

Valloire
SVOE GALIBIER
FRANCE

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023



OFFICE DE TOURISME
VALLOIRE

EDITO par *Emmanuelle Lacoste*

L'étendue des missions de Valloire Tourisme, rappelée dans la Convention annuelle d'Objectifs liant la Commune avec son Office de Tourisme, a mobilisé pleinement les équipes encore en 2023.

Les dernières prises de fonction, par Elodie Gaillard pour le classement des meublés et Alice Penet pour la responsabilité du pôle Accueil, se sont déroulées dans de très bonnes conditions ; chacune ayant parfaitement appréhendé l'étendue de son poste et l'exerçant avec professionnalisme en apportant sa touche personnelle. Le binôme s'est également bien approprié la relation avec les sculpteurs dans le cadre de l'organisation des 3 concours internationaux de sculptures. Elles ont donc pris leur place dans une équipe impliquée et consciente des enjeux touristiques pour notre Commune.

La refonte complète de l'Application Valloire marque le début du renouvellement de nos outils numériques. Se voulant plus proche des attentes des vacanciers pendant leur séjour, la version été de Valloire Galibier Expériences a bien démarré avec plus de 5000 téléchargements. La refonte complète du site valloire.net suivra en 2024 avec le lancement d'un travail significatif et chronophage pour les équipes passant par la création d'un cahier des charges, d'une arborescence finement pensée au service de l'utilisateur et d'un visuel dynamique respectueux de la charte graphique de Valloire.

Enfin comment ne pas se satisfaire du travail médiatique réalisé notamment grâce au sujet des sculptures. 2023 aura été marqué par l'accueil du top 3 des chaînes en termes d'audimat (TF1, France 2 et France 3) couplé avec la venue M6. Celles-ci sont friandes de nos images et n'hésitent pas à les relayer en début ou en fin de journal ; apportant ainsi un peu de rêverie et de poésie dans une actualité malheureusement quotidiennement morose.

A travers ce condensé des travaux réalisés en 2023, chacun pourra se faire une idée du travail des équipes ; je vous en souhaite donc bonne lecture !

INTRODUCTION

EDITO

SOMMAIRE



01
ACCUEIL

02
COM

03
PRESSE

04
PARTENAIRES

05
EVENTS

06
MEUBLÉS

07
ÉQUIPE

ACCUEIL

OUVERTURE DES LOCAUX 2023

315 JOURS

(Fermeture une semaine début
novembre pour travaux
de rénovation)

TOUS LES JOURS

en saison hiver et été

OUVERT 9H30

PAR JOUR

en moyenne
en saison



ACCUEIL PHYSIQUE

47223 personnes accueillies (46 565 en 2022 soit +1,41 %)

Pic de fréquentation les week-ends des concours de sculptures (environ 1000 personnes) et lors des vacances de février (+ gros week ends les 11-11 et 18-19 février) et les week-ends de mi-Juillet à mi-Août (soit du 15 juillet au 20 août).



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

11271 appels téléphoniques (12 757 en 2022 soit -11.6 %)



ACCUEIL DIGITAL

1499 e-mails (-15% par rapport à 2022)

883 messages Facebook répondus (+42% par rapport à 2022)



DEMANDES D'INFORMATIONS HIVER

Domaine skiable - Activités hors-ski - Événements/animations



DEMANDES D'INFORMATIONS ÉTÉ

Randonnées pédestres + VTT - Animations/Événements - Quoi faire aux alentours

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.



ACCUEIL



SATISFACTION

86% des clients satisfaits

Cette année les questionnaires de satisfaction ont été agrégés par G2A pour l'ensemble de la station. Les questions qui concernent l'accueil au sein de l'office de tourisme sont toujours posées.

Hausse de 3 % de la satisfaction globale des clients suite à leur passage à l'ot.

Hausse de 8% au sujet du temps d'attente pour obtenir un renseignement.

Hausse de 9% sur la qualité des informations mises à disposition



QUALITÉ DESTINATION

Note de 94,84% décernée par le Groupe Qualité Destination lors de l'audit annuel en 2020.



RÉCLAMATIONS

68 été (+51% vs 2022) et **81** hiver (+125% vs 2022)

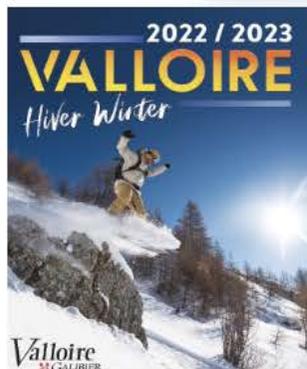
149 remarques écrites ou orales reçues et traitées. (+ 67% par rapport à 2022)

COMMUNICATION PRINT

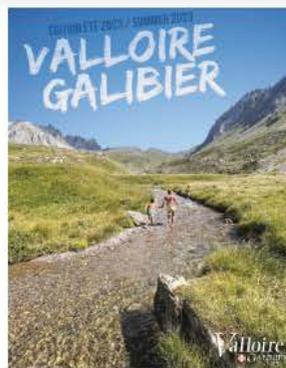
12 125
PHOTOS DANS LA
BASE DE DONNÉES
KEEPEEK

20 402
DOCUMENTATIONS
TÉLÉCHARGÉES
(+3,3% VS 2022)

9077
DOCUMENTS
FEUILLETÉS
EN LIGNE
(+9,6% VS 2022)



**BROCHURE
SEDUCTION
HIVER
7000**



**BROCHURE
SEDUCTION
ETE
7000**



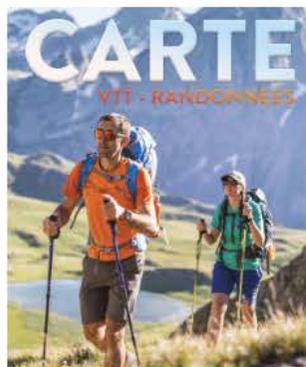
**GUIDE
BIENVENUE
HIVER
10 000**



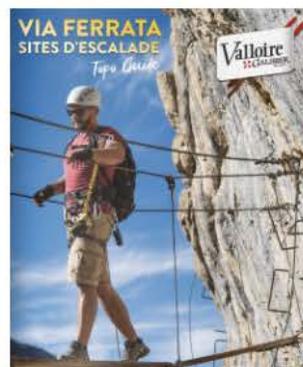
**GUIDE
BIENVENUE
ETE
10 000**



**PROGRAMME
ETE et HIVER
59 700**



**CARTE
RANDONNEES / VTT
0 impressions en 2023**



**LIVRET VIA FERRATA
ESCALADE
200**



**PLANS VILLAGE
ETE et HIVER
10 000**

RESEAUX SOCIAUX

32 000 ABONNÉS

+12,5% (vs 2022)

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

Audience totale : **+1,1**
millions de personnes

Régulièrement dans les **tops 10** des catégories « villes et offices » et « montagne » des baromètres mensuels de l'agence WeLikeTravel et dans le **top 15** des destinations de Montagne les + performantes sur les réseaux sociaux

A noter : en 2024, WeLikeTravel abandonnera son baromètre mensuel.

FACEBOOK

INSTAGRAM

TWITTER

187 000 FANS

+6,25% (vs 2022)

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

Audience totale : **+7,1**
millions de personnes

4400 ABONNÉS

+4,75% (vs 2022)

Taux d'engagement
moyen : **2,5%**

VALLOIRE TOURISME COMMUNIQUE SUR DIVERS SUPPORTS ONLINE :

Le Bon coin, Le Progrès, Mon GR, Skipass, Le Dauphiné, Route des Grandes Alpes, Ski Chrono...

Le plan de communication est disponible sur demande

SITE APPLI GRC



61260

CONTACTS QUALIFIES DANS LA BASE DE DONNEES
(+ 0,9% vs 2022)

114

NEWSLETTERS ENVOYÉES DONT **4** A DESTINATION DU
GRAND PUBLIC (TOUTE LA BASE)(+ 19 newsletters vs 2022)

**NOMBRES
D'UTILISATEURS**

WWW.VALLOIRE.NET

476 645

(462 927 en 2002 soit +3%)

**NOMBRE DE
PAGES VISITÉES**

WWW.VALLOIRE.NET

1 882 377

(-40% VS 2022)

**VISITES PAR
RÉFÉRENCEMENT
GOOGLE**

WWW.VALLOIRE.NET

382 977

(+6% VS 2022)

**30 ARTICLES
BLOGS**

WWW.VALLOIRE.NET

40 729 LECTURES

(-8% VS 2023)

**NOUVELLE
APPLICATION
POUR LA SAISON
ESTIVALE 2023**

avec une entrée par
activité et de NOUVELLES
FONCTIONNALITÉS.

APPLICATION VALLOIRE

NOMBRE TÉLÉCHARGEMENTS : Hiver **6630** Eté **5071**

NOMBRE DE MISES À JOUR : Hiver **4010**

UTILISATEURS UNIQUES : Hiver **27 250** Eté **40 194**

NOTIFICATIONS ENVOYÉES : Hiver **14** Eté **28**

TRACÉS GPX TÉLÉCHARGÉS : **51 760**

PRESSE

LES ACTIONS

ACCUEILS PHYSIQUES

- **Accueil physique sur site (été 23) :**
Accueils presse thématiques /
Reportages Tv +
Voyage de presse (3 journalistes > Le
Télégramme + Midi Libre + Tendances Savoie MB,
Naturez-Vous, Ma famille zen) = **+ 30**
journalistes en accueil sur l'année
- **Conférence de Presse** Foire du Tout
Terrain et du voyage (août 2023)

RÉPONSES AUX SOLLICITATIONS JOURNALISTIQUES

- **Demandes de Journalistes,**
Rédacteurs, Photographes... liés à des
événements, domaine skiable,
nouveau... pour des visuels et
rédactionnels

LES OUTILS

- **2 dossiers de presse** hiver – été / générique saison
- **1 dossier de presse Sculptures** glace et neige et **1 dossier de presse Sculptures** Paille envoyés à + de 600 journalistes
- **+ de 30 communiqués de presse :** presse nationale + presse
quotidienne et régionale + presse spécialisée
- **5 newsletters** hiver + **3 newsletters** été \$
- Création d'une **Revue de Presse** par thématiques :
Automne/Hiver et Printemps/Été
- **Abonnement à la veille média**
- **Ours ou teasers envoyés** pour les médias Tv : Météo à la
Carte / Concours de Sculpture Glace, Neige et Paille et Foin

ECHANGES AVEC LES INSTITUTIONNELS DU TOURISME

SMBT, ANMSM, Atout France...

OPÉRATIONS PRESSE EN FRANCE

- **Paris : Savoie Mont Blanc** pour le lancement
Presse Hiver (Sept 23)
- **RDV Links en rédactions :** 18 journalistes
rencontrés de manière privilégiée (*RMC Sport, L'Obs,*
Les Echos, Le Parisien, France 3 En Vadruille, France 2 Télématin,
TF1, VSD, Géo Histoire, The Good Life, Le Figaro quotidien + mag,
L'Equipe Mag, Europe 1, France Inter, France Info, Libération)

AUDIENCES PRESSE



**ARTICLES
RÉDIGÉS**
(-34 VS 2022)



**AUDIENCE
POTENTIELLE**
(-42% VS 2022)



**EQUIVALENCE
PUBLICITAIRE**
(-36% VS 2022)

HIVER 22 / 23	AUDIENCE POTENTIELLE	EQUIVALENCE PUBLICITAIRE	NOMBRE D'ARTICLES / REPORTAGES
TV + radios	29 548 826	566 221 €	27
Presse Nationale	2 516 606	85 209 €	19
Presse Régionale	332 454	30 312 €	8
Web	122 442 548	42 700 €	40
TOTAL	154 840 470	724 442 €	94



ETE 2023	AUDIENCE POTENTIELLE	EQUIVALENCE PUBLICITAIRE	NOMBRE D'ARTICLES / REPORTAGES
TV + radios	389 884	8 529 €	3
Presse Nationale	606 421	3 584 €	5
Presse Régionale	800 976	22 838 €	5
Web	16 487 190	42 391 €	46
TOTAL	18 248 471	77 341 €	59

PARTENAIRES



PARTENAIRES INSTITUTIONNELS



PARTENAIRES STATION

ÉVÉNEMENTS

**42 ÉVÉNEMENTS
PROGRAMMÉS :**

**17 EN HIVER
25 EN ÉTÉ**

**8 PROGRAMMES
L'ÉTÉ
17 PROGRAMMES
L'HIVER
DISTRIBUÉS**

L'HIVER 22/23

- Le Noël magique de Valloire
- Nordic Happy Hours
- Fête du nouvel an
- Salon Vin' Altitude
- Concours de sculptures sur glace
- Savoie Snowboard Tour
- Sculptures sur neige
- Dynafit Sensations
- Les Flambeaux de l'espoirs
- Les rétrospectives du Ski
- Trail Blanc
- Lu Vernin
- Semaine du Jazz
- Dynafit Verticale
- La folie Belges
- JB Cup
- La Montagne aux enfants
- Lu Waterslide

L'ÉTÉ 23

- Maurienne Gravel Experience
- Galibier Challenge
- Fête des Verneys
- Fête de la musique
- Concours International de Sculpture sur Paille et Foin
- LePape Marmotte Granfondo
- Journée du Patrimoine Valloirin
- Galibier aux vélos (3 dates)
- Vides-greniers
- Fête des Pompiers de Valloire
- Valloire Autrefois
- Valloire Montagne Festival
- Festival Valloire Baroque
- L'Art et la Matière
- Pic Sonne
- Fête Patronale
- Trail du Galibier-Thabor
- Tournoi de Hockey
- La Haute Route
- Salon du Tout Terrain et du voyage
- Festi Alp
- « Sois Là Aussi 24h »
- Lu Oktoberfest

ANIMATIONS HIVER

LA SAISON HIVERNALE

Les animations sont principalement organisées sur les horaires d'après-ski, de façon à être visibles, sonores et pouvant toucher le plus de monde possible en flux continu.

Sur les horaires plus creux, des **animations plus confidentielles et sur inscriptions** sont proposées de façon à organiser la charge de travail en conséquence.

ANIMATIONS	NOMBRE DE SEANCES	FREQUENTATION
Descentes aux flambeaux ESF	4	
Initiation au curling	14	290 personnes
Démonstration sculptures sur glace	8	3740 personnes
La Petite Menuiserie	6	1080 personnes
Tir laser	7	650 personnes
Présentation des métiers du domaine skiable	6	
Atelier Do it Yourself	15	170 personnes
Chamallow / After ski party	14	4745 personnes

RESSOURCES
HUMAINES

3

BUDGET : 246 000€

TOTAL ESTIMÉ
DE TOUTES LES ANIMATIONS
(HORS ÉVÉNEMENTS)

~ 10990 PERSONNES

ANIMATIONS ÉTÉ

ANIMATIONS	NOMBRE DE SEANCES	FREQUENTATION
Découverte des Chèvres de Savoie	10	
Initiation au curling	9	188 adultes et adolescents
Soirée contée	4	
Concours de pétanque	9	390 personnes
Jeux de pistes	7	285 personnes
Tournois sportif	26	639 personnes
Veillée astronomie	3	60 personnes
Atelier Do It Yourself	8	100 personnes
Soirée Ado Loup garou	8	122 personnes
La Petite Menuiserie	7	1130 personnes
Kart à Pédales	20	626 enfants
Spectacles enfants	6	560 personnes
Ice Party	5	530 personnes
Concert	4	620 personnes
Galibier aux Vélos	3	2900 personnes

BUDGET : 250 000€

**TOTAL ESTIMÉ
DE TOUTES LES ANIMATIONS
(HORS ÉVÉNEMENTS)**

~ 9860 PERSONNES

**RESSOURCES
HUMAINES**

5

LA SAISON ESTIVALE

s'est organisée de façon différente aux années précédentes sur le plan RH. Le choix a été fait de ne plus avoir d'animateur « opérateur » sur la place en permanence, mais **des animateurs polyvalents, proposant régulièrement des animations.** Par ailleurs, la personne sur site aux Verneys est désormais rattachée au pôle Accueil.

Bien que les jeux en bois aient été installés tous les jours, des animations sont venues dynamiser la place (just dance, mario kart, permis kart, bataille d'eau, initiation au cirque, spectacles, ...).

La programmation s'est articulée autour de la **cible famille, avec une attention portée aux adolescents** en proposant des animations dédiées à cette cible. Pendant l'été, la culture, le sport et le divertissement étaient au centre de la programmation.

ANIMATIONS TOUSSAINT

Pour la troisième année, des animations ont été proposées à la Toussaint. La programmation rédigée en lien avec l'AEP, a été proposée en tenant compte de la nature des **visiteurs qui était principalement des locaux et des propriétaires.**

ANIMATIONS	NOMBRE DE SEANCES	FREQUENTATION
Visite de la ferme des étroits	2	46 personnes
Visite du Fort du Télégraphe	2	65 personnes
Soirée contée	1	15 personnes
Découverte de l'Astronomie	3	52 personnes
Spectacle enfants	2	15 personnes
Défilé d'Halloween	1	80 personnes
Fabrication de citrouilles	2	22 personnes
Découverte du Curling	2	25 personnes
Kart à pédales	2	60 personnes
La Petite menuiserie	2	100 personnes
Chasse au Trésor d'Onésime	1	25 personnes

BUDGET : 4200€

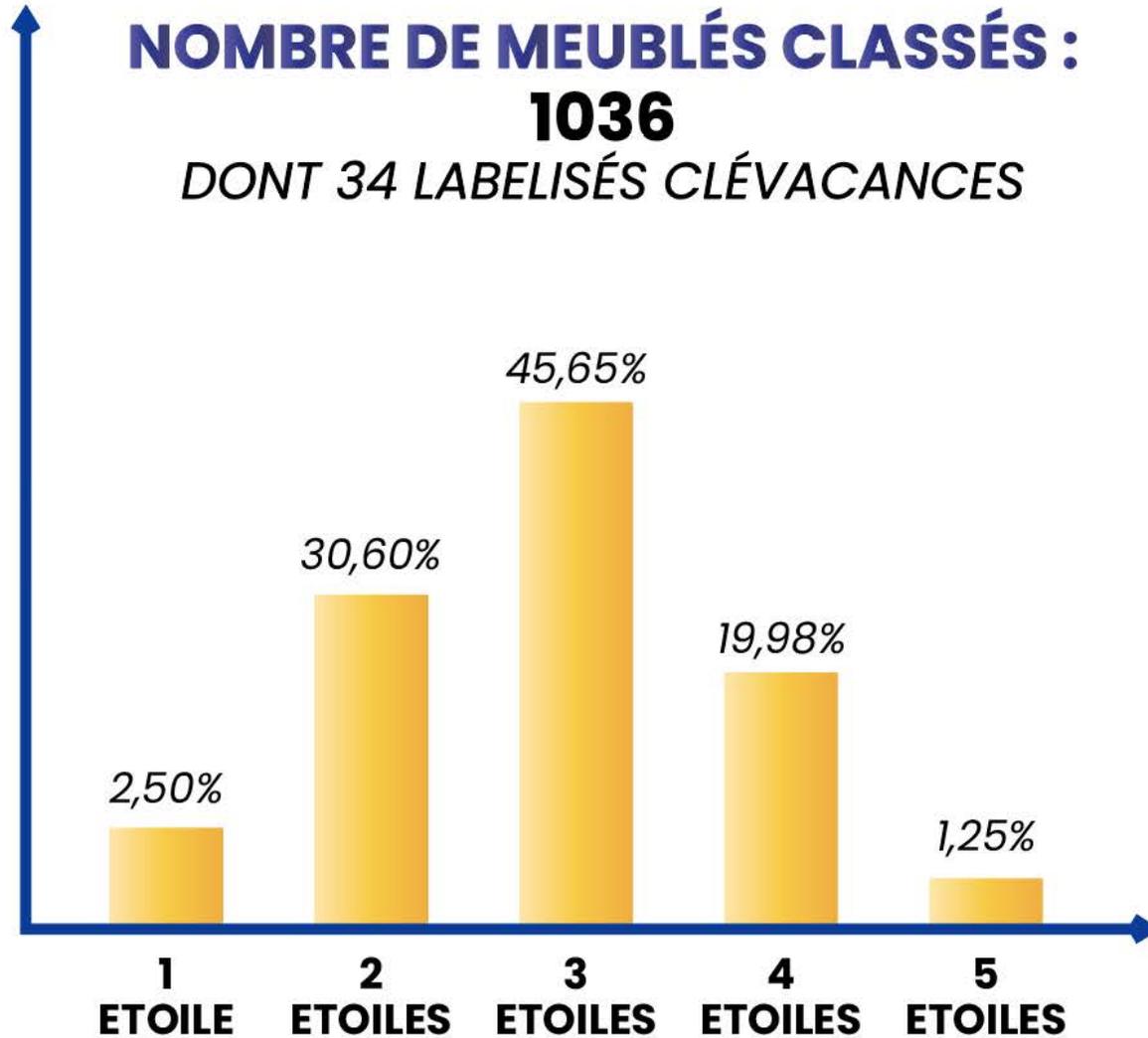
**TOTAL ESTIMÉ
DE TOUTES
LES ANIMATIONS
~ 500 PERSONNES**

**RESSOURCES
HUMAINES**

CLASSEMENT MEUBLÉS



NOMBRE DE MEUBLÉS CLASSÉS :
1036
DONT 34 LABELISÉS CLÉVACANCES



NOMBRE DE VISITES RÉALISÉES

280

(246 en 2022)

RENOUVELLEMENTS :

200

(173 en 2022)

NOUVEAUX CLASSEMENTS :

80

(72 en 2022)



**PERSONNES
À L'ANNÉE**



**SAISONNIERS
HIVER**



**SAISONNIERS
ÉTÉ**

L'ÉQUIPE

FORMATIONS

204 HEURES DE FORMATION ont été dispensées par les organismes suivants : Cybercité, DSJ, SMB, AGATE ... dont beaucoup de webinaires, des séminaires et quelques visites de prestataires

CSE

11 RÉUNIONS annuelles
4 RÉUNIONS sur le thème Santé, Sécurité et Hygiène.

