

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

CLUSES ARVE
& MONTAGNES
TOURISME



SOMMAIRE

- 3 Édito

- 4 Repères

- 5 Équipe

- 6 Chiffres clés

- 7 Maison du tourisme et de la mobilité

- 8 Développement durable

- 9 Jeux d'aventures

- 10 Engagements Qualité

- 11 Com les Pros Pass multi activités



ÉDITO

L'année 2022 a constitué une période de changement pour l'office de tourisme intercommunal. L'équipe a déménagé au centre-ville de Cluses, à côté de la Place Charles De Gaulle, face à la mairie.

Enfin situé en cœur de ville, l'office de tourisme a été plus fréquenté par les touristes et les habitants que les années précédentes.

Le métier a évolué : les demandes des visiteurs portent désormais tant sur le tourisme que sur la mobilité.

En effet, la Maison du tourisme et de la mobilité est aujourd'hui le lieu où il faut être pour tout savoir de la location de vélos à assistance électrique, des transports en commun interurbains et scolaires ou de tout ce que propose le territoire en termes de culture, loisirs et patrimoine.

L'office de tourisme devient un lieu de rencontres où les visiteurs en transit peuvent poser leur bagage, recevoir du conseil, pique-niquer et bénéficier de wifi gratuit.

Les écrans diffusent toutes les infos pratiques, les animations du moment et de beaux films sur le territoire.

Nouveau lieu, nouveau métier, nouvel essor : je me réjouis de cette belle dynamique de Cluses Arve & montagnes Tourisme qui a fait la part belle à nos montagnes et à notre vallée en 2022.

Jean-Paul CONSTANT

Président de Cluses Arve & montagnes
Tourisme

● REPÈRES

Janvier

L'équipe a été accompagnée par **Franck Confino, un expert du marketing d'internet** et de la communication publique numérique.

Un accompagnement qui a porté ses fruits, avec une **augmentation du nombre d'abonnés de 50 %** pour Facebook et de **20 % pour Instagram** entre 2021 et 2022.

Février

Les vacanciers de toutes les zones ont pu **profiter de belles animations** : **labyrinthe des neiges, concours d'igloos, balade contée...** Une avalanche de bonnes idées pour donner vie aux vacances !

Mars

Début du **tournage du film sur le Carmel** par le vidéaste - réalisateur **Alain Duval** et lancement de l'année « Un Carmel et son village », célébrant le **centenaire** du rachat du bâtiment par les carmélites.

Mai

Tournage d'un **film promotionnel sur le territoire** avec la participation d'acteurs professionnels. Le but est de le diffuser sur les **écrans de cinéma** locaux ainsi que sur le **replay de TF1**.



Lancement du Pass Arve & Montagnes (PAM). Ce chéquier de bons plans permet de pratiquer de **nombreuses activités** pour la modique somme de **20 euros**.

Juin

L'**office de tourisme** accompagné par l'agence de relations presse a **organisé un voyage de presse**. **3 journalistes nationaux** ont été accueillies avec leurs enfants pour **tester les jeux d'aventures**.

Les retombées presse ont été nombreuses dans les journaux nationaux et locaux.

Juillet

Le **festival gratuit Musiques en stock** a repris vie après plusieurs années d'absence. C'est à Scionzier qu'il a élu domicile. L'édition a été excellente avec **plus de 28 000 festivaliers** et une participation active de toute l'équipe.

Comme chaque année, l'**office de tourisme célèbre toutes les randonnées** lors de sa « **Fête de la rando** ». L'événement a accueilli **251 randonneurs** répartis dans 14 randonnées différentes au cœur du beau hameau de Romme.

Août

Les **animations d'été** ont rencontré un vif succès notamment notre dernière mouture : l'**atelier pêche** ! Un animateur de la fédération de pêche a formé de nombreux pêcheurs en herbe qui ont découvert toutes les techniques de cette activité nature. Tous les poissons ont bien sûr été relâchés !

La **fin du mois d'août** a quant à elle été consacrée à la **mise en cartons de tous les bureaux** situés à Carpano en vue de notre déménagement au centre-ville.

Septembre

L'équipe de l'office de tourisme était fière de participer à **Pharaonic**, le seul festival électro des 2 Savoie à Cluses. **Plus de 8 000 spectateurs** sont venus danser au son des plus grands DJ.

Octobre

Trois circuits raquettes ont été balisés pour permettre aux habitants et vacanciers de se promener sereinement dans la neige et le froid. **Mont-Saxonnex, Romme et le Reposoir** ont été dotés de circuits balisés.

Com les Pros, l'événement qui ouvre les portes des entreprises au grand public, s'est étendu sur un vaste territoire entre Cluses et Genève. **80 entreprises ont joué le jeu en accueillant les 1 700 visiteurs**. L'événement compte encore s'agrandir en 2023.

Partager l'art et le rendre accessible à tout le monde : voilà l'**objectif de la Micro-Folie**. Ce musée numérique s'est implanté à **Marnaz** et propose des extraits de **concert de l'Opéra de Paris, un café ludique, un espace de réalité virtuelle et un FabLab**. Un vrai bouillon de culture !

Novembre

L'office de tourisme a travaillé avec le **Bureau d'Etudes Yoomigo** pour tracer, avec les élus de **Mont-Saxonnex et de Romme**, des **itinéraires balisés de ski de randonnée**. Ils seront opérationnels à l'**hiver 2023**.

Décembre

«**Les animations de Noël**» clusiennes sont une institution dans la Communauté de communes ! Déménagement place des Allobroges pour une ambiance encore plus chaude malgré le froid. **Mercotte, l'animatrice du « Meilleur pâtissier »** était en grande forme pour l'**élection de la meilleure bûche de Noël**.



● QUI SOMMES-NOUS ?



Notre collègue **Caroline Dimpire** a décidé de changer de vie. Nous lui souhaitons une **belle continuation**.

● PAR LÀ NOS CHIFFRES CLÉS

Budget

Ce budget reprend les charges et les recettes de l'office de tourisme, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022.



- Charges de personnel 400 000 €
- Charges de fonctionnement 385 000 €
- Projets 100 000 €



- Subvention 2ccam 650 000 €
- Taxe de séjour 62 000 €
- Vente de marchandises 23 000 €
- Report excédent 150 000 €

Fréquentation

Fréquentation dans nos Bureaux d'informations Touristiques



17 800
accueils
personnalisés

+ 30 %

Hausse de 30 % de la fréquentation depuis le déménagement dans la Maison du tourisme et de la mobilité

E-fréquentation



Audience du site de destination
300 000 visiteurs

+ 20 %

Hausse de 20 % par rapport à 2021



10 000
personnes touchées en
moyenne sur Facebook



7 000
comptes touchés en
moyenne sur Instagram

● UN NOUVELLE MAISON DU TOURISME ET DE LA MOBILITÉ



L'office de tourisme a déménagé au centre-ville de Cluses en septembre, à côté de la place Charles de Gaulle. Il a rejoint le service des transports de la Communauté de communes : Arv'i mobilité.

Le métier d'accueil a donc évolué : les conseillères en séjour vendent aujourd'hui des abonnements et des tickets de transports en commun, assurent la location de vélos (électriques et classiques) et répondent à toutes les questions sur le territoire.

Une table tactile, fruit de 6 mois de travail, met en lumière l'offre touristique et de loisirs de la Communauté de communes ; le tout en 3D.



Après 1 an de travaux, les locaux ont ouvert leurs portes au public en septembre.

● DÉVELOPPEMENT DURABLE : L'OFFICE S'ENGAGE



Depuis 2019 l'office réduit ses impressions. Elles ont été divisées par 2. Les présentoirs installés dans la Maison du tourisme et de la mobilité ont été réduits.



L'office de tourisme a également mis le paquet sur la qualité de l'air dans les nouveaux locaux. Des purificateurs d'air ont été installés.

Ils permettent de respirer un air sain et pur. Exit les virus (dont le COVID 19 dans l'air !), les particules fines, les pesticides, les Composés Organiques Volatils (COV). En clair, tout ce qui donne le cancer !

L'objectif est de sensibiliser le grand public à des solutions techniques locales qui sont performantes. La société Epure Air, implantée à Scionzier, fabrique et fournit ces purificateurs d'air aux hôpitaux, écoles, crèches, collectivités...

L'AIR INTÉRIEUR EST 8 À 10 FOIS PLUS POLLUÉ QUE L'AIR EXTÉRIEUR

ICI, GRÂCE À CE PURIFICATEUR, VOUS RESPIREZ UN AIR SAIN



VIRUS
Élimine 99,9% du COVID-19 dans l'air et 100% du virus H1N1.



PARTICULES FINES
Élimine les particules de diesel, de pesticides, pollen et grammées...



COMPOSÉS ORGANIQUES VOLATILES
Élimine tous les composés organiques volatils cancérogènes.

Les performances de ce purificateur d'air ont été vérifiées par des experts indépendants dans le cadre du programme européen Environmental Technology Verification de la Commission Européenne.

● JEUX D'AVENTURES : ÇA JOUE TOUJOURS BIEN



En 2022, plus de 800 familles ont tenté leur chance avec les aventures en plein air conçues et mises en œuvre par notre équipe sur l'ensemble du territoire.



L'office de tourisme propose aujourd'hui 13 jeux d'aventures en pleine nature et en ville : city game, géocaching, chasse au trésor, parcours d'orientation, Explor'Games...



Le dernier en date est « Erina et l'épopée de Carthage » qui a été créé au cœur de la base de loisirs de Thyez. Ce jeu est un Explor'Games : véritable chasse au trésor numérique, elle se joue à l'aide d'une tablette qui guide les joueurs.





● LES ENGAGEMENTS QUALITÉ



L'office de tourisme a profité de son déménagement pour **renouveler son classement et a obtenu la catégorie 1** ! Ce classement est le plus haut qui puisse exister : alors nous sommes particulièrement fier(e)s. Ce signe de reconnaissance nationale garantit en effet une haute qualité de services pour répondre aux besoins des clients.

En parallèle, l'équipe a été audité(e) à l'accueil et a validé les critères haut la main !

Toute l'équipe s'est beaucoup investie dans la démarche : le classement en catégorie 1 et la **labellisation Qualité Tourisme** de l'accueil sont une **vraie victoire collective**.

● COM' LES PROS ET LE PASS ARVE & MONTAGNES

COM'les Pros

COM'les Pros est l'événement pour toutes celles et ceux qui veulent franchir **les portes des entreprises et découvrir ce qui se passe derrière**. L'objectif est de permettre aux entreprises, quelles que soient leur taille, de rencontrer le grand public pour présenter et expliquer leurs savoir-faire.

Ce sont **3 territoires touristiques** qui ont participé à cet événement d'envergure : **Cluses Arve et Montagnes, Monts de Genève et Faucigny Glières** pour permettre au public de visiter durant 2 semaines, plus de 84 entreprises, de Cluses à Genève.



En 2022, ce sont plus de **1700 visiteurs** qui ont participé aux **253 visites** organisées : **un vrai succès**.

Pass Arve & Montagnes : le grand retour



Le Pass Arve & Montagnes, c'est une montagne de bons plans ! Ce chéquier permettait de bénéficier d'activités gratuites et de remises. **Pour 20 € d'achat**, le PAM permettait d'avoir accès à **67 € d'activités** !

6 activités gratuites étaient proposées. **Le parcours accrobranches, le jeu d'aventures de l'office de tourisme**

et **l'entrée piscine** sont les offres qui ont été les plus consommées par les familles locales.

En 2023, l'objectif est de **diffuser beaucoup plus largement** le PAM, qui permet à tout le monde de pouvoir découvrir les offres du territoire.



**Cluses Arve
& montagnes**
Tourisme

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

Papier issu de forêt gérée durablement et imprimé par Monterrain Imprimerie avec des encres végétales.

Création : Thessin Design - thessin.com

Crédits photos : Charles Savouret, Cluses Images Numériques, Faucigny Glières tourisme,
Morgane Brasier «Labo numero 3», OT CAMT.

