



RAPPORT D'ACTIVITES

Année 2021

OFFICE DE TOURISME 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

Septembre 2021 : renouvellement de la marque Qualité Tourisme

Octobre 2021 : renouvellement du classement de la commune en station de tourisme

L'office de tourisme est composé de deux services > tourisme et animations :

- personnel permanent : 5 personnes au service tourisme et 1 chargé d'animation

- personnel saisonnier (été et hiver) : 3 au service tourisme et 2 à 4 au service animations

- personnel CDD : 1 chargée de mission promotion et un chargé de stratégie événementielle (jusqu'en novembre)

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 : **catégorie I - Qualité tourisme**

L'office de tourisme se voit renouveler la marque Qualité Tourisme au mois de septembre 2021, suite à l'audit qui a fait l'objet du contrôle de quelques 223 critères.

Nos engagements

Accès, signalétique et environnement

L'accès à nos sites d'accueil est facilité grâce aux panneaux signalétiques existants et en bon état. Des possibilités de stationnement se trouvent à proximité. Les abords du bâtiment sont propres et accueillants.

Site d'accueil et d'information

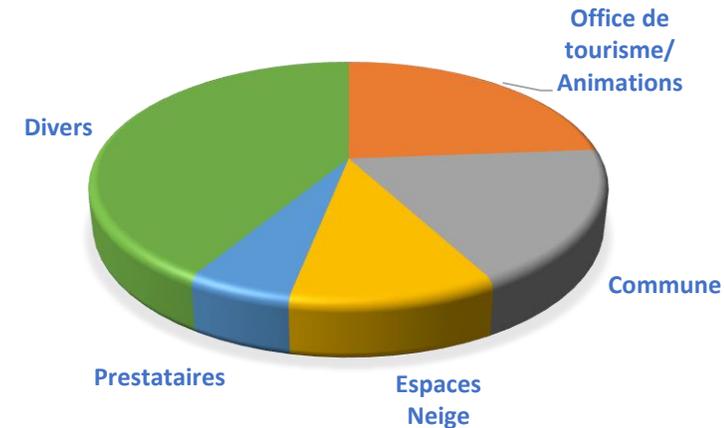
Les sites d'accueil sont fonctionnels, esthétiques, bien entretenus, avec des thématiques ciblées et bien intégrés à notre destination. La documentation mise à disposition est organisée par thématiques et les présentoirs sont approvisionnés régulièrement. Les horaires d'ouverture sont adaptés à la fréquentation de la destination. L'information touristique est accessible en dehors des horaires d'ouverture (salle wifi, bornes d'information touristique, présentoirs extérieurs, site internet webresponsive).

Accueil et conseil (bureau d'accueil, téléphone, courriel, site web) L'information fournie est claire, fiable et actualisée. L'accueil sur site est chaleureux, personnalisé et dynamique grâce à un personnel compétent et à l'écoute. Le personnel conseille les visiteurs sur des prestations et produits diversifiés et adapte ses conseils en fonction du type de visiteurs. L'accueil téléphonique est aimable, rapide et efficace. Les demandes par courrier et courriels sont traitées dans un délai maximum de 24h. Le site web présente l'ensemble de l'offre touristique du Val d'Allos et est mis à jour en permanence.

Satisfaction

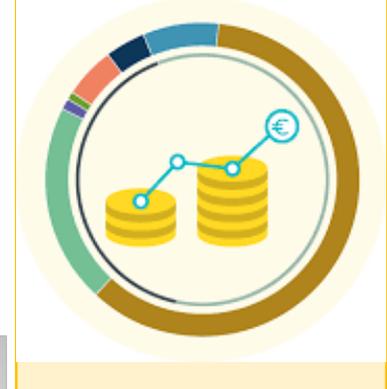
Une amélioration continue de la qualité de l'accueil, de nos prestations et du service rendu. La satisfaction de nos clients est mesurée, en mettant à leur disposition des questionnaires de satisfaction. Les suggestions et réclamations de nos visiteurs sont recueillies et prises en compte. Si nécessaire, un plan d'amélioration est mis en œuvre.

REMARQUES / SUGGESTIONS GLOBALES HIVER 2020 - 2021

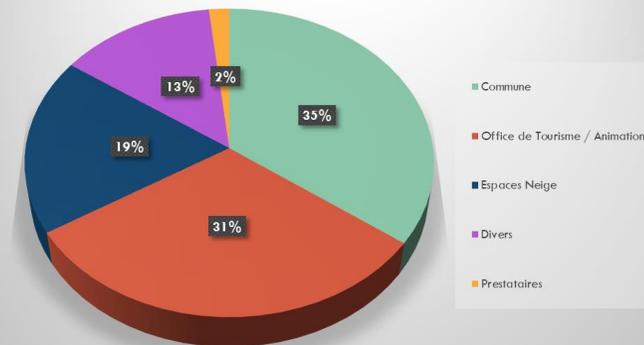


Dotation d'Etat Tourisme
(marque Qualité Tourisme)

+500 000€



REMARQUES / SUGGESTIONS GLOBALES ETÉ 2021



Val d'Allos
l'Espace Lumière

L'office de tourisme du Val d'Allos : **accueil**

Le personnel permanent est largement sollicité sur le travail de fond que nécessite le renouvellement de la marque **QUALITE TOURISME** dès le mois de mars, date à laquelle un audit blanc se tient sur site.

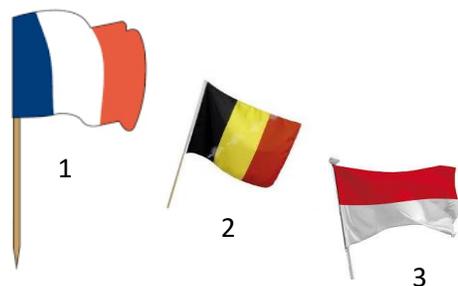
La situation sanitaire contraint à de nombreuses adaptations et des changements réguliers au niveau de l'accueil avec des protocoles successifs dont il faut tenir compte et faire évoluer au fil des mois.

Le point d'accueil du village se voit doté temporairement (été et automne) d'un POINT POSTAL tenu par un agent dédié, ce qui engendre un flux de clientèle nouveau et supplémentaire qui ouvre de surcroît une porte différente aux habitants.

Adaptation, à l'essai, d'une **PLATEFORME DE RESERVATION** pour l'accès au parking du lac d'Allos durant l'été puis pour la réservation des animations durant les vacances de la Toussaint (en back office uniquement) et d'hiver (ouverture de la réservation à la clientèle).

L'accueil orchestre différents services à la clientèle : **CONSIGNES** à ski, expositions, espaces **WIFI**, vente d'articles, panneaux d'affiches et **PANNEAUX** d'informations, bulletins neige, observatoire des hébergements...

**Un office de tourisme,
2 points d'accueil**
364 jours d'ouverture



Origines principales de la clientèle

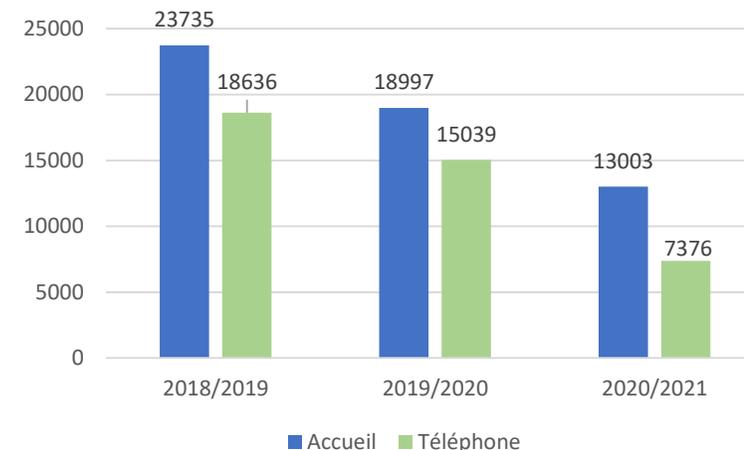
France
Belgique
Monaco



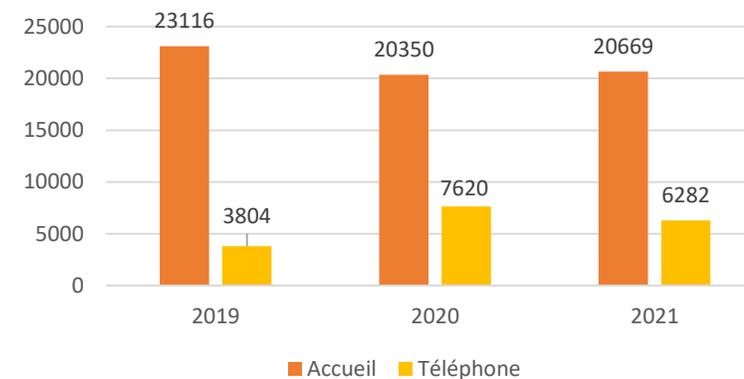
+ 108 188 €

8% Meublés
17% Hôtels
65% Résidences de tourisme

Visiteurs renseignés en saisons d'hiver



Visiteurs renseignés en saisons d'été



L'office de tourisme du Val d'Allos : **numérique**

L'office de tourisme gère un site internet valdallos.com et cinq **PROFILS** principaux que sont facebook, twitter, instagram, pinterest et youtube en constante 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, réseau professionnel, en toute fin d'année.

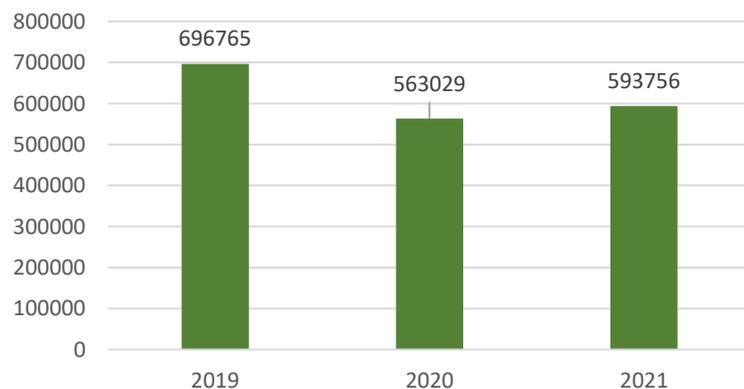
Il dispose et gère également deux établissements sur la page **GOOGLE** (village et station) et répond aux avis postés par les internautes.

La plate-forme instamontagne « vue d'en haut » est alimentée régulièrement au fil de l'hiver et adaptée à la situation (domaines skiables fermés) ; ce qui permet de relayer les images vers **FRANCE MONTAGNE** et ses partenaires

Les **STORIES** prennent de plus en plus de place dans les diffusions au quotidien, visiteurs et professionnels jouent parfaitement le jeu.

Le site web s'appuie toujours sur le SIT apidae et compte quelques 750 fiches actualisées et relayées vers l'ensemble des partenaires que sont le département, la région, Famille Plus...

Sessions valdallos.com



Classement - sessions clientèles étrangères les plus représentées :

Belgique : 4541
Monaco : 1879
Suisse : 765



Médias sociaux principaux

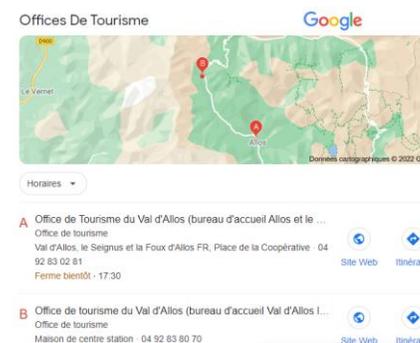
- facebook : 27 170 fans - 124 posts - 446 messages privés
- instagram : 7260 fans - 70 publications
- twitter : 4153 followers - 76 tweets
- Youtube : 3890 abonnés

Bornes d'informations

- Val d'Allos : 3053 pages vues (borne de la station arrêtée en raison du protocole sanitaire)

Site internet

- demandes clients par mail : 1264
- demandes clients > prestataires : 3123
- newsletters adressées : 21 pour un total de 31174 abonnés



54 avis en 2021 - **4,3/5**



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

Label **FAMILLE PLUS** Montagne - 62 établissements

Un visite de suivi du label Famille Plus s'est tenue au mois de juillet, en prévision de l'audit prévu en 2022.
Deux SALLES HORS SAC, en lien avec la commune d'Allos sont mises en place, s'agissant d'un critère obligatoire.



Animation des **ACTEURS LOCAUX**

- Fête des terrasses
- Médiation pastoralisme
- Observatoire touristique
- Partenariats
- Cellule COVID et fonds d'aides
- Plateforme Coq Trotteur (réservation et achat en ligne)

SERVICES dédiés aux socio professionnels (179 partenaires)

43 newsletters pro

1 boîte à outil virtuelle

Des Tutoriels

Une Plateforme de disponibilités

Service **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, affiches et brochures.



L'office de tourisme du Val d'Allos : **éditions**

Pour l'année 2021 et compte-tenu des différentes incertitudes le magazine d'appel n'est pas réimprimé, afin d'écouler le stock de l'année 2020 inutilisé en raison de la pandémie. Seuls les supports distribués sur place et non pérennes dans le temps seront actualisés.

Dès l'été 2021 la **CHARTRE DES BROCHURES** est repensée à l'horizon 2022 ; elle s'articule d'un même graphisme autour de trois supports principaux

Un magazine d'appel annuel

Un livret de bienvenue hiver

Un livret de bienvenue été

Différentes **EDITIONS RAISONNEES** sont également mises à disposition des visiteurs :

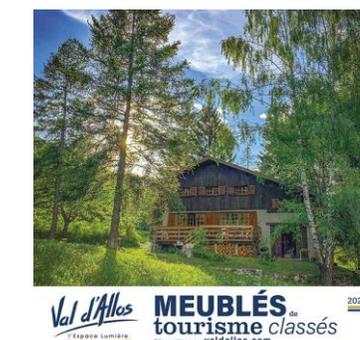
les plans stations en forme de sous mains,
le programme d'animations,
le journal de Mira et Lilo (Famille Plus),
les carnets de voyages édités à la demande...

Des documents sont diffusés en partenariat avec l'office de tourisme Intercommunal **VERDON TOURISME** : dépliant raquettes, carte VTT, carte de randonnées.

L'ensemble des éditions est consultable et téléchargeable en ligne sur valdallos.com

Les documentations papier en **CHIFFRES**

- Livrets de bienvenue : 14000 exemplaires (hiver) et 7600 (été)
- Meublés de tourisme : 4000 exemplaires
- Dépliant bike park : 3000 exemplaires
- 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, et sont organisées en multicanal.

L'office de tourisme du Val d'Allos dispose d'un PLAN DE COMMUNICATION annuel qui se doit d'être adapté en raison de la crise sanitaire (nombreux salons annulés) ; plusieurs opérations sont organisées en partenariat avec les institutions que sont France Montagne, la Région et le Département.

Rédactionnels et **ENCARTS** publicitaires sont privilégiés dans la presse Régionale et dans les journaux nationaux.

Les **PORTAILS NEIGE** sont pour la plupart adaptés à la fermeture des pistes et diffusent des informations moins tournées vers le ski, dès l'automne 2021 l'ouverture possible des domaines skiables nécessite la remise en place des outils habituels ; pour la saison d'été et en prévision de la **GESTION DES FLUX** du lac d'Allos un temps est consacré au balayage de nombreux sites externes et évoquant le lac. Les données rassemblées sont mise à profit afin de diffuser largement la nouvelle organisation d'accueil instaurée sur place.

L'office de tourisme accompagne et s'inscrit dans la large **CAMPAGNE** médiatisée #onatousbesoindusud mise en place par le CRT, suivie à l'automne 2021 de la campagne nationale #cethiverjeskie propulsée par France Montagne.

Les panneaux 4x3 de Nice Lingostière, St André les Alpes et St Benoit diffusent une image neige et nature en début d'année 2021 (domaines skiables fermés) ; dès l'automne une large place au ski est de nouveau instaurée.



L'office de tourisme du Val d'Allos : **service animations**

Les rendez-vous s'enchaînent au fil des saisons, articulés sur 3 sites que sont le village et les deux stations de ski.

Malgré le contexte et les nombreuses adaptations liées aux protocoles sanitaires successifs

certain **EVENEMENTS** ont pu être organisés et accueillis sur l'année 2021 :

La semaine des familles (février et août)

Week-end de la femme (mars)

Championnats de France Enduro VTT & VTT AE (juillet)

Fête du cheval (août)

Halloween fait son show (octobre)

Féerie de Noël (décembre)

Animations et temps forts

- 128 manifestations et temps forts (tout au long de l'année) avec quelques 8 551

VISITEURS accueillis durant la saison d'été et 1 115 pour les vacances de la Toussaint

- les animations régulières mises en place : les mercredis sportifs, soirées DJ, challenge des sorciers

Le service animations est également sollicité en soutien et renfort pour des rendez-vous organisés par les associations de la vallée.

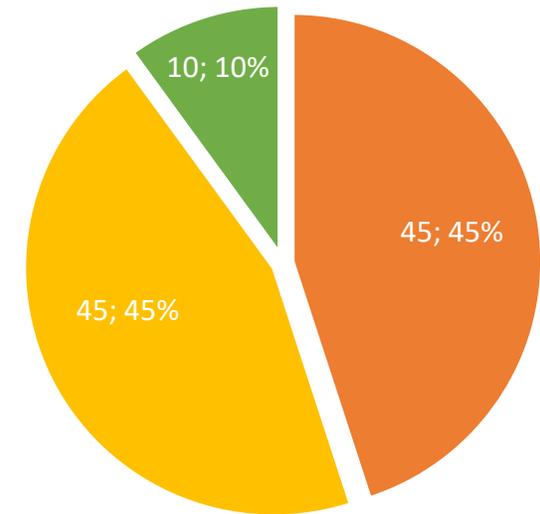
Programme d'animations

-Le service animations produit et diffuse, en été comme en hiver, un **PROGRAMME D'ANIMATIONS** hebdomadaire relayant les rendez-vous et animations.

A l'image de l'année précédente et en raison du contexte sanitaire qui perdure le format affiche est privilégié ; les visiteurs sont invités à la prendre en photo afin de diminuer le contact (main à main) et l'impression papier.

Possibilité est également donnée de télécharger ce support ou de le consulter sur la page FACEBOOK Val d'Allos événementiel qui compte quelques 1150 fans.

Manifestations par lieu été 2021



■ Le Village ■ La Foux ■ Le Seignus



OFFICE DE TOURISME DU VAL D'ALLOS

Place de la coopérative

04260 ALLOS

www.valdallos.com

#valdallos

