

OFFICE EUROMÉTROPOLITAIN
DE TOURISME, DES LOISIRS
& DES CONGRÈS DE STRASBOURG

Rapport d'activités

2024



#Strasbourgmonamour

Édito

Joël Steffen, Président de l'OTLC de Strasbourg

2024, une année très riche pour les métiers de notre Office de tourisme, loisirs et congrès – dont vous découvrirez le vaste panorama dans ce Rapport d'activités. L'année a également été particulièrement active pour la préparation de l'avenir de notre destination, entre réorganisations et nouveaux projets. Pour évoquer cette année intense, quatre verbes me semblent particulièrement illustrer tout ce que l'équipe et le conseil d'administration ont pu porter :

ACCUEILLIR (*Aller au-devant de quelqu'un à son arrivée ; Recevoir de telle ou telle manière ; Donner l'hospitalité à quelqu'un*).

Nos façons d'accueillir sont multiples : l'office de tourisme et sa boutique, le site internet et les réseaux sociaux, les visites guidées et éductours, les salons et accueils personnalisés, via nos partenaires, etc. Notre façon d'accueillir est résolument engagée et de qualité : l'équipe a obtenu en 2024 le renouvellement du label Qualité Tourisme, le label Accueil Vélo et le label Tourisme & Handicap, et a engagé une certification ISO 20121 ! À l'échelle de la destination, notre Global Destination Sustainability-Index est monté à 67%, reflétant les progrès déjà réalisés.

CONVERGER (*Se diriger vers un même point*).

Faire converger les missions, les moyens, le fonctionnement de l'Office de tourisme de Strasbourg et sa région (OTSR) et du Strasbourg convention bureau (SCB) a été au cœur des sujets pour les équipes, administrateurs, partenaires et conseils de nos associations. En juillet, c'était

la naissance d'une structure unifiée, l'Office eurométropolitain de tourisme, des loisirs et des congrès de Strasbourg (OTLC), étape clé pour la réorganisation et modernisation de notre organisme de tourisme, sous une nouvelle direction et avec des moyens renforcés.

FABRIQUER (*Réaliser, confectionner, créer de ses mains*).

À travers la « Fabrique de destination » - ensemble de rencontres et ateliers portés en partenariat avec l'Eurométropole, des perspectives s'ouvrent pour améliorer l'existant, tisser des liens, imaginer des nouvelles approches, préparer l'avenir. En interne, notre équipe est aussi une véritable fabrique : nouveaux projets, recrutements, partenariats, etc. visent à donner à notre destination les conditions d'une réussite durable. Aux côtés de l'écosystème du tourisme, des loisirs et du MICE, nous fabriquons ensemble la prospérité de nos activités et de notre territoire.

Pour l'année qui démarre, déjà porteuse de multiples nouveaux verbes d'action, retenons celui-ci :

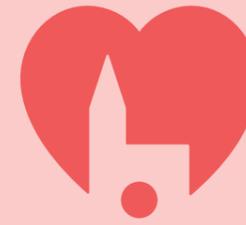
COOPÉRER (*Opérer conjointement avec quelqu'un ; concourir à une œuvre ou à une action commune*).

Un verbe qui s'incarnera dans la transformation prochaine de notre association en Société coopérative d'intérêt collectif, largement soutenue par l'Eurométropole de Strasbourg tout en impliquant les acteurs et partenaires du tourisme, des loisirs et congrès, ainsi que les salariés de la structure.

Sommaire

La destination Strasbourg.....	3
La stratégie touristique.....	4
2024 : année de transition.....	6
L'hospitalité, notre ADN.....	8
La qualité, notre priorité.....	10
La promotion, notre vocation.....	12
La communication, notre rayonnement.....	14
L'événementiel, notre vibration.....	20
Le tourisme durable, notre engagement.....	22
Chiffres clés.....	24
Les adhérents, notre moteur.....	30
Cap sur 2025.....	33

1^{ère}
ville
d'Alsace

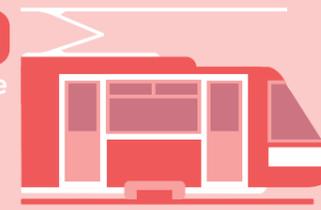


LA DESTINATION
Strasbourg

135

monuments historiques classés
ou inscrits

+GRAND
réseau de tram de France
& 1^{er}
tram transfrontalier



Capitale mondiale
du LIVRE
jusqu'en avril 2025



20
ans

du label « Patrimoine
européen » pour le
quartier européen

Capitale
européenne



Capitale
de NOËL



3^e ville verte
de France

(après Angers et
Nantes – palmarès
2023 de l'Observa-
toire des villes
vertes)

UNIQUE
ville au monde

3 FOIS

classée au patrimoine
mondial de l'UNESCO



Berceau de l'HUMANISME



Identité
Franco-allemande



La stratégie touristique

Pour un tourisme prospère et responsable

La stratégie touristique de l'Eurométropole de Strasbourg est issue d'un long travail mené en 2019 et réalisée grâce à une large concertation avec les professionnels du secteur et où l'OTLC joue un rôle central.

Au regard des défis climatiques, géopolitiques et économiques, la stratégie touristique doit permettre de consolider de manière soutenable le dynamisme de la destination, de favoriser les retombées locales qui en découlent en préservant l'environnement et la qualité de vie.

Les trois enjeux principaux :



Diversifier les attraits touristiques



Consolider l'activité économique des professionnels



Garantir la qualité de la destination ainsi que le cadre de vie

Le tourisme joue un rôle crucial pour avancer sur la voie des objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD) car il se situe à l'intersection de multiples dimensions du développement durable. Le lien de plus en plus reconnu entre le tourisme et les ODD montre bien la capacité qu'il possède d'être un puissant levier pour assurer un avenir plus durable et plus équitable.

Les ODD atteints par l'Office eurométropolitain de tourisme, des loisirs et des congrès de Strasbourg sont les suivants :



Le soutien de l'Eurométropole au service du territoire

Augmentation des subventions de fonctionnement attribuées à l'OTSR et au SCB en 2024

+ 800 000 € au total.

→ 650 000 € pour l'OTSR

→ 150 000 € pour le SCB

Les 5 objectifs structurants :

- Consolider durablement l'activité économique des professionnels
- Diversifier l'offre pour révéler tous les potentiels
- Pérenniser à long terme le coeur urbain
- Adapter la gouvernance de la destination à la stratégie
- Intégrer pleinement les habitants à la politique touristique

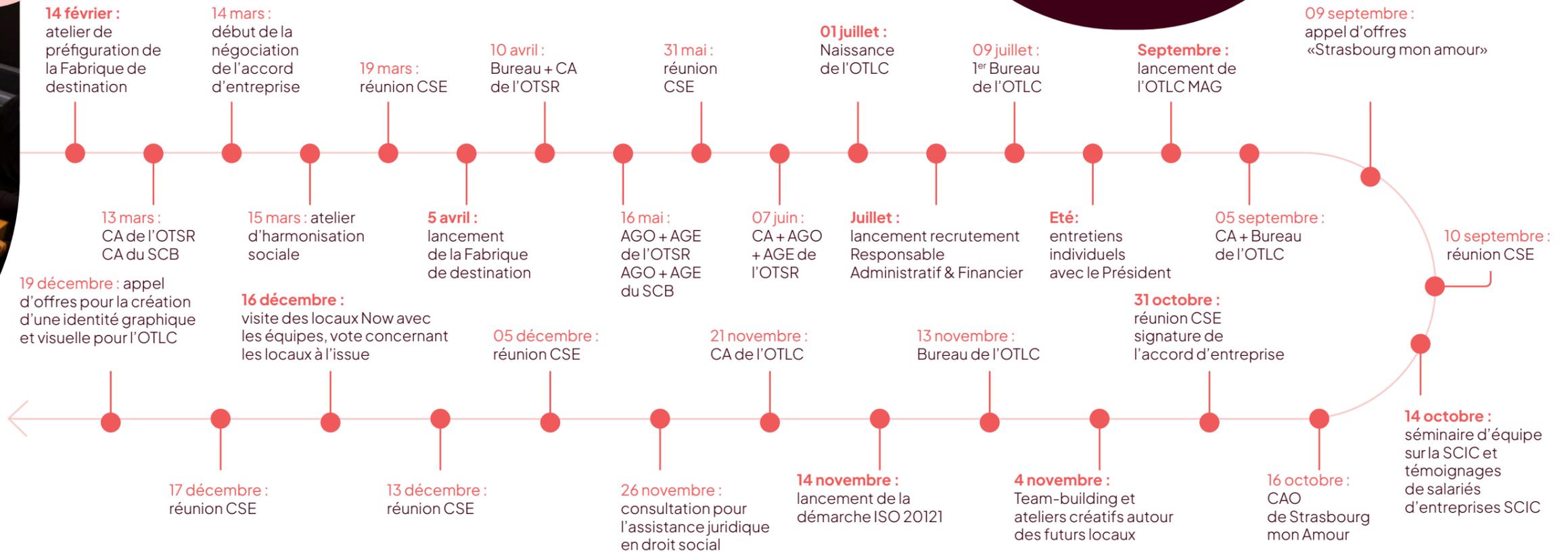


En découlent **32 actions** pour atteindre ces objectifs.



Télécharger la stratégie touristique





2024 Année de transition

L'année 2024 marque le premier jalon de la transformation avec la fusion absorption du Strasbourg Convention Bureau par l'Office de tourisme de Strasbourg et sa Région et la création de l'Office eurométropolitain de tourisme, des loisirs et des congrès de Strasbourg au 1^{er} juillet.

Sabine Bergerot-Brousse a pris la direction générale de la nouvelle structure. Monsieur Patrice Gény directeur de l'OTSR depuis 1994 a quitté ses fonctions en septembre 2024.

L'accompagnement du changement s'est traduit à travers plusieurs leviers :

- séminaires d'équipes et "vis ma vie"
- réunions du Comité social et économique,
- ateliers d'harmonisation,
- mise en place d'une communication interne (OTLC MAG) avec une parution mensuelle

Évolutions RH

- transfert des contrats de travail des personnels du SCB à l'OTLC
- 25 CDI / 8 CDD saisonniers / 2 contrats alternance
- négociation & signature accord d'entreprise (31.10.24)
- conception nouvelle organisation / organigramme (automne/hiver 2024)
- 1144 heures formation (45 % conventionnées 55 % terrain)

Animation de notre écosystème

Travail en étroite collaboration avec l'Eurométropole de Strasbourg (Direction du Développement Economique et de l'Attractivité, Direction de la Culture, 5^e Lieu, Bureau d'Accueil des Tournages, ...)

Partenariats et actions communes avec Alsace Destination Tourisme et l'Agence régionale du Tourisme - Grand Est

Association des socioprofessionnels aux opérations de promotion, presse et à la dynamique événementielle (partenariats)

Co-animation des travaux de la Fabrique de destination en partenariat avec l'Eurométropole de Strasbourg : 6 rencontres portant sur : la « mise en tourisme », l'accessibilité, le tourisme d'affaires, l'adaptation de l'offre aux fortes chaleurs, la communication et signature de destination et l'artisanat.

Dynamique d'équipe

L'OTLC MAG, la visite des espaces de Now Coworking, ou encore le vote des locaux préfigurent l'implication des équipes dans le fonctionnement du futur collège salarié de la SCIC.



L'hospitalité, notre ADN



Renseignement des touristes



→ **527 286** personnes accueillies au total en 2024 à l'OTLC
Place de la Cathédrale (pics jusqu'à 2500 visiteurs par jour)



→ **17 763**

demandes de renseignements
téléphoniques



→ **12 000**

demandes de renseignements
par mail



→ **17 000**

Strasbourg City Cards
vendues

Top 7 des nationalités des clients accueillis



Le saviez-vous ?

À Strasbourg, l'Europe en grand

La vocation européenne et internationale est ancrée dans la longue histoire de Strasbourg. Déjà siège de la Commission centrale pour la navigation du Rhin depuis

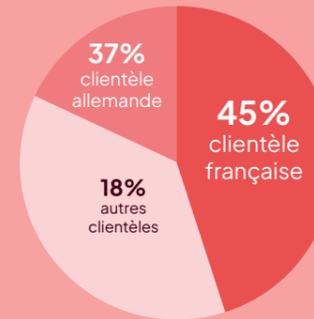
1815, elle voit naître à la fin de la seconde guerre mondiale le Conseil de l'Europe, le Parlement européen et plusieurs autres organisations européennes. Deuxième ville diplomatique de France après Paris, l'accueil de nombreuses manifestations et délégations internationales fait l'objet de tous les soins, depuis le dispositif Euraccueil jusqu'aux prestations sur-mesure.

Visites guidées groupes

→ **2185** visites guidées groupes ont été réservées (soit 54 625 personnes) chiffre stable par rapport à 2023.

Top 3 des thématiques :

- La vieille ville à pied
- La cathédrale
- La Neustadt.



Visites pour individuels

→ **557** visites guidées pour individuels (soit 11 310 participants) ont été proposées en 2024, contre 655 en 2023.

L'office de tourisme a suivi les recommandations préfectorales : le nombre de visites proposées au mois de décembre a ainsi été revu à la baisse afin de limiter au maximum les rassemblements de personnes sur la place de la Cathédrale durant le marché de Noël (47 visites ont été programmées en décembre contre 77 en décembre 2023).

Temps forts

À l'occasion de « Strasbourg, Capitale mondiale du livre » qui a débuté en avril pour une durée d'un an, l'OTLC a proposé 7 nouvelles thématiques de visites autour de ce thème.

- Arp, le poète
- Sur les pas des écrivains célèbres
- Sur les pas des imprimeurs de Gutenberg à nos jours
- La cathédrale vue par les écrivains
- Strasbourg est un roman
- Strasbourg, inspiration des écrivains d'hier et d'aujourd'hui
- Nouvelle visite « Strasbourg, l'aventure du livre » en autonomie

Visites audio guidées

→ **3832** personnes ont choisi de visiter Strasbourg en toute liberté avec un audio guide (disponible en 5 langues : français, allemand, anglais, italien et espagnol).

Visites avec des guides professionnels certifiés

L'OTLC a collaboré en 2024 avec **61 guides-conférenciers** proposant des guidages en **13 langues différentes** : Français, Allemand, Anglais, Espagnol, Italien, Russe, Portugais, Arabe, Chinois, Japonais, Turc, Alsacien, Catalan.



La boutique en 2024

- **250** références en boutique,
- **50** créations artisanales et
- **162 828** produits vendus sur toute l'année.



Top 3 des produits les plus vendus:

- 1 Cartes postales avec photo
- 2 Magnets
- 3 Cartes postales d'illustrateur



Tourisme et Handicap Validité de 5 ans

L'OTLC a obtenu le label d'Etat
Tourisme et Handicap pour les 4
types de handicaps

-  **moteur**
-  **visuel**
-  **auditif**
-  **mental**

La qualité, notre priorité

Labels et certifications

Documents réalisés par l'OTLC en lien avec Tourisme et Handicap :

-  **Documents thématiques en braille** (handicap visuel) : Guide de présentation de Strasbourg, 5 curiosités à voir autour de la cathédrale, Manger dans une Winstub.
-  Guide de présentation de Strasbourg **en gros caractères** (handicap visuel). Disponible en 3 langues (français, allemand, anglais).
-  **Le Guide de présentation en FALC des services de l'OT** (quartiers à visiter, des espaces de découvertes et des moyens pour visiter la ville)
-  **Fiche information « Tourisme et accessibilité à Strasbourg »** : présente l'accessibilité des différents lieux de visites de Strasbourg avec leurs tarifs, les activités de loisirs, l'accessibilité de l'office, les transports et les toilettes publiques accessibles. Disponible en 3 langues (français, allemand et anglais).

Guide interne de prise en charge de l'accueil des personnes en situation de handicap

Il s'adresse à chaque nouvel arrivant (stagiaires et saisonniers) de l'équipe accueil. Il présente les caractéristiques des différents handicaps, quelle attitude/communication adopter et les outils/documents disponibles pour l'accueil de ces publics.

Objectif : poursuivre la qualité d'accueil des services et de l'offre sur le territoire

Comment ?

- faire le bilan des indicateurs de satisfaction,
- définir les actions de progrès,
- travailler sur des projets à mener sur la destination.

Le groupe « qualité de destination » rassemble des élus et des socioprofessionnels de la destination. Il est composé de 10 membres et se réunit 2 fois / an. Prochainement, il sera élargi et travaillera également sur la RSE.



Label Accueil vélo Validité de 5 ans

Engagement de OTLC

- Remplir l'ensemble des critères obligatoires du référentiel de qualité Accueil Vélo pour les offices de tourisme
- Dossier validé par Alsace Destination Tourisme après une visite de contrôle des bureaux d'accueil



L'audit de renouvellement de l'OT a été réalisé en février 2024 par un cabinet externe. Ce sont près de 188 critères du référentiel qui ont été passés au crible. L'engagement de l'OTSR remonte à 2015.

Qualité tourisme devient destination d'excellence

Créée en 2005, la Marque Qualité Tourisme disparaîtra graduellement au profit du label Destination d'Excellence. La transition s'est effectuée le 1^{er} septembre 2024 et prendra fin à l'extinction de l'ancien label le 31 décembre 2026.

Le référentiel actuel s'étoffe avec la création d'un **bloc éco-responsable** composé de nouveaux critères relatifs aux mobilités durables, à la sobriété numérique et énergétique, à la consommation d'eau, ou à la gestion des déchets.

Concrètement, ce nouveau label renforcera également le niveau d'exigence formulé en matière d'éco-responsabilité et d'information des publics en situation de handicap.

Les modalités d'audit évoluent également et l'OTLC devra mettre en œuvre les nouveaux critères du bloc éco-responsable, avant de demander une visite mystère de contrôle en 2026, pour être labelisé Destination d'Excellence.

Taux de conformité



→ 100% Information / Communication

→ 100% Confort / Propreté

→ 93,12% Savoir-Faire / Savoir-Être

La promotion, notre vocation

Promotion loisirs

Nouveautés !

- **Un partenariat avec STORIA MUNDI** - média culturel d'histoire et d'histoire de l'art associé à TERRA NOBILIS & Océanis - tour opérateur spécialiste du séjour culturel, haut de gamme et sur mesure, pour petits groupes ou individuels.
- **La réalisation d'une visioconférence thématique** « Strasbourg, une cité au cœur de l'Europe. Promenade architecturale à travers les siècles... » à l'occasion de « Strasbourg, Capitale mondiale du Livre » : 2347 inscrits.
- **Un educteur STORIA MUNDI du 17 au 19 octobre 2024** : Accueil de 7 prescripteurs et organisateurs de voyages spécialisés dans l'offre de séjours culturels autour des thématiques d'Histoire et d'Histoire de l'Art. Un programme intensif dédié à la découverte de l'histoire, des merveilles architecturales et de sites exceptionnels et surprenants qui illustrent la richesse et la diversité de l'offre culturelle à Strasbourg.



En partenariat :

Lancement de l'**Enquête Marketing des Clientèles** - avec l'ART GE et l'ADT, qui permet d'avoir des éléments sur la typologie des cibles, leurs habitudes de consommation, le panier moyen, etc, qui viendra nourrir la mission d'observation de l'OTLC (recrutement prévu en 2025 d'un Data analyst)

424 nouveaux contacts pro en 2024

2 campagnes de communication ciblées en partenariat avec les tour-opérateurs associés à des acteurs majeurs du secteur ferroviaire en Europe : Allemagne - avec le Tour opérateur AMEROPA - et la DB (Deutsche Bahn) Suisse - avec le réseau FRANTOUR-RAILTOUR-KUONI

Salon, workshops, éducteurs

21 actions

- **11 educteurs - 45 TO accueillis** (DE, CH, DK, FR, JP, USA, multi et institutionnels locaux)
- **1 salon Grand public de proximité** : FESTIVITAS à Mulhouse
- **2 workshops ciblés Allemagne** (70 contacts à Berlin, 30 contacts à Marseille)
- **2 workshops en Espagne, à Madrid** : Workshop ART GE (13 RDV - 30 contacts, Workshop Atout France - 18 RDV)
- **2 workshops en Italie** (22 contacts au workshop ART GE, 26 contacts lors du workshop Atout France à Milan, 21 contacts à Bologne, 29 contacts à Ancône)
- **1 workshop ART GE aux Pays-Bas** (12 contacts à Amsterdam)
- **1 workshop Atout France en Suisse** (21 contacts au total sur Lausanne et Zürich)
- **1 démarchage ART GE aux USA** (52 contacts à Chicago + 20 contacts à Fort Worth + 68 contacts à Dallas)
- **Salon RDV en France** (48 contacts internationaux)



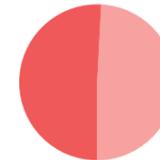
5 newsletters clients envoyées pour la promotion loisirs

Promotion affaires

32 actions

- **18 actions de promotion en Europe** (IMEX Francfort, IBTM Barcelone, Heavent Meetings Cannes, Heavent Paris, Réunir...) = **44 projets qui en découlent** dont 1 workshop régional créé avec Ebra Events, 30 participants, le 12 mars et un focus sur le marché D-A-CH (Allemagne, Autriche, Suisse)
- **13 repérages clients** (52 clients) dont 1 Industrie du cinéma : Inspiration Tour en collaboration avec le bureau d'accueil des tournages de l'Eurométropole de Strasbourg
- Evolution de la base contacts + **28% = 10 700 organisateurs d'évènements professionnels.**

51 %
de France



49 %
de l'International

Temps forts :

- **Workshop Alsace Connect** (12 mars, 40 présents)
- **Petit-déjeuner clients organisé en partenariat avec les Internationaux de Strasbourg** (23 mai, 32 présents)
- **Repérage Inspiration Tour Strasbourg** (10 au 12 décembre)



4

newsletters clients envoyées pour la promotion affaires en 3 langues avec un taux d'ouverture d'environ 40%

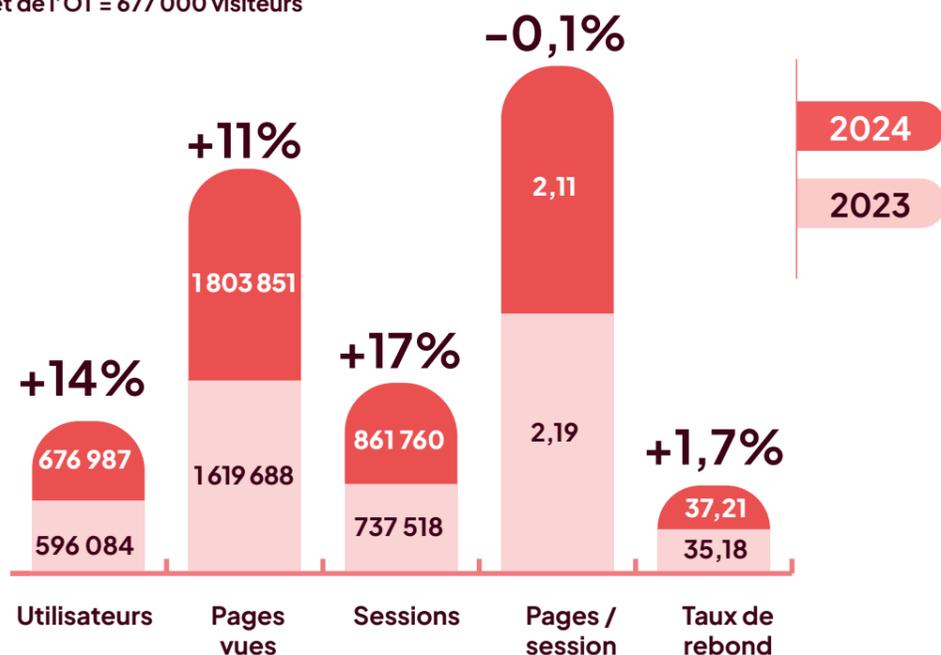


La Communication, notre rayonnement

Pour le tourisme "loisirs"

Site internet

Site internet de l'OT = 677 000 visiteurs



Réseaux Sociaux



- Instagram**: → 59 856 followers (+15%) → 196 posts
- Facebook**: → 32 900 followers (+1,7%) → 178 posts
- LinkedIn**: → 4 010 followers (+15%) → 196 posts

Impressions : 304 578 personnes touchées sur Instagram, et 1 013 268 sur Facebook

Mon petit Strasbourg

L'Office de Tourisme de Strasbourg propose un format vidéo pour découvrir Strasbourg autrement, à travers les saisons, avec une sélection d'adresses hors des sentiers battus et des rencontres insolites, qui font battre le cœur de la capitale européenne.

Diffusion de 4 épisodes

- épisode 11 : La Neustadt de nuit (janvier)
- épisode 12 : Strasbourg au cœur de l'Europe (juin)
- épisode 13 : Eté et nature en ville (juillet)
- épisode 14 : Art, enseignement et lecture (octobre)



Visionnez les vidéos

Rayonnement

- Couverture : 470 400
- Lecture : 167 300

Collaboration OTLC x TGV Inoui EST x SNCF Connect



Budget consacré : 20 000€ HT



Objectif :

mise en avant d'une offre train à partir de 49€ + notoriété avec un dispositif 360



Durée :

21/10 au 03/11, pour booster les réservations vers Strasbourg du 4/11 au 26/11



Cible :

28-59 ans, Paris IDF, Lille, Nantes, Rennes, CSP+

Display / application

- Home page + page de redirection
- Page devis itinéraire
- Page confirmation
- Page billets
- Home page (sélection de bons plans)
- Compte client

Réseaux sociaux

- Story Instagram

Résultat :

- 2M d'impressions,
- 7,5K clics,
- 1,7K ventes,
- 913K personnes touchées

Marketing d'influence

Les accueils 2024 ont généré 5 articles.

- Ranieri Luigi / Luigistraeltips - 🇮🇹
- Monica Nardella Turista Di Mestiere - 🇮🇹

En partenariat avec ART GE

- Austin Graff / Austin Graff Travel guides - 🇺🇸
- Svenja Borberg / Travel Chamy - 🇩🇪

En partenariat avec ADT

- Mariangela / La luna di Carta - 🇮🇹

Editions

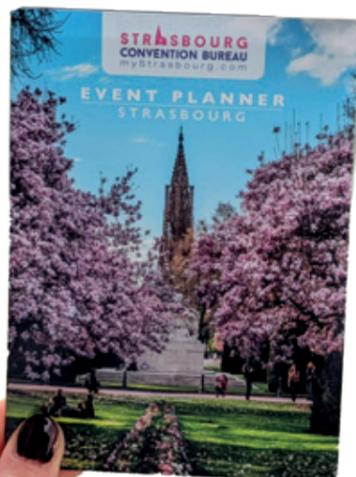
- 20 éditions « Loisirs » (plans, dépliants pratiques, documents d'appel, programmes de visites guidées, dépliants famille...): 14 print et 6 digital

→ 9 rééditions en 2024

→ Disponibles en 3 à 5 langues

Nouveautés 2024 !

- Dépliant-programme visites guidées en allemand
- Adaptation et traduction en anglais de l'**Event planner MICE**



Communication interne

Premier mag paru en septembre 2024 : **Ce nouvel outil de communication interne**, collaboratif et collégial, a vocation à présenter le cœur de l'OTLC, la vie de son organisation et de ses différents services, en lien avec son écosystème et ses parties prenantes. L'objectif ? En apprendre davantage sur les métiers de chacun, les domaines d'expertises de chaque équipe, leurs missions respectives et leurs complémentarités, rassemblant talents et synergies ! Chaque mois, les équipes participent à la rédaction de ce support.

28 articles, 4 éditos

- OTLC Mag #1 : 8 sujets traités
- OTLC Mag #2 : 7 sujets traités
- OTLC Mag #3 : 6 sujets traités
- OTLC Mag #4 : 7 sujets traités

Relations presse et médias

9 communiqués de presse diffusés à destination de la presse locale :

- Strasbourg mon amour,
- Obtention de la marque tourisme et handicap,
- Nouvelles visites en autonomie,
- Nouveau programme de visites guidées,
- Naissance de l'OTLC Strasbourg,
- Octobre rose,
- Collaboration avec Storia Mundi,
- Annonce des visites guidées estivales
- 1 dossier de presse général annuel, avec en nouveautés : l'évènement Strasbourg Capitale mondiale du livre et les nouvelles expositions annoncées de l'année, etc.

Les workshops :

- Participation au Mediatour Italie 2024 (tournée médiatique italienne), à Milan, au mois de janvier, à la fois en présentiel et en distanciel (rendez-vous programmés en ligne), avec au total 27 journalistes et blogueurs rencontrés
- Participation aux Rencontres « Culture et Patrimoine » à Amsterdam, en septembre, l'occasion de rencontrer au total 10 journalistes et créateurs de contenus.

Retombées pôle loisirs

- 49 accueils presse (dont 9 demandes de tournage),
- 15 pays différents
- 22 rencontres
- 84 articles et reportages



plus de 17,7 millions d'euros de contre-valeur publicitaire

Parmi les médias accueillis, des journaux et magazines réputés :

Total lecteurs → 6 449 200

- **Télé 7 jours** : 725 087 ex., 3 337 000 lecteurs
- **Le Figaro** : 384 669 ex., 1 364 000 lecteurs
- **Berliner Zeitung** : 81 600 ex., 280 000 lecteurs
- **Stuttgarter Zeitung** : 340 635 ex., 570 000 lecteurs
- **De Volkskrant magazine** : 592 000 ex., 671 000 lecteurs
- **ABC Viajar** : 64 920 ex., 227 200 lecteurs

Des chaînes de TV européennes importantes :

Total téléspectateurs → 13 944 000

- **France 3** (émission Météo à la carte, 900 000 téléspectateurs)
- **ARTE** (émission « Invitation au voyage », 1 million de téléspectateurs)
- **RTBF** (Belgique, magazine diffusé sur la Une, 2 044 000 téléspectateurs)
- **CBS** (émission 'The amazing race', près de 10 millions de téléspectateurs)



Pour le MICE

meet in alsace **ce** Strasbourg | Colmar | Mulhouse

6 insertions dans les supports suivants (+ reprises web et push RS) pour :

- Guide annuel Séminaires Assistant(e) Plus - Tirage : 12 500 ex - Visiteurs site web / mois : 10 000
- Journal hebdomadaire **Le Nouvel Economiste** - Tirage : 25 000 ex - Visiteurs site web / mois : 50 500
- Mag **Courrier Cadres** - Tirage : 80 000 ex - Visiteurs site web / mois : 19 400
- Mag **EcoRéseau Business** - Tirage : 40 000 ex - Visiteurs site web / mois : 4 000
- Mag **Miss Money Penny** (Suisse) - Tirage : 30 000 ex
- Mag **Challenges** - n° spécial Tourisme d'affaires Grand Est - Tirage : 137 000 ex - Visiteurs site web / mois : 1 955 000

1 publi-rédactionnel : Business Event

3 communiqués de presse diffusés via ADT et son logiciel Datapresse à une presse économique / business nationale spécialement créée et affinée dans ce cadre (**53 médias - 106 journalistes**)



Nouvelle identité "meet in Alsace"

Après relooking de l'identité visuelle en 2023, celle-ci a fait l'objet de nombreuses déclinaisons et d'une large diffusion dans le cadre des différentes actions menées : workshop, adaptation du site Internet, communication print et web, réseaux sociaux, plaquette de présentation, affichages locaux, etc.

Rédaction de contenus

Rédaction d'articles web et de communiqués de presse externalisée (Sabrina Curto-Laverny) pour le compte des 3 Convention Bureaux. 15 contenus produits.

12 articles web sur l'Alsace traduits et mis en ligne sur le site Meet in Alsace

Réseaux sociaux et site internet MICE

- Site internet SCB = 81 000 visiteurs + 141 000 pages vues
- Réseaux sociaux : + de 250 000 impressions au total

f → 776 followers (+9,5%) → 271 posts

in → 3032 followers (+28%) → 248 posts

- Newsletter : 4 envois professionnels avec un taux d'ouverture de 40%
- Stratégie Google Ads : développement des Google Ads et amélioration de notre référencement avec l'agence Hyper. 210 071 impressions, 141 conversions

meet in alsace
STRASBOURG | COLMAR | MULHOUSE



À vos côtés pour un événement professionnel réussi

ALSACE events LOVERS
CONGRES - SEMINAIRES - REUNIONS

meet-in-alsace.com



L'Alsace : une identité marquée pour des événements qui vous ressemblent

L'Alsace est un territoire accueillant et dynamique qui ambitionne de faire de chaque événement non seulement une réussite mais surtout un souvenir marquant et une expérience singulière pour ses participants.

- 1/ Une situation idéale au cœur de l'Europe, accessible par la route, le train (de 3 heures de Paris) et l'avion (avec 3 aéroports, Strasbourg-Mulhouse, Colmar-Houssen, Mulhouse-Kaysersberg).
- 2/ Une qualité de vie inégalée, qui symbolise la gastronomie, l'artisanat et le savoir-faire, l'attachement pour le territoire et la préservation de son ADN.
- 3/ Une destination internationale avec de nombreuses institutions européennes qui siègent à Strasbourg.
- 4/ Des filières de compétitivité portées de sens pour les organisateurs (BioAlco, Véhicule du Futur, Hydrox, Fibre-Energie).

Laissez-vous charmer par Colmar

La ville offre le charme d'une authentique à l'alsacienne avec une vision de durable. Elle est reconnue pour sa qualité de vie et sa capacité d'accueil. Elle est reconnue pour sa qualité de vie et sa capacité d'accueil. Elle est reconnue pour sa qualité de vie et sa capacité d'accueil.

Laissez-vous émerveiller par Strasbourg

Grâce à son patrimoine industriel riche, des lieux insolites, innovants et artistiques émergent. Mulhouse offre une architecture comme nulle part ailleurs en Alsace. Elle est reconnue pour sa qualité de vie et sa capacité d'accueil. Elle est reconnue pour sa qualité de vie et sa capacité d'accueil.



L'événementiel, notre vibration

Chiffres clés

- 9 au 18 février 2024
- 10 jours de festivités
- 4 temps forts
- Plus de 90 événements
- Plus de 60 partenaires
- Budget total = 84 469 € dont 44 937 € d'apport de l'OTLC

Strasbourg mon amour

Love is in the air !

Aux quatre coins de la ville, le festival « Strasbourg mon amour » réchauffe les cœurs, fait pétiller les yeux et provoque des étincelles... Pour sa 11^e édition, la capitale alsacienne s'est mobilisée avec une programmation événementielle et culturelle, toujours aussi glamour, insolite et décalée.



Strasbourg, Capitale de Noël

Une étude des flux sur le territoire strasbourgeois, fait état de 3,4 millions de visiteurs et de visiteuses pour l'édition 2024, soit une augmentation de 3,3% par rapport à 2023.

- 740 000 visiteurs locaux soit 47,4% (+13%)
- Hôtellerie : taux d'occupation d'environ 95%
- Restauration : forte activité avec de nombreux groupes jusqu'au 15 décembre
- 80% de la clientèle est française

La fréquentation du bureau d'accueil de l'OTLC est supérieure à celle de 2023 (+3%) : 66 363 visiteurs contre 64 310

- Forte représentation des clientèles espagnoles, françaises et allemandes, devant les autres nationalités européennes,
- Présence encore plus importante de touristes américains,
- Retour progressif des visiteurs d'Asie avec en particulier la clientèle japonaise.

Des chiffres en hausse chez les partenaires touristiques et culturels, par rapport à 2023

Fréquentation Musées

+14%

Fréquentation Batorama

+13%

Fréquentation Petit train

+11%

Fréquentation plateforme de la cathédrale

+4%

Octobre Rose

Un parcours solidaire et patrimonial dans Strasbourg

Depuis plusieurs années, l'Office eurométropolitain de tourisme des loisirs et des congrès de Strasbourg (OTLC) s'engage aux côtés de l'Office des Sports de Strasbourg (ODS) dans le cadre d'"Octobre rose" et de la lutte contre le cancer du sein.

Un partenariat symbolisé en 2024 par une "balade gourmande" et le retour du banc rose XXL dans la cour du Palais Rohan durant tout le mois d'octobre !



Chiffres clés

- 6 km de parcours
- 6 € par participant reversés pour la lutte contre le cancer du sein
- 1 banc rose XXL + vitrophanie
- 5 partenaires
- Une co-organisation avec l'Office des sports
- Des partenaires fidèles :
 - Union des métiers et des industries de l'hôtellerie,
 - Corporation des boulangers,
 - Corporation des bouchers et
 - Corporation des pâtisseries



Le tourisme durable, notre engagement

En 2023, le Strasbourg Convention Bureau a initié l'entrée de la destination Eurométropole de Strasbourg dans le Global Destination Sustainability Movement (GDS-Movement). Il s'agit d'un baromètre international, en participation volontaire, qui analyse les performances en matière de durabilité des destinations à travers plus de 70 critères intégrant les aspects environnementaux, sociaux, mais également la gestion de la destination et les actions des prestataires. Ces objectifs sont alignés avec les 17 objectifs de développement durable mis en avant par l'ONU et permettent à la destination d'être évaluée et de pouvoir s'améliorer.

En s'engageant dans cette démarche, l'OTLC souhaite poursuivre le développement d'un tourisme plus vertueux et positionner la destination comme une référence en la matière.

Global Destination Sustainability Movement



Résultat de 67% (vs 65% en 2023 pour notre première participation)

47^e position sur 100 destinations (VS 48^e en 2023)

Le nombre d'établissements labellisés Clef Verte a plus que doublé : 31 établissements labellisés dans l'Eurométropole de Strasbourg dans le palmarès 2025, contre 13 l'année précédente

Cette performance reflète la solide orientation prise par la collectivité et ses partenaires pour œuvrer en faveur d'un tourisme résolument plus durable.

2 évènements adhérents

- **Fresque de l'Évènementiel** le 07/03 (en collaboration avec IPAMA, à l'hôtel Athéna Spa) - 36 participants
- **Formation Clef Verte** pour les hébergeurs le 21/11 (en collaboration avec Betterfly Tourism, à l'Hôtel Voco) - 15 participants



2 interventions sur le tourisme durable à Strasbourg, en collaboration avec l'Eurométropole de Strasbourg

- Agence Evaneos (18/07)
- Club des Hôtes Airbnb (10/10)



9 newsletters
Tourisme Durable
destinées aux
adhérents



Participation active au sein de réseaux engagés

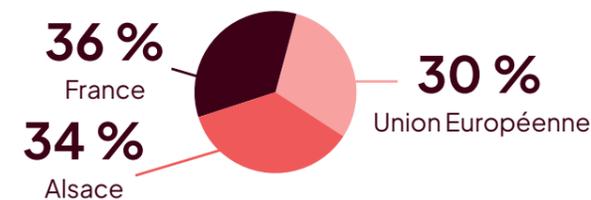


Initiatives durables, Global Destination Sustainability Movement, Acteurs du Tourisme Durable, City Destinations Alliance

- **Participation de l'OT de Strasbourg au voyage d'études au Danemark** (à Copenhague et à Aarhus), du 8 au 11 avril, organisé par le pôle tourisme urbain d'Atout France (aux côtés de 4 autres offices de tourisme français)
- **Participation aux Universités du Tourisme Durable**, les 5 et 6 novembre, à Bordeaux
- **Participation au GDS-Forum**, les 15 et 16 octobre, à Bruges, Belgique

RSE Interne

- **L'OTLC s'engage dans la norme ISO20121** avec le cabinet Green Evènement (réunion de lancement avec l'équipe de direction le 08/11)
- **Boutique made in Alsace, France et Europe**



- **Sensibilisation des équipes au numérique responsable**, le 19 mars
- **Biodiversité** : Inscription du jardin du 34 rue du Tivoli, site du SCB, comme **refuge LPO**
- **Sensibilisation des collaborateurs aux gestes de premier secours** : SST



LE GESTE DE SOLIDARITÉ

Depuis 3 ans, 5 % du chiffre d'affaires du mois de décembre réalisé à la boutique est versé à une ou plusieurs associations solidaires locales (dans la limite de 5000€).

Les bénéficiaires de ce geste évoluent chaque année.

En 2024 c'est l'association CIDFF (Centre d'information sur les droits des femmes et des familles vdu Bas-Rhin) qui a été choisie.

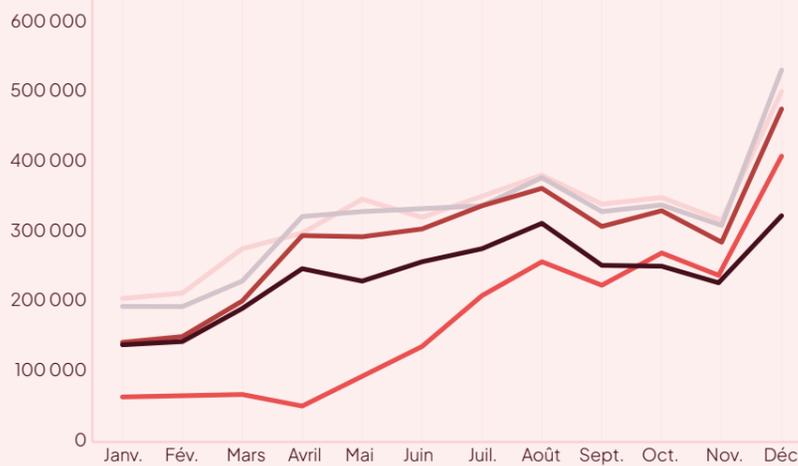
Chiffres clés

Nuitées, retombées

économiques et fréquentation

Les nuitées sur le territoire

L'année 2024 dépasse toutes les espérances avec une augmentation de 1 million de nuitées supplémentaires sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg entre 2019 et 2024 soit un total de **3 865 838** nuitées enregistrées en 2024 (62 000 de plus qu'en 2023). Elles s'expliquent par l'étalement des séjours en semaine durant le marché de Noël, l'augmentation des nuitées durant l'été mais également le nombre de congrès et séminaires en augmentation à Strasbourg durant l'année 2024.



- 2024** → 3 865 838
- 2023** → 3 807 585
- 2022** → 3 469 582
- 2021** → 2 076 391
- 2019** → 2 849 867

Retombées du Convention Bureau

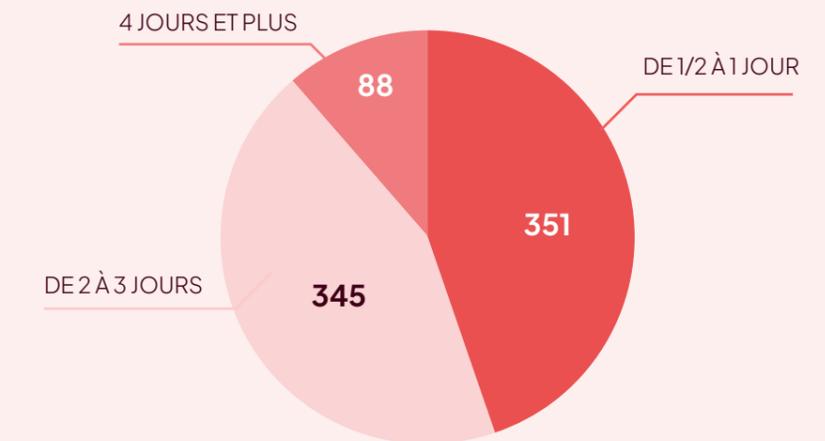
- **784 projets accompagnés en 2024**
+10% par rapport à 2023 et +17% par rapport à 2022
- **356 projets réalisés**
- **58 888 personnes réunies**
- **22 millions d'€ de retombées économiques estimées** pour les projets accompagnés
- Base client de **10 700 organisateurs d'évènements** professionnels, 51% de France et 49% de l'International

*Chiffres en date du 28/03/25

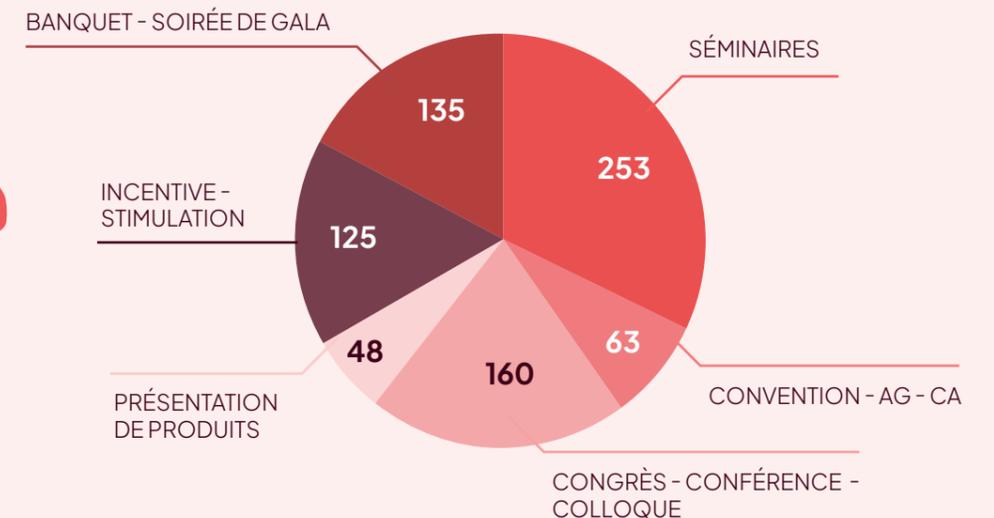
Exemples de projets d'envergures accompagnés et qui ont eu lieu en 2024 :

- Congrès Designing Europe ESCP : du 05 au 07/03/2024
- 4^e convention Futurochef : du 12 au 14/03/2024
- Rencontres sportives inter-entreprises du Crédit Mutuel : du 08 au 12/05/2024
- Rencontres nationales de la librairie : du 16 au 17/06/2024
- Congrès des Oenologues de France : du 19 au 21/06/2024
- European Mobility Expo - EuMo Expo : du 01 au 03/10/2024

Projets accompagnés en 2024 :



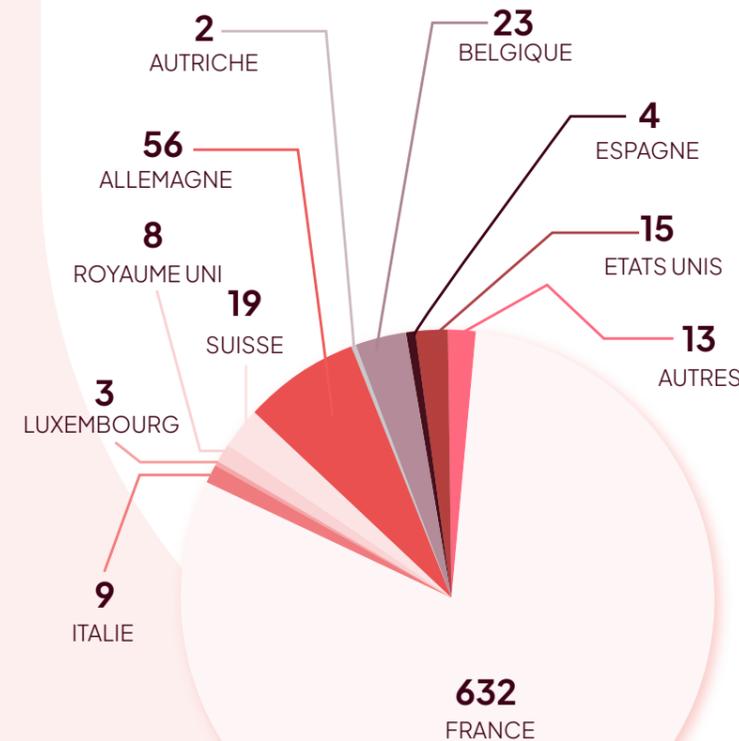
Type





Origines des 784 projets accompagnés en 2024

En 2024, 632 projets sont issus de contacts français, contre 567 en 2023. 152 projets sont issus de l'international en 2024, contre 146 en 2023..

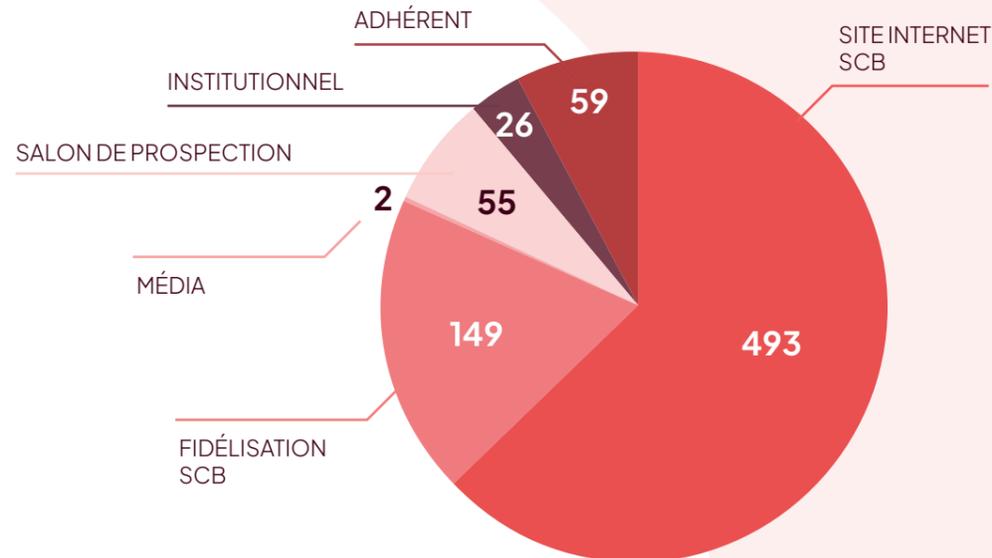


Projets accompagnés qui auront lieu en 2025

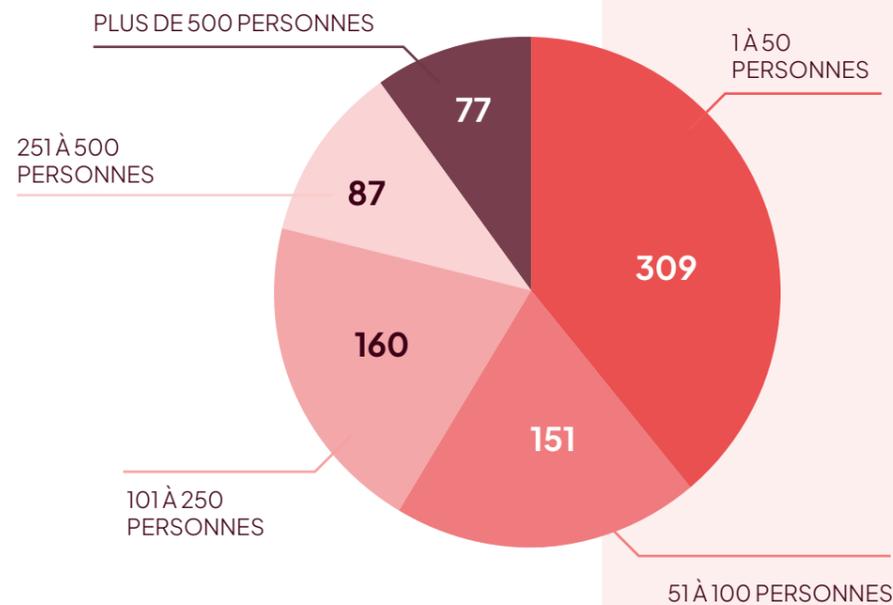
- CNIPSY 2025 - Congrès National des Internes de Psychiatrie : du 02 au 04/04/2025
- Journées Francophones de Rhumatologie 2025 : du 14 au 17/05/2025
- Congrès Fédération des Travailleurs de la Métallurgie CGT : du 02 au 06/06/2025
- Assises européennes de la Transitions Energétique : 24 au 26/06/2025
- Congrès Européen ESCAP de la Société Française de Psychiatrie de l'Enfant et de l'Adolescent : du 29/06 au 01/07/2025
- Le congrès national de la communauté vie chrétienne (CVX) : du 12 au 14/07/2025
- Congrès du Sommeil : du 19/11 au 21/11/2025



Source



Taille





Fréquentation de l'Office de tourisme

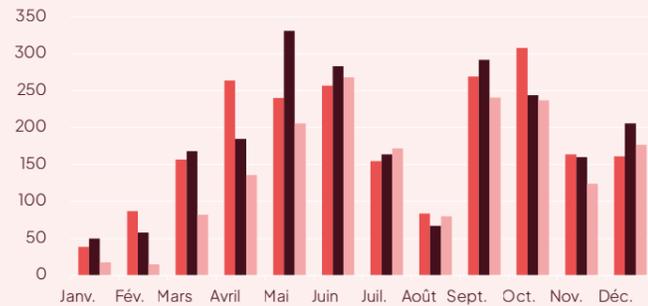
VISITES GUIDÉES

2185 visites guidées pour groupes ont été programmées par le service de visites guidées de l'OTLC en 2024, soit une quasi stabilité par rapport à l'année précédente malgré un printemps et un début d'été très pluvieux (et après une belle progression en 2023).

Les visites guidées pour individuels ont rencontré à nouveau un grand succès en 2024 (3832) en raison notamment des nouvelles thématiques proposées comme celles dans le cadre de « Strasbourg capitale mondiale du livre ».

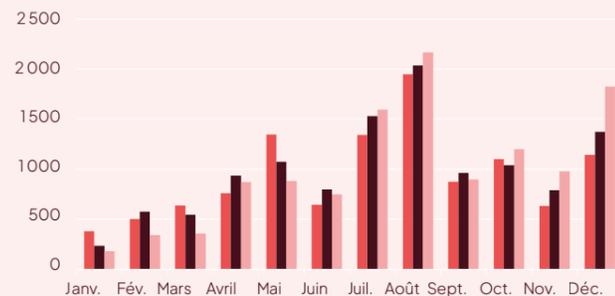
À noter que leur programmation a dû être revue à la baisse durant le mois de décembre pour raison de sécurité afin de limiter l'affluence au quartier Cathédrale durant le Marché de Noël. Ainsi, **557** visites pour individuels ont été proposées en 2024 contre 655 en 2023. Le nombre de participants sur l'année s'est cependant maintenu avec un total de **11 310** en 2024 contre 11 891 en 2023.

Visites guidées pour groupes
Nombre de visites



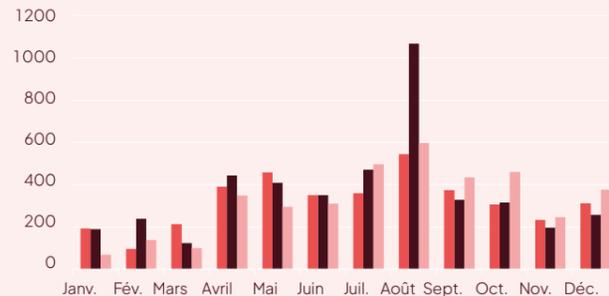
Les visites groupes évoluent crescendo de mars à juin pour atteindre un pic en mai - juin, idem sur la période septembre / octobre. Ces mois sont très porteurs en termes de visites guidées groupes. 50 % des demandes groupes ont été enregistrées sur les mois de mai / juin / et septembre / octobre.

Visites guidées pour individuels
Nombre de personnes



Les mois estivaux de juillet et août attirent traditionnellement davantage une clientèle individuelle d'où la forte fréquentation des visites conférences.

Visites audio-guidées
Nombre de personnes

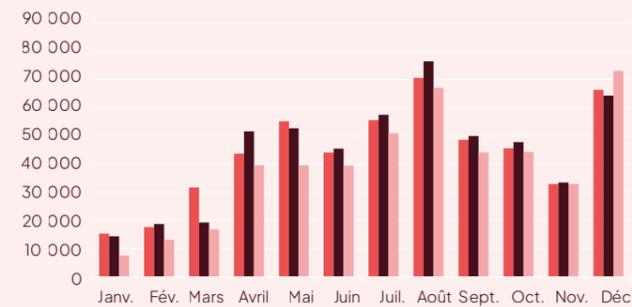


ACCUEIL

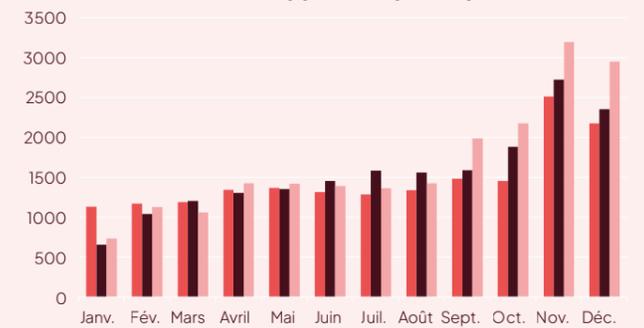
Entre 2022 et 2024, on remarque une constance d'un mois sur l'autre à la fois dans la fréquentation du bureau d'accueil, dans les demandes de renseignements touristiques reçues par mails ou par téléphone ainsi que dans le nombre de Strasbourg City Cards vendues.

En 2024, **527 286 personnes ont poussé les portes** du bureau d'accueil de la place de la Cathédrale, **17 763 demandes** de renseignements touristiques par téléphone et **11 991** par mail ont été enregistrées.

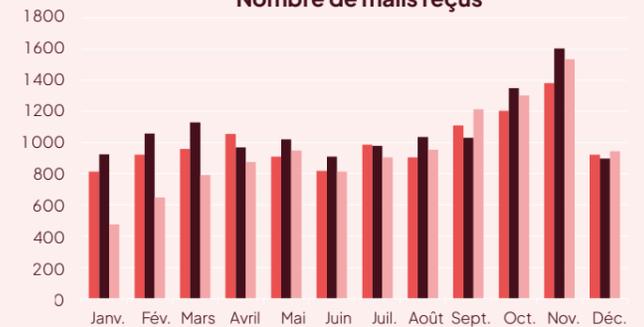
Fréquentation du bureau d'accueil



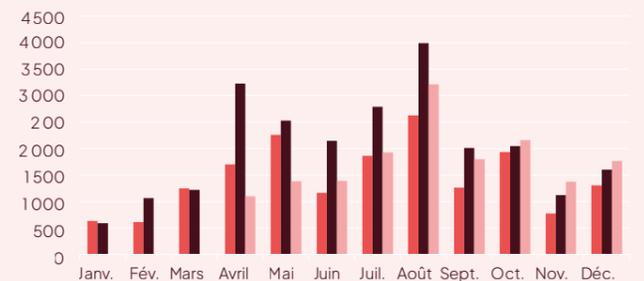
Nombre d'appels téléphoniques



Nombre de mails reçus



Strasbourg City Card
Total



2024

2023

2022

Les adhérents, notre moteur

En 2024, il y avait encore deux associations distinctes jusqu'au 1^{er} juillet. L'OTSR comptait 412 adhérents répartis en 9 catégories (413 en 2023), et le SCB 213 adhérents répartis en 15 catégories (195 en 2023). Au 2^e semestre, dès la création de la nouvelle structure, une réflexion et un travail de fond ont été menés pour établir un barème commun des cotisations, lequel a été déployé début 2025.

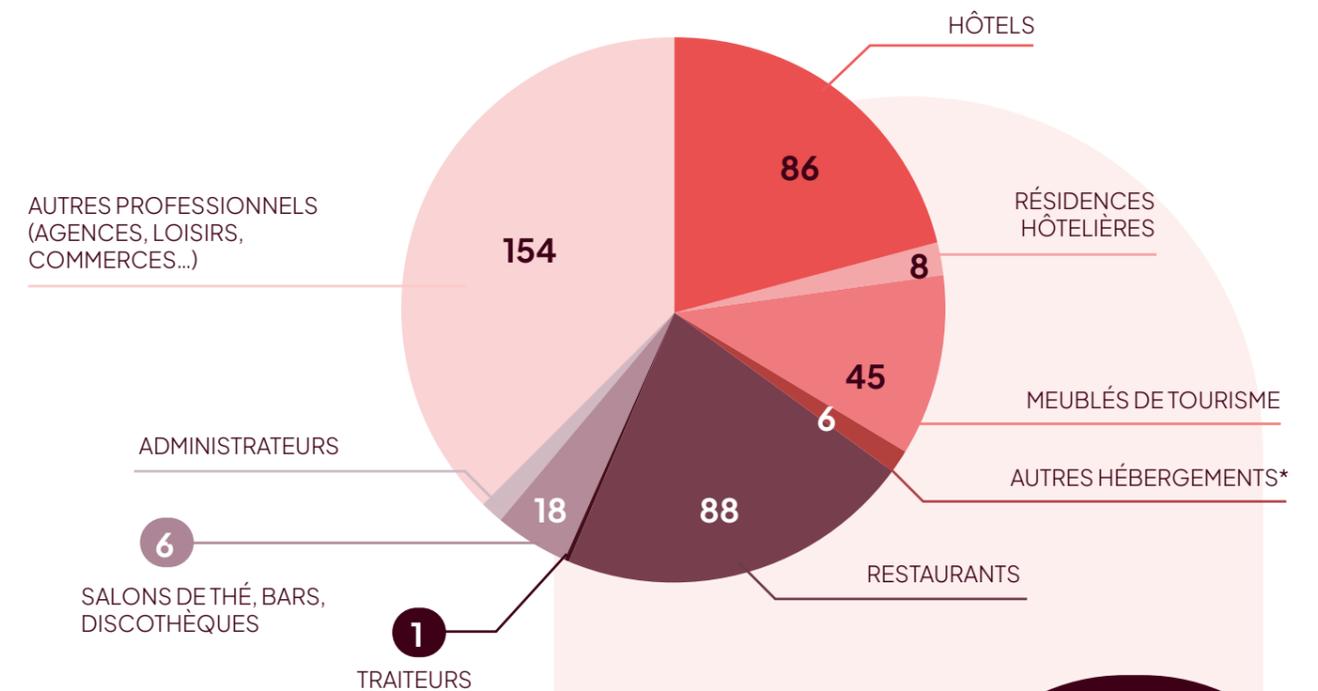
Adhérer à l'OTLC c'est :

- S'inscrire dans le réseau des acteurs du tourisme de loisirs et du tourisme d'affaires
- Participer à des réunions (AG, conférences, ateliers de l'OTLC dans le cadre de la Fabrique de destination...)
- Être destinataire des newsletters pro sur les actualités de l'OTLC et du tourisme durable
- Bénéficier des conseils personnalisés et être invité aux animations de la filière tourisme durable et de la RSE
- Pouvoir communiquer et valoriser son établissement et ses activités en sa qualité d'adhérent auprès de ses clientèles sur les segments loisirs et affaires
- Accéder à des supports de présentation des incontournables de la destination pour ses collaborateurs
- Soutenir financièrement l'outil OTLC au service du développement de la destination

Cérémonie des vœux du 25 janvier

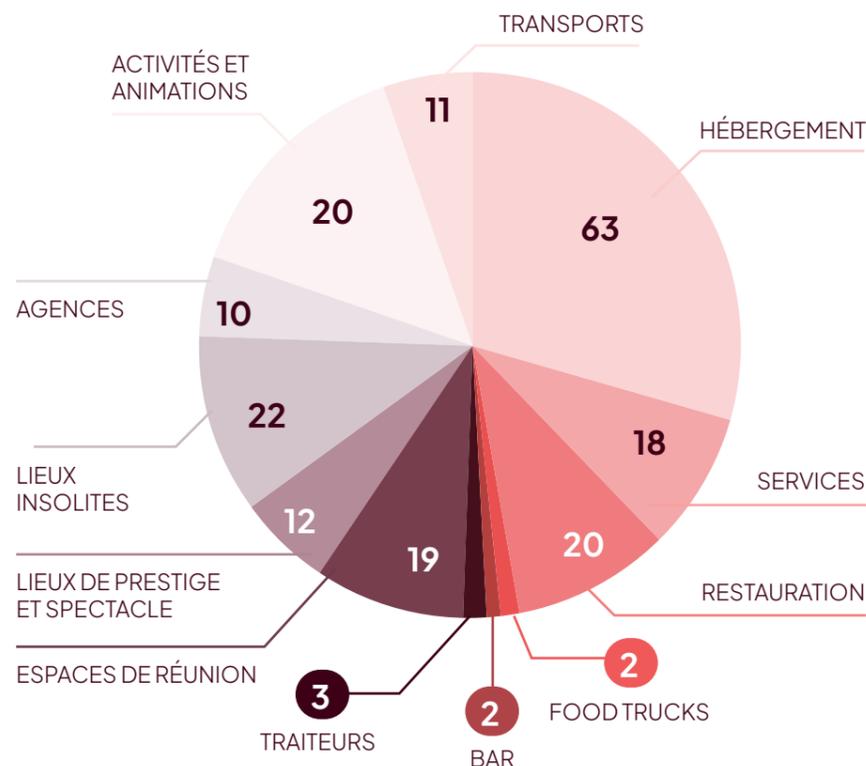


Structuration des adhérents de l'OTSR



*camping, auberges de jeunesse, insolites...

Structuration des adhérents du SCB



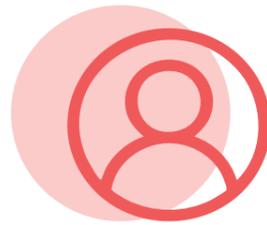
Adhérents SCB 213 adhérents

Exemples d'actions d'animation de la filière tourisme d'affaires

- 1 push adhérent/mois envoyé avec les statistiques de chacun
- 4 newsletters adhérents
- Afterwork adhérent le 27 juin au Comptoir des vigneron
- Notification d'un projet, etc

Cap sur 2025

Une équipe au service de la destination



DIRECTION GÉNÉRALE

Sabine BERGEROT-BROUSSE

Directrice Générale

Pôle Hospitalité – Événement Ingénierie – transition responsable

DIRECTION : DOMINIQUE WALLIOR

Services du Welcome center : Accueil & Information Boutique & Billetterie

Martine Barth
Alexandra Body
Nadia Boes
Odile Kuhn
Deborah Lienhardt
Véronique Voltz
Marie Laure Velcin
+ saisonniers

<Boutique en ligne Christine Klein>

Comptoir loisirs

Marie Pignault
Valérie Garnier

Réceptif visites guidées

Cathy Artz & Marie Laure Velcin

Organisation événements & ingénierie

Morgane Raab
Marie Schueller

RSE certification labellisation Satisfaction client Accompagnement partenaires Transition responsable

Chloé Martin

Pôle Rayonnement & Dév. responsable Marchés Business / Leisure

DIRECTION : MIREILLE DARTUS

Marketing – Promotion : Loisirs & MICE

*Prospection commerciale
Gestion relation clients / suivi prospects*

Loisirs

Christine Harter
Cécile Fischer

MICE

Nicolas Bapst
Guillaume Truttmann

Communication : Loisirs & MICE

*Création & gestion de contenus
Développement & gestion print & digital
Gestion relation clients / suivi prospects*

Marie Schueller

Célia Gintz

En liens fonctionnels

Christine Klein
Géraldine Amar

Bureau des Congrès/Convention Bureau

Accompagnement & suivi des
organisateur d'événement
Nicolas Bapst
Guillaume Truttmann
Josiane Jaze

Pôle Stratégie opérationnelle

**DIRECTION GÉNÉRALE:
SABINE BERGEROT BROUSSE**

Secrétariat Général & vie statutaire

Christine Klein (assistante DG & Président)
Josiane Jaze (adhérents & collègues)

Mise en Tourisme & Patrimoine

Géraldine Amar
Adrienne Jacob

Presse Médias & RP

Nicolas Wevelsiep
Géraldine Amar

Partenariats

Collaborateurs selon sujets/spécialités

Relations de travail & CSE

Equipe de Direction

Communication interne

Marie Schueller
Célia Gintz

Pôle Moyens Généraux & Ressources responsable

ADMINISTRATION : RAF KÉNAN JOUIN

Moyens Généraux – Ressources

Assistante comptable/contrôle gestion

Michelle Hinnouho Kpego

Assistante gestion opérationnelle RH

Morgane Raab <en liens fonctionnels>

Logistique & Maintenance

Jean-Michel Barbosa



Composition du bureau et du CA



Monsieur	Joël	STEFFEN	Président de l'OTLC	Ville de Strasbourg
Madame	Sandrine	HUGONOT	Présidente déléguée de l'OTLC	Hôtel Régent Petite France & Spa
Madame	Véronique	SIEGEL	Présidente déléguée de l'OTLC	Groupement des Hôteliers, Restaurateurs et Débitants de Boissons du Bas-Rhin
Monsieur	Christophe	WEBER	Suppléant	Groupement des Hôteliers, Restaurateurs et Débitants de Boissons du Bas-Rhin
Madame	Isabelle	BURGET	Vice-Présidente de l'OTLC	Port Autonome de Strasbourg
Monsieur	Pierre	JAKUBOWICZ	Vice-Président de l'OTLC	Ville de Strasbourg
Madame	Michèle	LECKLER	Vice-Présidente de l'OTLC	Eurométropole de Strasbourg
Monsieur	Gilbert	WENTZ	Secrétaire Général de l'OTLC	Union Nationale des Associations de Tourisme Grand Est
Madame	Fanny	FUCHS	Secrétaire Générale Adjointe de l'OTLC	Chambre de Commerce et d'Industrie Alsace Eurométropole
Madame	Audrey	SCHALLHAUSER	Suppléante	Chambre de Commerce et d'Industrie Alsace Eurométropole
Monsieur	Gwenn	BAUER	Trésorier de l'OTLC	Vitrines de Strasbourg
Monsieur	Robert	STEINMETZ	Trésorier Adjoint de l'OTLC	Club Vosgien de Strasbourg
Madame	Véronique	HERBRETEAU	Assesseur de l'OTLC	Guide-conférencière
Monsieur	Arnaud	GREULICH	Assesseur de l'OTLC	Chambre de Métiers d'Alsace
Madame	Edith	BECKERS	Syndicat des Hôteliers, Restaurateurs et Débitants de Boissons de Strasbourg et Environs	
Monsieur	Mehdi	BOICHUT	Terre d'Est	
Monsieur	Christophe	CAILLAUD-JOOS	Strasbourg Events	
Madame	Sylvie	CHAUCHOY	Zenith Strasbourg Europe	
Madame	Anne	CORBÉ	Sncf Grand Est	
Monsieur	Frédéric	FORTIN	Groupement des Chaînes Hôtelières d'Alsace, du Territoire de Belfort et de Lorraine	
Monsieur	Philippe	DESAINQUENTIN	Suppléant Groupement des Chaînes Hôtelières d'Alsace, du Territoire de Belfort et de Lorraine	
Monsieur	Claude	FEURER	Retraité et ex-président du SCB	
Monsieur	Benoît	GHESTEM	Agence Magnific Escapades	
Madame	Emilie	GIRARD	Musees de Strasbourg	
Monsieur	Saber	HASSAN	Guide-Conférencier	
Madame	Anne-Marie	JEAN	Eurométropole de Strasbourg	
Madame	Nathalie	KALTENBACH	Alsace Destination Tourisme	
Monsieur	Henri	KERN	SAAT - Petit train touristique	
Monsieur	Cédric	KLEIN-JOCHEM	Salpa Restauration	
Madame	Michelle	KUNEGEL	Les Entreprises du Voyage	
Monsieur	Guillaume	LIBSIG	Eurométropole de Strasbourg	
Monsieur	Jean-Philippe	MAURER	Collectivité Européenne d'alsace	
Monsieur	Maxime	MULLER-HAEBERLIN	Brasserie Les Haras	
Monsieur	Didier	MUNTZINGER	Archeveche de Strasbourg	
Monsieur	Renaud	PAUBELLE	Aéroport de Strasbourg	
Madame	Anne	SANDER	Région Grand Est	
Madame	Odile	UHLRICH-MALLET	Agence Régionale du Tourisme Grand Est	
Monsieur	Francis	VAGNER	Retraité et ex-cafetier	
Madame	Marion	WOESSNER	Compagnie des Transports Strasbourgeois	

Membres du bureau

Membres du Conseil d'Administration



Rendez-vous en 2025 !

Avec une nouvelle identité graphique et une équipe de back-office regroupée dans une unité de lieu à Now Strasbourg en attendant la rénovation des futurs locaux place du Château !



Rapport d'activités 2024



Strasbourg.eu
eurométropole

**OFFICE EUROMÉTROPOLITAIN
DE TOURISME, DES LOISIRS
& DES CONGRÈS DE STRASBOURG**

17 place de la Cathédrale
67082 STRASBOURG CEDEX
Tel: +33 3 88 52 28 28

#Strasbourgmonamour

