

## ACCUEIL

Office de Tourisme classé en catégorie 1 et détenteur de la Marque Qualité Tourisme Renouvellement avec succès de la Marque Qualité en février 2019 pour 5 ans.

Ouverture : 329 jours / an - Tous les jours en saison hiver et été  
Ouvert 9h30 par jour en moyenne en saison

### ACCUEIL PHYSIQUE 2019

- 27500 personnes accueillies (+ 53% vs 2018)
- 28000 renseignements donnés (+ 27% vs 2018)
- 10000 appels téléphoniques (+ 33% vs 2018)
- Pic de fréquentation les samedis des vacances de février et le week-end des sculptures sur neige.  
Pic d'accueil semaine du Tour de France = 320 pers / jour en moyenne (comparable à 2017 lors du précédent passage du Tour de France) En 2018 : en moyenne 100 pers / jour.

### ACCUEIL DIGITAL 2019

- 2204 mails répondus (+ 27% vs 2018)
- 850 messages Facebook répondus (20/jours) (+ 9% vs 2018)

### PRINCIPALES DEMANDES D'INFORMATION

HIVER	ÉTÉ
→ Activités hors-ski (randonnées, raquettes...)	→ Randonnées pédestres / Activités
→ Évènements / animations	→ Évènements / animations

### ACCUEIL DÉPORTÉ

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

### SATISFACTION

- 1400 réponses aux questionnaires de satisfaction hiver/été (+ 57% vs 2018)
- 85% de taux de satisfaction globale sur les services de Valloire Tourisme en Hiver
- 90,10% de taux de satisfaction globale sur les services de Valloire Tourisme en Été
- 141 remarques écrites et orales traitées lors du Groupe Qualité Destination qui se tient à chaque fin de saison.

## COMMUNICATION

### ÉDITIONS

	HIVER	ÉTÉ
Brochures Séduction	2019/2020 : 10 000	2019 : 24 000
Guides de Bienvenue	25 000	8000
Programmes d'animations	17 parutions : 56 500	10 parutions : 22 500
Affiches	16	14
Cartes de randonnées / VTT		1700 vendues sur les 2000 éditées
Documentations téléchargées (brochures, guides, programmes, plans...)	Plus de 47 000	

### RÉSEAUX SOCIAUX

Valloire régulièrement dans les **tops 10 des catégories « villes et offices » et « montagne »** des baromètres mensuels de l'agence *WeLikeTravel* et **9<sup>e</sup> place des destinations de Montagne les + performantes sur les réseaux sociaux** de son étude annuelle.



**123 000 fans**

+ 13% par rapport à 2018

Taux d'engagement moyen :

**3,02 %**

(soit pour 2019 le meilleur taux d'engagement d'une page facebook de destination Montagne)

Audience totale :

**6 millions de personnes**



**15 462 abonnés**

+ 61% par rapport à 2018

**48 000 photos**

publiées avec

le mot-clé

**#valloire**



**2 900 abonnés**

+ 17% par rapport à 2018

## VALLOIRE EN VIDÉOS ET EN PHOTOS

- ➔ + de 50 vidéos réalisées et + de 1 million de vues sur les différents réseaux
- ➔ 6 journées de shooting professionnel et + de 2 000 clichés
- ➔ Poursuite du développement de la médiathèque en ligne « Keepeek » adoptée en 2017 pour utilisation interne, presse, socio-pro ou partenaires.
- ➔ 7,5to d'images créés soit environ 3500 rushes.
- ➔ 258 exports soit 258 vidéos comprenant des déclinaisons pour certaines (4k, HD, carré...) les stories et les ours à disposition des chaînes TV.

## APPLI VALLOIRE

- + 13 224 nouveaux téléchargements (+ 18% vs 2018)
- 508 187 sessions. Durée moyenne par session : 2mn57

## SITE WEB

Refonte complète du site [www.valloire.net](http://www.valloire.net)

- site annuel
- nouveau design avec plus de photos et une vidéo en page d'accueil
- nombreux liens depuis et vers [www.valloire.com](http://www.valloire.com)

Baisse généralisée des résultats du site internet depuis sa mise en ligne qui s'explique par sa refonte et les nombreux dysfonctionnements liés qui sont toujours en cours de résolution et qui altère le référencement.

## GESTION RELATIONS CLIENT

- 36 700 contacts qualifiés (+ 9% vs 2018)
- 26 newsletters envoyées

## PROMOTION

### DOSSIERS DE PRESSE – COMMUNIQUÉS DE PRESSE – NEWSLETTER

- 2 dossiers de presse Hiver et Été (FR - UK - NL)
- 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
- 30 communiqués de presse : presse nationale + quotidienne régionale
- 10 newsletters + 20 newsletter Agence RP Links

### ACCUEILS PRESSE

- 15 journalistes (FR, BL, NL) accueillis à Valloire dont 4 équipes de TV (FR3, FR2, TF1 et M6)
- 4 X 4 Magazine : équipe de 7 pers. – Déc. 19
- 1 blog trip : 5 travel bloggeurs – Janv. 19
- Géo Magazine / Tournages SMBT (TDF) – Avril 19
- TV Internationales : NL – Allemande (TDF) – Avril 19
- Émission CDH - FR3 : équipe de 5 pers. – Juin 19
- 2 VP journalistes belges : Mindshake / F M – Janv. 19 – Juillet 19
- Demandes ponctuelles de Journalistes ou Rédacteurs : évènements, activités, Domaine skiable...

### WORKSHOPS

- Belgique ➡ 30 journalistes rencontrés
- Albertville ➡ Étape du Tour de France
- Amsterdam ➡ 20 journalistes
- Paris / SMBT ➡ 20 journalistes

## RETOMBÉES PRESSE

### CHIFFRES CLES

Septembre 2018 à Août 2019

AUDIENCE POTENTIELLE	ÉQUIVALENCE PUBLICITAIRE	NOMBRE D'ARTICLES
<b>127 368 220</b> (-9% audiences 2018)	<b>852781 €</b> (-35% équivalences 2018)	<b>175</b> (+21% articles 2018)

## 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 Pays de Savoie, Opération Carte Blanche**

- 100 000 auditeurs
- 10 interviews (TDF) / Partenariat hiver (4 interviews)

## PARTENARIATS INSTITUTIONNELS



## PARTENARIATS AUTRES



## ÉVÈNEMENTIELS

**26 ÉVÈNEMENTS ORGANISÉS OU CO-ORGANISÉS : 13 EN HIVER ET 13 EN ÉTÉ**

Parution de **10 programmes l'été + 17 programmes l'hiver** distribués chaque semaine chez les socio-pros.

**5 animations hebdomadaires offertes par l'OT en été** (green orange, concert sur la place, astronomie, VTT, pétanque, visite des sculptures) = + **de 3 500 participants**

3 pôles animations : place de la mairie / jardins de la mairie / Verneys  
= **27 629 personnes** ont bénéficié de ces jeux avec le pic de fréquentation aux Verneys = + **de 19 000 personnes accueillies.**

### L'HIVER

- Concours de sculptures sur Glace et Neige
- JB Cup
- Carnaval
- Montagne aux Enfants
- Le Noël Magique de Valloire
- Valloire Dynafit Vertical
- Les Sculptures du Rire

### 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
- Montée en Alpage
- Pic Sonne
- Festival Valloire  
Baroque

## LES CONCOURS DE SCULPTURES

- **200 candidatures de 45 nations différentes** Glace et Neige
- **80 candidatures** Paille et Foin
- **20 nations accueillies** : Allemagne, Australie, Canada/Québec, Danemark, Italie, Lettonie, Lituanie, Mexique, Népal, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Philippines, Rép. Tchèque, Russie, Taïwan, Togo, Turquie, Ukraine et France

**REMARQUE** : Le pôle animation des Verneys doit réellement être considéré comme un pôle d'accueil à part entière, aux vues du passage enregistré sur place.

## CLASSEMENT MEUBLÉS

- La station compte **980 meublés classés** (+ 15 % par rapport à 2018), dont **62 labellisés Clévacances**
- **235 visites effectuées** (314 visites en 2018)
- **85 renouvellements** (240 renouvellements en 2018)
- **150 nouveaux appartements** (55 appartements en 2018)
- **13 renouvellements Clévacances** (17 renouvellements en 2018)
- **2 nouvelles labellisations**

## RÉPARTITION DU CLASSEMENT



## ÉQUIPE

### EFFECTIF

- ➔ 11 personnes à l'année (+1 embauche vidéaste en septembre 2019)
- ➔ 5 saisonniers hiver
- ➔ 6 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

- Gestion de la relation client
- Poursuite de la formation Chinois Mandarin – niveau 4
- Formation Ingénierie dispensée pour 3 personnes