



RAPPORT D'ACTIVITES

Année 2022

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

Juillet 2022 : renouvellement de la catégorie I des offices de tourisme

Août 2022 : audit mystère marque Qualité Tourisme

L'office de tourisme est composé de deux services > tourisme et animations jusqu'au 31 août

- 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)

Au 1^{er} septembre 2022, le statut de l'office de tourisme devient EPIC – le service animations en est détaché (service de la commune)

- personnel permanent : 7 personnes (dont 2 à temps partiel)

- Personnel CDD et saisonniers : 4 personnes

L'office de tourisme du Val d'Allos : **conseil d'Exploitation**

Président : Serge ZORGNOTTI

Vices - Présidents : Maxime LANTELME et Michel CALA

Membres

Collège des élus (7 membres)

Collège de socio-professionnels :

Gérard BRACALI (domaines skiabiles), Isabelle PELLISSIER (prestataire d'activités), Florent PLAZY et Christophe DESVIGNES (directeurs ESF), Pierre MARTINOT (Restaurateur), Jean-Louis CEZE (commerçant), Pascal ROUSSELOT (hébergement)





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

L'office de tourisme se voit conforter la marque Qualité Tourisme, suite à l'audit mystère qui s'est déroulé sur les deux points d'accueil au mois d'août 2022.

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).

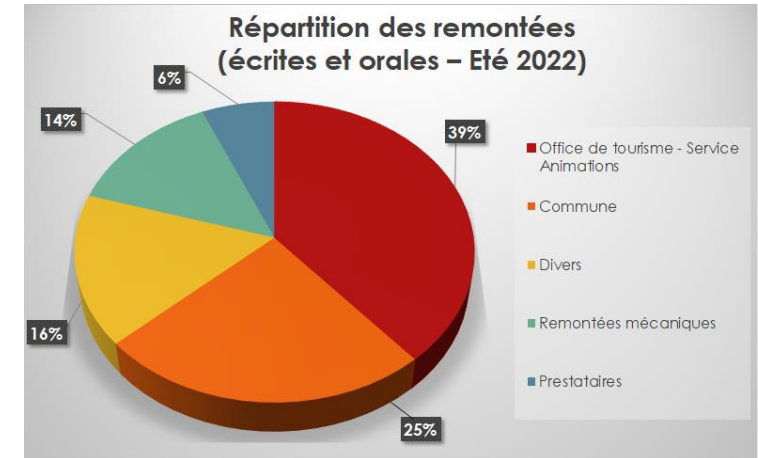
Accueil et conseil (bureau d'accueil, téléphone, courriel, site web) L'information fournie est claire, fiable et actualisée. L'accueil sur site est chaleureux, personnalisé et dynamique grâce à un personnel compétent et à l'écoute. Le personnel conseille les visiteurs sur des prestations et produits 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.

Dotation d'Etat Tourisme
(marque Qualité Tourisme)

+500 000€



REPARTITION DES REMARQUES / SUGGESTIONS
ÉCRITES HIVER 2021 / 2022 = 56 RETOURS



REPARTITION DES REMARQUES / SUGGESTIONS ORALES HIVER 2021 / 2022 = 231 RETOURS



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

L'équipe accueil travaille sur la marque **QUALITE TOURISME**, notamment les questions désormais obligatoires, tournées vers le visiteur en prévision de l'audit mystère.

De **NOUVEAUX SUPPORTS** sont mis en place à l'aube de la saison d'été : dépliant des chapelles et églises, les incroyables comestibles, les éco gestes. Ce qui ouvre une porte et une visibilité plus accrue au patrimoine local.

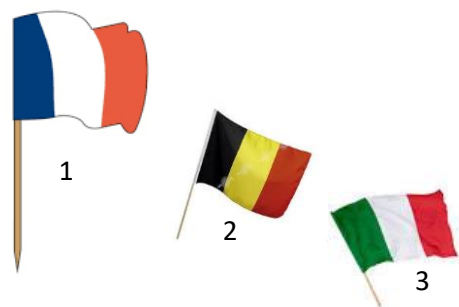
L'accueil orchestre différents services à la clientèle, en marge des renseignements : espaces **WIFI**, vente d'articles, panneaux d'affiches et **PANNEAUX** d'informations, bulletins neige, inscription aux animations, observatoire des hébergements...

Le point d'accueil de la station évolue en prévision de la saison d'hiver et offre un **POINT POSTAL** tenu par un agent dédié, Il est indépendant de l'office de tourisme mais situé dans les mêmes locaux.

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

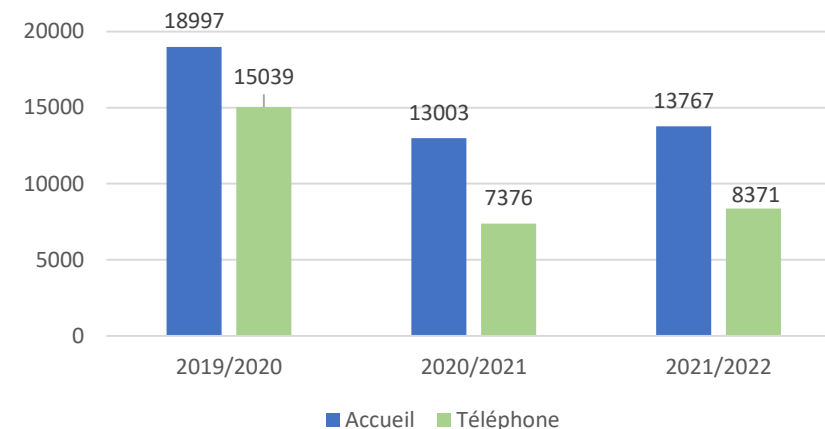
Origines principales de la clientèle

France
Belgique
Italie

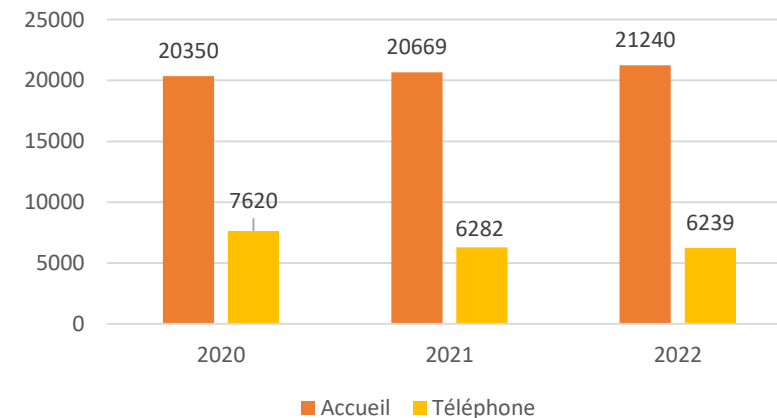


+ 120 124€

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 le site internet valdallos.com et cinq **PROFILS** principaux que sont facebook, twitter, instagram, pinterest et youtube.

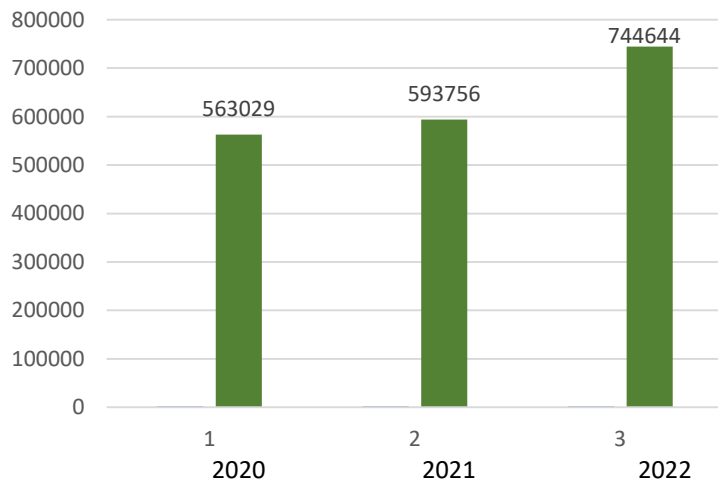
Les STORIES sont de plus en plus usitées dans les diffusions au quotidien (en moyenne 250 par mois). Sont également partagées celles des visiteurs et des professionnels partenaires.

Les DEUX dernières pages créées: tik tok (à destination de la clientèle adolescente en lien avec l'orientation prise par le label Famille Plus) et linkedin, réseau professionnel, génèrent un nouveau trafic régulier.

Il dispose et gère également deux établissements sur la page **GOOGLE** (village et station) et répond aux avis postés par les différents internautes. Ce, qu'ils soient positifs ou négatifs,

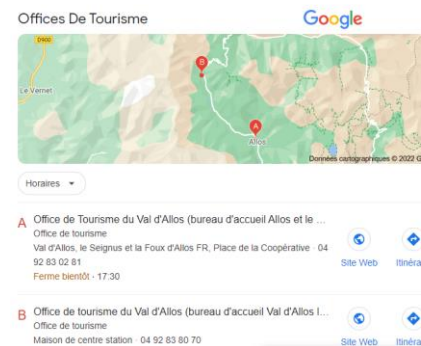
Le site web s'appuie toujours sur le SIT apidae qui compte quelques 738 fiches actualisées et relayées vers l'ensemble des partenaires que sont le département, la région, Famille Plus... Les plateformes Alpissime (hébergements) et Coq Trotteur (boutique en ligne) sont dispensées via le site internet de destination.

Sessions valdallos.com



Classement - sessions clientèles étrangères les plus représentées :

Belgique : 7553
Monaco : 1556
Suisse : 1005



4,3/5



ÉCHANGER & PARTAGEZ : suivez-nous sur :

Médias sociaux principaux

- facebook : 30 412 fans - 365 messages privés – engagement 1,73%
- instagram : 8764 fans - engagement 4,84%
- twitter : 4148 followers
- Youtube : 3930 abonnés

Bornes d'informations

- Val d'Allos : 4914 pages vues

Site internet

- demandes clients par mail : 1184
- demandes clients > prestataires : 3096
- newsletters grand public adressées : 38 pour un total de 31454 abonnés



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

Label **FAMILLE PLUS** Montagne - 68 établissements

C'est au mois de juillet 2022 que s'est tenu l'audit de renouvellement du label, la commune d'Allos s'est vue reconduire cette distinction.

Actions avec les **ACTEURS LOCAUX**

- Observatoire touristique local et national (G2A, à compter de l'automne 2022)
- Partenariats
- Double **STRATEGIES TOURISTIQUES** : à l'échelle de la CCAPV (Rouge Vif) et de la commune d'Allos (Diathénis)
- Mise en route de la démarche de classement des meublés de tourisme
- Mise en route de l'immatriculation Atout France, en vue de vendre des offres « tout compris »
- Découverte de l'univers des bergers au travers de sorties PASTORALES mises en place avec le médiateur de la commune et les accompagnateurs en montagne

SERVICES dédiés aux socio professionnels (206 partenaires)

42 newsletters pro

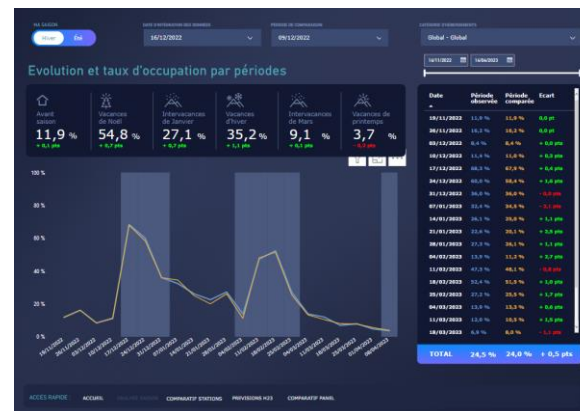
1 boîte à outil virtuelle

Des Tutoriels

Une Plateforme de disponibilités, mise à disposition pour les hébergeurs

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**

L'office de tourisme édite 3 **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 :

Meublés de tourisme

Plans stations en forme de sous mains,

Programme d'animations,

Journal de Mira et Lilo (Famille Plus),

Dépliant du lac d'Allos

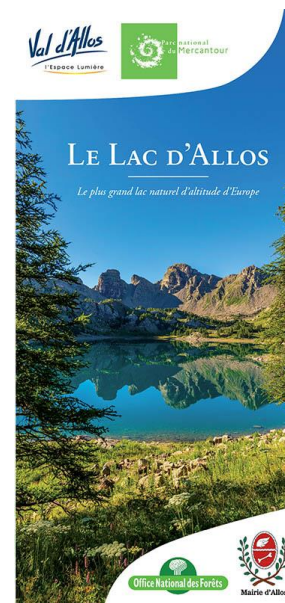
Carnets de voyages édités à la demande...

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**

- Magazine d'appel annuel : 7500 exemplaires
- Livrets de bienvenue : 9500 par saison
- Meublés de tourisme : 3000 exemplaires
- Dépliant bike park : 3000 exemplaires
- Brochure Famille Plus : 2000 cahiers parents et jeux et 700 jeux seuls



Val d'Allos
l'Espace Lumière

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

Différentes opérations sont conduites, adaptées aux différentes saisons. Différents partenariats sont mis en place avec les institutionnels que sont France Montagne, la Région et le Département.

6 salons presse en **B2B** en partenariat avec France Montagnes et le CRT (marque Pure Alpes) et 3 salons grand public.

6 partenariats **radios** (70 spots) et 3 partenariats **TV** (20 semaines de diffusion) sont réalisés de concert avec les Domaines Skiabiles du Val d'Allos.

Des campagnes digitales sont mises en place, telles que PureAlpes, Skiinfo (portail neige), VEEPEE.

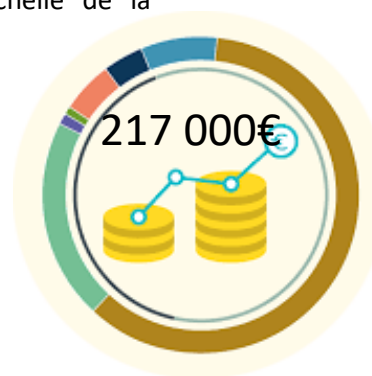
L'office de tourisme œuvre autour de différents projets institutionnels et/ou collaboratifs :

- Intense Verdon (programme Smart Destination). Cette marque est mise en route à une échelle infra régionale rassemblant l'ensemble des collectivités du Verdon. Edition d'un document multilingues, d'une carte touristique, tournage vidéo et shootings photos, mise en route d'un site portail
- Pays d'Art et d'Histoire : contribution au dossier de candidature à l'échelle de la Communauté de Communes
- Verdon Tourisme : refonte du dépliant
- Parc national du Mercantour : refonte du dépliant du lac d'Allos



intense
VERDON

irresistible
ALPES DE HAUTE PROVENCE



Val d'Allos
l'Espace Lumière

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

Les rendez-vous sont articulés sur 3 sites que sont le village et les deux stations de ski. Les rendez-vous sont principalement proposés en saisons d'hiver et d'été. Un temps fort, « Halloween fait son show » organisé au mois d'octobre rencontre également un très vif succès.

10 rendez-vous incontournables sont organisés, ajoutés à cela une quinzaine de temps forts et des animations hebdomadaires

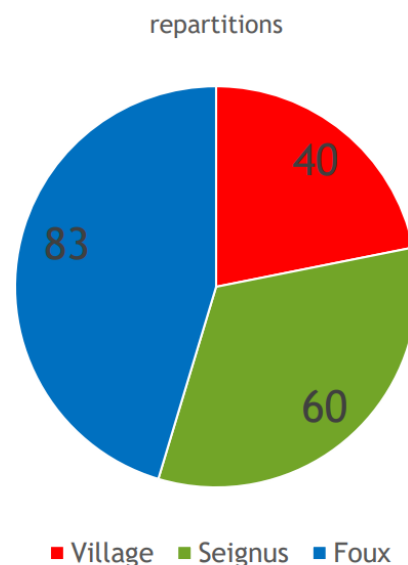
- 75 rendez-vous festifs ont été proposés pour l'été 2022 pour quelques **16 000 PERSONNES** accueillies
- Pour la saison d'hiver **183 manifestations** réparties sur les trois sites pour 23 285 participants,

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

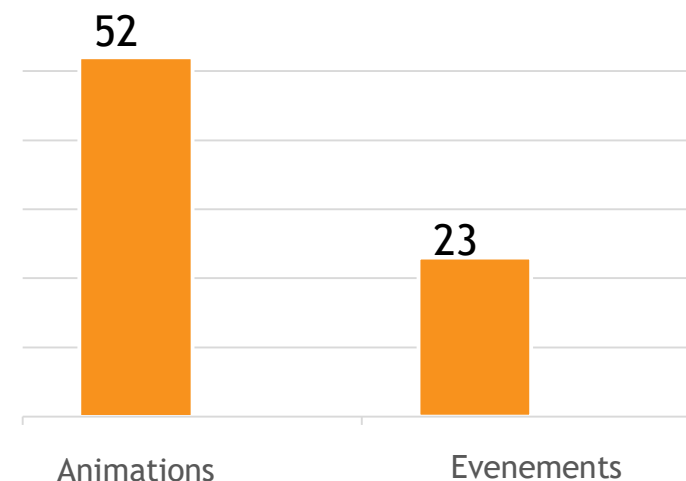
- Ce service produit et diffuse, en été comme en hiver, des affiches et un **PROGRAMME D'ANIMATIONS** hebdomadaire relayant les rendez-vous.

Possibilité est également donnée de télécharger ce support sur valdallos.com ou de le consulter sur la page FACEBOOK Val d'Allos évènementiel qui compte quelques 2241 fans. L'agenda, via la plateforme de saisie, peut s'afficher également sur le site du département, de toutle04.fr, de la région

Nombre manifestations
inscrites au programme
Hiver 2021 2022



Nombre manifestations
inscrites au programme - Eté 2022



OFFICE DE TOURISME DU VAL D'ALLOS

Place de la coopérative

04260 ALLOS

www.valdallos.com

#valdallos

