

Rapport d'Activité 2017



AUBE
en Champagne



ÉDITO

A l'heure de la recherche d'un tourisme authentique et durable, l'Aube en Champagne a de nombreux atouts naturels et les cultive.

Ses grands espaces préservés de forêts, de grands lacs, de grandes plaines, de coteaux de vignobles, de rivières comme l'Aube, la Seine et ses affluents, sont à proximité du bassin parisien et au carrefour des flux autoroutiers du Sud au Nord de la France, du Royaume Uni ou de la Belgique vers l'Italie. Ses itinéraires cyclables permettent de découvrir le territoire en communion avec la nature. Son parc d'attraction Niglo-land invite à vivre en famille des instants ludiques en cheminant sur des sentiers arborés et fleuris sur plus de 40 Ha.

Loin de ne percevoir que l'environnement présent, le visiteur est aussi invité à plonger dans l'histoire du comté de Champagne. Fiers de ses racines, le territoire et ses habitants travaillent toute l'année au partage de leur patrimoine.

Nous travaillons avec les vignerons de Champagne les plus impliqués dans l'oenotourisme pour vous accueillir dans leurs caves, vous montrer leur savoir-faire unique de récolte et travail du vin de Champagne. Vous êtes également invités à vivre avec eux les temps forts du vignoble : depuis les vendanges en fin d'été, jusqu'à la dégus-

tation de leurs cuvées lors de la route du champagne en fête.

Plusieurs nouveaux musées ou maisons rendent hommage aux grands Hommes et Femmes du département. Ainsi après l'ouverture du musée de Camille Claudel à Nogent, la maison de Renoir à Essoyes, la synagogue de Rachi à Troyes, la ville de Brienne rend hommage à celui qui a essuyé les bancs de l'école militaire: Napoléon Bonaparte. Le musée ouvre ses portes dès janvier 2018 et sera le premier à témoigner de l'intimité du grand Homme.

Une des plus grandes découvertes archéologiques de ses dernières années en France, celle du trésor du prince celte de Lavau, découvert en 2014, sera exposée pour la première fois à Troyes à partir de Mai.

Que serait ce patrimoine sans la vie qu'y insufflent les 300 bénévoles aubois ? Ils s'investissent dans l'accompagnement des visiteurs. Depuis 5 ans et grâce aux associations qui se fédèrent autour des organes de soutien au tourisme (Comité départemental et Pastorale du tourisme), ces passionnés de l'histoire des églises, du vitrail, de la statuaire, des templiers, du champagne, de la faune et la flore... proposent des visites avec, pour toute ambition, le partage d'une passion guidée par l'histoire d'un territoire, des Hommes et des Femmes qui l'ont façonné. Une telle mobilisation est re-

marquable et la fidélisation du public augmente son succès chaque année.

Premier département du Grand Est à s'être engagé dans la démarche du « Passeport Vert » sous l'égide de l'ONU environnement, l'Aube met en avant le respect du vivant dans une logique durable et aussi innovante. Le lancement du Slow Tourisme Lab, 1er incubateur dédié au tourisme rural qui mobilise les entrepreneurs aubois et nationaux sur ces enjeux, en est la parfaite illustration.

Enfin le voyageur d'affaires n'est pas oublié et les re-

lais professionnels qu'il trouvera sauront mettre à profit son séjour éclair pour qu'il puisse aussi profiter des savoir-faire locaux. Notre force, c'est notre capacité à raconter notre histoire, à offrir une authenticité aux touristes respectueux et curieux du territoire. Un tourisme empreint de valeurs, séduit par la diversité des richesses qui rend toute visite exclusive, par le lien humain qu'apporte le professionnel ou le bénévole. Ces temps d'échanges à dimension humaine sont essentiels pour comprendre notre véritable histoire, notre patrimoine et peut-être une partie de vos racines



Didier Leprince

*Président d'Aube en Champagne
Tourisme et Congrès*

BILAN DES ACTIONS DU CDT EN 2017

CHIFFRES CLÉS 2017

1,2 million

Pages vues sur l'Aube
et ses thématiques

190

Dossiers Tourisme d'affaires
accompagnés

56

Événements accueillis
au Centre de Congrès

127

Devis de groupes loisir transmis
au Club des Réceptifs

1,44

Jour, durée moyenne
de séjour dans l'Aube

1,1 million

Nombre de nuitée en hôtellerie,
hôtellerie de plein air et gîtes ruraux
en Centrale de réservation

55%

Taux d'occupation moyen
des hôtels du département

99

Communes fleuries

47

Journalistes et blogueurs
accueillis

48 131

Visiteurs accueillis dans
les 45 caves labellisées

300

Bénévoles



LES GRANDS ÉVÉNEMENTS 2017

Renoir 2017

Tout au long de l'année, le CDT a accompagné la communication autour de l'année Renoir 2017 en collaboration avec le Département, le Musée d'Art Moderne et le village d'Essoyes à travers différentes actions presse, réseaux sociaux ou encore événementielles :

- Communiqué de presse et Flash info tout au long de l'année
- Accueil Presse
- Salon des Vacances de Bruxelles
- Dossiers, communiqués, voyages de presse
- Jeu concours aux couleurs de Renoir...
- Emission Terres de France + spot publicitaire
- Réunions locales et internes

Nous avons aussi profité du passage du Tour de France pour mettre en avant cette thématique.

Le CDT a soutenu la candidature d'Essoyes qui a obtenu le trophée champenois du meilleur événement oenotouristique grâce à l'année Renoir.



Tour de France

Le 6 juillet dernier, Troyes était ville d'arrivée et départ du Tour de France. Le Comité Départemental du Tourisme a donc organisé avec ces partenaires une Guinguette aux couleurs de Renoir afin de proposer une animation en soirée. Le peintre Renoir était à l'honneur autour de différentes activités tout au long de la soirée :

- Jardin habillé aux couleurs de Renoir
- Champagnes de Renoir associés au Déjeuner des Canotiers ou encore à Gabrielle et Jean.
- Jeu Concours aux couleurs de Renoir avec la Borne Selfie pour se prendre en photos
- Atelier artistique autour des œuvres de Renoir proposé par le Centre pour l'UNESCO Louis François de Troyes
- Opérations Cartes Postales, mise à disposition de cartes postales et envois gratuits aux destinataires

En partenariat avec Champagne Air Show, la montgolfière Aube Champagne était visible les 6 et 7 juillet sur le trajet du Tour de France et les images retransmises à l'antenne.

L'Assemblée des Départements de France a mis à disposition du CDT un stand de promotion à Verviers en Belgique et à Troyes place Jean Jaurès où les prestataires ont été conviés.

L'opération Cartes Postales était aussi disponible ainsi que l'information touristique de la destination.



LE DÉVELOPPEMENT DES FILIÈRES ET THÉMATIQUES

Oenotourisme

La zone « Côte des Bar » regroupe 120 prestataires et événements touristiques labellisés dont 45 caves qui peuvent arborer le label « Vignobles et découvertes ».

En 2017, grâce à l'accompagnement du CDT, 7 nouvelles caves ont intégré le réseau, tout comme 2 activités, 1 site patrimonial, 4 restaurants, 7 hébergements et 2 événementiels.



Les différents acteurs oenotouristiques participent aux opérations de promotion mises en place pour présenter l'offre auboise : accueils presse et groupes, rencontre avec des professionnels du tourisme, participation à des salons...

Les caves reconnues pour la qualité de leur accueil participent aux opérations du CDT comme : accueils presse, éductours, opération « Champagne offert » pour les 14 caves signataires de la charte Tourisme d'Affaire. De plus, 7 caves ont participé à « Vendangeur d'un jour » et accueilli 34 participants.

Axe majeur de la communication du CDT, une campagne web spécifique autour des activités oenotourisme (Champagnes de Renoir, Vendangeur d'un Jour et Route du Champagne en Fête) a été diffusée à hauteur de 10 000€ et a généré 1 592 000 impressions (nombre de fois où le message a été vu). 9 communiqués de presse ont été réalisés et envoyés, dont 3 pour la Route du Champagne en Fête.

A l'occasion de la journée internationale du champagne, #ChampagneDay, le 20 octobre,



le CDT a mis en place des actions de communication comme un jeu concours sur Facebook et l'accueil de 5 bloggeuses afin de rebondir sur cet événement global relayé principalement sur les réseaux sociaux.

Grâce à un partenariat avec Land Rover Territoires et Jaguar Club, les offres oenotouristiques des caves partenaires ont été mises en avant dans des newsletters diffusées auprès de 18 000 clients VIP.



Cyclotourisme

Développé en collaboration avec le CRT et le CDT, le réseau aubois « Champagne à vélo » compte 35 prestataires dont 11 détiennent également le label national « Accueil vélo » :



Les prestataires, labellisés pour 3 ans, proposent une offre de services adaptés aux besoins spécifiques des cyclotouristes.

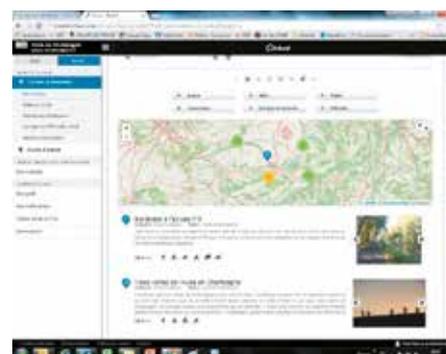
En 2017, ce sont 6 hébergements et 1 loueur de vélos qui ont renouvelé leur labellisation. Le réseau compte également 1 nouvel hébergeur et 1 nouvel Office de Tourisme.

La filière vélo a été mise à l'honneur cette année avec le passage du Tour de France dans l'Aube ainsi que la présence de l'arrivée et du départ de la course à Troyes.

Les itinéraires cyclables du département sont téléchargeables gratuitement sur la plupart des plateformes de partages d'itinéraires. Le site <http://www.velo-aube.com/> comptabilise 5050 pages vues soit +50% par rapport à 2016, 3670 pages vues uniques (soit +45%). Le taux de rebond descend à 61% (soit -22%).

Site www.cirkwi.com

Site www.aube-velo.com



La filière a été mise en avant à travers les actions autour du passage du Tour de France 2018 (cf 1.3.1.2)



Moto

Développé en collaboration avec le CRT, les antennes locales des Motards en Colère et les CDT de la Région, le label « Accueil Motard » est arboré par 31 prestataires de l'Aube.



Avec l'accompagnement du CDT, 10 nouveaux hébergements ont reçu cette année ce label.

Le site <http://www.moto-aube.com/> a été amélioré et comptabilise 3120 pages vues soit +12.5% par rapport à 2016, 2600 pages vues uniques (soit +16%). Le taux de rebond descend à 71% (soit -20%) ce qui confirme que les pages correspondent mieux à l'attente de l'internaute.

Site www.cirkwi.com

Site www.moto-aube.com



Pêche

Dans le cadre du label développé avec la Fédération Départementale de Pêche de l'Aube, les labellisations et renouvellements « hébergements pêche » se poursuivent. Fin 2017, 6 hébergements étaient labellisés, principalement autour des lacs et 4 établissements sont en cours.



Un accueil de presse a été organisé en mai sur 3 jours avec la Fédération Départementale et a donné lieu à 8 articles.



Tourisme et Handicap

Le CDT est l'organisme chargé de la mise en place de la marque « Tourisme et Handicap » dans le département. Le Centre d'Information au Public de la centrale nucléaire de Nogent-sur-Seine est le 10^{ème} établissement labellisé. Le réseau compte désormais :



- 2 hôtels,
- 4 meublés de tourisme,
- 3 sites de visite/loisirs,
- 1 chambre d'hôtes

Le CDT a accompagné 2 hébergeurs pour leur renouvellement.

Petites cités de caractère

Ervy-le-Châtel et Mussy-sur-Seine sont les 2 communes aubois labellisées « Petites Cités de Caractère ». Essoyes et Bar-sur-Seine restent homologables suite aux visites du Comité de Contrôle. Le CDT est membre du comité de pilotage au niveau de la région.



Le Centre de Congrès de l'Aube a accueilli les Rencontres Nationales en mai 2017.

Concours de fleurissement

Le jury départemental a visité 2 communes et 53 particuliers du 18 au 21 juillet dernier. A la suite de ces visites, la commune de la Vendue-Mignot a été proposée à la Région pour l'obtention de la 1^{ère} fleur.



Le Centre de Congrès de l'Aube a accueilli les Assises Nationales des Villes et Villages Fleuris du 30 novembre au 1er décembre 2017.

En 2017, pour pallier au manque de jury local dans le secteur des lacs, le CDT a repris l'organisation du jury. C'est un total de 29 particuliers, 9 établissements touristiques, 3 établissements à caractère rural, industriel et commercial et 4 prix spéciaux qui ont été attribués.

Le département compte donc 99 communes labellisées de 1 à 4 fleurs à savoir :

- 3 communes 4 Fleurs
- 27 communes 3 Fleurs
- 40 communes 2 Fleurs
- 29 communes 1 Fleur

Projet Itinéraire Culturel Européen « Route des Templiers »

Le projet d'Itinéraire Culturel Européen Templiers regroupe désormais la France, le Portugal, l'Italie et l'Espagne. Ce projet, de collaboration entre différents pays européens a été initié par le département de l'Aube et la ville de Tomar au Portugal.



La Fédération, via l'intermédiaire du CDT qui prend en charge la coordination des partenaires, a présenté le dossier à Lucques (Italie) lors du forum Inter ICE et a déposé le dossier de candidature pour l'ICE au Conseil de l'Europe en vue d'une obtention du label en 2018. Le CDT a pris en charge la communication de la Route à travers un site web et une page Facebook dédiés.

Le CDT a également développé un serious game sur l'histoire des Templiers de l'Aube, ainsi qu'un jeu de cartes avec les figures des avatars du jeu. La campagne de promotion de jeu a été réalisée auprès du grand public et des professeurs d'histoire lors de la Foire de Champagne. La rencontre des joueurs a été possible grâce à la présence de l'Aube à la Paris Games Week en Novembre à Paris.

Le CDT a également édité une brochure sur les sites templiers du département.

En janvier, une comédie musicale « Temps passés, temps futurs, templiers » créée par Chante et Danse La Champagne s'est produite sur 4 représentations au Centre des Congrès de l'Aube. Le CDT a fortement soutenu l'organisation et la promotion de ce spectacle. Un DVD a été coproduit et est en vente sur tous les lieux d'accueil touristique et sur le site internet du CDT. Une formation sur le thème des templiers pour des guides bénévoles a rassemblé 73 participants.



L'ACCOMPAGNEMENT DU DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE TOURISTIQUE

Classement des meublés de tourisme

Le CDT a notamment pour mission de classer les meublés de tourisme puisqu'il bénéficie de l'accréditation Organisme de contrôle, renouvelée cette année par la COFRAC. Il assiste également les labels « Clévacances » et « Gîtes de France » dans les visites.



27 visites de classement ont été réalisées en 2017 dont 21 nouveaux meublés.

Observatoire départemental

Le CDT recense la fréquentation des sites touristiques du département ainsi que la fréquentation dans les caves labellisées Vignobles & Découvertes.

Le CDT, la CCI et l'UMIH souhaitent travailler conjointement pour inciter les hôteliers à transmettre leurs données. Cependant, le retour des hôteliers n'est pas suffisant et les organismes n'avaient pas de moyens humains à affecter à la relance. Le CDT a donc sollicité l'Observatoire Régional du Tourisme de Champagne Ardenne pour affiner ses chiffres.

Recherche et accompagnement d'investisseurs

Le CDT reçoit et accompagne tous les porteurs de projet qui le sollicitent dans leurs démarches pour la création ou la rénovation d'établissements ou d'activités touristiques.

Un plan départemental de développement de l'offre touristique est remis dès le premier rendez-vous. Il rassemble les chiffres clés du département ainsi qu'une description (forces et faiblesses) de chaque zone touristique du département. Un dossier de qualification du projet est ensuite rédigé par le CDT en collaboration avec le porteur.

Le CDT a apporté son appui à une vingtaine de projets. Les domaines concernés sont principalement les hébergements, mais aussi les restaurateurs, les sites de visites et caves de champagne, les activités culturelles, les parcs à thème...

Pass'Aube 2017

Le Pass'Aube est le fruit d'une collaboration entre le Comité Départemental du Tourisme et l'ensemble des Offices de Tourisme du département. Il a pour principal objectif d'inciter les touristes à visiter un plus grand nombre de sites touristiques et de prolonger leur séjour dans le département.

Le Pass'Aube, matérialisé sous la forme d'une carte numérotée et nominative, permet d'accéder à 26 offres promotionnelles différentes, dans les sites et activités touristiques. On retrouve des offres parmi les thématiques suivantes :

- Visites culturelles
- Activités nature et sportives
- Gastronomie
- Événements
- Boutiques des Offices de Tourisme



10 000 cartes ont été éditées et mises à disposition des sites touristiques et offices de tourisme partenaires de l'opération. Cependant, la diffusion n'a pas été satisfaisante en 2017. Le site <http://www.passaube.fr/> comptabilise 7900 pages vues soit -20% par rapport à 2016, 4750 pages vues uniques (soit -26%). Le taux de rebond descend à 42% (soit -35%). Seules

82 nouvelles cartes ont été activées sur le site internet.

Accompagnement des associations pour l'événementiel

Afin d'encourager l'animation du territoire et de favoriser une offre touristique de qualité, le CDT reçoit les associations mettant en place des événements / projets touristiques et les accompagne en fonction de leur besoins :

Mise en place logistique :

- Mise en contact avec les bons relais sur le territoire
- Etablissement du cahier des charges
- Budget prévisionnel
- Aide à la diffusion et communication de l'événement
- Suivi de l'événement (débriefing, axes d'amélioration)

10 associations ont été accompagnées par le CDT :

- Aéroclub du Barsurbois
- Château de Vaux, Chasse et Campagne en Fête
- Association d'animation de Bucey-en-Othe
- Festival Polynésien
- Festival en Othe
- Route historique des Québécois
- Festival les Arts Confondus / La traversée bleue
- Château des Roches / Exposition Fouquet
- Natures, Territoires et Trompes en Fête
- Spectacle Riciacus Sons et Lumière



LA STRUCTURATION DU TOURISME DURABLE

ISO 20121

La norme ISO 20121 est un référentiel international de management responsable dédié à l'activité événementielle. C'est la première norme internationale de filière sur le développement durable. Elle est applicable aux organisations qui contribuent à la conception et à la mise en œuvre d'événements : organisateurs, prestataires de services, gestionnaires de lieux, ...

Le Comité Départemental de Tourisme de l'Aube positionné en tant que prescripteur du développement durable auprès de ses parties prenantes, a été renouvelé en fin d'année 2017.



WWW.QUALICERT.FR

Affichage environnemental

Poursuivant sa démarche initiée en 2012, qui a abouti à faire de l'Aube le département leader en affichage environnemental avec un collectif de 14 hôtels aubois engagés, le CDT renouvelle un projet d'accompagnement des hôtels sur l'évolution de cette étiquette.

Ce dispositif permet de connaître l'impact environnemental d'un touriste pour une nuit et un

petit déjeuner. Un diagnostic permet de réduire les coûts de fonctionnement grâce à la mise en place d'un plan d'actions.

Depuis fin 2016, le CDT fait partie d'un groupe de travail national regroupant l'ADEME, CCI France, UMIH France, GNI SYNHORCA France, qui a pour projet un pré-déploiement de l'affichage environnemental auprès de 100 hôtels sur toute la France. Le CDT a obtenu que 10 hôtels soient localisés dans l'Aube.

Impact environnemental



Passeport vert

Le Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) a lancé depuis 2011 une campagne internationale du « Passeport Vert » qui vise à orienter les touristes vers des choix de vacances responsables. Le CDT a signé un memorandum avec l'ONU pour s'engager dans cette démarche et renforcer l'image responsable de la destination touristique de l'Aube.

Le CDT a pour mission d'animer un réseau d'acteurs du tourisme durable et de mesurer la performance environnementale, économique et sociale des actions entreprises.

Une première journée de formation pour le comité de pilotage composé d'élus et de responsables du département, des chambres consulaires et du CDT a eu lieu pour initier une stratégie commune, présenter une méthode, un plan d'action et un calendrier.



L'INFORMATION DU GRAND PUBLIC

Enrichissement et promotion du contenu informatif

Le CDT poursuit son travail d'optimisation du référencement naturel sur www.aube-champagne.com. Il a été réalisé en 2017 et son positionnement est maintenant beaucoup plus présent sur les requêtes faites par les internautes. +35% de sessions supplémentaires, +37% d'utilisateurs et +14% de pages vues (1,1 Million de pages vues) vis-à-vis de l'année 2016. Ce travail de référencement se traduit par +77% de visites en provenance de moteurs de recherche et une augmentation de 43 % du temps moyen passé sur nos pages (soit 1'26" en moyenne)

Une optimisation des informations d'ouverture et fermeture a été mise en place pour mieux renseigner les touristes après leur visite. Ils retrouvent l'information via un bouton vert (ouvert), orange (proche de fermeture) et rouge (fermé) avec une indication Ouvert Aujourd'hui, fermé dans x heure(s).

Les sites www.aube-champagne.com et www.congres-champagne.com disposent d'un chat depuis avril 2016. Ce dernier permet de contacter de manière très rapide les équipes du CDT sur des questions diverses (Plus de 310 conversations sur www.aube-champagne.com et 20 sur www.congres-champagne.com sur la période 2017)

Enfin depuis septembre 2017, l'ensemble de nos sites s'est doté d'une nouvelle fonctionnalité pour diffuser la e-réputation des établissements touristiques par le biais de l'outil Fairguest.

Le site de commercialisation dédié aux idées séjours est également enrichi de séjours en provenance de la plateforme locale Authentique Breaks porté par l'agence réceptive TNP.

Statistiques de nos sites internet (16/11/2016 au 16/11/2017)

L'ensemble de nos sites internet représente 1,2 million de pages vues sur l'Aube ou ses thématiques, soit une hausse de 5,2%. Notre site principal enregistre à lui seul 1,14 M de pages vues et en progression de 13,5 % avec une hausse

du temps moyen passé sur les pages à 1 minute et 26 secondes (soit 40% de hausse vis-à-vis de 2016). À noter que le taux de rebond est aussi en baisse de 12,7 % sur l'ensemble de nos sites ce qui induit un plus grand intérêt du contenu proposé.

De plus, grâce à la politique d'Open Data du CDT, les données du tourisme aubois sont utilisées sur 24 sites internet, 1 carte interactive, 2 bornes d'information (Capitainerie de Mesnil Saint-Père et Bar-sur-Aube) et 12 applications.

Concernant les brochures...

La réédition, actualisation et création de brochures par le CDT viennent compléter l'offre informative déjà présente sur le territoire. Cette documentation est diffusée par le biais :

- Des prestataires touristiques du département
- De l'envoi par courrier lors d'une demande auprès du CDT
- De diffusion sur des salons
- Et d'opérations spéciales de communication pour une diffusion ciblée (ex : encartage vers la Belgique avec Champagne Breaks)

L'ensemble des brochures du CDT est disponible également au format PDF sur le site www.aube-champagne.com/fr/brochures-et-documentations/.

Animation du contenu expérientiel et éditorial

Testeurs reporters et bloggeurs

Le CDT poursuit sa politique de marketing de contenu en renouvelant son opération « testeurs-reporters ». 20 articles ont été publiés en 2017 autour des événements, activités et nouveautés sur le territoire. De plus, des voyages bloggeurs ont permis d'enrichir le contenu et les relais. (Ex : voyage avec 5 bloggeuses en partenariat avec les 48 heures automobiles)



Réseaux sociaux

Le relais de ce contenu expérientiel sur les réseaux sociaux ainsi que les jeux concours ont permis l'acquisition de nouveaux contacts qualifiés et engagés (ex jeu Facebook aux couleurs de Renoir + 6520 nouveaux contacts)

Facebook :

10 900 fans sur @Aube.Champagne sans aucune acquisition payante

Twitter :

Loisirs @AubeChampagne - 2 295 abonnés
Affaires @AubeCongrès - 553 abonnés

Instagram :

696 abonnés

Newsletters

Au travers des différentes actions (salons, workshops, jeu concours, inscriptions newsletters, champagne breaks...), le CDT enrichit chaque année sa base de données.

Pour la faire vivre, l'envoi de newsletters a lieu régulièrement auprès des contacts Grand Public (13 124), professionnels, comités d'entreprise (CE), associations (6159) et tourisme d'affaires (7635).

Les newsletters ont un taux moyen d'ouverture de 26.40 % pour le grand public, 22 % pour les groupes (TO groupes, CE et associations) et 17.93% pour le tourisme d'affaires.

Presse

Le CDT réalise des dossiers de presse pour alimenter la presse des caractéristiques et nouveautés du territoire. Ils ont été déclinés en différentes langues :

- Dossier de presse Aube en Champagne - FR / DE / GB
- Dossier de presse La Champagne avec la Marne et la Haute-Marne - FR / FL

En Janvier, le Forum Deptour présente auprès de la presse les nouveautés touristiques de chaque département. En 2017, 29 contacts supplémentaires ont été pris et 23 demandes traitées.

Tout au long de l'année, 65 communiqués de presse et deux dossiers de presses thématiques ont été diffusés à des cibles spécifiques (presse locale, tourisme d'affaires...).

Suite à ces communiqués et en réponse aux sollicitations directes, 45 journalistes ont été accueillis ainsi que 5 blogueurs.

Grâce à ces actions du CDT les retombées presse ont été nombreuses en 2017 :

- Pour la presse locale 28 articles
- Pour la presse nationale 84 articles
- Pour la presse internationale 47 articles
- Pour la presse spécifique Tourisme d'Affaires 10 articles

Accompagnement Tournage de films

Le CDT a mis en place un partenariat avec le Bureau des Tournages du Grand Est afin d'attirer les réalisateurs et producteurs sur le territoire. Diverses actions ont été élaborées et vont être mises en place :

- Formation autour des besoins des maisons de production et réalisateur
- Repérage de plusieurs lieux aubois par un membre du bureau des tournages
- Inventaire des lieux disponibles sur l'Aube
- Réponses aux besoins des producteurs et réalisateurs

4 journées de repérage ont été organisées avec le bureau d'accueil des tournages du Grand Est, dans le but de référencer une vingtaine de lieux dans leur catalogue à destination des réalisateurs.

Nuit de la Déprime

Dans le cadre d'un partenariat avec Raphaël Mezrahi, le CDT était présent lors de la Nuit de la Déprime avec le vigneron Thomas Cheurlin. Des chocolats en forme de bouchons de champagne et documentations touristiques ont été distribués aux 800 spectateurs.

Un affichage dans le métro parisien a été visible deux semaines avec le logo Aube Champagne les semaines précédant le spectacle.

Campagne de communication Web en France, Grande-Bretagne, Belgique, Pays-Bas

La campagne web 2017 du CDT se compose de 3 volets :

- Campagne display à travers des bandeaux publicitaires
- Native Advertising (marché français) : articles rédactionnels mis en avant sur des sites web d'actualité
- Publicités sur les Réseaux Sociaux : mises en avant des jeux concours et Vendangeur d'un Jour

Cette campagne a permis de générer 5.5 millions d'impressions (nombre de vues sur la bannière) et 38 000 clics.

Campagne de communication en Allemagne

Le CDT travaille avec Jorg Hartwig, consultant presse mandaté en décembre 2015 pour l'accompagner dans ses actions de promotion, de communication et de partenariat avec les médias allemands. L'objectif étant de valoriser les atouts du département et de faire connaître le territoire auprès des Allemands. 5 communiqués de presse, 4 newsletters spécial autocaristes et associations franco-allemandes, 2 accueils presse, partenariat avec journaux locaux, traduction du dossier de presse en allemand ont été réalisés, ainsi que plusieurs opérations de phoning et le traitement de demandes spontanées tout au long de l'année.



Campagne de communication la Champagne

Plusieurs actions ont été menées dans le cadre de la promotion de la destination la Champagne :

- Salon des Vacances de Bruxelles avec pôle et dossier de presse commun
- Cluster Oenotourisme : mise en place d'actions conjointes avec Atout France vers Belgique et Grande Bretagne.
- Publications Presse Figaroscope et Paris Match
- Campagne Marques Mondiales : Affichage + Web, GB, All et PB



Les Salons Grand Public

Le CDT et ses partenaires ont participé à 6 salons Grand Public en 2017 :

Salon des Vacances de Bruxelles : sous une bannière commune La Champagne, en partenariat avec la Haute-Marne et la Marne. Un dossier de presse commun a été diffusé

- Salon Fiets à Utrecht sur la thématique vélo

- Foire de Châlons
- Destination Marne
- Foire de Champagne pour la 1e fois sur lequel nous avons lancé le serious game Templiers.
- Salon Paris Games Week 2017



Ces salons ont permis de récolter 600 contacts grand public.

Accueil touristique

Pour animer l'accueil touristique autour des lacs, un agent d'accueil du CDT est mobilisé à la capitainerie de Mesnil Saint Père et occasionnellement à celle de Port Dienville.

De plus, 10 apéritifs de bienvenue « Welcome Apéro » destinés aux touristes, ont été organisés afin de présenter les événements estivaux et l'offre touristique de l'ensemble du département.

Au total, ce sont plus de 20 prestataires, artisans, producteurs locaux, associations, activités sportives et sites touristiques, qui sont intervenus au côté de l'équipe du CDT pour présenter l'offre départementale à plus de 500 touristes.

A l'occasion des Nuits de Champagne, un accueil touristique a été mise en place auprès des choristes venant de la France entière pour participer au Grand Choral sur leur lieu de répétition à Beurnonville ainsi qu'un panneau dédié à la gare.



Lors du tournage de l'émission Top Gear, un village destination a été constitué avec le CDT, le Conseil Départemental, l'Office de Tourisme des Grands Lacs et les prestataires touristiques.

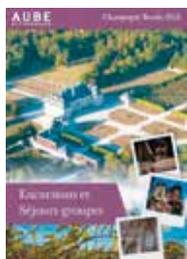
Le 17 mars dernier, le CDT a accompagné l'entreprise Levisys lors de la réception d'une délégation chinoise pour la signature d'un contrat. Un stand tourisme était présent dans l'entreprise le jour J.

LE CDT ANIME LA COMMERCIALISATION DE LA DESTINATION AFFAIRES ET LOISIRS

Elaboration des outils commerciaux

La création et la mise à jour d'outils ont permis d'accompagner les actions de promotion et de prospection :

- Brochure groupe en français à destination des comités d'entreprise et associations, déclinée en version anglaise et à destination des professionnels du tourisme ; création de six nouveaux produits et mise à l'honneur de l'archéologie, thématique annuelle 2018 et du musée Napoléon dans le cadre de la réouverture début 2018 ;
- Poursuite de l'adaptation des outils de communication existants (sites web, présentations clients, emailings, outils pour salons...) avec notamment la création d'une Champagne Box, coffret-cadeau de produits locaux destiné aux partenaires revendeurs, aux entreprises locales et aux organisateurs de congrès et événements.



Dans la poursuite de la démarche de développement durable, une évaluation des émissions carbone du Centre de congrès de l'Aube ainsi qu'une vidéo de présentation de la destination affaires responsable ont également été mis en place, en collaboration avec Ecologies Event.

Communication Magazines spécialisés en Tourisme d'Affaires

Le CDT a communiqué sur son offre « Champagne offert », la champagne box et son engagement durable à travers différents supports de communication MICE :

- Meet and Travel Mag
- Business Event
- L'Événementiel
- Événements et Conventions

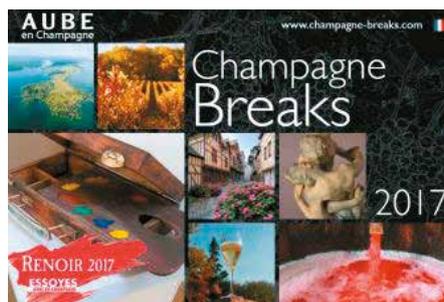


Mailings et emailings

Des emailings ont été effectués à la sortie des offres Champagne Breaks puis plusieurs fois dans l'année afin d'assurer une meilleure visibilité de l'offre auprès des clientèles cibles, individuelles (11 500 contacts) et groupes (6 000 contacts). Le taux d'ouverture moyen est de 17.66%.

Ont également été envoyées par courrier :

- 3900 brochures groupes en français
- 1800 brochures Champagne Breaks (offres pour les individuels) à destination des marchés français, Benelux et Suisse.



Une campagne de promotion téléphonique a également été réalisée dans le cadre de l'édition de la brochure groupes 2018 avec 23 projets détectés.

Sur la partie tourisme d'affaires, plusieurs emailings ont également été envoyés aux 5 500 contacts du fichier en amont d'opérations de promotion.

Recherche de partenariats commerciaux et démarchage

Le CDT a capitalisé sur l'adhésion à des réseaux nationaux et internationaux pour bénéficier d'une visibilité, d'une prescription commerciale, d'outils marketing, de la connaissance des marchés et de leur évolution et pour partager des expériences et des savoir-faire avec d'autres professionnels. Il a donc renouvelé son adhésion à Atout France, au réseau Tourisme & Territoires - Destination groupes (Réseau national des destinations départementales), à l'AIVFC (Association Internationale des Villes Francophones de Congrès) ainsi qu'à France Congrès et événements.

Les partenaires aubois se sont vu proposer l'adhésion à 7 plateformes de commercialisation nationales et internationales. Par ailleurs, la nouvelle place de marché touristique Authentic-break.com est utilisée et valorisée auprès de l'ensemble des partenaires aubois en tant qu'outil au service de la commercialisation du territoire.

Un démarchage proactif a été mis en place avec 3000 prospects démarchés par téléphone et une cinquantaine de rendez-vous et visites de repérage effectués.

Recherche et qualification de fichiers

Les différentes actions menées ont permis au CDT de collecter plus de 150 nouveaux contacts groupes loisirs et prospects affaires.

Rencontre des professionnels du tourisme de loisirs

Le CDT a participé à plusieurs salons et workshops professionnels, principalement à destination de la clientèle groupe :

- Salon Rendez-vous en France
- Salon mondial du Tourisme Map Pro sur la partie groupe, en collaboration avec la Destination La Champagne et Top Résa sur le volet tourisme durable avec Acteurs du Tourisme Durable ;
- Workshop transfrontalier Grand-Est à Metz en collaboration avec les 3 CRT du Grand-Est ;
- Démarchage DMCS et agences à Paris.
- En Belgique : workshops Travel in France et Club Groupes, événement Club La Champagne.

Trois éductours ont également été réalisés, rassemblant près de 80 prospects :

- Eductour autocaristes franciliens et départements limitrophes ;
- Eductour grand public associations et Comités d'entreprises sur le thème de Renoir ;
- Eductour Japon

Rencontre des professionnels du tourisme d'affaires

Le CDT a participé et organisé plusieurs actions pour promouvoir la destination affaires auprès des organisateurs d'événements français, en collaboration avec ses partenaires locaux :

Événements à Paris :

- French ComInTech et Salon Virtuality Paris sur l'innovation ;
- Soirée en collaboration avec France Congrès ;
- Workshop Mice Place City, dédié aux lieux situés à moins de 2h de Paris.

Événements et éductours dans l'Aube :

- Conférence auprès des chercheurs locaux pour les motiver à candidater au congrès national ou international de leur spécialité ;

- Showroom Tourisme d'affaires, à destination des entreprises locales organisatrices d'événements ;
- Invitation de 15 prospects locaux au spectacle Templiers au Centre de congrès ;
- 3 éductours personnalisés à destination de 2 agences événementielles et 1 fédération nationale professionnelle.

Accompagnement et suivi du tourisme de loisirs

Le CDT a traité 156 demandes: 27 demandes « sèches » avec renvoi direct vers les partenaires aubois et 127 devis groupes transmis au Club des réceptifs contre 71 en 2016.

41 groupes, de 18 à 76 personnes ont été accueillis (33 excursions pour 8 séjours) avec une moyenne de 35 participants par groupe.

Accompagnement et suivi du tourisme d'affaires

Réponse au client : analyse du cahier des charges et devis

190 dossiers concernant l'ensemble de l'offre affaires du département ont été accompagnés pour des projets entre 2017 et 2020, de 10 à 1 500 personnes.

Parmi ces dossiers, 30 % le sont pour le Centre de congrès et 70% pour les autres lieux d'événements de l'Aube et la destination en général.

48 dossiers soit 162 demandes ont été envoyés aux partenaires dont les prestations ont été recommandées directement aux clients.

Les actions dans l'accompagnement des clients sont :

- la rédaction de l'offre et l'aide à la réalisation du dossier s'il s'agit d'une candidature

- l'envoi de recommandations et la mise en relation avec les prestataires aubois répondant au cahier des charges (lieux de congrès et d'événements, hébergements, traiteurs, restaurants, agences réceptives, caves de champagne, sociétés de visites et activités etc.),
- l'accueil de décideurs en visite de repérage
- l'assistance à la promotion de l'événement

Concernant le Centre de congrès, 148 devis ont été réalisés et 59 contrats signés pour 2017 à 2019, avec un taux de transformation de 39.8%. De nombreux dossiers étant toujours en cours.

Concernant l'origine des demandes, 71% arrivent directement au CDT ou via un relais local départemental, ou font suite à des actions de prospection ; 13% émanent du bouche à oreille et d'organisateur ayant déjà assisté à un autre événement au Centre de congrès ; 16% émanent de recommandations de partenaires (forte hausse).

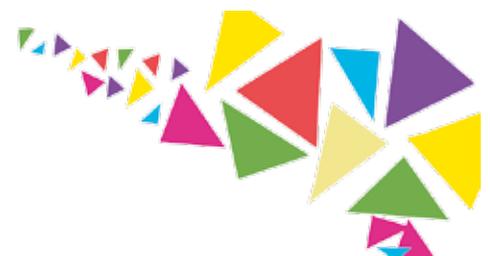
Suivi de l'événement et satisfaction client

56 événements ont été accueillis au Centre de congrès en 2017, hors événements internes et culturels, représentant près de 13 500 participants avec une moyenne de 250 participants par événement, toute dimension d'événements confondus. La moitié sont fidèles et reviennent depuis au moins une année. Les événements sont à 59% d'envergure locale, 16% régionale (Grand Est), 22% nationale et 3% internationale.

100% des clients sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil reçu de la part des équipes en amont et lors de l'événement ainsi que des différentes prestations sur le lieu d'accueil. Ils sont également entièrement satisfaits des prestations traiteur et des autres prestations sur le territoire (hébergement, restauration, activités...).

Sept interventions des caves de champagne partenaires ont eu lieu dans le cadre de l'offre « Champagne offert » et 44 prestations traiteurs ont été réalisées. Enfin, le CDT était présent via une banque d'accueil touristique sur 5 événements.

180 individuels regroupés au sein d'associations locales ont également pu découvrir le Centre de congrès lors de visites commentées ou de répétitions privées de l'Orchestre Symphonique de l'Aube.



LES OUTILS NUMÉRIQUES MUTUALISÉS PAR LE CDT

Un système d'information touristique partagé

La base de données commune et partagée entre les OT, le CDT et le Comité Régional du Tourisme de Champagne-Ardenne depuis 2013 poursuit son évolution et sa réorganisation suite à la restructuration des Offices de Tourisme (loi NOTRe)

Les séjours sont dorénavant dans la base de données et alimentent des parties bien spécifiques des sites aube-champagne.com et champagne-breaks.com (les séjours sont liés aux hôtels).

FairGuest permet d'observer l'e-réputation selon les typologies d'établissements (Hôtels, Restaurant, Activités ...). Directement connecté au Système d'Informations Touristiques du département et des Offices de Tourisme de l'Aube, FairGuest vous permet de consulter tous les avis déposés par les vacanciers sur les plateformes les plus utilisées (Booking, Google+, tripadvisor, la fourchette, Logis etc). Cet outil est accessible pour l'ensemble des Offices de Tourisme de l'Aube, mais également pour les socio-pros. Ces derniers peuvent ainsi analyser, optimiser et mieux répondre aux avis qui leur sont laissés.

Un outil commun de statistiques de la fréquentation touristique

Cet outil d'enregistrement des demandes et accueil de touristes est en place depuis début 2014. Il permet d'analyser la fréquentation et les demandes de nos touristes de façon uniforme. Il permet également de coller aux besoins spécifiques des Offices de tourisme, comme l'analyse des ventes en boutique tout en offrant une ergonomie simple et rapide sur tablette ou PC. Cet outil a permis également d'analyser la fréquentation du nouvel accueil touristique à la maison des lacs de Mesnil Saint Père.

Le WiFi territorial

18 lieux sont équipés du WIFI AUBE (dont les capitaineries).

Les utilisateurs du WIFI Aube sont automatiquement redirigés vers le site aube-champagne.com leur proposant de découvrir, au plus proche d'eux, les activités et établissements touristiques de l'Aube. Suite aux dysfonctionnements constatés le CDT a pris en charge la nouvelle installation de 14 serveurs spécifiques pour une meilleure utilisation. S'est adjoint au système un outil d'analyse des connexions. Sur l'ensemble du territoire nous comptons 1550 utilisateurs et 44 500 sessions

Open Data et sites paramétrables

Un partenariat via le CRT fait remonter les fiches de la base vers les sites et application de Circuits de France www.cirkwi.com mais également vers <http://rando-champagne-ardenne.com/>. De nouveaux partenariats et conventions d'exploitation des données de l'Aube ont également été signés dans l'année. Citons par exemple, une cartographie de la Fédération de pêche de l'Aube, l'application Echappée Champenoise de la société Maskott (producteur de Champagne), géovélo.fr (circuits vélo), Terre de Champagne (promotion d'événements) ou encore l'application Culture Moov (outil de médiation culturelle).

Le CDT participe activement au développement et à l'ingénierie de l'Open Data touristique national sous l'impulsion de la DGE (sous-direction du tourisme) et Tourisme et Territoires (Comité d'expertise et Comité de travail opérationnel). La plateforme de mise à dispositi-

des flux nationaux sera opérationnelle en décembre 2017. Le CDT de l'Aube sera l'un des premiers à y proposer ses données touristiques en adéquation au format national préconisé.

Un hackaton porté organisé par la DGE les 20, 21 et 22 novembre 2017 permettra aux startups participantes de jouer avec les données postées sur la plateforme (Patrimoine culturel, Patrimoine Naturel et Fêtes et Manifestations). L'Aube en tant que producteur de données à tout naturellement mis à disposition ses informations.

En outre afin de diffuser l'offre touristique de l'Aube en Champagne, le CDT propose aux prestataires touristiques la possibilité de refondre leur site internet vers un site adapté pour tous supports mais surtout connecté à l'offre touristique du département.

Les sites en ligne ou améliorés :

- www.48heures.com (mise en ligne)
- www.champagne-cudel.fr (mise en ligne)
- www.logis-aube.com (améliorations)
- www.bienvenue-en-champagne.com (améliorations)
- www.congres-champagne.com (améliorations + Version GB)
- www.tourisme-cotedesbar.com (améliorations)



LE SLOW TOURISME LAB

Le concept du Slow tourisme lab

Créé à l'initiative du Comité Départemental de l'Aube et de ses partenaires (la Technopole de l'Aube, le Groupe ESC Troyes et les CDT du Grand Est), le Slow Tourisme Lab est le 1er incubateur au monde de startups et d'entreprises souhaitant innover dans le tourisme durable.



Le Slow Tourisme Lab est un panel d'outils, d'accompagnement et de mise en réseau qui permet de détecter et soutenir les projets innovants dans le tourisme authentique et durable.

Il associe le numérique sans le stress, permet la réappropriation de la nature, utilise l'itinérance douce, valorise les savoirs faire locaux, favorise les liens humains, l'économie collaborative et celle des seniors pour améliorer l'expérience touristique.

Le Slow Tourisme Lab est adapté aux zones rurales. Il contribue à la préservation et à la valorisation du patrimoine local en répondant favorablement aux 3 enjeux du développement durable (économique, sociétal et environnemental)

L'intérêt de ce dispositif est, à long-terme, de redynamiser les zones rurales en ralentissement économique, créer des liens entre les prestataires traditionnels et l'innovation et de diffuser le concept de développement durable dans la région Grand-Est.

Le lancement au Salon IFTM

Top résa 26-29 sept 2017

La présence sur le Salon IFTM a été organisée conjointement par le Réseau ATD Acteurs du Tourisme durable, la Direction Générale des Entreprises et son réseau France Tourisme Lab et le Slow tourisme Lab de la Région Grand Est. Ce village a fédéré une dizaine d'acteurs oeuvrant dans le domaine du développement durable et du slow tourisme et valorisé les initiatives innovantes dans ce secteur.

Par cette présence, les partenaires organisateurs souhaitent engager le dialogue avec les professionnels du tourisme présents sur le salon sur les démarches pouvant être mises en œuvre pour prendre en compte les enjeux de développement durable.



Les premières actions 2017 sont :

- Réalisation d'une plaquette de présentation du Slow Tourisme Lab, distribuée à 71 exemplaires, réalisée en local à partir de 12 matières recyclées différentes, issues de produits revalorisés et re-valorisables ou de chutes de matière.
 - Conférence co-animée par France Tourisme Lab et ATD avec l'intervention de Christelle Taillardat sur le thème : « du Développement Durable au Slow Tourisme : vers une innovation vertueuse et humaine ».
 - Nombre de contacts : 59 contacts dont 50 nouveaux
- 5 articles sur notre participation à Top Résa et le Slow Tourisme Lab suite à l'envoi d'un dossier de presse via notre agence de presse (De nouveaux articles sont encore en attente).



ANIMER LES ACTEURS DU TOURISME : LE CDT FÉDÈRE

Les journées découvertes

En 2017, le CDT a organisé deux journées découvertes. 82 personnes ont participé et (re) découvert le secteur d'Aix-en-Othe et du Nogentais dont la visite du musée Camille Claudel a été un point phare.



Afterwork des prestataires aubois

Le CDT renouvelle cette rencontre conviviale et productive rassemblant tous les partenaires touristiques aubois. Le 27 novembre 2017, plus de 100 partenaires ont répondu présents à cette soirée de travail autour de l'optimisation des offres et services de tourisme durable.



Les guides-bénévoles

Ce regroupement autour des bénévoles se compose des organisations/associations ainsi que des instances institutionnelles suivantes :

- Un Jour, une Église
- Cathédrale Saint-Pierre Saint Paul de Troyes
- Amis du Parc
- Art, Culture et Spiritualité
- Festival l'Art et le Sacré Hier et Aujourd'hui
- Diocèse de Troyes
- Comité Départemental du Tourisme de l'Aube
- Conseil Départemental de l'Aube
- Archives Départementales de l'Aube



Le 12 juin a eu lieu le lancement de la saison des bénévoles avec la visite de l'exposition du vitrailliste aubois Vincent Larcher puis un temps convivial d'échanges dans les jardins Renoir. Les actions autour des bénévoles se divisent en deux axes majeurs : formations afin d'insuffler aux bénévoles un véritable sentiment d'ambassadeur du département et la communication pour faire connaître leurs activités au plus large public. Côté communication, le CDT a édité pour la deuxième année consécutive un livret regroupant l'ensemble des manifestations sur les mois de juillet et août proposées par les associations. Afin de les accompagner dans leur formation, le CDT a mis à disposition des bénévoles un livret avec tous les contacts utiles pour l'organisation et la diffusion des animations. En parallèle, un site web dédié aux bénévoles a été mis en place :

www.bienvenue-en-champagne.com

Pour maintenir le lien plus régulièrement, une première newsletter a été envoyée aux bénévoles en novembre.

Association des Logis de l'Aube



L'association, animée par le CDT, comprend 18 hôtels-restaurants qui participent dans une grande majorité aux actions du CDT. L'association a participé au salon des vacances de Bruxelles et à l'année culturelle dans le cadre du partenariat avec « Du Côté des Renoir ». Un shooting photo a également été mis en place.

Propriétaires de Châteaux et Jardins

Le 1er décembre 2017, le CDT a réuni 26 propriétaires de lieux d'exception pour les fédérer et les informer sur les démarches possibles de restauration, valorisation et partage de leur patrimoine architectural et paysager. Cette rencontre a été l'occasion de (re)découvrir le Château de Vaux et ses activités touristiques.



AUBE

en Champagne

Aube en Champagne Tourisme et Congrès

Comité Départemental du Tourisme de l'Aube

34, Quai Dampierre

10000 Troyes

bonjour@aube-champagne.com

www.aube-champagne.com



AUBE

en Champagne