

2018-19

Rapport d'activités de la vallée de la Bruche

Atypique, généreuse
& 100 % nature,
une invitation
au ressourcement.



valleedela
bruche.fr



Alsøce
Massif
des Vosges

www.rando-bruche.fr





Notre ambition : une vallée attractive & dynamique en 2028!

05 **Édito**

1 — **Capitaliser sur notre atout :
« train + vélo + rando »,** pour une offre
touristique sans voiture

10 À vélo

11 À pied

2 — **Cultiver ce qui nous rend unique,**
une Alsace où nature et culture
enrichissent un voyage personnel

15 Expériences buissonnières

16 Sentiers plaisir

17 Champ du Feu

19 Mémoire

20 Familles, on vous aime

3 — **Fédérer autour d'une marque** revendiquée par tous, source de fierté et d'appartenance

- 23 Guide des hébergements, de la restauration
et des producteurs du terroir
- 24 Salons et nouveau stand
- 26 Boutique et vente en ligne
- 29 Le numérique « à tous les étages »
- 33 Presse
- 36 « Vallée de la Bruche », une identité visible,
fédératrice et revendiquée par tous

4 — **Inventer l'office de tourisme de demain,** une organisation agile et innovante

- 41 Accompagnement et stratégie
- 42 Qualité tourisme et classement
- 44 Rendez-vous en 2019
- 46 Des hommes & des organisations
- 48 Au cœur de l'action
- 50 L'office de tourisme en chiffres
- 52 Synthèse financière

- 56 **Joindre nos forces : adhérer**
Bulletin d'adhésion

Un cap, une ambition



Cela ne fait plus de doute ! À en juger par les changements dans les habitudes des consommateurs, l'office de tourisme de demain ne ressemblera plus vraiment à celui d'aujourd'hui.

Conscient de cet enjeu et disposé à remettre en cause ses pratiques afin de répondre au mieux aux attentes des touristes, des prestataires et des habitants, l'office de tourisme de la vallée de la Bruche prépare sa mutation.

C'est dans ce dessein, que l'année 2018 a été placée sous le signe de la réflexion et de la consultation accompagnée en cela par un cabinet d'étude externe. Il en résulte une stratégie en 4 axes qui fait l'objet d'un document qui vient compléter ce rapport d'activités. Il donne les grandes orientations pour une vallée de la Bruche attractive et dynamique à l'horizon 2028.

Une vallée de la Bruche sans voiture qui cultive ses différences, où nature et culture concourent au bien-être et où les valeurs humaines de générosité et de convivialité sont incarnées par tous... voici la vallée dont nous rêvons et que nous voulons bâtir.

Le cap est fixé, faut-il encore se donner les moyens de cette ambition et la partager !

2018 → 2028

Office de tourisme du commerce et de l'artisanat, comptoir des loisirs, adossé ou non à une autre activité... si toutes les options restent ouvertes ce qui est sûr c'est que, au service de ce projet, l'office de tourisme sera encore davantage tourné vers tous les publics, ouvert au partage d'expériences et proposant de nouveaux services. Pôle de ressources pour les professionnels du tourisme et les commerçants, il privilégiera aussi des espaces qui favorisent la mixité des publics, touristes, résidents secondaires, habitants...

Mais la notoriété touristique d'une vallée comme la nôtre ne peut pas être portée par les seuls professionnels si performants soient-ils. C'est la population dans son ensemble, fière d'appartenir à ce territoire et de le faire aimer par d'autres, consciente du fait touristique et de ce qu'il apporte en termes de richesses et d'emplois qui doit en être l'ambassadeur.

2019 verra les premiers pas de la mise en œuvre de cet ambitieux projet dont le cap est fixé à 2028 ! Nous sommes et restons à votre écoute ! N'hésitez pas à nous faire part de vos idées, expériences inspirantes vécues ici ou ailleurs...

Anne-Catherine Ostertag
Directrice

Nicolas Decker
Président

valleedela
bruche.fr

Alsace
Massif
des Vosges

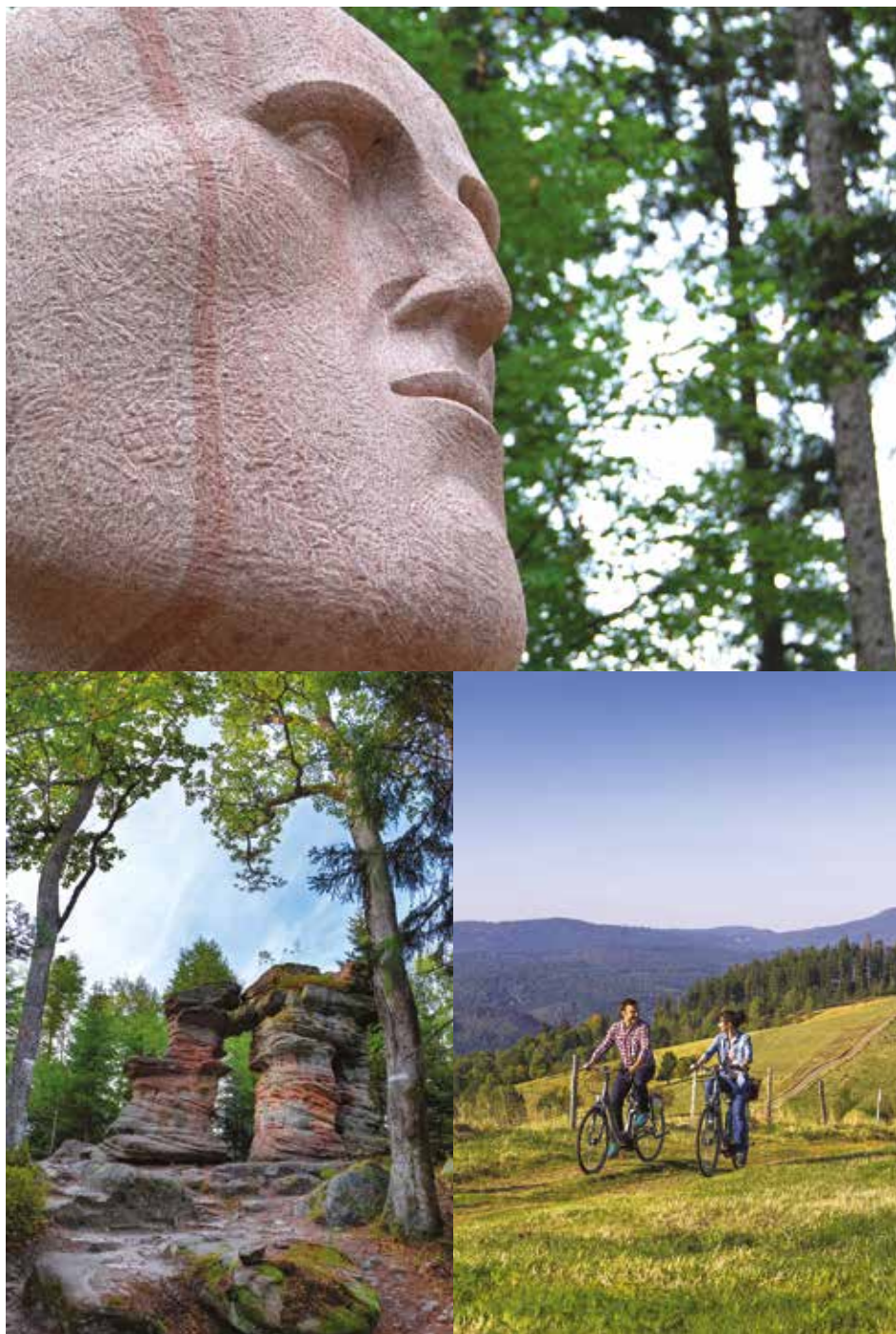
1 / 4

**Capitaliser
sur notre
atout : « train
+ vélo + rando »**

pour une offre
touristique sans voiture.

- À vélo
- À pied





Spatialité & mobilité

La vallée de la Bruche, attractive, par son caractère montagnard, est facilement accessible par les airs, la route, le rail et, désormais, par la piste cyclable depuis Strasbourg. Toute l'année, proche de bassins de population importants, elle constitue un bol d'air, de nature et de culture à portée de centres urbains...

L'évolution des modes de vie en ville, les changements climatiques, le développement des courts séjours de proximité renforcent les besoins d'accessibilité, accordant aux territoires comme le nôtre un atout important.

À nous d'inventer les vacances qui vont avec et de construire une offre de tourisme sans voiture et « sans couture » qui rende les combinaisons train-vélo-rando simples et efficaces...

> À pied ou en vélo, les yeux émerveillés par les œuvres des sentiers des Géants (ici *En attendant le retour de la fée des fraises* de Thomas Kadziola), par la Porte de Pierre ou simplement par la beauté du paysage entre prairies et forêt.

À vélo

Dès 2013 l'office de tourisme de la vallée de la Bruche a cru au développement du vélo à assistance électrique. En adhérant au réseau Movelo, il a su fédérer quelques prestataires, en créant des offres Croq'velo ou Croq'terroir. Il a donné du contenu à une offre vélo dans la vallée de la Bruche. **Avec la construction de la piste cyclable, une nouvelle étape peut être franchie, celle de la mise en tourisme à venir de l'itinéraire des « sources de la Bruche au Rhin »...**

2018, a été :

- l'année de l'avancement de la **piste cyclable** jusqu'à Fouday en aval et de Saâles à Saulxures en amont,
- la **création de circuits vélo** dans le cadre du site internet de randonnée,
- la réalisation d'une **nouvelle carte touristique éditée à 20 000 ex.** faisant notamment ressortir le tracé de la piste cyclable,
- le déploiement des offres combinées **Croq'velo et Croq'terroir**.

En 2019, nous envisageons :

- de créer de **nouvelles offres combinées autour du vélo à assistance électrique**,
- d'engager la réflexion pour les aménagements autour de la **piste cyclable**,
- d'initier un travail partenarial avec les autorités en charge des transports pour **développer l'offre train + vélo**,
- de préparer la mise en tourisme de la piste cyclable : **signalétique, communication**.



<< Carnet de la collection des sentiers découvertes : Sentiers des Géants.
< Édition 2019 de la carte touristique.

À pied

Les carnets de sentiers à thèmes, les sentiers ludiques, les sentiers plaisir, le site rando-bruche.fr sont autant d'initiatives qui concourent à faire de la vallée de la Bruche une destination phare pour randonner. Encore faut-il que l'on soit perçu comme le « hub de la randonnée » ! **Pour cela, il nous faut continuer d'innover, multiplier les services pour randonneurs et surtout communiquer !**

Le site rando-bruche.fr

- Depuis sa mise en ligne en **mai 2018 le site internet de randonnée fait un carton !**
 - **43 fiches** de randonnées à pied et **7 fiches** de randonnées à vélo.
 - Une dizaine de **contributeurs** ont testé nos randonnées.
 - La **fréquentation** du site va croissant, signe qu'il répond à une attente.
- **Quelques chiffres depuis la mise en ligne**
 - **2 600** utilisateurs,
 - **3 930** sessions ouvertes,
 - **18 700** pages vues,
 - **4 min 30** : durée moyenne des sessions.
- **En 2019 :**
 - Nous voulons poursuivre et enrichir les fiches du site internet de randonnée.
 - Trouver de nouveaux contributeurs qui proposent leurs randonnées préférées.

- Prendre en compte les commentaires et suggestions pour amender les fiches.

Les sentiers des géants

- **En 2018**, nous avons poursuivi l'édition des petits carnets dont le style et l'effet de collection sont unanimement salués, avec un carnet dédié aux sentiers des géants. Il a été réalisé et édité à **10 000 exemplaires** en partenariat avec les communes de Lutzelhouse et de Wisches.
- **En 2019 nous avons prévu de :**
 - créer un nouveau carnet dans la **collection des sentiers thématiques** sur un itinéraire urbain autour du Camp de Schirmeck,
 - engager la réflexion sur la manière de **valoriser l'action paysagère à travers un (des) itinéraires(s) dédiés**.



NOUVEAUTÉ

JEU
CONCOURS

Le cabas vallée
de la Bruche

Venez acquérir votre sac cabas vallée de la Bruche à l'office de tourisme et faites-le voyager pour participer au jeu concours du cabas voyageur !

Voyagez à travers le monde, le sac cabas de la vallée de la Bruche à la main ! Emmenez-le loin, haut ou dans un endroit insolite et prenez-vous en photo avec lui devant un monument célèbre : la Tour de Pise, la Statue de la Liberté, La Place Rouge de Moscou ou encore les hauteurs du Mont-Blanc, dans un endroit improbable ou inattendu !

LA RÉCOMPENSE
EST ASSURÉE AU CABAS
LE PLUS AVENTURIER !

Merci à tous pour votre
participation.



À GAGNER

un sac cabas garni
de produits locaux



2 / 4

Cultiver
ce qui nous
rend unique,

une Alsace où nature
et culture enrichissent
un voyage personnel.

- Expériences buissonnières
- Sentiers plaisir
- Champ du Feu
- Mémoire
- Familles, on vous aime



Ce qui rend la vallée de la Bruche unique

La vallée de la Bruche s'adresse à un public en quête d'accomplissement personnel... elle recèle de nombreuses pépites mais ne se livre pas d'emblée. Son positionnement est axé sur l'émotionnel et la dimension humaine. Le tourisme que l'on y pratique est un tourisme de sens, de ressourcement, de reconnexion avec la nature.

C'est une Alsace vosgienne où nature et culture enrichissent un voyage personnel à forte valeur ajoutée en termes de qualité d'accueil. Il nous appartient de cultiver cette spécificité qui nous distingue et de valoriser les offres de loisirs de plein air, de bien-être, de culture, de sites et paysages et d'agriculture.

14

Expériences buissonnières

En 2018, création d'une nouvelle expérience buissonnière : « Avec Thierry, la virée à Deux-Che »

Distinctifs, les expériences buissonnières constituent des « têtes de gondoles » de notre offre. Innovantes et dans l'air du temps, elles accordent plus de place au « vivre » qu'à « l'avoir », à la rencontre qu'à la performance. Le temps à partager et à prendre pour soi et la qualité de la relation humaine sont ici primordiaux. Outre la documentation, un mini film pour la diffusion sur les écrans et réseaux sociaux a été réalisé.



En 2019

Nous prévoyons de capitaliser sur les efforts entrepris tout en étant à l'affût des compétences qui pourraient faire l'objet d'une nouvelle expérience buissonnière.



Brochures des Expériences buissonnières, la virée à Deux-che et Sentiers plaisir 2019.

15

Sentiers plaisir

Les sentiers plaisirs font partie de l'ADN de notre vallée, en caractérisent la générosité de l'accueil bruchois associé à la pratique de la randonnée. Une forme de « greeters » ruraux bien avant que cette pratique à la mode, venue des USA, ne gagne l'Europe. Sans inscription et libres d'accès, les sentiers plaisir sont assurés par des bénévoles coordonnés par l'office de tourisme depuis 30 ans cette année... Les petits livrets sobres et colorés sont à l'image de cette belle initiative dont le succès ne se dément pas.

En 2018

- **Les Sentiers plaisir** ont connu une fréquentation stable autour de 1 500 personnes. Edition réalisée à 8000 exemplaires dans les tons mauves, symbole du bleuet des « anciens combattants ».
- **4 balades d'orientation** avec le ski club de Barr ont permis de faire découvrir avec succès une sympathique activité de pleine nature alliant observation et sens de l'orientation.
- **14 rendez-vous à la ferme** ont fait partie des nouveautés : du 15 juillet au 31 août environ 400 personnes y ont participé sur deux fermes volontaires.
- Les **12 ouvertures hebdomadaires de la synagogue de Schirmeck** ont permis à 130 personnes de découvrir ce patrimoine.

En 2019 les sentiers plaisirs ont 30 ans !

- Un **anniversaire à fêter**, l'occasion de mettre le focus sur cette « spécialité » de la Bruche.
- Les sentiers plaisir seront fêtés le **23 juin au col de la Perheux** à l'occasion d'une fête originale, placée sous le signe de la convivialité, la simplicité et zéro déchets.
- Cette année nous souhaiterions mettre l'accent sur :
 - la **nature** bienfaitrice, source de sérénité,
 - **l'accueil des familles** avec des promenades courtes et/ou contées... permettant d'intéresser petits et grands,
 - les **balades autour des producteurs**, des fermes, des savoir-faire.

Champ du Feu

L'office de tourisme est présent dans la station du Champ du Feu depuis la saison 2004. Il y exerce des fonctions d'accueil et d'information des publics mais aussi de gestion du bâtiment et de la salle hors sac. Cette implication a permis à toute l'équipe de développer sa culture de la montagne, d'intensifier ses collaborations avec les autres stations du massif et les offices de tourisme proches du Champ du Feu. La participation à la filière Massif des Vosges en famille avec 10 autres stations nous inscrit parmi les précurseurs d'une offre famille dans les Vosges et nous permet de revendiquer encore plus fortement la double appartenance Alsace-Vosges.

Bureau d'accueil en station l'hiver et durant les fêtes d'été

- **Saison 2018 : 54 jours d'ouverture** hivernale, **4 221 contacts** renseignés. Une fréquentation en hausse malgré un enneigement discontinu. **25 593 personnes** ont fréquentés la salle hors sac.
- **8 jours d'ouverture** aux différentes manifestations de l'été.



En 2019 une saison d'hiver en hausse de fréquentation !

- **Saison d'hiver : 55 jours** d'ouverture hivernale, **4 324 personnes** renseignées. Une fréquentation stable malgré un manque d'enneigement en début de saison.
- Près de **35 000 personnes** sur 82 jours d'ouverture ont fréquenté la salle hors sac soit une hausse de 20 % !
- **France Bleu Grand Est** : Une collaboration exceptionnelle avec quelques-unes des principales stations du Massif des Vosges nous a permis de bénéficier d'une belle couverture médiatique sur toutes les antennes locales de France Bleu du Grand Est à l'occasion de la présentation de la météo des neiges.



Mémoire

Le tourisme de mémoire fait partie de marqueurs importants de notre vallée avec des sites parmi les plus fréquentés de l'Alsace, aux côtés du Mémorial de l'Alsace-Moselle, du Centre Européen du Résistant Déporté, du fort de Mutzig... **L'office de tourisme entend renforcer les synergies entre les sites et structurer l'offre locale de tourisme de mémoire en développant des parcours qui incluent des lieux porteurs de sens, tels que le petit Donon ou l'ancien camp de Schirmeck...**

En 2018

Nous avons travaillé avec plusieurs lieux de visite, notamment les sites de mémoire, à la construction des parcours famille adaptés.

En 2019, nous entendons :

- poursuivre ce travail et avancer dans la construction d'offres groupées entre le Centre Européen du Résistant Déporté du Struthof, le Mémorial...
- développer des parcours, incluant des sites comme le Donon,
- engager des actions concertées de promotion et de marketing.



NOUVEAUTÉ

En 2019 :
nouveau billet combiné
 pour le Struthof
 et le Mémorial
 Alsace-Moselle !

Familles, on vous aime

Notre vallée jouit aujourd'hui d'une clientèle fidèle à fort pouvoir d'achat dont elle ne peut que s'enorgueillir. Jusqu'ici elle profitait en outre d'un renouvellement « naturel » de clientèle à travers les nombreuses colonies et centres de vacances ou encore les chalets des clubs sportifs... Cette source potentielle s'est largement tarie, rendant préoccupant le renouvellement de nos clientèles. **La filière Massif des Vosges en famille dans laquelle nous nous sommes inscrits dès la création, a opté pour faire valoir auprès des familles les atouts des Vosges et développer une offre adaptée à leurs exigences.**

En 2018

- Nous avons renouvelé notre partenariat financier.
- Réédité 1000 jeux de piste Rose et Louis.
- Accompagné trois communes volontaires dans la définition d'un projet de parcours ludique.
- Soutenu ces communes dans la recherche de financement de leur projet.
- Fait réaliser un jeu de l'oie géant pour le salon du tourisme de Colmar.

En 2019

- Nous prévoyons de poursuivre la démarche famille et participer aux actions collectives.
- D'accompagner les communes dans la mise en œuvre de leurs projets.



> Jeu de l'oie géant au salon du tourisme de Colmar en 2018

3 / 4

Fédérer autour d'une marque,

revendiquée par tous,
source de fierté
et d'appartenance.

- Guide des hébergements, de la restauration et des producteurs du terroir
- Salons et nouveau stand
- Boutique et vente en ligne
- Le numérique « à tous les étages »
- Presse
- « Vallée de la Bruche », une identité visible, fédératrice et revendiquée par tous



Marque «vallée de la Bruche», source de fierté, d'attractivité et d'innovation

La vallée de la Bruche est différente des clichés alsaciens. Elle se distingue par l'originalité de ses offres, la qualité de ses initiatives, l'audace et l'esprit d'entreprise de ses acteurs, la générosité de ses habitants...

Alors pourquoi ne pas le revendiquer et renouer avec la fierté d'en être ou celle d'appartenir à une vallée qui ose, entreprend, surprend et innove.

Les offres que nous proposons sont en phase avec le marché. Cependant, dans ce domaine rien n'est jamais acquis et la réussite dépend de tous. Il nous faut fédérer les acteurs du tourisme et les habitants pour partager un marketing de destination qui fasse sens et accroisse la notoriété.

 valleedelabruche.fr
rando-bruche.fr

 You Tube :
Vallée de la Bruche

 #valleedelabruche
#visitbruche
#fiersdetrebruchois

 Vallée de la Bruche
Champ du Feu tourisme

Guide des hébergements, de la restauration et des producteurs du terroir

La vallée de la Bruche se distingue par une offre d'hébergement dense, diversifiée et de qualité. C'est une chance pour l'économie locale et pour l'emploi comme en témoignent les chiffres : 300 000 nuitées marchandes estimées, 68 M d'€ de dépenses touristiques sur le territoire et 500 emplois directs. Une dépense moyenne par visiteur hébergé de 141 € par jour et par personne. Si le rôle de l'office de tourisme n'est plus tant d'être un intermédiaire à la vente d'hébergement, il n'en est pas moins un des prescripteurs. Site internet, éditions contribuent à présenter l'offre globale.

En 2018, nous avons :

- poursuivi notre collaboration avec un des principaux prescripteurs de vente en ligne,
- édité à 4 000 exemplaires le Guide des hébergements et assuré sa diffusion,
- participé à 8 manifestations et salons en France et à l'étranger.

En 2019, nous prévoyons :

- d'améliorer encore la lisibilité du guide des hébergements,
- de poursuivre nos efforts de promotion sur les marchés de proximité,
- d'assurer une diffusion optimale du guide.



> Guides 2018 et 2019

Salons & nouveau stand

Voici tout juste 1 an que nous inaugurons le nouveau stand de la vallée de la Bruche. **Le but, créer un effet « waouw », se démarquer encore et toujours par la qualité et l'image que nous donnons de notre vallée.** À en croire les retours, l'effet est réussi et les compliments sont à la hauteur des efforts entrepris.

En 2018, nous avons participé à 8 opérations de promotion en France et à l'étranger

- **Salon Vert Bleu Soleil à Liège, du 7 au 11 février**, bonne fréquentation et très bons contacts.
- **Salon de la randonnée de Lyon, du 23 au 25 mars**, très bons retours sur le site rando-bruche.fr qui répond clairement à une demande.
- **Heimat Tage à Waldkirch, le 5 mai**, en partenariat avec Alsace Destination Tourisme. Bonne fréquentation. Intérêt pour les itinéraires cyclables, la randonnée et pour un territoire hors des destinations classiques alsaciennes.
- **Salon de la randonnée à Rehlingen, 10 juin**. Bonne fréquentation, public averti de randonneurs et cyclotouristes à la recherche de nouveaux itinéraires.
- **Tour Natur à Düsseldorf en partenariat avec le Massif des Vosges, 30 août au 1^{er} septembre 2018**. Un public averti mais une fréquentation un peu faible.

- **Salon du mariage « Bruch' Love » avec PROVAL à Wisches, le 14 octobre**, présentation des offres et des lieux adaptés aux mariages.
- **Salon International du Tourisme et des Voyages à Colmar, du 9 au 11 novembre**, sur l'espace montagne Massif des Vosges, avec les expériences buissonnières, le Vel'ness, le nouveau site de randonnée, et l'offre Massif des Vosges en famille.
- **Marché de la FAP à Novalaise, 30 novembre au 2 décembre**, avec une boutique éphémère en partenariat avec les offices de tourisme de Rosheim et Obernai.

En 2019

- **Salon de Josy Tourisme Molsheim** : 09 et 10 janvier,
- **Liège - Vert Bleu Soleil** : 14 au 17 février,
- **Hastière** : Marché Alsacien près de Namur en Belgique du 26 au 28 avril.

› Salon du tourisme : Liège, Colmar,...



Boutique & vente en ligne

L'office de tourisme, habilité à commercialiser des forfaits touristiques sur son territoire de compétence, s'est focalisé, depuis 2016, sur des offres à la journée, permettant d'être associées à tous les modes d'hébergements.

Les offres exclusives, telles que Vel'ness avec toutes ses déclinaisons ou les expériences buissonnières, constituent le cœur des forfaits touristiques vendus.

En 2019

- Renégociation des offres bien-être à travers les **offres Vel'ness & Cie** pour 2020/21.
- Promotion des offres **Expériences buissonnières**.
- Recherche et conception de **nouvelles offres en phase avec les tendances du marché**.

La boutique de l'office de tourisme

Elle n'est ni plus ni moins qu'une vitrine de productions locales et de produits emblématiques de l'Alsace. En l'absence d'un commerce dédié, elle nous permet d'offrir en un lieu une palette de beaux produits à offrir ou à s'offrir en guise de souvenirs. Mais aussi de créer quelques **produits aux couleurs de la marque « vallée de la Bruche »** qui véhiculent l'image au-delà des limites de notre région.

Exigeante quant à la qualité des produits, la boutique se renouvelle régulièrement et constitue pour les locaux une source d'inspiration de cadeaux.

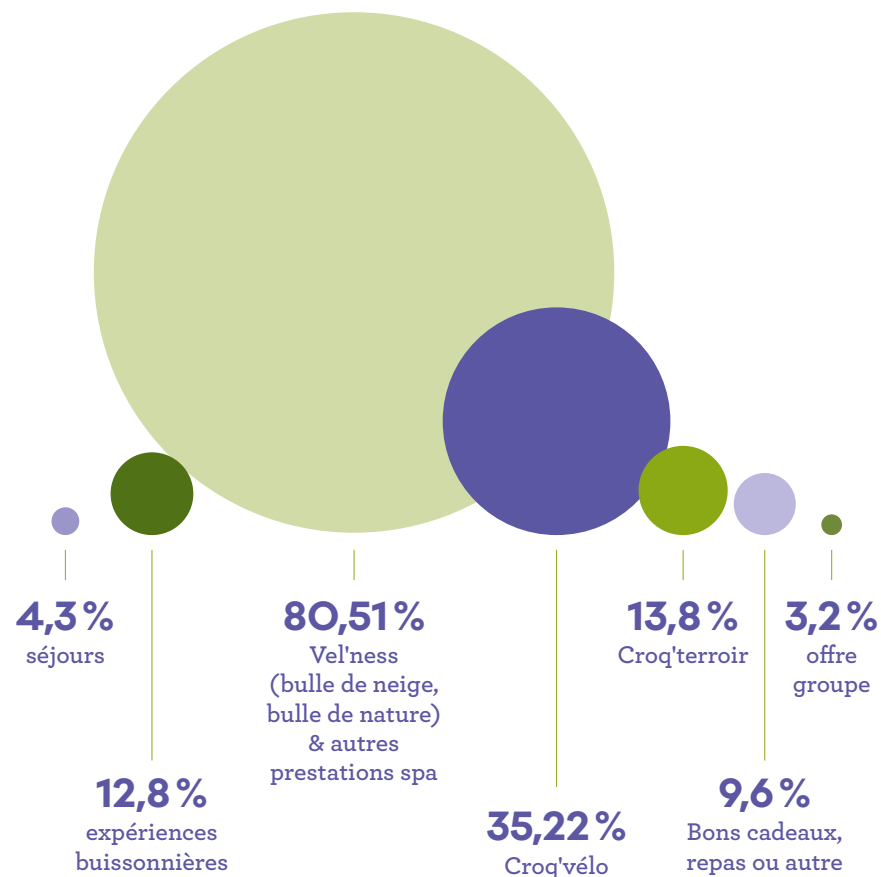
Elle nous permet en outre de participer avec des boutiques éphémères aux marchés alsaciens avec la fédération des producteurs en mettant les produits à l'honneur pour promouvoir la destination.

Dans la continuité de 2018, 2019 devrait nous permettre

- de **renouveler la gamme de produits** en poursuivant assidument nos recherches d'objets et de produits de qualité,
- d'offrir à nos partenaires la possibilité de **profiter de la visibilité de nos vitrines en ville**.

Les produits touristiques 2018

156 dossiers représentant 513 personnes soit un chiffre d'affaire de 24 191 €



À travers la commercialisation de produits touristiques, le rôle de l'office de tourisme est avant tout d'innover et de packager des produits dans « l'air du temps ».

Vente en ligne & sites



valleedelabruche.fr rando-bruche.fr

- Le site est une vitrine de l'offre touristique du territoire, incontournable tant le « réflexe internet » a gagné la majorité des clients, à fortiori pour acheter de l'hébergement.
- Après la refonte de notre site, puis la création en 2018 d'un site dédié à la randonnée, nos objectifs en 2019 :
 - améliorer la visibilité en ligne et le taux de transformation en acte d'achat.
 - transposition complète du site en 3 langues et du site rando en 2 langues.

Fréquentation du site internet valleedelabruche.fr

- Pages Vues : +13,42 %
 - 227 627 en 2017
 - 258 183 en 2018
- Nombre de sessions +31,32 %
 - 78 222 en 2017
 - 102 720 en 2018
- Nombre d'utilisateurs +31,57 %
 - 59 434 en 2017
 - 78 197 en 2018
- Top 5 des clics sur la page d'accueil
 1. Incontournables
 2. Booking
 3. Histoire et culture
 4. Bruche unique
 5. Hotels & chambres

Le numérique « à tous les étages »

Déploiement des vitrines numériques

Les clients achètent en ligne, c'est un fait, mais ils consultent aussi et de plus en plus l'internet en mobilité tout au long de leur séjour. Si le choix du Conseil d'administration a été de prendre un peu de recul sur l'accompagnement du visiteur durant son séjour via son smartphone, des vitrines numériques ont d'ores et déjà été mises en place et ne demandent qu'à être déployées.

- En 2018, nous avons déployé les vitrines numériques dans les deux bureaux d'accueil et chez trois prestataires.
- En 2019, notre objectif est de continuer ce déploiement dans les principaux lieux publics afin d'apporter une information constante et à jour. Nous ne perdons pas de vue le développement de la GRC (Gestion de la Relation Client) en Alsace que nous pouvons rejoindre à tout moment.

LEI, saisie déportée et sites internet...

Pour exister sur la toile il faut de l'information « chaude », fiable et enrichie de quantités d'images de qualité. Pour toutes ces raisons, la saisie d'informations relatives à la vallée de la Bruche occupe à minima deux personnes de l'office de tourisme à plus de 80 % de leur temps de travail. Le volume à traiter est important, plus de 2 000 fiches pour notre seul territoire !

- En 2019, comme en 2018, la base de données régionale LEI enrichie par les offices de tourisme est l'outil principal de visibilité. Elle alimente plus de 200 sites internet dont ceux de l'Alsace et du Massif des Vosges. La saisie des informations dans cette base de données offre une fabuleuse vitrine numérique et nous permet en outre d'éditer le programme des manifestations. Pour encore plus de souplesse et de réactivité, nous suscitons et accompagnons les organisateurs de manifestations dans la mise à jour de leurs propres données.

VISIBILITÉ

de la vallée de la Bruche
sur tourisme-alsace.com
en 2018

Nombre de vues :

• Le Donon
14 817

• Mémorial
6 988

• Centre
européen
du résistant
déporté
4 459

• Hostellerie La
Cheneaudière
3 567

• Le Champ
du Feu
3 532

nombre
de vues
117 895

nombre
de clics url
7 874

Le sentier
archéologique
du Donon
3 026

• Cascade
de la Serva
2 518

• Hôtel-
restaurant
Julien & Spa
2 207

• Nature-SPA La
Cheneaudière
2 052

• La cascade de
la Serva par
le Sommerhof
1 731

nombre
d'envoi @
300

nombre de
fiches vues
755



Vallée de la Bruche
et Champ du Feu



contre 4 497 fans en 2017

— Page Vallée de la Bruche

→ Abonnés **27**

→ Portée des publications **472 713**

→ Nombre de publications **244**

— Page Champ du Feu

→ Abonnés **1 683**

→ Portée des publications **62 457**

→ Nombre de publications **37**



#visitebruche
& #valleedelabruce

— 2018

→ Abonnés #visitebruche : **371**

→ Nombre de publications : **55**

→ #visitebruche : **659**

→ #valleedelabruce : **965**

— 2019

→ Abonnés #visitebruche : **432 + 61**

→ Nombre de publications : **29**

→ #visitebruche : **737 + 78**

→ #valleedelabruce : **1 055 + 90**

Réseaux sociaux et avis des internautes

La contagion via les réseaux sociaux et l'avis des internautes sur les plateformes telles que Tripadvisor, Google sont désormais incontournables. **Il nous faut accompagner cette évolution et l'infléchir pour favoriser la visibilité des bons commentaires et leur viralité.**

- Nous mettons en place une nouvelle ligne éditoriale.
- Développons les jeux en ligne pour favoriser les interactions.
- Voulons renforcer la visibilité des **#visitbruche** et **#valleedelabruce**.



NOUVEAUTÉ
JEU CONCOURS

Le cabas vallée
de la Bruche
voir p.12



1

« LES EXPÉRIENCES BUISSONNIÈRES DANS LA VALLÉE » vidéo avec **27 400** personnes atteintes



5392 FANS
EN 2018

2

« À DEUX, ENTRE AMIS, JUSTE POUR SE FAIRE PLAISIR... » avec **18 900** personnes atteintes



« ON CONTINUE CE TOUR D'ALSACE AVEC FRANCE BLEU AVEC UNE PETITE HALTE À L'HÔTEL JULIEN À FOU DAY » avec **13 604** personnes atteintes

TOP 5 MEILLEURS POSTS 2018

32



3

« OFFREZ LA VALLÉE DE LA BRUCHE EN CADEAU » avec **16 100** personnes atteintes



4



5

« APRÈS LA RUBANERIE, VISITE DE LA FUTURE PISCINE DE LA BROQUE », avec **9 686** personnes atteintes

Presse

Communiquer toujours et encore pour ne pas être oubliés ! 2018 a été une année riche en retombées et partenariats de presse.

Presse écrite et web

– 1^{er} mars 2018

Accueil de l'agence de presse de l'AAA pour les Pays Bas. Visite de la Cheneaudière, de l'Hôtel Julien et de la ferme du Ban de la Roche.

– 11 mars 2018

Voyage de presse « Femmes d'aujourd'hui » Belgique. Thème du voyage : escapade bien-être en amoureux à moins de 500 km de la Belgique.

→ Parution le 30 août 2018.

– 3 au 14 avril 2018

Voyage presse groupe dédié au Vel'ness et aux expériences buissonnières.

→ Parution le 14 mai 2018

Evasion des Sens

→ Parution le 2 mai 2018

abcfeminin.com

→ Parution le 26 juillet 2018

Valeurs Actuelles

– 09 au 13 mai 2018

Accueil presse Moto.

→ www.motorlife.be

paru janvier 2019

→ www.moto.be

parution le 10 octobre 2018

– Juin 2018

Accueil de presse Femme actuelle.

→ Parution juillet 2018 hors-série

– 5 juin 2018

Accueil de la Vanguardia quotidien catalan : Struthof et Memorial.

→ Parution le 9 septembre 2018

– 11-12 octobre 2018

Accueil de presse de 4 blogueurs NL (éco tourisme). Parution à venir.

– 8 au 10 février 2019

accueil de presse blogueur belge Maxime Alexandre.

→ Parution février 2019

Radio

– Azur FM

227 manifestations de la vallée couvertes par **760 spots**, passages ou interviews.

– France Bleu Alsace dans la vallée de la Bruche

16, 17 juillet et l'Alsace Tour à vélo le 23 août 2018,

3 jours 27 interviews !

33

– **Partenariat France Bleu sur toutes les antennes du Grand Est.** Le Champ du Feu a été présent à l'heure de la météo des neiges : 10 interviews dotés de nombreux lots à gagner.

Tv

– **Accueil de l'émission E Gueter** 11 au 15 février 2019 autour de la station du Champ du Feu.
→ Diffusion 17 mars 2019

Retombées Presse écrite

- **Télé 7 jours**
début de l'été les bons plans gratuits Grand Est : Sentiers Plaisir.
- **Paris Match Belgique**
supplément Alsace mai 2018
Mémorial, CERD, Expériences.
- **Kölner Stadtanzeiger**
en août 2018 : Expérience buissonnière Château de Salm.
- **General Anzeiger**
Bonn en août 2018 : Expériences buissonnières.
- **L'Ami du peuple**
7 août : Sentiers plaisir.



Abonnez-vous à You Tube Vallée de la Bruche et retrouvez nos vidéos !

Reportage photos & vidéos

Parce qu'une image vaut mieux que mille mots dans le domaine du tourisme en particulier, l'office de tourisme investit en continue dans l'amélioration et le renouvellement de sa banque d'images.

En commun avec le Pays Bruche Mossig Piémont pour mutualiser les moyens ou individuellement, nous sollicitons des figurants pour faire vivre la destination en images et contribuer à son attractivité.

– En 2019, comme en 2018 :

- Nous réalisons des images et des vidéos pour partie par drone pour valoriser les Expériences buissonnières, les activités de pleine nature, le vélo à assistance électrique, la randonnée, les producteurs du terroir, les activités hivernales. 3 jours de prises de vue et de vidéo pour enrichir la banque d'images.
- Il en résulte une vidéothèque faite de courts films en différents formats destinés à une diffusion notamment sur les réseaux sociaux.



« Vallée de la Bruche », une identité visible, fédératrice et revendiquée par tous

La réappropriation de la marque « vallée de la Bruche - l'accueil est dans notre nature »

Faire du tourisme un élément fédérateur d'attractivité et de bien vivre pour la population locale comme pour les visiteurs.

Mobiliser les acteurs du tourisme et les habitants autour de la fierté locale pour en être les principaux prescripteurs... La notoriété d'un territoire passe par la communication et l'image mais aussi par la mobilisation de tous ses ambassadeurs.

Créer des portes d'entrée et des marqueurs de paysages...

Se sentir appartenir à un territoire et y être accueilli, c'est aussi identifier les entrées comme autant de signes de bienvenue qui jalonnent le paysage.

Ces projets figurent parmi ceux issus de la stratégie touristique et d'attractivité pour lesquels 2019 marquera une première étape d'étude et de définition. Ce projet issu de la stratégie touristique et d'attractivité pour lesquels 2019 marquera une première étape d'étude et de définition.

Communiquer avec les habitants, créer un réseau d'ambassadeurs

— En 2018, en démultipliant les occasions de dire et faire dire du bien de ce qui est entrepris dans la vallée de la Bruche et de porter sur les choses un regard positif, nous voulons nous donner les moyens de mieux communiquer vers les habitants. Leur faire savoir que les activités touristiques et de loisirs ont un impact favorable pour tous, de manière à faire des habitants les meilleurs ambassadeurs.

— En 2019, outre la continuation des articles dans le journal de la vallée de la Bruche, nous allons nous pencher sur les bonnes idées et pratiques entreprises ailleurs pour nous inspirer la meilleure manière de créer un réseau d'ambassadeurs de la vallée de la Bruche.

Relations prestataires

— En 2019, comme en 2018, nous voulons poursuivre et adapter les occasions d'être à l'écoute et d'aller à la rencontre de nos partenaires. Nous voulons :

- **Renouveler la carte pro** qui permet à tous les salariés du secteur du tourisme de la vallée de visiter gratuitement les sites touristiques à leur convenance.
- **Poursuivre et faire évoluer les éducteurs** qui permettent de faire découvrir aux professionnels les nouvelles activités.
- **Transformer les ateliers numériques vers des ateliers pratiques sur des sujets d'actualité** : réglementation et fiscalité des meublés de tourisme, les effets des nouvelles dispositions sur la vente de voyage, ces petits "riens" qui changent tout dans la relation client...

Le goût des métiers et le recrutement

La transmission des savoir-faire et le recrutement de compétences locales à même de répondre aux besoins du marché du tourisme se posent dans notre vallée.

Avec les professionnels et les établissements scolaires, nous ne baissons pas les bras.

— En 2018

- Nous avons accompagné l'organisation du 1^{er} forum des métiers du tourisme avec le collège Frison Roche de La Broque et les professionnels de terrain, pour présenter aux enfants sous un nouveau jour les métiers de service exercés dans la vallée.
- Soutenu la création d'une filière d'excellence dans le domaine des métiers du tourisme et de la restauration pour faire découvrir ces métiers aux jeunes et leur faire connaître leur vallée.

— En 2019, nous voulons nous rapprocher de nos prestataires pour étudier avec eux les hypothèses favorables au recrutement dans les domaines qui les concernent.

AVIS ÉCRITS SUR GOOGLE



“ ACCUEIL DU CHAMP DU FEU

Malgré l'énorme affluence notamment le dimanche, les salariés de ce bureau sont extrêmement accueillants, serviables, à l'écoute. Il n'est pourtant pas évident de rester zen avec tous ces enfants, familles, gens qui bougent dans tous les sens pour chercher une place ou pour demander un renseignement. L'office du tourisme est de bon conseil. Les sanitaires sont modernes et bien entretenus. **Bravo à toute l'équipe.**

mars 2018

Exemple à imiter. Simplement parfait. Merci.

mars 2018

Bon accueil et renseignements détaillés.

août 2018

Hôtesse très à l'écoute. Sympathique.

février 2019

“ OFFICE DE TOURISME, SCHIRMECK

Super gentil bon conseil pour les visites dans une superbe région.

mars 2018

Bon accueil explications claires très sympathique.

février 2019

Grande disponibilité des personnes à l'accueil. Très bonne connaissance de la vallée de la Bruche. Précieux conseils pour visiter la région.

juillet 2018

PASSAGE OBLIGÉ !

Un immense merci à l'OT de la vallée de la Bruche (Schirmeck) pour ses conseils avisés (merci pour l'adresse du restaurant, pour les idées de balades à Salm entre autres). Ils savent faire partager leur passion pour leur région et sont inépuisables quand il faut vous conseiller sur des thèmes de découvertes ou des conseils pratiques. Vraiment merci pour cet accueil sympathique et très professionnel. On repassera vous dire un petit bonjour lors de notre prochain séjour.

11 mai 2018

DISPONIBILITÉ

Grâce à cet office de tourisme nous avons découvert les sentiers plaisirs de la vallée de la Bruche. À chaque fois que j'ai pris contact j'ai toujours été accueillie avec disponibilité. Merci

22 août 2018

4 / 4

Inventer l'office de tourisme de demain, une organisation agile et innovante.

- Accompagnement et stratégie
- Qualité tourisme et classement
- Rendez-vous en 2019
- Des hommes & des organisations
- Au cœur de l'action
- L'office de tourisme en chiffres
- Synthèse financière



Inventer l'office de tourisme de demain : se donner les moyens de son ambition

La vallée de la Bruche a une longueur d'avance en termes d'organisation touristique, malgré une faible notoriété. Elle a su, bien avant d'autres territoires, fédérer ses acteurs, valoriser ses atouts et les promouvoir, accompagner ses entrepreneurs...

Depuis 2003, adossé à la fonction d'ingénierie touristique de la Communauté de communes, un service public touristique est assuré par un office de tourisme en prise avec ses partenaires locaux et proche de ses collectivités.

Il y a matière à capitaliser sur cette agilité dans l'organisation pour continuer à anticiper les évolutions et renforcer cette capacité à innover. Une nouvelle organisation qui s'appuie sur des moyens matériels et humains et un office de tourisme de nouvelle génération constituent les conditions pour être à la hauteur de l'ambition.

Stratégie

Accompagnement et ingénierie de projets

Parmi les missions de l'office de tourisme appuyé par la Communauté de communes de la vallée de la Bruche, figure l'accompagnement des porteurs de projets publics ou privés dans la définition, le montage et la recherche de financements pour leur projet. Par sa position, **à l'écoute des touristes, aux côtés des collectivités et proche des prestataires**, mais aussi sa connaissance fine de l'environnement économique, l'office de tourisme est à même d'apporter une expertise dans l'appui à la conduite de projets.

— En 2018, nous avons accueilli et/ou accompagné en moyenne deux projets privés par mois.

Accompagné les communes :

- La Broque sur le projet de stèle mémorielle pour le camp de Schirmeck,
- Plaine dans la réflexion sur la reconversion de l'ancien VVF,
- La Broque, Schirmeck et Ranrupt dans leur projet de sentiers ludiques.

— **En 2019, nous poursuivrons le portage de quelques-uns de ces projets jusqu'à leur réalisation.** Nous engagerons avec le musée Oberlin de Waldersbach une réflexion sur la réhabilitation d'un bâtiment adjacent au Musée.



Stratégie

L'office de tourisme et la Communauté de communes ont

lancé conjointement une étude de redéfinition de la stratégie touristique et d'attractivité du territoire, confiée à un cabinet spécialisé. Des consultations et travaux en ateliers, il résulte une stratégie en 4 axes, qui servira de fil conducteur à l'action touristique pour les années à venir. Elle comprend notamment des chiffres clés fort utiles et parfois étonnants. 2018 a correspondu avec la finalisation de l'étude tandis que 2019 permettra de partager les orientations issues de l'étude avec nos principaux partenaires et entreprendre un début de mise en œuvre.



QUALITÉ
TOURISME

valleedela
bruche.fr

La Qualité un processus d'amélioration continue pour partager les bonnes pratiques et le même niveau d'information afin de garantir une qualité constante de service.

Un accueil chaleureux

- **Disponibilité** : la satisfaction client est notre priorité.
- **Écoute** : être à l'écoute se traduit dans l'attention portée, la posture, la gestuelle, la reformulation.
- **Empathie** : plus que l'écoute, l'empathie nous permet d'aller au-delà de la demande pour proposer au client une offre sur mesure.
- **Sens du service** : ce sont les détails qui font la différence, le soin apporté à la présentation, au cadre, la capacité à apporter une plus-value réelle.

Un conseil engagé

- **Compétence** : connaître son territoire et au-delà sur le bout des doigts. Le sublimer sans trahir la vérité.
- **Investigation** : pour proposer les deux ou trois offres les plus à

même de satisfaire la demande.

- **Professionnalisme** : répondre de manière précise et efficace sans familiarité.
- **Formation** : remettre en cause ses pratiques et se former en continu pour rester au top.
- **Notre objectif** : satisfaire et surprendre nos clients, contenter nos prestataires.

Une qualité constante de service

- **Partager** les bonnes pratiques et le même niveau d'information.
- Répondre avec la même **fiabilité** quel que soit l'interlocuteur.
- **Faire bloc** dans les réussites comme dans les échecs.
- **Être garants de la notoriété** de la destination.
- Au service d'un **développement économique durable**.

Qualité tourisme et classement

On le sait peu, pourtant les offices de tourisme sont, à l'instar des hôtels, classés en catégories de I à III. La catégorie I étant la plus élevée, correspondant à un office doté de moyens humains et financiers à la hauteur d'une ambition entrepreneuriale. Les offices de tourisme peuvent, en outre, solliciter la marque Qualité tourisme dont le référentiel comporte plus de 200 points de contrôle et dont le but est de garantir une qualité constante de services par un processus d'amélioration continue.

2018 a coïncidé pour notre office de tourisme

- avec le renouvellement du classement obtenu le 12 novembre pour 5 ans,
- avec le dépôt du dossier de demande de renouvellement de la marque Qualité tourisme,
- avec l'obtention de la marque, dans les premiers jours de l'année 2019, pour le 4^{ème} fois.

Office de tourisme de nouvelle génération

- Cela ne fait plus de doute, à en juger par les **changements dans les habitudes des consommateurs**, l'office de tourisme de demain ne ressemblera plus vraiment à celui d'aujourd'hui.

Conscient de cet enjeu et disposé à remettre en cause ses pratiques pour répondre au mieux aux besoins des touristes, des prestataires et des habitants, l'office de tourisme de la vallée de la Bruche prépare sa mutation.

- Dès 2019 nous allons poursuivre la réflexion au plus près de nos partenaires et nous inspirer de bonnes pratiques transposables.

Commercialisation et nouvelles ressources

- La vente de produits et de services et la quête de nouvelles ressources permettant d'assurer une plus large autonomie financière à l'office de tourisme font partie des perspectives à court et moyen terme d'un office de tourisme renouvelé dans ses missions.

- Inscrire l'office de tourisme dans une fonction commerciale, essentiellement d'offres à la journée, lui permettre, le cas échéant, de devenir une sorte de **comptoir des loisirs**, nécessitera de faire évoluer ses outils, notamment de vente en ligne.
- **2019 devrait voir aboutir des évolutions techniques indispensables à un déploiement de la vente de forfaits.**
- À terme, une réflexion pour mettre en cohérence la compétence exercée et les ressources fiscales correspondantes, sera à envisager.

Se former et mutualiser les bonnes pratiques

Parce que nous avons toujours fait de notre capacité d'adaptation et de la remise en cause de nos pratiques une règle, nous voulons **continuer de nous former et de nous inspirer pour innover**. À l'ère du « tout numérique », nous voulons faire de la compétence, de l'art du service et des qualités humaines notre marque de fabrique !

> Les habitants, généreux et chaleureux, prouvent que l'accueil est dans la nature de la vallée de la Bruche.

RDV 2019



4 Avril Assemblée générale à Ranrupt

Eductour
Lundi 27 mai
et vendredi 13 septembre.

Ateliers Pro

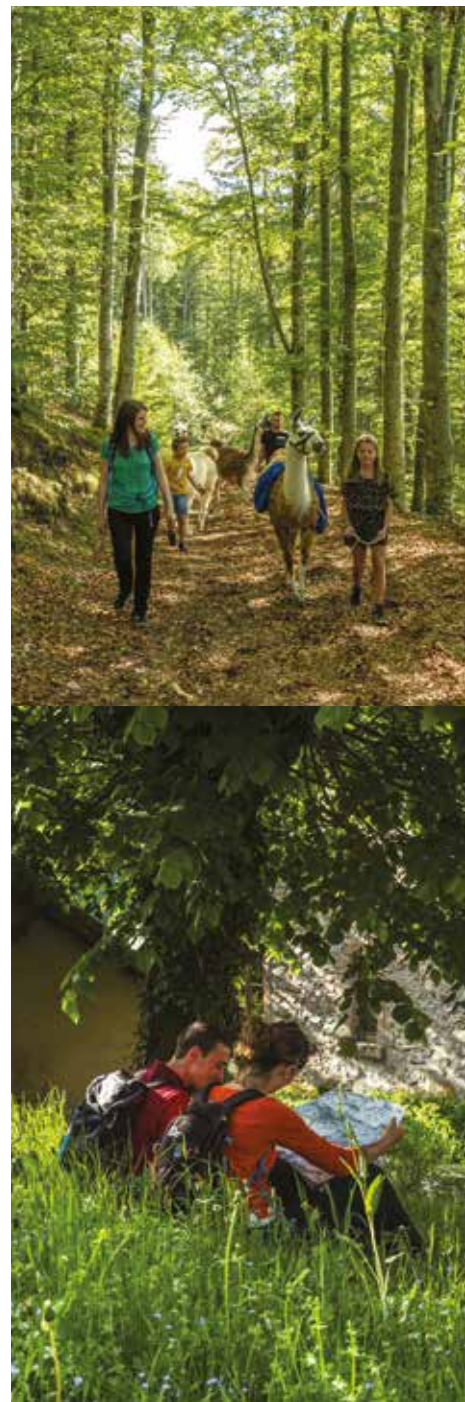
- **Juin** : airbnb, gîtes de France clés vacances avec ou sans classement comment s'y retrouver dans la jungle des meublés de tourisme ?
- **Septembre** : la commercialisation des forfaits touristiques, nouvelle réglementation, nouvelles responsabilités.
- **Novembre** : GRC, Quoi de neuf du côté de la relation clients ?

RDV Pro

Une question, besoin d'un conseil pour une édition, un projet, un site internet ? Nous mettons volontiers nos compétences aux service de vos projets.

Carte Pro

Partenaire de l'office de tourisme, demandez pour vous et vos partenaires la carte pro et visitez à votre guise les sites touristiques de la vallée de la Bruche.



MERCI

Merci à la dame de l'office du tourisme qui nous a conseillé la cave et la promenade au col du Donon.

Nous ne savions que faire dans la région... Nous avons été conseillé par une gentille dame très accueillante et très claire dans ses explications. Nous sommes allés au col du Donon et visiter la cave des vins bios qu'elle nous avait conseillé. Tout était vraiment génial. Nous garderons un merveilleux souvenir de cet endroit. Nous avons vraiment apprécié l'accueil de cette dame. Merci à vous et bravo pour votre professionnalisme.

17 février 2018

BIEN RENSEIGNÉ

Documentation expédiée rapidement après avoir fait la demande sur le site internet. Sur place : Accueil parfait. Renseignements pertinents. Bonne continuation.

11 avril 2018



Des hommes & des organisations

Dans la partie immergée de l'iceberg dont s'occupe votre office de tourisme, il y a aussi...

De nombreuses représentations auprès des instances régionales

- Bureau de l'Agence Régionale du Tourisme,
- Conseil d'administration du RésOT,
- Comité Technique Régional,
- Massif des Vosges,
- Association des directeurs du Grand Est,
- Commission formation, et producteurs,
- Pays du sapin de Noël,
- Pays Bruche Mossig Piémont.

Ils vous représentent

Le Conseil d'administration se réunit sous la présidence de Nicolas Decker et des vice-présidences de Martine Kwiatkowski et de Jean-Bernard Pannekoecke en 2019 aux dates suivantes : **30 avril** | **14 mai** | **10 septembre** | **26 novembre**.

Un Conseil d'administration est organisé en trois collèges égaux :

– Collège des élus

- **Jean Bernard Pannekoecke**
Vice-président de la CCVB,
Maire de la Broque,
- **Frédéric Bierry**
Président du Conseil départemental,
- **Philippe Remy**
Maire de Grandfontaine,
- **Alice Morel**
Vice-Présidente de la CCVB,
Maire de Bellefosse,
- **Émile Fluck**
Maire de Colroy la Roche,
- **Gérard Douvier**
Maire de Barembach,
- **Alain Grise**
Maire d'Urmatt,
- **Martine Kwiatkowski**
Conseillère municipale de Lutzelsehouse,
- **Christiane Oury**
Maire adjointe de Schirmeck,
- **Pierre Grandadam**
Président de la Communauté de communes de la vallée de la Bruche, Maire de Plaine.

– Collège des socioprofessionnels

- **Corinne Metzger**
Hôteliers,
- **Augustin Holveck**
Gîte, chambre d'hôtes,
- **Marylène Goetz**
Restaurateurs Traiteurs,
- **Pascale Thorwarth Lambert**
Gîtes,
- **Karine Vincent**
Gîte, chambre d'hôte,
- **Danielle Vandembroucke**
Camping,
- **Éric Drago**
Hébergements collectifs,
- **Nicolas Decker**
Jeunes entrepreneurs,
- **Jacques Gruber**
Logis de France.



– Collège des personnes qualifiées

- **Sabine Bierry**
Tourisme de mémoire,
- **Jean-Pierre Danancher**
Nature environnement patrimoine,
- **Audrey Studer**
Sites de mémoire,
- **Evelyne Hazemann**
Agriculture,
- **Céline Parison**
Entreprises et services,
- **Daniel Bin**
Associations,
- **Perrine Hilberer**
Entreprises touristiques,
- **Nicolas Degermann**
Association des commerçants du Champ du Feu,
- **Bruno Colin**
PROVAL,
- **Thierry Grandgeorge**
Entreprises et services touristiques.

> Nicolas Decker, membre fondateur de l'ART, Agence Régionale du Tourisme du Grand Est, février 2019

Au cœur de l'action

L'office de tourisme de la vallée de la Bruche constitué en association depuis 2003 a su créer une véritable dynamique entre les différents acteurs publics et privés de ce territoire. **Il est reconnu pour la qualité de son travail et l'esprit entrepreneurial de ses équipes. Reconnu pour son professionnalisme, innovant par nombre de ses initiatives, il est souvent appelé à témoigner de son expertise...**

L'office de tourisme constitue l'« outil » de dynamisation d'un territoire, maillon d'une chaîne dont toutes les composantes contribuent au succès :

- Un Président et un Conseil d'administration engagés,
- une organisation efficace entre associations, collectivités et prestataires,
- le soutien décisif de la Communauté de communes de la vallée de la Bruche,
- des collectivités publiques partenaires,
- des prestataires entrepreneurs et novateurs,
- des habitants impliqués,
- une équipe compétente et dévouée à son territoire, mobilisée à 100%.

Notre équipe

- **Aurore** : responsable accueil réseaux sociaux, commercialisation,
- **Simone** : accueil presse, rédaction, promotion,
- **Diana** : accueil, éditions, site internet,
- **Marine** : accueil, site de randonnées, manifestations,
- **Anne-Camille** : qualité, développement offre famille, ressources humaines comptabilité,
- **Anne-Catherine** : coordination de l'équipe et la relation prestataires.

Nous misons sur la jeunesse et la transmission des savoir-faire.

En 2018 nous avons accueilli 8 stagiaires sur 25 semaines et contribué à la création de la filière d'excellence au collège Frison Roche de La Broque : les métiers du tourisme et de l'hôtellerie.



Votre office de tourisme
en quelques

CHIFFRES

**2 BUREAUX
D'ACCUEIL**

300
jours d'ouverture

6 SALARIÉES
soit 5,1 équivalents
temps plein

28 JOURS
soit plus près d'un mois
promotion extérieure
(salons, évènements,...)

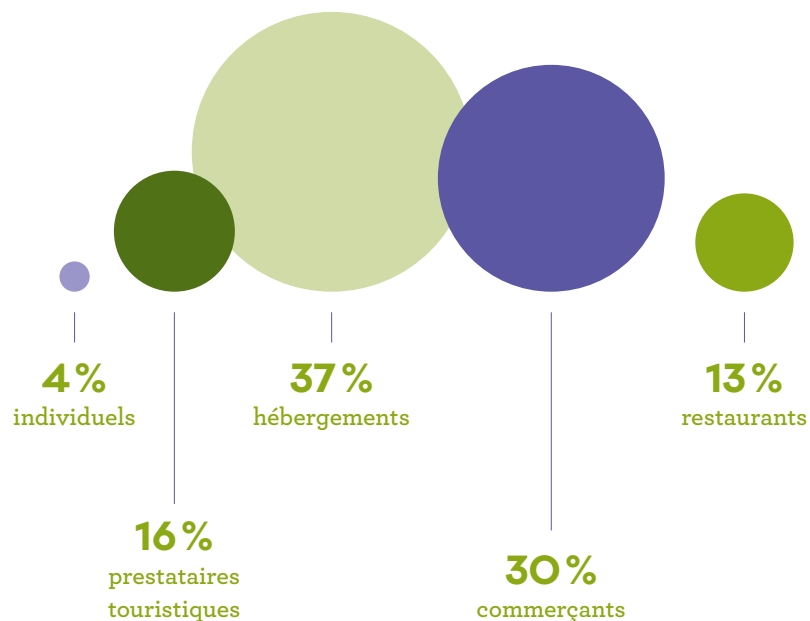
Nombre de visiteurs
12728 en 2018

20,50 €
est le panier
moyen de la boutique
par contact

L'office de tourisme en chiffres

Nos partenaires, c'est vous !

162 partenaires en 2018 :



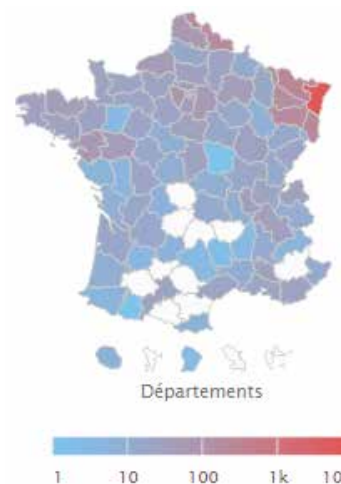
Rejoignez nos forces en 2019 !

Devenez un partenaire privilégié de l'office de tourisme et bénéficiez de nombreuses prestations !

Voir page 56.

Origine des visiteurs

Nombre de personnes par départements :



Source : Avizi, provenance des visiteurs à l'office de tourisme. en 2018

3 premières régions :



4 premiers pays :



Guichets

Office de tourisme Schirmeck & Champ du Feu

9 689 | **9 305**
pers. en 2017 | pers. en 2018

Téléphone

2 754 | **2 634**
en 2017 | en 2018

Mails et demandes directes via le site internet (widget)

572 | **609**
en 2017 | en 2018

Chalet du Champ du Feu

Ouvert du 23/12 au 11/03 en station : accueil, information, promotion, gestion du bâtiment public.

82 jours d'ouverture de la salle hors sac (salle hors sac : 7j/7).

25 593 personnes accueillies pendant la saison hivernale dans la salle hors sac.

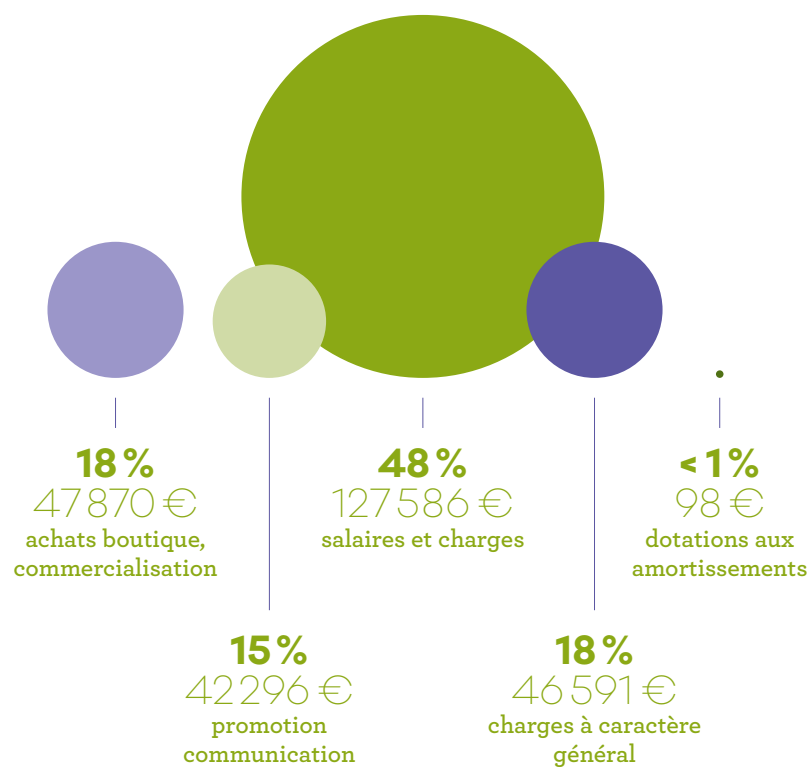
Office de tourisme du champ du feu

Ouverture d'hiver du mercredi samedi dimanche hors vacances scolaires et 7j/7 pendant les congés scolaires toutes zones. **62 jours de présence de l'équipe** (contre 57 en 2017, période d'absence d'enneigement).

4 288 | **4 766**
en 2017 | en 2018

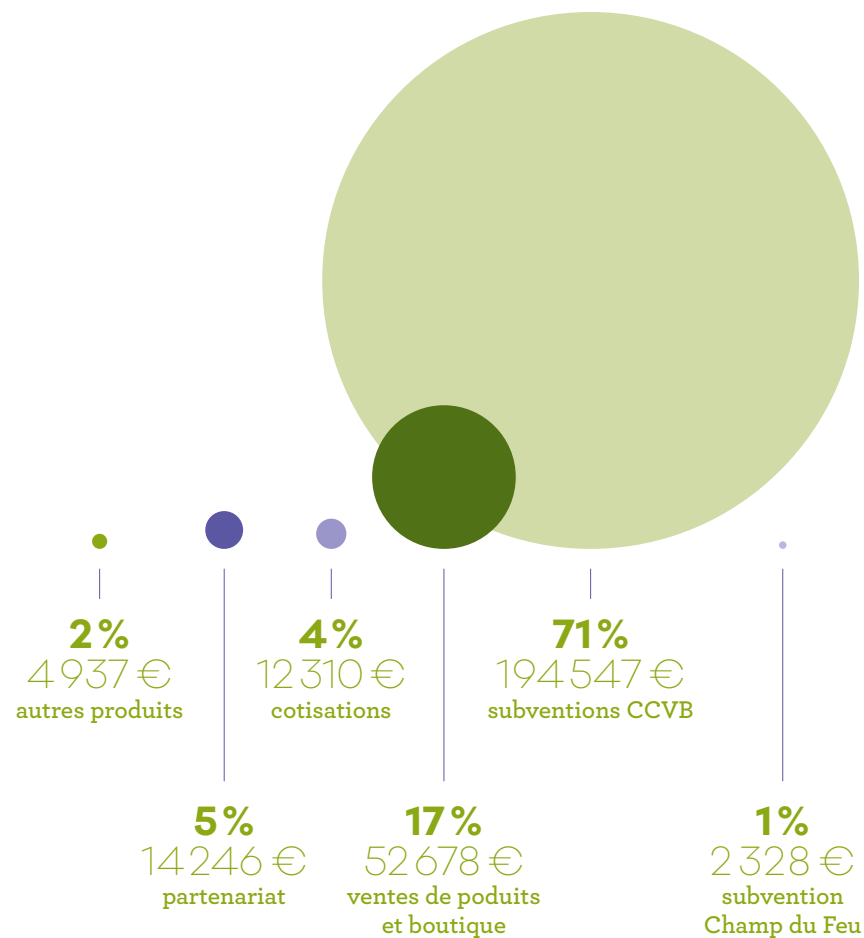
Synthèse financière

Résultats 2018 : dépenses



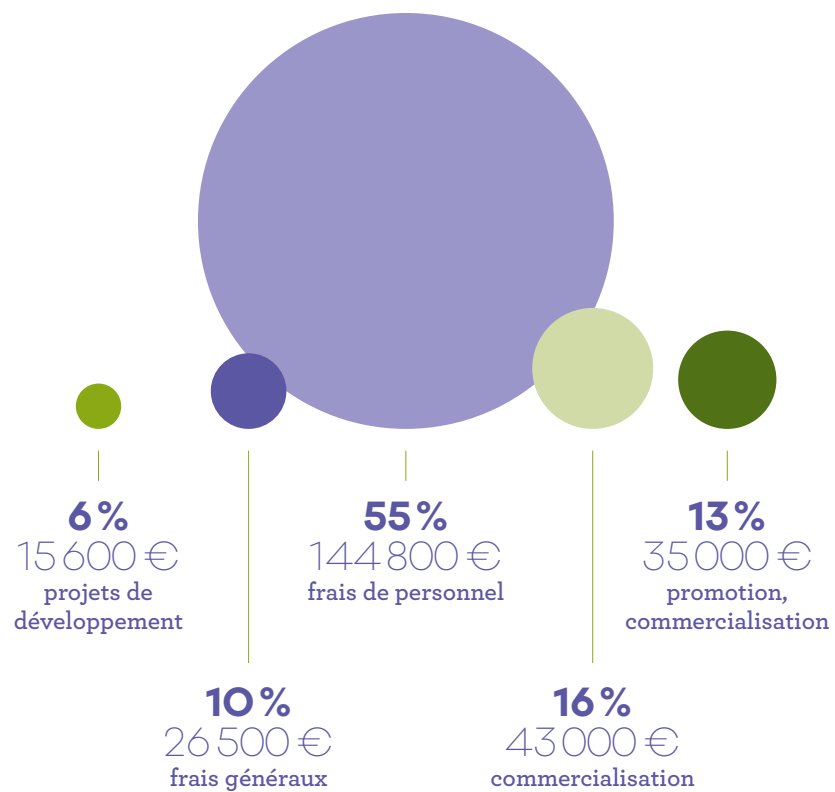
Total : 264 443 €

Résultats 2018 : recettes

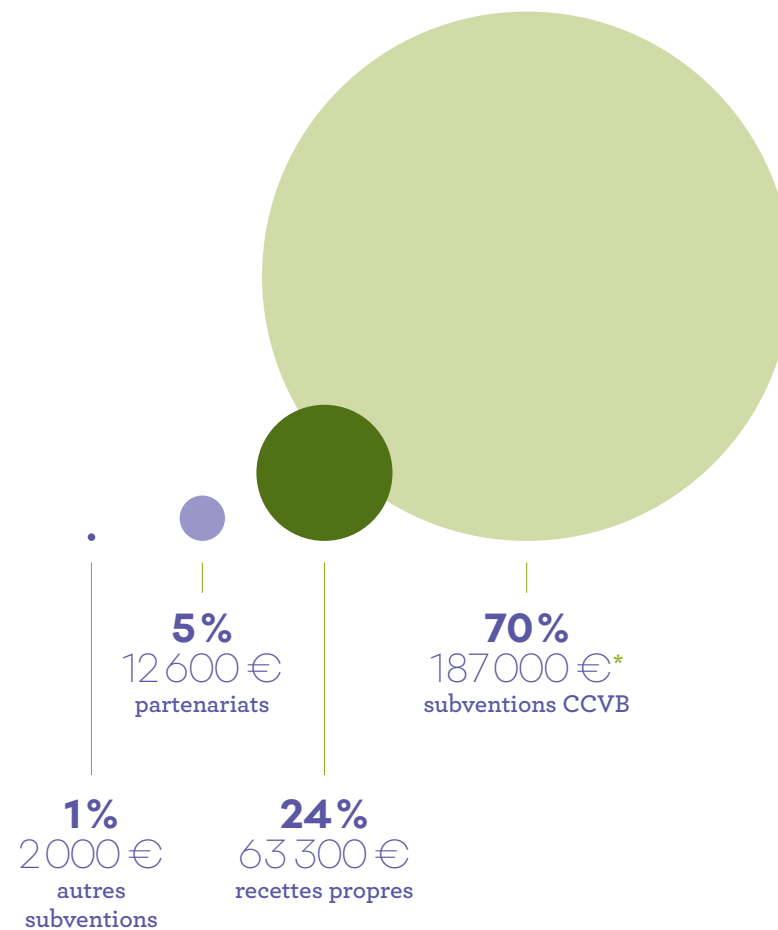


Total : 281 046 €
Résultats de l'exercice : 16 703 €

Budget 2019 Dépenses



Budget 2019 Recettes



Budget : 264 900 €

* À cette contribution financière s'ajoute celle en nature de la CCVB de 140 014,65 €, correspondant aux loyers et charges des deux bureaux, personnel, locaux, véhicule, matériel informatique.

Joindre nos forces : adhérer



Les formules d'adhésion 2019 à l'office de tourisme de la vallée de la Bruche

Devenez un partenaire privilégié de l'office de tourisme et bénéficiez de nombreuses prestations ! Les formules d'adhésion se présentent sous forme de « Packs » : pack services et pack avantages... et incluent la cotisation-partenaire.

Comment faire ?

1. Découpez et **complétez** le bulletin d'adhésion situé ci-contre.
2. Accompagnez-le du **règlement** (chèque ou virement).
3. **Retournez** le bulletin d'adhésion signé et daté : office de tourisme de la vallée de la Bruche
114 Grand-Rue - 67130 Schirmeck

Découvrez les formules d'adhésion 2019, la cotisation-partenaire et les « Packs » p. 58-59

- Cotisation : **40 €**
- Pack services : **50 €**
- Pack avantages : **85 €**
- Pack mini-site : **345 €**

Rejoignez nos forces !

Devenez partenaires de l'office de tourisme : _____



Bulletin d'adhésion 2019

valleedela
bruche.fr

Alsace
France

Organisme _____
 Représenté par _____ Tél. fixe _____
 Nom/prénom _____ Tél. mobile _____
 Adresse _____ Mail _____
 CP/Ville _____ Site internet _____

Prestation	Montant TTC	Votre choix
Cotisation Sympathisants & personnes physiques	40 €	
Pack services*	50 €	
Pack avantages : tous les services de l'office de tourisme à votre portée*	85 €	
Pack mini-site internet : année de création*	345 €	
années suivantes*	125 €	

* **Cotisation incluse.** Voir le détail des prestations au dos.

Merci de faire votre choix, de compléter le document et de le retourner à :

Office de tourisme de la vallée de la Bruche
114 Grand'Rue — 67130 SCHIRMECK

- **accompagné de votre règlement par chèque** libellé à l'ordre de l'office de tourisme,
- **ou par virement bancaire sur le compte :**
code banque 14707 — guichet 50037 — n° de compte 37199227724 — clé RIB 17
IBAN : FR76 1470 7500 3737 1992 2772 417 — BIC CCBPFRPPMTZ

Date & signature : _____

Choisissez votre formule d'adhésion 2019

à l'office de tourisme de la vallée de la Bruche

Cotisation 40 €*

Vous devenez membre avec droit de vote à l'assemblée générale.

* Sympathisants et personnes physiques

Pack services 50 €

Cotisation incluse

Vous bénéficiez du droit de vote à l'assemblée générale.

- Votre activité est présentée de manière synthétique sur le site internet de l'office et de ses 200 sites affiliés.
- À l'office de tourisme, vous échangez selon vos besoins avec un interlocuteur dédié/spécialisé.
- Votre activité est mentionnée dans la base de données touristique de l'Alsace.
- Vos profitez de la visibilité qu'offre la vitrine de l'office de tourisme pour promouvoir votre activité.
- Vos événements sont mis dans l'agenda et à la une de notre site internet.
- L'office de tourisme diffuse vos supports de communication à sa clientèle.
- Vous bénéficiez de la mise à disposition de brochures touristiques en nombre pour vos clients.
- Vous êtes identifié comme partenaire recommandé par l'office de tourisme.

Pack mini-site année de création 345 € Cotisation incluse l'année

La formule **Pack mini-site** inclut les prestations du pack avantages, ainsi que l'accompagnement individuel à la création d'un mini-site internet.
Les années suivantes : 125 €

Pack avantages 85 €

Cotisation incluse

Vous jouissez du droit de vote à l'assemblée générale.

Numérique

- Votre activité/établissement bénéficie d'une visibilité optimale sur notre site internet.
- Votre activité est visible sur le site internet de l'Alsace et du massif des Vosges et les 200 sites affiliés.
- Vous pouvez améliorer votre visibilité sur internet grâce à un nom de domaine : votreactivitevalleedelabruche.fr
- Vous bénéficiez d'une assistance technique et d'un accompagnement numérique individualisé.
- Vous accédez à la mise à jour de vos informations et vos disponibilités en ligne.
- Vos événements sont mis en avant dans l'agenda et à la une de notre site internet.

Espace Pro

- Vous accédez à des supports professionnels de l'extranet de l'office de tourisme.
- Vous bénéficiez de brochures touristiques en nombre pour vos clients.
- Vous échangez selon vos besoins avec un interlocuteur dédié/spécialisé.
- Vous disposez de la vitrine de l'office de tourisme pour promouvoir votre activité.
- Vous participez gracieusement aux éductours et aux ateliers techniques... organisés par l'office de tourisme.
- Nous encaissons pour votre compte et sans frais les chèques vacances de vos clients.
- Vous pouvez intégrer sans frais l'agenda des manifestations locales dans votre site internet.
- Vous bénéficiez de la carte PRO qui vous réserve un accès gratuit aux sites touristiques partenaires.

Commercialisation

- L'office de tourisme affiche les disponibilités que vous lui fournissez et les propose à l'accueil.
- Vous bénéficiez du module de vente d'hébergement en ligne sur notre site internet.
- Votre activité est intégrée en priorité dans la conception de produits touristiques commercialisés par l'office de tourisme.
- Vous bénéficiez prioritairement des innovations et du développement de l'offre du territoire.
- Vos clients jouissent d'un accompagnement privilégié grâce au suivi « relation client » mis en place par l'office tourisme.

Promotion-communication

- Vous êtes représentés par l'office de tourisme et pouvez participer aux opérations de promotion, événementiels, salons...
- Vous bénéficiez du partage de votre actualité et de vos bons plans sur notre page Facebook.
- Nous mettons en avant vos informations de dernière minute via le module 'flash info' de notre site internet.
- L'office de tourisme diffuse vos supports de communication.
- Vous profitez de nos communications presse : accueil et communiqués de presse, interventions radio...
- Vous accédez à la photothèque, logothèque, charte graphique de l'office de tourisme pour la réalisation de vos supports.
- Vous recevez prioritairement les informations et actualités de la destination.
- Vous accédez à un tarif préférentiel à nos éditions.
- Vous êtes identifiés comme « partenaire recommandé par l'office de tourisme ».

2018-19

Vallée de la Bruche, une Alsace où nature & culture enrichissent un voyage personnel

Nouveau!
Un site pour
découvrir toutes
nos randos!

rando-bruche.fr

Office de tourisme de la vallée de la Bruche Classé catégorie I

- 2 bureaux à Schirmeck
et au Champ du Feu
- 1 équipe de professionnelles
qui s'engage, un conseil
sur mesure!

114 Grand'Rue
67130 Schirmeck

☎ + (33) 03 88 47 18 51
tourisme@valleedelabruche.fr

Infos & documentations

www.valleedelabruche.fr
www.rando-bruche.fr

🕒 Ouvert toute l'année À Schirmeck

- 1^{er} oct. > 14 juin
lundi > vendredi
10h > 12h & 14h > 17h
(fermé le mardi matin)
- 15 juin > 30 sept.
lundi > samedi
9h > 12h & 14h > 18h
(17h le samedi)
- Dimanches & jours fériés
en juillet-août : 10h > 13h

Au Champ du Feu

- mercredi, samedi, dimanche
20 déc. > 15 mars : 10h > 17h
- et 7/7j durant les vacances
d'hiver des trois zones



Crédits photos : office de tourisme de la vallée de la Bruche/Stéphane Spach, MOVELO/Christophe Dumoulin, Massif des Vosges/INFRA & Thomas Devard, Cheneaudière/Jerôme Mondière & Graphisme : atelierfika.fr