Offices de Tourisme de France

QUALITÉ TOURISME

RAPPORT D 'ACTIVITÉS 2020

OFFICE DE TOURISME MUNICIPAL DU VAL D 'ALLOS

L ’office de tourisme du Val d ’Allos : catégorie I - Qualité tourisme

octobre 2017 : obtention de la marque Qualité tourisme
octobre 2017 : obtention de la catégorie I
juin 2018 : station classée tourisme

L ’office de tourisme est composé de deux services : tourisme et animations :
- personnel permanent : 5 personnes au service tourisme et 1 responsable événementiel
- personnel saisonnier (été et hiver) : 3 au service tourisme et 2 à 4 au service animations
- personnel CDD (à partir de l’automne 2020) : 1 chargée de mission promotion et un chargé de projet développement nature

L ’office de tourisme du Val d ’Allos : conseil d ’Exploitation

Président : Serge ZORGNOTTI
Vice - Président : Maxime LANTELME

Membres

Collège des élus :
Ensemble des élus de la commune

Collège de socio-professionnels :
Christiane FOURNIER (hôtelière et restauratrice), Gérard BRACALI (domaines skiables), Isabelle PELLISSIER (prestataire d’activités), Florent PLAZY (directeurs ESF), Pierre MARTINOT (Restaurateur), Jean-Louis CEZE (commerçant)

L ’office de tourisme du Val d ’Allos : accueil

Suite à la formation initiée en automne 2019, l’office de tourisme met en place un outil de formation destiné au personnel saisonnier. Autour de thématiques à fortes demandes, questions et argumentaires y sont développés, à la fois pour la saison d’été et la saison d’hiver.

Un agencement et un cheminement sont mis en place dans le respect du protocole sanitaire dans les deux points d’accueil (adaptation des présentoirs, file d’attente...)

La saison d’été voit une forte fréquentation (impact du confinement printanier) avec une clientèle nouvelle qui découvre la destination et qui éprouve le besoin de plus d’explications compte-tenu du phénomène de découverte et d’approche toute nouveau du milieu de la montagne (nombre de visiteurs découvrent cet espace pour la première fois).

Le livret des saisonniers est renouvelé et amélioré en fonction des besoins identifiés ces deux dernières années.

un office de tourisme, 2 points d ’accueil

36 443 visiteurs accueillis
22 002 visiteurs renseignés par téléphone

352 jours d ’ouverture

Taxe de séjour
+ 125 086

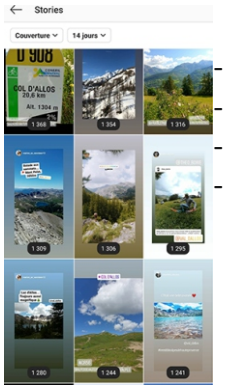
L ’office de tourisme du Val d ’Allos : numérique

L’office de tourisme gère un site internet et 5 profils : valdallos.com, facebook, twitter, instagram, pinterest, youtube sont toujours en progression.
Deux nouvelles pages sont à l’essai : tik tok (à destination de la clientèle adolescente en lien avec l’orientation prise par le label Famille Plus) et linkedin, en toute fin d’année.

Il dispose et gère également deux établissements sur la page google (village et station) et répond aux avis postés par les internautes.
La plate-forme instamontagne « vue d’en haut» est alimentée régulièrement au fil de l’hiver.
Pendant la période de confinement l’office de tourisme suivra le mouvement #fenetresur. Selon les saisons d’autres # nationaux seront privilégiés : #onatousbesoindusud et #cethiverjeskie étant les principaux.
Les stories sont quant à elles largement développées partageant ainsi du contenu produit par les fans et inter agissant avec ceux-ci.

La base de données touristiques, soient un total de 792 fiches sont saisies dans l’interface apidae qui sont ensuite relayées vers l ’ensemble des partenaires (département, région, famille Plus...)

Médias sociaux principaux



- facebook : **23 831 fans** - 139 posts - 237 messages privés
- instagram : **5550 fans** - 87 publications
- twitter : 4310 followers - 125 tweets
- Youtube : 3860 abonnés - 15 vidéos

Bornes d ’informations

- Val d ’Allos - le Village : 1855 pages vues
- Val d ’Allos - la Foux : 2942 pages vues

Site internet

- demandes clients par mail : 1013
- demandes clients > prestataires : 3083
- fréquentation du site valdallos.com : 696765 sessions 1756143 pages vues
- newsletters adressées : 20 pour un total de 28130 abonnés

L ’office de tourisme du Val d ’Allos : actions envers les socio-professionnels

L ’office de tourisme poursuit la tournée de distribution de magazines et livrets ainsi que du programme d’animations.

Rubrique « qui sommes nous ? »

En raison de la pandémie, une boîte à outils est créée rassemblant différentes informations utiles aux socio professionnels : aides, accompagnements, webinaires...

Animation des acteurs locaux

- **189 partenaires**
- 55 newsletters pro adressées
- 4 visites/éductours
- - audios et visios : animations et accompagnements avec les socio pros

Label Famille Plus Montagne - 62 établissements

L ’audit relatif au label Famille Plus s ’est tenu le 8 mars ; il en ressort une reconduction du label pour les 3 prochaines années.

Sercice animations

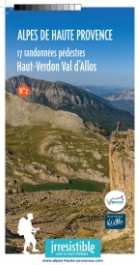
Le service animations effectue une tournée de distribution auprès des commerces toutes les semaines en saison (été comme hiver).
Cette tournée permet de diffuser animations et affiches.

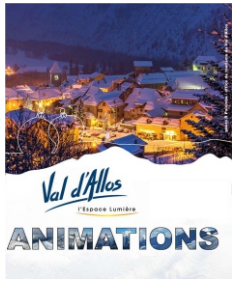
L ’office de tourisme du Val d ’Allos : éditions

Le magazine d’appel est édité de manière annuelle, complété par le livret de bienvenue édité quant à lui de manière saisonnière.
Viennent ensuite en complément les plans stations en forme de sous mains, le programme d ’animations, Famille Plus,...

Certains documents sont édités en partenariat avec l ’office de tourisme Intercommunal Verdon Tourisme : carte touristique, dépliant raquettes, carte VTT, carte de randonnées.

Magazines et livrets de bienvenue sont régulièrement distribués dans les commerces.





Les documentations papier en chiffres

- Magazine d ’appel 2020 : 21000 exemplaires
- Livrets de bienvenue : 12000 exemplaires (hiver) et 3000 (été)
- Brochure Famille Plus : 2000 cahiers parents et jeux et 1000 jeux seuls

L ’office de tourisme du Val d ’Allos : communication, promotion

Les opérations de promotion sont menées, tout au long de l ’année, conformément à la stratégie élaborée (rubrique en ligne « qui sommes nous ? »).

L ’office de tourisme du Val d ’Allos dispose d ’un plan de communication annuel articulé autour de multi-supports et en lien avec différents organismes tels que France Montagne, la Région et le Département.

Magazines et articles

Les parutions s ’articulent autour de rédactionnels et d ’encarts publicitaires (7 supports choisis)

Internet

Le site web sera conforté avec la mise en place d’une popup (utilisée pour la réassurance sanitaire dans un premier temps). A cela s’ajoute la mise en route de 3 mini sites thématiques (cinéma, trail, VTT) en cours de réalisation.

Radios/TV

Jeux diffusés sur les chaines tv et les radios (9 radios et 2 chaines TV)

Partenariats et divers

L ’office de tourisme se tourne et s’oriente vers des ambassadeurs de territoire afin de véhiculer le plus largement possible l ’image du Val d ’Allos (1 partenaire sportif et 1 ambassadeur patrimoine)

Budget promotion/communication + 153 496

Pourcentages par secteurs :