



**Cluses Arve
& montagnes**
Territoire de réussites



RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2016

**OFFICE DE TOURISME
INTERCOMMUNAL**

Sommaire

1. Bilan social	P 3
2. Bilan environnemental	P 5
3. Bilan économique	P 6
4. Accueil et Information	P 6
5. Promotion et Communication	P 7
6. Animation et Evénements	P 12
7. Développement de projets	P 13
8. Socioprofessionnels	P 13
9. Cap sur 2017	P 14

Edito

2016 a été une année importante dans la construction de notre « jeune » office de tourisme intercommunal Cluses Arve & montagnes.

L'équipe s'est mobilisée autour d'un projet structurant : le schéma d'équipement touristique des villages balcon qui devrait être mis en œuvre jusqu'en 2025.

L'objectif de ce schéma est de bâtir puis de commercialiser de nouvelles offres touristiques pour les stations balcon (Saint-Sigismond / Agy, Le Reposoir, Romme et Mont-Saxonnex) et la vallée. Ces offres seront complémentaires avec celles proposées par les stations de Flaine et des Carroz.

L'office a conforté son positionnement de conseil stratégique et marketing, en proposant aux élus de chacune de ces stations de nouvelles offres touristiques, adaptées aux besoins des clients.

Dans le même temps, les socioprofessionnels ont pu faire connaissance avec l'équipe, grâce à des visites, des réunions d'information et des groupes de travail.

Proches des besoins et des préoccupations du terrain, nous avons mené un travail rigoureux et professionnel en collaboration avec les offices de tourisme de Flaine et des Carroz. L'objectif était de bâtir les fondations solides d'un marketing territorial qui s'articulera autour de nos 3 destinations complémentaires.

L'équipe a également mis toutes ses forces dans sa labellisation Tourisme et Handicap. Le siège social implanté à Cluses est désormais totalement accessible aux personnes porteuses de handicap visuel, moteur, auditif et mental.

Enfin, l'office de tourisme intercommunal s'est fortement impliqué dans la démarche « Qualité Tourisme » afin de répondre au mieux aux attentes de nos visiteurs. Cet investissement devrait être récompensé par notre labellisation en 2017.

L'année 2016 a été riche en défis relevés. Ce rapport d'activité a pour but de vous aider à mieux comprendre le sens de nos actions, la stratégie de l'office de tourisme Cluses Arve & montagnes et les résultats auxquels nous sommes parvenus.

Marc IOCHUM

Vice-président en charge de l'aménagement
économique et touristique de la montagne

1. Bilan social

L'office de tourisme est une « régie dotée de la seule autonomie financière chargée de l'exploitation d'un Service Public Administratif » (SPA). Cela signifie qu'il est le service touristique de la Communauté de communes Cluses Arve & montagnes (2CCAM) et qu'il dispose d'un budget annexe.

Présidé par le Vice-président au tourisme, sous l'impulsion du Conseil d'Exploitation, l'équipe met en œuvre de manière opérationnelle la stratégie touristique.

Composition du Conseil d'Exploitation

M. Marc lochum, Président et maire d'Arâches-la-Frasse

M. Loïc Hervé, Président de la 2ccam et maire de Marnaz

M. Jean-Louis Mivel, maire de Cluses et Vice-président du Conseil Départemental de la haute-savoie

Mme Marie-Antoinette Métral, maire de Saint-Sigismond et Vice-présidente du Conseil Départemental de la haute-savoie

Mme Marie-Pierre Pernet, maire du Reposoir

Mme Sylviane Noël, maire de Nancy-sur-cluses

M. Frédéric Caul-Futy, maire de Mont-Saxonnex

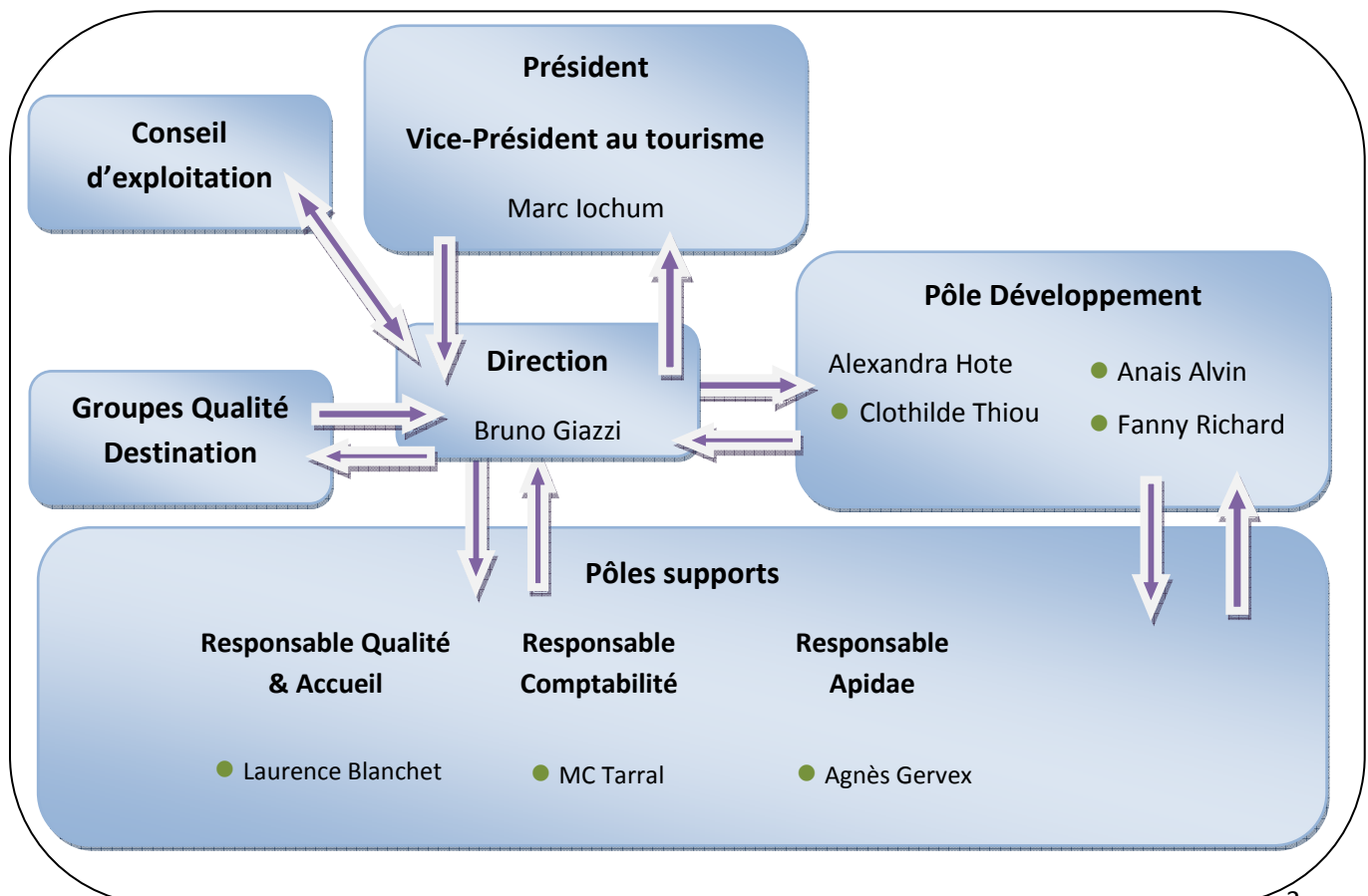
M. René Pouchot, maire de Magland

M. Gilbert Catala, maire de Thyez

M. Maurice Gradel, maire de Scionzier.

L'équipe

● Missions d'accueil



Nombre de salariés au 31 décembre 2016 : 8 dont 1 saisonnière, soit 7.4 équivalents temps pleins
7 femmes et 1 homme ; moyenne d'âge : 33 ans
2 stagiaires accueillis et 2 emplois d'été
Nombre d'heures de formation : 308.

Tourisme et Handicap

Depuis l'été 2016, l'office de tourisme est labellisé « Tourisme & Handicap » pour les 4 handicaps : moteur, mental, visuel et auditif.

Nous avons aménagé nos espaces d'accueil, adapté nos supports de communication et avons suivi des formations spécifiques afin d'accueillir au mieux les personnes en situation de handicap. Pour répondre aux différents besoins et demandes de ces visiteurs, 2 « guides pratiques d'accessibilité » sont disponibles en présentoir : transport, hébergements, activités...

Un guide est également disponible en braille. Il permet aux malvoyants de découvrir nos informations touristiques.

Notre siège social situé à Cluses est labellisé 4 handicaps mais notre engagement est plus large.

Nous tenons à rendre « accessibles à tous » nos Bureaux d'Informations Touristiques.

Nous avons ainsi collaboré avec des associations et des professionnels du handicap afin de rendre des sentiers de randonnées praticables aux personnes porteuses d'un handicap physique.

Notre objectif général est d'améliorer « l'offre adaptée » proposée sur l'ensemble de notre territoire.



Essais d'itinéraires en joëlettes avec le CAF et des personnes en situation de handicap

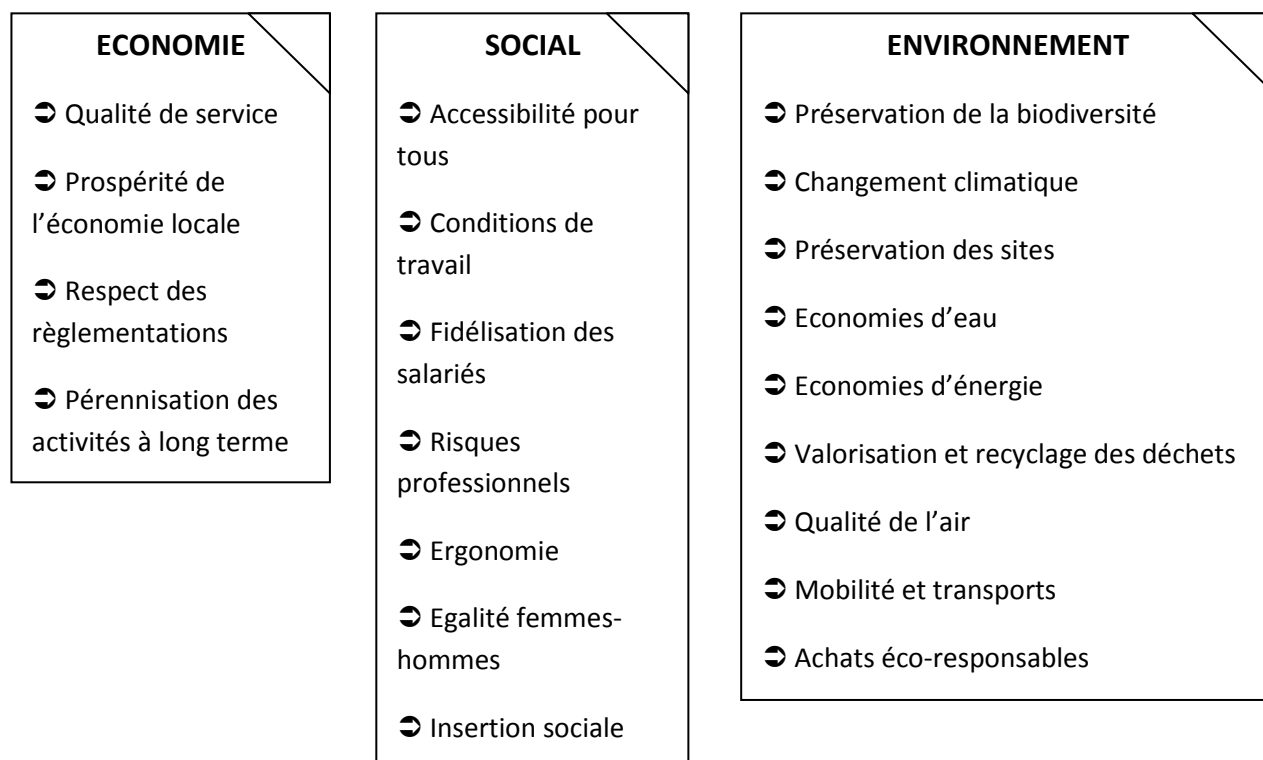
2. Bilan environnemental

L'équipe de l'office de tourisme s'est engagée à être exemplaire dans ses pratiques internes.

Voici les principales actions menées par l'équipe afin de limiter son empreinte écologique.

Notre engagement s'inspire des objectifs du Développement Durable de l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT).

Notre engagement s'inscrit dans les trois domaines suivants :



Nous évaluons chaque année nos actions sur la base d'un référentiel, qui nous permet de mettre en lumière l'adéquation de nos actions avec les thématiques présentées ci-dessus. Notre objectif est de nous améliorer chaque année.

2016 démontre des pistes d'amélioration à mettre en œuvre dans les domaines de :

- la promotion des produits du terroir,
- la sensibilisation des touristes au tri des déchets,
- la gestion de nos stocks de documentation,
- l'analyse de nos consommations d'énergie et d'eau,
- la promotion des transports doux et la diffusion d'informations actualisées sur la qualité de l'air.

3. Bilan économique

CHARGES		RECETTES	
Frais de personnel	287 330 €	Subvention 2ccam	323 408 €
Événementiel/ Animations	9 000 €	Taxe de séjour	18 708 €
Promotion	26 900 €	Commissions	2 264 €
Reversement billetterie	110 000 €	Encaissement billetterie	110 000 €
Frais de gestion courante	25 350 €	Vente de marchandises	4 200 €
TOTAL DES CHARGES	458 580 €	TOTAL DES RECETTES	458 580 €

4. Accueil et Information

Nous répondons aux demandes du public de quatre manières : en face à face, au téléphone, par courriel et par courrier. L'accueil représente environ 60 % du temps de travail de l'équipe.

Information

Fréquentation
16 290 actes d'accueil

En 2016, 16 290 actes d'accueil ont été réalisés dans l'ensemble de nos Bureaux d'Information Touristique.

Les périodes de forte affluence sont les mois de février, juillet et août.

Les principales demandes concernent, par ordre d'importance, les informations pratiques relatives aux stations de ski alpin et de ski nordique, la randonnée, la billetterie de spectacle et le bien-être.

Billetterie

La vente de billets est une activité importante pour l'office de tourisme intercommunal. Elle représente 24 % du temps d'accueil du public.

8 195 billets ont été vendus cette année pour un volume de caisse de 96 437 € dont 2 264 € de commission.

Les ventes de billetterie sont stables par rapport à l'année précédente.

5. Promotion et Communication

Notre plan de promotion et de communication 2016 s'articulait autour des objectifs suivants :

- Notoriété
- Promotion des offres « Bien-être » et « Randonnées »
- Tourisme et Handicap
- Promotion de l'ESF, des forfaits saison promotionnels (1 forfait des bons plans) et des navettes reliant la vallée aux stations villages.

Il s'est décliné via les supports et événements suivants.

5.1 Editions

Nous avons distribué 128 500 brochures en 2016.

Opération 1 forfait des bons plans



Flyer promotionnel ESF distribué en boîtes aux lettres à Cluses, Marnaz et Scionzier, à 25 000 exemplaires.





**Cluses Arve
& montagnes**

**Agy, Cluses, Mont-Saxonnex,
Romme - le Reposoir**

**UN FORFAIT,
DES BONS PLANS !**

exclusivement en décembre !

**Pour tout forfait saison acheté,
profitez de l'offre «découverte»
sur les stations partenaires !**



**UN FORFAIT,
DES BONS PLANS !**

1^{er} > 16 décembre 2016 * (Mont-Saxonnex)
* selon ouverture de la station

1^{er} > 26 décembre 2016 (Romme-Le Reposoir)

Achetez dès maintenant votre forfait saison Romme/
Le Reposoir* ou Mont-Saxonnex, et profitez de l'offre
«découverte» sur les stations partenaires !

* Un seul forfait pour les deux stations Romme et Le Reposoir !

Pour l'achat de tout forfait saison, vous bénéficiez gratuitement de :

- un forfait journée découverte dans toutes les autres stations balcon
- une entrée à la patinoire de Cluses (+ fourniture de patins)
- une visite au musée de l'Horlogerie et du Décolletage
- une entrée au centre nautique intercommunal (Cluses)
- un forfait journée découverte sur le domaine nordique d'Agy

TARIFS/Personne

	Mont-Saxonnex	Romme/Le Reposoir
Adulte (16 à 74 ans)	159€ 132€	120€ 90€
Enfant (5 à 15 ans)	120€ 96€	81€ 62€
Famille (3 personnes)	175€ 99€	—

* Ce forfait vous permet de recevoir également une carte de 3 coupons Domaines skiables de France (DSF) offrant des réductions dans les stations participantes.

POINTS DE VENTE
(Pour la remise du forfait, vous devez fournir une photo d'identité et présenter une pièce d'identité)

- Office de tourisme de Cluses : 04 50 96 69 69
- Office de tourisme du Reposoir : 04 50 98 18 01
- Office de tourisme de Romme : 06 27 69 29 76
- Foyer de Romme (ouvert à partir du 17 déc) : 04 50 90 94 02
- Mairie de Mont-Saxonnex : 04 50 96 90 56

COURS DE SKI

HORAIRE ET TARIFS AUPRÈS DE L'ESF

Le Reposoir : 04 50 98 18 01 - www.esf-lereposoir.com
Romme : 04 50 98 18 01 - www.esf-romme.com
Mont-Saxonnex : 04 50 96 57 96 - www.esf-montsaxonnex.net

Renseignements :
office de tourisme intercommunal 04 50 96 69 69

Flyer promotionnel « 1 forfait des bons plans » édité et distribué à 25 000 exemplaires.



ALLER		PENDULAIRE	
CLUSES GARE SNCF ARRET URBAIN	08:15	-	12:15
SCIONZIER ROND POINT LA MARINIERE	08:25	-	12:25
NANCY/CLUSES MAIRIE	08:45	-	12:45
ROMME FOYER DE SKI	09:00	16:15	13:00
LE REPOSOIR PARKING VILLAGE	09:30	16:45	13:30
LE REPOSOIR CHALET NEUF	09:45	17:00	13:45
RETOUR		PENDULAIRE	
LE REPOSOIR CHALET NEUF	10:45	17:00	14:15
LE REPOSOIR PARKING VILLAGE	11:00	17:15	14:30
ROMME FOYER DE SKI	11:30	17:45	15:00
NANCY/CLUSES MAIRIE	11:45	-	18:00
SCIONZIER ROND POINT LA MARINIERE	12:05	-	18:20
CLUSES GARE SNCF ARRET URBAIN	12:15	-	18:30

PÉRIODES DE FONCTIONNEMENT
SAMEDI ET DIMANCHE, du 17 décembre au 12 mars
TOUS LES JOURS PENDANT LES VACANCES SCOLAIRES
 - du 17 déc. au 3 janvier 2017
 - du 18 février au 5 mars 2017

RENS. : OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL
04 50 96 69 69 - ot@2ccam.fr

Dépliant horaires des navettes reliant la vallée (pôle multimodal de Cluses) aux stations de proximité (Romme, Le Reposoir, Mont-Saxonnex et plateau d'Agy), distribué en boîtes aux lettres à 30 000 exemplaires.



➔ Opération Family randos

Descriptifs de 25 balades en famille proposées sur le territoire intercommunal (Les Carroz et Flaine inclus). Ces fiches descriptives sont accompagnées d'une carte générale du territoire.

Editées à 8 000 exemplaires.

➔ Brochure « bien-être »

Elle regroupe l'ensemble de l'offre « bien-être » de la Communauté de communes Cluses Arve & montagnes.

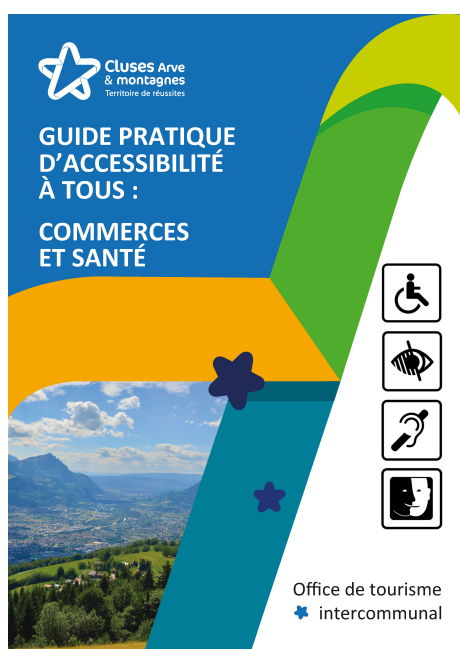
Sollicitée depuis longtemps par le public, elle a été écoulee en moins de 10 mois à 10 000 exemplaires.



➔ Brochure Tourisme & Handicap

Outre une brochure éditée en braille, nous avons conçu et imprimé deux plaquettes destinées aux personnes en situation de handicap : « Informations touristiques » et « Commerces et santé ».

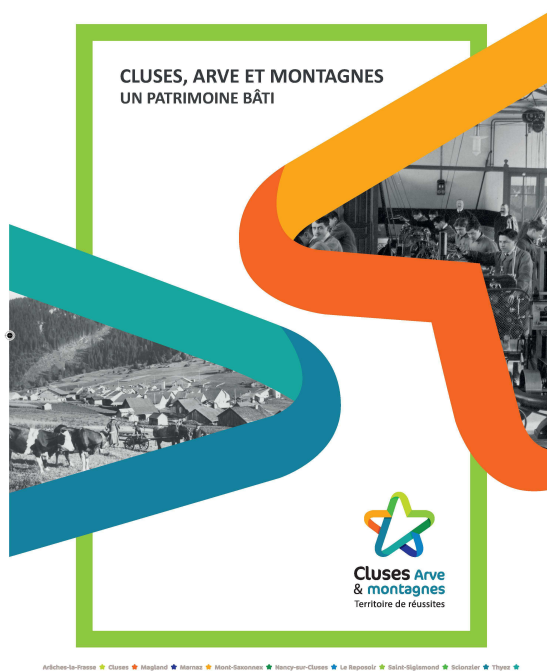
Elles sont à disposition du public dans nos Bureaux d'Information. 2 500 exemplaires ont été distribués.



➔ Parcours d'orientation de Romme

Ce jeu a pour objectif de faire découvrir le village de Romme, son patrimoine naturel et bâti. Il s'adresse aux enfants.

Il a été imprimé à 1 500 exemplaires.



➔ Patrimoine intercommunal

Cette brochure se concentre sur le patrimoine bâti intercommunal, fruit d'une recherche de 7 mois. Elle renvoie vers une plate-forme accessible sur le site de la Communauté de communes www.2ccam.fr qui recense l'ensemble de notre patrimoine bâti.

Elle a été imprimée à 1 500 exemplaires.

➔ Promotion de l'offre hivernale du plateau d'Agy

Aucun support ne regroupait l'ensemble des offres proposées par le Centre Nordique d'Agy et par les socioprofessionnels locaux. L'office de tourisme a donc fait concevoir et distribué cette plaquette promotionnelle dans 25 000 boîtes aux lettres de la vallée.



5.2 Site internet

Le site internet de la Communauté de communes Cluses Arve & montagnes (www.2ccam.fr) a été mis en ligne en avril 2016. La rubrique « Découvrir » regroupe l'offre touristique du territoire. Cette rubrique a connu 4 877 visites sur les 21 011 visites du site.

5.3 Réseaux sociaux

Les offres proposées dans les stations, les événements organisés et les actualités ont été relayés via les Facebook du Reposoir, de Nancy-sur-cluses et de Mont-Saxonnex, dont l'office est l'administrateur.

5.4 Relations presse

2 campagnes radio (ODS et Radio Mont-blanc) ont été menées pour la promotion de l'opération « 1 forfait des bons plans ».

21 articles traitant de l'office ou de ses actions ont été rédigés dans la presse locale pour l'année 2016.

5.5 Newsletter et programme d'animations

L'office de tourisme ne disposait d'aucune base de données partenaires et prospects. 2016 a vu la conception de ces 2 bases, nous permettant ainsi de communiquer mensuellement sur notre programme d'animations et d'assurer de manière ponctuelle la promotion de produits ou d'événements.

21 newsletters ont ainsi été envoyées au cours de l'année.

6. Animations et Evénements

1-2 et 3 juillet : Festival Musiques en stock

L'office de tourisme était sous-traitant du service Musiques actuelles de la mairie de Cluses.

Les objectifs qui nous étaient assignés étaient :

- piloter l'espace pour enfants nommé La Gaminerie
- organiser le village de prévention et de sensibilisation
- recruter et manager les 300 bénévoles durant les 3 jours de festival
- organiser les transports en commun (navettes gratuites) et en assurer la promotion.

21-22 et 23 décembre : Village de Noël à

Cluses Les objectifs qui nous étaient fixés

étaient développer la notoriété de la Communauté de communes Cluses Arve & montagnes

- assurer la promotion des stations des villages balcon
- proposer des dégustations de produits du terroir
- proposer des essais de VTT et de fat bike électriques.

7. Développement de projets

Sous l'impulsion des élus, l'office de tourisme Cluses Arve & montagnes est placé au cœur du développement du territoire. L'ingénierie touristique constitue un axe fort de l'activité.

L'office de tourisme est ainsi un « service support » pour les élus qui souhaitent développer des offres touristiques au sein de leur commune.

Dans le cadre du Schéma de développement touristique, l'office de tourisme pilote plusieurs Bureaux d'Etudes spécialisés dans les remontées mécaniques, le ski, le marketing, les finances, le foncier et la famille.

L'objectif est de redynamiser l'offre proposée par les stations en renforçant le ski et en développant la diversification.

2 chargés de développement travaillent à temps plein sur ce projet et 3 autres membres de l'équipe y consacrent un temps partiel.

Ce savoir-faire permet de proposer aux élus des outils d'aide à la décision et de les accompagner dans la gestion actuelle et future de leurs stations.

8. Socioprofessionnels

Les socioprofessionnels du tourisme sont associés à la stratégie de l'office intercommunal de plusieurs façons.

Ils participent à des groupes de travail thématiques tels que l'itinérance, Tourisme & Handicap et la Famille.

Ils sont représentés dans la Commission tourisme. La direction y présente l'activité de l'office une fois par an et échange avec les professionnels pour intégrer leurs propositions à la stratégie future.

Deux socioprofessionnels de chaque station sont présents, ainsi que deux représentants pour la vallée.

Ils s'impliquent également lors des Groupes Qualité de Destination (GQD) dans lesquels ils s'expriment au nom de chacune de leur corporation. Ils sont nommés dans ces GQD par les maires.

Enfin, l'équipe de l'office de tourisme assure des visites chez les socioprofessionnels une à deux fois par mois pour échanger sur leurs préoccupations, mieux connaître leurs offres et en assurer la promotion.

9. Cap sur 2017

Les élus de la Communauté de communes Cluses Arve & montagnes ont souhaité formaliser les objectifs assignés à l'office de tourisme intercommunal dans une « convention d'objectifs » relative à la période 2017-2019.

Les objectifs 2017 sont clairement établis.

- Développer l'escalade : remise à neuf du matériel, équipement de voies, aménagement des abords, création de signalétique, promotion
- Renforcer l'offre de ski : analyse des besoins clients, conception d'offre packagée, collaboration avec les ESF, promotion
- Structurer notre réseau de sentiers grâce au Plan départemental des itinéraires de Promenade et de Randonnée (PDIPR) mis en œuvre par le Conseil Départemental de la Haute-Savoie et en assurer la promotion
- Continuer à travailler sur les offres accessibles aux personnes porteuses de handicap (parcours joëlettes notamment)
- Structurer une offre cyclotouriste, en collaboration avec les offices de tourisme des Carroz et de Flaine
- Développer la destination Famille (adaptation de l'offre des stations de ski, des hébergeurs et restaurateurs ainsi que des produits proposés par l'office)
- Poser les bases d'un tourisme d'affaires, grâce à un diagnostic, afin de bâtir une offre intercommunale avec les offices de tourisme des Carroz et de Flaine.



**Cluses Arve
& montagnes**
Territoire de réussites

Retrouvez ce rapport sur notre site internet :

[www.2ccam.fr /Decouvrir](http://www.2ccam.fr/Decouvrir)