



**Cluses Arve
& montagnes**
Territoire de réussites



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017



**Office de Tourisme
Cluses Arve & montagnes**

L'office de tourisme

L'office de tourisme intercommunal Cluses Arve & montagnes existe depuis avril 2015. Il est le fruit de la fusion des offices de tourisme de Cluses, du Reposoir, de Mont-Saxonnex et de Nancy-sur-cluses.

Son siège est situé à Cluses. 3 Bureaux d'Information Touristique sont présents dans les villages balcon.

Nos missions

- ★ Accueil et information des touristes, de la population locale et des socioprofessionnels
- ★ Animation du territoire (mise en lien des différents acteurs)
- ★ Promotion et communication touristique du territoire
- ★ Accompagnement des acteurs du développement touristique local
- ★ Observatoire touristique intercommunal



L'organigramme



Le budget



Nos engagements



Améliorer le fonctionnement de l'office de tourisme et les liens avec ses partenaires

Après 2 années de travail, l'office de tourisme Cluses Arve & montagnes a obtenu le label QUALITÉ TOURISME™, et rejoint Les Carroz dans le club des offices marqués.

Cette marque a été créée par le ministère en charge du tourisme français. Elle reconnaît les démarches d'amélioration continue de la qualité de services mises en place par les offices de tourisme. Un audit est réalisé tous les 3 ans.

L'office de tourisme a été audité au sein des bureaux d'information de Cluses, du Reposoir et de Mont-Saxonnex. La signalétique d'accès, le confort des offices, la qualité d'accueil, la prise en compte des avis clients et des réclamations, la réponse aux demandes, l'amélioration continue ont été ainsi analysés à travers 126 critères composant le référentiel.

Toute l'équipe de l'office de tourisme Cluses Arve & montagnes est fière et heureuse de cette labellisation.

➤ 1 labellisation valable jusqu'en 2020

Construire une « destination touristique »

L'office de tourisme joue un rôle d'animateur du territoire.

C'est dans ce contexte que les socioprofessionnels du tourisme (hébergeurs, ESF, accompagnateurs, restaurateurs...) sont invités à nous rencontrer ainsi que les élus de chaque village pour échanger sur des thèmes aussi variés que la communication, la coordination, les actions mises en œuvre à l'échelle du village en saison.

L'objectif est d'améliorer l'accès aux stations, l'accueil des touristes et les offres proposées tout au long de l'année.

Ces rendez-vous annuels appelés « Groupe Local Destination » s'inscrivent dans la démarche Qualité de l'office de tourisme et donnent lieu à des prises de décision, des mises en œuvre rapides sur le terrain.

➤ 8 rencontres avec les élus et les professionnels du tourisme



Concilier tourisme et handicap

L'Office de Tourisme Cluses Arve & montagnes est labellisé Tourisme & Handicap pour les déficiences motrices, mentales, visuelles et auditives. L'ensemble du personnel est également formé à l'accueil de personnes en situation de handicap.

43 visites d'hébergeurs ont été réalisées afin de mieux les connaître et d'évaluer leur accessibilité. Ce travail continue sur 2018 avec les visites des commerces, restaurants ainsi que le référencement des activités et animations accessibles.

Le travail a aussi porté sur le développement d'une offre de promenade en montagne sur le plateau d'Agy, accessible à tous. L'année 2017 a été l'occasion de tester de nouveaux sentiers de randonnée, notamment en compagnie du groupe de travail mobilisé autour du projet (personnes à mobilité réduite, SAMSAH, CAF de Cluses, accompagnateurs en montagne). Le projet doit être structuré sur 2018 afin de construire un espace cohérent et accessible, qui répondra aux besoins et aux attentes d'une population la plus diverse possible.

➤ 1 labellisation valable jusqu'en 2021,

➤ Cluses : 1 Espace d'accueil labellisé 4 handicaps

Classement de l'office de tourisme en catégorie III

Le classement des offices de tourisme garantit une cohérence et une homogénéité dans les services offerts aux visiteurs des différentes destinations de vacances en France. Mis en place par le ministère en charge du tourisme français, ce classement est composé de 3 catégories : de la catégorie I (la plus élevée) à la catégorie III.

Les différents critères imposés par le classement permettent de garantir un bouquet de services de qualité, répondant aux principaux besoins des visiteurs.

L'office de tourisme Cluses Arve & montagnes a été classé en catégorie III et vise la catégorie I pour le début de l'année 2019.

➤ Classement de l'office de tourisme en catégorie 1 prévue pour début 2019



Notre engagement environnement

L'office de tourisme s'engage pour la Planète !

L'équipe s'est particulièrement investie sur :

- la sensibilisation des touristes et des professionnels au tri des déchets par la diffusion du guide du tri édité par la Communauté de communes
- Le travail avec des imprimeurs locaux, utilisant du papier issu de forêts gérées durablement et des encres végétales
- une meilleure gestion de nos stocks papier avec 9 kilos de papier économisés
- l'information relative à la qualité de l'air par un état quotidien communiqué au public

Nous évaluons nos actions sous l'angle environnemental et nous nous engageons dans une démarche d'amélioration continue.

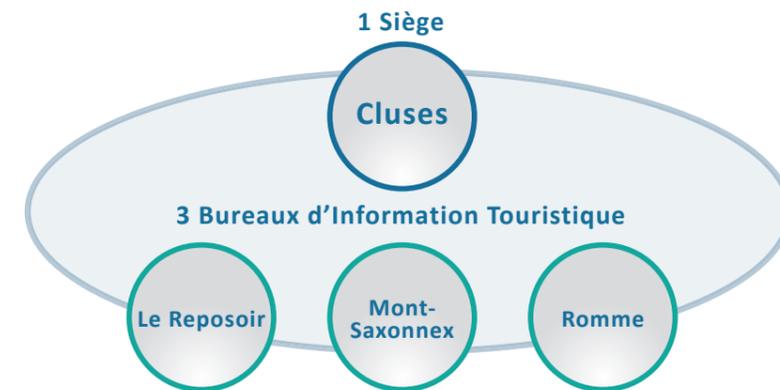
➤ 9 kilos de papier économisés en 2017



Notre cœur de métier

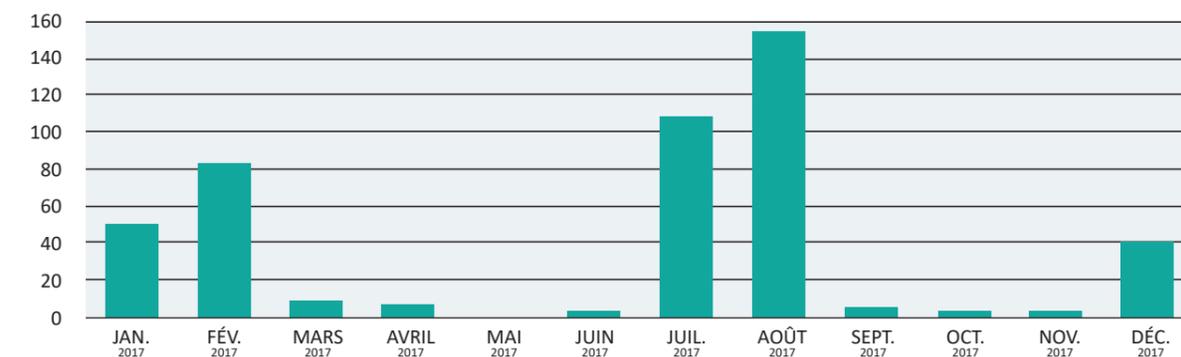
Accueillir & informer

L'office de tourisme assure un accueil bilingue dans l'ensemble de ses bureaux d'accueil.



► **15 372 visiteurs ont été accueillis dans nos Bureaux d'information au cours de l'année 2017.**

Fréquentation 2017



Nos outils statistiques nous permettent de mieux cerner les typologies de nos visiteurs et ainsi d'en dresser un « portrait-robot ». La typologie n'est pas identique selon les saisons et selon le lieu d'accueil.



Bureau d'information de vallée, toutes saisons : nos visiteurs sont des femmes, de plus de 50 ans, résidant sur le territoire intercommunal, à la recherche d'informations pratiques ou souhaitant acheter des billets de spectacles.



Bureaux d'information de montagne en hiver : nos visiteurs sont des familles (parents ou grands-parents) avec enfants souhaitant des informations relatives à la neige et plus particulièrement au ski.



Bureaux d'information de montagne en été : nos visiteurs sont de jeunes couples de retraités souhaitant randonner, des familles (parents ou grands-parents) avec enfants à la recherche de jeux de plein air et de balades faciles.

Proposer un service de proximité

La billetterie

► **6 106 tickets de spectacles vendus**

L'office de tourisme assure une très grande partie de billetterie pour le compte de professionnels ou d'associations. Sur l'ensemble de nos points de vente, plus de 6 000 tickets ont été vendus. Le Bureau d'information de Cluses assure une très grande partie du volume de caisse qui s'élève à 92 000 €.

Notre métier de cœur

Promouvoir

Editions

L'office de tourisme a souhaité réduire ses éditions papier dans un souci environnemental. Ce sont ainsi 14 570 brochures qui ont été distribuées en 2017 contre plus de 120 000 en 2016.

La distribution des brochures est désormais orientée vers la communication numérique.

Le top 5 des brochures les plus demandées :



Site internet



27 000 vues
95 897 pages vues
14 000 mentions « J'aime ou « J'adore ».

L'accès au site internet de l'offre touristique du territoire se trouve actuellement sur www.2ccam.fr/decouvrir

Relations presse



29 articles ont traité des activités développées par l'office de tourisme, principalement dans la presse locale.

Newsletter et programmes d'animations



29 newsletters « Animez-vous » ont été envoyées à l'ensemble de nos contacts en 2017, à raison d'1 « newsletter vallée » et 1 « newsletter montagne » par semaine en période haute et 1 par mois en période basse.

Notre métier de cœur ...suite

Conseiller & accompagner



Les élus

L'office de tourisme, sous l'impulsion de son Président Marc lochum, accompagne les villages balcon dans la mise en œuvre d'un schéma de développement touristique.

Dans ce cadre, les techniciens ont accompagné chaque équipe municipale dans la conception de nouvelles offres touristiques structurantes toutes saisons. Le chiffrage de projets d'aménagement, le compte prévisionnel d'exploitation et la promotion ont également été travaillés.

Un livre blanc a été rédigé et sera présenté par les Maires aux Présidents de la région Auvergne Rhône-Alpes et du Conseil Départemental de la Haute-Savoie. L'objectif est d'obtenir des cofinancements afin d'aménager ces activités 4 saisons qui permettront aux villages d'attirer une clientèle élargie tout au long de l'année.

➤ **810 heures de travail dédiées au schéma de développement**



Les remontées mécaniques

De nouveaux forfaits journée

Le Bureau d'Etudes Cimbo est spécialisé dans le tourisme et plus précisément dans les offres ludiques et innovantes pour les familles. Il accompagne l'office de tourisme intercommunal. Dans ce cadre, un diagnostic des stations a été réalisé. Il pointe les forces mais aussi les pistes d'amélioration à mettre en œuvre. La lisibilité des offres a ainsi été améliorée lors d'un groupe de travail regroupant les élus de Mont-Saxonnex, du Reposoir et de Romme.

Les stations des villages balcon proposent donc les forfaits:

- « Journée » (dès 9h)
- « Lève-tard » (dès 11h)
- « La matinale » (9h-13h)
- « L'après-midi » (dès 13h)
- « Fin de journée » (2 dernières heures de la journée).

La promotion des produits proposés est désormais plus facile à mettre en œuvre par l'office de tourisme à l'échelle des 3 stations de ski alpin.

➤ **une « communication forfaits » harmonisée**



Les professionnels du tourisme

Les professionnels peuvent être accompagnés et conseillés par l'office de tourisme sur des questions relatives à la promotion, au handicap, aux subventions potentielles, aux démarches administratives obligatoires...

57 professionnels ont fait appel à l'équipe de l'office ou ont obtenu des informations lors de visites d'hébergements.

➤ **57 professionnels conseillés**



Les associations

L'office de tourisme est partenaire de l'association Album.

Dans ce cadre, le Musée de l'horlogerie et du décolletage a proposé des animations le 29 avril dernier lors de l'exposition « Paysan horloger, de l'horlogerie au décolletage » à Mont-Saxonnex.

Le public est venu nombreux assister à la visite théâtralisée de Célestine, personnage incarné par une des médiatrices du Musée. En soirée, la salle des fêtes était comble avec la projection du film d'Alain Duval.



L'office de tourisme a souhaité prolonger ce partenariat avec une nouvelle projection du film « Paysan horloger » à Cluses, le 26 août, au cœur du jardin Carpano qui surplombe l'Espace Carpano & Pons.

200 personnes ont assisté à la projection-débat et ont pu profiter de visites gratuites au Musée de l'horlogerie et du décolletage.

➤ **+ de 500 personnes passionnées par l'histoire locale**



Les bleus.ccom

L'association « Les bleus.ccom » du Reposoir et l'office de tourisme ont organisé une journée de démonstration de slalom avec Nathan Paulin, champion du monde de la discipline.

Projection de film, échanges avec les enfants de Nancy-sur-Cluses et du Reposoir, ateliers d'équilibre étaient au menu de cette journée de découverte sportive.

Une démonstration nocturne accompagnée d'un repas a clôturé l'événement.

➤ **120 élèves initiés au défi de l'équilibre**

Mettre en lien

Les offices de tourisme Faucigny Glières ainsi que Cluses Arve & montagnes ont organisé l'événement Com'les Pros, du 23 au 29 octobre 2017.



L'objectif était d'ouvrir les portes des entreprises des deux Communautés de communes, de permettre à chacun de découvrir leurs activités, de découvrir leurs savoir-faire et leurs méthodes de fabrication.

56 entreprises ont ainsi ouvert leurs portes à 1442 inscrits. L'événement sera reconduit en 2018 et devrait s'étendre également au Pays Rochois.

Et quoi de neuf à part ça ?

Un nouvel espace multiservices à Mont-Saxonnex

L'office de tourisme intercommunal a déménagé en novembre dernier au cœur du village. Son accueil se situe 3 place de la Villia dans les locaux de l'ancienne agence immobilière. L'espace a été intégralement rénové par les services techniques municipaux.

Le local est partagé avec l'agent municipal qui assure l'accueil de l'agence postale, afin de centraliser et de mutualiser les services apportés aux habitants du village.

Aujourd'hui l'office de tourisme vend les forfaits pour Télémont, lors de plages d'accueil au public étendues : tous les jours de semaine sauf le lundi et le jeudi, de 9h à 12h30 et de 14h à 18h.

Dans ce nouveau lieu idéalement placé pour l'accueil du public, l'objectif est d'augmenter le nombre de personnes accueillies.

Plan d'actions 2018

Destination familles

L'office de tourisme proposera au public 4 nouveaux jeux.



Changement de statut

L'office de tourisme est actuellement un service de la Communauté de communes Cluses Arve & montagnes. Ce statut ne permet pas de commercialiser les jeux proposés ou des packs comprenant l'hébergement, des activités et de la restauration.

Afin de mettre en phase l'activité de l'office de tourisme avec les projets touristiques développés, le cabinet Fiducial fera évoluer le statut actuel en EPIC (Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial).

Ce statut permettra une meilleure commercialisation des offres.

Sentiers

L'office de tourisme pilote le Schéma Directeur de la Randonnée. Les objectifs de ce Schéma sont de :

- préserver le patrimoine des sentiers et des chemins ruraux
 - promouvoir la pratique de la randonnée
 - assurer la pérennité des itinéraires
 - garantir la qualité des circuits inscrits
 - définir un planning d'intervention et son budget sur 5 ans.
- 17 boucles été & hiver à entretenir (1000 panneaux)
 - Entretien du GR96 et sa variante
 - 1 chargée de mission activités de plein air

Vers une marque de territoire

L'office de tourisme sera accompagné d'un cabinet marketing qui animera, avec tous les acteurs touristiques du territoire, la construction d'une nouvelle marque.

L'objectif est de disposer d'une marque touristique déclinée en logo et charte graphique d'ici la fin de l'année 2018



Cluses Arve
& montagnes
Territoire de réussites



Cluses Arve & montagnes

Territoire de réussites

Retrouvez ce rapport sur notre site internet :

www.2ccam.fr/Decouvrir

Papier issu de forêt gérée durablement et
imprimé avec des encres végétales

Création : Thessin Design - thessin.com

Photo en couverture : Barbara Rhumel