

ACCUEIL

Office de Tourisme classé en catégorie 1 et détenteur de la Marque Qualité Tourisme

Ouverture : 329 jours / an - Tous les jours en saison hiver et été

Ouvert 9h30 par jour en moyenne en saison

ACCUEIL PHYSIQUE 2018

- 18000 personnes accueillies
- 22000 renseignements donnés
- 7500 appels téléphoniques
- Pic d'accueil : 300 pers/j (week-end des sculptures / Février / Août)

ACCUEIL DIGITAL 2018

- 1739 e-mails répondus (1800 e-mails en 2017)
- 780 messages Facebook répondus (300 messages en 2017)

PRINCIPALES DEMANDES D'INFORMATION

- ➔ Activités hors-ski
- ➔ Évènements / animations
- ➔ Conseils séjours

ACCUEIL DÉPORTÉ

Les week-ends des vacances scolaires sur la Place de la Mairie
Point d'information aux Verneys l'été

SATISFACTION

- 890 réponses aux questionnaires de satisfaction hiver/été
- 87% de taux de satisfaction globale sur les services de l'Office de Tourisme
- 87,5 % de clients satisfaits de la disponibilité et l'amabilité des conseillères en séjour
- 86% de satisfaction sur la qualité de la réponse apportée
- 134 remarques écrites et orales traitées lors du Groupe Qualité Destination qui se tient à chaque fin de saison.

NOUVEAUTÉ ESPACE ACCUEIL

Installation d'un écran géant extérieur sur la place de la Mairie qui permet la diffusion d'informations journalières : programme du jour, événement exceptionnel, météo, vidéos de promotion de la station, webcams, infos pistes...

L'écran installé à l'accueil depuis 3 ans déjà diffuse également ces informations et permettent outre la diffusion de contenu de faire patienter les clients de façon plus active.

COMMUNICATION

ÉDITIONS

	BROCHURES	GUIDES
Hiver	20000	35000
Été	12000	12000
Téléchargements	3000	2000

Cartes Randonnées / VTT : 2000 éditions.

RÉSEAUX SOCIAUX

Valloire régulièrement dans les **tops 10 des catégories « villes et offices » et « montagne »** des baromètres mensuels de l'agence *WeLikeTravel* et **14^e place des destinations françaises les + performantes sur les réseaux sociaux** de son étude annuelle.



109 000 fans

+ 25% par rapport à 2017

Taux d'engagement moyen :

2,8 %

Audience totale :

6 millions de personnes



9 600 abonnés

36 000 photos

publiées avec

le mot-clé #valloire



2 900 abonnés

Dans le **Top 5 Français**

du taux

d'engagement

VALLOIRE EN VIDÉOS ET EN PHOTOS

- ➔ + de 50 vidéos réalisées et + de 1 million de vues sur les différents réseaux
- ➔ 10 journées de shooting professionnel et + de 2 000 clichés
- ➔ Développement de la médiathèque en ligne « *Keeppek* » adoptée en 2017 pour utilisation interne, presse, socio-pro ou partenaires.
- ➔ L'office du Tourisme a fourni des images et vidéos pour plusieurs chaînes TV (France2, France3 Alpes, BFMTV et LCI) représentant 4mn30 d'audience, 16 170 € d'équivalence publicitaire et une audience potentielle de 6,65 millions de personnes.

APPLI VALLOIRE

- + 11 244 nouveaux téléchargements
- 364 613 sessions. Durée moyenne par session : 2mn14
- 642 consultations d'itinéraires
- Création de 3 nouveaux itinéraires audioguidés interactifs pour découvrir le patrimoine de Valloire

SITE WEB

- 525 000 visiteurs uniques
- 1 180 000 sessions
- Trafic stable par rapport à l'an dernier

GESTION RELATIONS CLIENT

- 36 700 contacts qualifiés
- 10 newsletters envoyées

PROMOTION

DOSSIERS DE PRESSE – COMMUNIQUÉS DE PRESSE - NEWSLETTER

- 2 dossiers de presse Hiver et Été
- 1 dossier de presse Sculptures sur Neige et sur Glace
- 1 dossier de presse Sculptures sur Paille et foin
- Envois à plus de 600 journalistes
- 10 communiqués de presse
- 10 newsletters

ACCUEILS PRESSE

- 15 journalistes accueillis à Valloire dont 5 équipes de TV (Canal+, FR3, FR2, TF1 et M6)
- 8 travel bloggers
- 15 instagramers avec Savoie Mont-Blanc

WORKSHOPS

- Anvers → 15 journalistes rencontrés
- Amsterdam → 20 journalistes
- Paris / SMBT → 20 journalistes

CONFÉRENCE DE PRESSE

- Paris avec France Montagne → 20 journalistes

RETOMBÉES PRESSE

CHIFFRES CLES

Septembre 2017 à Août 2018

AUDIENCE POTENTIELLE	ÉQUIVALENCE PUBLICITAIRE	NOMBRE D'ARTICLES
140 686 793 (-63% audiences 2017)	1 331 861 € (+108% équivalences 2017)	141 (-25% articles 2017)

PARTENARIATS RADIOS

RTL RTL, *Les Grosses Têtes*

- 2 400 000 auditeurs
- Audience moyenne au quart d'heure : 1 470 000
- En moyenne, 300 000 podcasts par jour

RMC RMC, *Le Super Moscato Show, la référence du sport*

- 1 300 000 auditeurs
- Audience moyenne au quart d'heure : 470 000 et jusqu'à 545 000 autour des gros événements sportifs.
- Émission diffusée en simultané sur la chaîne TV de SFR, RMC Sport.

France Bleu France Bleu Pays de Savoie, *Opération Carte Blanche*

- 100 000 auditeurs

PARTENARIAT SPORTIF



Accueil d'un stage en juillet avec 12 coureurs + staff

PARTENARIATS AUTRES



ÉVÈNEMENTIELS

26 ÉVÈNEMENTS ORGANISÉS OU CO-ORGANISÉS : 12 EN HIVER ET 14 EN ÉTÉ

L'HIVER

- Concours de sculptures sur Glace et Neige
- JB Cup
- Carnaval
- Montagne aux Enfants

L'ÉTÉ

- 3 pôles animations :
Place de la mairie / jardins de la mairie / Verneys
- Concours de sculptures sur Paille et Foin
- Punta Bagna
- Foire du Tout-terrain
- Pic Sonne
- Festival Valloire Baroque

NOUVEAUTÉS HIVER

- Le Noël Magique de Valloire
- Valloire Dynafit Vertical
- Les Sculptures du Rire

NOUVEAUTÉS ÉTÉ

- Valloire Dynafit
Estivale
- Montée en Alpage

LES CONCOURS DE SCULPTURES

- 160 candidatures Glace et Neige
- 80 candidatures Paille et Foin
- 20 nations accueillies
- Australie, Chine, Italie, Japon, Lituanie, Norvège, Pays-Bas, Philippines, Russie, Turquie, Biélorussie, Canada/Québec, Rép. Tchèque, USA...

CLASSEMENT MEUBLÉS

- **314** visites effectuées (240 visites en 2017)
- **240** renouvellements (132 renouvellements en 2017)
- **55** nouveaux appartements (75 appartements en 2017)
- **17** renouvellements Clévacances (25 renouvellements en 2017)
- **2** nouvelles labellisations (8 labellisations en 2017)

RÉPARTITION DU CLASSEMENT



ÉQUIPE

EFFECTIF

- ➔ 10 personnes à l'année
- ➔ 4 saisonniers hiver
- ➔ 8 saisonniers été

COMPÉTENCES

- Anglais, allemand, espagnol et italien parlés à l'accueil
- Bi-qualification pour chaque conseiller (presse, classement, traductions, patrimoine, webmaster, qualité...)
- 1 salariée certifiée BRIGHT A1 en chinois mandarin

FORMATIONS

- 182h de formations en 2018
- Qualité
- Prélèvement à la source
- Piloter le label Famille Plus au sein de sa station
- Excel...