
Partenaires : ADT - Atout France Italie
Accueil de 3 représentantes de TO italiens ayant bénéficié du programme de formation en ligne développé par Atout France sur la région Grand Est à l'issue de laquelle les agents de voyages ont été certifiés "France Expert". Le riche et dense programme de découverte de Strasbourg et de l'Alsace a permis de renforcer leur connaissance du territoire, de la diversité de l'offre touristique mais aussi gastronomique et œnologique et d'apprécier la chaleur et la qualité de l'accueil !



Sigles employés sur cette page

* ART GE : Agence Régionale du Tourisme Grand Est
** ADT : Alsace Destination Tourisme
*** TO : Tour Opérateur
**** CRT : Comité Régional de Tourisme
***** B2B : Business to Business
***** OTA : Online Travel Agencies

ITALIE (suite)

ROADSHOW FRANCIATOUR Atout France Italie Rome - Turin - 18 et 19 avril
25 exposants français : régions - villes - institutionnels (OT/CRT/CDT*) - prestataires et sites touristiques privés (groupes hôteliers, agences réceptives, sites patrimoniaux).
Prescripteurs italiens : agents de voyages - TO - OTA - associations à thèmes - comités d'entreprise.
• Rome : 50 professionnels Loisirs + 12 professionnels MICE**
• Turin : 40 professionnels Loisirs + 10 professionnels MICE
Bilan OTSR :
Rome : 14 rendez-vous, environ 20 contacts
Turin : 10 rendez-vous, environ 15 contacts.

Magazine EXPLORE FRANCE

Atout France Italie - Parution fin mai
Partenaires : ADT en partenariat avec les villes de Strasbourg, Colmar et Mulhouse
• Double-page : "Les 4 saisons en Alsace"
• Objectif : encourager à découvrir l'Alsace à la faveur d'une escapade urbaine
• Edition essentiellement digitale, avec un plan média multi-marchés de plus de 5 millions d'impressions (Italie - Suisse)
• Impression de 35 000 ex. en italien co-vendus avec le mensuel de tourisme Bell'Europa et de 2 000 ex. en allemand pour le lancement et la diffusion spécifique en Suisse.

Repérage tour-opérateur CARIVITOURS

Strasbourg - 6 et 7 septembre
Cibles : Individuels et FIT'S*** - grand confort/ luxe - CSP ++
2 jours de repérage dans l'objectif d'un référencement : hôtels - restaurants - prestations touristiques.

INDE

Repérage tour-opérateur REGAL VOYAGES Strasbourg - 27 et 29 janvier
Cibles : Individuels et FIT'S - grand confort/ luxe - CSP ++
2 jours de repérage dans l'objectif d'un référencement : hôtels - restaurants - prestations touristiques.

ISRAËL

Repérage tour-opérateur WTC (WORLD TRAVEL CENTER) - Strasbourg 9 au 11 décembre
Cibles : Individuels et FIT'S - grand confort/ luxe - CSP ++
3 jours de repérage dans l'objectif d'un référencement : 12 hôtels - prestations touristiques - découverte de la ville et de ses quartiers.

PAYS-BAS

Repérage tour opérateur TUI Benelux Strasbourg et l'Alsace - 6 et 7 septembre
Partenaire : ADT
Cibles : Individuels et FIT'S - hôtels 3-4 * restaurants et activités touristiques.
2 Responsables de marché (Pays Bas et Belgique).
Repérage dans l'objectif d'un référencement. Prévision de lancement sur 2024 d'offres de séjour sur les thématiques Tourisme vert et City-breaks. Une nouveauté pour TUI et une belle opportunité pour la destination.

Workshop EXPLORE GRAND EST

Amsterdam - 12 avril
Partenaires : Atout France - ART GE
9 Prestataires Grand Est : agences réceptives, offices de tourisme, sites et prestataires touristiques.
20 prescripteurs néerlandais : agences de voyages - TO - grossistes - OTA.
Bilan OTSR : 18 contacts qualifiés.



JAPON

Démarchage Exclusif GRAND EST Tokyo - 13 et 17 novembre
Partenaires ART GE - Atout France Japon
4 Partenaires Grand Est : OTSR - 1 groupement hôtelier - 1 hôtel indépendant de charme - Champagne Gonet (Reims).
Démarchage avec rendez-vous pré-programmés avec 20 prescripteurs japonais (Direction et responsables de marché).
Filières : œnotourisme et gastronomie, culture et patrimoine, tourisme urbain, filière luxe.

ROYAUME UNI

Eductour STRASBOURG et l'ALSACE 10 et 12 juillet
Organisateurs : OTSR- ADT
Partenaires : Atout France GB - ART GE - ADT - 9 TO
Un accueil qui répond à une forte demande des professionnels britanniques. Une belle opportunité avec l'ouverture récente de la ligne TGV INOUI / SNCF/Eurostar Londres-Strasbourg via Paris en 5h30 seulement !

SUISSE

Campagne de communication avec le TO RAILTOUR - FRANTOUR - KUONI
Partenaires : ADT - Villes de Strasbourg, de Mulhouse et de Colmar
- Mise en place d'une stratégie de communication grand public renforcée sur la destination Alsace.
- Mise en avant d'une sélection d'hôtels, d'attractions phares et de recommandations de moyens de transport.
Les supports :
- Brochure France et Corse 2024 : 90 000 ex. 2 versions : français et allemand.
Diffusion dans 900 agences de voyage implantées en Suisse.
- 4 landing pages dédiées sur le site de Railtour Frantour : Circuit en Alsace. Escapade à Strasbourg, Colmar et Mulhouse. Intégration de boutons "call to action" qui redirigent les utilisateurs vers la plateforme de réservation ou les équipes de vente du TO. Durée : 4 semaines.
- Newsletter B2B DE et FR : envoyée à + de 1000 agences de voyage en Suisse.



USA

Tournée de démarchage - GRAND EST New York - New Jersey - Westchester 8 au 12 mai
Partenaires : ART GE - Bureau Atout France New York
8 Prestataires Grand Est : 1 groupement hôtelier + 1 hôtel indépendant de charme - 1 agence réceptive - 2 maisons de champagne.
Prescripteurs américains : 71 participants aux 4 workshops - 41 participants au cocktail networking - 66 participants au webinar.
Bilan OTSR : 52 rendez-vous sur l'ensemble de la tournée.

Sigles employés sur cette page

* CDT : Comité Départemental du Tourisme
** MICE : Tourisme d'affaires
*** FIT'S : petits groupes préconstitués



LA COMMUNICATION

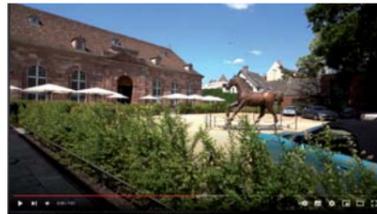
Après deux années très denses en matière de communication, l'OTSR a relevé le défi de poursuivre la mue engagée en renouvelant la plupart des actions déjà programmées par le passé. Souhaitant positionner Strasbourg et sa région comme une destination attractive et incontournable en France pour les week-ends et les congés d'été, l'OTSR poursuit ses efforts en faveur de la promotion d'un tourisme plus responsable, plus inclusif et diversifié. Certains thèmes porteurs de sens (tels que les mobilités douces et décarbonées ou Strasbourg ville verte) sont ainsi privilégiés, sans omettre la mise en avant des marqueurs historiques et incontestés de la destination.

SÉRIE VIDÉO "MON PETIT STRASBOURG"

Les trois épisodes réalisés en 2023 avaient un objectif commun : valoriser un territoire plus vaste que le seul centre-ville de Strasbourg, et répondre ainsi aux enjeux de la stratégie de développement touristique, souhaitée par l'Eurométropole de Strasbourg, sur des sujets comme la diversification des patrimoines proposés ou la gestion des flux de visiteurs.

Voici quelques-uns des thèmes traités :

- **Épisode 8** (Diffusé en juillet)
 - Le cinéma le Cosmos à l'occasion de sa réouverture après travaux
 - Le Haras National de Strasbourg transformé en brasserie
- **Épisode 9** (Diffusé en août)
 - Le parc naturel urbain (PNU) Ill Bruche
 - L'ancien commissariat central de Strasbourg devenu un hôtel 4 étoiles
- **Épisode 10** (Diffusé en octobre)
 - Le Manufacture des Tabacs
 - Le Kaleidoscoop (tiers-lieu transfrontalier) et la salle des caves de la Coop
 - Les Ateliers Éclairés



NOMBRE DE VUES VIDÉO "MON PETIT STRASBOURG"

- 94 665 vues au total
- 123 244 vues au total
- 17 597 vues au total

Dans le cadre du partenariat réalisé avec l'ADIRA, la diffusion de deux de nos épisodes sur la page Facebook "Strasbourg en Alsace" a obtenu les résultats suivants :

► **Diffusion le 07/08/23 :**
305 750 vues et 14 549 interactions



► **Diffusion le 03/10/23 :**
190 915 vues et 10 592 interactions



MARKETING D'INFLUENCE

Cette année encore, plusieurs accueils de prescripteurs ont été réalisés par l'OTSR afin de booster l'image de la destination et de diversifier les clientèles ciblées.

- **Maike Douglas NL** (via Atout France) <https://jufmai.nl/>
- **Flying Fluskey GB** <https://www.flyingfluskey.com>
- **Maxime Zissel FR** <https://www.okvoyage.com/>
- **Quentin Lafon FR** <https://ursofrench.fr/>
- **Olga Dąbrowska PL** <http://followyourmap.pl>

8 BONNES RAISONS DE PASSER LE WEEK-END À STRASBOURG
par Quentin Lafon | Sep 13, 2023 | Destinations, France, Grand Est

Imaginez un mélange de couleurs, de traditions, de vieilles pierres, de bonnes tables et d'authenticité. Vous êtes bien à Strasbourg, capitale alsacienne et européenne ! Nous avons passé un superbe week-end ensemble, à la découverte de la culture alsacienne, de son patrimoine classé à l'UNESCO et son charme millénaire. Sachez que depuis Paris, Strasbourg est accessible en à peine 1h45 via le TGV, une aubaine ! Sur place, toutes les visites se font quasiment à pied puisque les lieux sont proches les uns des autres, et vous pourrez opter pour le tram ou le vélo pour les points d'intérêt plus éloignés.

STRASBOURG OF STRAATSBURG MET KINDEREN
MAIKE DOUGLAS-WESTLAND · 27 MEI 2023

Op onze reis van Landal Warsberg naar Europa-Park zochten we nog een overnachtingsplek voordat we naar het pretpark zouden gaan. Straatsburg was dichtbij en het beste betaalbaar. Het is ook een mooie stad om eens zelf te bezoeken, met kinderen kan dit zeker ook.

PARTENARIAT SNCF : UNE CAMPAGNE PENSÉE EN TROIS TEMPS

Objectifs

Promouvoir l'arrière-saison strasbourgeoise auprès d'une cible affinitaire et maximiser la vente de billets du 28 août au 15 octobre 2023.

► Format Display 100% App

Plus performant car près de 64% du trafic.

- Développement de bannières aux couleurs de Strasbourg dans l'écosystème SNCF Connect
- **Mise en place d'un lien de redirection** vers une page d'atterrissage dédiée sur le site internet SNCF Connect (co-branding Strasbourg & SNCF Connect)
- **Ciblage :** Paris IDF, Lille, Nantes, Rennes, Luxembourg CSP+ 28 - 59 ans
- **Volumétrie :** 400 000 impressions* garanties
- **Bilan :** 835 557 impressions sur l'ensemble des formats

► Notification push**

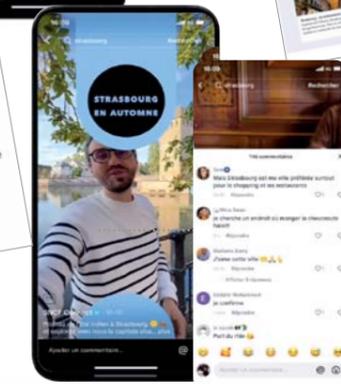
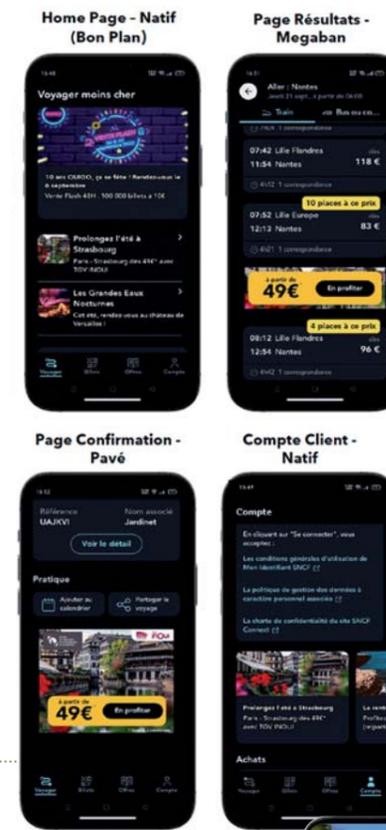
Jusqu'à 300 000 contacts

- **Objectif :** conversion
- **CTA*** :** lien de redirection vers l'application SNCF Connect
- **Bilan :** 218 000 envois de notification. **Taux de clic**** :** 6,30% (bien au-dessus de la moyenne qui se situe à 2,12%).

► Relais sur les réseaux sociaux Vidéo Tik Tok (Escapadeur)

Un choix concerté avec les équipes de la communication digitale de la SNCF nous a permis de collaborer avec Escapadeur (Greg Matter) pour réaliser une vidéo de promotion de la destination sous l'angle "Strasbourg, une ville idéale pour un week-end automnal ! Top 5 des activités à faire cet automne !".

La vidéo publiée sur TikTok a obtenu de très bons résultats en suscitant l'intérêt de la communauté (207 commentaires, 714 partages et 105 enregistrements). La tonalité des commentaires était très positive et portait sur l'attachement à la ville de Strasbourg et aux différentes activités promues dans le format vidéo. Le très bon taux d'engagement***** enregistré par la vidéo, a incité SNCF Connect à reposter la vidéo à titre gracieux une seconde fois sur Instagram.



BILAN



Impressions	CPM	Taux d'engagement	Reach
898K	2,71€	1,59%	730K



Impressions	CPM	Taux d'engagement	Reach
1,1M	2,34€	1,25%	792K

Légende

* Impression : nombre de fois où le contenu s'affiche
** Notification Push : message publicitaire envoyé via l'application
*** CTA : "call to action" : bouton d'activation

ET TOUJOURS LA PRODUCTION DE CONTENUS PROPRES DIFFUSÉS SUR
www.visitstrasbourg.fr
724 043 visiteurs en 2023

- 28 200 mentions J'aime*
- 8 325 abonnés*
- 54 800 abonnés*
- 3 707 abonnés*

* au 31 décembre 2023

ZOOM

LES RELATIONS PRESSE

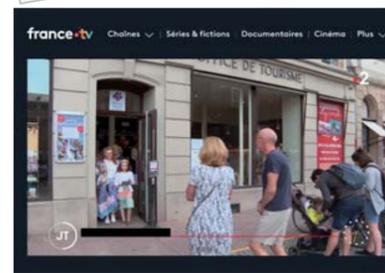
TÉLÉS, MAGAZINES, RADIOS :
STRASBOURG À LA UNE PARTOUT DANS LE MONDE !

ZOOM

QUELQUES CHIFFRES

- 43 accueils de presse dont 18 demandes de tournage, un record !
- Des médias de 14 pays différents

Accueils et 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

43 accueils de presse ont été réalisés en 2023, en direct ou en collaboration avec Atout France, l'ART GE ou l'ADT. Ils ont concerné des médias issus de 14 pays différents. La destination a intéressé de nombreux supports en France (15 accueils de presse) et dans toute l'Europe : Allemagne (8 accueils), République tchèque (3), Espagne (3), Autriche, Belgique, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Slovaquie. Mais la réputation de Strasbourg va bien au-delà : ainsi 3 médias argentins, 2 géorgiens, 2 canadiens et 1 chilien se sont également intéressés à notre ville.

Parmi les 38 médias accueillis :

■ des journaux et magazines réputés

- Cuisine actuelle : 144 248 ex., 3 230 000 lecteurs
- Le Pèlerin : 100 061 ex., 411 000 lecteurs
- Arts et décoration : 214 233 ex., 1 415 000 lecteurs
- Cuisine et vins de France : 105 233 exemplaires, 822 000 lecteurs
- National Geographic Traveller : 60 000 exemplaires, 173 000 lecteurs
- Die Presse : 87 000 exemplaires, 291 000 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 chaînes de TV européennes importantes :

- TF1 : JT de 13h à deux reprises, 4,7 millions de téléspectateurs
- TVE1 : Espagne, émission "Aquí la Tierra", 930 000 téléspectateurs
- M6 : émission Capital, 2,4 millions de téléspectateurs
- France 2 : émission Télématin, 790 000 téléspectateurs
- TeleMadrid : Espagne, émission "Madriños por el mundo", 200 000 téléspectateurs.

■ des guides touristiques de référence comme le Guide Vert Michelin (France).

ILS ONT PARLÉ DE STRASBOURG...

☞ *Straßburg schmeckt. Wie oft waren wir schon da, geschmeckt hat es immer. Die Presse (Allemagne)* ☞
Hartmut HALLEK, Janvier 2023

☞ *Blending German and French characteristics, the Alsatian capital's culture, architecture and cuisine are quite unique* ☞
National Geographic Traveler (Royaume-Uni)
Carolyn BOYD, Septembre 2023

☞ *Strasbourg rime avec amour. À moins d'une heure et demie de train de la Suisse, l'Eurométropole comble autant les fans de balade ou de culture que de bon vin et de bien-être. Allez, on embarque !* ☞
Femina (Suisse)
Marine WANDERLUST, Avril 2023

LES WORKSHOPS ET CONFÉRENCES DE PRESSE

En 2023, l'OTSR a participé à 2 rencontres avec la presse nationale et internationale :

- la tournée médiatique d'Atout France "Focus on France" à Prague et à Vienne en février (21 rendez-vous)
- la conférence de presse d'Atout France "Cuisine et vins d'été" à Genève en mai (5 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 2022 de "Strasbourg, Capitale de Noël" en janvier
 - le bilan de la saison estivale 2023 en septembre.
- Sans oublier les nombreux communiqués de presse diffusés tout au long de l'année.

UNE IMPRESSIONNANTE CONTRE-VALEUR PUBLICITAIRE !

Le bilan chiffré des relations presse de l'année 2023 est considérable :

- plus de 140 articles et retombées radio et télévision
- une contre-valeur publicitaire de plus de 6,5 millions d'euros

"STRASBOURG CAPITALE DE NOËL" EN 2023

Après déjà un bon cru l'an passé, l'édition 2023 a enregistré une meilleure fréquentation et a suscité l'intérêt de plusieurs grandes chaînes de télévision, françaises et étrangères. L'OTSR a répondu à de nombreuses sollicitations dès son lancement, facilitant l'accueil de plusieurs équipes TV, ainsi que la réalisation d'articles dans quelques supports, notamment des magazines allemands régionaux.



LES VISITES GUIDÉES

61 guides-conférenciers diplômés ont à cœur de faire partager leur passion pour Strasbourg et de faire découvrir la ville sous toutes ses facettes tout au long de l'année et en 13 langues différentes.



© Philémon HENRY

L'année 2023 a enregistré une forte augmentation des visites guidées pour groupes par rapport à 2022 : +26%.

POUR LES GROUPES

2 208 visites guidées pour groupes ont été organisées en 2023. La clientèle française est majoritaire avec 42 % des réservations, suivie de très près par la clientèle germanophone qui représente 39 % et devient même majoritaire de juin à octobre. La clientèle européenne marque son grand retour avec des groupes espagnols et italiens de plus en plus nombreux. L'arrivée d'une guide chinoise et d'une guide turque est le signal d'une reprise globale de l'activité.

POUR LES INDIVIDUELS

4 394 visiteurs ont choisi de visiter la ville à leur rythme au moyen audio-guide (disponible en 5 langues) soit une hausse de 13% par rapport à 2022 et 11 891 billets ont été vendus en 2023 pour les visites-conférences, accompagnées d'un guide.



© Philémon HENRY

ORGANISATION DE VISITES POUR DES OPÉRATIONS DE PROMOTION

L'OTSR a également contribué à organiser plusieurs visites dans le cadre d'opérations de promotion :

- visites immersives pour les chefs étoilés 2023 du guide Michelin en mars
- visites organisées pour le congrès Concierges Clefs d'Or France en novembre
- visites pour les assises annuelles de l'Assemblée des départements de France mandatées par La Collectivité européenne d'Alsace en novembre
- visites en dialecte le 24 juin en l'honneur de l'Alsace Fan Day.



© Philippe DE REXEL

THÈMES DE VISITE PRÉSENTÉS POUR LA 1ÈRE FOIS

- "Le cimetière Saint-Gall : un patrimoine à découvrir" et "Les tombes remarquables du cimetière Saint-Urbain" : intérêt grandissant du public pour ce type de thématique.
- "File moi la frousse, mais pas trop" : visite destinée au jeune public, proposée durant les congés scolaires de la Toussaint au moment d'Halloween.

VISITES CONFÉRENCES LES PLUS APPRÉCIÉES

- "La Petite France, un quartier plein de charme"
- "La cathédrale et ses abords, joyaux de Strasbourg"
- "A la découverte du Strasbourg insolite"
- "La Neustadt, un quartier impérial allemand"
- "La Krutenau, un quartier chargé d'histoire".

ZOOM

L'ACCUEIL

LE SENS DE L'HOSPITALITÉ

En 2023, ce sont **531 819 personnes** qui ont été accueillies au bureau de la place de la Cathédrale (soit **63 000 visiteurs de plus qu'en 2022, contre 588 000 en 2019, année de référence**).

Ces visiteurs venus du monde entier, mais principalement de France et des pays frontaliers, ont découvert la "Strasbourg City Card" (près de 25 000 exemplaires vendus) et plébiscité le tour en bateau et en petit train, ainsi que les visites de ville et de musées.

L'équipe d'accueil de l'OTSR accueille et informe en plusieurs langues et avec professionnalisme les centaines de visiteurs qui, chaque jour, viennent à sa rencontre (jusqu'à 2 500 certains jours). Ambassadrice de notre destination, elle est formée et sensibilisée tout au long de l'année en se rendant sur le terrain pour découvrir les richesses, expositions et offres touristiques du territoire.

Elle est également coachée et formée afin de pouvoir ajuster ses réponses aux exigences toujours plus nombreuses et pointues des visiteurs et faire face à des situations parfois complexes et difficiles.



L'équipe d'accueil participe activement au choix des produits proposés à la Boutique, la gamme évoluant et s'enrichissant continuellement pour s'ajuster aux attentes des visiteurs et pour proposer des **produits locaux et responsables**. Une attention particulière est portée sur la provenance des produits, leur composition mais aussi leur utilité.

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 2023 **253 réservations** représentant au total **740 nuitées** pour 12 sessions.

Ces réservations concernent une grande diversité de professions : députés européens, fonctionnaires, assistants, journalistes,

ZOOM 253 réservations
pour les institutions européennes en 2023

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	2022	2023
Hôtels	89	85
Résidences hôtelières	10	10
Chambres d'hôtes	6	3
Meublés de tourisme	42	40
Autres hébergements (camping, auberges de jeunesse, insolites...)	5	6
Restaurants	97	93
Traiteurs	1	1
Salons de thé, bars, discothèques	16	18
Administrateurs	7	7
Autres professionnels (agences, loisirs, commerces...)	144	150
TOTAL	417	413



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

32 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, 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 suggestions

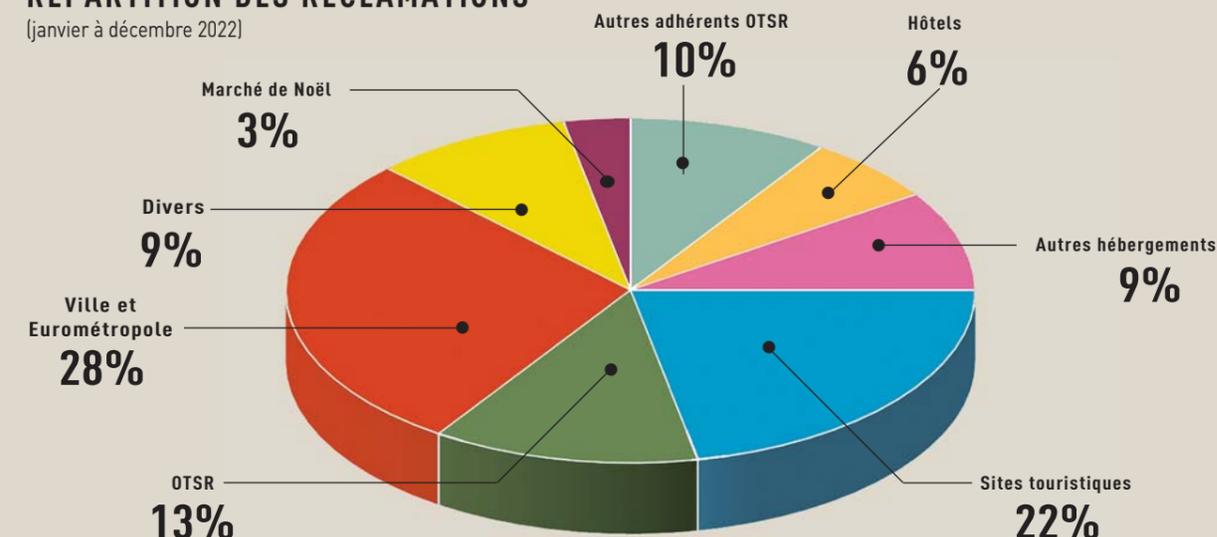
en libre-service dans notre bureau d'accueil nous a permis de récolter **7 suggestions** en 2023.

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.

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS

(janvier à décembre 2022)



LA SATISFACTION DES VISITEURS : VEILLER, AGIR, 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'elle soient négatives ou positives, sont analysées 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. féffé

SYNTHÈSE DES AVIS CLIENTS

GOOGLE MY BUSINESS

Office de Tourisme de Strasbourg et sa Région

17 Pl. de la Cathédrale, Strasbourg

4,1 ★★★★★ 644 avis

Les avis n'ont pas été validés.

TRIPADVISOR

4.0 ●●●●○ 317 avis

Excellent 112

Très bon 100

Moyen 64

Médiocre 28

Horrible 13

BOUTIQUE EN LIGNE OTSR

Visites guidées commercialisées par l'OTSR

AVIS



Boutique Office de Tourisme de Strasbourg Reviews

★★★★★ 4.58 · 857 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 À VOTRE ÉCOUTE...

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



Jade KLEIN
Assistante Communication
et Qualité en alternance
Tél. 03 88 52 28 34
contact@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

ADMINISTRATION - COMPTABILITÉ



Michelle HINNOUHO
Assistante comptable et
administrative en alternance
Tél. 03 88 52 28 23
comptabilite2@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



Martine BARTH



Alexandra BODY



Nadia BOES



Odile KUHN



Déborah LIENHARDT



Véronique VOLTZ

SERVICE DES VISITES GUIDÉES

Tél. 03 88 52 28 20
guides@visitstrasbourg.fr



Cathy ARTZ



Marie-Laure VELCIN

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
Président du Strasbourg Convention Bureau
► **Saber HASSAN**
Vice-Président
Guide conférencier
► **Pierre JAKUBOWICZ**
Vice-Président
Conseiller Municipal de la Ville
de Strasbourg
► **Michèle LECKLER**
Vice-Présidente
Conseillère eurométropolitaine

► **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
► **Véronique HERBRETEAU**
Guide conférencière
► **Anne-Marie JEAN**
Vice-Présidente
de l'Eurométropole de Strasbourg
► **Nathalie KALTENBACH**
Présidente d'Alsace Destination Tourisme

Le Bureau s'est réuni
1 fois en 2023 :
► le 23 mars

Le Conseil d'Administration s'est réuni 3 fois en 2023 :
► le 11 mai
► le 18 octobre
► le 7 décembre

► **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
Président des Vitrines de Strasbourg
► **Robert STEINMETZ**
Trésorier Adjoint
Vice-Président du Club Vosgien
de Strasbourg
► **Francis VAGNER**
Assesneur
Cafetier retraité

► **Henri KERN**
SAAT - Petit train touristique
► **Michelle KUNEGEL**
Présidente des Entreprises du Voyage (EDV)
► **Emilie GIRARD**
Directrice 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
► **Didier MUNTZINGER**
Représentant de l'Archevêché de Strasbourg
► **Cédric MOULOT**
Restaurateur - CM Collection
► **Renaud PAUBELLE**
Président du Directoire de l'Aéroport
de Strasbourg
► **Anne SANDER**
Conseillère régionale de la Région Grand Est
► **Christophe WEBER**
Directeur du Groupement des Hôteliers,
Restaurateurs et Débitants de Boissons
du Bas-Rhin
► **Marion WOESSNER**
Représentante de la Compagnie
des Transports Strasbourgeois

HOMMAGE



Un hommage est ici rendu à **Jean-Jacques GSELL**, Président de l'OTSR de 1994 à 2001, puis de 2008 à 2020, décédé en octobre 2023. Homme politique, avocat, président impliqué et exigeant, il n'aura eu de cesse de promouvoir Strasbourg et l'Alsace, et d'en vanter les fameux "5 C" (choucroute, cathédrale, cigogne, colombage, coiffe alsacienne) sur le plan national et international.

Instigateur de "Strasbourg, Capitale de Noël" en 1992, il a su saisir l'incroyable potentiel d'une telle opération, tant en termes d'image de marque pour la capitale alsacienne à travers le monde que de retombées économiques pour le territoire.

Plus récemment, il a également permis le développement de l'événement "Strasbourg mon amour", une manifestation inédite qui fait rayonner les valeurs positives et les atouts de la ville, grâce à la contribution de nombreux acteurs locaux.

Le tourisme était une seconde nature pour lui, une passion née du simple goût du voyage, de la rencontre de l'autre et de l'envie de partager.

Jean-Jacques GSELL aura marqué de son empreinte le tourisme à Strasbourg et aura occupé une place essentielle dans le rayonnement de la destination.

LA FUSION ENTRE L'OTSR ET LE SCB

Elle aura lieu au premier semestre 2024. Une directrice de préfiguration a été recrutée par l'EMS et a pris ses fonctions depuis septembre 2023.

Elle est chargée d'assurer le suivi des démarches juridiques et sociales, accompagnée de l'expertise d'avocats des cabinets FIDAL et CAPSTAN.



Ponts Couverts © Philippe de REXEL



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
info@visitstrasbourg.fr
www.visitstrasbourg.fr



Musée d'Art moderne et contemporain © Adrien FAINSILBERG - Philippe DE REXEL