

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

CLUSES ARVE
& MONTAGNES
TOURISME





● LE MOT DU PRÉSIDENT

En 2021, le COVID, malgré le vaccin, s'est bien installé dans notre quotidien. Mais qu'à cela ne tienne !

Les habitants et les touristes n'ont pas perdu l'**envie de découvrir le territoire, la vallée et les villages balcon**. Ils ont simplement dû repenser et adapter leurs pratiques.

Nos amis du Centre Nordique d'Agy ont connu une **affluence record l'hiver 2020-2021**. L'office de tourisme a musclé sa promotion pour orienter les visiteurs vers les activités douces : raquettes, balades, marche afghane, yoga du froid, ski de fond... La montagne a ainsi été plus contemplée que consommée.

Parallèlement, l'office de tourisme a répondu aux inquiétudes des professionnels du tourisme et les a accompagnés pendant cette période difficile. Restaurateurs, hébergeurs, prestataires de service, les questionnements étaient nombreux.

Mais nous avons su, ensemble, **rester confiants et solidaires**.

Puis le beau temps est revenu, et avec lui la possibilité d'organiser des événements importants en instaurant le Pass sanitaire. **L'été a ainsi vu de nombreux événements dans nos villes et villages** : challenge des 3 cols, Tour de France, Fête de la rando.

L'office de tourisme a augmenté sa présence sur le terrain lors de ces nombreuses animations mais aussi par des accueils délocalisés, au plus près des flux de visiteurs.

Les projets 2022 accompagnent également cette belle dynamique : déménagement au centre-ville de Cluses, classement en catégorie 1, audit Qualité Tourisme...

Cluses Arve & montagnes Tourisme a joué pleinement son rôle en 2021, et continuera sur cette lancée en 2022.

JEAN-PAUL CONSTANT

QUI SOMMES-NOUS ?



CAMILLE BÉTEND
Community manager



LAURENCE BLANCHET
Responsable adjointe



CAROLINE DIMPRÉ
Gestion des régies
& Taxe de séjour



BRUNO GIAZZI
Directeur



AGNÈS MARCHAND
Gestion de l'information
& tourisme industriel



FANNY RICHARD
Commercialisation
& relations partenaires

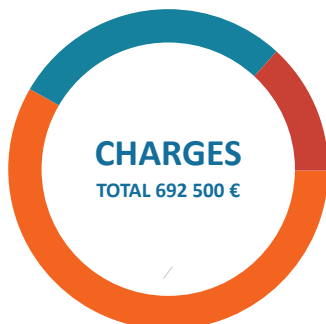


CLOTHILDE THIOU
Activités de plein air



LE BUDGET

Ce budget reprend les charges et les recettes de l'office de tourisme, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021.



- Charges de personnel
400 000 €
- Promotion
92 500 €
- Charges de gestion courante
200 000 €



- Subvention 2ccam
650 000 €
- Taxe de séjour
30 000 €
- Vente de marchandises
12 500 €

RETOUR EN IMAGES



TOURNAGE D'UN FILM PROMOTIONNEL ET REPORTAGE PHOTOS À AGY



TOUR DE FRANCE



CHALLENGE DES 3 COLS



SALON DU POLAR



FÉE-BULEUSE AVENTURE



FÊTE DE LA RANDO



COM LES PROS



ON VOUS ACCUEILLE CHEZ NOUS

Au cours de l'année 2021, l'équipe de l'office de tourisme a accueilli les touristes et les habitants dans ses **4 bureaux d'information touristique** : Cluses, Mont-Saxonnex, Le Reposoir, Romme (Nancy-sur-Cluses).

Les visiteurs ont aussi pu **nous rencontrer lors de nos accueils délocalisés**. Nous nous déplaçons durant l'été sur les « spots » touristiques, là où les flux sont importants : Décathlon, Lac bénil, Carmel du Reposoir, Col de la Colombière et marché de Cluses.

Sur l'année 2021, **9167 personnes** ont été accueillies en vis à vis et au téléphone. Si ce chiffre est stationnaire par rapport à l'année passée, le nombre d'accueils numériques, via facebook, Instagram, courriels et site internet, a doublé.



9167
personnes

ont été accueillies
en vis à vis
et au téléphone.

ON VOUS ACCUEILLE CHEZ VOUS

Quoi de plus simple que **d'organiser ses vacances, ses week-end et ses activités sur internet ?**

Vous accueillir c'est aussi prendre soin de vous en ligne, via les réseaux sociaux, les courriels et le site internet de destination.

Comme vous êtes **de plus en plus nombreux à préférer le net**, l'équipe est amenée à consacrer de plus en plus de temps à ce que l'on appelle désormais le « **e-accueil** ».

Notre métier se transforme pour **répondre à ce besoin** : en plus de vous accueillir et de piloter des projets touristiques, nous avons appris à filmer, à piloter un drone, à faire de belles photos ou encore du montage vidéo, pour mieux communiquer avec vous sur internet.



ICI, ÇA PULSE

Malgré le COVID et ses restrictions, l'année 2021 a été riche en événements.



La ville de Cluses accueillait le **départ du Tour**, en direction de Tignes le 3 juillet. La veille, le samedi 2 juillet, le peloton passait par Scionzier, Mont-Saxonnex, Nancy-sur-Cluses, Romme et le Reposoir.

La fête a été belle avec **4 accueils en simultané** pour l'office de tourisme : une première !

Le mois précédent la Grande boucle, nous organisons le **Challenge des 3 cols** avec nos amis du vélo club Cluses-Scionzier. Un défi de taille pour les cyclistes. Graver **3 cols de légende en une journée** : la montée de Mont-Saxonnex, le Col de Romme, et le Col de la Colombière.

125 cyclistes ont fait chauffer leurs cuisses en pleine chaleur, mais avec grand plaisir !

Mais si la petite reine était à l'honneur, la randonnée était également célébrée.

L'équipe de l'office de tourisme s'est beaucoup investie dans la **Fête de la rando**. Un événement **100 % gratuit**, au cœur du Reposoir. Au programme **14 randonnées** toutes différentes : rando yoga, cani-rando, marche afghane, marche nordique, fleurs médicinales... **Et plein d'animations au retour des marcheurs** : escalade, tir à l'arc, vélo à assistance électrique et bien sûr les beignets cuisinés par les associations du Reposoir, sans oublier les concerts de la Chorale du village.



Le polar, on aime ça ! C'est donc avec plaisir que nous avons accepté l'invitation de la ville de Scionzier pour son salon du Polar début septembre.



Pour l'occasion, nous avons **collaboré avec Challenge the Room Annemasse** et avons organisé une **Murder party géante**. Les suspects, tous acteurs d'impro, ont donné du fil à retordre à nos familles d'enquêteurs, mais la tueuse a fort heureusement été mise sous les barreaux.

Le **marché de Noël** est une tradition à Cluses : l'office de tourisme y participe chaque année.

Cette fois les grands moyens ont été déployés : un **Escape bus** s'est installé au centre-ville.

300 joueurs ont dû déjouer tous les pièges et trouver les solutions pour sortir de ce bus maudit, afin d'échapper aux zombies de Noël.

Du pur bonheur !



ICI, ÇA FAIT PLAISIR

L'offre d'animations a été étoffée cette année avec des temps forts tout l'été et durant les vacances de Noël, au Reposoir, Mont-Saxonnex et Romme.

Tir à l'arc, dégustation de fromages, sieste musicale, construction d'igloo, labyrinthe des neiges, sauvetage en avalanche, balade contée : un vrai régal pour les familles.

Ce sont près de **500 enfants et adultes** qui ont participé à ces beaux moments de vacances.

La rencontre avec les touristes et les habitants est aussi belle lors des événements importants regroupant un **public nombreux**. Ce fut le cas du **Tour de France et du Challenge des 3 cols**.



Les activités ont été aussi mises à l'honneur grâce au **Pass Arve & Montagnes (PAM)** permettant aux acheteurs de bénéficier de **réductions sur de nombreuses activités locales** : sport, loisirs, produits locaux...

Cette opération sera **reconduite l'année prochaine**. Longue vie au PAM !



ICI, ÇA JOUE LA GAGNE



820 familles ont tenté leur chance avec les **aventures en plein air** conçues et mises en œuvre avec amour par notre équipe sur l'ensemble du territoire.

L'office de tourisme propose aujourd'hui **12 jeux d'aventures en pleine nature et en ville** : city game, géocaching, chasse au trésor, parcours d'orientation, Explor'Game. **Vous trouverez le jeu que vous aimez.**

Un 13^{ème} jeu d'aventures sur tablette est en préparation à Thyez pour l'été 2022. **Erina et l'épopée de Carthage** se jouera au départ du lac de baignade et entrainera les joueurs jusqu'aux abords de l'église.



PAR ICI NOS ACTUS BIEN CHAUDES

ENFIN UN NOUVEAU SITE INTERNET !

Les touristes à la recherche d'un endroit où dormir, où manger, où boire un verre trouvent enfin leur bonheur : **actualités, activités, les meilleurs lieux où il faut se rendre...** Tout est sur le site internet de destination **cluses-montagnes-tourisme.com**

La sortie de ce site internet en mai montre toute l'importance de la **digitalisation** de l'offre touristique : il enregistre **plus de 10 000 connexions par mois** avec pic à 30 000 connexions en juillet 2021.

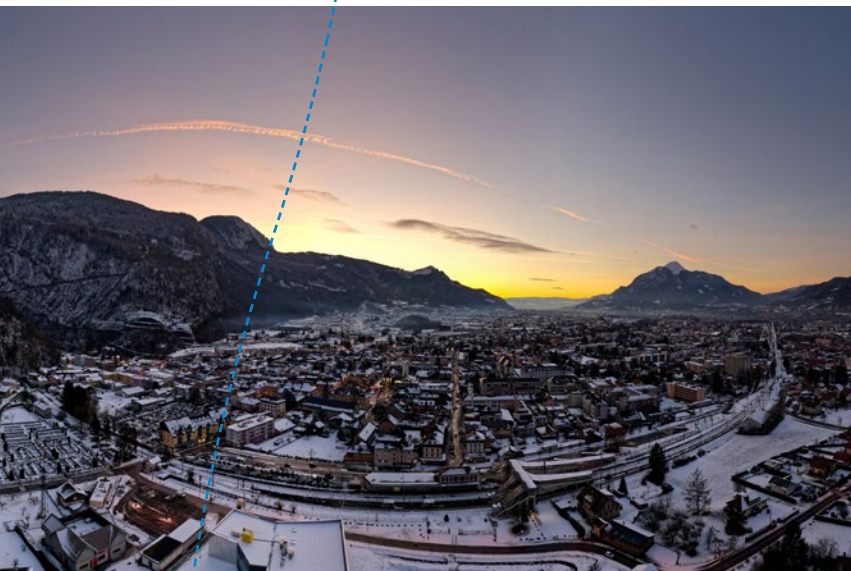


DES PHOTOS ET DES VIDÉOS GRANDIOSES

Qui dit site internet dit illustrations. **Les photographes locaux Frédéric Boiteux et Charles Savouret ont donné libre cours à leur talent.** Leurs photos illustrent parfaitement les pages du site.

La vidéo fait également une entrée fracassante dans nos pratiques. La société **Élévation films a conçu et produit plusieurs vidéos** promotionnelles hiver et été diffusées sur le site internet, les réseaux sociaux et dans nos locaux : elles mettent en valeur les activités proposées chez nous.

L'équipe s'est également formée pour filmer en interne et assurer le montage de vidéos courtes destinées aux réseaux sociaux.



« FLAINE CARROZ 2CCAM OUTDOOR » : TOUT LE PLEIN AIR DANS VOTRE PORTABLE

Envie de randonner ou de faire un trail ou de prendre son vélo. **Cluses Arve & montagnes Tourisme s'est associé à Flaine et aux Carroz** pour proposer au grand public une plateforme qui regroupe **toutes les activités de plein air** de la vallée jusqu'aux sommets des montagnes qui nous entourent.

Totalement gratuite, l'application « Flaine Carroz 2ccam Outdoor » est téléchargeable sur l'Apple Store et Google Play.



● PAR LÀ NOS CHIFFRES CLÉS

FRÉQUENTATION EN VIS-À-VIS



12 821
personnes

↑ + 21 %

12 821 personnes accueillies dans les Bureaux d'Information Touristique de Cluses, Mont-Saxonnex, le Reposoir et Romme ainsi qu'au téléphone.

Cette fréquentation est en hausse de 21 % par rapport à l'année 2020, en raison du confinement lié à la première vague de COVID 19, et qui s'était étendu du 17 mars au 10 mai 2020.

E-FRÉQUENTATION : SITE INTERNET ET RÉSEAUX SOCIAUX



245 000
connexions
au site internet en
8 mois d'existence

↑ + de 8 000 %

Hausse de + de 8 000 % par rapport à l'ancien site de la Communauté de communes, rubrique Tourisme



2415 abonnés et 2001 personnes qui aiment la page

↑ + 27 %



1112 abonnés

↑ + 66 %



1 500 abonnés à notre newsletter mensuelle

↑ + 15 %



◉ AU TOP DE LA QUALITÉ

Cluses Arve & montagnes Tourisme est **labellisé Qualité Tourisme** gage d'un accueil touristique d'exception. **L'office a renouvelé sa marque à l'automne 2020.** Un audit de l'accueil aura lieu après notre déménagement dans nos futurs locaux au centre-ville, lors de la saison d'hiver 2022.

L'office de tourisme est également classé en catégorie 3. **Son classement en catégorie 1 sera sollicité en Préfecture l'été prochain,** dès que l'équipe aura déménagé.

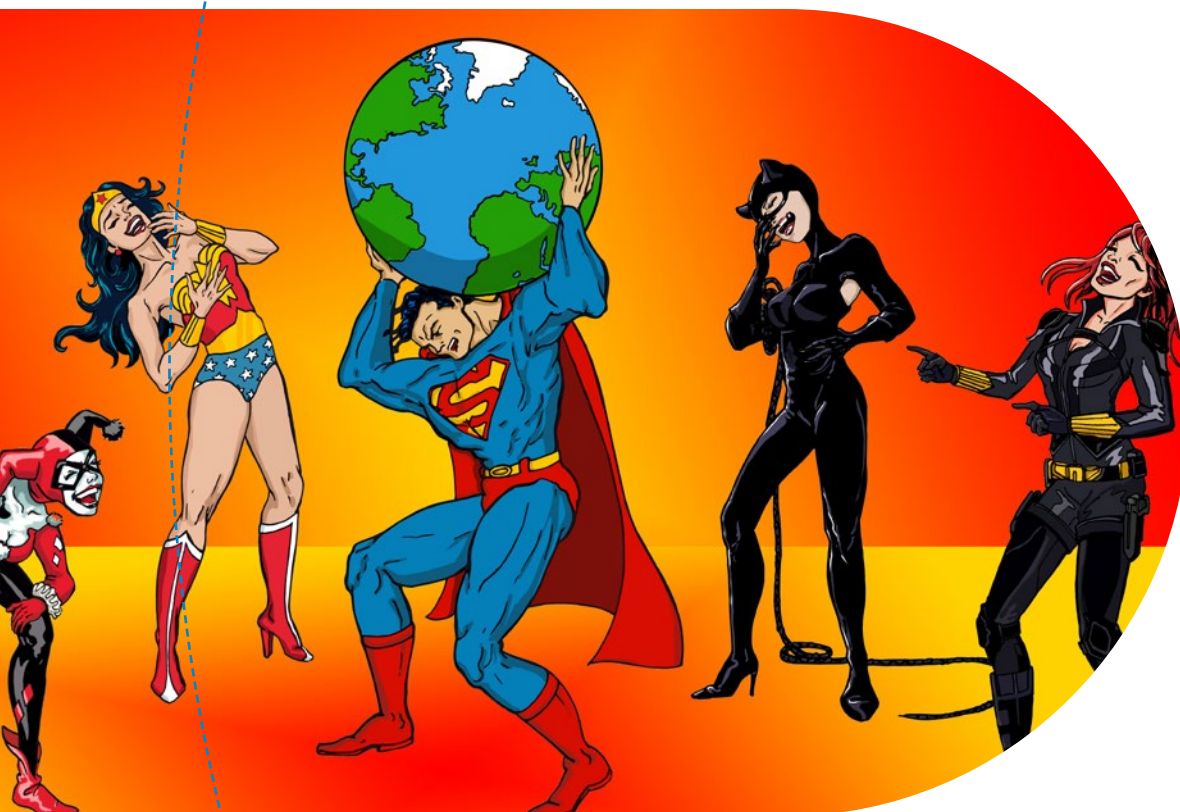
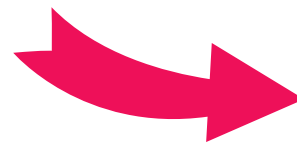


◉ LA PLANÈTE ON Y AIME

L'équipe de l'office s'engage au quotidien. Par plaisir mais aussi par conscience citoyenne !

Installation de purificateurs d'air dans les locaux, conseils sur la mobilité douce avec Arv'i, utilisation de produits locaux et bio, développement d'un lombricompost...

Les engagements des super héros de l'équipe sont nombreux et sont détaillés sur notre site internet :



● ET DANS LE PROCHAIN ÉPISODE...

EN VRAC ON VOUS DIT TOUT CE QU'ON VOIT
DANS NOTRE BOULE DE CRISTAL 2022.

- De nouveaux locaux au centre-ville de Cluses
- Un nouvel Explor'Games à Thyez : « Erina et l'épopée de Carthage »
- Un balisage de l'ensemble des boucles de randonnées raquettes du territoire
- Un événement pour les mordus du vélo, organisé en partenariat avec le Vélo Club Cluses Scionzier : Grimp'Yaute
- Une nouvelle édition du festival Musiques en stock à Scionzier
- Les 100 ans de la venue des Carmélites au Reposoir, avec un petit film de notre Alain Duval national
- L'office présent lors de grands événements locaux
- Les premiers coups de pelle pour des projets d'aménagements touristiques dans les villages balcon
- De beaux projets touristiques inscrits dans le programme européen Espaces valléens qui prendront bientôt vie

ET BIEN D'AUTRES AVENTURES
ENCORE...



**Cluses Arve
& montagnes**
Tourisme

Retrouvez ce rapport sur notre site internet :
www.cluses-montagnes-tourisme.com

Papier issu de forêt gérée durablement et imprimé avec des encres végétales

Création : Thessin Design - thessin.com

Crédits photos : Charles Savouret, Cluses Images Numériques, OT CAMT

