

Bonne
année
2009

... Et rendez-vous
les 25 et 26 avril
pour
la Fête des Jonquilles



◆ Sommaire

- L'édito..... 1
- L'agenda..... 1
- 3 questions à..... 2
Hervé Badonnel
- En direct du..... 2
Comité de Direction
- Petites news..... 2
- Au zoom..... 3
La Centrale de Réservation
- A propos de..... 3
La saison estivale 2008
- Les Perles de l'Accueil..... 3
- Vite dit..... 3
- Les chiffres de la saison..... 4

L'Edito

Une nouvelle année débute... L'occasion pour l'Office de Tourisme de lancer sa première newsletter-internet.

Au travers de ce document, nous vous transmettrons des nouvelles des missions effectuées par les différents services de l'Office de Tourisme de Gérardmer-Xonrupt et du centre des Congrès Espace L.A.C.

Des chiffres, des bilans mais aussi des anecdotes, des petites news, des interviewes d'acteurs et professionnels du tourisme agrémenteront cette newsletter qui vous sera transmise trimestriellement via e-mail.

Toute l'équipe de l'Office de Tourisme se joint à moi pour vous souhaiter une bonne année touristique... et une bonne lecture !

Bruno Poizat
Directeur

◆ L'AGENDA

- >> 28 janvier - 01 Février
Fantastic Arts
- >> 12 - 28 février
Marché des Artisans
- >> 15 février - 01 mars
Exposition les Hivernales
- >> 28 février - 01 mars
Ski alpin : coupe de France Master
- >> 7 mars
Election de la Reine des Jonquilles
- >> 14 mars
Souad Massi en concert à l'Espace L.A.C
- >> 25 - 28 mars
Rencontres du Cinéma de Gérardmer



◆ Petites news

Mouvement de personnel

Plusieurs changements sont intervenus cette année.

Dominique Lardier a pris sa retraite après 15 années passées à recevoir et conseiller des milliers de touristes au service Accueil. Elle s'était d'ailleurs vu décerner le Renard d'Or du meilleur accueil par le Petit Futé 2007.

Aline Vinel, chargée des éditions et agent d'accueil, a pris un autre tournant en devenant chargée des groupes, en remplacement de Nicolas Rumeau. Elle-même est remplacée par Lorène Macquaire, auparavant agent de réservation à la Centrale. Enfin, Rachel Perrin, agent d'entretien à l'Espace L.A.C, assure également quelques heures par semaine à la Centrale de Réservation.

David Muller, l'homme des sentiers

En collaboration avec le Club Vosgien, l'Office de Tourisme de Gérardmer entretient 150 km de sentiers. Des sentiers balisés, sécurisés, répertoriés dans nos guides.

Sentiers également entretenus, afin que vous puissiez vous rendre d'un endroit à un autre sans rencontrer ni précipice, ni rivière en crue, ni obstacle infranchissable.

Depuis avril 2008, un nouvel agent assure cette mission. Il s'agit de David Muller qui, par sa polyvalence, effectue également des permanences à l'accueil durant la période estivale et un travail d'analyse pour le futur site internet.



Un exemple d'aménagement effectué durant l'été 2008 par David Muller

◆ Trois questions à...

Hervé Badonnel, président de l'Office de Tourisme

Nouveau président de l'Office de Tourisme, Hervé Badonnel, adjoint aux Finances de la Ville de Gérardmer, retrace en quelques grandes lignes les objectifs de l'Office de Tourisme et nous livre sa vision du tourisme dans le massif des Vosges.

Pouvez-vous nous rappeler votre parcours en quelques mots ?

Je suis élu depuis 19 ans. Au sein de l'équipe municipale, je m'occupe de tout ce qui touche aux finances locales et à la vie économique dont le secteur touristique fait partie.

Quels sont les objectifs prioritaires de l'Office de Tourisme dans les mois à venir ?

Il s'agit avant tout de poursuivre les actions entreprises en continuant à donner une excellente image de Gérardmer au niveau régional, national et international.

Etant donné la concurrence actuelle, nous nous devons de développer des produits nouveaux, innovants et «clés en main» permettant de valoriser tous les prestataires locaux.

Nous ne devons plus attendre que le touriste vienne comme cela se

faisait depuis plus d'un siècle mais nous devons aujourd'hui l'inciter à venir à Gérardmer.

Gérardmer est une ville qui bouge sans cesse et a la chance de posséder une belle panoplie d'activités sportives et culturelles. Il nous faut d'ailleurs sûrement développer un peu plus l'aspect culturel...

Quelle est votre vision du tourisme dans le massif des Vosges à moyen terme ?

Il est nécessaire de poursuivre le travail de promotion entreprise depuis 10 ans et de mettre l'accent sur cette identité à l'échelle du massif. Il

ne faut pas non plus perdre de vue que les communes de ce territoire sont toutes complémentaires, cela n'empêchant pas, bien au contraire, à chacune de développer des spécificités propres.



◆ En direct du Comité de Direction

Etablissement Public Industriel et Commercial, l'Office de Tourisme de Gérardmer-Xonrupt est géré par un Comité de Direction composé majoritairement de représentants de la commune et de représentants d'associations ou organismes intéressés par le tourisme. De plus, le maire n'est plus comme auparavant président de droit de l'E.P.I.C.

Voici la nouvelle composition du Comité de Direction en date du 21 mars 2008 :

Représentants de la commune :

Jean-Paul Lambert (maire), Hervé Badonnel (président de l'O.T), Pascal Bédel, Stessy Speissmann, Marie-Rose Briot, Huguette Dorneau, Laurence Frayon, Jean-François Duval, Jean-Paul Tisserant, Nicole Della Maria (conseillers municipaux)

Groupement des Hôteliers, cafetiers, restaurateurs et discothèques :

Xavier Aubert (suppléant : Franck Lapôte)

Association Gérardmer Animation :

Jean-François Bouchon (suppléant : Michel Choffel)

Groupement des Loueurs saisonniers :

Eliane Ferry, vice-présidente de l'O.T (suppléant : Gilbert Pierrat)

Groupement de l'hôtellerie de plein air :

Michel Voinson (suppléant : Philippe Mangin)

Association Sportive de Gérardmer :

François Delon (suppléant : Rémi Lepage)

Société des Fêtes :

Nicole Curtit (suppléant : Jean-Claude Ruer)

Club Vosgien :

Raymond Hermann (suppléant : Jean-Marie Gabriel)

Ecole de Ski Français :

Christian Zadaian (suppléant : Philippe Voirin)

◆ Au zoom

La Centrale de Réservation change de murs

2008 fut une année marquante pour la Centrale de Réservation. Eh oui, depuis le 10 janvier 2008, ce service s'est installé à la Villa Monplaisir dans des locaux plus adaptés, aménagés par les services techniques de la Ville de Gérardmer. Dans le même temps, l'ensemble du mobilier ainsi que les écrans des ordinateurs ont été renouvelés. Ces nouvelles conditions de travail permettent une meilleure écoute des clients et des propriétaires, notamment au téléphone du fait de la tranquillité des lieux.



Pour contacter
la Centrale de Réservation :
Office de tourisme
Gérardmer-Xonrupt
Centrale de Réservation
4 place des Déportés
BP 5
88401 Gérardmer cedex
Tél. 03 29 27 27 28
Fax. 03 29 63 20 28
Courriel : resa@gerardmer.net

La Centrale de Réservation, c'est :

3 équivalents temps plein.

Le service est composé de Catherine Claudel (à 100%), Karine Fratini (à 80%), Xavier Adam (à 100%) et Rachel Perrin (à 20%).

◆ A propos de...

La saison estivale 2008

En ce qui concerne les locations meublées inscrites en Centrale de Réservation, elles ont connu un taux de remplissage du 31 mars au 27 septembre 2008 de - 5,02% par rapport à 2007.



Les perles de l'accueil



2 petites anecdotes enregistrées cet été à l'accueil :

Un client a contacté l'Office de Tourisme au téléphone car il souhaitait savoir où se trouvait le terrain de chasse à Gérardmer où on y lâche des cochons pour ensuite leur tirer dessus...

Une demande arrivée par mail : «Je cherche un veau femelle ou une jeune génisse de race vosgienne. Pouvez-vous me communiquer des contacts ?»

Au delà de l'aspect conjoncturel général, on observe une modification des comportements des clientèles. Les touristes privilégient de plus en plus les courts séjours (à partir de 2 nuits), les week-ends et jours fériés. Egalement, ils négocient de plus en plus les tarifs ou annoncent des budgets à ne pas dépasser. La moitié des clients adoptent enfin une demande de location à la dernière minute.

Ces nouveaux comportements ont favorisé, au niveau de la Centrale de Réservation de Gérardmer les demandes de séjours en hôtel.

◆ Vite dit

Visites guidées

Les visites guidées de la Ville sont en place depuis 2 ans maintenant. Elles se déroulent en juillet et en août et sont animées par Aline Vinel, guide régionale diplômée.

La visite commence dans les locaux place des Déportés avec un diaporama retraçant l'histoire de Gérardmer ; elle se poursuit par un circuit en ville avec la visite des principaux sites puis se termine par une balade sur le lac.

En 2008, il y a eu moins de visites effectuées mais elles ont été plus fréquentées. Ainsi, on compte environ 14 personnes en moyenne par visite et on note une augmentation de 60% par rapport à 2007.

Service Groupes : quelques chiffres

Plus de 50 dossiers ont été traités entre le 1^{er} octobre 2007 et octobre 2008. 29 ont pu être concrétisés pour un chiffre d'affaires de 200 000 Euros dont 90% sont injectés dans l'économie locale.

Signalons que Gérardmer est une destination qui attire énormément les groupes : comités d'entreprises, particuliers, associations, de toute provenance aussi bien professionnelle que du monde associatif (Décatlon, Cora, Banque Populaire...)

Liens renforcés entre Ski-Gérardmer et l'Office de Tourisme :

Du fait d'une plus grande proximité entre la régie municipale de ski et l'Office de Tourisme, la Ville étant partie prenante dans les deux structures, cela permet une meilleure coordination.

Ainsi, l'élaboration d'une stratégie globale de communication et de marketing a pu être établie pour cette saison hivernale.

Le point sur les éditions :

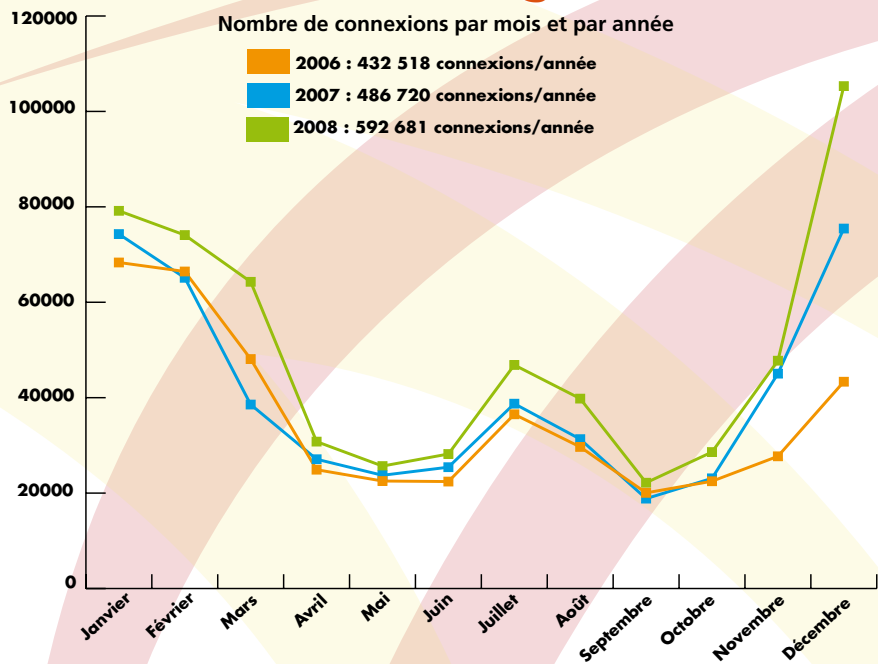
Le Guide des Locations, celui des Restaurants, la brochure Chambres d'hôtes et le Guide Pratique 4 Saisons en français viennent de paraître.

A venir en ce début d'année : les brochures Hôtels et Campings ainsi que le Guide Pratique 4 Saisons en Néerlandais, Anglais et Allemand.

A noter également la sortie en 2008 d'un document d'appel à destination des organisateurs de congrès, séminaires, colloques...

◆ LES CHIFFRES DE LA SAISON

Le site internet www.gerardmer.net



Les pages les plus visitées sur le site :

- 1 - Page d'accueil
- 2 - Hôtels
- 3 - Meublés
- 4 - Webcam
- 5 - Campings
- 6 - Chambres chez l'habitant
- 7 - Météo
- 8 - Ski alpin
- 9 - Auberges de montagne
- 10 - Agenda
- 11 - Moteur de recherche de la centrale de réservation
- 12 - Hébergements collectifs
- 13 - Photos
- 14 - Histoire
- 15 - Hébergements

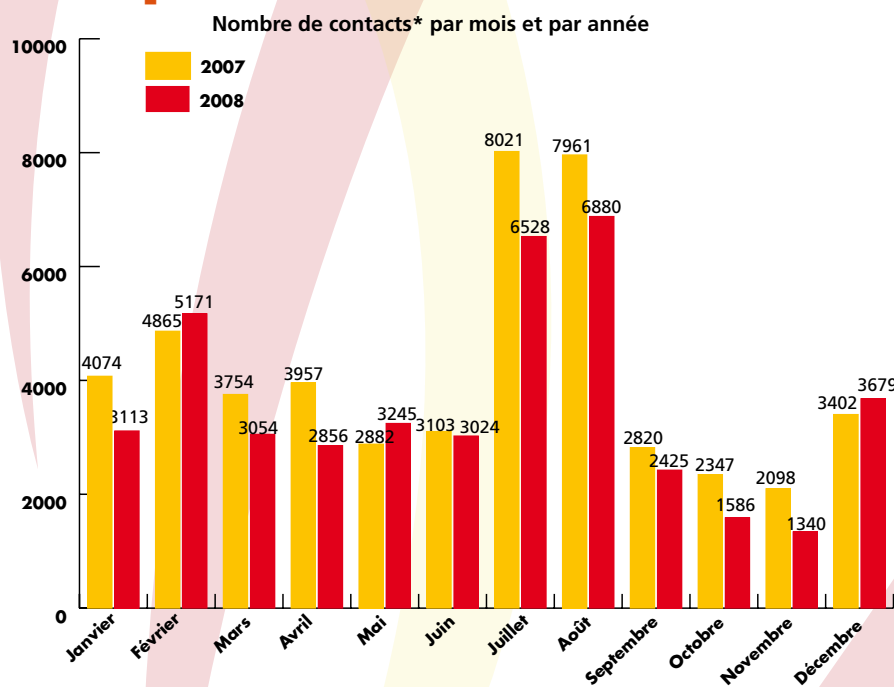
En quelques mots...

Le site internet est fréquenté avant tout par une clientèle française, suivie de la Belgique, du Luxembourg, les Pays-Bas et l'Allemagne.

En dehors des moteurs de recherche généraux, les internautes arrivent sur www.gerardmer.net essentiellement par les liens des sites tourisme.fr (fédération nationale des offices de tourisme), puis ville-gerardmer.fr et tourismevosges.fr.

Afin d'optimiser la fréquentation du site internet et d'attirer l'internaute vers la «Destination Gérardmer», l'accent a été mis sur le référencement, notamment concernant les hébergements. Cela permet de positionner le site dans les moteurs de recherche par exemple. Le bilan 2008 est satisfaisant avec une hausse de connexions de 21,77% par rapport à 2007.

La fréquentation du service d'accueil



Que viennent chercher en priorité les touristes ?

La clientèle se présentant au service d'accueil place des Déportés demande essentiellement des informations touristiques globales sur la Vallée des Lacs, des informations pratiques sur la ville (plan, situer un hôtel, la mairie, etc.). Viennent ensuite des demandes plus spécifiques concernant l'artisanat, le tourisme militaire, la remise en forme, les sports d'hiver et les manifestations.

Par contre, les renseignements concernant les hébergements sont très demandés en amont du séjour à Gérardmer.

*Nombre de contacts : il s'agit des contacts globaux par mois. C'est-à-dire les demandes de renseignements par téléphone, par courrier, par mail et les actes d'accueil physique.

Pour la comptabilisation des actes d'accueil, il faut comprendre qu'une demande émanant d'une famille de 4 personnes par exemple est égale à un acte d'accueil. Pour connaître le nombre de visiteurs effectivement reçus dans les locaux place des Déportés, on multiplie le nombre d'actes d'accueil par 2,5 (ratio national).

Le Centre de Congrès Espace L.A.C

En 2008, le service Congrès, dont l'activité englobe la location de salles, l'organisation de congrès et d'événementiels, a accueilli ou participé à l'organisation de 82 manifestations (61 en 2007), soit une augmentation de 34,4% par rapport à 2007.

De même, le chiffre d'affaires a connu une hausse de 15%.

