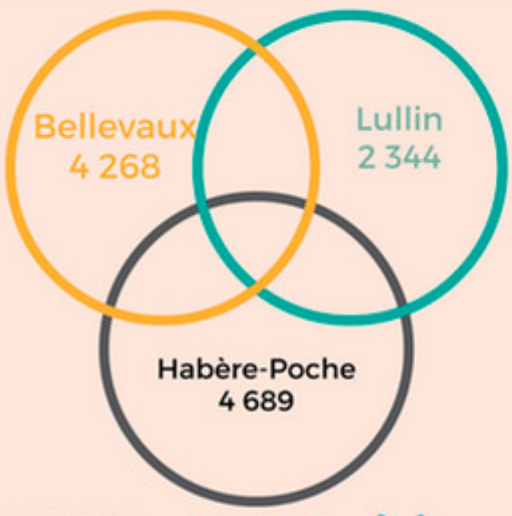
# LES CHIFFRES CLES DE 2016

## Fréquentation des points d'information (Nb de pers)




**TOTAL = 11 301 visiteurs**

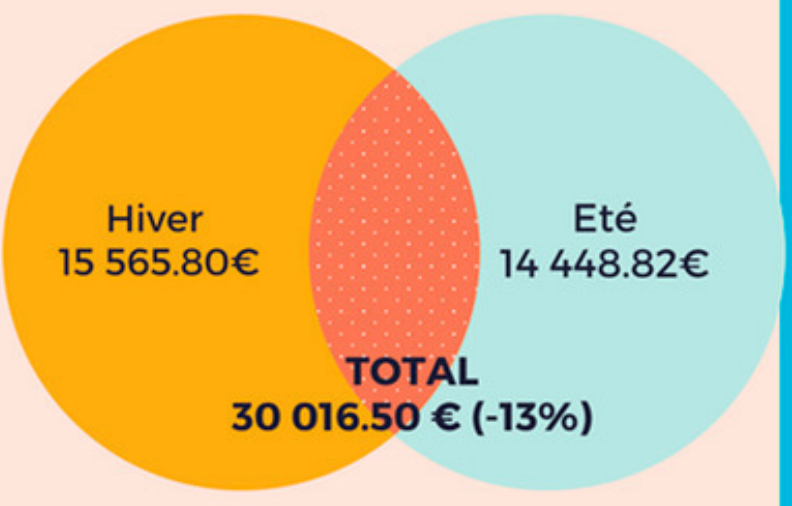
## Nuitées

33 083 nuitées hiver (-9.51%)

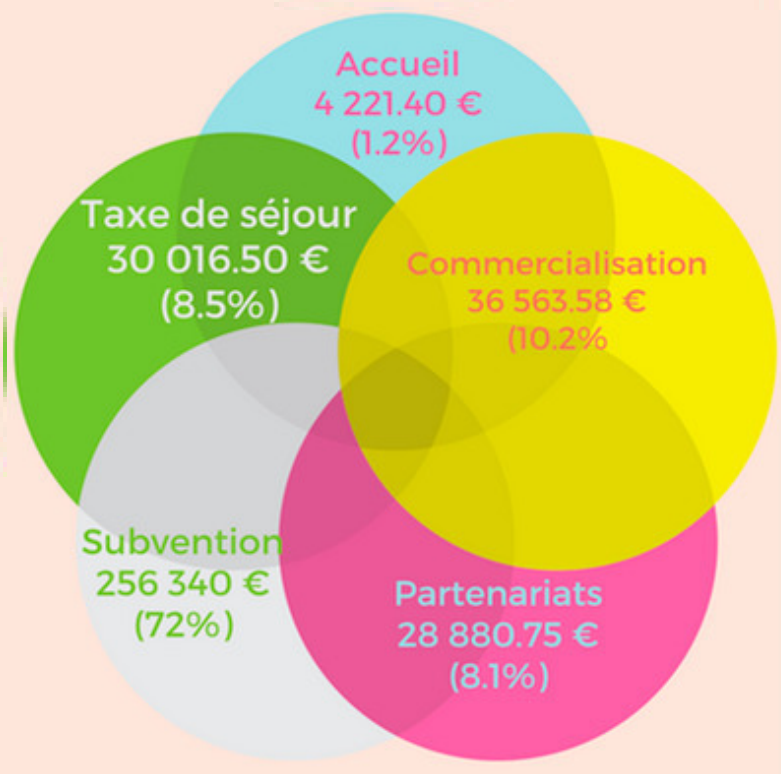
30 709 nuitées été (+1.43%)

**TOTAL**
**63 792 (-4 .55%)**

## Taxe de séjour




## Chiffre d'affaires par services (% des recettes)




## Les partenaires 2016

165 partenaires

275 offres (hébergements, activités, commerces)

300 manifestations

## Actes de renseignements

Accueil physique 11 301 (-9%)

Téléphone 5 817 (+13.5%)

Mails 1073

Documentation 4 345 (+94%)

**324 jours d'ouverture**

**3 bureaux**

**5 employées**

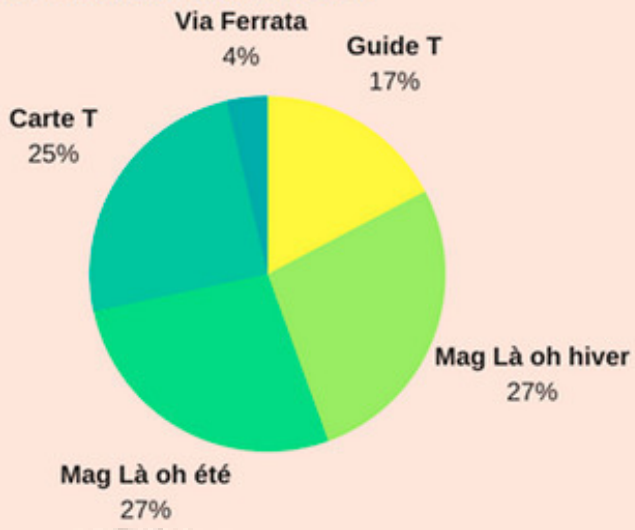
## Pots d'accueil

18 pots d 'accueil

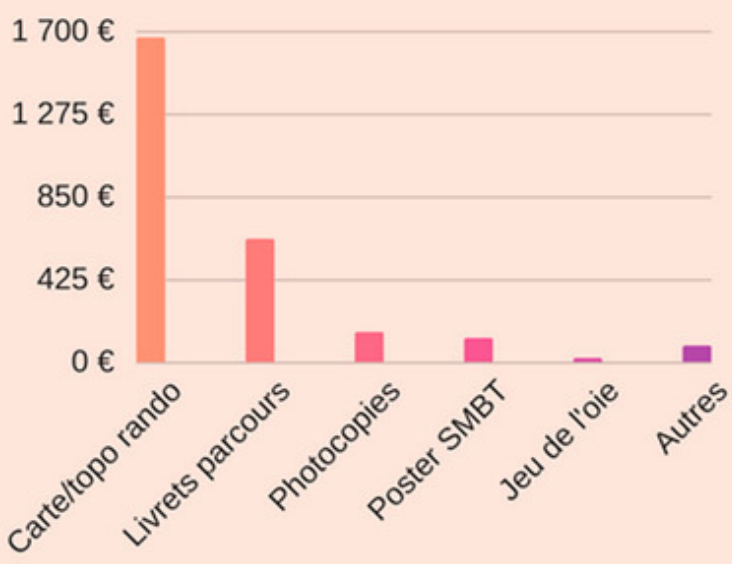
951 personnes

## Documentation

Documentation distribuée




Documentation vendue (CA)

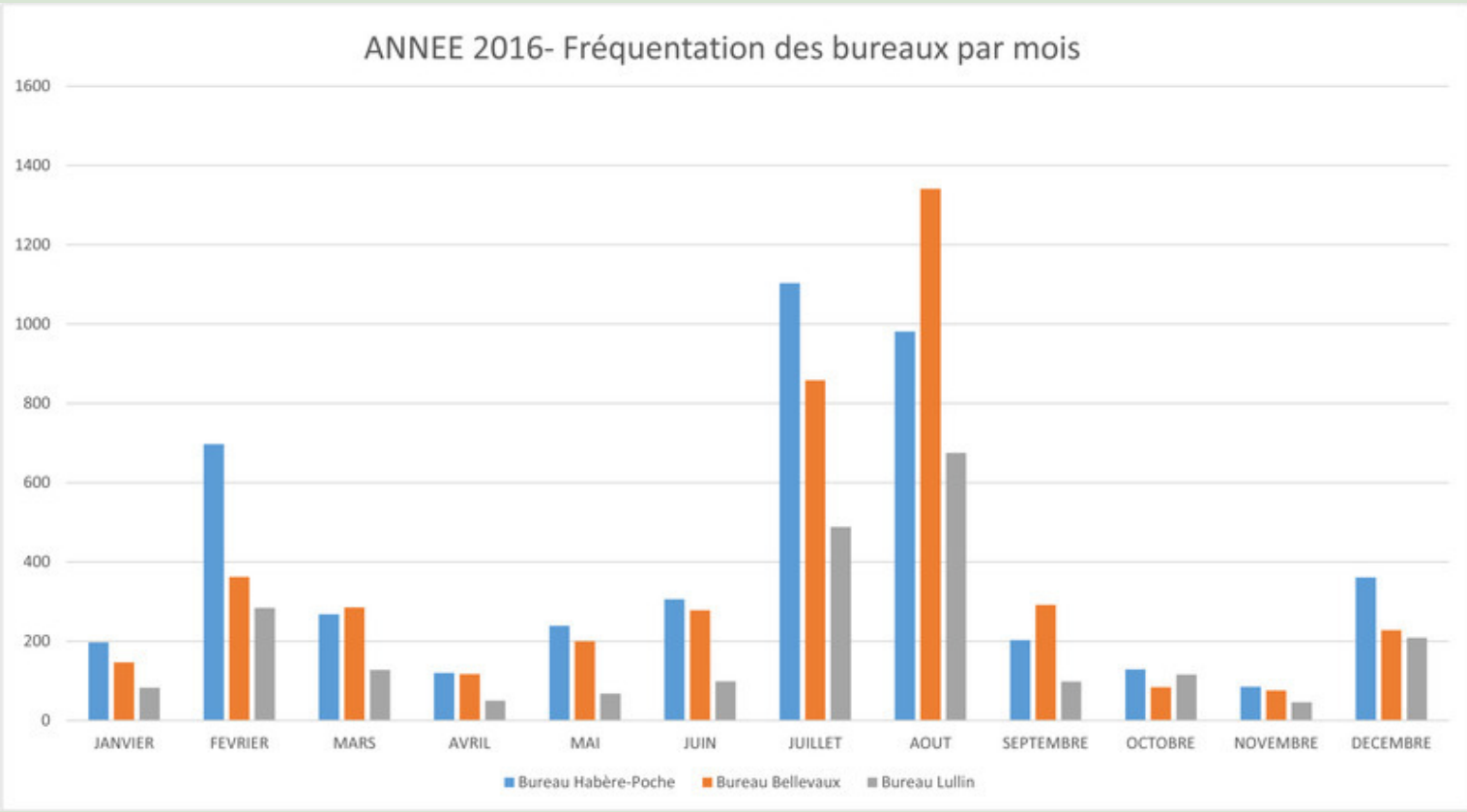



## Plan d'actions 2016

**83.40%** Taux de réalisation des actions prévues au plan d'action 2016

# SERVICE ACCUEIL
# LES CLIENTS

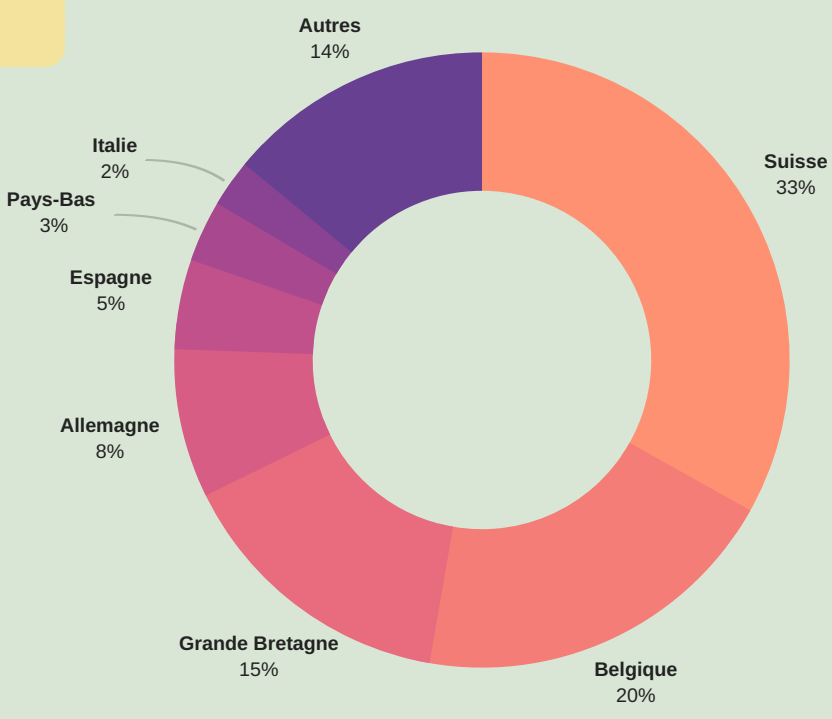
## Fréquentation des bureaux par mois




## Clientèle par pays

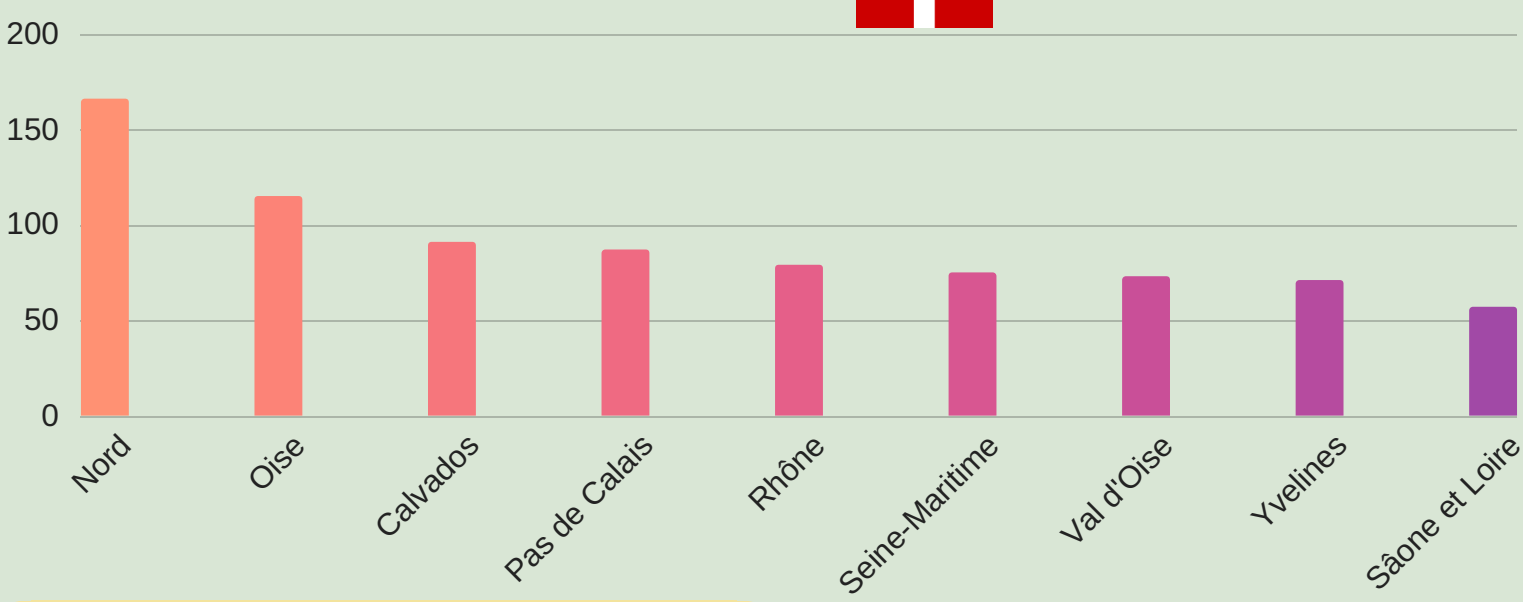
93.3%

6.7%

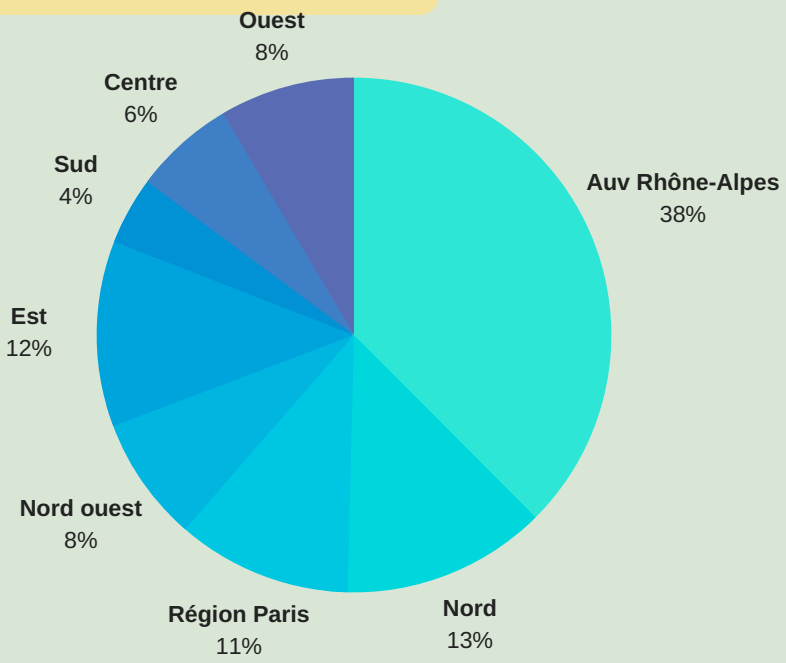



## Clientèle française par département

28.74%




## Clientèle française par régions

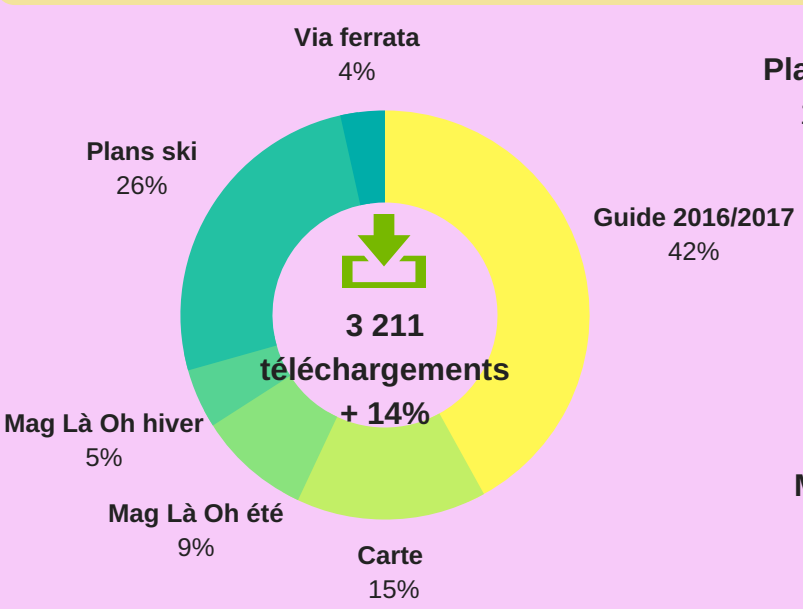


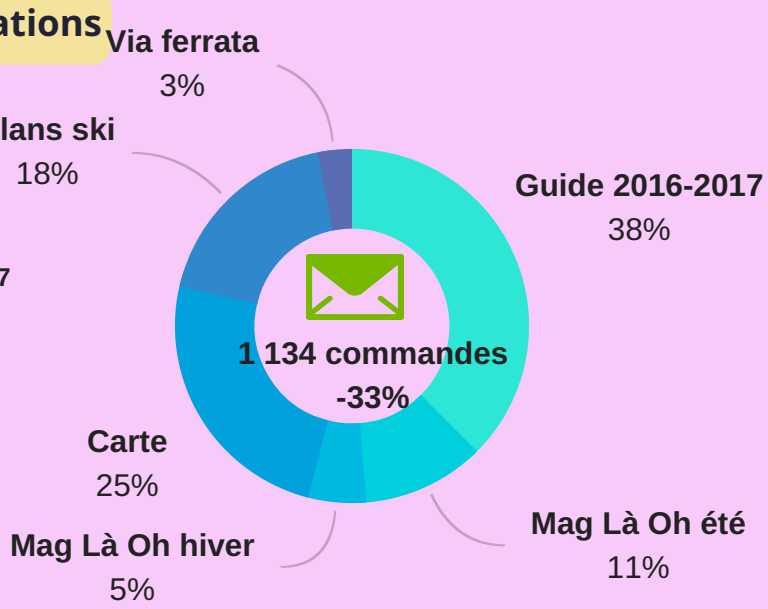

**Activités** 754 inscriptions => 3 369 €

**Billetterie** 1 125 billets vendus => 29 957 € pour les associations

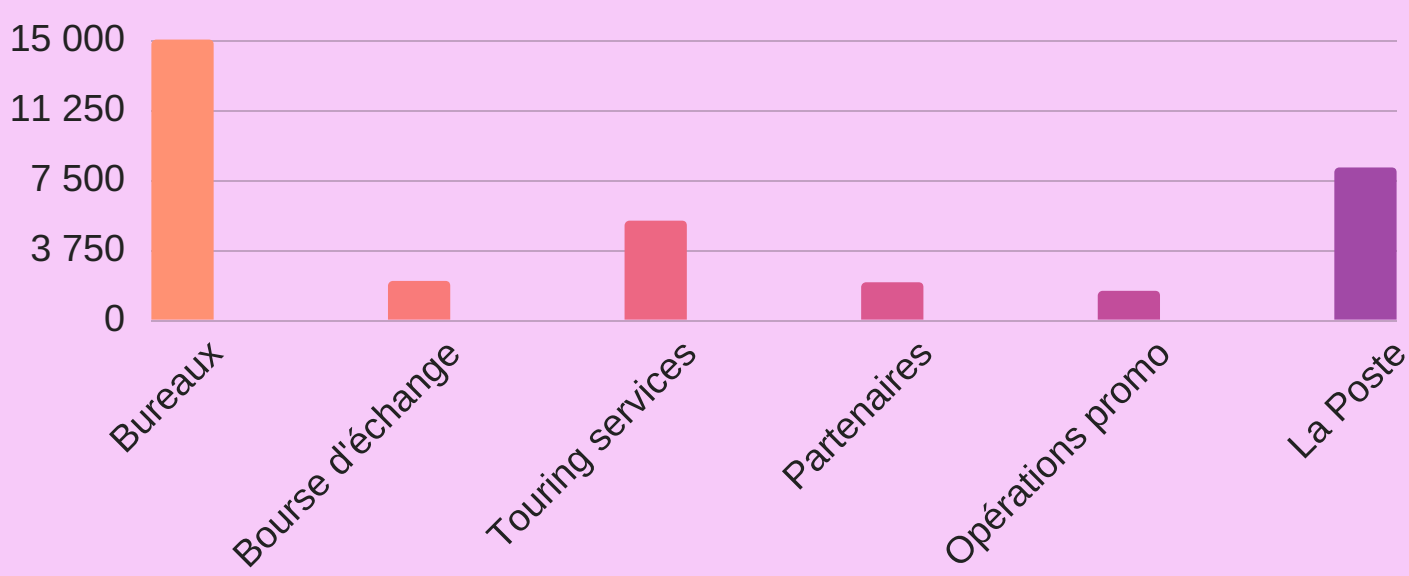
# SERVICE COMMUNICATION

## Téléchargements / commandes documentations




## Réseau de diffusion de la documentation (Nombre d'exemplaires)




**Site Internet www.alpesduleman.com**

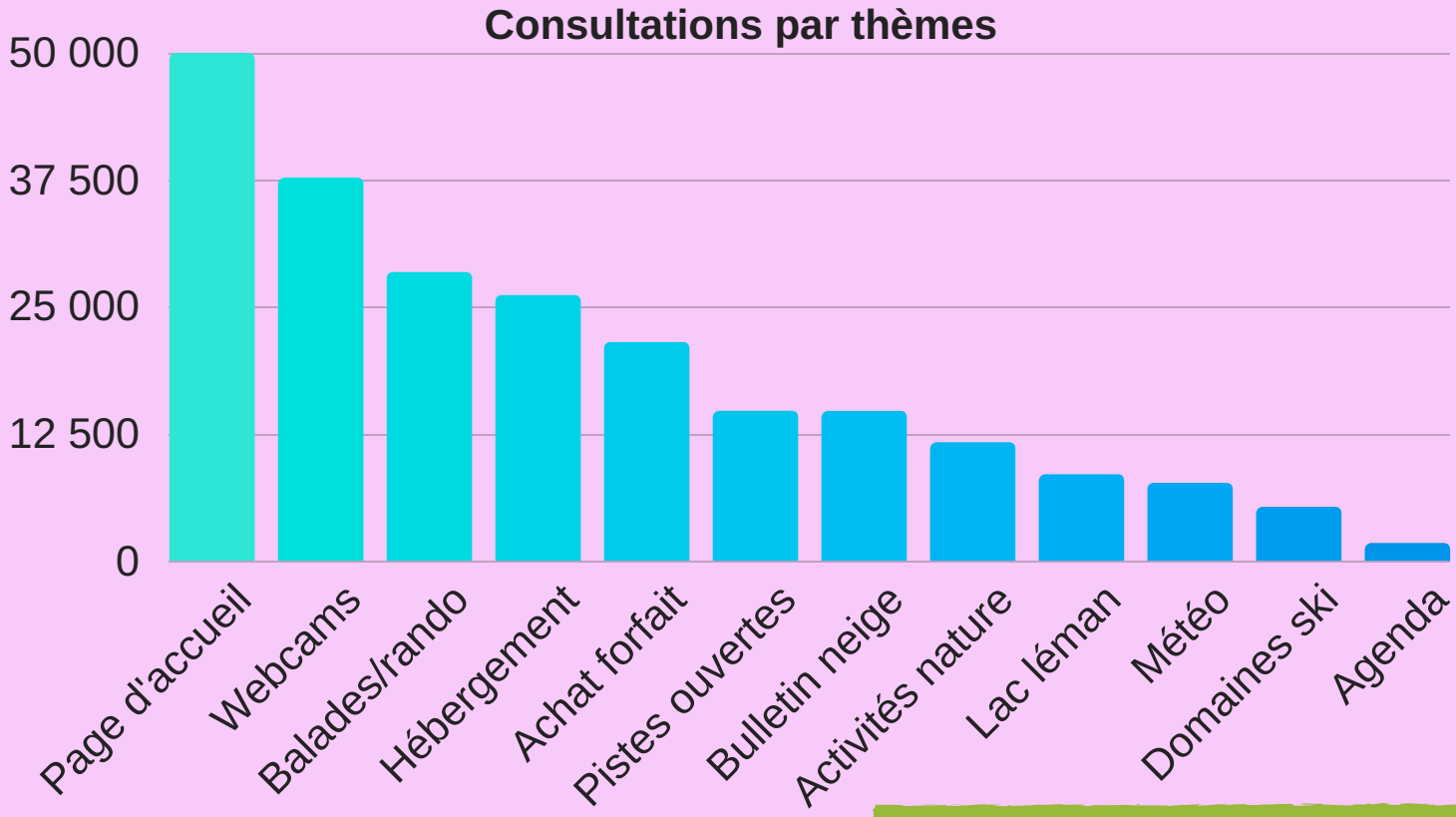
207 663 visiteurs
669 963 pages vues (3.22 pages en moyenne par visiteur)
66% de nouveaux visiteurs

89 % France

11 % Autres pays

45.6% sur mobile/tablette

### Consultations par thèmes




### 10 premiers sites référents

- hirmentaz-bellevaux.com =>14 873
- images.google.fr => 5 327
- savoie-mont-blanc.com => 2 322
- jeskieauxhaberes.com => 1 783
- vallee-verte.fr => 1 129
- france-montagnes.com => 1 061
- espacerocdenfer.com => 464
- m.savoie-mont-blanc.com => 441
- laviaferrata.net => 398
- citizenkid.com => 196

**438 sites référents**

**12 957 liens sortants**

**1 872 fiches APIDAE gérées (+ 18%)**

### 15 premiers liens sortants

- Domaine nordique des Moises=> 788
- Le Tiennolet => 644
- OT Alpes du Léman => 519
- ESF Hirmentaz => 389
- Boucle du Mont Vouan => 382
- Les habères => 373
- Habère-Poche => 344
- CGN Thonon-Lausanne => 335
- Traîneau Passion => 316
- Bellevaux-Les Mouilles => 311
- Hirmentaz-Les Habères => 296
- Circuit cylco Vallée Verte => 255
- Géopark Chablais => 252
- Bellevaux-Hirmentaz => 241
- CGN Evian-Lausanne => 223

# SERVICE COMMUNICATION

## Newsletters

Base de donnée de 15 112 clients

17 newsletters partenaires
Taux d'ouverture moyen 39.7 %

9 newsletters clients
Taux d'ouverture moyen 21.5 %

4 newsletters presse
Taux d'ouverture moyen 35 %

1 154 Abonnements <====> 1 576 Désabonnements

## Réseaux sociaux

+ 18%

1 318 LIKES

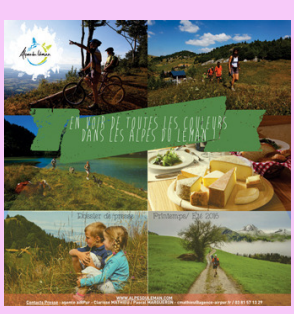
Visites de la page : 2 805 (moy 234 par mois)
Portée des publications (moy max) : 2 406 pers

848 vues (+ 30%)
1 375 minutes de visionnage ( + 24%)

9 855 impressions (moy 837 par mois + 614% sur l'année)
5 475 lecteurs (moy 450 par mois+ 460% sur l'année)
298 épingles (images) 81 enregistrements 51 visites site web

## Relations presse

2 Dossiers de presse
=> 350 journalistes




7 Communiqués de presse
=> 200 journalistes

1 Accueil journaliste : SNCF voyages janvier 2016
1 Accueil Agence de Presse Air Pur
2 projets d'accueil non aboutis (Les petites sorcières / France TV)

1 workshop presse à Paris
=> 350 journalistes

61 retombées papier/web
10 supports nationaux
6 interviews radio / 1 interview TV

## Achat d'espaces publicitaires

2 supports départementaux Hiver et Eté => 45 000 exemplaires /3 à 6 mois
1 support départemental été => 550 000 exemplaires/2 mois

1 magazine famille région Lyonnaise Hiver => 45 000 exemplaires 1 mois
1 magazine région Lyonnaise => 10 000 exemplaires/1 an

1 magazine national Hiver/été = > 120 000 exemplaires/1 an

1 radio deux Savoies = > 4 interview sur 3 mois

1 site internet région Lyonnaise/Parisienne => 15 526 impressions/ 3 semaines

**Budget = 11 545 €**

## Qualité

**Passage réussi de la marque en Septembre 2016 pour les 3 bureaux**

43 questionnaires satisfaction clients récoltés

Le personnel : 78% très satisfaisant
Les locaux: 54% très satisfaisant
Services utilisés:
- Boutique 7.%
- Réservation activités: 53%
- Billetterie : 30%
-Réservation hébergement: 17%
=> 46.7 % très satisfaits / 53.3 % satisfaits des services de l'Office

17 réclamations/suggestions:
-hébergements
-sentiers
-transports en commun

# SERVICE PROMOTION COMMERCIALISATION

## Partenaires

194 contrats (-1.5%) = > 291 produits (hébergement, activité, commerces)

28 899 euros (+2.63%) => 9 % des recettes de l'office

Vallée du Brevon : 88 partenaires / Vallée Verte : 65 partenaires
Vallée du risse: 4 partenaires / Hors Alpes du Léman : 27 partenaires

## Promotion

3 opérations de promotion hors Alpes du Léman:
-1 salon national à Paris : Offres séjours été/randonnée
-1 salon Comité d'entreprises à Dijon : Offres groupes hiver
- 3 opérations de proximité : Offres activités hiver/doc

Participation/présence à
7 manifestations sur notre territoire

Mailing postal : 6 732
docs en boîtes aux lettres

Distribution Touring Info
services : 6 700 docs / 108
établissements

## Commercialisation

### SEJOURS INDIVIDUELS

37 devis => 15 contrats => taux de réalisation = 40.5%
CA = 11 913.40 euros // 10 915.20 euros reversé aux partenaires

### SORTIES/SEJOURS GROUPES

11 devis => 8 contrats => taux de réalisation = 72.72%
CA = 20 364,10 euros // 19 864.10 euros reversé aux partenaires

### PRODUITS

Forfaits de ski
Saison : 167 972
Séjour : 7 756.80

Centrale de réservation
5 430

Séjours tout compris
6 483.40

Activités
20 364.10

## Budget

| LIBELLES | 2015 | 2016 |
|---|---|---|
| **DEPENSES DE FONCTIONNEMENT** | | |
| CHARGES A CARACTERE GENERAL | 117 826,55 € | 147 463,45 € |
| CHARGES DE PERSONNEL ET FRAIS ASSIMILES | 251 417,50 € | 220 285,27 € |
| DEP.IMPREVUES DE FONCTIONNEMENT | | |
| AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE | 241,92 € | 315,00 € |
| CHARGES EXCEPTIONNELLES | 3 273,72 € | 400,00 € |
| TOTAL DES DEPENSES DE FONCTIONNEMENT | 372 759,69 € | 368 463,72 € |
| **RECETTES DE FONCTIONNEMENT** | | |
| PRODUITS DES SERVICES, VENTES DIVERSES | 56 299,58 € | 72 186,76 € |
| SUBVENTIONS D'EXPLOITATION | 245 173,64 € | 256 340,00 € |
| AUTRES PRODUITS DE GESTION COURANTE (taxe de séjour) | 34 464,99 € | 30 016,50 € |
| PRODUITS EXCEPTIONNELS | 2 367,35 € | 2 134,09 € |
| EXCEDENT FONCTIONNEMENT Reporté de N-1 | 66 626,36 € | 32 572,23 € |
| TOTAL GENERAL DES RECETTES | 404 931,92 € | 393 249,58 € |