



Destination Sud-Ardenne

Rapport
d'activités
2024

*Office
de Tourisme
intercommunautaire*





Laurie BOCAHUT

Présidente
de l'Office de Tourisme
Destination Sud-Ardenne

2024 : l'année de tous les défis pour l'Office de Tourisme Destination Sud-Ardenne !

J'ai le plaisir de partager avec vous le bilan des actions menées par la SPL Destination Sud-Ardenne tout au long de l'année 2024.

En tant que Présidente depuis le mois de juillet, je mesure le travail accompli par l'Office de Tourisme commun au Pays rethélois et à l'Argonne Ardennaise.

L'année 2024 a vu notre territoire faire des pas de géant, avec la sortie d'**un site internet séduisant et digne de l'ambition** que nous formons pour nos 2 territoires.

Les financements régionaux et européens obtenus pour ce projet ont également permis d'investir dans du **matériel de promotion** qui garantit que la Destination Sud-Ardenne ne passe pas inaperçue sur les salons et événements.

En 2024, l'Office de Tourisme a accentué **la vente de séjours** et conventionné avec plusieurs dizaines de professionnels touristiques désormais commercialisés dans le cadre des **Escapades**.

Les liens avec les acteurs locaux se sont accentués : **nouveaux formats de rencontres et nouveaux adhérents** qui bénéficient des formations proposées par l'équipe. Je suis certaine que ce travail contribuera à **accélérer le développement touristique** et à **booster la notoriété de nos territoires**.

Le travail mené sur **les réseaux sociaux** contribue également à **amplifier la visibilité** de la Destination Sud-Ardenne et de ses professionnels.

Je peux confirmer que le développement de ces missions est réalisé sans délaisser les points d'accueil de l'office de tourisme.

À Rethel comme à Vouziers, la **Destination Sud-Ardenne vend des produits locaux et des souvenirs**, elle propose **brochures et informations personnalisées**... Tout est réuni pour faire de la SPL un acteur de référence, au service de tous les enjeux touristiques du Pays rethélois et de l'Argonne Ardennaise.

Touristiquement vôtre

Siège social

44-46 rue du Chemin Salé
08400 VOUZIERES



destination@sudardennes.fr

ACTIONNAIRES



FINANCEURS DE PROJETS



PARTENAIRES OPÉRATIONNELS



Document arrêté au 16 janvier 2024

Les bilans présentés portent sur :

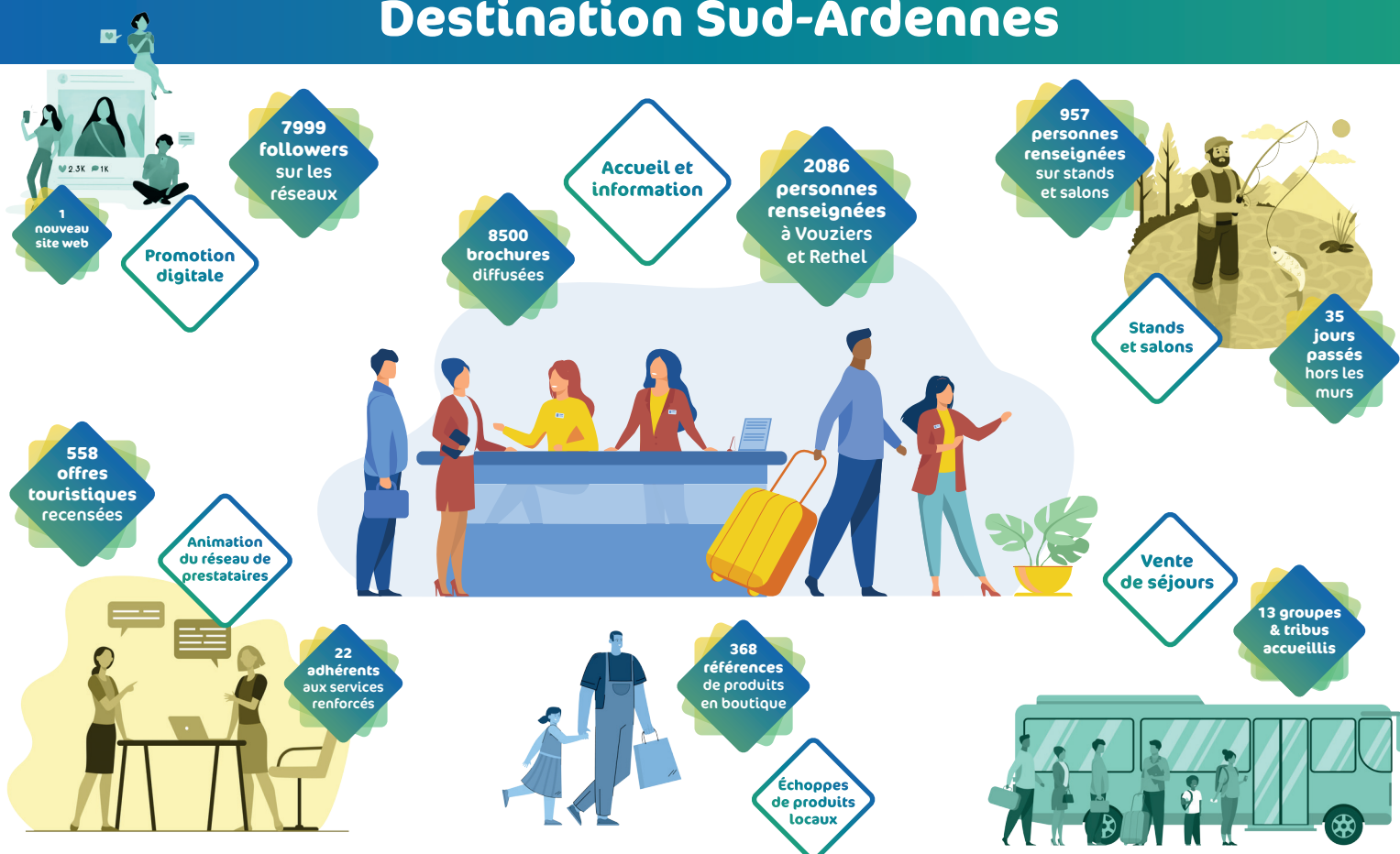
- Fréquentation, promotion, boutique : période du 1^{er} janvier au 31 octobre 2024
- Bilans comptables : période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024



Destination Sud-Ardenne

<i>Portrait robot de l'Office de Tourisme</i>	4
<i>Accueil et information</i>	8
<i>Boutique et billetterie</i>	10
<i>Commercialisation</i>	12
<i>Promotion et communication</i>	14
<i>Animation du réseau d'acteurs touristiques</i>	19
<i>Ingénierie</i>	24
<i>Finances</i>	26
<i>Plan d'actions 2025</i>	28

Les chiffres-clefs 2024 de l'Office de Tourisme Destination Sud-Ardenne



Portrait robot de l'Office de Tourisme Destination Sud-Ardenne

Vie administrative de la SPL

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Ils représentent les 2 collectivités actionnaires, et sont désignés par les conseils communautaires.

En juin 2024, la Communauté de Communes du Pays rethélois a procédé à l'élection de nouveaux représentants au sein de la SPL Destination Sud-Ardenne. Suite à cette élection, les administrateurs sont :

5 membres représentent la Communauté de Communes du Pays rethélois	5 membres représentent la Communauté de Communes de l'Argonne Ardennaise
Marie-Odile ANDRIEUX	Danielle ANDREY
Laurie BOCAHUT	Roland CANIVENQ
Olivier FLAUZAC	Dominique CARPENTIER
Michel KOCIUBA	Hubert OUDIN
Sophie LORIETTE	Charles VAN DEN BERGH

Présidente : Laurie BOCAHUT ; Vice-Présidente : Danielle ANDREY

EN 2024, 5 RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION. Chaque procès-verbal de réunion fait l'objet d'un dépôt en sous-préfecture.

ET 2 RÉUNIONS AVEC LES PRÉSIDENTS DES 2 COLLECTIVITÉS ACTIONNAIRES

- Au printemps, pour l'examen et l'approbation des comptes 2023 certifiés par le Commissaire aux Comptes
- En novembre, pour échanger sur la convention de moyens, et sur le projet de déposer un dossier LEADER permettant de contribuer au financement d'un investissement majeur pour l'OT (véhicule permettant de mettre en place un point d'accueil mobile).

Les 2 points d'accueil - locaux

À RETHEL

Les espaces « Boutique » et « Accueil » sont régulièrement améliorés par le biais de mobilier fait maison (palettes) et par le transfert de meubles non utilisés à Vouziers.

La fin d'année a été consacrée à une réflexion sur un transfert de ce local commercial dans le but :

- D'être plus visible
- De disposer de plus d'espace

Le déménagement est espéré fin 1^{er} semestre 2025 (fin du bail commercial).



Point d'accueil du Rethélois
28 rue Thiers - RETHEL
Tél. 09 54 82 84 22

À VOUZIERS

Le point d'accueil a été transféré fin mars dans un local plus spacieux, plus fonctionnel et plus visible, au cœur de la partie la plus dense du centre-ville.

Ce déménagement a permis d'offrir plus d'espace à la boutique, plus de lumière à l'ensemble, et de disposer d'une salle fonctionnelle pour les réunions et sessions de formation.

En fin d'année, les services techniques de la Communauté de Communes ont contribué à finaliser l'aménagement du local, avec la création d'une cloison vitrée entre la boutique et le point d'information d'une part, et les bureaux d'autre part. Ils ont également créé un comptoir d'accueil, remplacé la moitié des luminaires et installé une porte isolant les bureaux de la salle de réunion/formation. L'équipe a pris en charge la peinture de l'ensemble des murs, à l'exception de cette cloison et de cette porte.

La boutique plus vaste a donné lieu à la création de nouvelles étagères en bois de palettes par l'équipe.



Point d'accueil de l'Argonne
28 rue Chanzy - VOUZIERS
Tél. 03 24 71 97 57

HORAIRES D'OUVERTURE

Les rythmes d'ouverture sont inchangés sur les 2 sites, avec 3 modèles basse / moyenne / haute saison.

Ils permettent d'assurer l'accueil de façon adaptée tout en facilitant la poursuite des autres missions par les membres de l'équipe.

Les autres moyens matériels de l'Office de Tourisme

La SPL bénéficie du soutien logistique des 2 intercommunalités actionnaires :

- Mise à disposition de véhicules pour le transport de matériel et les salons
- Prêt de matériel d'animation pour les stands et salons (ex. : smoothyclette, chèvre à traire grandeur nature en résine...)
- Réparations et petits travaux par les services techniques
- Nettoyage des locaux par la Communauté de Communes du Pays rethélois (à Rethel)

(liste non exhaustive)

Une réflexion est en cours pour l'acquisition d'un véhicule aménagé permettant à l'Office de Tourisme d'aller plus loin dans ses actions de promotion hors les murs. Elle devrait conduire au dépôt d'un dossier LEADER (volet coopération territoriale) courant 2025. Elle permettra également de mobiliser moins souvent les véhicules des communautés de communes.

PROJETS 2024 - Locaux

- ✓ Transfert du local commercial de Vouziers + pose d'enseigne et de vitrophanie

PROJETS 2025 - Locaux

- Transfert du point d'accueil de Rethel dans un nouveau local

L'équipe au service de la Destination

Julie RÉAU-DUBOIS - Directrice opérationnelle

FORMATIONS & ATELIERS SUIVIS EN 2024 | Logiciel de commercialisation (WeLogin - gestion des produits, des packages et du fichier client).

36 ans



Anne-Flore GRUSON

Animatrice numérique de territoire et des filières

FORMATIONS & ATELIERS SUIVIS EN 2023 | La Bretagne lève le voile sur son nouveau territoire de communication | Captiver, séduire, fidéliser : les enjeux du marketing sensoriel | Tourisme vert : concevoir des expériences uniques et durables | Réunion tourisme durable ART/ADT | Démarche RSE | Manager 1 stratégie tourisme durable | Formation maître d'apprentissage et tuteur | Etre acteur de mobilité de sa clientèle | Réunion tourisme durable ADT

45 ans



Sophie BETTIG - Chargée du marketing et de la communication

FORMATIONS & ATELIERS SUIVIS EN 2024 | Logiciel de commercialisation WeLogin (personnalisation des supports clients) | Créer une newsletter impactante (ART Grand Est) | Wordpress et plugin e-tourisme Iris Interactive | Prise en main du jeu en réalité virtuelle Meuse Rider | Nouvelles collections site internet Iris Interactive

42 ans



Agathe BOURIN

Chargée de la commercialisation et conseillère en séjour

ARRIVÉE EN JUIN 2024 | Titulaire d'une maîtrise en Tourisme et d'un titre professionnel Assistante commerciale.

56 ans



Jennifer LE PEUC'H

Animatrice numérique de territoire et conseillère en séjour

FORMATIONS & ATELIERS SUIVIS EN 2024 | Commercialiser sur Instagram | Logiciel de commercialisation WeLogin | Community management : optimisez vos actions et dynamisez vos RS | Marketing relationnel : itinéraire d'un client satisfait | Wordpress et plugin e-tourisme Iris Interactive | Eductour à Charleville-Mézières (à l'invitation de l'OT)

25 ans



Julia MENON - Étudiante en alternance - Commercialisation

Tutrice : Anne-Flore GRUSON

CURSUS | BTS Négociation et digitalisation de la relation client (2^e année) au lycée Paul-Verlaine

EXPÉRIENCES | Mathieu Immobilier (Rethel) | Assurances AXA (Rethel) | Boulangerie Baudet (Sault-lès-Rethel) | Conseillère Victoria Bijoux France

19 ans

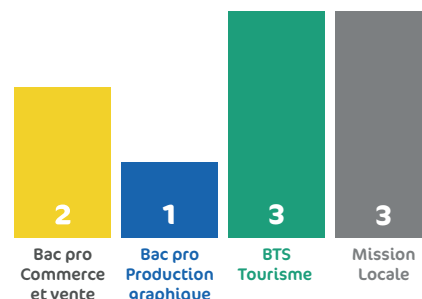


L'accueil de stagiaires au sein de l'Office de Tourisme

L'équipe accueille des élèves et des étudiants, avec plusieurs intentions et objectifs :

- Partager la diversité des **métiers du tourisme**, et leur mise en pratique au sein d'une petite structure professionnelle en plein développement
- Contribuer à rendre les jeunes du Rethélois, de l'Argonne et de la région **ambassadeurs de notre territoire**, en leur donnant l'occasion de s'approprier l'offre touristique de la Destination Sud-Ardenne
- Apporter quelques **renforts** sur des missions exécutives courantes, lors de périodes de pointe

Profil cursus des stagiaires accueillis en 2024



Exemples de missions confiées à ces stagiaires :

- Accueil et renseignement de la clientèle
- Vente en boutique, confection de paniers garnis, aménagement de point de vente, vitrine saisonnière
- Création d'un livret de recettes à base de produits locaux vendus en boutique
- Conception de supports d'information RH (livret d'accueil du personnel, affichage obligatoire)
- Participation à des événements professionnels (bourses d'échange, stands sur salons et hors-les-murs)
- Étude des cahiers des charges propres aux labels touristiques
- Déclinaison de l'identité visuelle de l'OT, réalisation de cartographies des itinéraires touristiques

Marque Destination Sud-Ardenne



1 - FAIRE VIVRE L'IDENTITÉ VISUELLE

- Déclinaison du logo pour les vœux de début d'année, à l'occasion d'Octobre Rose et de Noël
- Création de visuels fixes et animés déclinés du logo pour la série *Les aventures des lutins farceurs du Sud-Ardenne* sur les réseaux sociaux.

2 - DES GOODIES POUR VÉHICULER LA MARQUE

Pour amplifier les actions menées hors les murs (*lire plus loin*), des objets publicitaires sont réalisés chaque année. Ils sont offerts sur stands et salons à la suite d'animations et de jeux, ou en guise de souvenir pour prolonger le contact avec l'équipe et marquer les esprits durablement.

Les commandes 2024 ont porté sur des jeux écoresponsables pour enfants, des outils de survie, des chauffe-rettes, des accessoires pour sécuriser webcam et caméra de smartphone, des tours de cou pour smartphone et des brosses à dents en bois. Chaque produit correspond à une cible et à des offres touristiques locales.

3 - ICONOGRAPHIE ET PHOTOTHÈQUE

Travail de l'équipe pour enrichir et diversifier le fonds photos/vidéos dont dispose l'Office de Tourisme pour ses actions de promotion et celles de ses partenaires.

PROJETS 2024 - Marque Destination Sud-Ardenne

- ✓ Déclinaison de l'identité visuelle sur le nouveau site internet de la Destination
- ✗ Création de versions déclinées par filières (tourisme gourmand, itinérance, tourisme d'affaires, etc.).

PROJETS 2025 - Marque Destination Sud-Ardenne

- Création de logos déclinés par filières (tourisme gourmand, itinérance, tourisme d'affaires, etc.)
- Achat de matériel pour production de petites séries de goodies personnalisés
- Continuer à enrichir la bibliothèque de photos / vidéos valorisant le territoire

1360 demandes | 2086 personnes renseignées à Rethel et Vouziers*

L'ensemble des chiffres de fréquentation portent sur la période allant du 1^{er} janvier au 31 octobre 2024.

L'harmonisation de la saisie et de la qualification des contacts ont été mis en place au 1er janvier 2024, avec un outil commun aux 2 points d'accueil.

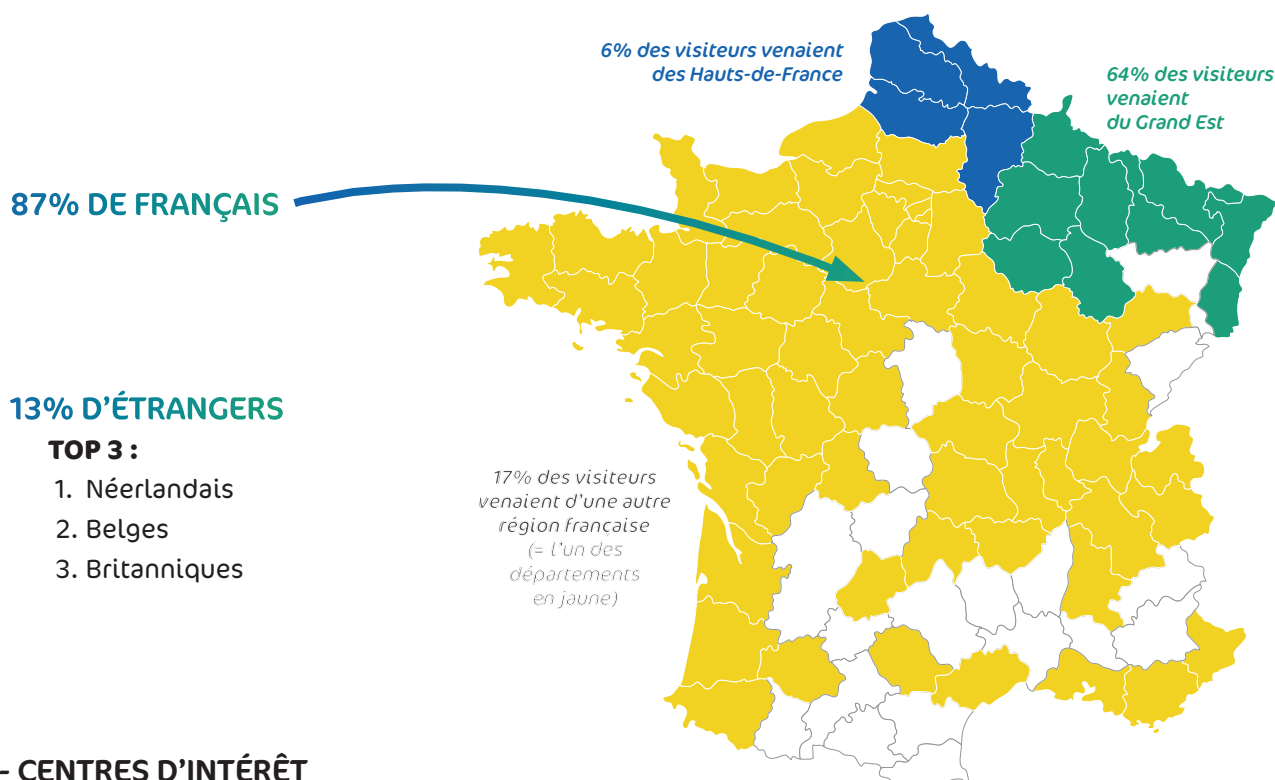
Malheureusement, l'outil retenu par l'ADT, Constellation, est un Système d'Information Touristique relativement ancien et qui est limité dans ses fonctionnalités.

Les flux sont en baisse par rapport à 2023, qui fait figure d'année exceptionnelle, mais ils sont stables par rapport à 2022 et 2021. *Par rapport à n-1 : -14% de demandes reçues au sein des 2 points d'accueil (par rapport à n-2 : +1% de demandes, par rapport à n-3 : stabilité parfaite).*

1 - ZOOM SUR LA FRÉQUENTATION ESTIVALE (DE JUIN À SEPTEMBRE)

Elle représente 64% de la fréquentation annuelle, soit 818 demandes et 1336 personnes renseignées.

2 - ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES VISITEURS



3 - CENTRES D'INTÉRÊT & MOTIVATIONS DES VISITEURS

1

Activités
& loisirs

2

Boutique
(échoppes)

3

Randonnées

* hors personnes renseignées sur salons et stands hors les murs (lire plus loin)

Observation du territoire : focus sur les plateformes locatives

L'ART Grand Est et l'ADT des Ardennes disposent de données sur la fréquentation des meublés touristiques et appartements chez l'habitant (AirBNB) par le biais de la plateforme AirDNA.

Voici les grandes données qui ressortent des statistiques mises à disposition de l'Office de Tourisme :

101 038 nuitées
dans le Sud-Ardennes
du 01/01 au 31/10/2024

-8%*
par rapport
à 2023

3 229 103 € de chiffre
d'affaires sur le Sud-Ardennes
du 01/01 au 31/10/2024

-16%**
par rapport
à 2023

** Dans le détail : -6% de nuitées sur le Pays rethélois
et -9% en Argonne Ardennaise*

*** Dans le détail :-17% de CA sur le Pays rethélois
et -16% en Argonne Ardennaise*

Ces données, même si elles ne portent pas sur l'ensemble des hébergements touristiques du territoire, reflètent une **tendance attestée par les témoignages des hébergeurs**, et par les **premiers chiffres diffusés par l'INSEE** en fin d'année (-4,2% de nuitées touristiques dans les Ardennes, -3,6% au dans le Grand Est).

La taxe de séjour dans le Sud-Ardennes

EN ARGONNE ARDENNAISE

Les fonds collectés en 2023 correspondent au 2nd semestre de l'année 2022 et au 1^{er} semestre de l'année 2023. Sur l'exercice 2023, la Communauté de Communes de l'Argonne Ardennaise a levé **31 499.61 €** au titre de la taxe de séjour (*chiffre non définitif, arrêté au 14/12/2023, en baisse de 27% par rapport à l'exercice précédent*).

L'Office de Tourisme a accompagné le déploiement par la Communauté de Communes d'une solution de télédéclaration de la taxe de séjour par les hébergeurs, par la co-animation de 2 réunions publiques.

Cette procédure constitue une nouvelle source de données pour l'observation de l'activité touristique sur le territoire (accès de l'OT à une interface permettant de quantifier les nuitées déclarées et le % de remplissage par types d'hébergements, par niveau de classement et par semestre).

SUR LE PAYS RETHÉLOIS

La taxe de séjour est en cours de déploiement par la Communauté de Communes du Pays rethélois.

Digitalisation de l'information : engagement avec Henoo

Malheureusement, le début d'année 2024 a été marqué par une évolution radicale, et non annoncée par ce fournisseur, de la solution Henoo, qui s'oriente désormais vers les sorties (culture, bars, discothèques...) et ne cherche plus à être un outil de référence des acteurs touristiques.

PROJETS 2024 - Mission Accueil et information

- ✓ Harmoniser la qualification des contacts entre les 2 points d'accueil
- ✗ Déployer une nouvelle solution digitale de renseignement au comptoir (point d'accueil + hors les murs)

PROJETS 2025 - Mission Accueil et information

- Capitaliser sur le site internet pour améliorer les modalités de réponse aux demandes d'information (envoi de liens qualifiés)

Boutique de produits locaux : les échoppes du Sud-Ardennes

1 - DÉMÉNAGEMENT DE L'ÉCHOPPE ET DU POINT D'ACCUEIL DE VOUZIERS

Le transfert de l'Office de Tourisme au 28 rue Chanzy a permis de donner plus de surface à la vente de produits locaux et de souvenirs, et d'optimiser le parcours client (passage inévitable par la boutique pour accéder au comptoir et à l'espace brochures).

Au fil des mois, l'équipe a investi ce nouvel espace avec du mobilier fait maison et/ou de récupération (comptoir, étagères, touret) ainsi qu'avec l'achat de quelques meubles, toujours en adéquation avec l'esprit nature et brut des échoppes.



2 - VITRINES SAISONNIÈRES ET ANIMATION DE POINT DE VENTE

Les vitrines et la décoration des 2 points d'accueil varient tout au long de l'année :

- Pour attirer l'attention sur les atouts du territoire (randonnée, Voie Verte, produits gourmands...)
- Pour mettre en valeur les produits en vente dans les échoppes (Pâques, Noël et fêtes de fin d'année, fête des mères/pères, des grands-pères/grands-mères...)

3 - + DE PRODUCTEURS ET + DE RÉFÉRENCES PRODUITS

L'Office de Tourisme valorise les producteurs et artisans du Sud-Ardennes en mettant en vente leurs productions. 41 prestataires ont conventionné avec l'OT (contre 32 un an auparavant).

Au 31 octobre 2024, les échoppes du Sud-Ardennes proposaient **368 références produits** (contre 264 à la même date en 2023) :

- 232 références de produits Alimentaires (+35% en 1 an)
- 57 références de produits d'Artisanat (+24% en 1 an)
- 42 références de Souvenirs (x3 en 1 an)
- 34 références de Livres (+17% en 1 an)
- 3 références de Revues (92 numéros différents)



4 - COLLECTION DE SOUVENIRS SUD-ARDENNES FABRIQUÉS EN FRANCE

Elle est créée en cohérence avec les orientations fixées par le CA fin 2023 :

- Produits **fabriqués localement, en France** et/ou le plus près possible de notre région
- Produits **personnalisés** se différenciant de ceux vendus aux alentours (magnets, marque-pages...)
- Produits aussi **éco-responsables** que possible (durabilité, recyclabilité, etc.)

Nouveaux produits personnalisés disponibles à la vente depuis 2024 :

- Porte-clefs, magnets, décapsuleurs et affiches aux visuels vintage (*par So Chic So Graphic*)
- Verres gravés (*par Déco Gravures*), tabliers et torchons (*par le Grenier de Macri*) et dessous de plats (*par Fil Art No Ga*)

5 - PRINCIPAUX INDICATEURS DE VENTE EN BOUTIQUE

L'ouverture a été quasi complète toute l'année 2024 sur les 2 points de vente (brève fermeture à Vouziers le temps de l'aménagement du nouveau local).

- **Chiffre d'affaires boutiques du 1^{er} janvier au 31 décembre : 14 378,30 €** (-7%)
- **529 clients** (+12%, malgré la baisse de fréquentation des points d'accueil)
- **Panier moyen : 26,68 €** (-17%, baisse attribuée au moins en partie à la conjoncture économique défavorable)
- **Produits les + vendus en 2024** : hydromel, cartes postales, caviar de cornichons, pâte à tartiner et jus de pommes

6 - CONTENANTS « RESPONSABLES »

En complément des sacs krafts et des corbeilles en carton, l'Office de Tourisme propose de composer les paniers garnis sur rondins de bois issus d'une scierie de Vrizy, ou dans des cagettes en bois récupérées auprès de producteurs.

7 - LOGICIEL DE CAISSE

La migration du contrat logiciel vers une solution autonome de celle jusqu'alors liée au Parc Argonne Découverte, synonyme de fonctionnalités plus poussées pour l'Office de Tourisme, a dû être reportée au 1^{er} janvier 2025 (cf. facturation par année civile et période propice pour le transfert des stocks suite à l'inventaire annuel).



La billetterie, un service stratégique et attendu

L'Office de Tourisme Destination Sud-Ardenne a reconduit la vente de billets pour le spectacle son et lumière organisé à La Cassine, par conventionnement avec les organisateurs.

L'association BRONCA a conventionné pour la 1^{re} fois avec l'OT pour la prévente de billets au Festival proposé le 1^{er} samedi d'août à l'Abbaye de Châtel-Chéhéry. Cette opération a été peu concluante, probablement en raison de l'absence d'avantage tarifaire en prévente et de la jauge plutôt large qui n'imposait pas d'acheter son billet avant le jour-J.

- **Spectacles Son et lumière à La Cassine : 272 billets (nouveau spectacle)**
- **Festival Chéri : 1 billet**
- **Chiffre d'affaires billetterie en 2023 : 4 608 € (en hausse de 33% par rapport à 2023)**
- **Commission perçue par l'OT : 390€**

Les points forts du service billetterie de l'Office de Tourisme. À Rehel comme à Vouziers, l'Office de Tourisme est le seul point de vente. Les billets pour la Cassine moins chers qu'en ligne. Le client est accompagné pour le choix de son placement dans le gradin, et les billets sont imprimés sans supplément.

À noter :

- *La vente de billets La Cassine a commencé début mai, à l'occasion de la Foire de Vouziers*
- *L'été a été marqué par l'annulation d'une représentation à La Cassine en juillet (orage), engendrant des remboursements et une perte de disponibilités*

PROJETS 2024 - Mission Boutique et billetterie

- ✓ Développer une nouvelle gamme de souvenirs estampillés Sud-Ardenne
- ✓ Étendre la Billetterie à d'autres événements régionaux
- ✓ Aménager le nouveau local à Vouziers, avec des meubles faits maison (matériaux de récup type palettes et tourets) et par achat de mobilier en fonction des meilleures opportunités
- ✗ Autonomisation de la solution logicielle de gestion de la caisse, des stocks et des factures de dépôt-vente afin de coller aux besoins actuels et émergents (*jusqu'ici, l'interface était partagée avec le Parc Argonne Découverte afin de limiter les frais d'abonnement*)

PROJETS 2025 - Mission Boutique et Billetterie

- Autonomisation de la solution logicielle de gestion de la caisse, des stocks et des factures de dépôt-vente afin de coller aux besoins actuels et émergents
- Augmentation du panier moyen
- Extension de la gamme de souvenirs Destination Sud-Ardenne
- Mener des actions commerciales dynamiques

Constitution de l'offre et organisation du service

1 - MISE EN PLACE D'UN LOGICIEL DE GESTION COMMERCIALE

Indispensable à l'édition des documents contractuels et au suivi de la clientèle, une solution de gestion commerciale a été sélectionnée par l'Office de Tourisme fin 2023, et déployée en janvier 2024. Il s'agit du logiciel **WeLogin**, fournisseur de nombreux organismes publics et privés.

Après une phase de formation de l'équipe et de personnalisation des documents édités par le logiciel, aux couleurs de la Destination Sud-Ardenne, celui a été utilisé tout au long de l'année pour gérer :

- Devis, variantes, remises, conditions générales de vente et factures
- Carnets de voyages et bons d'échanges
- Produits disponibles sur le territoire et packages conçus par l'OT
- Fichier client (prospection, relances...)

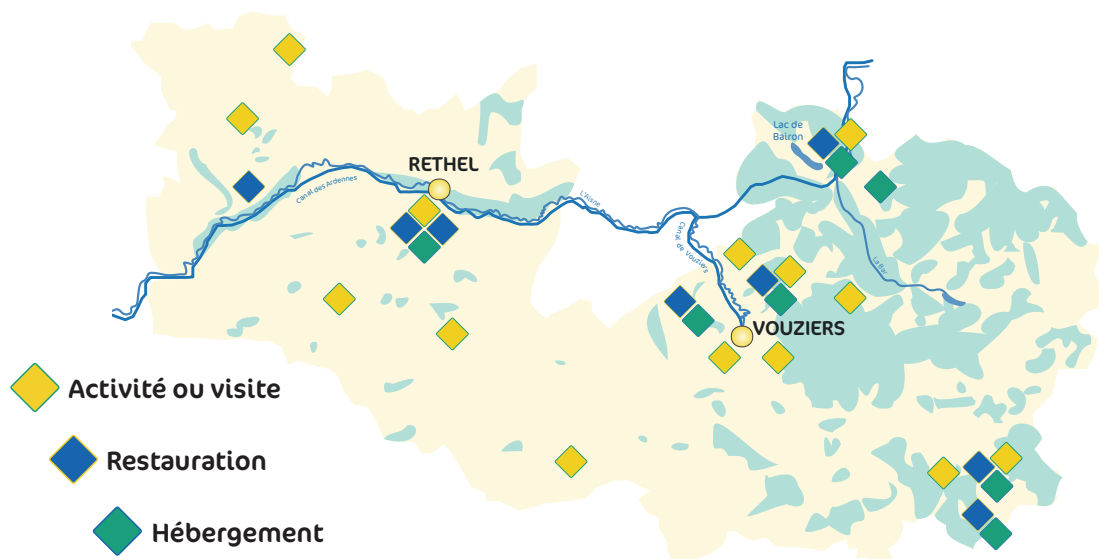
2 - MOBILISER LES ACTEURS DU TERRITOIRE ET CONVENTIONNER AVEC EUX

Le point de départ de la commercialisation est le conventionnement de l'Office de Tourisme avec les acteurs du Sud-Ardenne et des environs proches pour identifier les offres disponibles. Chaque convention fixe les conditions de rétrocession pour l'OT, l'organisation logistique

Un important travail de **sensibilisation** et de **détection** de partenaires a été mené dès janvier 2024, avec 2 Réunions des Pros dédiées à ce thème, mais aussi tout au long de l'année par prises de RDV, prises de parole durant les bourses d'échange, propositions directes lors des interactions de l'équipe avec les prestataires...

Fin novembre 2024, **22 conventions étaient signées**, offrant un **gisement de 58 prestations** que l'Office de Tourisme est en mesure de proposer à ses clients de façon précise et qualifiée.

Répartition géographique des conventions, par type d'offre touristique :



Ce travail de sensibilisation et de conventionnement va se poursuivre en 2025, dans un sens comme dans l'autre :

- Faire émerger des offres afin de pouvoir être force de proposition lors des contacts clients
- Partir de la demande des clients pour impliquer de nouveaux partenaires

Par ailleurs, des conventions sont signées avec d'autres Offices de Tourisme afin de fixer les conditions de commercialisation d'un OT par un autre, dans l'intérêt des clients. Partenariats conclus en 2024 : OT de Charleville-Sedan et OT de Sainte-Ménéhould (51).

3 - CONCEPTION DE PACKAGES

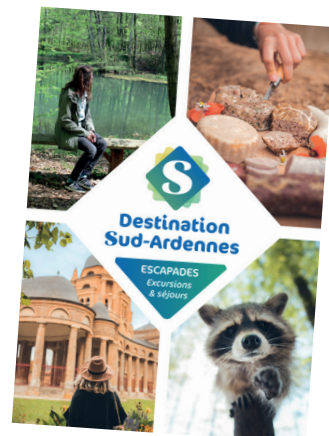
En se basant sur les prestations identifiées avec ses partenaires, mais aussi sur les demandes formulées par les premiers clients et sur les tendances touristiques actuelles, l'Office de Tourisme conçoit des excursions et séjours packagés, **incluant activité et/ou restauration et/ou hébergement**.

Ces packages sont importants pour le **démarchage**, afin d'envoyer un signal concernant les lieux phares, les marqueurs de la Destination Sud-Ardenne, ainsi qu'une première approche tarifaire permettant au client d'évaluer la faisabilité de son projet : ils sont la vitrine du service Commercialisation / Escapades.

Dans les faits, les ventes se résument très rarement aux packages pré-constitués. **Chaque séjour fait l'objet d'une conception sur-mesure**, en fonction des contraintes et souhaits des clients, et des disponibilités réelles au moment de la réservation.

Actions de promotion des Escapades

- Création d'une **plaquette d'appel** avec 3 idées séjours, diffusée en avant-première sur le salon Tourissima à Lille (fin janvier), puis au fil des contacts et en ligne
- Exploitation du fichier contacts de **241 clubs de randonneurs** (Grand Est, Hauts-de-France et Ile-de-France) acheté en 2023, par une **campagne d'emailing** suivie d'une **prospection téléphonique**
- Élaboration d'une **page dédiée aux Escapades** au sein du nouveau site internet de la Destination, placée à des endroits stratégiques dans la navigation et au sein-même des contenus rédactionnels.



Vente de séjours et accueil de clients

- **13 groupes** ont été accueillis en 2024 (clients directs de l'OT ou apportés par les OT partenaires)
 - 6 associations ou clubs, 4 groupes scolaires, 2 familles, 1 groupe d'influenceurs
 - Provenance : Région parisienne, Ardennes, Picardie
- **Chiffre d'affaires net : 9300 €** (budget moyen par groupe = 715€)
- **Marge pour l'Office de Tourisme : 1080 €**

À noter : l'année 2024 a été marquée par un changement de personnel : départ d'Estelle COPPIN début avril, reprise de la mission par Julie Réau-DUBOIS puis arrivée d'Agathe BOURIN en juin.

PROJETS 2024 - Mission Commercialisation

- ✓ Création d'une brochure d'appel
- ✗ Création d'un catalogue avec exemples de séjours et excursions (par affinités et par type de public, ex. : PMR)
- ✓ Campagnes de mailing et de phoning pour conquérir de nouvelles cibles et/ou relancer les contacts
- ✓ Professionnalisation de l'équipe par le biais de formation(s)

PROJETS 2025 - Mission Commercialisation

- Poursuite de la constitution de l'offre du territoire
- Création d'un catalogue avec exemples de séjours et excursions (par affinités et par type de public, ex. : PMR)
- Nouvelles campagnes de mailing et de phoning
- Conventionnement avec les offices de tourisme des territoires voisins
- Participer à un salon dédié aux groupes ou aux CSE
- Créer des goodies dédiés à la clientèle des Escapades

Développement des réseaux sociaux de la Destination Sud-Ardenne

1 - 7999 ABONNÉS, FOLLOWERS ET FANS

- 5563 sur la page Facebook (+6% par rapport au 31/10/2023)
- 1634 sur le compte Instagram (+6%)
- 599 sur la page LinkedIn (+66%)
- 188 sur la chaîne TikTok (créée fin 2023)
- 15 sur la chaîne YouTube (utilisée principalement à des fins de référencement et d'hébergement vidéo)

2 - STRATÉGIE ÉDITORIALE



Chaque compte « Destination Sud-Ardenne » sur les réseaux sociaux poursuit un objectif spécifique (cible, format et thématiques différentes). Cela n'empêche pas une reprise de certains contenus d'un réseau à un autre.

Les sujets abordés et la fréquence de parution suivent les saisons. L'année 2024 a notamment été marquée par la publication de séries thématiques constituant des RDV pour le public :

- **Les lutins farceurs du Sud-Ardenne (1 vidéo / jour pendant les 25 jours précédent Noël)**
- **Reprise de la publication hebdomadaire L'Agenda du jeudi (publication Facebook + story Instagram)**
- **Portraits d'adhérents à l'Office de Tourisme**
- **Nouveautés dans les échoppes / produits locaux**

Les journées mondiales et autres marronniers sont également prétextes à mettre en valeur l'offre du territoire.

PROJETS 2024 - Mission Réseaux sociaux

- ✗ Continuer à pousser les publications par un budget publicitaire dédié
- ✓ Développer le compte TikTok
- ✓ Intensifier la production de vidéos pour YouTube et de Réels pour Facebook et Instagram

PROJETS 2025 - Mission Promotion / Réseaux sociaux

- Renouveler le « boost » de publications par un budget publicitaire dédié
- Intensifier la production de clips pour YouTube, de Réels pour Facebook et Instagram et de vidéos TikTok
- Accentuer la stratégie d'ensemble tout en développant une présence singulière sur chaque réseau
- Se former à la production de podcasts et étudier les opportunités pour la Destination Sud-Ardenne

En 2024, l'Office de Tourisme a réédité la quasi-intégralité de la série de brochures créée l'année précédente. Ces rééditions s'expliquaient tant par la nécessité d'actualiser l'information diffusée, que par l'épuisement des tirages antérieurs.

1 - TROIS GUIDES THÉMATIQUES

3 brochures couvrent l'ensemble de l'offre répertoriée sur le Sud-Ardenne :

- Un guide Hébergements
- Un guide Patrimoine & Saveurs
- Un guide Nature, Sports & Bien-être



2- DEUX GUIDES AFFINITAIRES

Afin de s'adresser spécifiquement à certains visiteurs avec des contenus sur-mesure, et d'être en capacité de partir à la conquête de nouvelles clientèles, l'Office de Tourisme a décliné 2 brochures contenant exclusivement des informations adaptées à 2 types de public :

- Un guide Familiales (activités pour les tout-petits, les enfants, les ados)
- Un ToutouGuide pour les vacanciers accompagnés de leur chien

Ces supports apportent une plus-value dans la qualité de l'accueil proposé au sein de la Destination Sud-Ardenne. Ils sont également efficaces pour revendiquer les atouts du territoire vis-à-vis de ces 2 cibles (sur stands et salons, notamment).

Le projet de brochure dédiée aux sites de mémoire a dû être reporté à 2025, faute de temps de travail mobilisable en cette année de préparation du premier site internet de la Destination.

De même, l'animation et la relance du réseau de Relais d'Information Touristique a dû être reportée, mais elle reste une intention importante pour pallier l'étendue du territoire.

PROJETS 2024 - Mission Promotion / Brochures

- ☒ Étendre la collection (sites de Mémoire)
- ☑ Développer des supports complets pour la promotion de la commercialisation (plaquette)
- ☒ Relancer le réseau de Relais d'Information Touristique au sein de sites générant des flux de visiteurs

PROJETS 2025 - Mission Promotion / Brochures

- Étendre la collection (sites de Mémoire)
- Développer des supports complets pour la promotion de la commercialisation (catalogue)
- Relancer le réseau de Relais d'Information Touristique au sein de sites générant des flux de visiteurs (RIT)

Pour toucher de nouveaux publics, l'Office de Tourisme participe à des salons professionnels, par lui-même ou dans le cadre de groupement via l'ADT et avec les autres OT. Il anime également des stands sur des événements locaux et régionaux générant des flux de visiteurs et suivant des thématiques convergentes avec l'offre du territoire. **Sur 2023, l'équipe a ainsi été sur le terrain durant 35 jours, et ainsi touché 957 personnes.**



1 - TRAVAILLER EN SYNERGIE / LES PARTENARIATS CRÉER DES OPPORTUNITÉS

L'ADT coordonne chaque année un pavillon Ardennes au salon Tourissima à Lille en janvier.

Un partenariat s'est créé autour du Salon de l'Agriculture à Paris, en co-animation avec la **Chambre d'Agriculture des Ardennes** et les producteurs pendant 1 journée sur le pavillon de la Région Grand Est.

L'équipe contribue également à 5 journées d'animation du stand porté par l'**Entente intercommunale Nous Argonne** sur la Foire de Châlons.

Des démarches ont été entreprises pour participer à la Foire de Sedan (via le CD08, via l'UDOTSI ou via la marque transfrontalière Ardenne), sans succès en 2024.

2 - ALLER LÀ OÙ ON N'ATTEND PAS UN OFFICE DE TOURISME

Chaque année, l'équipe identifie des opportunités pour aller à la conquête de clientèles affinitaires, sur des événements qui ne sont pas toujours purement touristiques, et où les offices de tourisme ne sont pas forcément attendus comme exposants. Cette stratégie combinée à des animations et une mise en place attractive, permet de rencontrer le public de façon privilégiée et de marquer les esprits durablement.

Exemple 2024 : le Salon des nouvelles mobilités à Reims (concomitant avec Tendances Nature, avec une clientèle en partie commune).

3 - ANIMER POUR CAPTER L'ATTENTION ET LES FLUX

L'équipe propose des animations pour chaque événement, afin d'attirer sur le stand et de marquer les esprits durablement : jeux-concours, objets publicitaires, vélo à smoothies de l'Argonne Ardennaise, participation dynamique de professionnels touristiques du territoire...

Grâce aux recherches de financements européens et régionaux (subventions LEADER et DIR-LEADER), cette stratégie a vocation à s'amplifier, grâce à des investissements variés et fonctionnels :



Mobilier pour l'événementiel :

- Drapeaux et mur de logos
- Mobilier fonctionnel compact en carton (tables basses, mange-debout, comptoir...)
- Transats reflétant une ambiance « détente » et « plage »

Matériel d'animation :

- Borne photo avec impression de photos souvenirs + envoi numérique pour partage réseaux
- Cadres à selfies : 1 aux couleurs de la Destination et 1 ambiance van-life
- Tente, enceinte bluetooth et diffuseurs d'huiles essentielles pour proposer une expérience de déconnexion nature (approche disruptive sur les salons et événements !)



3 - PROFIL DES CLIENTÈLES RENCONTRÉES / FOCUS SUR LES 4 + GROS SALONS ET STANDS

Tourissima Lille (janvier)	Salon de l'Agriculture Paris (mars)	Salon des mobilités Reims (mars)	Foire de Libramont Belgique (juillet)
Majorité de couples	Familles et individuels	Familles, couples et individuels	Majorité d'individuels
95% des Hauts-de-France	40% HdF et Grand Est, 60% reste de la France	82% Marnais	100% Belges
Demandes sur la randonnée, la Voie Verte et les hébergements	Demandes sur les activités, le patrimoine, la nature et la Voie Verte	Demandes sur la Voie Verte et la randonnée	Demandes sur la randonnée, la Voie Verte, les activités et la nature

PROJETS 2024 - Mission Promotion / Stands et salons

- ✓ Continuer à investir dans du matériel pour les stands et salons (mobilier + matériel d'animation)
- ✓ Continuer à diversifier les hors les murs (en impliquant le Conseil des Acteurs du Tourisme)
- ✓ Se démarquer en allant là où le public ne s'attend pas à de la promotion touristique

PROJETS 2025 - Mission Promotion / Stands et salons

- Impliquer le Conseil des Acteurs du Tourisme dans la réflexion sur les opportunités de stands
- Mettre à profit le matériel acquis en 2024
- Continuer à détecter des opportunités impactantes pour séduire des clientèles affinitaires

1 - ANIMATION DE LA BASE DE DONNÉES DÉPARTEMENTALE

Fin octobre, l'équipe tenait à jour **558 fiches détaillées** comportant coordonnées, descriptifs, tarifs, photos, liens, horaires et autres informations pratiques (ainsi que +400 fiches correspondant à des manifestations). Cette base de données tenue sur C le Système d'Information Touristique (SIT) *Constellation* est la source de toutes les actions de promotion de l'Office de Tourisme, et représente un travail minutieux au quotidien.

Elle est projetée sur le site de l'ADT, ardennes.com, ainsi que sur les outils numériques animés par l'Office de Tourisme (sites web + appli mobile Henoo).

2 - SITES INTERNET TERRITORIAUX

En 2024, l'Office de Tourisme a continué à faire vivre et exploiter les 2 sites internet qui avaient été créés par les 2 anciens OT du Pays rethélois et de l'Argonne en Ardenne.

Ce travail s'est conjugué avec la préparation du nouveau site internet de la Destination.

3 - CRÉATION DU PREMIER SITE INTERNET DE LA DESTINATION

Suite aux décisions prises par le Conseil d'Administration fin 2023, l'équipe a travaillé avec l'agence Iris Interactive pour imaginer et concevoir **un site internet unique aux couleurs de la Destination Sud-Ardenne**. Principaux critères ayant conduit à sélectionner cette agence :

- Grande expérience auprès des destinations touristiques
- Solutions évoluant en continu pour coller aux besoins des OT
- Approche tarifaire
- Faible impact environnemental (serveurs « green » + éco-mode)
- Expérience auprès de l'ADT et sur la base de données Constellation

La prestation de l'agence retenue a été complétée par un **accompagnement éditorial poussé** (*mots-clefs à privilégier en fonction du positionnement de la destination, l'optimisation du référencement naturel pour être bien visible dans les résultats des recherches Google réalisées par les internautes...*).



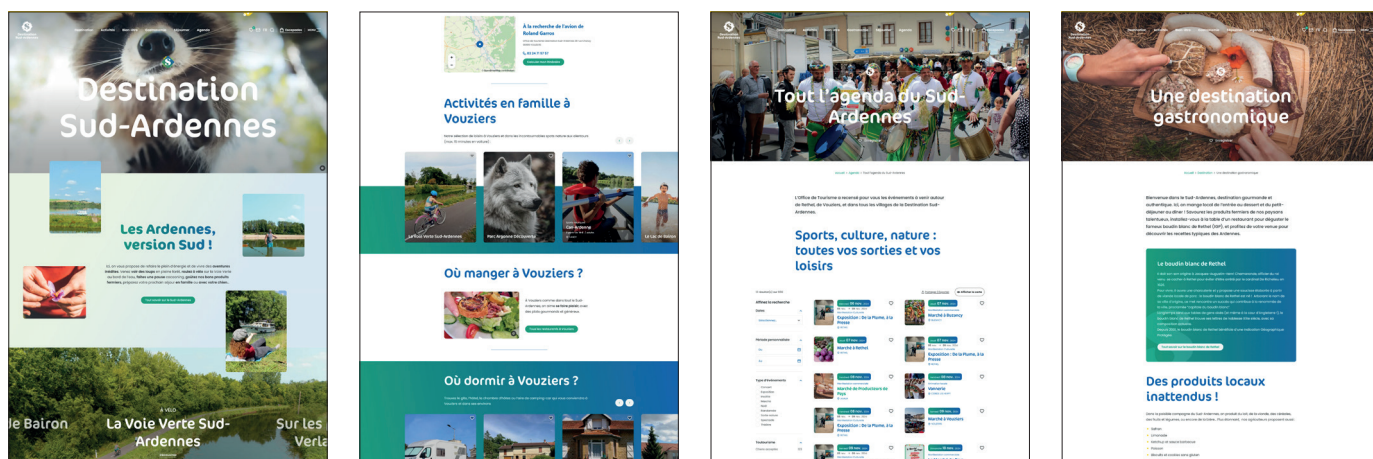
Le site internet en chiffres

- Dépenses 27 700€ HT, dont 80% de subventions (64% UE, 16% Région)
- 128 pages créées, illustrées par 437 photos
- 124 nouvelles fiches SIT

Les étapes de développement ont été marquées par :

- Une journée d'**ateliers stratégiques**, en mars
- La validation des **maquettes** et de l'**arborescence**, en avril
- La **formation** de l'équipe, en juin
- La mise à disposition du **site en pré-production**, fin juin
- Un gros travail sur la base de données pour qualifier les fiches SIT et en créer de nouvelles
- La **rédaction des contenus** et leur **intégration visuelle**, de juillet à novembre (100% en interne)
- La **mise en ligne** à l'adresse **www.sudardennes.fr**, en décembre





Fin 2024, l'heure était au lancement du site, avec en ligne de mire pour 2025 de nombreuses actions qui étaient impossibles sans un tel outil :

- Un Espace Pros
- Une newsletter « grand public »
- Des campagnes publicitaires online pointant vers le site

Ce nouveau site internet permet également d'envisager des **actions de prospection plus poussées** et plus porteuses, notamment en vue de la vente de séjours et d'excursions aux groupes comme aux individuels (voir rubrique *Escapades*, p. 12).

4- ACCROÎTRE LA VISIBILITÉ DE L'OFFRE LOCALE ET MICRO-LOCALE

Fin 2023, l'OT s'était engagé vis-à-vis de l'appli Henoo, dont la promesse était de valoriser les lieux sortant des sentiers battus : micro-sites de mémoire, lieux de patrimoine moins connus que les incontournables figurant dans les guides et médias, etc.

Malgré le travail mené par l'équipe pour produire des contenus sous forme de collections thématiques, les attentes de l'OT n'ont pas été comblées suite au changement de ligne éditoriale d'Henoo, qui s'est réorienté soudainement au 2nd trimestre pour devenir une appli de référence des bars et lieux de sorties culturelles.

5- SUIVI DE L'E-RÉPUTATION DE L'OFFICE ET DU TERRITOIRE

2 fiches établissements Google Business sont tenues à jour régulièrement. Elles contribuent à la visibilité des 2 points d'accueil à la moindre requête Google incluant les mots-clefs « Destination Sud Ardenne », « Sud Ardenne », « Office de Tourisme Rethel » ou « Office de Tourisme Vouziers » (Google = 91% des recherches web en 2024).

Les visiteurs peuvent laisser des avis sur leur expérience au sein des points d'accueil, ou en lien avec les services proposés par l'OT. Au 31 octobre 2024 :

- Fiche point d'accueil de Rethel = 4/5 (3 avis)
- Fiche point d'accueil de Vouziers = 4,8/5 (11 avis)

PROJETS 2024 - Mission Promotion / Site internet et présence digitale

- ✓ Mettre en ligne un site internet de destination complet et fonctionnel
- ✓ Déployer des contenus sur l'appli Henoo
- ✓ Combiner les outils de vente, d'emailing et les réseaux sociaux afin d'aboutir à une Gestion de la Relation Client plus fluide

PROJETS 2025 - Mission Promotion / Site internet et présence digitale

- Développer de nouveaux contenus sur le site internet, le tenir à jour et l'animer
- Lancer une newsletter « grand public »
- Déployer des campagnes publicitaires en ligne

Stimulation des relations presse et accueil de journalistes

Fin octobre, on recensait **26 articles, reportages et interviews** diffusés et mentionnant l'Office de Tourisme Destination Sud-Ardenne.

L'équipe organise des points-presse, répond aux demandes des journalistes, les oriente vers ses partenaires et prestataires, contribue à fixer le programme des voyages de presse, et accompagne une partie de ces derniers.

Parmi les retombées remarquables à noter sur 2024 :

- **France Bleu Champagne-Ardenne, en direct du Salon de l'Agriculture à Paris**
- **RVM : idées de sorties aux vacances scolaires d'hiver et d'été**
- **Ma Famille Zen, accueil presse avec l'ADT et suggestions d'activités à vivre en famille**

Par ailleurs, l'équipe a participé à l'accueil des influenceurs Les Coflocs, invités par l'ADT à découvrir en van le département en amont et surtout au-delà du Cabaret Vert (*Voie Verte, boudin blanc, Parc Argonne Découverte, Auberge de Verlaine, paddle au Lac de Bairon, nuit en bulle sous les étoiles...*). Cet accueil a permis à l'OT de bénéficier de la mise à disposition de photos et vidéos professionnelles.



Fin 2024, des contacts étaient en cours pour accueillir une influence rémoise et une influence carolo, totalisant à elles 2 environ 25 000 followers sur Instagram, pour une journée découverte de Rethel au moment du marché de Noël.

PROJETS 2024 - Mission Promotion / Relations presse

- ✓ Poursuivre les contacts avec la presse locale
- ✓ Continuer d'être force de proposition pour les accueils de presse apportés par l'agence RevolutionR
- ✓ Stimuler et accompagner la venue d'influenceurs sur le territoire

PROJETS 2025 - Mission Promotion / Relations presse

- Poursuivre les contacts avec la presse locale (notamment pour que les événements soient relayés au niveau régional)
- Continuer d'être force de proposition pour les accueils de presse apportés par l'agence RevolutionR (Argonne Ardennaise)
- Stimuler et accompagner la venue d'influenceurs sur le territoire
- Capitaliser sur la rubrique « Presse » du site internet pour maximiser les contacts et les retombées

Ateliers numériques pour les prestataires touristiques

Pour accompagner au mieux les acteurs touristiques, l'Office de Tourisme Destination Sud-Ardenne propose des ateliers de prise en main des principaux outils numériques, en petits groupes. 1 atelier **Instagram avancé** a eu lieu en 2024.

L'accompagnement par l'équipe de l'Office de Tourisme passe également par des **RDV personnalisés** avec les prestataires ayant des besoins spécifiques, ou dont les attentes couvrent plusieurs thèmes d'ateliers. **4 RDV personnalisés** ont eu lieu en 2024.

Ce travail partenarial a pour ambition d'**accroître la visibilité de la Destination Sud-Ardenne** sur les principaux canaux d'information et de promotion. D'autres thèmes devraient suivre dans les prochaines années, en lien avec la communication, la commercialisation, l'éco-tourisme, les labels, l'accueil, la relation clients...

Le programme est disponible en ligne, et envoyé régulièrement par email. aux prestataires du territoire. Une campagne de phoning a également été menée à l'automne afin de sensibiliser les acteurs les plus éloignés du numérique, et de toucher le plus grand nombre.

Malgré cette communication répétitive, malgré un coût très abordable et malgré les différents calendriers proposés, peu de prestataires se sont emparés de cette proposition.

La fin d'année 2024 a été consacrée à faire émerger de nouveaux thèmes d'ateliers qui seront proposés en 2025 et auxquels contribuera toute l'équipe de l'OT.



PROJETS 2024 - Mission Ingénierie / Animation numérique du territoire

- Élargir les thématiques des ateliers (*thèmes prêts pour 2025*)
- ✓ Proposer un planning tenant compte des disponibilités des acteurs touristiques (calendrier panaché)
- ✗ S'appuyer sur le programme Interreg VI pour proposer de nouvelles modalités d'animation numérique du territoire (intervenants extérieurs, etc.) - *action en attente de l'UDOTSI*

PROJETS 2025 - Mission Ingénierie / Animation numérique du territoire

- Élargir les thématiques des ateliers et des RDV personnalisés
- Doubler le nombre d'ateliers et de RDV personnalisés
- Impliquer toute l'équipe dans les ateliers et des RDV personnalisés
- Proposer un planning tenant compte des disponibilités des acteurs touristiques (calendrier panaché)
- S'appuyer sur le programme Interreg VI pour proposer de nouvelles modalités (intervenants extérieurs, etc.)

Les adhérents de l'Office de Tourisme

Tous les prestataires touristiques du Sud-Ardenne peuvent adhérer à l'Office de Tourisme afin de bénéficier de services renforcés. L'adhésion est obligatoire pour bénéficier des ateliers numériques et RDV personnalisés.

Fin 2024, l'OT comptait 22 adhérents :

- 3 adhérents Standard
- 19 adhérents Confort

En octobre, la politique d'adhésion a été retravaillée et a fait l'objet d'un vote en Conseil d'Administration afin d'offrir davantage de services.

Tarifs identiques, nouvelle grille d'avantages

SERVICE / PRESTATION DE L'OFFICE DE TOURISME	NON ADHÉRENT	ADHÉRENT STANDARD	ADHÉRENT CONFORT
Référencement & visibilité			
Visibilité sur le site l'OT et celui de l'ADT	oui	oui	oui
Visibilité sur les brochures l'OT	oui	oui	oui
Accès à la documentation	oui	oui	oui
Commercialisation	oui	oui	oui
Valorisation via visitardenne (expériences ardennaises)	oui	oui	oui
Informations thématiques supplémentaires par newsletters		oui	oui
Valorisation de l'établissement au sein de newsletters publiques		oui	oui
NOUVEAU Portraits d'adhérent sur Facebook, LinkedIn et sous forme de blog		oui	oui
NOUVEAU Publicité contextuelle au sein d'une page éditoriale du site de l'OT			oui
NOUVEAU Présence sur des salons ou des Hors-les-Murs / représentation			oui
Ressources			
NOUVEAU Accès à l'espace Pro	oui	oui	oui
NOUVEAU Accès à certains compléments dans l'espace Pro			oui
Réunion d'information générale	oui	oui	oui
Réunion avec intervenants ADT		oui	oui
Réunion avec intervenants spécialisés			oui
NOUVEAU Mise en réseau			
NOUVEAU Rencontre adhérents		oui	oui
NOUVEAU Eductours découverte du territoire		oui	oui
NOUVEAU Intégration dans 1 groupe WhatsApp			oui
Accompagnement (à régler en supplément)			
NOUVEAU Atelier inclus dans l'adhésion : diagnostic numérique du prestataire		oui	oui
NOUVEAU 2 ^{ème} atelier acheté = une réduction de 10%		oui	oui
NOUVEAU Parrainage : une réduction de 5€ sur un atelier /rdv personnalisé de son choix pour le parrain			oui
Rendez-vous personnalisés		oui	oui
Livraison de documentation (3 fois / an)			oui
Tarif annuel	gratuit	18 € HT	30 € HT

En 2024, **7 premiers portraits d'adhérents** ont été rédigés et diffusés ou planifiés sur Facebook, LinkedIn. Tous étaient planifiés pour diffusion sur le blog « pros » à la sortie du nouveau site internet.

PROJETS 2024 - Mission Ingénierie / Adhésions

- Étendre la gamme de services inclus dans l'adhésion (plan d'actions prêt pour 2025)
- Développer le nombre d'adhérents à l'Office de Tourisme

PROJETS 2025 - Mission Ingénierie / Adhésions

- Étendre la gamme de services inclus dans l'adhésion
- Doubler le nombre d'adhérents à l'Office de Tourisme

Animation des filières touristiques

1 - VISITE DES NOUVEAUX HÉBERGEMENTS

L'Office de Tourisme visite chaque nouvel hébergement touristique en vue de son référencement sur les supports de promotion (web et brochures).

En lien avec l'ADT, l'équipe accompagne également chaque visite effectuée en vue du classement en étoiles ou de la labellisation Clévacances d'un hébergement touristique. Ce sont des moments privilégiés pour appréhender l'offre locale, et pour faire en sorte que les acteurs touristiques identifient l'Office comme l'un de leurs interlocuteurs privilégiés.

2 - NOUVEAU : LES RENCONTRES « HÉBERGEURS »

Fin 2024, les premières rencontres dédiées aux hébergeurs étaient programmées, une dans le Rethélois et une en Argonne. Objectif : favoriser les échanges d'astuces et de bonnes pratiques ainsi que les liens entre acteurs touristiques. Une intervention de l'ADT concernant les évolutions réglementaires et fiscales était prévue, aux côtés de l'équipe de l'OT.

Des liens forts avec et entre les acteurs touristiques

1 - LES RDV DES PROS

En janvier, les hébergeurs, restaurateurs et gérants d'activités touristiques du Sud-Ardenne ont été invités à 2 après-midis leur permettant de mieux connaître les nouveaux services de l'Office de Tourisme : vente de séjours, animation de filières et ateliers numériques sur adhésion.

À Grivy-Loisy et Saint-Germainmont, les participants ont découvert des lieux atypiques ou en plein développement (l'Auberge du Pied des Monts et la Sucrerie du Hameau). Ils ont pu échanger entre eux et avec l'équipe.

2 - LE CONSEIL DES ACTEURS DU TOURISME

En novembre, les acteurs touristiques ont été conviés à une réunion Conseil des Acteurs du Tourisme (organe créé pour que les socio-professionnels soient force de proposition dans la stratégie et le plan d'actions mis en œuvre par l'OT). 10 personnes ont participé à cet échange chez Marie Gaillot, productrice de Champagne à Saint-Etienne-à-Arnes, et les projets des 3 groupes de travail ont été relancés :

- **Groupe « Promouvoir et séduire »** - projet = conception d'une brochure de mémoire
- **Groupe « Concevoir et vendre »** - projet = conception du catalogue des Escapades
- **Groupe « Accompagner et fédérer »** - projet = conception de l'espace Pros du site internet

En 2025, des réunions thématiques sont prévues autour de chacun de ces thèmes, afin d'échanger entre acteurs touristiques, et d'amplifier les liens entre ces acteurs et l'équipe de l'OT.

3 - BOURSES D'ÉCHANGE DE DOCUMENTATION TOURISTIQUE

En juin, 2 bourses d'échange ont été proposées afin de contribuer à la diffusion des brochures de l'OT, de partager les actualités de l'OT et de permettre aux acteurs touristiques d'échanger leurs supports.

Après la visite de l'expo De la Plume à la Presse au **Musée de l'Agora** à Rethel et du **nouveau point d'accueil de l'OT** à Vouziers, ces moments étaient ponctués de temps d'information sur la vente de séjours par l'OT, les adhésions, des réponses aux questions des uns et des autres ainsi que des échanges entre participants.

PROJETS 2024 - Mission Ingénierie / Liens avec les acteurs touristiques

- ✓ Faire vivre le Conseil des Acteurs du Tourisme
- ✓ Continuer à créer du lien en proposant des RDV à dates, horaires et lieux variés (Soirées des Pros, bourses d'échanges, etc.)

PROJETS 2025 - Mission Ingénierie / Liens avec les acteurs touristiques

- Faire vivre le Conseil des Acteurs du Tourisme
- Continuer à créer du lien en proposant des RDV à dates, horaires et lieux variés (Soirées des Pros, bourses d'échanges, etc.)

Collaboration avec le réseau d'acteurs touristiques institutionnels

L'équipe est en contact régulier avec les équipes des organismes en charge du développement touristique départemental et régional. Outre les échanges réguliers au quotidien pour assurer la visibilité de l'offre du Sud-Ardenne ainsi que l'efficacité des outils et actions mis en place collectivement, ont notamment eu lieu :

- L'Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative des Ardennes et la bourse d'échanges des Offices de Tourisme des Ardennes, coordonnée par l'UDOTSI
- Des échanges réguliers avec les différents services de l'ADT
- Le GEIE de l'Ardenne transfrontalière
- Des RDV de travail avec l'Agence Régionale du Tourisme Grand Est

Contribuer à des événements locaux et mettre les acteurs en réseau

COLLECTIFS OCTOBRE ROSE

Dans le Rethélois comme en Argonne Ardennaise, l'Office de Tourisme a participé aux collectifs portant les événements organisés pour prévenir, sensibiliser et lever des fonds en faveur de la lutte contre le cancer du sein :

- Valorisation des animations à connotation touristique sur els réseaux sociaux (15 octobre)
- Dépôt-vente d'objets d'artisanat local
- Boîtes à dons

Le montant des inscriptions et les recettes concernées ont été reversés à la Ligue Contre le Cancer.

Diversification des publics touchés par l'Office de Tourisme

PARTENARIATS AVEC LA SPHÈRE SCOLAIRE

- Participation à plusieurs Forums des Métiers au plan local : à Attigny (collège Eva-Thomé et Collège de Grandpré), à Vouziers (collège Paul-Drouot) et à Rethel (Mission Locale Sud-Ardenne)
- Poursuite du partenariat avec les enseignants du **pôle scolaire Dora-Lévi à Vouziers**, dans le cadre d'une activité pédagogique sur la thématique des activités à proximité (animation d'ateliers et fourniture de supports d'information).

PROJETS 2024 - Mission Ingénierie / Diversification des publics

- ✓ Poursuivre les partenariats, en fonction des opportunités qui se présentent et des initiatives de l'équipe

PROJETS 2025 - Mission Ingénierie / Diversification des publics

- Poursuivre les partenariats, en fonction des opportunités qui se présentent et des initiatives de l'équipe

Conception et vente d'activités touristiques clef-en-main

1 - DÉCOUVERTE DU PATRIMOINE DÈS LE PLUS JEUNE ÂGE

- Escape game urbain Ô Voleurs (Rethel) : 56 parties vendues
- Kit d'explorateur à la recherche de l'avion de Roland Garros (Vouziers) : 28 kits vendus



2 - LES AUTRES CONTENUS ET PROPOSITIONS MISES À DISPOSITION DU PUBLIC

- Visite virtuelle audio-guidée de l'église Saint-Nicolas (Rethel) sur l'appli IziTravel (accès libre)
- Circuit du Matrimoine, décliné du Circuit du Patrimoine vouzinois, à l'occasion de la Journée internationale des Droits des Femmes
- Programme local des sites ouverts à l'occasion des Journées Européennes du Patrimoine
- Livret de visite « Dans les rues de Rethel, sur les pas des femmes », valorisé à l'occasion d'Octobre Rose et de la Journée internationale des Droits des Femmes (disponible toute l'année)

Réflexion sur la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

L'équipe a mené une première réflexion sur les dimensions que pourrait couvrir le plan d'actions de l'OT en matière de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, et sur les pistes d'actions, comme la réorientation progressive des achats vers des fournisseurs de proximité (le cas échéant). L'objectif est de disposer de documents synthétiques présentant les actions de l'OT en matière de RSE, à destination des partenaires, des acteurs touristiques et des usagers.

PROJETS 2025 - Mission Ingénierie / Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

- Accueillir un étudiant susceptible de contribuer à élaborer la RSE de l'OT durant une période de stage
- Élaborer un document public afin de faire connaître les contours de cette RSE
- S'inspirer de la Semaine de la Qualité de Vie au Travail et stimuler le transfert de compétences en interne

PLAN D' ACTIONS | Nouveautés 2025

ACCUEIL & INFORMATION

- Nouveau local commercial à Rethel
- Capitaliser sur le site internet



BOUTIQUE & BILLETTERIE

- Gamme de souvenirs Destination Sud-Ardenne
- Contrat autonome pour le logiciel de caisse
- Augmentation du panier moyen
- Mener des actions commerciales dynamiques



COMMERCIALISATION

- Nouveaux packages
- Création d'un catalogue
- Campagnes de mailing et de phoning
- Conventonnement avec les OT voisins
- Salon dédié aux groupes ou aux CSE
- Goodies dédiés à la clientèle des Escapades



ANIMATION DE FILIÈRES

- Animation de réunions
- Accompagnement des prestataires pour l'adhésion à des labels et certifications



ANIMATION DU RÉSEAU DE PROS

- Faire vivre le Conseil des Acteurs du Tourisme
- RDV à dates, horaires et lieux variés (Soirées des Pros, bourses d'échanges, etc.)
- Doubler le nombre d'adhérents
- Étendre la gamme de services inclus dans l'adhésion à l'OT
- Renforcer les liens avec les territoires voisins (Ardenne, Aisne, Marne, Meuse)



ANIMATION NUMÉRIQUE DU TERRITOIRE

- Élargir les thématiques et doubler le nombre d'ateliers et RDV
- Impliquer toute l'équipe
- Programme Interreg VI (intervenants extérieurs, etc.)



PROMOTION DIGITALE

- Production de vidéos (en interne)
- Budget publicitaire sur les réseaux sociaux
- Fluidité de la Gestion de la Relation Client
- Animer le site internet
- Newsletter « grand public »
- Stratégie globale réseaux sociaux
- Étudier la production de podcasts



PROMOTION MULTI-SUPPORTS

- Déclinaison de la marque par filières
- Réédition + extension de la collection de brochures
- Réseau de Relais d'Information Touristique
- Relations presse locale, spécialisée et étrangère + stimulation réseau d'influenceurs
- Capitaliser sur la rubrique « Presse » du site web
- Enrichir la bibliothèque de photos / vidéos



ÉVÉNEMENTIELS

- Mettre à profit le matériel acquis en 2024
- Participer à des événements moins classiques (au-delà du champ touristique)
- Impliquer le CAT dans la réflexion
- Aller là où on ne nous attend pas



RESSOURCES HUMAINES

- Formation continue du personnel
- Points d'équipe réguliers
- Eductours
- Former les jeunes aux métiers d'un OT 360° (stagiaires)



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

- Élaboration avec le concours d'un étudiant (stage)
- Valorisation auprès du grand public
- Stimuler le transfert de compétences en interne



ACTIONS TRANSVERSALES

- Aménagement du nouveau local à Rethel
- Veille stratégique sur les missions de l'OT

