

Rapport d'activités

2023



1. INTRODUCTION

RAPPORT MORAL



Chers partenaires,

L'année 2023 marque un tournant notable pour l'agglomération de Colmar en matière de tourisme : une année qui a confirmé notre capacité de résilience et notre détermination à maintenir notre région comme une destination touristique de choix après les incertitudes et les restrictions des trois années précédentes.

Les résultats de cette année sont encourageants à tous les niveaux avec une augmentation de +18 % des demandes d'information ou bien de +15% pour les ventes de City Pass. Nous avons accueilli de nombreux visiteurs dans nos bureaux d'information à Colmar et Turckheim. La saison estivale et la période de Noël ont été marquées par des taux d'occupation records dans notre hôtellerie, démontrant la forte attractivité de notre région.

2023 a donc permis à notre tissu touristique de retrouver sa pleine vigueur et tous nos grands événements ont pu se tenir, renouant ainsi avec les traditions qui font le charme et l'attractivité de notre région. Colmar Fête le Printemps, le Festival International de Musique, les Marchés de Noël : nous avons su maintenir une programmation riche et diversifiée avec de véritables rendez-vous populaires malgré les défis inflationnistes et les perpétuelles nouvelles contraintes.

Nous avons poursuivi avec conviction la mise en œuvre de notre stratégie 2021-2025. Cette année, nos efforts se sont concentrés sur une amélioration de la visibilité de chaque commune de l'agglomération, avec des initiatives telles que l'amélioration du site web ou la création du guide "En Balade autour de Colmar". Ces outils de communication, modernisés et enrichis, jouent un rôle clé dans la promotion de notre territoire, mettant en avant ses richesses culturelles et naturelles.

Notre engagement pour un tourisme durable s'intensifie chaque année : il est fondamental de demeurer à l'écoute de notre territoire et de ses habitants, car chaque médaille a son revers. Nous avons tenté d'intégrer des pratiques respectueuses de l'environnement dans tous nos projets, notamment dans la gestion des événements. La promotion des itinéraires de randonnée, de trail, de VTT et de vélo sont des axes forts et des pratiques très demandées pour lesquelles le travail doit encore se poursuivre.

Regardant vers l'avenir, l'Office de Tourisme de Colmar et sa région est déterminé à poursuivre sur cette lancée positive. Nos priorités pour 2024 incluent l'amélioration continue de l'accueil et de ses services, la formation de notre équipe pour toujours mieux répondre aux attentes des visiteurs, et la mise en place d'axes de travail qui renforceront notre souhait de voir émerger une destination touristique encore plus durable.

Je tiens à remercier chaleureusement tous les acteurs et partenaires pour leur engagement et leur soutien indéfectible. Ensemble, nous avons relevé les défis et nous préparons une année 2024 encore plus prometteuse, où tradition et innovation continueront de se rencontrer pour le plus grand bonheur de nos visiteurs.

*Eric Loesch,
Président de l'office de tourisme de Colmar et sa région*

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION

- Rapport moral 2
- Territoire de compétence 4
- Gouvernance 4
- Le rôle d'un Office de Tourisme 5
- Organigramme 6
- Chiffres clés 7
- Bilan synthétique du plan d'action 2022 9
- Marchés prioritaires en 2022 12

3. COMMUNICATION

- Éditions 16
- Guide de destination 17
- Relations presse & influenceurs 18
- Sites Internet 22
- Réseaux sociaux 25

5. ANIMATION DU RÉSEAU DES SOCIOPROFESSIONNELS

- Développement partenaires 29
- Observatoire touristique 30
- Échanges avec les partenaires 31

7. STRUCTURATION DE L'OFFRE

- Bilan événementiel 34
- Marque Qualité Tourisme 39
- Démarches de labellisation 40

9. RESSOURCES HUMAINES

- Faits marquants 42

2. PROMOTION

- Promotion Loisirs 13
- Promotion Affaires 14

4. COMMERCIALISATION

- Visites guidées 25
- Colmar City Pass 26
- Agence réceptive loisirs 27
- Convention Bureau : réceptif affaires 28

6. ACCUEIL & BOUTIQUE

- Accueil et information du public 32
- Boutique 33

8. SYNTHÈSE FINANCIÈRE

- Synthèse financière 42

10. PLAN D'ACTION 2022

- Plan d'action 2022 43

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION

- Rapport moral 2
- Territoire de compétence 4
- Gouvernance 4
- Le rôle d'un Office de Tourisme 5
- Organigramme 6
- Chiffres clés 7
- Bilan synthétique du plan d'action 2022 9
- Marchés prioritaires en 2022 12

2. PROMOTION

- Promotion Loisirs 13
- Promotion Affaires 14

3. COMMUNICATION

- Éditions 16
- Guide de destination 17
- Relations presse & influenceurs 18
- Sites Internet 22
- Réseaux sociaux 25

4. COMMERCIALISATION

- Visites guidées 25
- Colmar City Pass 26
- Agence réceptive loisirs 27
- Convention Bureau : réceptif affaires 28

5. ANIMATION DU RÉSEAU DES SOCIOPROFESSIONNELS

- Développement partenaires 29
- Observatoire touristique 30
- Échanges avec les partenaires 31

6. ACCUEIL & BOUTIQUE

- Accueil et information du public 32
- Boutique 33

7. STRUCTURATION DE L'OFFRE

- Bilan événementiel 34
- Marque Qualité Tourisme 39
- Démarches de labellisation 40

8. SYNTHÈSE FINANCIÈRE

- Synthèse financière 42

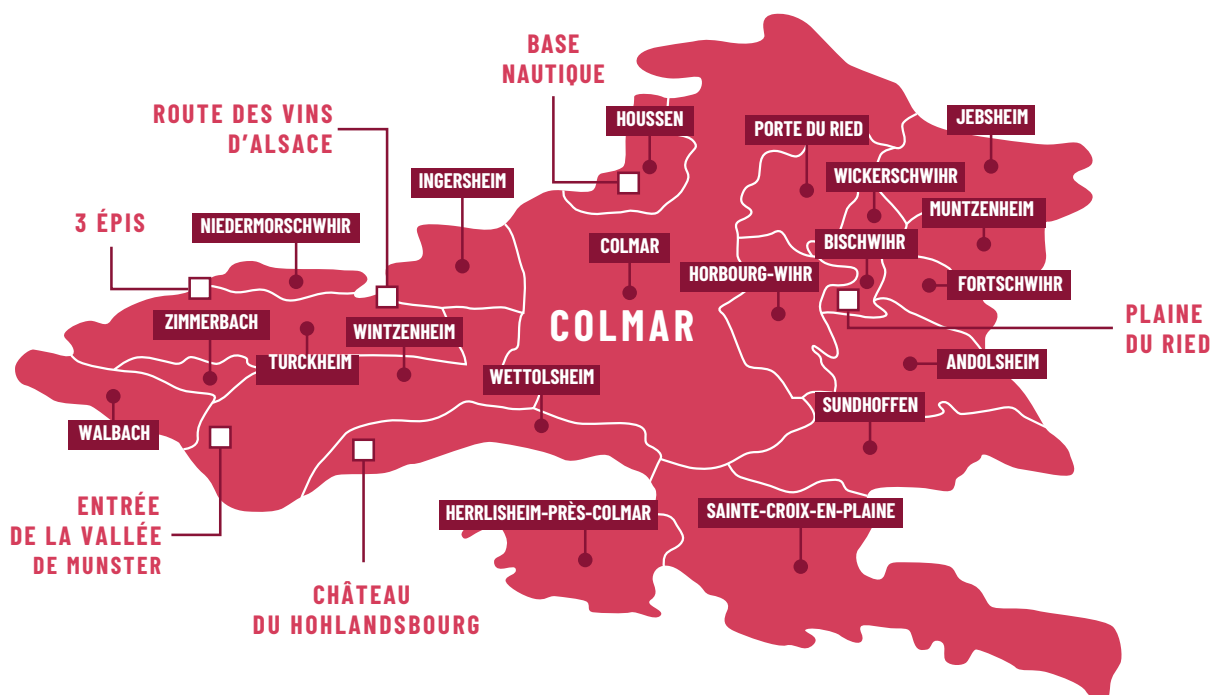
9. RESSOURCES HUMAINES

- Faits marquants 42

10. PLAN D'ACTION 2022

- Plan d'action 2022 43

TERRITOIRE DE COMPÉTENCE



CONSEIL D'ADMINISTRATION

MEMBRES DE DROIT

Conseillers communautaires

Éric LOESCH
Sylvie PEPIN-FOUINAT
Odile UHLRICH-MALLET
Olivier ZINCK
Benoit SCHLUSSEL
Laurent WINKELMULLER
Daniell RUBRECHT
Laurence KAEHLIN
Frédéric HILBERT
Benjamin HUIN-MORALES
Lucette SPINHIRNY
Michèle SENGELEN CHIODETTI

Représentant de la CCI Alsace Eurométropole Délégation de Colmar

Michel JENNY

UMIH et représentants des hôteliers restaurateurs

Jean-Jacques BETTER
Alexandre BOMO
Lucien RODRIGUEZ
Gérard RENIS
Gilles SEILER

MEMBRES ACTIFS

Représentants des Propriétaires et des copropriétaires de meublés de tourisme

Sylvie MEYER
Christine BULBER
Bernard MOSER

Représentants des commerçants

Patrick FULGRAFF
Céline KERN
Pascal SALA

Personnalités qualifiées

Olivier GLE
Jacques GEISMAR
Raphaël KEMPF

BUREAU

Président

- Eric LOESCH

1er Vice Président

- Jean Jacques BETTER

2nd Vice Président

- Alexandre BOMO

Secrétaire

- Benjamin HUIN-MORALES

Secrétaire adjoint

- Sylvie MEYER

Trésorier

- Olivier ZINCK

Trésorier adjoint

- Raphaël KEMPF

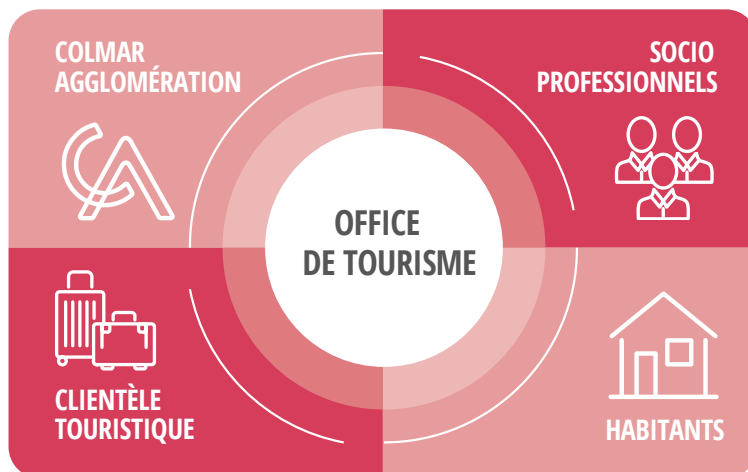
- Jacques GEISMAR
- Céline KERN
- Benoit SCHLUSSEL



LE RÔLE D'UN OFFICE DE TOURISME

L'office de tourisme occupe une position stratégique dans l'organisation touristique des territoires et se situe à l'interface :

- de la collectivité intercommunale qui lui confie la "compétence tourisme"
- des prestataires qui bénéficient des prestations mises en oeuvre par l'OT
- des consommateurs de l'offre de tourisme et de loisirs, qu'ils soient habitants ou touristes.



CADRE LÉGISLATIF

Les intercommunalités auxquelles la compétence tourisme a été transférée, comme Colmar Agglomération, peuvent instituer des offices de tourisme et en déterminer le statut.

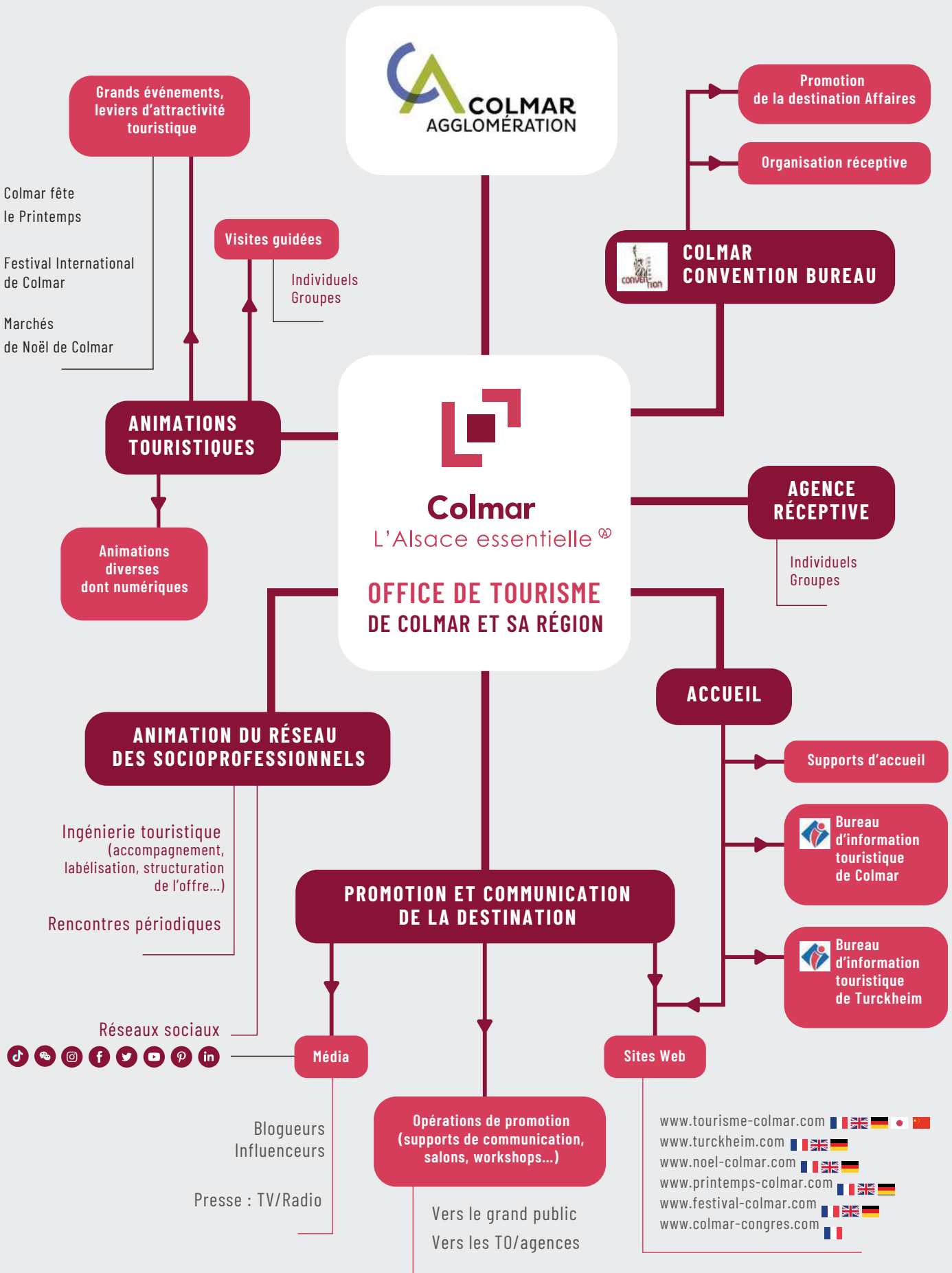
COMPÉTENCES OBLIGATOIRES

Conformément à l'article L133-3 du code du tourisme, l'office de tourisme de Colmar et sa région "assure l'accueil et l'information des touristes ainsi que la promotion touristique de la commune ou du groupement de communes, en coordination avec le Comité Départemental du Tourisme et le Comité Régional du Tourisme. Il contribue à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local."

COMPÉTENCES OPTIONNELLES

"Il peut être chargé de tout ou partie de l'élaboration et de la mise en oeuvre de la politique locale du tourisme et des programmes locaux de développement touristique, notamment dans les domaines de l'élaboration des services touristiques, de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, des études, de l'animation des loisirs, de l'organisation de fêtes et de manifestations culturelles. L'office de tourisme peut commercialiser des prestations de services touristiques dans les conditions prévues au chapitre unique du titre 1er du livre II."

ORGANIGRAMME



CHIFFRES CLÉS

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ DANS L'HÔTELLERIE DE CHAÎNE À COLMAR AGGLOMÉRATION

L'année 2023 a poursuivi sa résilience dans l'hôtellerie de l'agglomération de Colmar pour retrouver le niveau de performance de 2019 : les pics d'activité ont quant à eux semblé dépasser 2019. La saison estivale a été extrêmement positive, de même que la période de Noël.

En 2023, le taux d'occupation moyen dans l'hôtellerie aura été de 70%, soit en augmentation de 6 points par rapport à 2022.

Taux d'occupation dans les meublés

En 2023, le taux d'occupation moyen annuel dans les meublés de tourisme était de **54%**.

(+3 pts par rapport à 2022)

(Source : ARTGE - mars 2024)

Taux d'occupation

moyen annuel dans l'hôtellerie de chaîne de Colmar Agglomération (MKG-ARTGE)

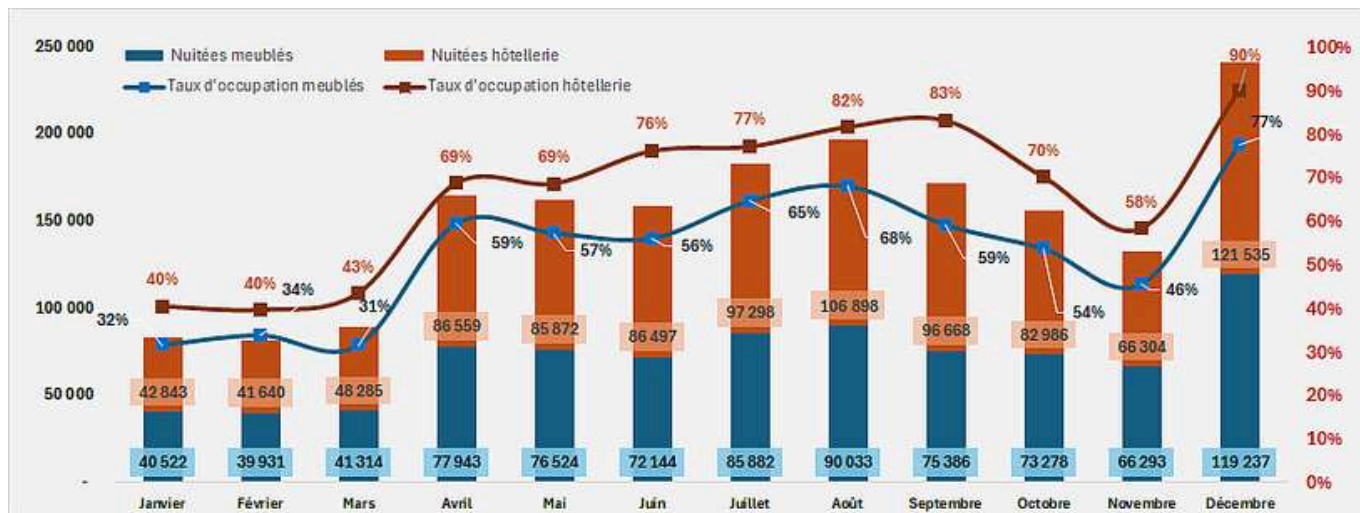


2019 **67%**
 2020 **23%**
 2021 **42%**
 2022 **64%**
 2023 **70%**

En 2023, Colmar Agglomération a enregistré un volume total de nuitées hôtels et meublés confondus qui démontre son importante capacité d'accueil, notamment lors des pics de fréquentation comme les marchés de Noël ou la saison estivale. Au mois de décembre, ce sont près de 241k nuitées qui ont été générées (+3,8% par rapport à 2023).

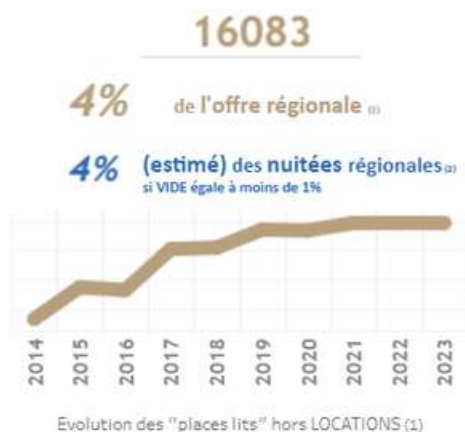
Volume de nuitées et taux d'occupation mensuel pour les meublés de tourisme et pour l'hôtellerie en 2023

(Source : AirDNA /ARTGE pour les meublés et INSEE pour l'hôtellerie // Traitement OT Colmar et sa région)



Volume et répartition des "places-lits" disponibles dans l'agglomération de Colmar, hors meublé et non-marchand

(Source : ARTGE)



L'Agglomération de Colmar compte 16 083 places-lits, ce qui constitue 4% de l'offre régionale du Grand Est. Plus de la moitié de ces places-lits sont relatives à l'hôtellerie.

Places Lits LOCATIONS	8622 (54%)
Places Lits HOTELS	4806 (30%)
Places Lits CAMPINGS	1524 (9%)
Places Lits RESIDENCES TOUR.	1002 (6%)
Places Lits AUBERGES JEUN.	129 (1%)

LES CLIENTÈLES INTERNATIONALES SONT DE RETOUR EN 2023

Les nuitées hôtelières ne sont pas représentatives de la globalité de la fréquentation touristique mais donnent une bonne tendance des typologies de clientèles présentes.



En 2023, ce sont 963 385 nuitées qui auront été comptabilisées par l'INSEE sur l'agglomération. On observe progressivement un retour à la normale, avec une clientèle internationale qui redevient majoritaire dans l'hôtellerie.

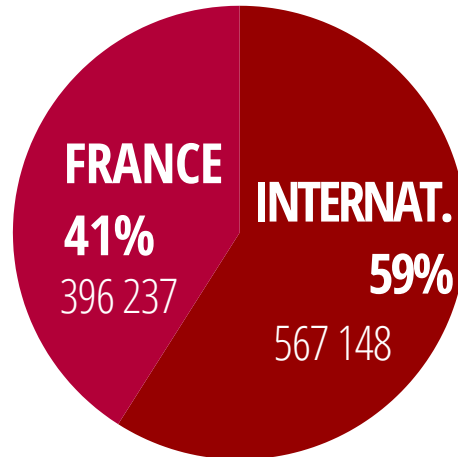


RECORD



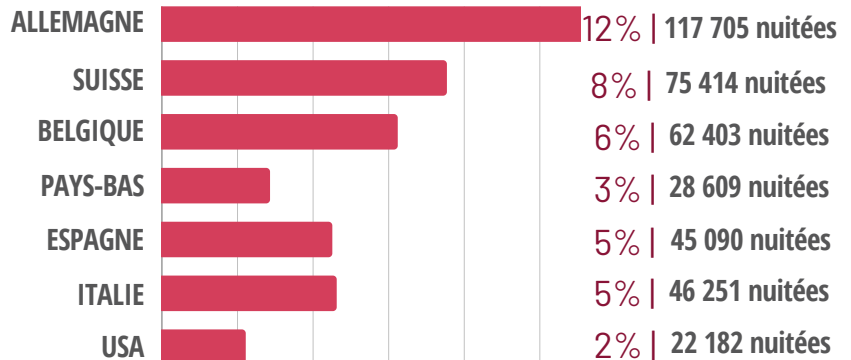
En décembre 2023, les Espagnols ont constitué la 1ère clientèle dans l'hôtellerie (17 594 nuitées), loin devant les 2ème (Suisse) et représentant ainsi 14% des nuitées étrangères.

Répartition des nuitées hôtelières dans l'agglomération de Colmar pour l'année 2023 par nationalité (Source INSEE)



LES NATIONALITÉS LES PLUS PRÉSENTES DANS L'HÔTELLERIE DE COLMAR AGGLOMÉRATION EN 2023

(Source INSEE)



en % des nuitées totales France + International



A POURSUIVRE LA STRATÉGIE ÉVÉNEMENTIELLE À VOCATION TOURISTIQUE ET DURABLE



- Organiser Colmar Fête le Printemps
- Organiser le Festival International de Musique
- Organiser les Marchés de Noël

Organisation de Colmar Fête le Printemps

Colmar Fête le Printemps a pu bénéficier d'un important succès populaire. La refonte du plan de communication, les retombées médiatiques liées à la ferme en ville participent à la belle dynamique de l'évènement.

Organisation du Festival International de Colmar

Après presque 4 ans sans qu'une note du Festival n'ait résonné sous les voûtes de St Matthieu, le Festival a enfin pu se tenir à ses dates habituelles avec un nouveau directeur artistique, Alain Altinoglu. Ce redémarrage a nécessité un grand engagement afin de retrouver les ambitions des éditions passées.

Organisation des Marchés de Noël

Les Marchés de Noël 2023 se sont tenus dans un intense contexte de fréquentation. La réflexion autour des enjeux durables s'est poursuivie amenant à des actions fortes, tout particulièrement autour des questions liées à la gestion des déchets. Sur les 30T générées par les commerçants des marchés, 26T ont pu être triées et recyclées. 2023 a également été une année d'investissement sur les chalets.

B STRUCTURER L'OFFRE TOURISTIQUE DE L'AGGLOMÉRATION



- Poursuivre l'intégration des richesses de l'agglomération sur l'ensemble des supports de communication
- Impulser et accompagner le développement des itinéraires de randonnée, trail, VTT et vélo

Dynamiques liées à la structuration de l'offre thématique

- Poursuite des réflexions autour des aspects durables de la destination
- Structuration des éléments à valoriser pour le cyclotourisme en fonction des types de clientèles
- Travail de pédagogie et d'accompagnement vers les labels Accueil Vélo et Vignobles & Découvertes
- Travail de structuration des axes de randonnées en lien avec l'agglomération et les communes

Réalisations liées à l'adaptation des outils de médiation

- Création d'un support dédié au sentier des Bunkers de Fortschwihr
- Création d'une rubrique web dédiée consacrée au tourisme de mémoire et faisant la part belle aux communes de l'agglomération

Poursuite de l'intégration des richesses de l'agglomération sur les divers supports

- Inflexion de la ligne éditoriale des réseaux sociaux
- Guides découvertes liés au territoire communautaire
- Restructuration des pages de l'agglomération sur le site web en lien avec la sortie du guide agglomération
- Augmentation du nombre de prestataires de l'agglomération dans l'offre réceptive

C

FÉDÉRER LES SOCIOPROFESSIONNELS



- Poursuivre les temps de rencontre et d'échange avec les socioprofessionnels
- Poursuivre la réflexion sur les services aux adhérents

Mieux connaître les acteurs du tissu touristique

- Poursuite du recensement des nouveaux acteurs / prestataires du tourisme sur le territoire

Animer le réseau

- Mise en place des enquêtes de conjoncture afin de monitorer l'activité
- Animation des réseaux LinkedIn et Facebook Pro
- Restructuration de la rubrique pro sur site web
- Restructuration de la rubrique Observation du site web

Agir en tant que facilitateur d'activité

- Poursuite de la réflexion autour des services aux adhérents (guide du partenaire)
- Amélioration des supports dédiés à leur visibilité (guide de destination avec une approche bi-annuelle)
- Restructuration des parties réceptives et affaires du site web

Mettre en place un discours et une action de la Qualité au sens large

- Création du groupe de réflexion Qualité Destination
- Phases finales de l'obtention de la Marque Qualité

C

AXER LA PROMOTION SUR DES CLIÈNTELES ULTRA CIBLÉES



- Mise en place d'un programme de promotion sur les marchés et des clientèles ultra ciblées, y compris les clientèles issues du tourisme d'affaires

Travail sur les clientèles cibles

- En 2023, des accueils de presse plus sélectifs pour des articles de fond qui permettent de sortir des poncifs colmariens en invitant les futurs visiteurs à s'ouvrir aux autres atouts de notre destination Colmar Agglomération

Tourisme d'affaires

- Travail intensifié sur l'évolution de l'image de la destination affaires qu'est Colmar
- Dynamique de production de contenus en lien avec le MIA : 9 vidéos de promotion dont 3 consacrées à Colmar (FR/GB pour utilisation sur sites web et salons).
- Actions de promotion diversifiées mais principalement axées sur l'IDF et la Suisse

Adaptation des outils numériques

- Préfiguration du nouveau site web Affaires et participation à la refonte du site web du MIA
- Renforcement de la présence du Meet & Connect (Explore Grand Est)



- Optimiser l'organigramme en fonction des compétences de chacun
- Préparer les départs en retraite et renforcer les équipes d'accueil
- Poursuivre la numérisation des pratiques internes
- Poursuivre la recherche de nouveaux centres de profit et programmer les gros investissements

Optimisation de l'organigramme, préparation des départs en retraite

- Restructuration du service Visites Guidées
- Formation continue pour les agents d'accueil
- Process de recrutement pour l'accueil

Numérisations des pratiques internes

- Migration générale sous Office 365 afin de rechercher des gains de synergie sur les univers d'applications bureautiques. Teams est maintenant déployé pour la totalité du personnel.

Mise en conformité RGPD

- Phase de préparation de l'audit RGPD, suivi à l'été de l'audit à proprement parler
- Audit sur la cybersécurité de la totalité des infrastructures numériques



MARCHÉS PRIORITAIRES EN 2023

Le marché français est resté la priorité absolue avec des efforts particuliers portés vers les marchés belge, allemand ou suisse.



PERSPECTIVES 2024:

Les marchés français, belge, allemand et suisse restent les priorités absolues. Un travail spécifique est mis en place sur les zones de proximité françaises, notamment au printemps pour l'événement "Colmar fête le printemps".

2. PROMOTION

Une année 2023 dans la continuité de 2022 avec des accueils de presse d'opportunités mais qui présentent un aspect qualitatif marqué et des opérations promotionnelles sur des marchés cibles en accord avec les stratégies des partenaires ADT et Alsace Essentielle.

En cette année anniversaire des 70 ans de la Route des Vins d'Alsace, la thématique Colmar Capitale des Vins d'Alsace a pris tout son sens. La gastronomie, l'oenotourisme, l'Art de vivre à l'alsacienne, combinés à une offre culturelle dense du territoire permettent de viser des visiteurs issus de catégories socio-professionnelles supérieures, ayant un fort pouvoir d'achat.

PROMOTION LOISIRS AVEC ALSACE DESTINATION TOURISME

De nombreuses actions de promotion communes sont organisées ou proposées par l'ADT. L'OT se positionne sur certaines présentant une valeur ajoutée en fonction des cibles définies dans sa stratégie mais aussi lorsque la présence de Colmar et sa région permet d'apporter une plus-value spécifique à la valorisation de la destination Alsace.

La Belgique, une cible privilégiée et régulière

En collaboration avec Alsace Destination Tourisme, une opération a été construite avec le site l'Evasion.be et l'émission La Grande Evasion sur Vivacité. Deux interviews ont permis d'évoquer la Route des Vins d'Alsace et Colmar Capitale des Vins d'Alsace. Ces deux opérations comportaient un volet jeu concours dont les dotations ont permis la mise en avant de deux établissements colmariens : le Grand Hôtel Bristol et le Mercure Centre Unterlinden.

A cela s'ajoutait un article en ligne sur le site Levasion.be ainsi qu'une newsletter à destination des abonnés du site.

Accueils de presse en collaboration avec ADT - Pro

Dans le cadre de l'entretien des marchés européens, l'OT en collaboration avec l'ADT ont fait découvrir la ville de Colmar et ses richesses à de nombreux journalistes notamment allemands.

En partenariat avec Atout France



La ville de Colmar est mise en lumière dans le nouveau magazine EXPLORE FRANCE lancé par Atout France en Italie. Un magazine dont le ciblage est urbain et CSP+.

Pour cette édition 2023, l'opération s'est fait de manière conjointe avec Strasbourg et Mulhouse.

PROMOTION LOISIRS AVEC L'ALSACE ESSENTIELLE

L'Alsace Essentielle, qui regroupe des actions d'ingénierie et de communication des OT du pays de Colmar, demeure un acteur fondamental dans la promotion de la destination. De nombreuses actions sont mutualisées, dont une partie de la communication Noël.

Salon des Vacances de Bruxelles

Février 2023

L'OT avec l'Alsace Essentielle au Vakantiesalon Brussel, le Salon des Vacances de Bruxelles, qui a accueilli près de 73 000 visiteurs passionnés de voyage en quête d'inspiration.

Workshop Partir en France 2023 - Janvier 2023



L'Office de Tourisme de Colmar et sa région a représenté l'Alsace Essentielle pour cette édition de ce workshop professionnel qui met en relation presse, blogueurs influenceurs et destinations. Un workshop qui s'est tenu à Paris au Parc des Princes sur deux journées.

LA PROMOTION « AFFAIRES » DANS LE CADRE DU COLMAR CONVENTION BUREAU

Le Colmar Convention assure diverses actions de promotion et de communication offrant une mise en lumière de Colmar et sa région en tant que destination d'affaires.



Salons/workshops et opérations promotionnelles

Toutes ces opérations ont été réalisées sous la bannière Meet in Alsace avec les bureaux des congrès de Strasbourg et Mulhouse.

- Heavent Meetings Cannes, 29-30 mars
- Seminaire Business Event Strasbourg, 06 juin
- Pure Meetings & Events Paris, 18 septembre
- Explore Grand Est - Meet & Connect Paris, 21 septembre
- Réunir Paris, 05 octobre



NOUVEAUTÉ SALON SUR LE MARCHÉ SUISSE

Assistants Day

Zürich

06 septembre



Workshop, Brasserie Chère Amie
Strasbourg

Meet in Alsace
649 abonnés
8 mois •

Le collectif Meet in Alsace au workshop Grand Est organisé ce soir, à Paris, par l'Agence Régionale du Tourisme Grand Est (ART GE). Explore Grand Est - MEET & CONNECT!

Strasbourg Convention Bureau, Colmar Convention Bureau, Bureau des Congrès de Mulhouse et sa région et ses partenaires ont fait rayonner l'Alsace auprès de prospects parisiens.



Meet in Alsace

Meet in Alsace brings together the convention offices of Strasbourg, Colmar and Mulhouse under the same banner, and makes sure that MICE events in Alsace are a success. The complementarity of the ecosystems of the three largest cities in Alsace allows the local public to respond to the needs of organizers looking for tailor-made events, in a business tourism market evolving towards more responsible and virtuous practices. Regional to remarkable accessibility (the TGV stations, two international airports), the quality of its infrastructure and its recognized status of hospitality, Alsace offers a complete MICE range in a totally unique change of scenery through the singularity of its culture and the concentration of its offers.

NIGHT-TIME TORCHLIGHT TOUR OF THE MUSEUM UTERLINERLEN
After a day dedicated to professional activities, what better way to discover the famous Uterlineren Museum than after nightfall? Immerse yourself in the darkness and silence of the cloister, accompanied by an interpreter. Follow the torchlight and enjoy an extraordinary experience in an exceptional setting. Between reality and a dream, discover the mysteries of the collections as you fall asleep into their bellows. (<https://www.musee-uterlineren.com/professionnels/>) (info: evenement@au-musee.fr)

A SEMINAR TO SUIT YOU
Alsace is the ideal setting for business meetings to seminars that reflect your vision and bring you together. With its smaller scale, boutique style hotels, and with accommodations to suit all tastes, ranging from the more affordable Grand Hotel and Hotel Europa to the most upscale Hotel de Ville and the Grand Hotel Bristol. Hotels that know how to combine professionalism, hospitality and consulting. Let your business event look up the Alsace side with the Colmar hot bubble.

THE MULHOUSE INDUSTRIAL COMPANY
Founded in 1826 by major Mulhouse industrialists, the S&W were born from the desire to stimulate and develop the entrepreneurial spirit. It is integrated with six meeting spaces including 7 meeting rooms with 348 seats, a reception area of 300m², two seminar rooms of 300m² each and a media room. Located on the bank of the business district, the S&W are made of Mulhouse's finest marble walks from the TGV station and train stations from the historic center.

THE NATIONAL AUTOMOBILE MUSEUM - SCHLUMPF COLLECTION
Mulhouse has an exceptional museum center and is the European capital of technical museums. Among them is the National Automobile Museum, with 100 exceptional cars including automotive history and the largest Bugatti collection in the world. It is therefore possible to organize all types of professional events, among automobile cars in its reception area as well as its address.

FOR MORE INFORMATION PLEASE CONTACT:
Colmar
Colmar Convention Bureau
Place Unterlinden - 68000 Colmar
Tel. +33 (0)3 89 20 48 12
E-Mail: changement@colmar-convention.com
www.colmar-convention.com
Hot contact: Colmar-TOURISM@colmar-convention.com

Mulhouse
Meet in Alsace Mulhouse South France
1 Avenue Robert Schuman - 68000 MULHOUSE
Tel. +33 (0)3 89 20 47 49
E-Mail: congres@mulhouse-mulhouse.com
www.congres-mulhouse.com
Hot contact: Mulhouse-TOURISM@mulhouse.com

Strasbourg
Strasbourg Convention Bureau
16 rue de l'Horre - 67000 STRASBOURG
Tel. +33 (0)3 88 13 14 32
E-Mail: contact@strasbourg-convention.com
www.tourisme-strasbourg.com



Rédaction de contenus avec MIA

Rédaction de communiqués de presse, d'articles Web et de publications LinkedIn (avec SCL Conseil) pour les 3 Convention Bureaux : 20 rédactions, 4 CP, 11 articles Web, 5 posts LinkedIn



Nouvelles vidéos dans le cadre de la préparation du futur site web du Convention Bureau

Colmar Destination Affaires
avec Meet in Alsace
9 vidéos produites par
Carbone Café



<https://youtu.be/aaq5-DA91J9>



Les supports promotionnels Presse/Web

- Voyages et Stratégie, n° sept 2023 (magazine MICE)
- 2 doubles pages dédiées à l'Alsace, 1 page à Colmar



- Article MICE dans le Point Echo by CCI Alsace Eurométropole, n° de sept-oct 2023 - 3 pages, article "Le tourisme d'affaires a retrouvé ses marques"
- Article dans le magazine MICE Benelux (Atout France) n° de nov 2023



PERSPECTIVES 2024

- Poursuivre les actions de promotion et de communication avec Meet in Alsace; renforcer notre présence sur les marchés transfrontaliers (Mice Roadshow Bâle et Stuttgart 2024, Assistants Day Zürich)
- Refonte de l'identité MIA et du visuel Master
- Refonte du site web du Convention Bureau



Présence sur le site explore-grandest.com avec l'ARTGE - nouvelle rubrique MICE

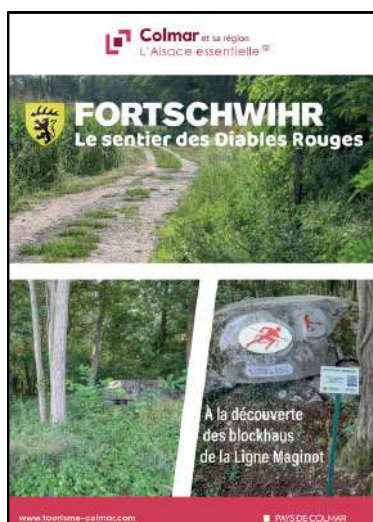
3. COMMUNICATION

LES ÉDITIONS PAPIER DESTINÉES AU GRAND PUBLIC

La plupart de ces documents sont traduits en 3 langues (français, allemand, anglais).
En 2022, réédition en nombre des plans touristiques de Colmar et de Turckheim.

NOMBRE D'EXEMPLAIRES ÉDITÉS

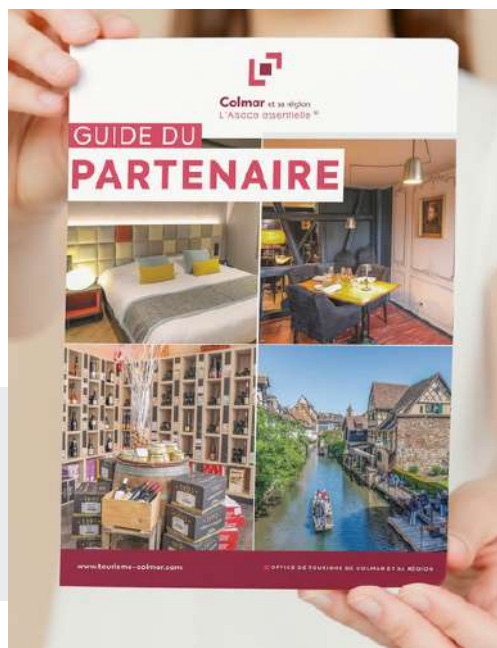
- **Le guide de destination "Colmar et sa région" :**
 - 30.000 ex. français
 - 15.000 ex. allemand
 - 10.000 ex. anglais
- **Le dépliant "Colmar fête le printemps" :**
 - 20.000 ex. français
 - 5.000 ex. allemand
 - 5.000 ex. anglais
- **Le flyer "City Pass" :**
 - 10.000 ex. version trilingue
- **Le dépliant "Colmar, l'Âme de Noël" :**
 - 100.000 ex. français
 - 20.000 ex. allemand
 - 30.000 ex. anglais
 - 15.000 ex. en espagnol (nouveau)
 - 15.000 ex. en italien (nouveau)
- **Dépliant Fortschwihr, le sentier des diables rouges**
 - 1500 ex. en français (nouveau)
- **Calendrier "Visites guidées individuelles"**
 - 5.000 ex. version trilingue



LES ÉDITIONS DESTINÉES AUX PROFESSIONNELS

En raison de l'important travail de réflexion engagé sur la stratégie de développement touristique, les pratiques internes de l'OT et la communication avec nos partenaires professionnels, le guide du partenaire a été renouvelé mais réédité uniquement en format numérique :

www.tourisme-colmar.com/images/2023/GUIDE2023-web.pdf



PERSPECTIVES 2024

- Réédition des documents d'accueil nécessaires
- Actualisation du Guide de Destination
- Mise à jour et réédition du Guide du partenaire

2023



UN PROJET COMMENCÉ EN 2021

Le projet de refonte du guide de destination a été initié en 2021 avec une première édition en 2022. Une refonte complète du produit a été proposée aux prestataires et aux touristes. De nouveaux encarts accompagnée d'une proposition commerciale plus lisible a été mise en œuvre en direction des socio-professionnels. En parallèle, la rédaction de nouveaux contenus éditoriaux, harmonieusement mis en forme, a été réalisé. L'ensemble offre à nos visiteurs un magazine attractif et riche en suggestions diverses.



UN BILAN TRÈS POSITIF AU BOUT DE 3 ANS

Les deux premières éditions ont trouvé leur lectorat, l'ensemble des exemplaires papier (55 000 par an) ayant été distribués. A cela s'ajoute les nombreuses consultations de la version numérique du document qui, dès la deuxième édition, ont dépassé la version papier (dépassant les 70 000 vues) . La version "été" du guide a donc été consultée au moins 125 000 fois.



UNE DEUXIÈME ÉDITION ADAPTÉE À LA PÉRIODE DE NOËL

Fort du succès de la version estivale, il a été entrepris de réaliser une version "Noël" uniquement numérique accessible via un QR code visible sur les plans des marchés de Noël diffusés à 180 000 exemplaires. Plus de 50 000 consultations de cette version Noël ont été comptabilisées. Ce qui donne au total plus de 170 000 vues du guide destination Colmar & sa région en 2023.



170 K
VUES



4,1 MILLIONS
LE NOMBRE DE PAGES VUES
DU GUIDE SUR CALAMEO



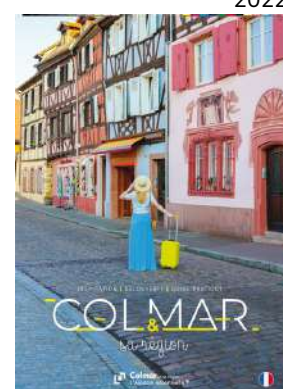
UN DOCUMENT CONÇU EN COMPLÉMENTARITÉ DU SITE WEB DE DESTINATION

Etant entendu que ce guide est une porte d'entrée dans la destination, celui-ci a été parsemé de QR codes qui invitent le lecteur à poursuivre sa découverte sur les différents sites de l'écosystème web de l'office de tourisme.



PERSPECTIVES 2024

- Édition des documents d'accueil nécessaires
- Actualisation du Guide de Destination
- Mise à jour et réédition du Guide du partenaire



RELATIONS PRESSE & INFLUENCEURS

2023 : année de la continuité. Les marchés européens de proximité restent les cibles prioritaires mais des opportunités de collaborations avec Alsace Destination Tourisme ou l'Office de Tourisme de Strasbourg ont permis une ouverture vers des marchés encore peu sollicités à ce jour, comme la République Tchèque ou la Slovaquie. L'accent a cependant été mis sur les thèmes de prédilection identifiés dans la stratégie.

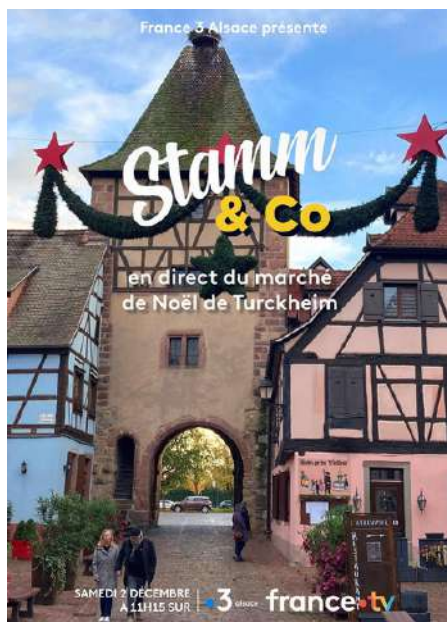


UTILISER NOËL A COLMAR POUR VALORISER D'AUTRES THÈMES ET D'AUTRES TERRITOIRES

Noël reste encore et toujours un point d'attraction conséquent. Néanmoins, aucun accueil de presse n'est réalisé durant cette période sauf exception, comme ce fut le cas avec l'équipe du *Stamm & Co* sur *France 3 Alsace*. A partir d'un souhait de venir enregistrer deux émissions en direct du marché de Noël de Colmar,, échanges et dialogue ont permis de sensibiliser l'équipe à l'intérêt commun d'ouvrir le champ des possibles en matière de sites de tournage.

L'objectif reste toujours d'accueillir ces équipes de professionnels dans les meilleures conditions de tournage possible.

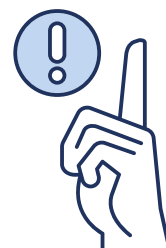
La ville et le marché de Noël de Turckheim ont ainsi fait preuve d'une grande adaptabilité, permettant ainsi de valoriser longuement Turckheim auprès des clientèles alsaciennes au cours des deux premiers weekends du mois de décembre.



LES RETOMBÉES PRESSES LOCALES : REFLET DES QUESTIONNEMENTS ET PRÉOCCUPATIONS DE CERTAINS HABITANTS AU SUJET DU TOURISME

Au cours des marchés de Noël 2023, sur les 29 sujets relayés par la presse locale à propos de Colmar, 18 se sont concentrés sur les difficultés de cohabitation énoncées par les locaux : camping-cars, nuisances sonores, embouteillages, toilettes, affluence, rapport qualité-prix, influence des réseaux sociaux, continuité de la vie quotidienne, perte d'activité de certains commerçants, difficultés d'accès aux soins... A l'échelle de l'Alsace, le bilan semble similaire.

Le sujet interpelle tous les acteurs du tourisme qui en prennent la mesure. Cette problématique pousse à la réflexion et à la sensibilisation quant à une manière de communiquer différente, voire même à l'absence de communication, à propos de certains événements. Comme de nombreuses structures touristiques en France et dans le monde, il s'agit d'en tirer des leçons pour favoriser un tourisme durable et rémunérateur pour l'ensemble du tissu local.



A noter que les accueils de presse ne sont pas pris en charge à Noël et que de nombreux médias viennent à Colmar à cette période, sans solliciter l'aide de l'OT pour réaliser leurs sujets. TF1 ou France 2 sont régulièrement dans ce cas de figure. Aucune publicité ni action de promotion payante n'est effectuée par l'OT à propos des marchés de Noël depuis maintenant presque 10 ans.



CHERCHER LE GRAND FORMAT AFIN DE VALORISER TOUTE L'AGGLOMÉRATION

Les efforts se concentrent sur des médias qui proposent une couverture plus grande en terme de volume de pages pour mettre en avant la globalité du territoire de compétences. Art de vivre, gastronomie, viticulture et culture à Colmar sont les sujets tendances. Ils correspondent à la cible CSP+ identifiée dans la stratégie.



Destination en France

38 pages consacrées à Colmar et alentours plus un autre grand format sur la Route des Vins.

Echappées Belles magazine

Echappées Belles est le magazine officiel de l'émission éponyme. Conçu en partenariat avec *France Télévisions Distribution*, il se donne pour mission de faire découvrir des destinations, en France et ailleurs, sous l'angle du voyage, de la gastronomie ou encore de l'artisanat.

10 pages consacrées à l'agglomération de Colmar, dont :

- Wettolsheim
- Turckheim
- Niedermorschwihr
- Ingersheim
- Wintzenheim
- Walbach
- Hohlandsbourg
- Châtelet du Haguenack
- Château du Pflixbourg
- Mémorial Audie Murphy
- Mémorial de Jepsheim
- Sentier des bunkers



FAVORISER L'ANGLE "CULTURE" POUR INTERESSER LES CLIENTÈLES CSP +



En 2023, un seul accueil d'influenceur : L'Éloge, média culturel en ligne

Le compte Instagram L'Éloge est spécialisé dans la prescription culturelle. Une ligne éditoriale dynamique, spontanée et assumée qui touche une clientèle essentiellement parisienne, jeune et CSP+. Au travers de collaborations avec le musée Unterlinden, la bibliothèque des Dominicains et le Festival International de Colmar, il a été possible de porter un discours vers une clientèle particulièrement ciblée et qualifiée.



Le Figaroscope

A l'occasion de Noël, une double page dans le *Figaroscope* de décembre afin de promouvoir Colmar comme ville d'Art et de Culture.





UNE COOPÉRATION FRUCTUEUSE

La synergie au sein du réseau des partenaires qu'anime l'OT demeure essentiel afin de rester visible et efficace en matière de relations presse. Ces collaborations prennent des aspects divers, les partenaires permettant souvent aux journalistes d'accéder gratuitement à un certain nombre de services à la demande de l'OT.

Il arrive également que ce soit l'inverse et que l'OT s'inscrive dans une démarche plus volontaire de la part d'un prestataire. A ce titre, c'est l'intérêt pour le territoire dans son ensemble qui est évalué avant engagement.

En 2023, l'Hôtel le Maréchal a permis à l'OT de travailler avec un certain nombre de journalistes venus dans son établissement dans le cadre d'un accueil presse globalisé et portant sur la totalité de l'agglomération.

Retombées suivantes :

- Paris Match - Suisse - 2 pages
- Nice Matin - France - 2 pages
- Ouest France Magazine - France - 2 pages
- Femmes d'Aujourd'hui - Belgique - 2 pages
- Juliette et Victor - Belgique - 2 pages



A L'EST DU NOUVEAU (ET AUSSI UN PEU AU NORD...)

Des retombées sur les Pays-Bas, la Slovaquie et la République Tchèque dans des magazines Tourisme et Lifestyle visant les CSP+. Des accueils d'opportunités en commun avec Strasbourg.



Evita - Slovaquie - 5 pages
 Marianne - Rep. Tchèque - 5 pages
 Novinky - Rep. Tchèque - 4 pages

Leven in Frankrijk
 4 pages consacrées à la Route des Vins d'Alsace dont Colmar



QUELQUES RELAIS MÉDIATIQUES NATIONAUX ET INTERNATIONAUX EN 2023 :

Europe 1

ELLE

tio 20
minuti

tve

Intimità

& DES RACINES
DES AILES

- Europe 1 : deux interventions cette année, une en juin avec Vanessa Zha pour parler de Colmar, ville de culture et une en juillet dans l'émission "Le marché de midi" qui est présentée par Olivier Poels et Stéphanie Le Quellec pour parler de Colmar l'épicurienne
- Elle à Table : un accueil qui a permis la mise en valeur de nombreux partenaires de l'Office de Tourisme issus du monde de la gastronomie
- Ticinonline : un accueil qui a débouché sur 4 articles web de la rubrique tourisme de ce média en ligne suisse
- TVE : tournage d'une séquence sur le marché de Noël, sous l'angle de la gastronomie alsacienne
- Intimità : magazine italien, 5 pages sur Noël en Alsace dont Colmar
- Des racines et des ailes : tournage à Colmar des séquences d'ouverture et de clôture de l'émission consacrée à Noël en Alsace



PERSPECTIVES 2024 :

- Continuer la politique d'accueil menée auprès des marchés prioritaires (France, Belgique, Allemagne) mais avec aussi une ouverture aux marchés secondaires (États-Unis par exemple) si la demande est qualitative
- Rester à l'écoute des opportunités sur les marchés européens émergents

LES SITES INTERNET

L'OT administre au total six sites internet.

STATISTIQUES DES VISITES DES PRINCIPAUX SITES INTERNET 2023

SITES INTERNET	2022	2023	ÉVOLUTION
tourisme-colmar.com	1 414 317	1 465 049	+3.59 %
noel-colmar.com	672 696	541 044	-19,6%



Taux de fréquentation des visiteurs français en 2023 :

48%

Dont :

1. Grand Est : 45%

2. Île-de-France : 13%

3. Auvergne-Rhone-Alpes : 4%

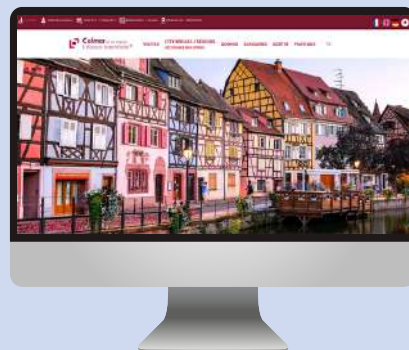


Taux de fréquentation des visiteurs étrangers en 2023 :

1. ALLEMAGNE : 33,6%

2. SUISSE : 12,5%

3. BELGIQUE : 2,6 %



CUMUL SITES NOËL & DESTINATION

NOMBRE DE VISITEURS UNIQUES

2023 : 2 003 132

2022 : 1 567 436

2021 : 643 633

2020 : 458 772

PAGES VUES

2023 : 2 740 406

2022 : 4 322 115

2021 : 3 303 896

2020 : 889 126

DURÉE MOYENNE DE VISITE

50 secondes en 2023

48 secondes en 2022

1mn48 en 2021

Les statistiques web, un sujet délicat en 2023

2023/2024 marque un changement important dans la collecte des statistiques web. La mise en conformité RGPD de Google a entraîné l'obligation de changer de système de collecte de statistiques. Une comparaison des deux systèmes nous affiche des résultats sensiblement différents pour une même période. A souligner également que les bloqueurs de publicité bloquent les outils statistiques.



PERSPECTIVES 2023 :

- Mise en place d'un nouveau système de base de données sur le site Internet de l'Office du Tourisme, mise à jour du site du Festival International de Colmar et des marchés de Noël. Refonte du site du Colmar Convention Bureau
- Toujours en recherche de nouveaux outils (chatbots, usage de l'intelligence artificielle, personnalisation de l'expérience client, baisse de l'empreinte carbone du site)

LES RÉSEAUX SOCIAUX

La présence d'un office de tourisme sur les réseaux sociaux est incontournable.

Le défi reste toujours de réussir à être visible parmi l'infinité de contenus proposés aux utilisateurs. Depuis plusieurs années, l'effet bénéfique en matière de fidélisation de notre clientèle s'y additionne avec la séduction de nouvelles personnes. Le "distrayant" y côtoie "l'informatif". L'OT y assure en prime un service de conciergerie via les messages privés.

Ces réseaux permettent de cultiver une image positive de la destination en mettant en valeur les meilleurs contenus créés par les visiteurs, en informant les habitants et les touristes sur l'actualité culturelle et événementielle, en donnant des conseils et en mettant en avant de nombreuses initiatives d'intérêt touristique.



PAGE FACEBOOK

122 084 FANS au 12/06/2024
120 774 en 2023 soit **+ 1310 fans**

912 000 VUES sur les posts Facebook	113 009 RÉACTIONS (405 863 en 2022)
---	---



@rs.t.r.e.e.t.c.l.i.c.k.s- Instagram



ABONNÉS INSTAGRAM

Mai 2024 : 41 541
+ 5177 followers followers
soit + 15% par rapport à mai 2023


Mai 2023 : 36 364
Mai 2022 : 31 372



ABONNÉS LINKEDIN

3426 abonnés en mai 2024
+ 573 abonnés
soit + 20% par rapport à mai 2023

Mai 2023 : 2853 abonnés
Mai 2022: 1031 abonnés



ABONNÉS X

6 769 followers followers en mai 2024
- 39 abonnés
soit - 0.3% par rapport à mai 2023

Mai 2023 : 6 808 followers
Mai 2022: 6 823 followers

FOCUS INSTAGRAM



BEST 9 2023

2023 - INSTAGRAM

- 45 800 visites de notre profil Instagram
- 155 000 vues
- 13 700 interactions



TIK TOK : @COLMARTOURISME

BUZZ SUR TIK TOK

Certains influenceurs Tik Tok ont donné une importante visibilité à la destination, parmi eux :

https://www.tiktok.com/@melis.andreea/video/7334014168351165729?is_from_webapp=1&sender_device=pc&web_id=7372227745344013829

L'Office de tourisme est présent sur Tik Tok depuis décembre 2021 regroupe aujourd'hui près de 2180 abonnés et plus de 10 600 likes.



NOËL : LE RENDEZ-VOUS DES INFLUENCEURS



Avec environ 19 000 photos touristiques de Colmar publiées sur Instagram durant les marchés de Noël 2023, il est à noter que l'événement phare de Colmar continue de susciter un important magnétisme visuel.

Ce chiffre est stable comparé à 2022. Le pouvoir de traction de l'événement Noël à Colmar reste important.

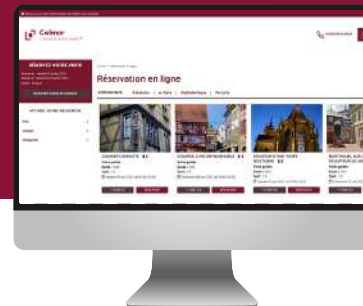
Sur la gauche, voici un petit florilège d'influenceurs se servant de Colmar pour leur création de contenus. Tous ont au moins 25 000 fans.



PERSPECTIVES 2024 :

- Continuer de consolider la ligne éditoriale et maintenir un nombre de publications élevé avec comme levier la stimulation de l'esprit d'équipe et la complémentarité des appétences pour tel ou tel réseau
- Poursuivre l'ouverture de notre compte Facebook à une sélection de prestataires membres et ayant souscrit à l'une des offres commerciales figurant dans le Guide du Partenaire

4. COMMERCIALISATION

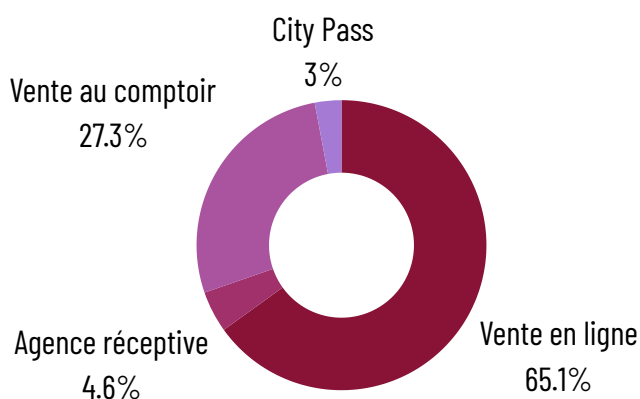



VISITES GUIDÉES

Le service des visites guidées a été perturbé par une fermeture temporaire de la mi-mars au 31 juillet, le temps de mettre en place une réorganisation du service. Pour la réouverture, un mode de fonctionnement différent a été mis en place avec les guides afin de faciliter les échanges avec eux mais aussi pour favoriser une meilleure communication globale, y compris avec la clientèle.

Afin de rester en adéquation avec l'évolution des pratiques des visiteurs, la numérisation de certaines pratiques s'est pérennisée. La vente des visites guidées pour les individuels est entièrement digitalisée et bien acceptée au vu du nombre important de participants.

RÉPARTITION DES VENTES DE VISITES GUIDÉES INDIVIDUELLES 2023 PAR CANAL DE VENTE :



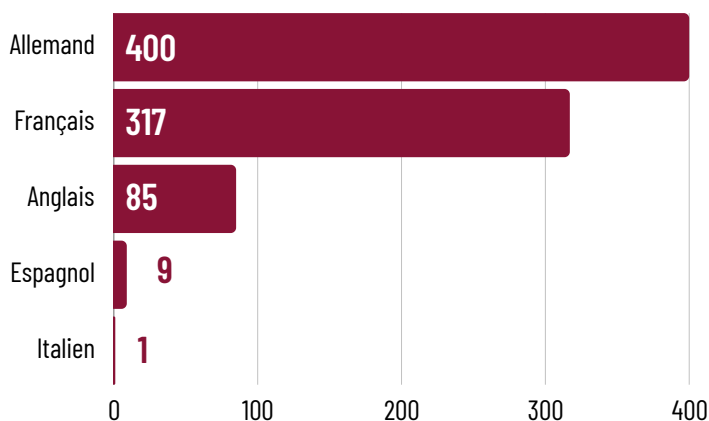
VISITES GUIDÉES		
GROUPES (30 PERSONNES)		
SERVICE FERMÉ DU 15/03 AU 31/07		
Départs :		Participants :
2023 : 819		2023 : 16 826
2022 : 1092		2022 : 21 120
2021 : 423		2021 : 7 686
INDIVIDUELLES		
Départs :	Participants :	Tx remplissage :
2023 : 119	2023 : 3108	2023 : 87%
2022 : 169	2022 : 3 776	2022 : 89%
2021 : 111	2021 : 2 772	2021 : 83%

PÉRIODE DE VENTE DES VGI SELON LE CANAL

La vente des VGI dans le cadre du City Pass et de l'Agence Réceptrice est possible uniquement sur la période des Marchés de Noël.

La vente au comptoir et la vente en ligne est quant à elle possible toute l'année.

RÉPARTITION DU VOLUME DE DÉPARTS DE VISITES GUIDÉES GROUPES 2023 PAR LANGUE DE GUIDAGE :

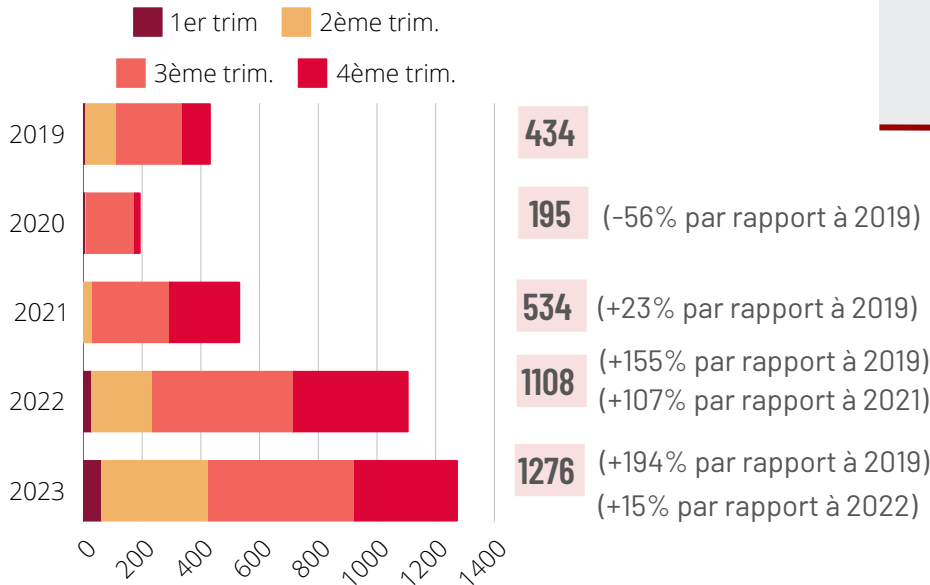


PERSPECTIVE 2024 :

Le service des visites guidées vise pour 2024 une augmentation du nombre de visites (groupes et individuelles) grâce à l'arrivée de nouveaux guides.

COLMAR CITY PASS

En famille ou en couple, le City Pass de Colmar permet de visiter en illimité les 6 musées de la ville, d'explorer le quartier de la Petite Venise lors d'une balade en barque, ainsi que de monter à bord du petit train touristique vert pour une visite de la ville. Valable pendant 7 jours, le pass offre une économie de 40% aux visiteurs.



32€

Adulte

28€

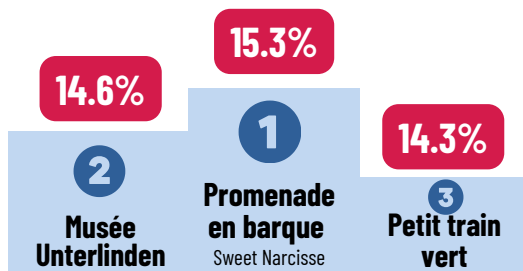
9-17 ans

Gratuit

< 8 ans

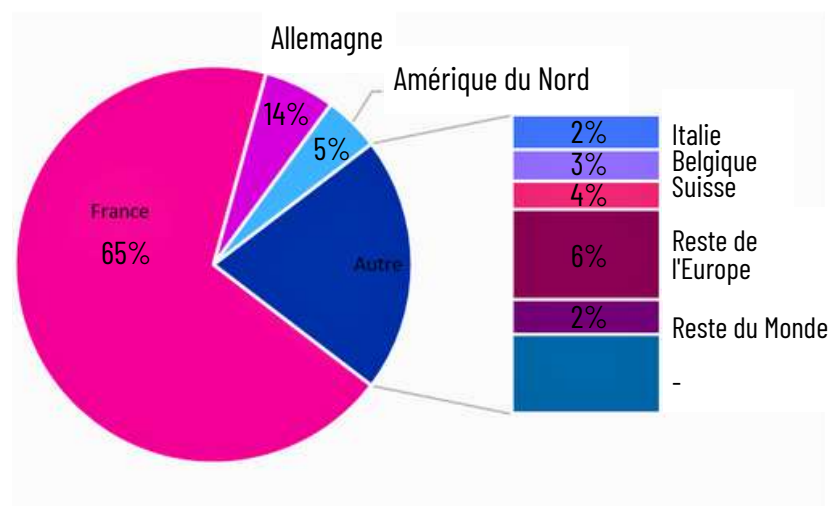
Le City Pass continue sa progression avec une augmentation de +15% des ventes par rapport à 2022.

EN 2023, LE CITY PASS A GÉNÉRÉ 7 174 ENTRÉES...



En 2023, le City Pass a permis un total de 7174 entrées, lesquelles ont été réparties selon l'ordre suivant : 1. Promenade en barque, 2. Musée Unterlinden, 3. Petit train vert, 4. Musée Bartholdi, 5. Église des Dominicains, 6. Musée d'histoire naturelle et d'ethnographie, 7. Musée du Chocolat, 8. Musée du jouet, 9. Village Hansi, 10. Visites guidées de Colmar.

... POUR UN TOTAL DE 1 276 PASS VENDUS À DES VISITEURS PROVENANT DE 27 PAYS DIFFÉRENTS



(Source : OT Colmar - City Pass)



PERSPECTIVES 2024 POUR LE CITY PASS :

- Poursuite de la promotion afin d'accroître le positionnement du produit
- Augmentation du prix (de 32 à 35 €) pour plus de cohérence avec l'évolution du prix des entrées des musées

L'AGENCE RÉCEPTIVE LOISIRS

Un service dédié aux groupes avec un interlocuteur unique et spécialisé (en français, allemand, anglais, italien) offrant des informations détaillées, des offres complètes adaptées aux besoins spécifiques des clients ainsi qu'un accompagnement personnalisé.

GROUPES LOISIRS

Une croissance significative de la fréquentation des groupes loisirs par rapport à 2022 :

- augmentation de la taille des groupes
-> 30 participants en moyenne par groupe ; des groupes remplissant des autocars, des amicales ou clubs avec + de 50 personnes
- augmentation de la durée des séjours
-> séjour d'un minimum de 2 nuits en moyenne

CLIENTÈLE INDIVIDUELLE

Renouvellement des formules séjours clé-en-main "City Break" pour les individuels

- pendant les Marchés de Noël en semaine uniquement
- pendant Colmar fête le Printemps

QUALITÉ TOURISME

Amélioration de nos services pour la marque Qualité Tourisme : professionnalisation de nos outils de travail (structurer et sécuriser les relations avec nos partenaires grâce à un contrat cadre, amélioration de notre questionnaire satisfaction sur Forms) ; mise à jour des questionnaires de demandes de devis



UNE EXPERTISE :

- Analyse pointue des besoins
- Offre personnalisée
- Sélection des prestataires
- Projet complet chiffré et documenté,
- Montage de programme sur mesure et réservations des diverses prestations
- Suivi de la clientèle

CATALOGUE GROUPES

Notre Catalogue Groupes est consultable en ligne. Il constitue une véritable vitrine de nos offres dédiées aux groupes loisirs : excursions, séjours avec hébergement...



https://www.tourisme-colmar.com/pdf/catalogue_groupes_fr.pdf

Feriez-vous de nouveau appel à notre Agence Réceptive pour l'organisation d'un séjour, et recommanderiez-vous nos services ?

34 réponses



SATISFACTION CLIENTS, GAGE DE QUALITÉ

L'ACTIVITÉ RÉCEPTIVE EN 2023 EN CHIFFRES

ACTIVITÉ : GROUPES LOISIRS



91 DEVIS TRAITÉS
(110 en 2022)



50 GROUPES CONFIRMÉS
(48 en 2022 et 20 en 2021)



2814 NUITÉES
(1353 en 2022)



1477 PARTICIPANTS
(1206 en 2022)



5542 REPAS
(3658 en 2022 et 1268 en 2021)

ACTIVITÉ : INDIVIDUELS



83 DEVIS TRAITÉS
(227 en 2022)



65 DOSSIERS CONFIRMÉS
(130 en 2022)



360 NUITÉES
(614 en 2022)



168 PARTICIPANTS
(dont 156 pour les Marchés de Noël - 309 en 2022)



168 REPAS
(354 en 2022)

CONVENTION BUREAU : LE RÉCEPTIF AFFAIRES



Le Colmar Convention Bureau est un guichet unique qui regroupe une équipe experte de la destination et accompagne le client dans la réussite de son évènement.

Après un contact avec le client et un diagnostic de la demande et du cahier des charges, une solution sur mesure est proposée avec assistance lors du repérage des lieux.

L'année 2023 a été marquée par des initiatives importantes du Colmar Convention Bureau pour renforcer la qualité de ses services et sa visibilité :

- recensement des prestataires et enrichissement de la base de données
- organisation de visites d'hôtels et de lieux d'affaires pour une meilleure connaissance de l'offre
- mise en relation des clients avec des prestataires appropriés + transmission d'informations
- revalorisation de l'image de la destination "Affaires" avec les nouvelles vidéos MICE



ACTIVITÉ : MICE



**9 DOSSIERS
DEVISÉS**
(dont des offres
congrès
18 en 2022)



**3 DOSSIERS
CONFIRMÉS**
(6 en 2022)



**305
NUITÉES**
(349 en 2022)



179 PARTICIPANTS
(138 en 2022)



**467
REPAS**
(511 en 2022)



PERSPECTIVES 2024 TOURISME D'AFFAIRES

- Refonte totale du site colmar-congres.com
- Mise à jour et maintenance du site meet-in-alsace.com avec alimentation de l'espace Blog "à la une"
- Nouvelle campagne de communication MIA avec la conception d'un visuel créatif



STRATÉGIE DIGITALE ET RÉSEAUX SOCIAUX

- Fréquence des articles Web, communiqués de presse
- Rythme des posts LinkedIn : nouveautés, nouveaux membres...



ACCUEIL D'UN CONGRÈS INTERNATIONAL

Novembre 2023 - 3 nuits

- Une centaine de participants
- Plateforme de réservation d'hôtels en ligne
- Soirée de Gala et repas

Il nous ont fait confiance en 2023 :



Nestlé

KURY INGENIERIE



Chiffre d'affaire global Agence Réceptive en 2023 :

613 K€ (contre 479,6 K € en 2022)

Groupes Loisirs, Groupes Affaires et individuels confondus

5. ANIMATION DU RÉSEAU DES SOCIOPROFESSIONNELS

2023 : ACCENTUATION DU DÉVELOPPEMENT VERS LES PARTENAIRES

L'office de tourisme de Colmar doit constamment rechercher les moyens qui permettront d'amplifier l'activité économique des socio-professionnels du secteur, que ce soit par un travail global et éditorialisé sur la destination ou par une valorisation plus ciblée de l'offre touristique des partenaires adhérents.

Cela passe également par l'entretien et l'animation du réseau.

La reconduction du Guide du Partenaire a été une évidence. C'est l'outil adapté pour présenter aux socio-professionnels l'ensemble des services mis à leur disposition.

Par cet engagement, l'équipe de l'Office de Tourisme saura informer nos visiteurs et leur présenter une offre riche et variée.



Adhérer à l'Office de Tourisme est un acte fort qui marque une volonté de s'inscrire dans un réseau. Chaque adhésion permet de mieux connaître et faire connaître les spécificités d'un écosystème touristique foisonnant dont vous êtes l'un des maillons.



Adhérents

2023 : 428

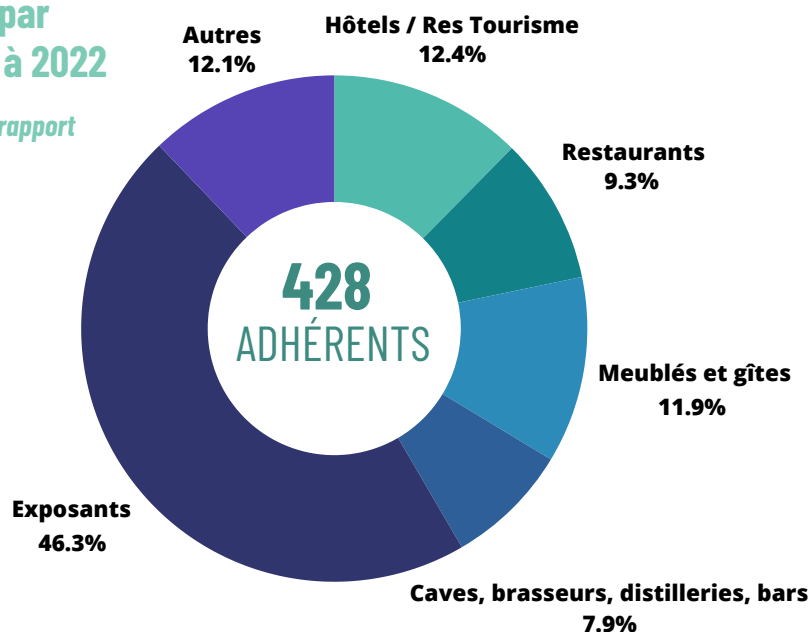
2022 : 444

2021 : 369

2020 : 302

- 3,6 % par rapport à 2022

+ 42 % par rapport à 2020



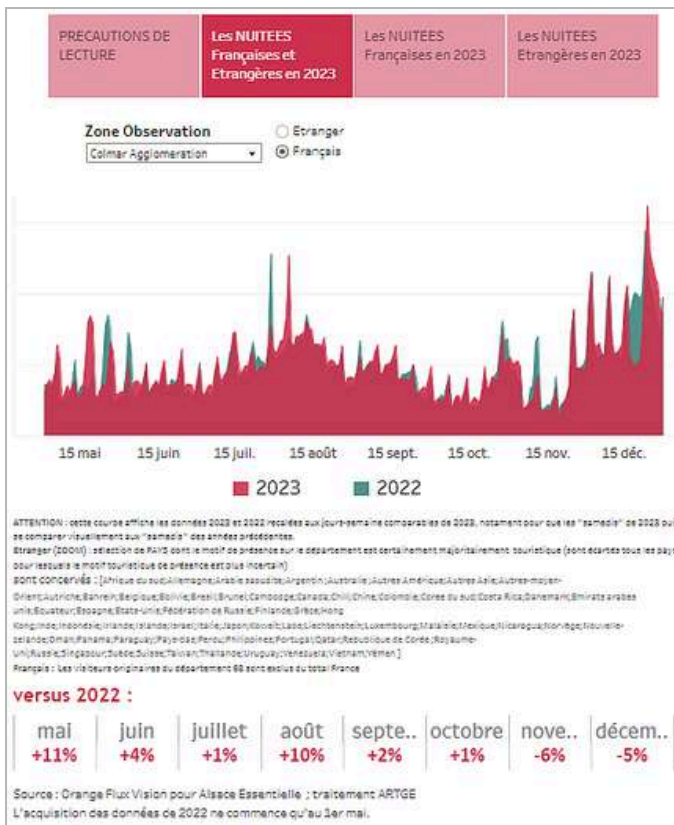
PERSPECTIVES 2024 :

- Accroître la base de membres
- Poursuivre la promotion des services de l'OT auprès des socio-professionnels de toute l'agglomération afin de permettre la bonne mise en valeur de l'ensemble du territoire

METTRE À DISPOSITION DES PROFESSIONNELS LES DONNÉES D'OBSERVATION LES PLUS RÉACTIVES ET FIABLES POSSIBLES

Les méthodologies d'observation de l'activité touristique ont beaucoup évolué ces dernières années, permettant ainsi de belles avancées. L'OT a souhaité mettre ses données à disposition du plus grand nombre.

➔ <https://tourisme-colmar.com/fr/professionnels/observation-touristique>



DONNÉES ORANGE FLUX VISION

L'Office de tourisme de Colmar et sa région permet désormais aux professionnels du tourisme d'accéder à des données d'évolution de la fréquentation touristique très fines au travers du dispositif Orange Flux Vision Tourisme. Orange Flux Vision Tourisme est une solution développée par Orange qui a été coconstruite avec ADN Tourisme, Atout France et l'appui de consultants externes. Les données et leur retraitement sont financés par l'Alsace Essentielle, Pays de Colmar pour le compte de tous les offices de tourisme du Pays de Colmar. Le traitement régulier de ces données est assuré par l'observatoire de l'ARTGE au travers d'un outil de datavisualisation interactif.

Orange s'est par ailleurs engagé depuis 2009 dans un processus d'échange avec CNIL pour s'assurer que l'ensemble des indicateurs produits et des traitements effectués correspondent aux recommandations et exigences au sujet des données à caractère personnel.

Avant toute utilisation de ces données, il est recommandé de lire attentivement l'onglet «Précaution de lecture».



POURSUITE DES ENQUÊTES DE CONJONCTURE

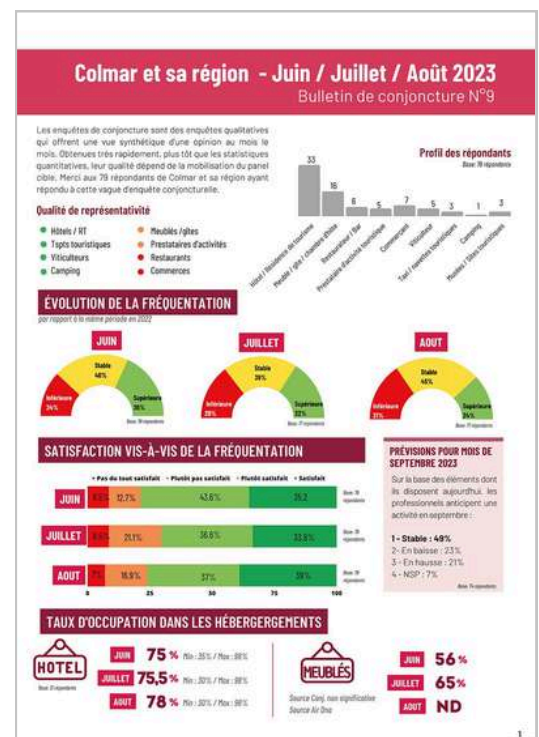
Les enquêtes de conjoncture sont des enquêtes qualitatives qui offrent une vue synthétique d'une opinion au mois le mois. Obtenues très rapidement, leur qualité dépend de la mobilisation du panel cible.

Elle permettent de compléter par une approche qualitative les données fournies par Orange Flux Vision.

En 2023, trois bulletins sont parus :

- Colmar Fête le Printemps
- Saison estivale 2023
- Colmar, l'Âme de Noël

Merci à l'ensemble des adhérents de l'office ayant participé à ces mesures de perception.



INSTAURER DES ZONES D'ÉCHANGE AVEC LES PARTENAIRES

La particularité du tourisme est d'être un secteur d'activité extrêmement transversal où se côtoient des professionnels d'horizons divers ayant des degrés de professionnalisation variables. Dans cet écosystème, l'OT doit se positionner comme un acteur fédérateur permettant dialogue, réflexion et benchmark autour des grandes tendances touristiques et des pratiques de consommation.

Afin de mettre en place une transmission d'information accessible à chacun, le choix s'est porté sur une multiplication des types de canaux de communication.

MISE À JOUR DU GUIDE DU PARTENAIRE

Le guide du partenaire s'en fait l'écho et pose l'un des premiers jalons de la mise en œuvre de notre stratégie touristique 2021 - 2025. Devenir partenaire de l'OT, c'est aussi bénéficier d'un canal incontournable et reconnu pour la promotion de son offre, intégrer un réseau de plus de 300 professionnels, mais aussi contribuer au développement de l'économie touristique locale.



EDUCTOURS - VISITES DE SITES ET DE PARTENAIRES

Au cours de l'année, les équipes de l'office ont participé à plusieurs éductours et visites de sites dans le but de promouvoir la destination et d'acquérir de nouvelles connaissances. Ces initiatives ont permis de renforcer leur expertise du territoire et d'élargir le réseau professionnel de l'OT.



Découverte du parcours Kut'zig (tourbus sur la Route des Vins) par l'équipe d'Accueil pour la promotion et la mise en place d'une billetterie



Aller à la rencontre de nos membres et partenaires de Colmar Agglomération - exemple: visite du Château R à Wettolsheim (salle de réception, hôtel et restaurant)



Rencontre inter-offices avec Colmar, Mulhouse et Freiburg : échanges sur les méthodes de travail et sur les stratégies propres à chaque destination

Participation de l'Agence Réceptive au Stammtisch des Réceptifs alsaciens avec Alsace Destination Tourisme : une rencontre annuelle avec les acteurs locaux ; un moment d'échanges autour de problématiques, enjeux et défis ; une découverte des nouveautés du territoire et de l'actualité du monde touristique. En 2023 : visite du nouveau Centre Albert Schweitzer à Kaysersberg-Vignoble.



PERSPECTIVES 2024 :

- Poursuite des axes de communication entrepris
- Renforcement des temps d'échanges en vis à vis



6. ACCUEIL & BOUTIQUE

L'OT gère deux bureaux d'information touristique (BIT), à Colmar (place Unterlinden) et à Turckheim (ancien corps de garde). En tout, ce sont douze personnes qui sont entièrement dédiées à l'accueil, soit le nombre minimum de personnel nécessaire pour assurer l'ouverture de ces deux sites tout au long de l'année.

La typologie des demandes clients demeure extrêmement différente en fonction du BIT. Les clientèles qui poussent la porte des bureaux de Colmar ont des demandes essentiellement liées à de la visite patrimoniale et culturelle. Cependant, la demande liée au vélo et à la promenade/randonnée en pleine nature poursuit sa nette progression entamée ces dernières années. Ce type de demande est particulièrement importante au BIT de Turckheim, en plus des demandes liées à l'œnotourisme.

L'ACCUEIL & L'INFORMATION DU PUBLIC



62 956 renseignements donnés aux comptoirs
soit **+ 18%** par rapport à 2022

dont :

- 50 103 DEMANDES À COLMAR (+14%)
- 12 853 DEMANDES À TURCKHEIM (+38%)

223 872 personnes sont entrées dans nos BIT,
soit **+ 9 %** par rapport à 2022



18 763 renseignements téléphoniques
+ 619, soit + 3%
par rapport à 2022



7467 renseignements par courriels
+ 727 , soit + 11%
par rapport à 2022

ORIGINE DES VISITEURS



TOP 5 DE L'ORIGINE DES CLIENTS ÉTRANGERS RENSEIGNÉS

1. Allemagne
2. Espagne
3. Belgique
4. Suisse
5. Italie



119 NATIONALITÉS DIFFÉRENTES DE CLIENTS RENSEIGNÉS



PERSPECTIVES 2024

- Poursuivre un accueil adapté et de qualité pour tous les visiteurs
- Développer la réflexion liée aux services sur le BIT de Turckheim
- Poursuivre les actions de formation pour l'équipe accueil

LA BOUTIQUE

La boutique de l'Office de Tourisme de Colmar et sa région propose une large gamme de souvenirs estampillés Colmar (magnets, mugs, bijoux, cartes postales, porte-clés, marque-pages) mais aussi des cartes routières, de randonnées, de vélo ainsi que de nombreux guides touristiques sur la région Alsace.

Les produits locaux sont privilégiés par un travail avec des artisans du territoire, de même que le Made in Alsace est mis en avant dans l'espace boutique.



→ 14 042 articles vendus en 2023
(+6,22% par rapport à 2022)

→ 212 références en 2023



L'activité Boutique a continué sa progression et de nombreux visiteurs apprécient le Made in Alsace et la diversité des produits alsaciens présentés.



L'OT de Colmar travaille avec une grande majorité de fournisseurs alsaciens. Une réelle volonté de faire découvrir le savoir-faire de la région colmarienne tout en favorisant le commerce de proximité et les artisans locaux.



PERSPECTIVES 2024

- L'offre continue d'être adaptée et élargie aux nouvelles demandes et attentes des visiteurs
- La boutique se saisonnalise avec des produits et une décoration adaptés à chaque période : printemps/Pâques, été, automne, Noël
- Thématisation des divers espaces de la boutique : nature/rando, enfants, culinaire...

7. STRUCTURATION DE L'OFFRE

BILAN ÉVÉNEMENTIEL 2023

En terme d'événementiel, l'Office de Tourisme de Colmar et sa Région a connu pour la première fois depuis le COVID une année sous le signe du retour de la totalité de ses événements : un marathon en terme de charge de travail pour les équipes mais une réussite populaire réelle.



**COLMAR FÊTE LE PRINTEMPS,
du 6 au 30 avril 2023**

**62 exposants présents dans
68 maisonnettes et 2
emplacements**



L'édition 2023 de "Colmar fête le Printemps !" a ouvert la saison touristique en beauté !

Des exposants ravis de retrouver les marchés de Pâques et du Printemps, des visiteurs enjoués par l'ambiance bucolique et une météo clémente ont fait de l'édition 2023 une année très appréciée.



SCHOTZI & CIE



Grâce à l'association *La Petite Ferme*, les visiteurs ont pu faire la rencontre de la nouvelle mascotte des Marchés : Schotzi. Un adorable lapin géant papillon aux grandes oreilles qui a pleinement profité de son séjour colmarien accompagné de sa vingtaine de compagnons à quatre pattes et à plumes !

La présence des éleveurs reste un point fondamental de la manifestation afin de sensibiliser les visiteurs au travail de préservation de ces races d'exception.



AMBIANCE PRINTANIÈRE ET... MUSICALE !

Pour célébrer l'arrivée des beaux jours, les amateurs de musique ont pu profiter d'une vingtaine de concerts gratuits de musiques actuelles sur le parvis de la Bibliothèque des Dominicains et de musiques traditionnelles sur la Place de l'École. Une programmation 100% locale pour le bonheur des oreilles !



LES RENDEZ-VOUS DE L'ARTISANAT



Comme chaque année, le Koïfhus a accueilli les traditionnelles expositions-ventes d'art thématiques et ses 46 exposants venus d'Alsace et de toute la France pour montrer leur savoir-faire exceptionnel.

Coquilles d'Art, du 7 au 10 avril

Éclats de Terre, Éclats de Verre, du 13 au 16 avril

Déclinaisons Textiles, du 20 au 23 avril



France Bleu Alsace et toute son équipe se sont déplacés à Colmar pour une matinée spéciale en direct du Marché de la place des Dominicains. L'occasion pour l'OT de présenter l'ensemble de la manifestation "Colmar Fête le Printemps !".

L'office a eu le plaisir d'accueillir sur les Marchés de Pâques et du Printemps Sandrine Hamm et son équipe pour une édition spéciale de Rund Um, une rencontre entièrement en alsacien !

Pour finir s'est présentée la chance de jouer les présentateurs d'un jour, lors d'un tournage en compagnie de Mathieu Nicolas, blogueur voyage. Une vidéo de présentation de l'événement avoisinant plus de 20.000 vues sur les réseaux sociaux.



FESTIVAL INTERNATIONAL DE COLMAR 2023

Le Festival International de Colmar a renoué de belle manière avec son public et 8 500 festivaliers. Nouveaux formats, nouveaux lieux, mais toujours cette même exigence artistique qui ont permis de faire de renaître l'âme d'un événement culturel emblématique en Alsace et rémunérateur pour le territoire.

72% de spectateurs français

18% de spectateurs internationaux

Classement des clientèles internationales :
1- Allemagne, 2-Pays-Bas, 3- Suisse, 4-Royaume-Uni, 5- USA

120 retombées media connues

54% de retombées nationales et internationales

22 journalistes présents

185 000

vues des contenus sur les 4 réseaux sociaux du festival

(Facebook, Instagram, Linked In et X -Twitter) et 2521 fans supplémentaires au 18/08/2023

29 événements en 10 jours

- 9 concerts Prestige à St Matthieu
- 6 concerts au Théâtre Municipal
- 6 concerts Jeunes Talents au Koïfhus
- 6 Master Class au Conservatoire
- 1 Symphonic Mob au Champs de Mars

24 h 10 de musique live cumulée

787 musiciens

- 337 musiciens professionnels
- 450 musiciens amateurs

675 nuitées

1685 repas

générés par les artistes

1 retransmission LiveStream sur ARTE CONCERT du concert du 07 juillet 2023 à 20h30, disponible pendant 1 an en VOD

22 906 vues du concert sur la plateforme Arte Concert au 18/08 et sur Youtube ARTE, dont 2089 en livestream



COLMAR, L'ÂME DE NOËL

23 novembre au 29 décembre 2023

En cette fin d'année 2023, Colmariens et visiteurs ont pu s'imprégner de l'âme de Noël qui vit à Colmar et sa région grâce au respect des traditions et des savoir-faire alsaciens.



180 000 programmes papier distribués



1,57 million de visiteurs uniques du 23/11 au 29/12



198 exposants (dont 75% d'Alsaciens) dans 213 maisonnettes et 30 emplacements



neel-colmar.com

Colmar en région L'Alsace estivaliste Colmar



LE RENOUVEAU DE LA PLACE JEANNE D'ARC

Après presque 20 ans de bons et loyaux services sur la place Jeanne d'Arc, l'OT a entrepris l'important projet de reconstruction des chalets. Quel plaisir ce fut de voir arriver le 14 novembre 2023 25 nouveaux chalets de Noël flambants neufs conçus et réalisés en collaboration avec la société Rustyle, basée à Duttlenheim.

Les exposants ont ainsi pu bénéficier d'une qualité d'exploitation améliorée et d'un nouveau confort d'occupation.



REVALORISER SES DÉCHETS

Dans le cadre de notre démarche de rendre toujours plus pérenne les Marchés de Noël, la gestion des déchets des exposants a été entièrement revue.

Au cours de l'édition 2023, 29 tonnes de déchets ont été revalorisés grâce à l'aide des équipes du service propreté de Colmar Agglomération et de la société Schroll.

Une nouvelle gestion coûteuse, entièrement prise en charge par l'Office de Tourisme de Colmar.



16 tonnes de verre récoltés par Schroll



13 tonnes de cartons récoltés par Schroll et Colmar Agglomération



550 levées effectuées par Schroll et Colmar Agglomération



+ de 50 conteneurs installés spécifiquement sur l'ensemble des Marchés



NOUVEAUTÉ 2023 : LE MARCHÉ GOURMAND AU PIED DE LA ROUE !

Accompagné de la Grande Roue, les visiteurs ont pu profiter du traditionnel Marché Gourmand installé en 2023 sur le plateau sportif de la Montagne Verte. Un nouveau lieu de rencontre et de convivialité alliant gastronomie de fête et divertissement !

FOCUS SUR LES ANIMATIONS MISES EN PLACE SUR LES MARCHÉS

L'office de Tourisme a tenu à mettre en avant les traditions, la convivialité et le partage d'un art de vivre à l'alsacienne afin de faire vivre à chacun un Noël alsacien.



SAINT-NICOLAS EN SA DEMEURE

Cette année encore, le grand Saint-Nicolas attendait les enfants sages dans sa demeure sur le marché de la Petite Venise. Dans un décor spécialement conçu à cette occasion, chacun a pu réaliser sa photo souvenir avec Saint-Nicolas lors de sa venue les 2, 3, 9 et 10 décembre.



NOËL À TURCKHEIM

Le Marché de Noël des Lutins s'est déroulé du 24 novembre au 30 décembre, organisé par la ville de Turckheim.

Les rondes des Veilleurs de Nuit ainsi que l'ouverture quotidienne du traditionnel Calendrier de l'Avent ont véhiculé toute l'authenticité de ce marché.



UN MARCHÉ SOUS LE SIGNE DE LA GASTRONOMIE

Comme l'année précédente, des shows culinaires ont retrouvé leur place sur le marché gourmand. Au total, 9 cook shows ont été réalisés au cours desquels des chefs de renom ont fait démonstration de leur savoir-faire avec dégustation de leurs produits.



"COLMAR, UNE VRAIE ARCHE DE NOË"

Cette année encore, une chasse au trésor pour petits et grands a été créée pour parcourir les recoins du centre-ville avec pour thématique cette année : les animaux. Plus de 900 livrets ont été remis au comptoir de l'OT du 25 novembre 2023 au 6 janvier 2024.



SILENCE, ÇA TOURNE !

L'équipe de 66 Minutes et Kareen Guiock Thuram ont été accueillies pour le tournage d'une émission spéciale axée sur les festivités de fin d'année (diffusion le 26 novembre 2023).



Météo à la Carte a eu l'occasion de suivre certains de nos exposants colmariens lors de leurs préparatifs et pendant les festivités des Marchés. Une occasion de suivre les coulisses de l'événement (diffusion le 11 décembre 2023).

C'est en direct du Marché des Lutins de Turckheim que s'est tenue l'émission Tous en Cuisine avec Élodie Gossuin et Jérôme Anthony sur M6 (diffusion le 29 novembre 2023).



Toujours au cœur du Marché de Turckheim, s'est installé le plateau de l'émission Stamm & Co de France 3 pour une édition spéciale et en direct ! (diffusion le 02 décembre 2023).



VOTEZ COLMAR SUR RTL !

Le Marché de Colmar a participé au concours RTL du Marché de Noël.



MARQUE QUALITÉ TOURISME



En vue de préparer le renouvellement du classement de l'office de tourisme, l'OT a obtenu en mai 2024 la Marque Qualité Tourisme pour une durée de 5 ans, mais 2023 aura été l'année charnière de cette obtention.

CINQ BONNES RAISONS D'INITIER CETTE DÉMARCHÉ :

- 1 S'engager dans une démarche de progrès : améliorer la qualité sur le long terme, au-delà de la seule obtention de la marque
- 2 Fédérer son équipe autour d'une démarche collective et motivante : promotion, réservation, accueil, propreté... la qualité mobilise toutes les compétences
- 3 Bénéficier d'un regard extérieur : grâce à l'audit externe et aux avis clients, repérer les marges de progrès et optimiser les performances
- 4 Développer une notoriété positive : optimiser la satisfaction client et sa réputation en plaçant le client au cœur de notre stratégie
- 5 Se démarquer de la concurrence : gagner en visibilité en obtenant la reconnaissance officielle Qualité Tourisme™

LA SATISFACTION CLIENT, 1ER AXE DE TRAVAIL : BILAN 2023



E-RÉPUTATION

GOOGLE MY BUSINESS

4.2/5 (141 nouveaux avis en 2023)

58 réclamations signalées à l'Office de Tourisme :

- 12 concernaient la Ville de Colmar
- 7, les restaurants
- 3, les musées
- 9, des hébergements
- 8, l'Office de Tourisme
- 16, les transports
- 3, les commerçants

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Questionnaires en libre service et distribués aux comptoirs

Pour Colmar : 62 questionnaires remplis

- 88,1 % des visiteurs sont très satisfaits des services de l'Office de Tourisme
 - 11,9 % des visiteurs sont satisfaits des services de l'Office de Tourisme
- Les points négatifs qui sont le plus souvent évoqués sont le manque de visibilité de l'Office sur la Place Unterlinden et les problèmes de stationnement.

Pour Turckheim : 18 questionnaires remplis

- 47,1 % des visiteurs sont très satisfaits des services du Bureau de Tourisme
- 52,9 % des visiteurs sont satisfaits des services du Bureau de Tourisme

CHIFFRES CLÉS AU NIVEAU NATIONAL (2020)

plus de 5 800 établissements dont :

- 1 830 hébergements
- 940 hôtels-restaurants
- 950 restaurants et cafés, bars, brasseries
- 860 lieux de visites
- 600 offices de tourisme

LES SOCIOPROFESSIONNELS PORTEURS DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME EN 2023

- L'AMANDINE, COLMAR
- LE JAMES BOUTIQUE HOTEL, COLMAR
- MERCURE CENTRE UNTERLINDEN, COLMAR
- HÔTEL LE RAPP, COLMAR
- LE COLOMBIER, COLMAR
- LE COLOMBIER SUITES, COLMAR
- HÔTEL BEAUSEJOUR, COLMAR
- HÔTEL PAUL & PIA, COLMAR
- RESTAURANT AU KOIFHUS, COLMAR
- CAMPING LE MEDIEVAL, TURCKHEIM
- AU SOLEIL, WETTOLSHEIM
- RESTAURANT LE R, WETTOLSHEIM
- BRIT HOTEL & SPA, BISCHWIHR



PERSPECTIVES 2024:

- Poursuivre la stratégie d'écoute client et l'amélioration continue des pratiques
- Abandonner les questionnaires de satisfaction papier, au profit d'un QR code affiché à l'accueil
- À partir du 1er septembre 2024, le label « Qualité Tourisme » sera mis en gestion extinctive, avant de disparaître au 31 décembre 2026, au profit du label « Destination d'Excellence ».

VIGNOBLES & DÉCOUVERTES



Bilan Label Vignobles et Découvertes

Au 31 décembre 2023

38 établissements sont labellisés pour Colmar et son agglomération dont 1 nouvel entrant dans la démarche :

- Vins d'Alsace Hubert Krick - Wintzenheim

Répartition des labellisés :

- 10 caves
- 9 hébergements
- 4 restaurants et bars
- 2 sites patrimoniaux
- 1 Office de tourisme
- 1 structure réceptive
- 7 activités
- 4 événements

Participation au Fascinant Week-end Vignobles et Découvertes

La destination Auvergne Rhône-Alpes a initié le Fascinant Week-end en 2014. Cet événement s'est ensuite étendu aux vignobles d'Occitanie, puis d'Alsace et de Champagne. Repris par la Fédération Vignobles & Découvertes, il est organisé dans toute la France en 2023, dans l'optique d'en faire les journées nationales de l'œnotourisme chaque 3e week-end d'octobre.

Cette année, l'événement s'est déroulé du 19 au 22 octobre 2023 dans 50 vignobles labellisés Vignobles et Découvertes dont l'Alsace. L'OT coordonne la remontée de l'offre vers ADT. Habitants et touristes peuvent (re)découvrir leurs vignobles autour d'un programme d'événements et d'animations mêlant activités sportives, culturelles et patrimoniales, insolites, gastronomiques, familiales et bien sûr ateliers autour du vin.

Jeux concours Fascinant Week-End :

Jeux France Bleu : l'Hôtel Beauséjour a offert un séjour d'une nuit sur le format « La grande boucle des vins d'Alsace » d'une valeur de 199 € .

Jeux réseaux sociaux : l'Office de Tourisme a offert 2 places pour la visite + dégustation dans le grand Cru Steingrubler de Wettolsheim.



Les animations organisées par l'OT ainsi que les labellisés de Colmar et son agglomération :

- Séjour "La grande boucle des vins d'Alsace" à l'hôtel Beauséjour de Colmar
- Le Grand Cru Steingrubler de Wettolsheim - Visite guidée + dégustation
- Visite Viticole Gourmande de Turckheim organisée par Mme Bulber - Gîte Ste Anne
- Dégustation Vin + saveur automnale Domaine Viticole de la Ville de Colmar
- Visite "Art et Vins" au Musée Unterlinden



PERSPECTIVES 2024 :

- Le Fascinant Week-End® ne sera pas reconduit en Alsace en 2024
- Poursuite des actions de promotion Vignobles et Découvertes

DÉVELOPPEMENT DU VÉLO ET DE LA RANDO



Dans le cadre du développement d'une carte vélo, le travail s'est effectué à 2 échelles territoriales différentes afin de répondre à des besoins clientèles différents.

L'ALSACE ESSENTIELLE

Avec l'Alsace Essentielle, les cibles envisagées sont les familles et les cyclotouristes de loisirs. La carte recense près de 30 circuits ainsi que les pistes cyclables de Colmar. Des informations ciblées cyclotouristes ont été intégrées, telles que les aires de pique-nique ou les loueurs de vélo et bien évidemment les points d'attractivité touristique. Le document a été imprimé à 60 000 exemplaires et en 3 langues.

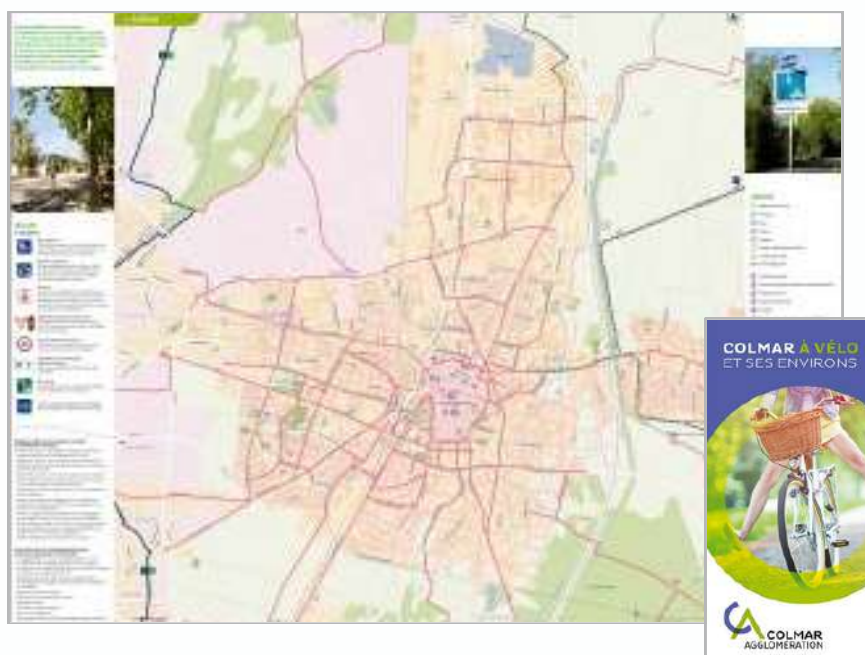


Au départ de Colmar :

- **Boucle 1** : Escapade à Colmar (canal de Colmar, vers Neuf-Brisach, Sundhoffen)
- **Boucle 18** : A la découverte de Colmar (quartier Petite Venise, Ingersheim vers la Nécropole Nationale de Sigolsheim)
- **Boucle 19** : Kaysersberg - Eguisheim - Colmar (Nécropole Nationale de Sigolsheim, Turckheim vers le Château du Hohlandsbourg)
- **Boucle 27** : Capitale des vins d'Alsace (Centre historique de Colmar, quartier des maraîchers, bord de la Thur)

COLMAR AGGLOMERATION

Colmar Agglomération a fait un déploiement des aménagements cyclables qui permettent de relier les communes entre elles au travers d'aménagements sécurisés pour les cyclistes. Une nouvelle carte a été éditée en 2023 où l'office a été sollicité afin de satisfaire les nombreuses demandes de visiteurs.



De nombreux parcours de randonnées sont à découvrir dans le secteur de Colmar en 2023. Plusieurs communes du territoire ont fait parvenir des sentiers avec diverses thématiques. Ils ont été mis en avant sur le site internet de l'office et sont téléchargeables.

8. SYNTHÈSE FINANCIÈRE 2023

	2023	2022	2021
Ressources associatives	1 229 271 €	1 196 770 €	1 175 455 €
Ventes + Production	2 189 691 €	1 874 386 €	1 294 434 €
Transferts de charges	4 813 €	22 259 €	14 877 €
Reprises sur provisions	33 583 €	9 395 €	46 866 €
Autres produits d'exploitation	820 €	3 776 €	37€
Total des produits d'exploitation	3 458 178 €	3 106 586 €	2 531 670 €
Achats consommés	619 032 €	449 714 €	250 025 €
Autres achats et charges externes	1 245 899 €	1 184 152 €	843 011 €
Impôts et taxes	62 297€	51 390 €	41 259 €
Charges de personnel	1 250 189 €	1 112 157 €	772 612 €
Dotations aux amortissements	11 082 €	14 212 €	18 389 €
Dotations aux provisions	13 014 €	26 288 €	270 902€
Autres charges d'exploitation	812 €	338 €	556 €
Total des charges d'exploitation	3 202 325 €	2 838 249 €	2 196 754 €
Résultat d'exploitation	255 853 €	268 337 €	334 916 €
Résultat financier	19 500 €	6 056 €	1448 €
Résultat courant	275 353 €	274 393 €	336 364 €
Résultat exceptionnel	-379 €	-	626€
Résultat de l'exercice	274 974 €	274 393 €	336 991 €

9. RESSOURCES HUMAINES

- Le nombre d'ETP passe de 21,87 à 23,14 en raison de 3 embauches à temps complet (CDI), 1 CDD à temps complet et 1 CDD à temps partiel pour 6 mois (service des visites guidées).
- La masse salariale a augmenté de +12% du fait des embauches mais aussi du paiement d'indemnités suite à 2 ruptures conventionnelles et 1 départ à la retraite.

10. PLAN D'ACTION 2024

A

POURUIVRE LA STRATEGIE EVENEMENTIELLE A VOCATION TOURISTIQUE ET DURABLE

- Organiser Colmar fête le Printemps
- Organiser le Festival International de Musique Classique
- Organiser les Marchés de Noël

B

STRUCTURER L'OFFRE TOURISTIQUE DE L'AGGLOMERATION DE COLMAR

- Poursuivre et accompagner la dynamique de structuration d'offre thématique sur certaines zones (rando, vélo notamment)
- Adapter les outils de médiation au comptoir et poursuivre la formation des personnels
- Poursuivre l'intégration des richesses de l'agglomération sur les supports de communications

C

FEDERER LES SOCIOPROFESSIONNELS

- Instituer des temps de rencontre et d'échange plus réguliers et à valeur ajoutée
- Poursuivre le recueil et la diffusion des données d'observation touristique
- Poursuivre la diffusion ciblée et multi-canaux de l'information

D

COMMUNIQUER DE FAÇON ADAPTEE DANS L'INTERET DU TERRITOIRE

- Mettre en place le programme de promotion sur les marchés cibles de proximité
- Faire évoluer le site internet amiral en lien avec l'évolution de la demande et en intégrant mieux les communes de l'agglomération
- Renouveler le site web de Colmar Convention Bureau

E

POURUIVRE LA STRATEGIE D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION

- Poursuivre l'optimisation du parcours d'accueil client *avant, pendant, après*
- Poursuivre la formation des personnels à la bonne connaissance du territoire
- Obtenir la Marque *Qualité Tourisme* et débiter le renouvellement du classement de l'OT

F

OPTIMISER L'ORGANISATION INTERNE EN PHASE AVEC LES NOUVEAUX DEFIS






- Unifier les outils et pratiques numériques pour plus d'efficacité et de productivité en interne
- Poursuivre la recherche de nouveaux centres de profit
- Avancer sur la mise en conformité RGPD et *qualité*



Colmar
L'Alsace essentielle [®]

**Office de tourisme
de Colmar et sa région**

8 rue Kléber
68000 Colmar - FRANCE
Tél. : +33 (0) 3 89 20 68 92
info@tourisme-colmar.com

-  facebook.com/colmar.alsace
-  twitter.com/Colmar_tourisme
-  youtube.com/Ot-colmarFr
-  instagram.com/colmar_tourisme
-  tiktok.com/@colmartourisme

www.tourisme-colmar.com