



Office de Tourisme Des Alpes du Léman



RAPPORT D'ACTIVITES 2018



SOMMAIRE

Introduction	3
Présentation de l'Office de Tourisme des Alpes du Léman	4
Bilan touristique : les chiffres clés 2018	7
Fréquentation	8
Communication	11
Partenaires	20
Promotion	22
Commercialisation	24
Qualité Tourisme™	25
Rapport financier 2018	26
Orientations 2019	28
Informations pratiques	29



INTRODUCTION

Un rapport d'activité pour quoi ?

Voici le rapport d'activité annuel de l'Office de Tourisme intercommunal des Alpes du Léman. Une nouvelle édition pour vous présenter les actions de votre Office de Tourisme pour l'année 2018 et les retombées sur notre territoire.

Ce document a pour objectif :

D'expliquer

Les actions qui ont été réalisées par l'équipe de l'Office de Tourisme tout au long de l'année écoulée. Chaque service étant présenté avec ses chiffres clés et une analyse de la situation.

De communiquer et d'échanger

Poursuivre le dialogue et le travail en commun avec les élus, partenaires, institutionnels et des habitants. Ce document est envoyé en format PDF (informatique) à tous nos contacts possédant un courriel et en format papier sur demande auprès de l'Office de Tourisme.

De construire des objectifs de travail cohérents et justifiables

Dresser ce bilan annuel nous permettra de faire des choix stratégiques quant au développement futur des missions de votre Office de Tourisme en fonction des actions qui auront des résultats positifs de celles qui devront être abandonnées ou corrigées.

Un rapport d'activités pour qui ?

- Les partenaires « Alpes du Léman » : socioprofessionnels du tourisme ou d'autres secteurs d'activités.
- Les élus de 3 intercommunalités et 9 villages.
- Les habitants de nos 9 communes et des villages voisins.
- Les partenaires institutionnels : Conseil Départemental de Haute-Savoie, Région Auvergne Rhône-Alpes, Savoie Mont-Blanc Tourisme, Innovation & Développement Tourisme 74, Offices de Tourisme voisins.

Toute l'équipe de l'Office de Tourisme des Alpes du Léman reste à votre disposition tout au long de l'année pour échanger et construire ensemble les actions qui permettront à notre destination un développement touristique harmonieux et prospère.



PRESENTATION DE L'OFFICE

MISSIONS

L'office de tourisme des Alpes du Léman est un Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC) créé en mars 2014.

Il assure les missions suivantes :

- L'accueil et l'information du public à travers les points d'accueil existants et à créer.
- La promotion touristique des Alpes du Léman par tous supports idoines (dépliants, site Internet, salons...).
- La commercialisation de produits touristiques sous réserve du respect de l'intérêt général et de la liberté du commerce et de l'industrie.
- La gestion de la taxe de séjour : perception, recouvrement...
- Le suivi du classement des meublés de tourisme (en lien avec le relais territorial départemental) et de tout autre type d'hébergement touristique des Alpes du Léman.
- La gestion de la centrale de disponibilité et de réservation de l'ensemble des types d'hébergements et produits touristiques des Alpes du Léman.
- La représentation des Alpes du Léman dans les organismes extérieurs et notamment, sans que cette liste soit exhaustive :
 - Savoie Mont Blanc Tourisme.
 - L'Union Départementale des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative.
- L'accompagnement des opérateurs publics et privés exerçant sur le territoire et agissant en matière d'événementiel et d'animation, notamment les structures associatives.
- La conduite :
 - De missions d'accompagnements techniques au bénéfice des acteurs locaux du tourisme, concourant au développement touristique.
 - D'actions et de projets touristiques publics ou privés.

Pour un aménagement cohérent des Alpes du Léman et de son offre touristique, l'EPIC «Office du Tourisme des Alpes du Léman» doit être consulté par les structures compétentes sur les projets d'aménagement touristique du territoire. »

Il assure l'accueil des visiteurs dans les deux bureaux d'information touristique à Bellevaux (siège social) et Habère-Poche (fermeture du bureau de Lullin au printemps 2017)

FONCTIONNEMENT GENERAL DE L'ETABLISSEMENT

1. Le Comité de Direction

Depuis le 1^{er} janvier 2017 (Loi NOTre), l'Office de Tourisme des Alpes du Léman est intercommunautaire à périmètre limité et dépend de 3 Communautés de Communes :

- Haut-Chablais (pour les villages de la Vallée du Brevon : Bellevaux, Lullin, Vailly et Reyvroz)
- Vallée Verte (pour 4 villages de la Vallée Verte : Habère-Poche, Habère-Lullin, Villard et Saxel)
- 4 Rivières pour la commune de Mégevette

L'office de tourisme est administré par un Comité de direction composé de 21 personnes (11 élus communautaires et 10 socio-professionnels). Les différents secteurs de l'activité touristique du territoire sont représentés : hôtellerie, chambres d'hôtes, établissements de loisirs, restaurants, commerçants, activités.

Les membres du comité de Direction

NOM	Fonction	Autre fonction
BRON Marc	Président/Membre du Bureau	Maire d'Habère-Poche
VUAGNOUX Jean-Louis	Vice-Président/Membre du Bureau	Maire de Bellevaux
MEYNET-CORDONNIER Max	Membre du Bureau	Maire de Mégevette
CORNIER PASQUIER Anne	Membre du Bureau	Conseillère municipale Bellevaux

DEGENEVE Alain	Membre du Comité	Maire de Lullin
LOMBARD Gérald	Membre du Comité	Maire de Reyvroz
GURLIAT Romain	Membre du Comité	Adjoint municipal Vailly
VIGUIER Evelyne	Membre du Comité	Adjointe municipale Habère-Lullin
BONNET Pierre	Membre du Comité	Adjoint municipal Habère-Poche
MOUCHET Denis	Membre du Comité	Maire de Saxel
DUFOURD Pierrick	Membre du Comité	Maire de Villard
BERNAZ Célia	Membre du Comité	Représentante hôtels
CARRON Aline	Membre du Bureau	Représentante Agences Immobilières
MERMIN Catherine	Membre du Comité	Représentante activités nature
BATUT Sébastien	Membre du Comité	Représentant ESF
BERTAUX Lydie	Membre du Comité	Représentante restaurant
DUCROT Emmanuel	Membre du Comité	Représentant domaines skiables
DEJOUX Xavier	Membre du Comité	Représentante activités nature
SCHMIDT Julien	Membre du Comité	Représentant Villages vacances
THOMAS Mathieu	Membre du Comité	Représentant commerces
TARDY Yannick	Membre du Comité	Représentant domaines nordiques

En 2018 : 3 réunions du Comité de Direction ont eu lieu.

2. La Comptabilité et les procédures

La gestion de l'Office de Tourisme au statut d'EPIC est placée sous la responsabilité du comptable public, le trésorier. Le poste de comptabilité est assuré en interne par Madame Isabelle Curt-Comte (directrice).

L'Office de tourisme était accompagné par un cabinet comptable, le cabinet FIGES pour assurer les missions sociales (contrats, paies) et fiscales.

LE PERSONNEL

L'Office de Tourisme des Alpes du Léman

L'effectif en 2018 du personnel permanent a été de 6 personnes (5 emplois temps plein). Toute l'équipe, est intégrée au planning d'accueil et participe à l'accueil touristique des clients, qu'il soit physique, téléphonique ou numérique. Chaque membre de l'équipe dispose de temps de missions afin de lui permettre de mener à bien les missions spécifiques qui lui sont confiées.

Directrice – Isabelle Curt-Comte



direction-ot@alpesduleman.com



04 50 73 76 50

Responsable légal de l'office de tourisme de pôle. Elle en assure le fonctionnement sous l'autorité et le contrôle du Président du Comité de direction de l'EPIC. Elle prépare et participe aux réunions du comité de direction à titre consultatif et détermine avec lui les objectifs à réaliser. Elle prend les mesures nécessaires à l'exécution des décisions du Comité de direction et exerce la direction de l'ensemble des services. En charge des relations presse et d'une partie de la communication.

Responsable Offre touristique/Qualité/Communication - Patricia Bonnet



tourisme@alpesduleman.com



04 50 39 54 46 ou 04 50 73 76 52

Responsable du service offre touristique – qualité - communication de l'Office de Tourisme des Alpes du Léman et dans ce cadre est garante de sa cohérence avec la stratégie globale. La responsable de l'offre touristique – qualité - communication participe activement à renforcer l'offre touristique du territoire pour le faire vivre sur les 4 saisons. Elle participe à l'élaboration de la stratégie de communication et des outils.

Responsable Promotion/commercialisation -Brigitte Meynet-Cordonnier



reservation@alpesduleman.com



04 50 73 78 62

Responsable du service promotion - commercialisation de l'Office de Tourisme des Alpes du Léman et garante de sa cohérence avec la stratégie globale. La responsable promotion - commercialisation a une fonction d'animatrice commerciale, elle mène ses missions sur toute la destination Alpes du Léman. Objectif : Optimiser les potentialités offertes par le territoire Alpes du Léman et mieux répondre aux nouvelles attentes des clients sur les 4 saisons.



PRESENTATION DE L'OFFICE

Responsable accueil/animation - Véronique Sauthier

✉ accueil@alpesduleman.com ☎ 04 50 39 54 46

Responsable du service accueil – information - animation de l'Office de Tourisme des Alpes du Léman et dans ce cadre garante de sa cohérence avec la stratégie globale. Manager le service accueil afin de promouvoir le territoire, de rendre accessible au plus grand nombre l'information et de faciliter ainsi les conditions de séjour et/ou de voyage du public. En relation avec les associations pour la promotion des animations/manifestations.

Conseillères en séjour - Magalie Bidal ✉ conseil@alpesduleman.com ☎ 04 50 73 71 53

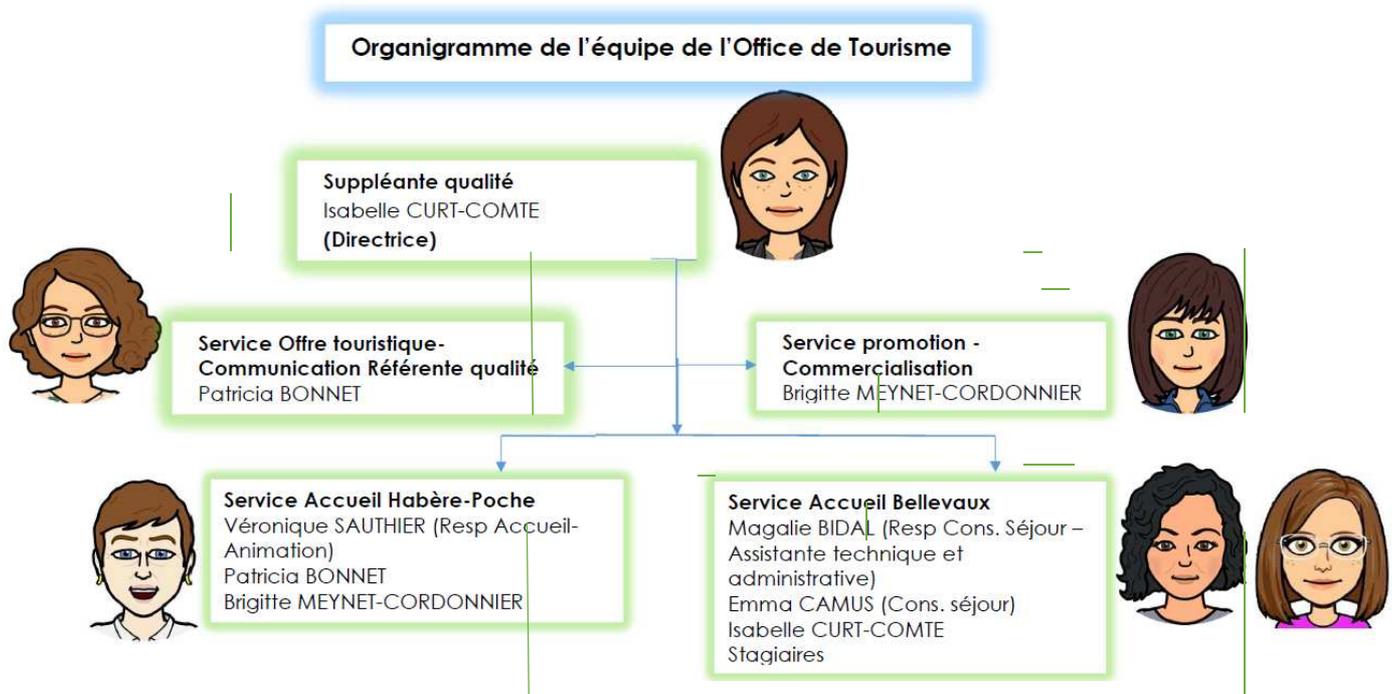
Mettre à disposition des informations de qualité, afin de promouvoir le territoire, de rendre accessible au plus grand nombre l'information et de faciliter la consommation touristique ainsi que les conditions de séjour du public.

Missions complémentaires : relations partenaires, communication et relations avec les associations.

Conseillère en séjour en alternance - Emma CAMUS ✉ conseil@alpesduleman.com ☎ 04 50 73 71 53

Arrivée en octobre 2018, Emma a alterné son année entre sa licence tourisme à l'IPAC d'Annecy et l'accueil au bureau de Bellevaux. Elle a également travaillé dès 2018 à la mise en commercialisation des mallettes pédagogiques des Parcours de découverte à destination des groupes.

1. **ORGANIGRAMME**



Les points clés de la fréquentation 2018 Dans les Alpes du Léman

Fréquentation des points d'information

Bellevaux : 3 933

Habère-Poche : 4 733 => **8 666** personnes accueillies

Actes de renseignements (téléphone, physique, mail, web)

Actes de renseignements Nombre de personnes accueillies et renseignées						
Année	Accueil dans les bureaux	Téléphones reçus	Courriels traités	Commandes et téléchargements documentations *	Internet Nombre de visites*	TOTAL
2018	8 666	4 704	1 046	3 180	269 189	286 785
Comparatif 2017	9 527	5 307	1 200	4 182	201 344	221 560

*Via le site internet

Notes : 2017 était encore comptabilisé l'accueil au bureau de Lullin.

Le bureau d'Habère-Poche a été fermé durant 10 semaines çà l'automne pour travaux

**49% des actes de renseignements aux comptoirs des bureaux,
27% au téléphone**

24% via les outils numériques (courriel et e-formulaires et commandes).

Nombre de nuitées du 1er janvier au 30 novembre suivant les informations déclarées pour le paiement de la taxe de séjour **53 151 nuitées (25 324 hiver/ 27 827 été)**

Note : les hébergeurs des villages de Saxel, Villard et Vailly n'ont pas prélevés la taxe en 2018 (seulement à partir de 2019).



FREQUENTATION 2018

CHIFFRES CLES 2018

L'office de tourisme des Alpes du Léman a été ouvert 324 jours en 2018 (2 bureaux confondus), dont 7/7 en juillet-août et pendant les vacances de Noël et d'hiver.

1. Fréquentation – statistiques

8 666 visiteurs en 2018

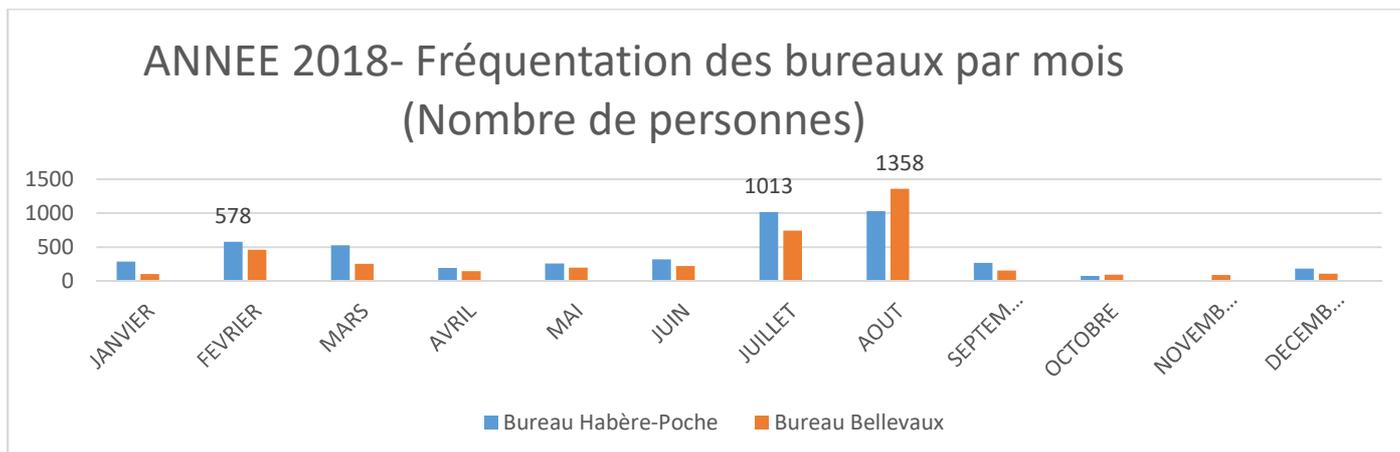
La fréquentation en 2018 est en baisse de - 9 % par rapport à 2017.

La baisse a surtout été marquée pour le bureau de Lullin qui n'existait plus et le bureau d'Habère-Poche. Cette baisse s'explique par deux faits :

- Le bureau de Lullin était encore ouvert durant une partie du premier semestre 2017.
- Le bureau d'Habère-Poche a été fermé durant 10 semaines à l'automne 2018 afin de réaliser des travaux de rénovation intérieur.

Bureau	Nombre de visiteurs	Variation 2017-2018
Habère-Poche	4 733	- 4 %
Bellevaux	3 933	+ 3 %
Lullin* (de janvier à mai)	0	- 100 %

La période la plus fréquentée est l'été avec un pic de fréquentation sur le mois d'août pour les deux bureaux. En effet en été l'Office gère de nombreuses inscriptions aux manifestations/animations et c'est également le point d'information principal pour les activités de pleine nature. Alors qu'en hiver les clients ont un interlocuteur privilégié, les stations en direct.



Le bureau de Bellevaux connaît son pic de fréquentation durant le mois d'août (1 358 personnes). Le reste de l'année la fréquentation varie de 90 et 400 personnes selon les mois.

En saison d'hiver, la fréquentation est liée à la présence de la neige (si l'enneigement est suffisant dans nos stations la fréquentation varie de 100 à 500 personnes par mois)

Le bureau d'Habère-Poche connaît son pic de fréquentation en juillet et août (1013 et 1031 personnes sur ces deux mois)

En hiver, comme sur le bureau de Bellevaux, la fréquentation est liée à la présence de la neige. Le bureau étant proche de la station, la fréquentation y est cependant plus constante sur toute la saison avec des variations de 300 à 600 personnes par mois.



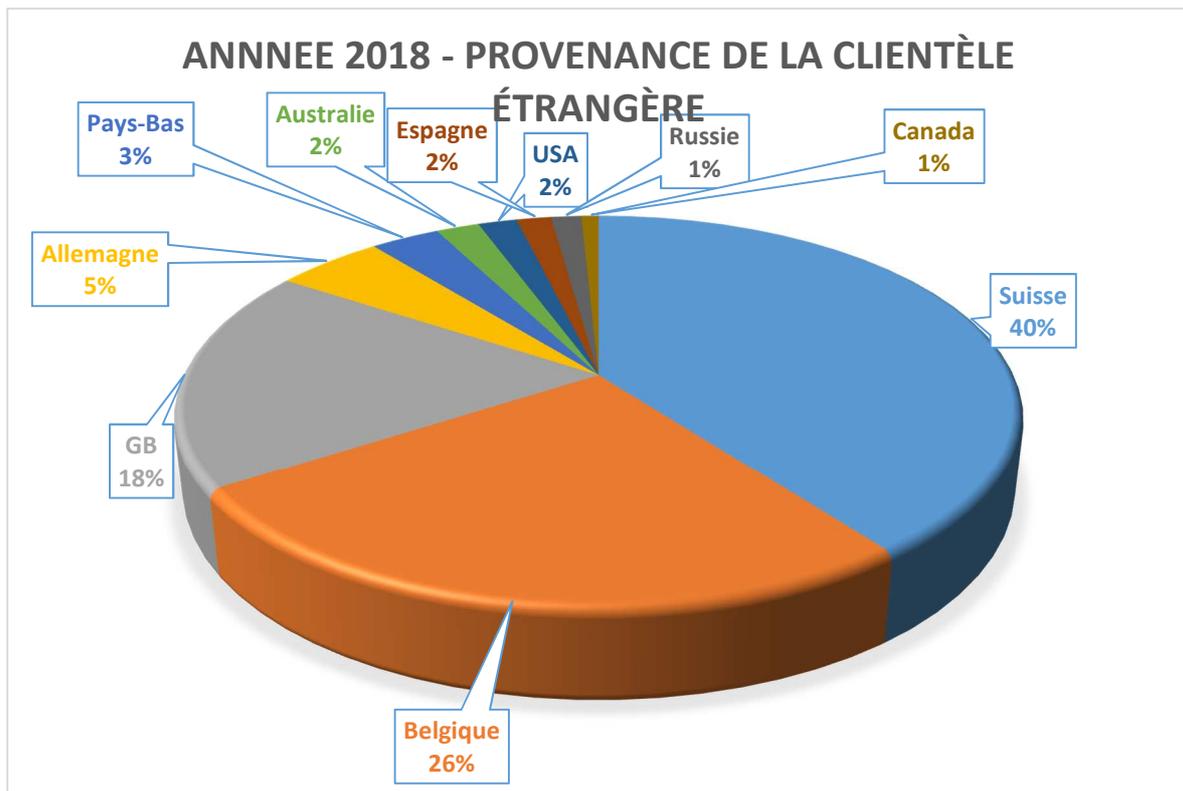
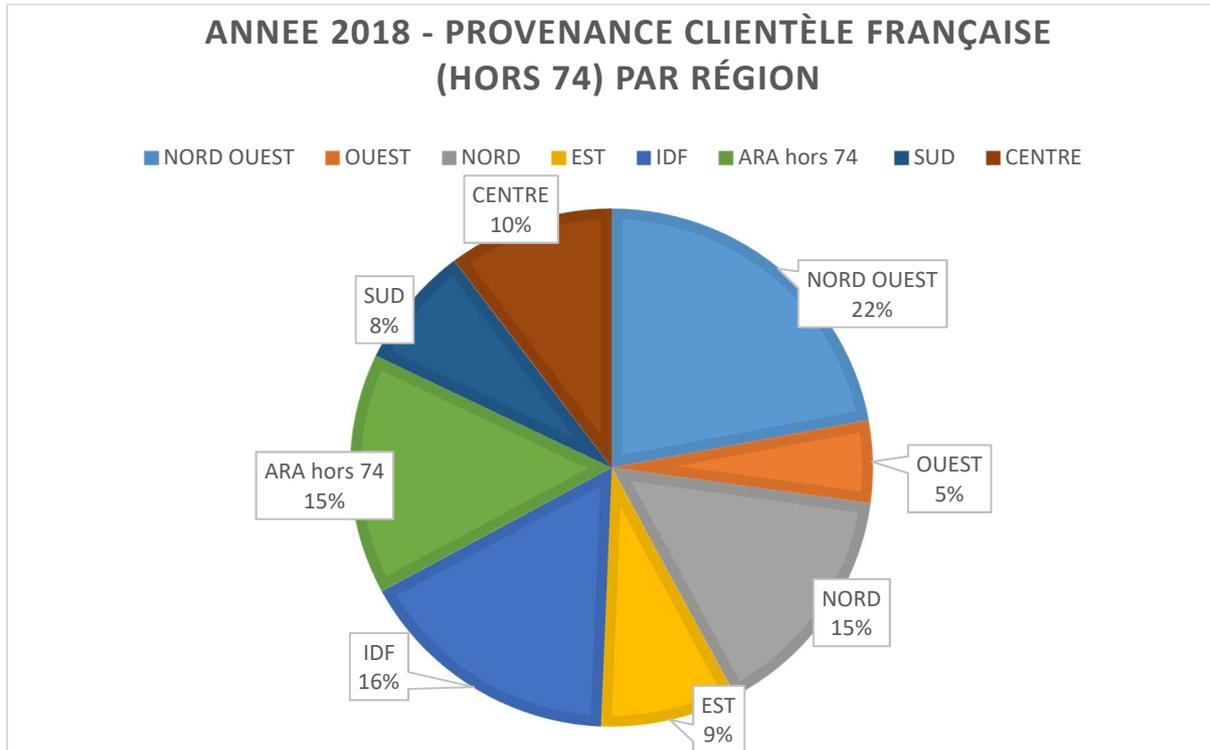
FREQUENTATION 2018

2. Origines des visiteurs

France = 94.5%

Etranger = 5.5%

La clientèle 74 représente environ 30 % de la clientèle française qui fréquente nos bureaux





FREQUENTATION 2018

3. L'accueil, cœur de métier de l'Office de Tourisme

L'accueil au sein de l'Office de tourisme s'entend sous toutes ses formes : accueil physique, accueil téléphonique et accueil numérique (via le site web ou le courriel, les réseaux sociaux et sites d'avis). Les règles qui régissent un accueil de qualité s'appliquent à toutes ces formes.

Le personnel d'accueil est qualifié : 2 langues parlées minimum, connaissance du territoire et bénéficie de formation continue à la connaissance du territoire par des visites de prestataires pour toute l'équipe.

Depuis 2017 les présentoirs de documentations installés sur les secteurs de La Chèvrerie, Hirmentaz, Les Habères et les Moises sont remplis avec nos brochures et cartes chaque semaine en saison et tous les 15 jours hors saison.

C'est un nouveau moyen de mettre les informations à disposition, au plus près du lieu d'activités de notre clientèle.

Pots de bienvenue objectif : valoriser l'offre du territoire et proposer un moment de convivialité. Ils sont organisés durant les vacances scolaires :

Habère-Poche : vacances scolaires d'hiver. Lundi en fin de journée à la salle polyvalente.

Bellevaux : vacances scolaires d'été. Lundi fin de journée devant l'Office.

Les partenaires de l'Office de Tourisme participent à ce rendez-vous et présentent leur activité (producteurs, prestataire d'activités)

Accueil d'environ 400 personnes en 2018.

Inscriptions aux activités, visites et billetterie pour les associations

Durant les saisons d'été et d'hiver les bureaux d'accueil prennent les inscriptions pour diverses activités : visite du luthier, visite du parc nordique, visite du jardin alpin, visite du site de vol à voile, randonnées avec les accompagnateurs, initiation escalade, initiation via Ferrata, sorties VTT, biathlon, sorties p'tits trappeurs, ateliers survie.

Un service de billetterie est proposé gratuitement aux associations pour leurs manifestations. Il est réalisé selon les besoins sur 1 ou les 2 bureaux.

CHIFFRES CLES 2018

2 136 inscriptions prises par l'Office de Tourisme (sorties, visites, billetterie...) + **2.34%**

Activités : 988 inscrits (+21.7% par rapport à 2017) => 3727 € contribution économique générée (reversée aux partenaires)

Billetterie : 1 393 billets/entrées vendus (-17%) Toutes les manifestations n'ont pas été comptabilisées

Ventes à l'accueil carte randonnées, topo guide randonnées, raquettes, photocopies...

CA : 3 937.95 € (-2.5% par rapport à 2017)

4. Rénovation du bureau d'Habère-Poche





COMMUNICATION 2018

1. Les éditions

Objectifs :

- Relayer l'information du territoire.
- Donner envie aux visiteurs de « consommer » et de revenir.

Les supports de communication sont édités afin de présenter aux visiteurs les différents atouts touristiques de notre destination et de faciliter l'organisation de leur séjour.

LE GUIDE TOURISTIQUE (FR & GB). Regroupe le guide d'hébergement et le guide pratique. Ensemble de l'offre été/hiver (7 000 ex).

LA CARTE TOURISTIQUE (FR & GB). Situe l'ensemble de l'offre Alpes du Léman sur le territoire été/hiver. 10 000 ex par an.

LE MAG LA OH. Présente les actualités des prestataires tourisme-loisirs et le calendrier des animations et évènements du territoire sur le semestre (11 000 exemplaires deux fois par an).

FLYER VIA FERRATA

CARTE DE RANDONNEE

CHOUETTE IL PLEUT (Activités à faire en cas de pluie selon les saisons)

2018, 2nd année de collaboration avec l'illustrateur Haut savoyard Charlie Adam et l'agence PBCS.

Et utilisation du #LàOh repris sur les communications web, réseaux sociaux.



NOUVEAUTES 2018

CARTOGUIDE DE RANDONNEE

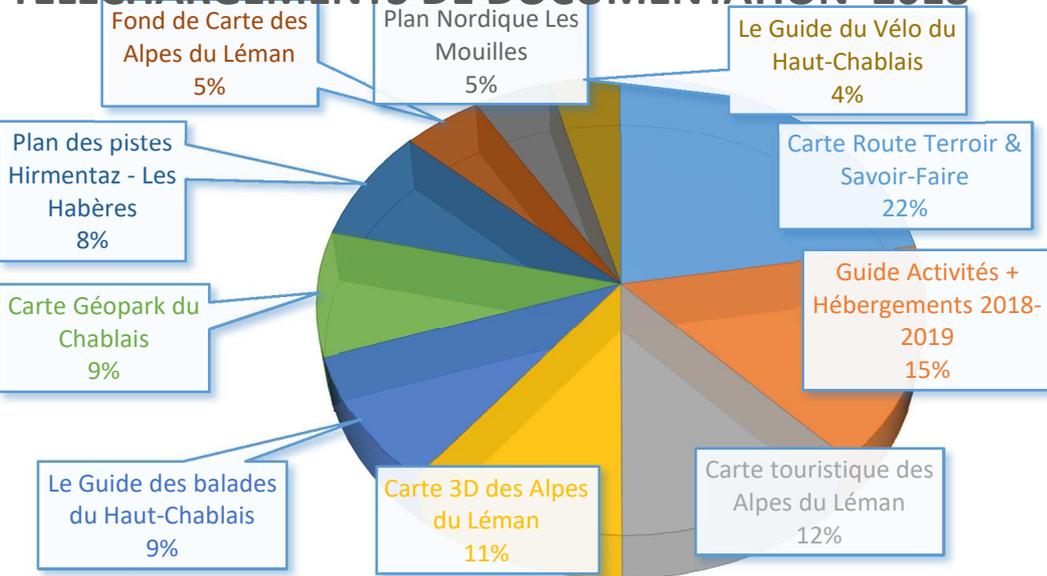
GUIDE ACCUEIL VELO

GUIDE PARCOURS TRAILS



TÉLÉCHARGEMENTS DE DOCUMENTATION 2018

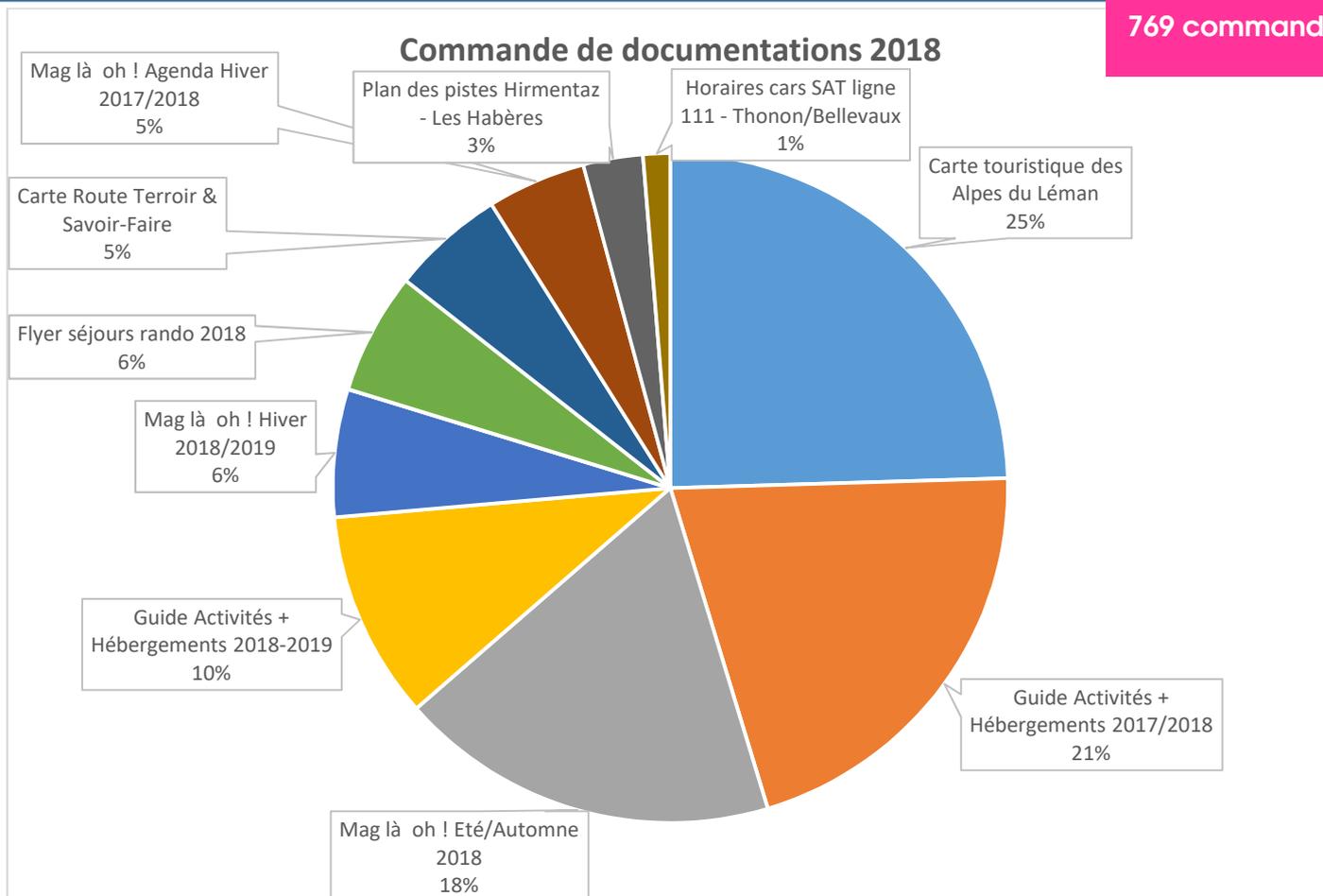
3 180 téléchargements





COMMUNICATION 2018

769 commandes



Constat : les commandes de documentations avec envoi postal sont en baisse d'année en année au profit du téléchargement des documentations en ligne sur le site internet et de la diffusion papier sur place.

Diffusion des éditions

-Bureaux d'information de Bellevaux et Habère-Poche.

-Présentoirs de documentations : La Chèvrerie, Hirmentaz, Le Bois Noir et Les Moises.

-Deux tournées de diffusion sur les vallées et agglomérations voisines avant les saisons d'été et d'hiver.

=> 2018 : 2 400 documentations distribuées (Mag Là Oh ! été/hiver + Carte + Guide touristique)

- Bourses d'échanges (Organisée par I&DT 74) : 2 fois par an, au printemps et à l'automne. Diffusion des documentations auprès des autres Offices de Tourisme et des sites touristiques (Savoie, Haute-Savoie et Suisse)

=> 2018 : 1 688 documentations distribuées

- Diffusion via la société **Touring Services**. Diffusion à l'année sur le réseau Hôtel du Léman Chablais + sur le réseau camping du Léman chablais pour la saison été (110 points de diffusion).

=> 2018 : 8 900 documentations distribuées (Mag Là Oh ! été/hiver + Carte touristiques) dans 110 établissements (Chablais/Genevois français/Giffre) + 8 % par rapport à 2017.

- Diffusion d'un flyer spécial « Présentation de la destination + offres séjours » dans 40 entreprises Lyonnaises. => 2018 : 2 400 exemplaires



COMMUNICATION 2018

1. Internet : site www.alpesduleman.com

CHIFFRES CLES 2018 :

Rubriques les plus consultées : Webcams, bulletins d'enneigement, itinéraires randonnées et raquettes.

269 189 visites en 2018 (+ 33.7%) 671 655 pages vues
22 432 visites par mois en moyenne – 737 visites par jour en moyenne



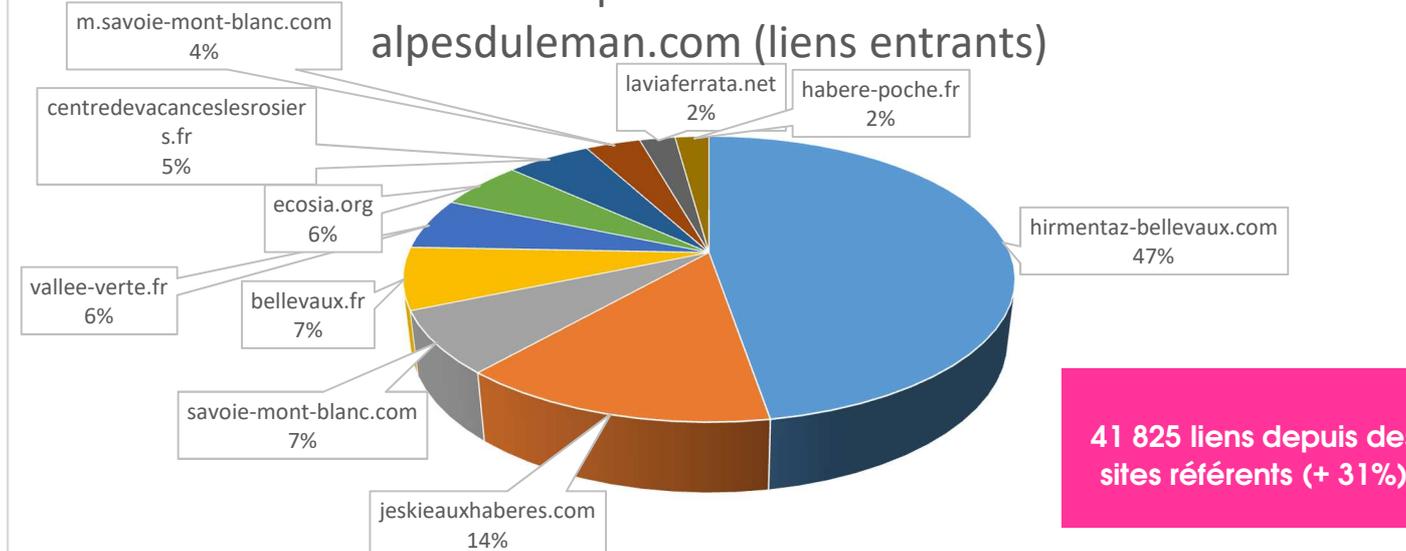
Type de pages		Nombre de consultations	Evolution par rapport à 2017
*N'apparaissait pas dans les pages les plus consultées en 2017			
1	Bulletin neige	45 316	+ 141%
2	Itinéraires balade rando pédestre/raquettes	44 439	+ 21%
3	Webcams	42 067	+ 13%
4	Lac Léman	28 311	+ 113%
5	Hébergements	19 566	+ 6%
6	Achat forfait de ski	12 766	- 13%
7	Agenda	11 843	+ 82%
8	Lac piscines/cascades	10 441	*
9	Activités de pleine nature	7 802	- 30%
10	Météo	6 057	+ 57%
11	Séjour tout compris	4 647	+ 818%
12	Pistes de luge	4 239	*

<u>21 859 liens sortants du site www.alpesduleman.com vers les sites de nos partenaires</u>	Nombre de liens sortants
Ski club Vallée Verte	507
Foyer Nordique des Mouilles	505
ESF Bellevaux	487
Foyer nordique et de loisirs des Moises	472
Navette communale de Bellevaux	327
Navette Brev'Bus	250
Les Habères	247
Geopark Chablais UNESCO	223
Hirmentaz - Les Habères	211
Comité des Fêtes de Bellevaux	199
Boris Tourne - Acc. en montagne et Moniteur VTT	197
Stesch & Co. Arc / Animation et Archerie	186
Traîneaux Passion - Parc Nordique	180
Les Allobroges du Brevon	176
Bellevaux - Hirmentaz	161
ESF de la Vallée Verte	160
Roc d'Enfer	151
Patrick Loste - Acc. en Montagne - Alpnature	122
Planeurs Léman Mont-Blanc	97
GR Aventures	96



COMMUNICATION 2018

Année 2018 - Top 10 des sites référents vers alpesduleman.com (liens entrants)



41 825 liens depuis des sites référents (+ 31%)

Alimentation du site internet par APIDAE (réseau d'information touristique)

Visibilité : Site www.alpesduleman.com, autres offices de tourisme 74, diffuseurs privés (journaux) et institutionnels utilisant la base APIDAE

1 926 fiches gérées par l'OT (+6%)

2. Les lettres d'information (newsletters)

CHIFFRES CLES 2018

Base de données de : 19 320 adresses mails clients fin 2018 (+ 13.5 % par rapport à 2017)

Abonnements : 2 307 nouvelles adresses
Désabonnements : 1 112 adresses supprimées

Taux d'ouverture moyen : 21 %
18 089 newsletters ouverte

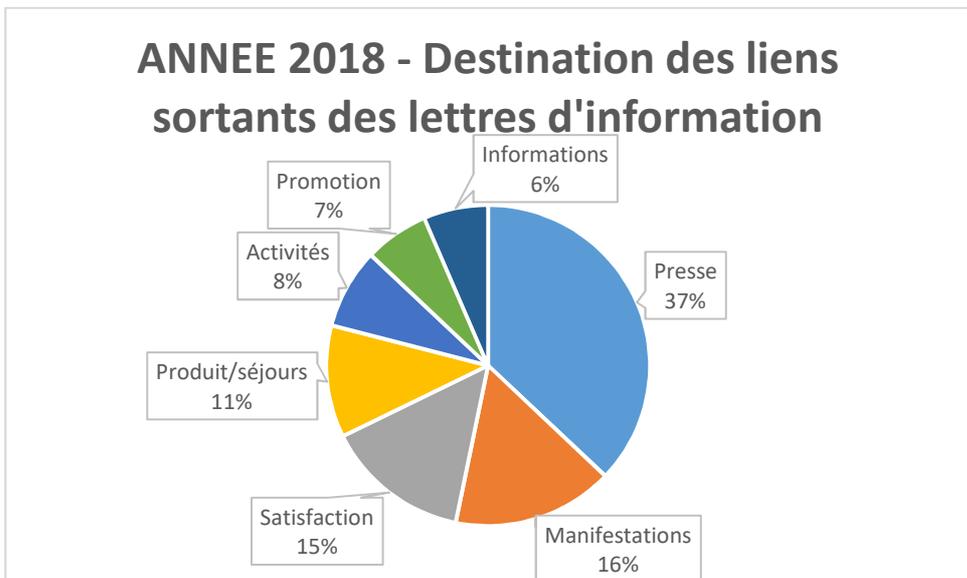
Envois :

=> **Nos partenaires** : 26 newsletters en 2018 (informations classement, taxe de séjour, rapport d'activités, soirée partenaire, programmes animations...)

=> **Grand Public** : 30 newsletters idées séjours, activités, nouveautés

=> **Presse** : 23 newsletters dossier de presse, communiqués de presse, infos nouveautés

ANNEE 2018 - Destination des liens sortants des lettres d'information





COMMUNICATION 2018

3. Réseaux sociaux



<https://www.facebook.com/alpesduleman/>

CHIFFRES CLES 2018
3 355 Visites en 2018 (280 par mois en moyenne)

	Janvier	Décembre	Variation depuis sur l'année
Nb de j'aime (like)	1 925	3 659	+ 90%
Nombre d'abonnés	1 894	3 661	+ 93%

349 publications effectuées
29 vidéos postées => **8 734** minutes visionnées
1 965 partages de publications

320 853 vues des publications
 Interaction moyenne de **86 fans par jour**
4 600 likes sur les publications et médias
 Femme (56%) 35-44 ans
Ville d'origine Thonon – Lyon - Habère-Poche- Paris - Annecy

Profil du « fan » des Alpes du Léman
Pays d'origine France -Suisse -Belgique

Top 3 des publications de 2018

Rank	Likes	Comments	Shares	Image/Video Description
1	151	6	44	Coucou ... Moi et mes copains Tornade,
2	118	7	250	[Video hiver 2019]Yétissime ! by les Alpes du Léman ... 100% FUN 100% DECALE... 100% ALPESDULEMAN !
3	104	3	37	Ho Ho Ho ...Station Hirmentaz-Be Ilevaux -



<https://www.youtube.com/user/AlpesduLeman>

6.5% des vidéos visionnées à partir du site internet.
 8.5% des vidéos visionnées à partir des réseaux sociaux.

CHIFFRES CLES 2018
5 vidéos mises en ligne
7 448 impressions
2 192 vues de vidéos en ligne (+56.5%)
3 079 minutes de visionnage (+ 40%)

Top 3 des vidéos de 2018

Yétissime



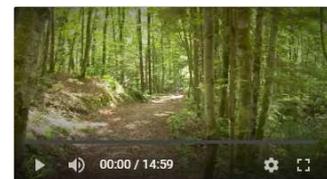
URL de la vidéo
<https://youtu.be/xMUj3dktScE>

Planeur



URL de la vidéo
https://youtu.be/N6x9mEzsm_0

VTT



URL de la vidéo
<https://youtu.be/l2l6mxRqL24>



COMMUNICATION 2018



<https://www.instagram.com/lesalpesduleman/>

10 006 likes

142 médias postés

1 200 abonnés



<https://twitter.com/alpesduleman>

89 tweet

63 524 impressions

106 abonnés



<https://www.pinterest.com/lesalpesduleman/>

Thèmes préférés : paysages été/hiver, gastronomie, activités, via Ferrata

CHIFFRES CLES 2018

21 tableaux thématiques (406 épingles)

121 abonnés

5 300 visiteurs mensuels uniques



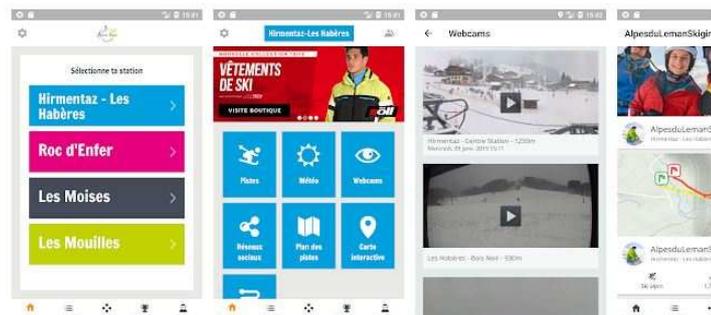
4. Application mobile « Alpes du Léman »

En hiver, accédez aux domaines alpins d'Hirmentaz/Les Habères et du Roc d'Enfer ainsi qu'aux domaines nordiques des Mouilles à Bellevaux et des Moises à Habère-Poche.

De nombreuses fonctionnalités vous permettent d'optimiser votre expérience et votre séjour sur notre destination hiver comme été.

- organiser vos journées ski avant d'arriver à la station en réservant votre forfait directement à travers l'application et en consultant les conditions météorologiques, les webcams
- consulter le plan des pistes, les conditions d'enneigement et d'ouverture des pistes / remontées en temps réel
- localiser vos amis et enregistrer votre journée de ski avec le tracker GPS pour connaître vos performances et participer à des challenges pour remporter de beaux prix
- ajouter des photos de votre journée de ski
- consulter vos performances et découvrez votre position dans les classements de la station pour tenter de devenir le leader des Alpes du Léman.

Avec la version été partagez vos sorties rando, VTT ou Trail.



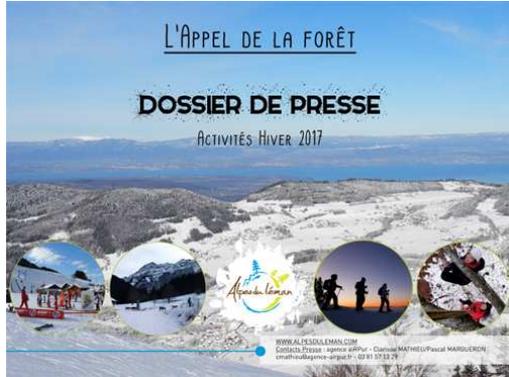


COMMUNICATION 2018

5. Relations presse

2 Dossiers de Presse « Saison »

Dossier de presse hiver 2018



Dossier de presse été 2018



20 communiqués de Presse :
séjours, activités, nouveautés, animations

CHIFFRES CLES 2018
Travail avec l'agence Air Pur
Fichier presse de 943 contacts
59 retombées papier/TV/radio

Interviews radio

France Bleu Pays de Savoie 4 interviews durant la saison d'hiver

Accueils Presse/Blog :

Blogtrip hiver

3 bloggeuses/influenceuses du 12 au 14 janvier :

- Les Baroudeurs
- Rêver d'ailleurs
- Trace Ta Route

Blogtrip été

2 bloggeuses/influenceuses du 21 au 23 juin

- Evasion gourmandes
- JD Roadtrip

C8 : 2 reportages Fat bike et Atelier survie pour l'émission William à midi.

Retombées presse :

Presse écrite : 26 articles

Presse web/Blog : 17 articles

Presse TV : 2 reportages

Presse radio : 4 articles/reportages

6. Achat d'espaces publicitaires/Opérations marketing

MAGAZINE TENDANCES Le MESSAGER été 2018
½ page



Récréamômes supplément hiver et été

Page Diffusion : 15 000 ex





COMMUNICATION 2018

ALPES LOISIRS

Guide des stations

Magazine Meilleur des Alpes

Double page de juin à septembre.

De Novembre à avril

+ site internet : guide-stations.ledauphine.com



DAUPHINE LIBRE

Guide été et hiver

De décembre à avril

Et de juillet à août

1/2 page



THONON

MAGAZINE

Hiver

De décembre à janvier



France BLEU PAYS DE SAVOIE

Partenariat hiver 4 interviews. Financement en partenariat avec les stations des Alpes du Léman (offre de 30 forfaits)

Ski club de Lullin



Ski club de Bellevaux



Ski club Vallée Verte



Touring Info services

108 points de diffusion
Chablais-Genevois
dans hôtels, campings et résidences de tourisme
8 900 documents distribués
(Mag Làoh été et hiver + cartes touristiques)
333 jours de visibilité
+ de 809 documents pris chaque mois



Distri brochures

Flyer Alpes du Léman distribué dans 40 entreprises Lyonnaises
2400 exemplaires au printemps et à l'automne



MK Sports

1/2 page
Été et hiver





COMMUNICATION 2018

Sorties rando.com

2 newsletters envoyées avec idées séjour
20 000 contacts



Citizenkid.com

Campagne PARIS LYON et LILLE
1 post facebook sponsorisé
1 article



C web Campagnes Facebook

3 mois été et hiver



Chiffres clés 2018
21 opérations marketing et achats d'espaces
Budget = 28 894 € (+140%)

1. Création d'un film promotionnel hiver





PARTENAIRES 2018

1. Les contrats de partenariat (cotisations)

CHIFFRES CLES 2018

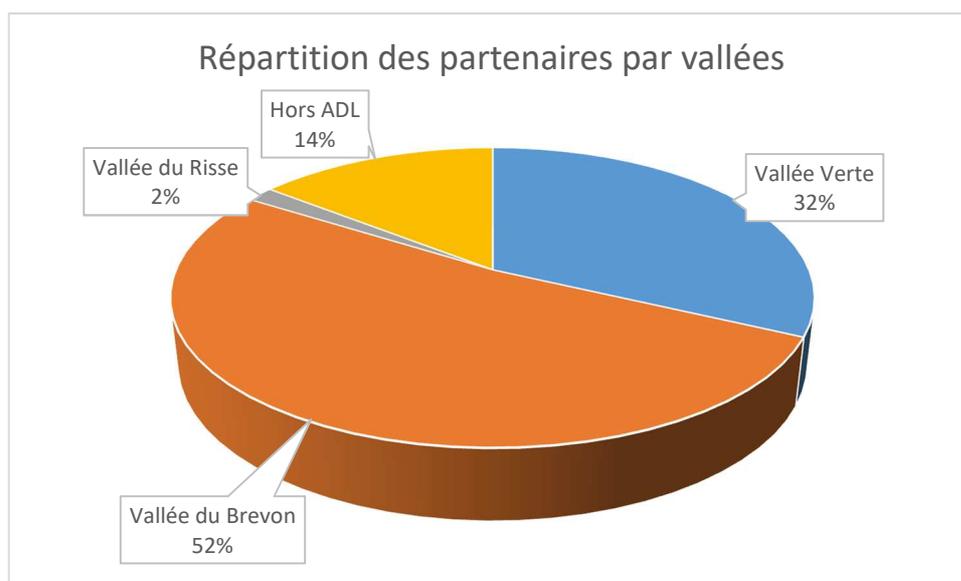
184 contrats de partenariats signés

CA : 29 454.50 € (-2.8%)

7.2% des recettes de l'Office de Tourisme en 2018

Détail par catégories d'hébergement

Types de prestataires	Nombre contrats de partenariats signés	Nombre de produits
MEUBLES	55	106
HOTELS	6	6
CHAMBRES D'HOTES	10	10
CENTRES DE VACANCES	6	6
VILLAGES VACANCES	1	1
CAMPING	1	1
COMMERCES/ARTISANS	38	39
PRODUCTEURS	13	14
ACTIVITES	36	59
RESTAURANTS	18	18



2. La taxe de séjour 2018

CHIFFRES CLES 2018

Montant perçu en 2018 : 35 404.29 € (+17 % par rapport à 2017)

Soit 8.6% des recettes de l'Office de Tourisme en 2018 (+ 1 pont par rapport à 2017)

Nombre de nuitées

Hiver 2018	Été 2018	Total 2018
25 324	27 827	53 151



PARTENAIRES 2018

Utilisation de la taxe de séjour en 2018 :

- **Relations Presse.** Travail avec une agence de presse. Réalisation d'un dossier de presse hiver, relances des journalistes, préparation d'accueils presse, dossier de presse printemps/été, communiqués de presse thématiques.
- **Achat d'espace publicitaire** et opérations marketing été et hiver. Magazine, radio, agenda, hors-séries...
- **Opérations de promotion :** salons de proximité été et hiver (en partenariat avec les stations)

3. Les opérations avec nos partenaires

Opération de promotion : lots offerts par les partenaires, participation à des opérations (salons)
Réunion des associations pour le planning des manifestations.

Relations Presse : accueil de journalistes.

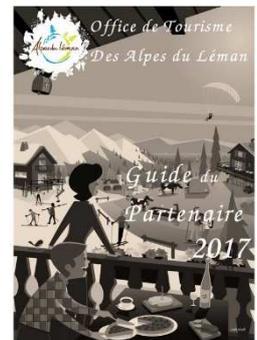
Opérations commerciales : Pass' montagne, création de séjours, centrale de réservation, vente de forfaits.

Commande de documentations : par l'Office et possibilité de participer aux deux Bourses d'échanges d'I&D Tourisme 74

Formations : possibilité d'accéder au catalogue de formation de I&DTourisme 74 (tarif préférentiel)

Guide du partenaire

Visites partenaires : 244 heures de visites partenaires réalisées par l'équipe. 29 heures d'accompagnement, conseil pour la création de produit, mise en commercialisation.



4. Une soirée partenaires le 11 octobre

Soirée festive :

- La présentation du film Yétissime
- Le photo call avec le Yéti
- Buffet dinatoire
- Un spectacle unique sur l'Histoire des Alpes du Léman

80 partenaires, élus, journalistes





PROMOTION 2018

CHIFFRES CLES 2018

5 salons/opérations grands publics - 926 contacts – 3 308 documents distribués

1 salon /opération professionnel

1. Opérations de promotion

Les salons/opérations de promotion grand public

SALON DU RANDONNEUR / Lyon / 23-25 mars – Coût 3 500 €

Objectif : Clientèle Lyonnaise/région Rhône-Alpes, individuels et clubs

Communication : page actualité sur le site internet, réseaux sociaux, invitations clients ADL.

Présence : 2 personnes de l'OT ADL

Contacts : 1047 documentations distribuées (guides touristiques, carte touristique, carte de randonnée et flyers séjours). 463 personnes sur le stand et 101 contacts mails qualifiés randonnée

Animation : dégustation, jeu concours, jeu photos

EXPO JUNIORS / Genève /20-22 avril - Coût 1 700 €

Objectif : Clientèle Genevoise familiale

Communication : page actualité sur le site internet, réseaux sociaux, invitations clients ADL.

Présence : 1 personne de l'OT ADL

Contacts : 435 documentations distribuées (guides touristiques, carte touristique, Mag Là Oh). 119 personnes sur le stand et 37 contacts mails qualifiés activités.

Animation : Jeu avec lots sur les parcours de découverte.

THONON COTE CENTRE / Thonon / 02-03 Novembre – Coût 0 €

Objectif : Clientèle haut-savoyarde, bassin Léman, Thonon

Communication : page actualité sur le site internet, réseaux sociaux, article dans la presse locale.

Présence : 1 personnes de l'OT ADL + 1 partenaire Foyer des Moises

Contacts : 379 documentations distribuées (carte touristique, Mag Là Oh, docs stations). 50 personnes sur le stand.

Animation : Jeu dessin et jeu des Alpes du Léman avec lots à gagner. Participation de nos prestataires adhérents pour fournir les lots. Initiation biathlon.

VITAM EN PISTES / Neydens / 17-18 Novembre – Coût 650 € payé par les stations

Objectif : Clientèle suisse, proche de St Julien et friande de Vitam Parc + les locaux du bassin annemassien.

Communication : page actualité sur le site internet, réseaux sociaux, article dans la presse locale.

Présence : 2 personnes de l'OT ADL + 1 partenaire ESF/biathlon chaque jour

Contacts : 686 documentations distribuées (guides touristiques, carte touristique, Mag LàOh, docs stations). 160 personnes sur le stand et 105 contacts mails qualifiés ski/activités neige.

Animation : Jeu des commerçants avec lots des stations.

SALON DESTINATION MONTAGNE / Genève /02-04 novembre / Coût 1 350 € payé par les stations

Objectif : Clientèle suisse, Genevoise et transfrontalière. Pendant la Foire d'automne.

Communication : page actualité sur le site internet, réseaux sociaux, invitations clients ADL.

Présence : 2 personnes de l'OT ADL.

Contacts : 761 documentations distribuées (guides touristiques, carte touristique, plans stations, tarifs forfaits, flyers séjours). 134 personnes sur le stand et 30 contacts mails ski/activités neige

Animation : Jeu des Alpes du Léman avec tirage au sort.



PROMOTION 2018

Les salons/opérations de promotion professionnelle

SALON France CE / ANNECY / 2 octobre – Coût 1 125.40€

Objectif : démarcher les comités d'entreprise de Haute-Savoie

Communication : liste des exposants envoyée par France CE, invitations envoyées à nos clients, création d'un book regroupant toutes nos offres spécifiques à la clientèle CE.

Présence lors des manifestations sur le territoire des Alpes du Léman

FOIRE AUX SPORTS – Reyvroz – avril (documentation + visuels)

LES TRAILS DU BREVON - Bellevaux – dimanche de pentecôte (documentation + visuels)

TRES LE MONT EN FETE - Lullin –juin (stand + documentation)

ROCK'N POCHE - Habère-Poche – juillet

SALON DES VINS - Lullin –octobre (stand + documentation)

2. Représentations/actions collaboratives

SAVOIE MONT-BLANC TOURISME

APIDAE (Système d'information touristique. logiciel informatique utilisé par les Offices de Tourisme)

Relations Presse : dossier de presse été/hiver, workshop Presse Paris, accueils presse (participation au financement).

Editions : Guide neige, carte des merveilles,

Observatoire

Innovation & Développement Tourisme 74 - I&DT74 (Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicat d'initiatives)

-Démarche qualité -Assemblée générale -Bourses d'échange

-Formations -Réunions thématiques (Gîtes de France, classement des hébergements, journées techniques...)

Géopark du Chablais

Communautés de Communes : Haut-Chablais = projets Espace Valléens, sentiers, parcours de découverte, Terroir et Savoir-faire

3. Nouvel outil de travail

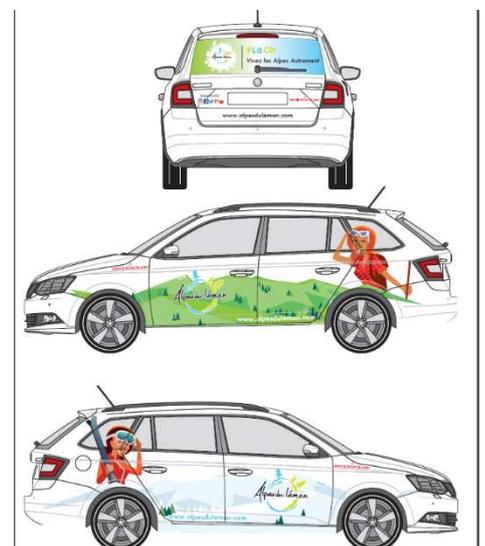
Acquisition en leasing d'une voiture à l'effigie de la destination

« Alpes du Léman ».

Utilisée pour :

- les opérations de promotion,
- les réunions,
- les visites partenaires,
- les accueils presse
- le transport de matériel, de cartons de documentations

Environ 10 000 km par an.





COMMERCIALISATION 2018

CHIFFRES CLES 2018

SEJOURS/EXCURSIONS

17 séjours dont 3 excursions diffusés - Nombre de partenaires participants : 38

taux de transformation global = 65% (90 devis 59 séjour/excursions)

CA généré séjours : 46 040.60 € (+ 42% par rapport à 2017)

FORFAITS (saison 17-18) vendus en ligne sur www.alpesduleman.com

Forfaits saison promotionnels et séjours: 194 915.50 €

Séjours individuels

Production de séjours tout compris sur demande

Week-end ski, Appel de la forêt, escapade gourmande, vacances au ski, séjour festif Rock'n Poche, séjour Trail, nuitée des hirondelles, itinérando, promoski, séjour famille, séjour trappeur

45 devis => 21 contrats => taux de transformation 47% => 11 621.20 € (+56% par rapport à 2017)

Centrale de réservation

Réservation d'hébergements secs en ligne sur www.alpesduleman.com

27 contrats signés en centrale de réservation (réservation en ligne par le client) => 13 564 € (+49% par rapport à 2017)

INDIVIDUELS

Taux de transformation total = +67%

Chiffre d'affaires généré = 25 185.20 € (+52%)

Reversements partenaires = 23 116.40 €

Excursions et séjours groupes : production de séjours/excursions tout compris sur demande

Les baboleries de l'Irmande, Balade au crépuscule, week-end en refuge, fondue dans une yourte, trails et toute autre demande sur mesure.

18 devis => 11 contrats => 20 855.4 € (+31 % par rapport à 2017)

GROUPES

Taux de transformation total = + 61%

Chiffre d'affaires généré = 20 855.40 € (+31%)

Reversements partenaires = 19 186.68 €

Forfaits de ski vendus par www.alpesduleman.com pour les stations saison 2016/2017

Forfaits saison promotionnels

1 massif Hirmentaz/Les Habères

1 versant Hirmentaz ou Les Habères

2 massifs Hirmentaz/Les Habères et Roc d'Enfer

=> 178 223,50 € (+23% par rapport à 2017)

Forfaits séjour

1 massif Hirmentaz/Les Habères

1 versant Hirmentaz ou Les Habères

2 massifs Hirmentaz/Les Habères et Roc d'Enfer 5 ou 6 jours

=> 16 692 € (+45% par rapport à 2017))



CHIFFRES CLES 2018

7 réclamations recueillies - 10 satisfactions recueillies

83 questionnaires satisfactions traités

1. La marque qualité tourisme™ ?

La marque QUALITE TOURISME™ constitue l'aboutissement d'une démarche qualité dans laquelle l'Office de Tourisme des Alpes du Léman est engagé.

L'office de tourisme s'engage sur :

La qualité de l'accueil.	Le confort des lieux.
L'information et la communication.	La compétence du personnel.
La valorisation des ressources locales.	La satisfaction client.

Obtention de la marque

Pour obtenir la marque l'Office de Tourisme doit répondre à un référentiel Qualité Offices de Tourisme de France® qui spécifie les critères à respecter par le candidat à la marque QUALITE TOURISME™

Le référentiel est classé en critères obligatoires ou facultatifs. Pour prétendre à la marque il faut respecter 100% des critères obligatoires et au minimum 70% des critères facultatifs. Le référentiel de base comporte 6 chapitres avec au total 130 critères obligatoires et 36 critères facultatifs. A ce référentiel de base l'Office de Tourisme des Alpes du Léman a ajouté la commercialisation.

Par cette démarche, l'Office de Tourisimes des Alpes du Léman s'engage sur :

- Des engagements envers la collectivité
- Des engagements internes à l'Office de tourisme
- La promotion
- Des engagements envers les réseaux institutionnels
- Des engagements envers les socio-professionnels
- Des engagements envers les visiteurs
- La commercialisation (optionnel*)

2. La Qualité en 2018

- enquêtes satisfaction des services de l'Office de Tourisme
- Suivi des indicateurs (gestion du stock des brochures, démarche environnementale, observatoire) et outils mis en place.
- Suivi et mises à jour des documents internes à l'Office (règlement, formations, entretiens, procédures...)

Retours des fiches satisfaction, réclamation, suggestion.



Sujets des réclamations :

- entretien et balisage des sentiers,
- fermeture activités long week-end,
- hébergements meublés (qualité, propreté),



satisfactions recueillies

- accueil et conseils de l'OT,
- efficacité et travail de l'OT,
- activités et accueil en général



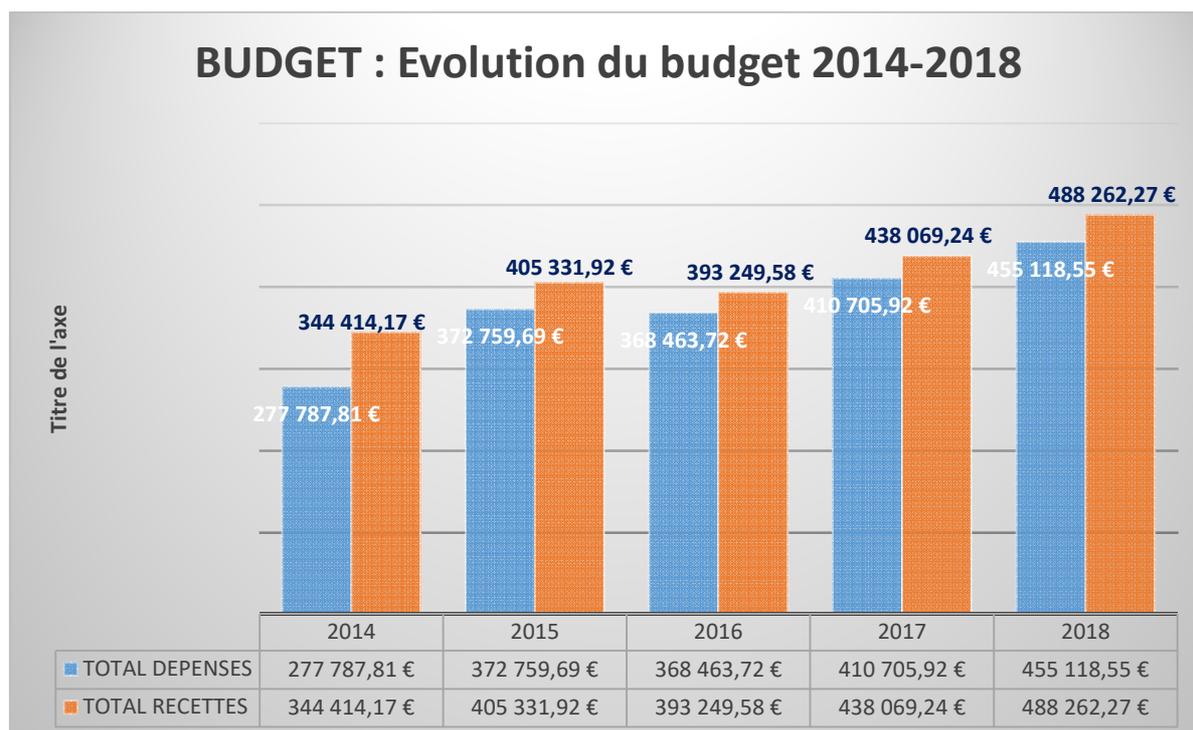
RAPPORT FINANCIER 2018

1. Budget 2018

LIBELLES	Prévisionnel	Réalisé
DEPENSES DE FONCTIONNEMENT		
CHARGES A CARACTERE GENERAL	248 909,18 €	230 326,86 €
CHARGES DE PERSONNEL ET FRAIS ASSIMILES	250 800,00 €	224 791,69 €
DEP. IMPREVUES DE FONCTIONNEMENT	10 000,00 €	0.00
AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE	1 000,00 €	0.00
CHARGES EXCEPTIONNELLES	1 000,00 €	0,00 €
TOTAL DES DEPENSES DE FONCTIONNEMENT	511 709,18 €	455 118,55 €
RECETTES DE FONCTIONNEMENT		
PRODUITS DES SERVICES, VENTES DIVERSES	101 200,00 €	122 945,94 €
SUBVENTIONS D'EXPLOITATION	328 960,00 €	328 960,00 €
AUTRES PRODUITS DE GESTION COURANTE	28 000,00 €	34 975,70 €
PRODUITS EXCEPTIONNELS	1 000,00 €	576,14 €
ATTENUATION DE CHARGES	400,00 €	804,49 €
EXCEDENT FONCTIONNEMENT Reporté de 2017	0.00	52 149,18 €
TOTAL GENERAL DES RECETTES	459 560,00 €	540 411,45 €

Excédent année 2017 : 52 149.18 €

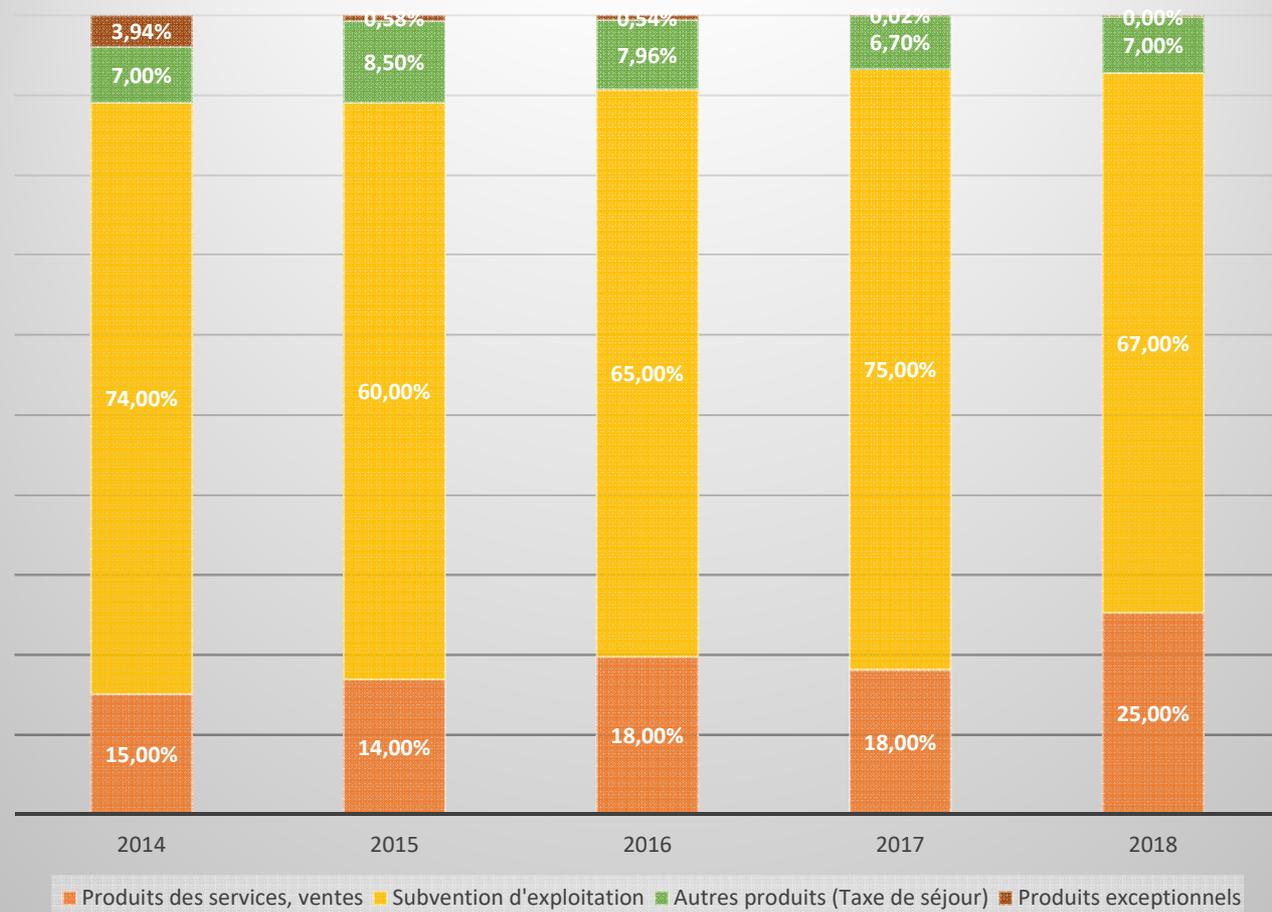
2. Evolution des budgets d' l'Office de Tourisme de 2014 à 2018



BUDGET : Evolution des DEPENSES 2014-2018



BUDGET : Evolution des RECETTES 2014-2018





ORIENTATIONS 2019

1. Principales actions et nouveautés 2019

ACCUEIL:

- Aménagement du bureau de Bellevaux et finalisation du bureau d'Habère-Poche
- Déploiement de la commercialisation des mallettes groupes des parcours de découverte

RELATIONS PRESTATAIRES

- Nouvel autocollant partenaires

COMMUNICATION

- Augmentation des exemplaires éditions :
Guide touristique => pour opération de promotion en Belgique (+ 3000 exemplaires)
Mag Là Oh ! Été et hiver => Diffusion plus importante et besoin identifié en 2018.
- Réédition de la carte de randonnées avec les nouveaux parcours de découverte.
- Réalisation du nouveau film promotionnel été

COMMERCIALISATION :

- Développement d'un nouveau produit excursion pour les groupes adultes « de chapelle en bistrot »
- Travail sur de nouveaux parcours itinérance randonnée
- Nouveau produit groupe (Baboterie de l'Irmande) avec hébergement

PROMOTION/RELATIONS PRESSE :

- Développements de nouvelles opérations marketing :
Montagne en Belgique : Diffusion de documentations dans salons du Benelux, présence sur site web et sur les réseaux sociaux, présence dans le guide des stations.
Réalisation de 3 émissions sur notre destination avec la chaîne MB live : Testé et approuvé sur le planeur et 2 émissions sur le yoga tournées sur Très-le-Mont et le Lac de Vallon.
Diffusion du film hiver sur la chaîne MB Live à l'automne
Achat d'espaces publicitaires sur un guide à Genève et sur un guide à destination des groupes seniors
- Baisse du budget de l'agence de relations presse pour l'achat de photos en lien avec 2 accueils d'influenceurs.
- Nouveaux salons : Harmony marathon à Genève (mai) – Arrivée du Tour du Lac Léman en marche nordique (mai)

ACTIONS DEVELOPPEMENT/AMENAGEMENT EN LIEN AVEC LES COMMUNAUTES DE COMMUNES (Haut-Chablais, Vallée Verte et 4 Rivières) :

- Travail à partir des nouveaux schémas directeurs de rando de la CCVV et de la CC4R (offre VTT et Trails)
- Sentiers d'interprétation des meulière de Vouan
- Projet Espaces Valléens (Route Terroir et savoir-faire, toilettes sèches)
- Réunion avec les centres de vacances

TAXE DE SEJOUR

- Gestion de la taxe de séjour par toutes les plateformes de vente en ligne

QUALITE

- Renouvellement de la marque à l'automne 2019

RESEAU TOURISME

- Groupe de travail sur le Géopark
- Groupe de travail sur les acteurs du Plateau des Moises
- Groupe de travail avec Offices de Tourisme voisins : Thonon, Evian, Pays d'Evian, Destination Léman et Monts de Genève sur des opportunités de promotion en commun auprès des professionnels du tourisme (autocariste), sur des produits en commun, pour les relations presse et la mutualisation d'outils



INFORMATIONS PRATIQUES

COORDONNEES DE L'OFFICE DE TOURISME

* Adresse postale du siège
99 Route de Saint-Jeoiré
Immeuble Les Contamines
74470 Bellevaux

* Numéros de téléphone

Accueil bureau de Bellevaux 04 50 73 71 53

Accueil bureau d'Habère-Poche 04 50 39 54 46

Réservation bureau de Bellevaux 04 50 73 78 62

* Fax

04 50 73 78 60

* Adresse électronique principale

info@alpesduleman.com

* Site Internet

www.alpesduleman.com

COORDONNEES DE L'EQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME

SERVICE	NOM	E-MAIL	LIGNE DIRECTE
DIRECTION	CURT-COMTE	direction-ot@alpesduleman.com	04 50 73 76 50
ACCUEIL / ANIMATION	SAUTHIER Véronique	accueil@alpesduleman.com	04 50 39 54 46
OFFRE TOURISTIQUE/ COMMUNICATION/ QUALITE	BONNET Patricia	tourisme@alpesduleman.com	04 50 39 54 46 04 50 73 76 52
RESERVATION/ PROMOTION	MEYNET-CORDONNIER Brigitte	reservation@alpesduleman.com	04 50 73 78 62
ACCUEIL/CONSEIL	TRABICHET Magalie	conseil@alpesduleman.com	04 50 73 76 51
CONSEILLERE SEJOUR	CAMUS Emma	info@alpesduleman.com	04 50 73 71 53

Merci aux partenaires de l'Office de Tourisme des Alpes du Léman pour leur soutien, leur confiance et leur participation dans le développement de notre destination.