Office de Tourisme Des Alpes du Léman

RAPPORT D'ACTIVITES 2017

SOMMAIRE

Introduction 3

Présentation de l'Office de Tourisme des Alpes du Léman 4

Bilan touristique chiffres clés 2017 7

Fréquentation 8

Communication 12

Partenaires 20

Promotion 22

Commercialisation 24

Qualité Tourisme™ 25

Rapport financier 2017 26

Orientations 2018 27

Informations pratiques 28

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 2017 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 74, 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

PREAMBULE

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 1er 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 2017 : 5 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 est 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 du personnel permanent est de 5 personnes (4.5 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 info@alpesduleman.com 04 50 73 71 53

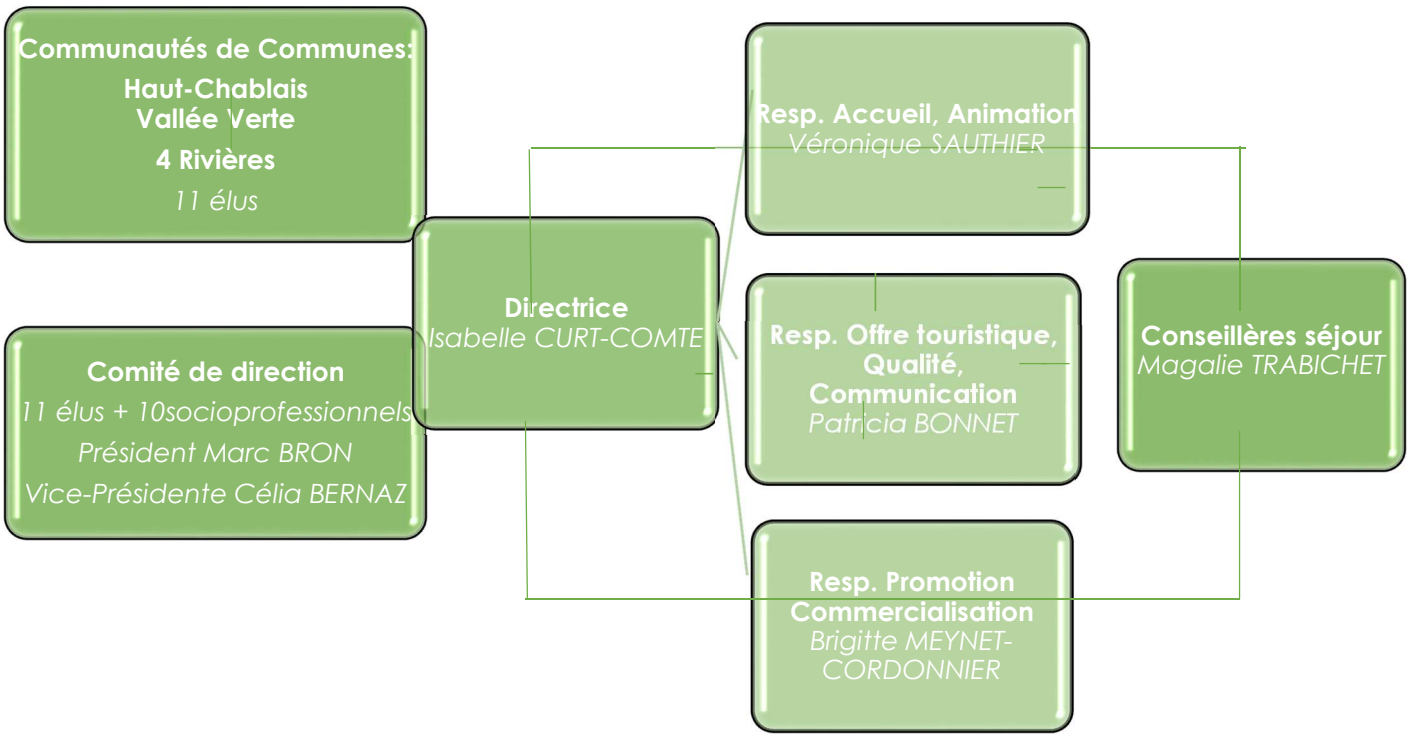
Mettre à disposition des informations de qualité, afin de promouvoir le territoire, de rendre accessible au plus grand nombre l'information et de faciliter la consommation touristique ainsi que les conditions de séjour du public.

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

Chargé de projet tourisme – Sylvain Durand puis Jessica BELLET

Sylvain Durand a été en poste du 1er janvier au 30 juin et Jessica Bellet du 1er juin au 30 septembre. Ce poste en CDD n'a pas été renouvelé par la suite.

1. ORGANIGRAMME



BILAN TOURISTIQUE 2017

Les points clés de la fréquentation 2017
Dans les Alpes du Léman

Fréquentation des points d'information (nombre de personnes)

Bellevaux : 3 819

Habère-Poche : 4 922 => **9 527 visiteurs**

Lullin : 786

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

Actes de renseignements : Personnes accueillies et renseignées					
Année	**Accueil physique**	**Téléphone**	**Mail**	**Demande documentation**	**TOTAL**
2017*	**9 527**	**5 307**	**1 200**	**4 182**	**20 216**
Comparatif 2016	*11 301*	*5 817*	*1 073*	*4 345*	*22 536*

*A partir de mai 2017 bureau de Lullin fermé.

47% des actes de renseignements ont été fait aux comptoirs des bureaux,
26% au téléphone
27% via les outils numériques (courriel et e-formulaires).

Nombre de nuitées du 1er janvier au 30 novembre suivant les informations déclarées pour le paiement de la taxe de séjour
64 071 nuitées (33 925 hiver/30 146 été)
Comparatif 2016: 63 792 nuitées (33 083 hiver/30 709 été)

FREQUENTATION 2017

CHIFFRES CLES 2017

L'office de tourisme des Alpes du Léman a été ouvert 324 jours en 2017 (3 bureaux confondus), dont 7/7 en juillet- août et pendant les vacances de noël et d'hiver.

1. Fréquentation – statistiques

9 527 visiteurs en 2017

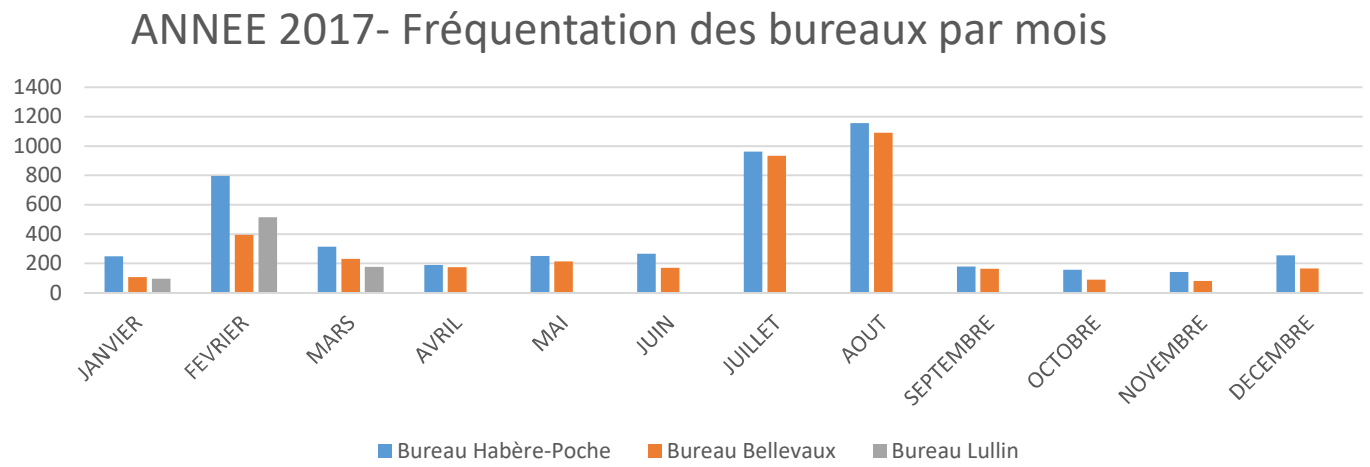
La fréquentation en 2017 est en baisse de - 15.7 % par rapport à 2014.
La fermeture du bureau de Lullin en mai à contribué à cette baisse de fréquentation physique.

Bureau	Nombre de visiteurs	Variation 2016-2017
Habère-Poche	4 922	+ 5 %
Bellevaux	3 819	-10 %
Lullin* (de janvier à mai)	786	- 66 %

Cette baisse c'est surtout manifestée sur le bureau de Bellevaux et bien sûr sur le bureau de Lullin au vu de sa fermeture.

La période la plus fréquentée est l'été avec un pic de fréquentation sur le mois d'août pour tous les bureaux. En effet en été l'OT 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.

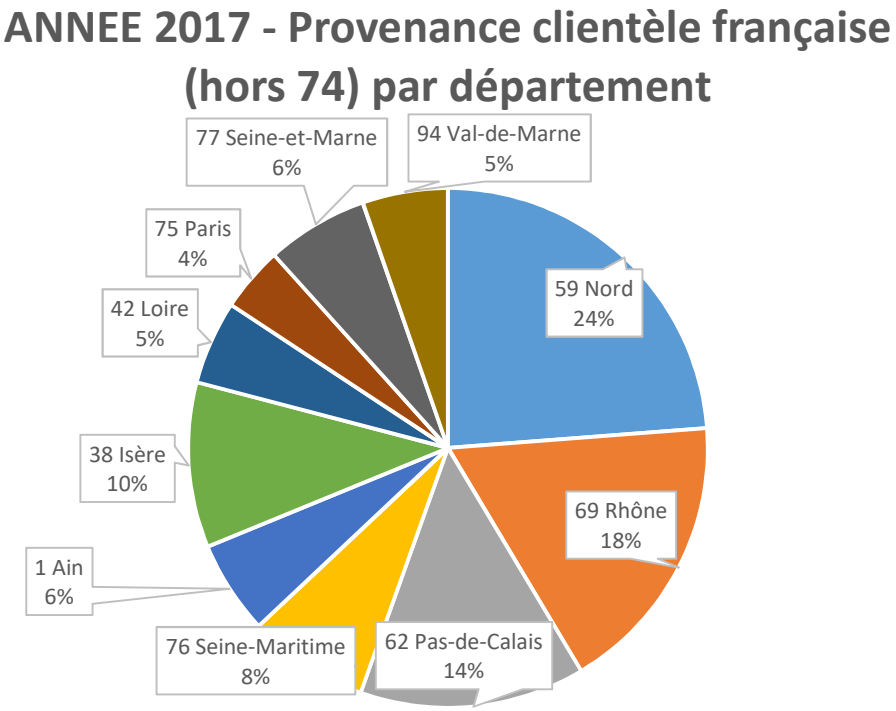


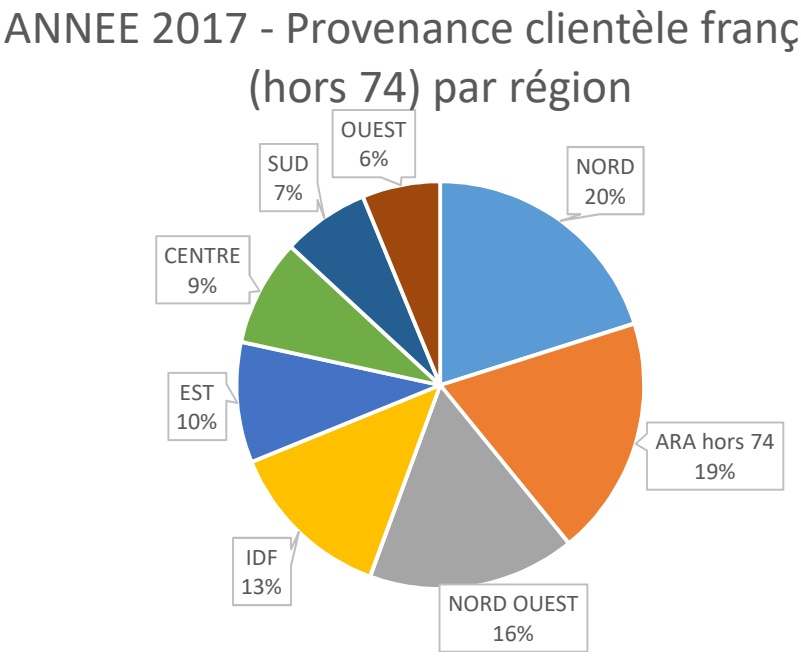
Le bureau de Bellevaux connait son pic de fréquentation durant les mois de juillet et août (1 091 personnes août). Le reste de l'année la fréquentation varie entre 80 et 400 personnes selon les mois.
Le bureau d'Habère-Poche connait deux pics de fréquentation distincts :
- durant les vacances d'hiver (localisation du bureau au cœur du village + proche de la station) avec 800 visiteurs en février.
- durant juillet et août (1 157 personnes en août). Le reste de l'année la fréquentation varie entre 50 et 400 personnes selon les mois.

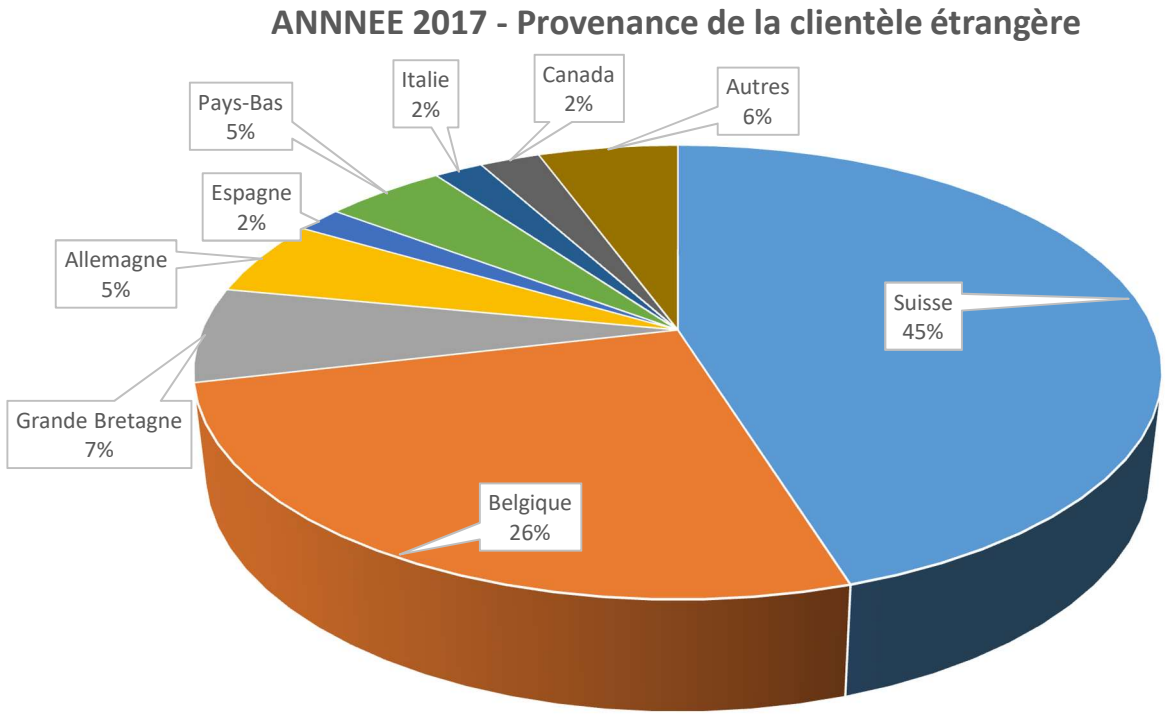
2. Origines des visiteurs

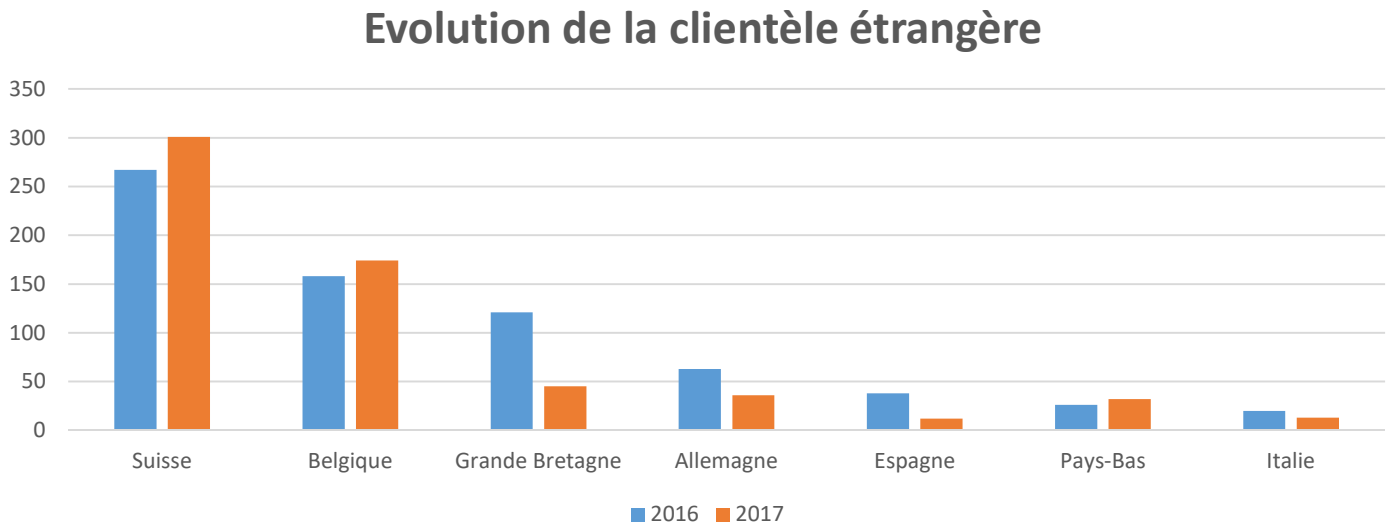
France = 93%
Etranger = 7%

La clientèle 74 représente 28,74% de la clientèle française









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 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.

FREQUENTATION 2017

Pots de bienvenue pour 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 18h à la salle polyvalente.
Bellevaux : vacances scolaires d'été. Lundi matin 11h devant l'Office (Changement d'horaire à partir de 2018
Lullin : vacances scolaires noël/hiver.
Les pots d'accueil ont accueilli 610 personnes en 2017.

Partenaires des pots d'accueil, nous remercions la Fruitière de Terramont, la Maison du Brevon, la boucherie de Bellevaux et la boucherie Decorzent, les associations Hermones animation et Habère-Poche animation.

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 de Bellevaux, 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, 2 ou les 3 bureaux.

CHIFFRES CLES 2017

2087 inscriptions prises par l'Office de Tourisme (sorties, visites, billetterie…)

Activités : 812 inscrits (+8% par rapport à 2016) => 3727 € (+10.5 % par rapport à 2016)
contribution économique générée (reversée aux partenaires)

Billetterie : 1 393 billets/entrées/inscriptions vendus (+24%)
15 626 € € contribution économique générée (reversée aux associations)

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

CA : 4 041.10 € (+ 26% par rapport à 2016)

Nouveautés 2017
- Ventes de permis Pêche
- Billetterie cinéma Villard pour les soirées 100%
- Autocollants partenaires, Carte 3 D
- Accueils personnalisés
- Parcours de découverte Appel de la montagne à Bellevaux (Nouveau), Ombre sur l'Alpage à Lullin et Secrets de Fées à Habère-Poche rénovés avec de nouveaux livrets.
-Présentoir de documentation sites phares : Plateau des Moises, Bois Noir, Hirmentaz et La Chèvrerie.

COMMUNICATION 2017

1. Les éditions

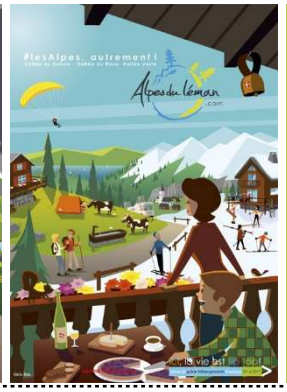
2017, première année de collaboration avec l'illustrateur Haut savoyard Charlie Adam.

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

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

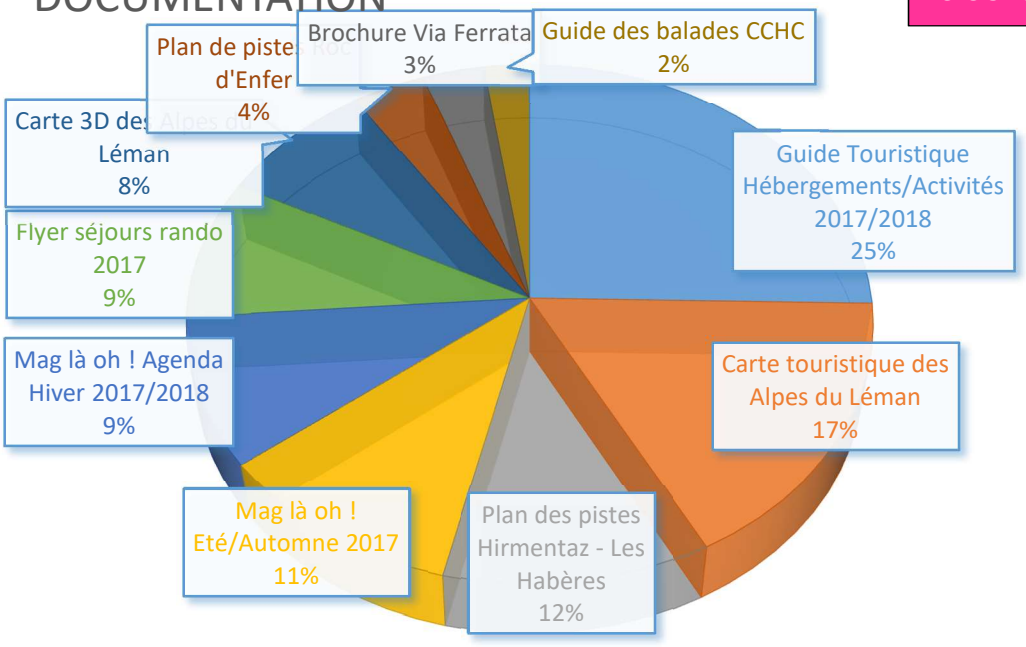
Les supports de communication sont édités afin de présenter aux visiteurs les différents atouts touristiques de notre destination et de faciliter l'organisation de leur séjour.

- **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)*.
- **NEWSLETTERS** : activités, séjours, manifestations (15 000 contacts – mensuelle)
- **FLYER VIA FERRATA**
- **CARTE DE RANDONNEE**
- **CHOUETTE IL PLEUT** (Activités à faire en cas de pluie selon les saisons)

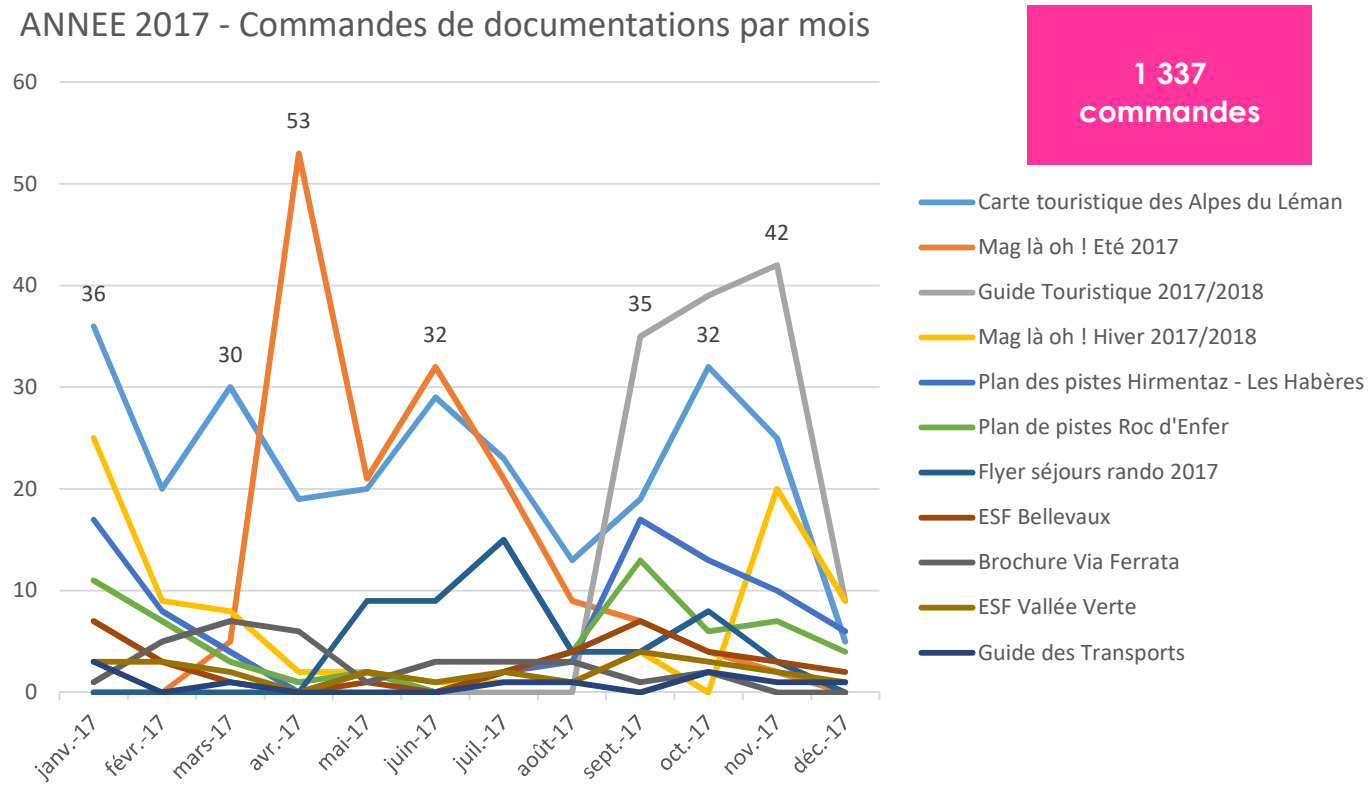


ANNEE 2017 - TÉLÉCHARGEMENTS DE DOCUMENTATION

3 165 téléchargements



COMMUNICATION 2017



CHIFFRES CLES 2017

1 337 commandes de brochures (téléphone, mail, internet, courrier) +18% par rapport à 2016

3165 téléchargements de brochures (internet) - 1% par rapport à 2016

Diffusion des éditions

- Deux tournées sur les vallées et agglomérations voisines avant les saisons d'été et d'hiver.
- Bourse d'échange (Organisée par l'UDOTSI 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)

=> 2017 : 1 938 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).

=> 2017 : 8 900 documentations distribuées (Mag Là Oh ! été/hiver + Carte touristiques)

2. Internet

1er média dans le tourisme : 80% des Français préparent leur vacances/week-ends sur internet.

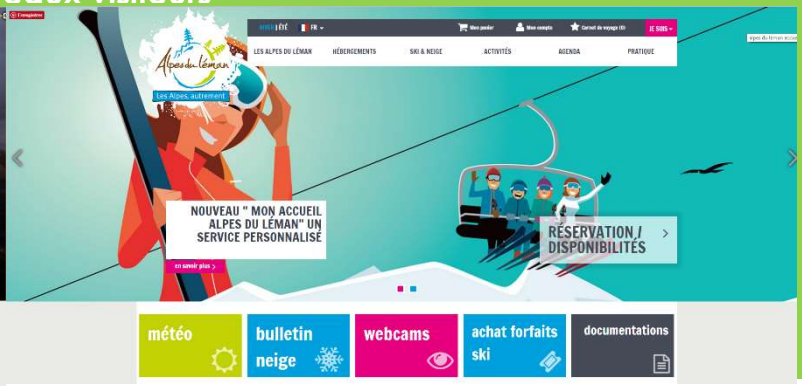
CHIFFRES CLES 2017

Rubriques les plus consultés : Hébergement, webcams, randonnées, achat forfait, VTT, Via Ferrata.

201 344 visiteurs uniques en 2016 (-3%) **981 389 pages vues (+46.48%)**

16 778 visites par mois en moyenne – 559 visites par jour en moyenne

67% de nouveaux visiteurs

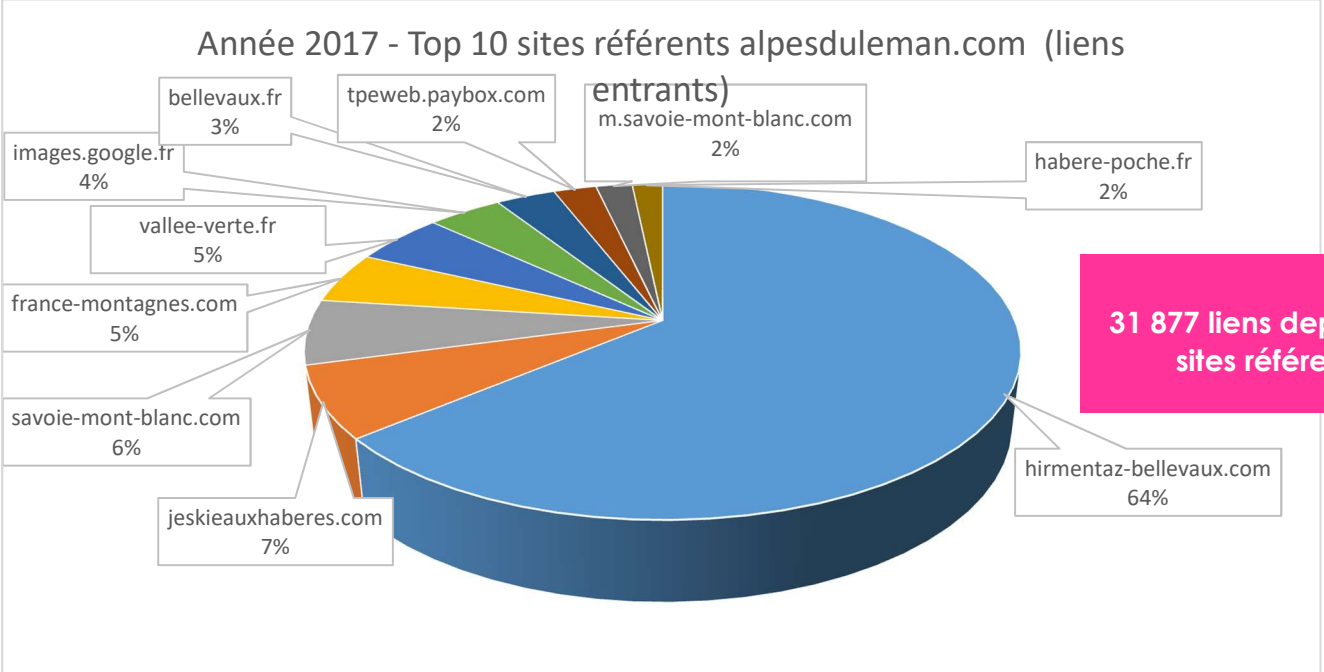


Les pages les plus consultées

1	Webcams	37 085
2	Itinéraires balade rando pédestre/raquette	36 688
3	Page d'accueil	35151
4	Bulletin neige	18797
5	Achat forfait de ski	14690
6	Lac Léman	13259
7	Locations meublés	12578
8	Ouverture des pistes ski alpin	12369
9	Activités de pleine nature	11208
10	Hébergements	8352
11	Agenda	6475
12	Météo	3859
13	Ski	2574
14	Séjour tout compris	506

Liens sortants vers les sites partenaires : 17 388 liens

1	www.esf-bellevaux.com	535
2	www.cgn.ch	462
3	www.habere-poche.fr	436
4	www.esf-valleeverte.com	190
5	foyerdesmoises.com	172
6	megevette.fr	155
7	www.traineaux-passion.com	147
8	www.vvimmobilier.com	133
9	www.neaclub.com/les-cimes-du-leman	102
10	www.bellevaux.fr	97
11	www.boristourneaccompagnateur.com	94
12	www.alpnature.fr	93
13	www.isabelle-montagne.com	89
14	www.lullin.fr	82
15	www.gr-aventure.fr	81
16	www.planeur74.com	79
17	www.hirmentaz-bellevaux.com	78
18	www.hotellesskieurs.com	78
19	www.lfpm.fr	77
20	www.guides-montagne-bellevaux.com	75



31 877 liens depuis des sites référents

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

1 815 fiches gérées par l'OT

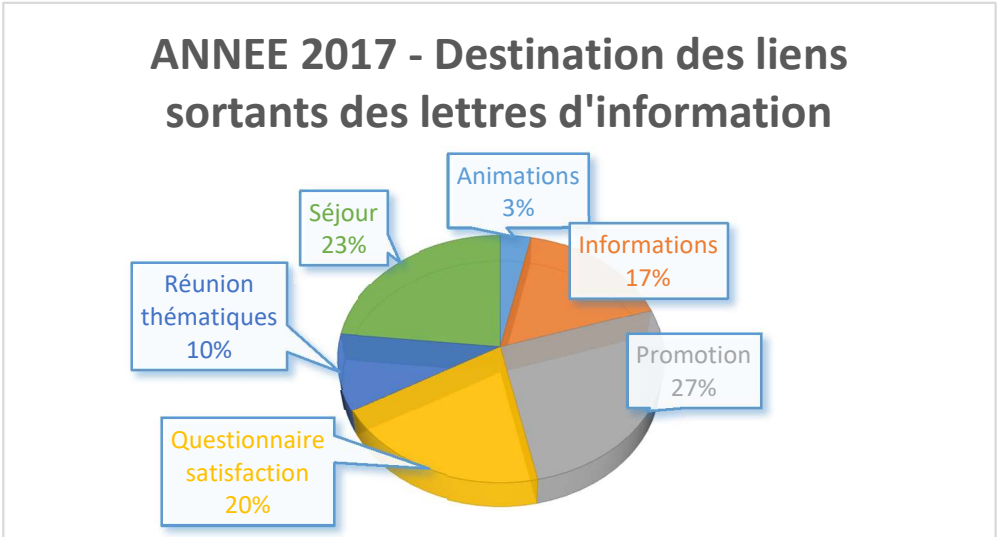
3. Les lettres d'information (newsletters)

CHIFFRES CLES 2017

Base de données de : 17 013 adresses mails clients fin 2017 (+ 12.8 %par rapport à 2016)

Abonnements : 1 934 nouvelles adresses
Désabonnements : 1 135 adresses supprimées
Taux d'ouverture moyen : 20.46 %
21 543 newsletters ouverte

Deux types d'envois :
=> Nos partenaires : 25 newsletters en 2017 (informations classement, taxe de séjour, inaugurations, rapport d'activités, lancement de saison, programmes animations…)
=> Grand Public : 27 newsletters idées séjours, activités, nouveautés
=> Presse : 7 newsletters dossier de presse, communiqués de presse, infos nouveautés



4. Réseaux sociaux

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

CHIFFRES CLES 2017
3 355 Visites en 2017 (280 par mois en moyenne)

	Janvier	Décembre	Variation depuis sur l'année
Nb de j'aime (like) en 2015	1319	1920	+ 45.5%

Portée moyenne par mois 4k personnes
Profil du « fan » des Alpes du Léman Femme (55%) 35-44 ans
Pays d'origine France -Suisse -Belgique
Ville d'origine Thonon – Paris - Habère-Poche - Annecy

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

30.9% des vidéos visionnées à partir du site internet.
29.8% des vidéos visionnées à partir de Youtube.
19.7% des vidéos visionnées à partir de Facebook.

CHIFFRES CLES 2017
9 vidéos mises en ligne
1 400 vues de vidéos en ligne
2 200 minutes de visionnage

https://twitter.com/alpesduleman

43 tweet
18 504 impressions
1 077 vues du profil
43 abonnés

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

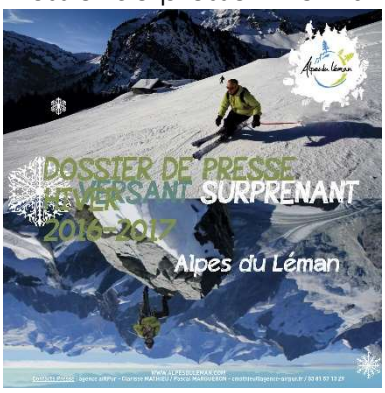
Thèmes préférés : paysages été/hiver, gastronomie, activités, via Ferrata

CHIFFRES CLES 2017
17 tableaux thématiques (316 épingles)
111 abonnements
88 vues en moyenne par jour

5. Relations presse

2 Dossiers de Presse « Saison »

Dossier de presse hiver 2017



Dossier de presse été 2017

9 communiqués de Presse : séjours, activités, nouveautés

Interviews radio

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

Accueils Presse :

VTT Magazine

Le Cycle magazine

TV8 Mont-Blanc

CHIFFRES CLES 2017
Travail avec l'agence Air Pur
Fichier presse de 943 contacts
59 retombées papier/TV/radio

Retombées presse :

Presse écrite nationale : 15 articles

Presse écrite régionale : 39 articles

Presse web : 5 articles

Quelques exemples de parutions	
Presse Life style	SIMPLE THINGS
Presse web	MA(G)VILLE.FR
Presse Régionale	MA(G)VILLE
Presse Régionale	L'ALSACE
Presse Régionale en ligne	L'ALSACE.FR
Blog Voyage / Gastronomie	LES MOTS VOYAGEURS.FR
Supplément Loisirs Alsace	68MAG +
Presse Actualité	LE PARISIEN MAGAZINE
Presse Quotidienne Nationale	AUJOURD'HUI EN France
Presse Actualité	VSD
Presse Féminine/Mode/beauté	FEMME ACTUELLE
Presse Montagne	ALPES LOISIRS
Presse Cyclisme	VTT MAGAZINE
Presse Quotidienne Nationale	AUJOURD'HUI EN France MAGAZINE

6. Achat d'espaces publicitaires/Opérations marketing

Hiver 2017

Bulles de Gones – Lyon
½ page pub (2 mois)
+ 1 rédactionnel
+ 2 bannières web (2 semaines)

OFFICIEL DES EVENEMENTS
Haute-Savoie
Page de juin à octobre
+ bandeau Rock'n Poche + bandeau Feufliâzhe
Page de Novembre à mai
+ diffusion web
Diffusion : 15 000 ex

ALPES LOISIRS
Guide des stations
Double page de juin à septembre.
De Novembre à avril
Diffusion : 30 750 ex
+ site internet : guide-stations.ledauphine.com

DAUPHINE LIBERE
Campagne Facebook
Parcours de découverte
Nombre de personnes touchées : 23 278
-Clics sur la publication : 1455
-Ratio de clics : 6,25 % -(5/5)

Récréamômes supplément hiver
Page Diffusion : 15 000 ex

Sponsoring Ski club de Bellevaux

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

COMMUNICATION 2017

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

Citizenkid
Campagne PARIS
Préhome Desktop 3 485 impressions
Taux de clic : 1,72%
Préhome Mobile 3 767 impressions
Taux de clic : 7,35%

Campagne LYON
Préhome Desktop 2 851 impressions
Taux de clic : 2,88%
Préhome Mobile 2 423 impressions
Taux de clic : 8,91%

+ 1 post facebook sponsorisé

Chiffres clés 2017

11 supports

12 000 € de budget

PARTENAIRES 2017

1. Les contrats de partenariat (cotisations)

CHIFFRES CLES 2017 **204 contrats de partenariats signés**

CA : 30 307.40 € (+ 5%)

7.4% des recettes de l'Office de Tourisme en 2017

Détail par catégories d'hébergement

Types de prestataires	Nb contrats de partenariats signés	Nb de produits
MEUBLES	70	145
HOTELS	7	7
CHAMBRES D'HOTES	9	9
CENTRES DE VACANCES	5	5
VILLAGES VACANCES	1	1
CAMPING	1	1
REFUGES	2	2
COMMERCES/ARTISANS	43	43
PRODUCTEURS	14	14
ACTIVITES	40	72
RESTAURANTS	10	10

Détail par Vallées

Vallée Verte	Vallée du Brevon	Vallée du Risse	Hors ADL
Nombre contrats de partenariats signés			
73	**103**	**3**	**25**

2. La taxe de séjour 2017

CHIFFRES CLES 2017

Nombre d'hébergeurs déclarants : 227 (+ 13.5% par rapport à 2014)

Montant perçu en 2017 : 30 343.40 € (+1 % par rapport à 2016)

Soit 7.6% des recettes de l'Office de Tourisme en 2017

Nombre de nuitées

Hiver 2017	Eté 2017	Total 2017
33 925	**30 146**	**64 071**
+2.52 % rapport à 2016	**-1.8 % rapport à 2016**	

PARTENAIRES 2017

Utilisation de la taxe de séjour en 2017 :
- **Relations Presse**. Travail avec une agence de presse. Réalisation d'un dossier de presse hiver, relance des journalistes, préparation d'accueils presse, dossier de presse printemps/été, communiqués de presse thématisés.
-**Achat d'espace publicitaire** été et hiver. Magazine, radio, agenda, hors-série…
-**Opérations de promotion** : salons de proximité été et hiver (en partenariat avec les stations)

VILLAGE	NOMBRE NUITEES HIVER	NOMBRE NUITEES ÉTÉ	NOMBRE NUITEES ANNEE	% de la TS perçue
Bellevaux	19 106	9 176	28 282	44,14%
Habère-Poche	10 301	13 679	23 980	37,43%
Habère-Lullin	841	1 676	2 517	3,93%
Reyvroz	474	612	1 086	1,69%
Lullin	1 405	1 889	3 294	5,14%
Villard	299	748	1 047	1,63%
Megevette	1 081	1 747	2 828	4,41%
Saxel	418	619	1 037	1,62%
TOTAL	33 925	30 146	64 071	100,00%

3. Les opérations avec nos partenaires

Opération de promotion : lots offerts par les partenaires, participation à des opérations (salons)

Réunion Associations pour le planning des manifestations.

Relations Presse : accueil de journalistes.

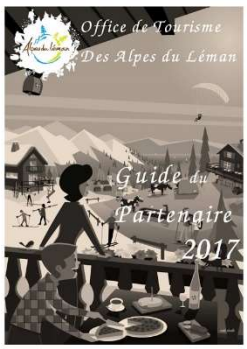
Opérations commerciales : Pass' montagne, création de séjours, centrale de réservation, vente de forfaits.

Commande de documentations : par l'Office et possibilité de participer aux deux Bourses d'échanges de l'UDOTSI 74

Formations : possibilité d'accéder au catalogue de formation de l'UDOTSI 74 (tarif préférentiel)

Nouveauté 2017 :

Guide du partenaire



PROMOTION 2017

CHIFFRES CLES 2017

6 salons/opérations grands publics - 383 contacts – 1 727 documents distribués

5 salons /opérations professionnels

Nombre de partenaires participants 13

1. Opérations de promotion

Les salons/opérations de promotion grand public

SALON DU RANDONNEUR / Lyon / 24-26 mars – Coût 3 464 €

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

Communication : page actualité sur le site internet, page Facebook, article dans la presse locale, invitations clients ADL sur demande.

Présence : 2 personnes de l'OT ADL + 1 partenaire

Contacts : 857 documentations distribuées (guides touristiques, carte touristique, carte de randonnée et flyers séjours). 265 contacts mails qualifiés randonnée

Animation : dégustation, jeu concours, jeu photos

EXPO JUNIORS / Genève /avril - Coût 1 592.73€

Objectif : Clientèle Genevoise familiale

Communication : page actualité sur le site internet, page Facebook, article dans la presse locale, invitations clients ADL sur demande.

Présence : 1 personne de l'OT ADL + 1 partenaire.

Animation : La roue des Alpes du Léman. Participation de nos prestataires adhérents pour fournir les lots. Course d'orientation.

FOIRE DE SCIEZ / Scier / 3-5 juin / Coût 0€

OT invité par la commune d'Habère-Poche qui était invité d'honneur de l'édition 2017.

Objectif : Clientèle Chablais.

Communication : page actualité sur le site internet, page Facebook, article dans la presse locale,

Présence : 1 personne de l'OT ADL

VITAM EN PISTES / Neydens / les 14 et 15 Novembre 2015 – Coût 648 € 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, page Facebook, article dans la presse locale.

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

Animation : La roue des Alpes du Léman. Participation de nos prestataires adhérents pour fournir les lots. Biathlon sur le parvis de Vitam.

SALON DESTINATION MONTAGNE / Genève /10-11 novembre / Coût 1 350 € payé par les stations

Pendant la Foire d'automne. Première édition.

Communication : page actualité sur le site internet, page Facebook, article dans la presse locale, invitations clients ADL sur demande.

Présence : 1 personne de l'OT ADL + 1 partenaire (station Hirmentaz)

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

Contacts : 547 documentations distribuées (guides touristiques, carte touristique, plans stations, tarifs forfaits, flyers séjours).

- **Les salons/opérations de promotion professionnelle**

Les Récréatives Michel voyages / Bourg en Bresse / 1-3 mars – Coût 0€
Objectif : démarcher les autocaristes + clubs
Communication : présence de Néaclub (Les Cîmes du Léman) avec documentations et goodies Alpes du Léman

SALON France CE / ANNECY / 3 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)
FEUFLIAZHE- Habère-Poche – juillet (bureau ouvert/billetterie)
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
UDOTSI de Haute-Savoie (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…)
GEOPARK
Communautés de Communes : Haut-Chablais = projets Espace Valléens, sentiers, parcours de découverte, Terroir et Savoir-faire

COMMERCIALISATION

CHIFFRES CLES 2017

SEJOURS

28 séjours diffusés - Nombre de partenaires participants : 48

taux de transformation = 70% (87 devis 61 séjour/excursions)

CA généré séjours : 32 364 €

FORFAITS

Forfaits saison promotionnels : 144 349 €

Forfaits séjours : 11 492.80 €

Séjours individuels : production de séjours tout compris sur demande

Hiver : Séjour Ecocoon, séjour famille
Eté : séjour Trail, séjour Itirando
40 devis =>18 contrats => taux de transformation 45% => 7 340 € (-43% par rapport à 2016)

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) => 9 099.86 € (+ 92.5% par rapport à 2016)

Séjours groupes : production de séjours/excursions tout compris sur demande

10 CE/Entreprises - 2 scolaires - 4 clubs (sportifs/aînés)

=> 15 924.14 € (- 11 %)
Plus de contrats signés en quantité (+ 100%) mais perte d'un grand groupe de scolaires (Savoir skier) et diminution du CA.

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 => 144 349 €
2 massifs Hirmentaz/Les Habères et Roc d'Enfer

Forfaits séjour

1 massif Hirmentaz/Les Habères
1 versant Hirmentaz ou Les Habères => 11 492.80 €
2 massifs Hirmentaz/Les Habères et Roc d'Enfer 5 ou 6 jours

DEMARCHE QUALITE TOURISME™

CHIFFRES CLES 2017

10 réclamations recueillies - 5 satisfactions recueillies

53 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.
L'information et la communication.
La valorisation des ressources locales.
Le confort des lieux.
La compétence du personnel.
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 Tourismes 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 21017

- 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.
Nombre de fiches gérées en 2017 = 68 > dont 10 réclamations

Sujets des réclamations :

- entretien et balisage des sentiers,
- stations (navettes, accueil aux caisses),
- hébergements meublés (qualité, propreté),
- prestataires (qualité accueil, injoignable).

5 satisfactions recueillies

-accueil et conseils de l'OT,
- efficacité et travail de l'OT,

RAPPORT FINANCIER 2017

1. Budget 2017

LIBELLES	Prévisionnel	Réalisé
DEPENSES DE FONCTIONNEMENT		
CHARGES A CARACTERE GENERAL	193 135.86	160 040.09
CHARGES DE PERSONNEL ET FRAIS ASSIMILES	269 910.00	250 174.83
DEP.IMPREVUES DE FONCTIONNEMENT	10 000.00	0.00
AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE	1 000.00	0.00
CHARGES EXCEPTIONNELLES	1 000.00	491.00
TOTAL DES DEPENSES DE FONCTIONNEMENT	475 045.86	410 705.92
RECETTES DE FONCTIONNEMENT		
PRODUITS DES SERVICES, VENTES DIVERSES	87 500.00	78 471.88
SUBVENTIONS D'EXPLOITATION	333 460.00	328 960.00
AUTRES PRODUITS DE GESTION COURANTE	28 000.00	29 525.80
PRODUITS EXCEPTIONNELS	1 000.00	301.00
ATTENUATION DE CHARGES	300.00	810.56
EXCEDENT FONCTIONNEMENT Reporté de 2016	0.00	24 785.86
TOTAL GENERAL DES RECETTES	450 260.00	438 069.24

Excédent année 2017 : 27 363.32 €

Produits d'exploitation de l'Office de Tourisme Alpes du Léman (recettes propres)

	2016		2017		Evolution Réel 16-17
	€	%	€	%	%
Subvention de fonctionnement (communale ou intercommunale)	256 340,00 €	79,2%	328 960,00	82,7 %	28,33%
Subventions de projet	- €		0,00		
Cotisations	28 899,00 €	8,9%	29 532,40	7,4%	2,19%
Prestations adhérents hors cotisations (pass montagne...)	145 €	0,0%	775,00	0,2%	434,48%
Mécénat	- €	0,0%	0,00	0,0%	
Ventes espaces publicitaires	- €	0,0%	130,00	0,0%	
Commissions sur ventes de voyage	3 736,86 €	1,2%	1 785,35	0,4%	-52,22%
Commissions sur billetterie	60,60 €	0,0%	635,79	0,2%	949,16%
Commissions sur activités	633,60 €	0,2%	313,30	0,1%	-50,55%
Taxe de séjour	30 016,50 €	9,3%	29 525,80	7,4%	1,09%
Ventes de marchandises (boutique)	2 686,40 €	0,8%	4 041,10	1,0%	50,43%
Remboursement opération promo	1 251,50 €	0,0%	1 998,00	0,5%	59,65%
Prestations copies (Asso)	- €	0,0%	173,54	0,0%	
TOTAL	**323 769 €**		**397 870 €**		

ORIENTATIONS 2018

1. Principales actions et nouveautés 2018

-ACCUEIL:

• Aménagement des bureaux de l'Office d'Habère-Poche en novembre 2018

• Déploiement de la marque Accueil Vélo. Equipement : portes vélos, kit réparation dans les OT + accompagnement des partenaires + communication

-RELATIONS PRESTATAIRES

• Nouvel autocollant partenaires

•Nouvelle soirée annuelle « Partenaires Alpes du Léman »

-COMMUNICATION

• Nouveau support de randonnée

• Nouveaux parcours Trails permanents

• Nouveau film hiver

•Création d'un nouveau flyer Alpes du Léman (présentation 4 saisons)

•Distribution flyer ADL dans 40 entreprises Lyonnaises à l'automne et au printemps

•Nouveaux développements web : affichages itinéraires (rando, VTT…), affichage adhérents/non adhérents, affichage avis clients

•Développement de l'application Alpes du Léman hiver et été

•Voiture d'entreprise à l'effigie des Alpes du Léman

-COMMERCIALISATION :

• Développement de la centrale de réservation : vente d'hébergements secs + forfaits + documentation randonnée

- PROMOTION :

• Opération de promotion sur le Belgique

•Développement des opérations marketing (Achat d'espace couplé avec vente ou opération d'échange de visibilité)

- ACTIONS DEVELOPPEMENT/AMENAGEMENT EN LIEN AVEC LE SYNDICAT DES ALPES DU LEMAN :

• Sentiers de randonnées • Sentiers d'interprétation • VTT

• Projet Espaces Valléens

-TAXE DE SEJOUR

• Nouvelle mise en place pour la perception avec Communauté de Communes et communes concernées

INFORMATIONS PRATIQUES

COORDONNEES DE L'OFFICE DE TOURISME

- Adresse postale du siège
  99 Route de Saint-Jeoire
  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	SAUTHIER Véronique	accueil@alpesduleman.com	04 50 39 54 46
OFFRETOURISTIQUE/ COMMUNICATION/ QUALITE/	BONNET Patricia	tourisme@alpesduleman.com	04 50 39 54 46 04 50 73 76 52
RESERVATION	MEYNET-CORDONNIER Brigitte	reservation@alpesduleman.com	04 50 73 78 62
CONSEILLERE SEJOUR	TRABICHET Magalie	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.