

RAPPORT D'ACTIVITÉS

OFFICE DE TOURISME SERRE CHEVALIER VALLÉE BRIANÇON



Hiver 2016/2017 – Été 2017



**Serre Chevalier Vallée
Briançon**

Rétrospective Hiver 2016/2017 – Été 2017

Les faits marquants

● Hiver 2016/2017

[1ère édition du Grand Prix de Serre Chevalier](#)

La course des Doux et des Dingues sur le domaine de Serre Chevalier Vallée

[Le Trophée Andros](#) fait de nouveau étape à Serre Chevalier

● Été 2017

[Serre Chevalier Vallée Briançon : Terre de Vélo](#)

Serre Chevalier Vallée et Briançon accueillent l'Étape du Tour avec près de 15 000 participants ainsi que deux étapes de la Grande Boucle « La Mure – Serre Chevalier », « Briançon – Col d'Izoard »

[Réouverture provisoire du Tunnel du Chambon – Col du Lautaret](#)

[Monsieur Yannick Moreddu est nommé au poste de directeur de l'Office de Tourisme](#)
Début septembre

ACCUEIL & INFORMATION DES PUBLICS

PÔLE ACCUEIL

5 Bureaux d'Information Touristiques

Ouverture 7/7
365 j / an



6 personnels permanents & Renforts saisonniers

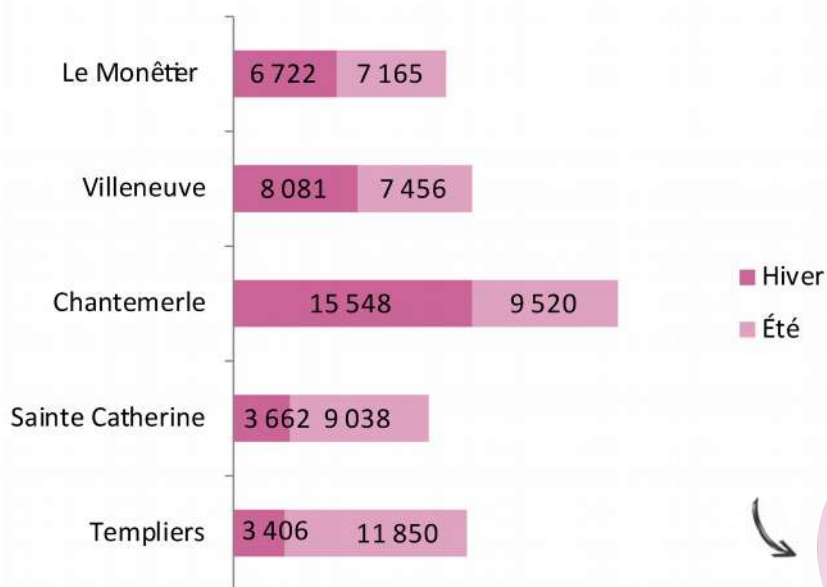
10 personnels saisonnier en hiver

14 personnels saisonnier en été

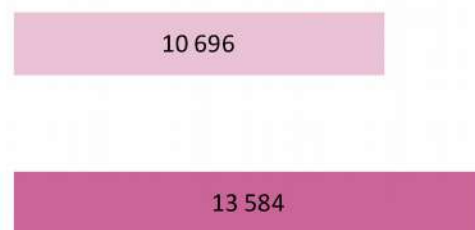
7 langues parlées

Fréquentation et chiffres clés

● Accueil physique au comptoir

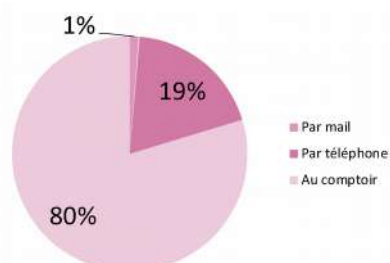


● Accueil téléphonique



82 448
Pers accueillies
Hiver
37 419
Été
45 029

● Vecteur de la demande



Quelles clientèles fréquentent nos Bureaux d'Information Touristique

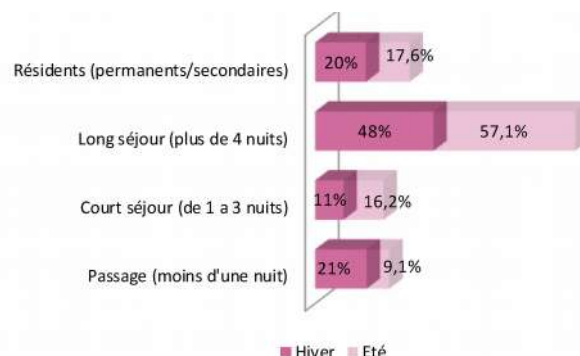
Provenance



13 - 83 - 38 - 69 - 75



Durée des séjours



La satisfaction de nos visiteurs

>> Dans le cadre de sa démarche qualité, l'Office de Tourisme diffuse auprès des visiteurs de l'accueil un questionnaire de satisfaction permettant de mesurer la qualité de ses services. Ce questionnaire est traduit en anglais, espagnol, italien, allemand et en russe.



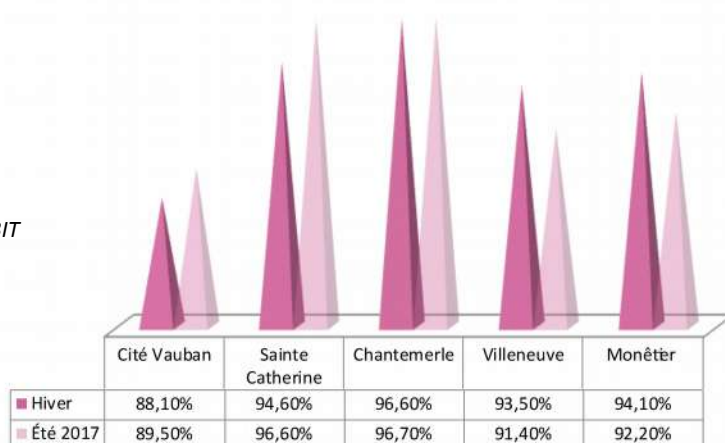
544 questionnaires collectés

1

320 questionnaires collectés

* Qualité du service apportée à la clientèle touristique dans les BIT selon plusieurs critères : accès, environnement, aptitude et compétence du personnel, information donnée.

Visiteurs très satisfaits ou satisfaits *



La vente de produits par l'Office de Tourisme

>> L'Office de Tourisme dispose d'une régie de recettes qui l'autorise à vendre pour le compte de tiers. Il est rémunéré par une commission définie par convention.

Hiver
71 463 €
Été
286 377 €



- 1 Pass Partout
- 2 Partenariat
- 3 Billetterie
- 4 Transport
- 5 Librairie
- ...

? La carte Pass Partout représente 85 % du C.A estival de la régie

LES ANIMATIONS

PÔLE ÉVÉNEMENTS / ANIMATIONS

Les animations au fil des saisons



HIVER

Briançon

- ▶ **GOURMAND D'HISTOIRE(S)**
6 dates - 122 participants
- SPECTACLE 31 DÉCEMBRE**
1 date - 4 500 participants
- BREAKFAST**
4 dates - 820 participants
- CHASSE AUX ŒUFS**
1 date - 700 participants
- DÉAMBULATION FÉRIQUE**
1 date - 800 participants
- RENDEZ-VOUS D'ACCUEIL**
14 dates - 1 890 participants
- SKI DE NUIT**
4 dates - 7 800 participants
- SNOWTRAIL**
7 dates - 7 participants
- ANIMATION AIRES DE PICNIC**
4 dates - 400 participants
- FESTIVAL JEUNE PUBLIC**
5 dates - 4 970 participants

Chantemerle

La Salle les Alpes

Le Monétier les Bains

- ▶ **ITINÉRAIRE PERMANENT
SKI DE RANDO**
4 dates

- ▶ **MARCHE NORDIQUE**
18 dates - 151 participants

ÉTÉ

Briançon

- ▶ **SPECTACLES FAMILLES**
7 dates - 1 420 participants



Chantemerle

- ▶ **FEST'EAUX VIVES**
350 participants
- FÊTE DE VILLAGE**
7 dates - 2 400 participants
- FÊTE DE LA PÊCHE**
2 dates - 750 participants
- CONFÉRENCES**
8 dates - 580 participants
- PÉTANQUE**
8 dates - 390 participants
- STENTORS**
1 date - 400 participants
- FÊTE NATIONALE**
1 date - 2 250 participants
- SPECTACLES FAMILLES**
9 dates - 2 750 participants
- ATELIERS FUSÉES**
5 dates - 1 200 participants
- ATELIERS OFNI**
3 dates - 600 participants

La Salle les Alpes

- ▶ **COURSES ORIENTATION**
6 dates - 440 participants
- MINI TRIATHLON ENFANTS**
6 dates - 91 participants
- SPECTACLES JEUNE PUBLIC**
7 dates - 1 330 participants
- APÉRO CONCERTS**
7 dates - 680 participants
- FÊTE NATIONALE**
1 date - 3 000 participants

Le Monétier les Bains

- ▶ **SPECTACLES FAMILLES**
9 dates - 1 110 participants
- ATELIERS OFNI**
4 dates - 250 participants
- CHASSES AU TRÉSOR**
7 dates - 350 participants
- ANIMATION SAINT PIERRE**
2 dates - 371 participants
- ANIMATION FÊTE DU BOIS**
2 dates - 634 participants
- JOURNÉE ASTRONOMIE**
2 dates - 120 participants
- FÊTE NATIONALE**
1 date - 1 750 participants
- TOURNOI SPORTIF**
4 dates - 30 participants
- ATELIER CRÉATIF**
4 dates - 52 participants
- GRANDES OLYMPIADES**
5 dates - 63 participants

11 660
spectateurs
Budget
23 218 €

5 541
spectateurs
Budget
19 693 €

4 730
spectateurs
Budget
22 047 €



La Promotion des animations



Hiver
5 éditions

Été
3 éditions



> > Diffusion de l'ensemble des programmes d'animations chez les socio-professionnels du territoire ainsi que dans les Bureaux d'Information Touristique.

> > Un numéro toutes les 3 semaines recensant les animations de Briançon et les Temps Forts de Serre Chevalier.

Évaluation de la satisfaction

LES ÉVÉNEMENTS

PÔLE ÉVÉNEMENTS / ANIMATIONS

HIVER



Le livre de la jungle
31 décembre

Trophée Andros
14 et 15 janvier

Altitude Jazz Festival
20 janvier > 04 février

Les Lumières de la vie
14 février

Marins des cimes au féminin
27 février > 02 mars

3.6 challenge
4 mars

Trophée de Serre Chevalier
25 mars

Grand Prix Serre Chevalier
18 mars



ÉTÉ



**Serre Chevalier Vallée Briançon
Terre de Vélo**

8/9 juillet
Granfondo Serre Chevalier

16 – 19 – 20 juillet
Etape du Tour
Tour de France
Etape La Mure > Serre Chevalier
Etape Briançon > Col d'Izoard
La course By le Tour de France
Labellisation du Col d'Izoard

18 juillet - Gravity Gates

15 août - Défi du Granon

22/23 août
La Haute Route des Alpes

Les cols réservés

Défi du Galibier



Basket au sommet

Semi-marathon Névache Briançon

Trail Salomon
16/17 septembre

Choralep

Entre ciel et Terre

Floralies

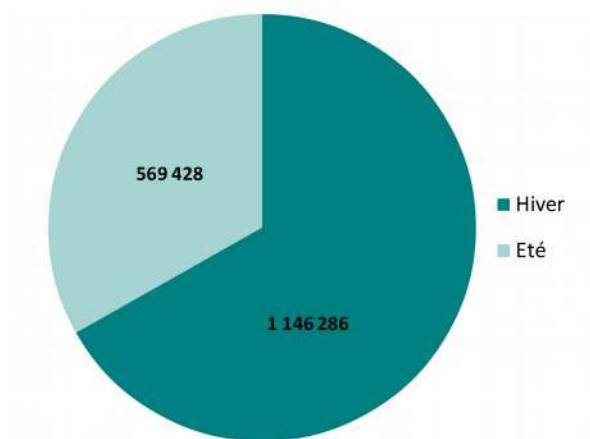


LA STRATÉGIE DIGITALE

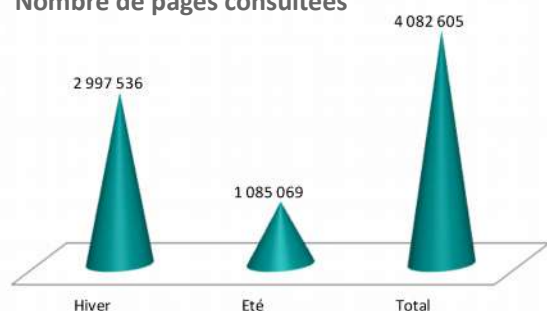
PÔLE COMMUNICATION

Site internet serre-chevalier.com

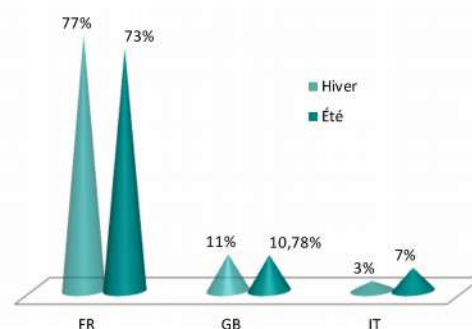
Nombre de connexions



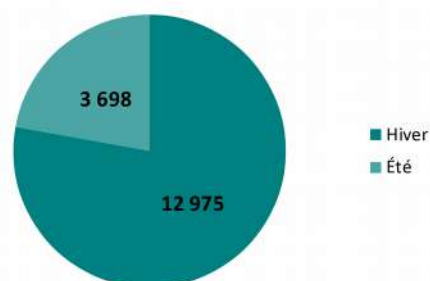
Nombre de pages consultées



Les versions du site internet

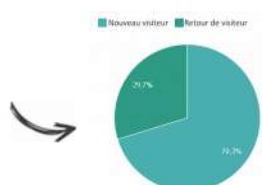
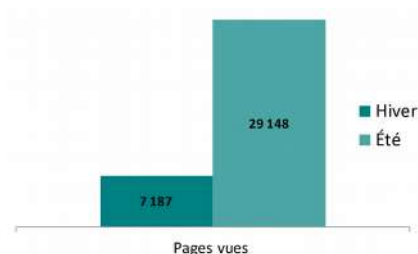


APPLICATION MOBILE

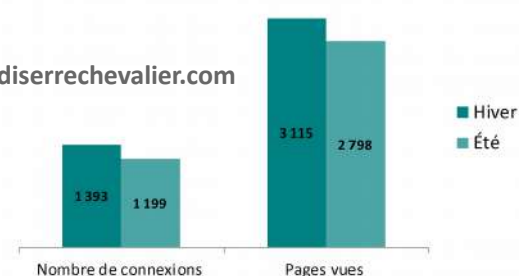


LES SITES SECONDAIRES / BLOGS

www.bikepark-serrechevalier.com



www.handiserrechevalier.com



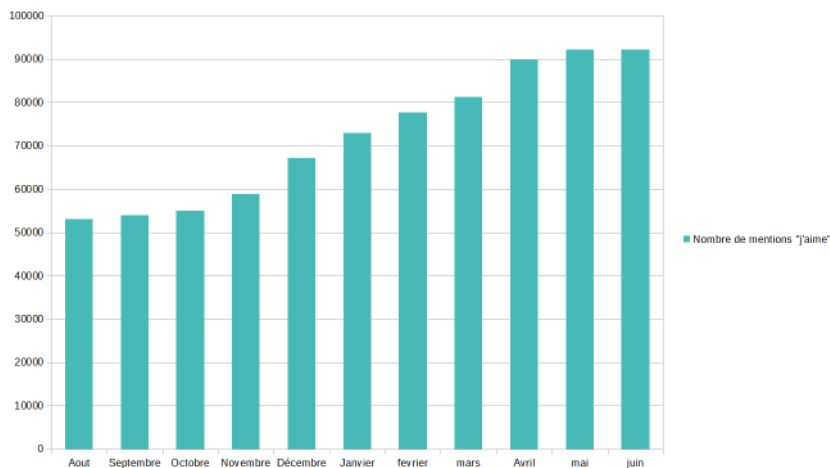
Le blog handi est uniquement disponible en langue française.

LA STRATÉGIE DIGITALE

PÔLE COMMUNICATION

Community management

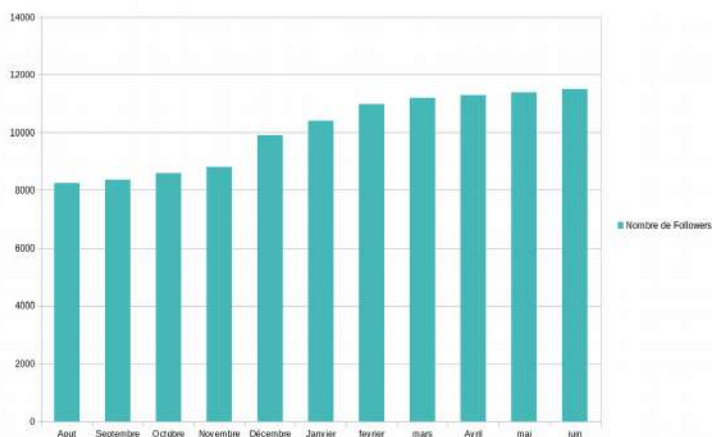
Facebook



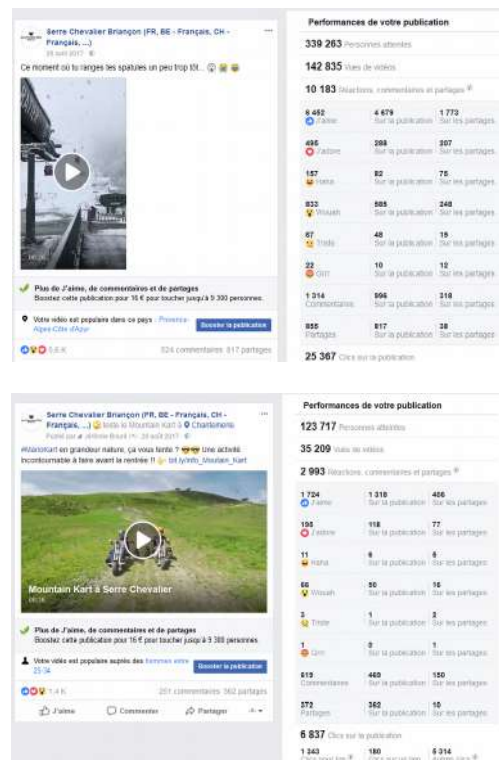
Campagnes sponsorisées hiver 2016-2016

Nom de la publicité	Diffusion	Résultats	Portée	Impressions
Pub 4 - Séjour intense	● Non diffusée Ensemble de pub. désact...	3 994 Mentions J'aime ...	444 322	1 290 839
Pub 2 - Séjour intense	● Non diffusée Ensemble de pub. désact...	708 Mentions J'aime ...	117 705	238 210
Pub 3 - Séjour intense	● Non diffusée Ensemble de pub. désact...	590 Mentions J'aime ...	91 653	190 896
Pub 1 - Séjour intense	● Non diffusée Ensemble de pub. désact...	52 Mentions J'aime ...	12 587	15 304
Résultats pour 4 pubs		5 344 Mentions J'aime ...	514 356 Personnes	1 785 249 Total

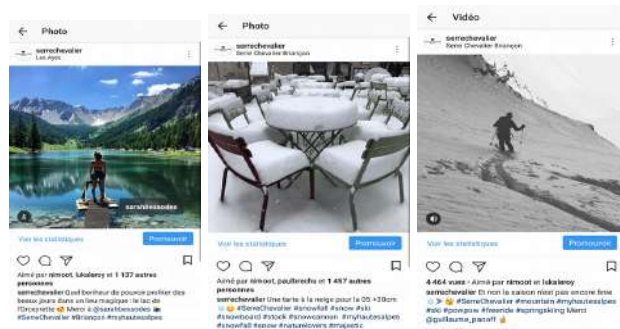
Instagram



- Exemples de publications qui ont fait le Buzz portée organique



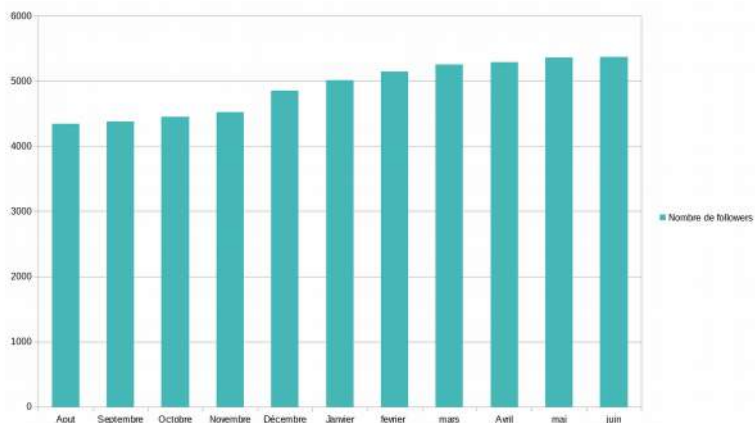
- Exemples de publications qui ont fait le Buzz portée organique



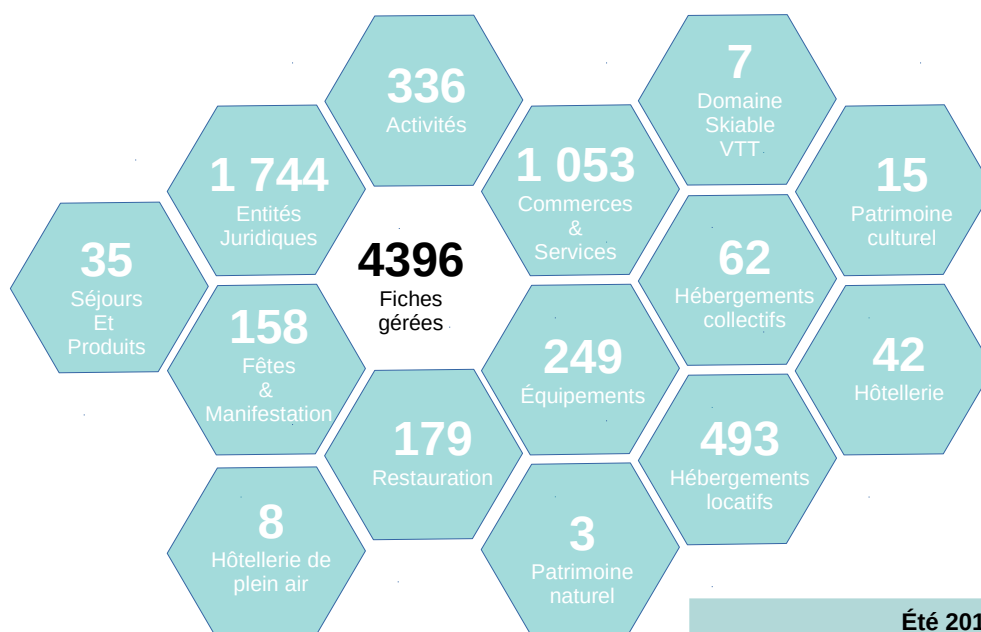


Community management

Twitter



APIDAE TOURISME



Été 2017

Les partenaires de l'Office effectuent leur mise à jour depuis l'interface de la base de données.

ANALYSE ET OPTIMISATION DES PARCOURS CLIENTS

>> Stratello est mandaté par l'Office de Tourisme afin de diagnostiquer les parcours digitaux et physiques de ses clientèles aux différents stades de la relation (avant – pendant – après séjour).

CRM

Dolist

>> Le CRM regroupe l'ensemble des dispositifs ou opérations de marketing ou de support ayant pour but d'optimiser la qualité de la relation client, de fidéliser et de maximiser le chiffre d'affaires ou la marge par client.

Collecte des adresses

>>>

Saisies des adresses et caractéristiques clients

>>>

Envoi de Newsletters commerciales et informatives

Site internet, salons,
demande d'informations
accueil, Apidae, fichiers clients

LES CHIFFRES A RETENIR : RÉSULTATS SUR LES 12 DERNIERS MOIS

SYNTHÈSE DE LA PÉRIODE

de juillet 2017 à décembre 2017

Volume envoyés sur la période : **139143**

- + Taux d'aboutis : **98.97%**
- + Taux d'ouverture : **23.02%**
- + Taux de réactivité : **12.66%**
- + Taux de désabonnement : **0.54%**
- + Taux de plaintes : **0.03%**

CHIFFRES PÉRIODE PRÉCÉDENTE

de janvier 2017 à juin 2017

Volume envoyés sur la période : **112274**

- + Taux d'aboutis : **96.85%**
- + Taux d'ouverture : **24.11%**
- + Taux de réactivité : **16.49%**
- + Taux de désabonnement : **0.82%**
- + Taux de plaintes : **0.05%**

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

de janvier 2017 à décembre 2017

Volume envoyé sur la période : **251417**

- + Taux d'aboutis : **2.19%**
- + Taux d'ouverture : **-4.52%**
- + Taux de réactivité : **-23.24%**
- + Taux de désabonnement : **-33.62%**
- + Taux de plainte : **-50.13%**

RÉSULTATS 2017

- + Taux d'aboutis : **98.02%**
- + Taux d'ouverture : **23.50%**
- + Taux de réactivité : **14.39%**
- + Taux de désabonnement : **0.67%**
- + Taux de plaintes : **0.04%**

RÉSULTATS 2016

Taux d'aboutis : **98.30%**
Taux d'ouverture : **28.58%**
Taux de réactivité : **17.39%**
Taux de désabonnement : **0.59%**
Taux de plaintes : **0.07%**

DES RÉSULTATS EN BAISSÉ PAR RAPPORT À 2016 MAIS EN HAUSSE À PÉRIMÈTRE COMPARABLE

- Une forte hausse des envois sur 2017 VS 2016, avec + 42% d'e-mails envoyés suite à l'ajout progressif de contacts sur la newsletter.
- Indicateurs Qualité Base de données (taux d'aboutis) : bon et au dessus du seuil de 96% préconisé. Ce dernier est en légère baisse, mais là encore en raison d'un nombre important de contacts qui n'avaient pas été encore sollicités en 2016.
- Indicateurs Marketing (Ouverture & Réactivité) : bon taux d'ouverture et au dessus du seuil de 25% préconisé. L'ouverture est restée stable entre les deux années. Réactivité au global sur 2017 proche des 15% recommandé à atteindre.
- Indicateurs Perception de vos e-mail (plaintes et désabonnement) : Des taux de désabonnements encore au dessus des seuils préconisés mais en baisse régulière grâce aux envois réguliers, à maintenir.

Charte graphique

>> En l'absence d'un code de marque établi, le logo de la destination est légèrement revisité. Cette charte graphique temporaire est ainsi reprise sur les supports émanant de l'Office de Tourisme.

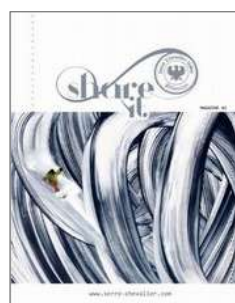


**Serre Chevalier Vallée
Briançon**

Les brochures éditées par l'Office de Tourisme



Guide pratique
Impression : 25 000 ex. 3 langues.
Été + hiver



Share It
Impression : 10 000 ex.
Annuel



Guide des randonnées
Impression 2 000 ex
1 version hiver
1 version été
En vente 1€



Guide hébergements
Impression : 6 000 ex



Guide restaurants
Impression : 10 000 ex.
Annuel



Programmes animations
5 numéros en hiver
3 numéros en été



Guide Vélo
Impression 2 000 ex
3 langues FR/GB/DEU
VTT / Cyclisme sur route



Programmation patrimoine
1 version hiver / 1 version été



Plans de ville / élargi
Impression : 40 000 ex
Plans de villages
IPNS



Plan de pistes
Impression 300 ex



Plan estival
Pas d'Impression. Usage guide pratique

LES ÉDITIONS

PÔLE COMMUNICATION

Les brochures éditées par l'Office de Tourisme



Les incontournables

Flyer réalisé pour intégration dans un supplément presse et impression complémentaire pour diffusion auprès des commerçants et BIT



Carte d'hôtes

Impression par nos soins
300 ex



Carte Pass Partout

Impression : 12 000 ex
Brochure présentant l'ensemble des avantages



Cartes postales des sportifs soutenus par l'OTSCVB

À L'OCCASION DU TOUR DE FRANCE ET DE L'ÉTAPE DU TOUR



Affiche

Distribuée chez l'ensemble des professionnels et offerte au grand public.



Guide pratique

Distribuée chez l'ensemble des professionnels et au grand public.

Panneaux routiers
Entre Le Monêtier et Briançon.



LES BROCHURES RÉALISÉES PAR DES TIERS EN PARTENARIAT AVEC L'OFFICE DE TOURISME



Carto guide SIVM



Altimag
17 numéros

L'intégralité des brochures de l'Office de Tourisme sont diffusées auprès :

- des clientèles,
- des partenaires,
- sur les opérations commerciales.

Avec les professionnels de la station

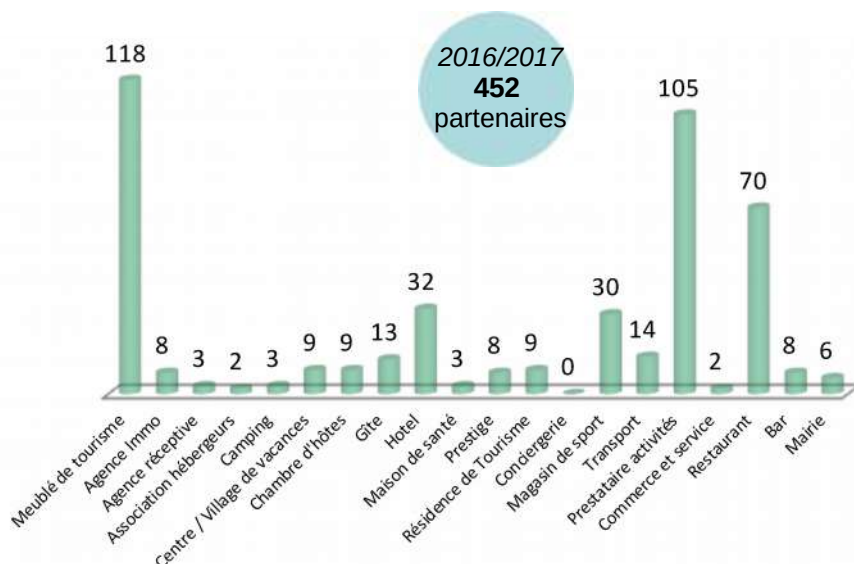
>> L'Office de Tourisme soumet annuellement aux professionnels du territoire une proposition de partenariat offrant :

- Référencement de l'offre sur les supports numériques (site internet, appli mobile, Apidae, ...)
- Référencement de l'offre sur les supports éditoriaux
- Commercialisation (droits d'entrée offerts)
- Mise à disposition de brochures dans les BIT
- Livraison bi-annuelle de documentation
- Accompagnement (ANT)
- Réunions d'informations

Participation forfaitaire fixée par délibération du Comité Directeur de l'Office de Tourisme.

Par voie de convention l'Office de Tourisme est autorisée à intégrer dans son offre les communes de :

- Puy Saint Pierre
- Puy Saint André
- Névaiche
- Villard Saint Pancrace
- Cervières
- Saint Martin de Queyrières



Avec les ambassadeurs de la destination

L'Office de Tourisme soutient les ambassadeurs de la destination

- **Nils Allegre** Ski Alpin
- **Estelle Alphand** Ski Alpin
- **Luc Alphand**
- **Nils Alphand** Ski Alpin
- **Arthur Bauchet** Handisport
- **Mathis Bouscara** Ski Nordic
- **Michel Lanne** Trail
- **Mallaurie Mattanat** Ski Alpinisme
- **Mathieu Maynadier** Alpinisme
- **Laurie Mougel** Ski Alpin
- **Esther Paslier** Ski Alpin
- **Pierre Vaultier** Snowboard



PÔLE COMMUNICATION

Les actions de communication

CAMPAGNE WEB EN FRANCE ET À L'ÉTRANGER



Achat de lien sponsorisés sur les offres de dernières minutes (augmentation sur les marchés britanniques et belges)

BIGBIKE-MAGAZINE.COM promo bike park été

CAMPAGNE PRINT EN FRANCE ET À L'ÉTRANGER

Promotion hiver

Offres produits

L'ÉQUIPE MAG

MEILLEUR DES ALPES

Ouverture du domaine skiable

PLUS DE NEWS

MAGAZINE LUXE LA PROVENCE

TORINO SETTE

DAUPHINÉ LIBÉRÉ

Promo Hiver

VERSION FEMINA – Les Incontournables

DL – VAUCLUSE MATIN

SPORTMAG

LA PROVENCE (club montagne)

Les accès

LE PROGRES RHONE

DIRECT MATIN – LYON PLUS

SORTIR (supplément le progrès)

CYCLOPOLITAIN



Promotion été

Publi-rédactionnel

VERSION FEMINA

Offres produits

SPORTMAG

L'ÉQUIPE MAG

Promo été

SPORTMAG

CYCLING WORLD



FRANCE TODAY



CAMPAGNES TV – Radio

IMAGINE

DICI TV

ALPES 1



Tournages et accueils presse

Hiver
32 accueils presse

Été
15 accueils presse

14 accueils presse TV

- 2 accueils **France**
- 5 accueils **UK**
- 2 accueils **Suède**
- 1 accueil **Danemark**
- 1 accueil **Belgique**
- 4 accueils **Influenceurs**
- 1 accueil **Radio**
- 1 **Voyage de presse UK** (3 pers)
- 1 **Voyage de presse Influenceurs** (17 pers)

9 accueils presse TV

- 2 accueils **France**
- 1 accueil **Israël**
- 2 accueils **Influenceurs**
- 1 accueil **photo**

Communiqués de presse

Hiver



65 communiqués de presse
13 communiqués via Revolution R

Été



66 communiqués de presse
13 communiqués via Revolution R

Dossier de presse

>> L'Office de Tourisme est accompagné par l'agence **Revolution R** pour notamment la réalisation de son dossier de presse hivernal et estival.



Représentation sur les salons Grand Public

HIVER 2016 - 2017

	FRÉJUS	ITALIE	LYON	MARSEILLE	ALLEMAGNE	PAYS-BAS	BELGIQUE
	 ROC D'AZUR	 BERGAME	 LYON VILLAGE DES NEIGES	 TOUT SCHUSS DAY	 STUTT GART	 UTRECHT	 ANVERS
	Octobre 2016	Novembre 2016	Novembre 2016	Novembre 2016	Janvier 2017	Janvier 2017	Janvier 2017
	500 visiteurs/stand 4 jours 3 personnels	1000 visiteurs/stand 3 jours 1 personnel	200 visiteurs/stand 4 jours 2 personnels	500 visiteurs/stand 2 jours 2 personnels	150 visiteurs/stand 2 jours 1 personnel	300 visiteurs/stand 5 jours 1 personnel	100 visiteurs/stand 5 jours 1 personnel
CIBLES	B2B B2C	B2B B2C	B2C	B2C	B2B B2C	B2B B2C	B2C

Offre été
Offre hiver

	FRÉJUS	ITALIE	ROYAUME UNI	PARIS	AIX EN PROUVENCE
					
	Octobre 2017	Novembre 2017	Octobre 2017	Novembre 2017	Novembre 2017
	800 visiteurs/stand 4 jours 3 personnels	800 visiteurs/stand 3 jours 2 personnels	600 visiteurs/stand 4 jours 3 personnels		667 visiteurs/stand 2 jours 2 personnels
CIBLES	B2B B2C	B2B B2C	B2B B2C Presse		B2C

Jeux Concours

À l'occasion de chaque salon,
un jeu concours est organisé afin
d'obtenir des contacts qui sont
intégrés à la base CRM

Octobre 2016
invitation de la destination
sur le PRO AM de LYON
(compétition de Golf)

>> "Le Roc d'Azur"

- Le partenariat entre Serre Chevalier Vallée et le Roc d'Azur devait prendre fin en 2017 mais sera reconduit en 2018 pour une durée de 3 ans.

VENTE DE SÉJOURS

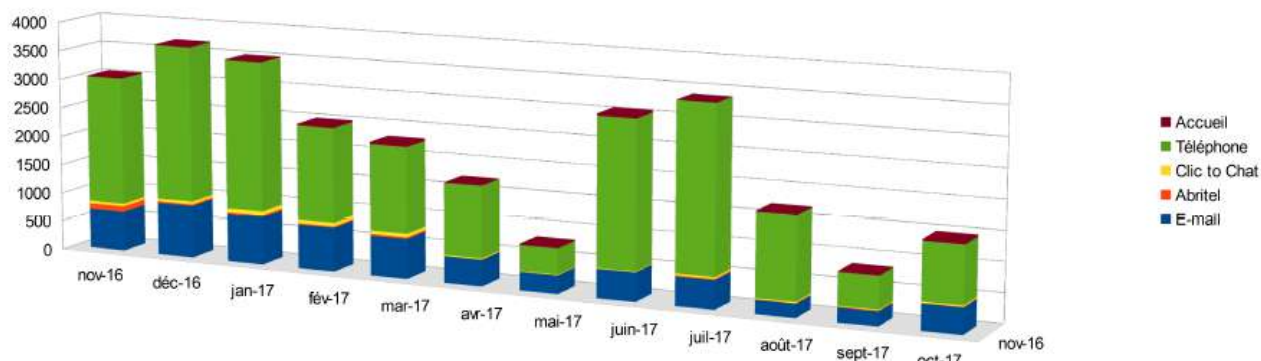
PÔLE COMMERCIALISATION

6 personnels permanents



L'offre et la demande

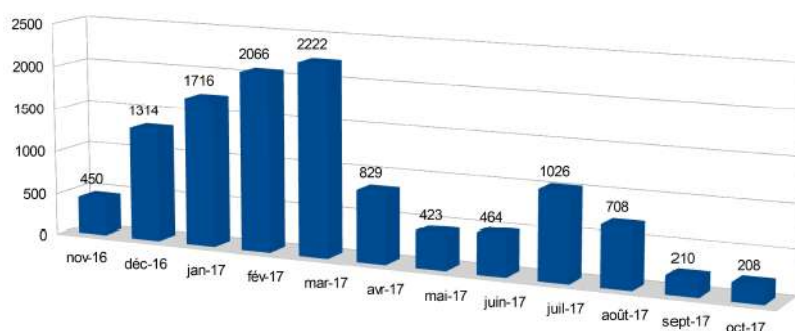
Répartition de l'origine de la vente des séjours



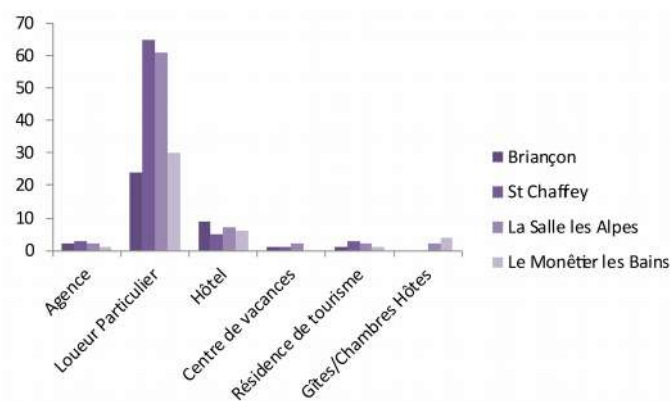
L'origine de la clientèle



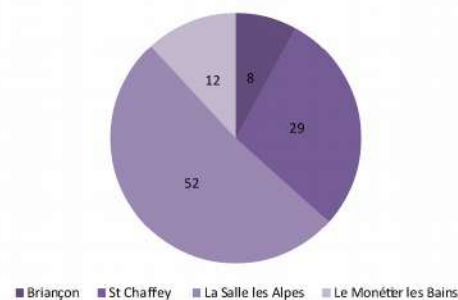
Nombre de réservation par mois



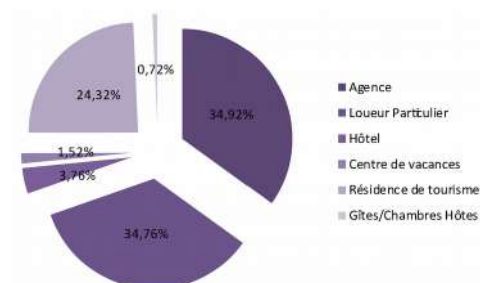
Qui sont les adhérents de la centrale de réservation



Répartition du volume d'affaires par site



Répartition du volume d'affaires par type d'hébergements



VENTE DE SÉJOURS

PÔLE COMMERCIALISATION

Les produits de la centrale de réservation

Hiver

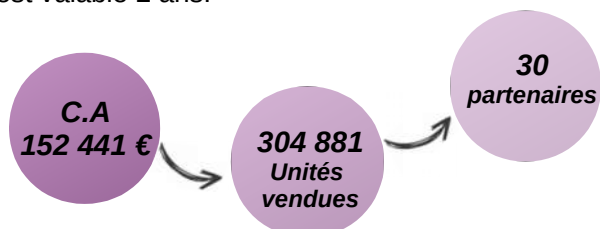


Été >> L'eau sous toutes ses formes – Randonnées ludiques – Découverte des cols mythiques



La carte Pass Partout

>> La carte Pass Partout n'est commercialisée que l'été dans les Bureaux d'Information Touristique. Elle accorde une réduction allant jusqu'à moins 20% chez les prestataires participants. Elle est non nominative et est valable 2 ans.



Vente du Pass Tunnel de Fréjus

>> En raison de la fermeture du col du Lautaret et par convention avec la société gestionnaire du Tunnel du Fréjus, la centrale de réservation commercialise des Pass Fréjus à tarif préférentiel. Ces derniers sont réservables et payables en ligne au tarif de 16,50 € / trajet.

Hiver 2016/2017
13 211
Pass vendus



L'accueil des groupes

www.serrechevalier-reservation.com

Été 2017

B4F est le nouvel outil de commercialisation utilisé par la centrale de réservation.

LABELS ET QUALITÉ

Labels et classements

>> L'Office de Tourisme est classé en catégorie I et dispose des labels suivants :

● Marque Qualité Tourisme



● Label Tourisme et handicap



5 B.I.T

Labellisés Tourisme et Handicap pour les 4 handicaps

Patrimoine / Réseau Vauban

>> Grâce à un animateur du patrimoine dans ses équipes, l'Office de Tourisme propose des visites gratuites du patrimoine dans la Vallée, en période touristique.
D'étroites relations de collaboration avec le Service du Patrimoine de la ville de Briançon permettent la mutualisation de certaines actions de communication et/ou d'animations.

Hiver 2016/2017

> Réalisation de l'exposition photographique « Hors les Pistes » présentée sur les fronts de neige de la vallée.

Gourmand d'histoire(s)

> Animation de la visite assurée par un personnel de l'Office de Tourisme.

Outils de communication communs

> Plan de la Cité Vauban
> Programme de visites commun

4 088

personnes ont assisté aux visites guidées offertes lors de l'hiver 2016/2017 et l'été 2017

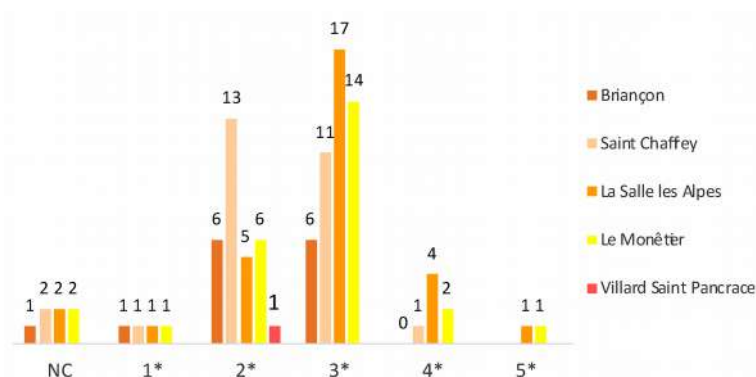
Agrément de classement des meublés de tourisme

>> L'Office de Tourisme est réputé **accrédité au classement des meublés de tourisme**. Cette accréditation est accordée à 3 personnels nommés.

>> L'Office de Tourisme encaisse les recettes des visites. En 2017, les loueurs de meublés de l'association « Les gens du Pays » sont sensibilisés au bien-fondé du classement ; grâce à un partenariat avec cette dernière, 37 hébergements seront reclassés.

99
classements

● Catégorie de classement par commune



● Nombre de classement par commune



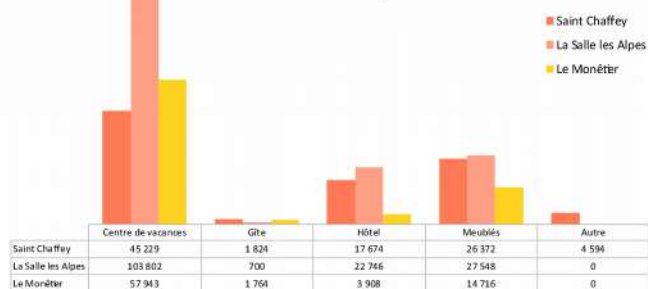
LA GESTION DES MEUBLÉS DE TOURISME

Gestion de la taxe de séjour

>> La gestion de la taxe de séjour est assurée pour les communes de Saint Chaffrey, La Salle les Alpes et le Monêtier par le SIVM et pour la commune de Briançon la gestion administrative est assurée par l'Office de Tourisme (encaissement Mairie)

Nombre de nuitées

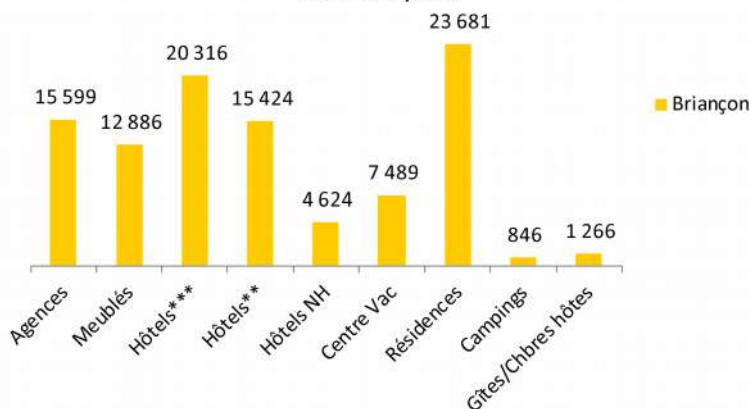
Hiver 2016/2017



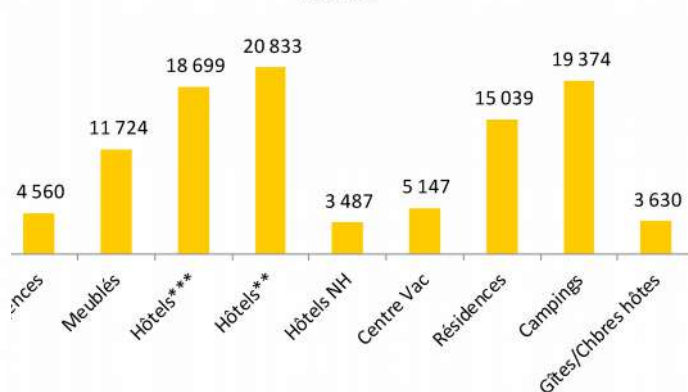
Été 2017



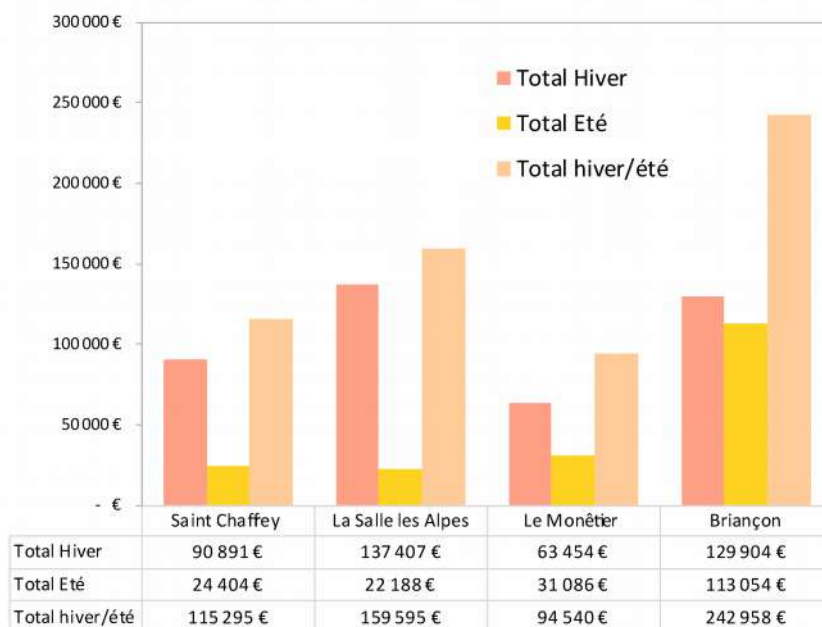
Hiver 2016/2017



Été 2017



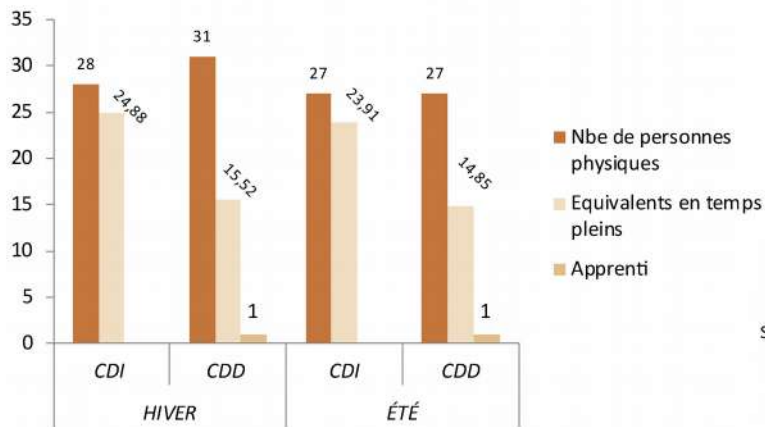
Recettes



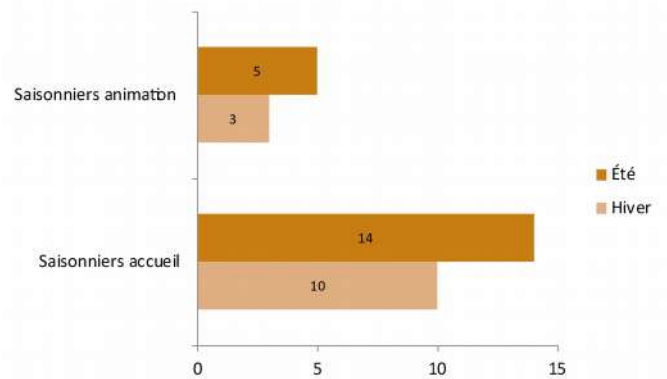
ADMINISTRATIF

PÔLE ADMINISTRATIF

Ressources humaines



Répartition des saisonniers



Organigramme

