

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021



EDITO par Envanuelle Lacoste

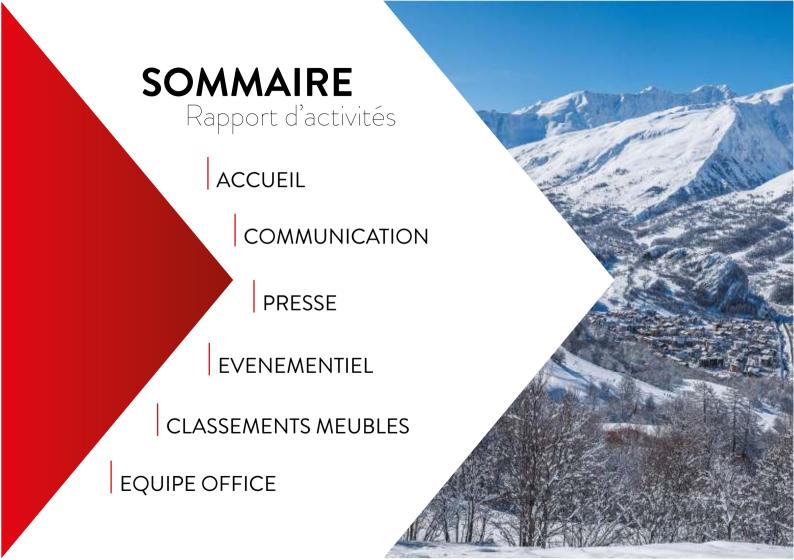
A l'instar des destinations de montagne, Valloire a vu son activité touristique 2021 fortement impactée par la crise sanitaire. Alors que la dernière saison hivernale complète de référence – Hiver 18-19 – assurait à notre village un volume de 841 000 nuitées touristiques, Valloire n'a comptabilisé que 433 100 nuitées sur l'hiver 20/21. La fermeture des remontées mécaniques, des bars et des restaurants a généré une baisse de la fréquentation ne faisant pas baisser pour autant la pression sur les établissements et activités ouverts. Chacun a dû bouleverser ses méthodes de travail et déployer beaucoup d'énergie en proposant de nouvelles offres, pour une rentabilité moindre.

Dans ce contexte, l'Office de Tourisme a joué un rôle majeur. Particulièrement sollicité par les vacanciers pour être guidés en amont et pendant leur séjour, Valloire Tourisme a enregistré des temps de renseignement multipliés par 3. Ce rôle de conseil que la structure s'efforce de mettre en œuvre a pris tout son sens en période de crise.

La politique événementielle et d'animations gratuites menées depuis des années a également apporté ses bienfaits, permettant de limiter, autant que faire se peut, la déception liée à la non-pratique du ski. Il a fallu également jouer des coudes pour que Valloire puisse être visible médiatiquement. Les efforts de communication déployés (réseaux sociaux, relations presse, production d'images, web) ont permis d'élargir l'audience dans une période qui ne s'y prêtait pas.

Quant à la saison estivale, elle fut marquée par un accroissement de +6.3 % de fréquentation globale par rapport à 2020 (273 100 nuitées recensées en 2021 contre 256 800 en 2020). Les enjeux à venir seront le maintien du volume de nuitées et la valorisation des mois de juin et septembre pour élargir le champs des possibles estival.

L'attractivité de Valloire reste plus que jamais un enjeu majeur pour attirer et fidéliser la clientèle, dans un univers très concurrentiel doublé d'un contexte économique sombre. Pleinement conscient de la situation, Valloire Tourisme prend sa place et mobilise ses ressources humaines et financières pour renforcer la visibilité Valloire.



ACCUEIL

OUVERTURE : 296 JOURS / AN*
TOUS LES JOURS EN SAISON HIVER ET ÉTÉ
OUVERT 9H30 PAR JOUR EN MOYENNE EN SAISON



TOURISME



ACCUEIL PHYSIQUE*

34 715 personnes accueillies

(-13% vs 2020)

Pic de fréquentation les samedis des vacances de février, les week-ends des sculptures sur glace et neige, les 1er, 8 et le 15 août.



ACCUEIL TELEPHONQUE

13 903 appels téléphoniques

(+ 39% vs 2020)



ACCUEIL DIGITAL

2080 mails répondus

(+ 36,8% vs 2020)

1682 messages Facebook répondus (+ 22% vs 2020)



DEMANDES D'INFORMATION HIVER

- Activités hors-ski
- Évènements / animations
- Questions sur la mise
en oeuvre des mesures

sanitaires



DEMANDES D'INFORMATION

ETE

- Randonnées pédestres et Activités
- Évènements / animations
 - Questions sur la mise en oeuvre des mesures sanitaires



ACCUEIL DÉPORTÉ

Les week-ends des vacances scolaires sur la Place de la Mairie

Point d'information aux Verneys l'été



SATISFACTION GLOBALE HIVER*

NON CONNUE

(Enquête G2A non mise en place en raison du contexte sanitaire)



SATISFACTION GLOBALE ETE

93,97% de taux de satisfaction globale sur les services de Valloire Tourisme

(+ 0.7 points vs 2020)



QUALITE DESTINATION

Note de 94,84% décernée par le Groupe Qualité Destination lors de l'audit annuel.

> 3 remarques d'amélioration



RÉPONSES AU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

141 réponses aux questionnaires de satisfaction été



RECLAMATIONS

36 en hiver 45 en été

(-6% vs 2020)

COMMUNICATION

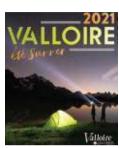


Válloire Justinia

BROCHURE SEDUCTION HIVER 10,000



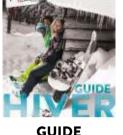
PROGRAMME ETE & HIVER 41300



BROCHURE SEDUCTION ETE 10 000



CARTE
RANDONNEES / VTT



GUIDE BIENVENUE HIVER 10 000



LIVRET VIA FERRATA ESCALADE

700



GUIDE BIENVENUE ETE 12 000



PLANS VILLAGE ETE & HIVER 16 000



38 754 DOCUMENTATIONS TÉLÉCHARGÉES et 9752 DOCUMENTS FEUILLETES en ligne

Régulièrement dans les tops 10 des catégories « villes et offices » et « montagne » des baromètres mensuels de l'agence WeLikeTravel et 12° place des destinations de Montagne les + performantes sur les réseaux sociaux



FACEBOOK

158 000 fans

+ 13,6% par rapport à 2020

Taux d'engagement moyen :4 %

Audience totale:

+ 6 millions de personnes

INSTAGRAM

25 200 abonnés

+ 18% par rapport à 2020

65 000 photos publiées avec le mot-clé

#valloire (+8000 vs 2020)

TWITTER

4003 abonnés

+ **7%** par rapport à 2018

Taux d'engagement moyen : 2,5 %

Valloire Tourisme communique sur divers supports ONLINE:















COM ONLINE





- 5,8 To d'images sont venues alimenter le serveur
- + 100 vidéos ont été montées et exportées en plusieurs formats.

Elles ont servi aux chaines de télévision nationales : TF1, M6, France 3 régionale et nationale, BBC, CNews...

+ 8230 photos dans la base de données Keepeek En développement: Un nouveau concept de diffusion de l'information via une chaine TV en streaming sur Twitch: VALLOIRE TV. Il s'agit d'un outil innovant pour relier les acteurs locaux à la vie touristique. Un bandeaux d'information permet de fournir les actualités locales en temps réel sur une boucle d'images incitant à venir découvrir Valloire en toutes saisons.

La diffusion est accessible à tous et gratuite.

Programmation à venir :

- 1 boucle de 3 sessions été-automne-hiver-printemps.
- 2h43min 31 secondes d'images dans la boucle.
- Découpé en 117 morceaux par thème numérotés afin de pouvoir facilement en supprimer un ou en insérer à l'endroit souhaité. Les teasers des principaux événements seront ajoutés plusieurs fois entre ces 117 morceaux. Cette numérotation permet également de passer d'une saison à l'autre en douceur. Fini la lecture aléatoire.
- La boucle contient 973 plans exportés en ProRes 4444 4k AAC pesant 1,31 To.

<u>Durées totales des saisons</u>: hiver 70 min, printemps 6 min, été 56 min, automne 31 min.

PHOTOS ET VIDEOS

SITE INTERNET, APPLI ET GRC

368 203 (+109% vs 2020)

3 126 028 (+227% vs 2020)

273 624 (+127% vs 2020)

14 articles 66 702 lectures

NOMBRE D'UTILISATEURS

NOMBRE DE PAGES VISITEES

VISITES PAR REFERENCEMENT GOOGLE

BLOG LES CARNETS DE VALLOIRE

APPLICATION VALLOIRE

NOMBRE TÉLÉCHARGEMENTS: 8827 (-59% vs 2020)

NOMBRE DE MISE À JOUR : 3266 (-63% vs 2020)

NOMBRE D'ACTIFS: **12 362** (-35% vs 2020)

NOTIFICATIONS ENVOYEES: 30 (34 vs 2020)



56 364

CONTACTS QUALIFIES DANS LA BASE DE DONNEES (+ 6,51% vs 2020)



160

NEWSLETTERS ENVOYÉES DONT 13 A DESTINATION DU GRAND PUBLIC (TOUTE LA BASE) (+10 pewsletters vs 2020)

PRESSE









2 DOSSIERS DE PRESSE 2 DOSSIERS DE PRESSE

Hiver et Ete (Version FR UK NL) Sculptures Glace et Neige Sculptures Paille et Foin

(Envoyés à +600 journalistes)

+30 COMMUNIQUES DE PRESSE

(envoyés à la Presse Nationale et Régionale)



5 NEWSLETTERS Hiver

3 NEWSLETTERS

Ete



ENVOIS VIDEOS ET VISUELS

(envoyés à la Presse et aux télévisions)

- Accueil Station: + de 25 journalistes
- **10** équipes de **TV** : FR3 / FR2 / TF1 / M6 Magazine Outlines - Parents Magazine -
- 1 Voyage de Presse organisé Juillet 2021
- Journalistes Accueil: Savoie News / Maurienne TV / Plateau TV 8 Mont Blanc lors du Trail Galibier-Thabor 2021 – 4 X 4 Magazine
- Accueil Salle de Presse Tour de Savoie Mont Blanc août 2021
- Conférence de Presse Foire du 4 X 4 août 2021
- Demandes de Journalistes, Rédacteurs, Photographes liées à des évènements (domaine skiable, nouveautés...) pour des visuels et rédactionnels

Valloire présent sur les Workshops de :

- **Belgique Bruxelles** (France Montagnes) Septembre 2021 - Lancement Presse Hiver
- Paris (Savoie Mont Blanc) Septembre 2021 - Lancement Presse Hiver

Les reprises d'images et les articles de presse en cumulé représentent (source Agence Links):

> **AUDIENCE** 317 859 072 personnes

(+90,27% vs 2020)

EQUIVALENCE PUBLICITAIRE

1 651 526 €

(+20,56% vs 2020)

ARTICLES DE PRESSE

194

(vs 192 en 2020)



2 454 000 auditeurs

Audience moyenne au quart d'heure : 1270 000 300 000 podcasts par jour

> 1 semaine fin novembre 1 semaine début janvier

150 000 auditeurs

Promotion des pré-ouvertures La Matinale Agglomération Lyonnaise

Semaine du 29 novembre au 04 décembre et du 06 au 11 décembre 2021

EUROPE 1

2 420 000 auditeurs

Emission de Vanesa Zha et Marion Sauveur Directs avec prestataires de Valloire

FRANCE BLEU

200 000 auditeurs

Opération carte blanche 4 Interviews



PARTENAIRES INSTITUTIONNELS



PARTENAIRES STATION

EVENEMENTIEL



HIVER	STE
Le Noël Magique de Valloire	Galibier Challenge La Belle Montée
Dynafit Verticale - Annuls	Fête de la Musique Concours de sculptures sur Paille et Foin
Concours de sculptures sur Glace Annula	Festivités du 13 juillet Journée du Patrimoine Valloirin
Concours de sculptures sur neige	Valloire Autrefois L'Art et la Matière
Rétrospectives du ski – Annulees	Festival Valloire Baroque Vide Grenier de l'A.E.P
Trail Blanc SLA - Anguli	Le Pic Sonne - Annule Valloire Highline Festival
Semaine du Jazz - Angulée	Arrivée d'étape du TSMBT Concours de pétanque de l'A.C.C.A
La Folie Belge - Annales	Toumoi de Tennis du Challenge Maurienne Fête Patronale du 14 et 15 août
JB Cup – Angulée	Trail du Galibier Thabor Foire du Tout Terrain
Montagne aux Enfants - Annulée	Granfondo la Marmotte Alpes Défi SLA

BOWLING LUGE

700 enfants
21 séances

CURLING HUMAIN
468 personnes

15 séances

INITIATION CURLING

513 adultes/ados 11 séances JEUX DE PISTES

780 personnes 16 séances

TIR LASER BIATHLON

642 personnes
21 séances

LASER GAME

270 enfants
5 séances

LES PTITS
ARCHEOLOGUES

410 enfants
14 séances

Fréquentation estimée de toutes les animations (hors événements) ~ 6000 personnes

Lors de la SAISON HIVERNALE des contraintes sanitaires restrictives, instaurant l'interdiction des rassemblements de plus de 10 personnes et imposant un couvre-feu, la quasi-totalité des événements ont été annulés. Ces annulations se conjuguent avec l'impossibilité de faire du ski, entrainant une forte augmentation de la fréquentation sur les animations, notamment en février où un renfort a dû être embauché.

RESSOURCES HUMAINES: 3 (+1 EN FÉVRIER) BUDGET: 135 000€







230 personnes 10 séances



210 personnes 10 séances



188 adultes/ados 10 séances



160 personnes 7 séances



1145 personnes 31 séances



290 personnes 10 séances



114 personnes 5 séances



100 personnes 8 séances

Fréquentation estimée de toutes les animations (hors événements) ~ 5000 personnes



2 pôles animations : place de la mairie / Verneys viennent compléter l'offre d'animation quotidienne = ~36 000 personnes ont bénéficié de ces jeux avec le pic de fréquentation aux Verneys avec 32 000 personnes accueillies.



56 personnes

2 séances



68 personnes

2 séances



40 personnes

2 séances



40 personnes 2 séances



60 personnes

2 séances



20 personnes

3 séances

Fréquentation estimée de toutes les animations ~ 300 personnes

Sous l'impulsion communale, il a été demandé de dynamiser les **VACANCES DE LA TOUSSAINT** en offrant une offre d'animation. Une programmation a été proposée en tenant compte de la nature des visiteurs qui était principalement des locaux et des propriétaires.

RESSOURCES HUMAINES: 1 BUDGET: 4200€



CLASSEMENTS MEUBLES



La station compte **1 070 meublés classés** (+1% vs 2020), dont 50 labellisés Clévacances



230 visites (235 en 2020) ont été effectuées :

- 132 renouvellements de classement (140 en 2020)
- 80 nouveaux classements (similaire à 2020)
- 16 renouvellements du label Clévacances (13 en 2020)
- 2 nouvelles labellisations Clévacances (similaire à 2020)





Hiver



Eté



COMPÉTENCES:

à l'année

- 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

27,5 heures de **FORMATION** ont été dispensées par les organismes suivants : Capstan, Trajectoires...

Contrat Saisonnier - 1 salarié

Apidae - 1 salarié

Qualité Tourisme - 1 salarié

Plusieurs WEBINAIRES ont également été suivis à distance.

PROTOCOLE SANITAIRE

Protocole sanitaire mis en place pour l'entreprise et pour la partie Accueil. Le DUER est à jour.

CSE

13 réunions annuelles et 4 réunions annuelles (1 par trimestre) sur le thème Santé, Sécurité et Hygiène.