

Valloire
GALIBIER
FRANCE

VALLOIRE

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022



EDITO *par Emmanuelle Lacoste*

Je ne peux introduire ce rapport d'activités sans adresser deux mots de remerciements :

L'un pour le Comité de Direction qui m'a renouvelé sa confiance pour trois nouvelles années. Quelle fierté de représenter à nouveau Valloire Tourisme dans le village et à l'extérieur !

L'autre pour mes équipes qui, toujours avec une énergie positive, s'engagent et m'accompagnent dans ce travail d'accueil et d'animation des vacanciers, de promotion de la destination Valloire et d'accompagnement de la Mairie sur des sujets transverses mais néanmoins cruciaux pour l'avenir touristique du village.

Cette année sera également marquée par le départ en retraite de Dominique Dal-Bon après plus de 40 années au service de la structure et d'Antoine Gex, notre cher vidéaste, qui a souhaité donner un nouveau sens à sa carrière.

La structure s'est donc enrichie de nouvelles compétences. Alice Penet a pris désormais la responsabilité de l'accueil et Elodie Furet celle du classement des meublés. Toutes deux se partagent la tâche lourde mais enrichissante de gérer la relation avec les sculpteurs dans l'organisation des concours internationaux. Je leur souhaite de s'épanouir pleinement dans leurs nouvelles fonctions.

Une nouvelle « Team OT » donc, solidaire et pleine de motivation !

Emmanuelle Lacoste - Directrice de Valloire Tourisme

SOMMAIRE

Rapport d'activités

| ACCUEIL

| COMMUNICATION

| PRESSE

| EVENEMENTIEL

| CLASSEMENTS MEUBLES

| EQUIPE OFFICE



ACCUEIL

OUVERTURE : 320 JOURS / AN
TOUS LES JOURS EN SAISON HIVER ET ÉTÉ
OUVERT 9H30 PAR JOUR EN MOYENNE EN SAISON



ACCUEIL PHYSIQUE

46 565
personnes accueillies
(+34% vs 2021)

Pic de fréquentation les week-ends des vacances de février et les week-ends de Juillet et deux premiers d'Août.



ACCUEIL TELEPHONIQUE

12 757
appels téléphoniques
(- 8,5% vs 2021)



ACCUEIL DIGITAL

1767
mails répondus
(- 15% vs 2021)
621
messages Facebook répondus
(- 63% vs 2021)



DEMANDES D'INFORMATION *HIVER*

- Informations sur l'accès aux RM
- Activités hors-ski
- Événements/animations



DEMANDES D'INFORMATION *ETE*

- Randonnées pédestres et Activités
- Évènements / animations



ACCUEIL DÉPORTÉ

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

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.





SATISFACTION GLOBALE HIVER*

NON CONNUE

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



SATISFACTION GLOBALE ÉTÉ

82,03%

de taux de satisfaction globale
sur les services de Valloire
Tourisme

(- 12,71% vs 2021)



QUALITE DESTINATION

Note de 94,84%

décernée par le Groupe
Qualité Destination
lors de l'audit annuel en
2020.



RÉPONSES AU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

283

réponses aux questionnaires
de satisfaction été

(+142 réponses vs 2021)



RECLAMATIONS

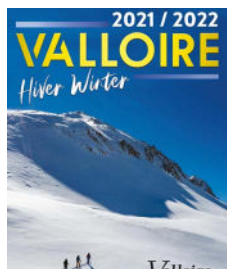
36 en hiver

45 en été

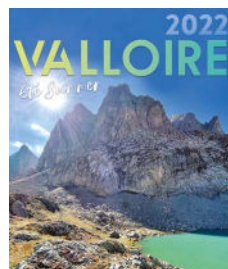
(+11% vs 2021)

COMMUNICATION

9606 PHOTOS DANS LA BASE DE DONNÉES KEEPEEK



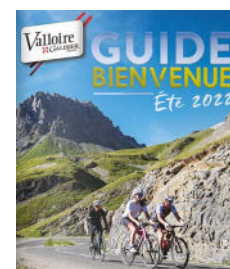
**BROCHURE
SEDUCTION
HIVER
7000**



**BROCHURE
SEDUCTION
ETE
7000**



**GUIDE
BIENVENUE
HIVER
10 000**



**GUIDE
BIENVENUE
ETE
12 000**



**PROGRAMME
ETE et HIVER
61 600**



**CARTE
RANDONNEES / VTT
2500**



**LIVRET VIA FERRATA
ESCALADE**



**PLANS VILLAGE
ETE et HIVER
16 000**

EDITIONS

19 745 DOCUMENTATIONS TÉLÉCHARGÉES et 10 039 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^e place** des destinations de Montagne les + performantes sur les réseaux sociaux



FACEBOOK

176 000 fans

+ **10,75%** par rapport à 2021

Taux d'engagement moyen : **4 %**

Audience totale :

+ **10 millions de personnes**



INSTAGRAM

28 500 abonnés

+ **13,10%** par rapport à 2020

Taux d'engagement moyen : **4 %**

Audience totale :

+ **5 millions de personnes**



TWITTER

4200 abonnés

+ **5%** par rapport à 2021

Taux d'engagement moyen :

2,5 %

Valloire Tourisme communique sur divers supports ONLINE :



SITE INTERNET, APPLI ET GRC

462 927

(+26% vs 2021)

**NOMBRE
D'UTILISATEURS**

3 126 028

(-40% vs 2021)

**NOMBRE
DE PAGES VISITEES**

357 964

(+31% vs 2021)

**VISITES PAR
REFERENCEMENT GOOGLE**

26 articles

44 599 lectures

**BLOG LES CARNETS
DE VALLOIRE**

APPLICATION VALLOIRE

NOMBRE TÉLÉCHARGEMENTS : 7792 (-12% vs 2021)

NOMBRE DE MISES À JOUR : 12 877 (+294% vs 2021)

NOMBRE D'ACTIFS : 17 780 (+43% vs 2021)

NOTIFICATIONS ENVOYÉES : 40 (30 vs 2021)



60 671

**CONTACTS QUALIFIES
DANS LA BASE DE DONNEES**
(+ 7,10% vs 2021)



95

**NEWSLETTERS ENVOYÉES DONT
4 A DESTINATION DU GRAND
PUBLIC (TOUTE LA BASE)**
(- 65 newsletters vs 2021)

PRESSE



2 DOSSIERS DE PRESSE 2 DOSSIERS DE PRESSE

Hiver et Eté

*Sculptures Glace et Neige
Sculptures Paille et Foin*
(Envoyés à +600 journalistes)



**+30 COMMUNIQUES
DE PRESSE**

(envoyés à la Presse
Nationale, Régionale et
Spécialisée)



5 NEWSLETTERS

Hiver

3 NEWSLETTERS

Eté



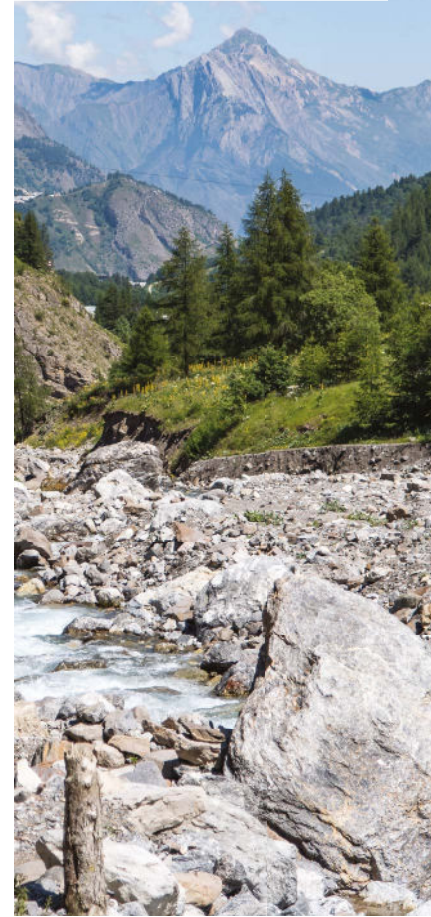
**ENVOIS VIDEOS
ET VISUELS**

(envoyés à la Presse
et aux télévisions)



**CRÉATION D'UNE
REVUE DE PRESSE**

Thématique :
Automne / Hiver
Printemps / Eté



- **Accueil Station** : + de 30 journalistes
- **Équipes de Presse** : Parents Magazine - Grands Reportages - Figaro Magazine - Le Cycle
- **Équipes TV** : TF1 - FR2 - FR3 - Neo TV - Météo à la Carte - TV8 Mont-Blanc
- **Radios** : RTL, RTL Nord, Oxygène Radio, France Bleu, France Musique, Radio Sud, France Culture
- **Conférence de Presse** Foire du 4 X 4 - août 2022
- **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 2022 - *Lancement Presse Hiver*
- **Paris** (Savoie Mont Blanc)
Septembre 2022 - *Lancement Presse Hiver*
- **Paris** (Links Communication)
Octobre 2022 - *Lancement Presse Hiver*

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

AUDIENCE**244 106 381**

personnes

(-23,20% vs 2021)

**EQUIVALENCE
PUBLICITAIRE****1 088 982 €**

(-34,06% vs 2021)

**ARTICLES DE
PRESSE****187**

(-7 vs 2021)



PARTENAIRES INSTITUTIONNELS



PARTENAIRES STATION

EVENEMENTIEL



45 ÉVÉNEMENTS

programmés :

17 en hiver

(dont 1 annulé pour cause de COVID)

28 en été

HIVER	ÉTÉ
Le Noël magique de Valloire Nordic Happy Hours #1 Fête du nouvel an (annulé pour cause de COVID-19) Dynafit Verticale Concours de sculptures sur glace Inauguration de la Patinoire Sculptures sur neige Nordic Happy Hours #2 Dynafit Sensations Les Flambeaux de l'espoirs Les rétrospectives du Ski par l'E.S.F Trail Blanc au profit de S.L.A La fête du nordique aux Verneys Semaine du Jazz La folie Belge JB Cup La Montagne aux enfants	Maurienne Gravel Experience Galibier Challenge Passage du Critérium du Dauphiné Climbing for life Fête de la musique Les Meules de Savoie 11ème Concours International de Sculpture sur Paille et Foin LePape Marmotte Granfondo Journée du Patrimoine Valloirain Galibier aux vélos Vide-greniers Passage de « L'Etape du Tour » Passages du Tour de France Fête des Pompiers de Valloire Valloire Autrefois Valloire Highline Festival 13e Festival Valloire Baroque L'Art et la Matière Pic Sonne Fête Patronale Trail du Galibier-Thabor 20ème Foire du Tout-terrain Festi Alp Sois Là Aussi 24h »



**DESCENTE
FLAMBEAUX**

4 séances



**SCULPTURE
SUR GLACE**
Démonstration

8 séances



**LA PETITE
MENUISERIE**

7 séances



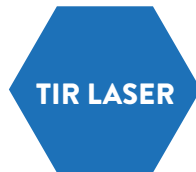
**Présentation
MÉTIERS DES
DOMAINES
SKIABLES**

6 séances



**INITIATION
CURLING**

8 séances



TIR LASER

8 séances

Fréquentation estimée de toutes les animations (hors événements) ~ 8000 personnes

Lors de la **SAISON HIVERNALE** quelques restrictions sanitaires sont venues chambouler les vacances de Noël et du nouvel an, avec notamment l'interdiction des rassemblements feux d'artifice. Hormis ces contraintes de décembre, un climat plus serein était présent dès le mois de janvier, nous permettant de poursuivre la saison sans annulation.

RESSOURCES HUMAINES : 3 BUDGET : 246 000€

**ANIMATIONS
HIVER**

ANIMATIONS ETE

CHEVRE DE
SAVOIE

10 séances

SOIREE
CONTEE

10 séances

INITIATION
CURLING

10 séances

CONCOURS
PETANQUE

7 séances

JEUX DE
PISTE

31 séances

TOURNOI
SPORTIF

10 séances

VEILLEE
ASTRONOMIE

5 séances

ATELIER
BAUME DU
TIGRE

8 séances

Fréquentation estimée de toutes les animations (hors événements) ~ 4800 personnes

La **SAISON ESTIVALE** s'est déroulée normalement, comme une saison avant Covid. Nous avons pu retrouver un volume dense en événements, conjugué avec un large panel d'animations. Les vacanciers ont répondu présents sur l'ensemble pour participer aux activités proposées. Ludique, sportif et culturel, sont les trois thèmes proposés aux vacanciers sur les animations estivales.

BUDGET : 250 000€ RESSOURCES HUMAINES : 6

2 pôles animations : place de la mairie / Verneys viennent compléter l'offre d'animation quotidienne
= ~38 000 personnes ont bénéficié de ces jeux avec le pic de fréquentation aux Verneys avec
34 500 personnes accueillies.

VISITE DE
LA FERME

2 séances

VISITE FORT
TELEGRAPHE

2 séances

SOIREE
CONTEE

2 séances

DECOUVERTE
ASTRONOMIE

2 séances

SPECTACLE
ENFANTS

2 séances

CONFECTION
CITROUILLES

3 séances

Fréquentation estimée de toutes les animations ~ 490 personnes

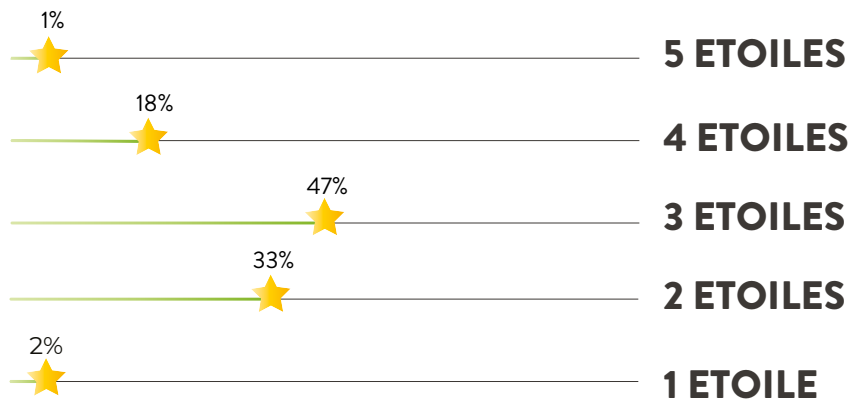
Sous l'impulsion de la Mairie et pour la seconde année, des animations ont été proposées à la **TOUSSAINT**. La programmation a été établie en tenant compte de la nature des visiteurs qui était principalement des locaux et des propriétaires.

RESSOURCES HUMAINES : 1 BUDGET : 4200€

ANIMATIONS
TOUSSAINT

CLASSEMENTS MEUBLES

La station compte **1 056 meublés classés**, dont 34 labellisés Clévacances

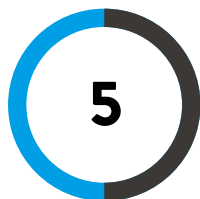


246 visites (230 en 2021) ont été effectuées :

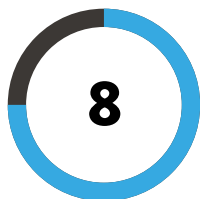
- 173 renouvellements de classement (132 en 2021)
- 72 nouveaux classements (80 en 2021)



**Personnes
à l'année**



**Saisonniers
Hiver**



**Saisonniers
Eté**

EQUIPE

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

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

- Agent de Classement - 1 salarié
- Rédaction Web - 1 salarié
- Compétences orales en public - 3 salariés

Plusieurs **WEBINAIRES** ont également été suivis à distance.

CSE

13 réunions annuelles

4 réunions annuelles sur le thème Santé, Sécurité et Hygiène.

