

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

CLUSES ARVE
& MONTAGNES
TOURISME



SOMMAIRE

- 3 Édito
- 4 Repères
- 5 Qui sommes-nous ?
- 5 Chiffres clés
- 6 Fréquentation
- 7 Relations presse
- 8 Nouvelles missions
- 8 Nouvelle marque
- 9 Focus plein air
- 10 Évènements animations
- 11 Com les pros
- 11 Pass arve & montagnes
- 12 Responsabilité sociétale des entreprises
- 13 Démarches & labels

ÉDITO

L'année 2023 a connu son lot d'ombre et de lumière.

L'Office de tourisme intercommunal a conforté sa belle fréquentation liée à la Maison du Tourisme et de la Mobilité au centre-ville de Cluses.

Très ancré dans son territoire, l'Office accompagne toujours d'avantage les villes et villages dans leur projet de diversification touristique qui apparaît comme une priorité au regard du manque de neige notamment.

L'équipe participe activement aux événements organisés par nos collectivités dont les plus fréquentés sont Pharaonic et Musiques en stock. Mais les animations sont nombreuses pour lesquelles nous comptons sur le soutien de l'Office.

L'année 2023 est une année faste, construite sur de belles victoires : renouvellement du label Qualité tourisme, labellisation Accueil vélo, forte demande de locations de vélos à assistance électrique...

L'Office de tourisme a également assuré, dès le début de l'hiver 2023 la gestion du foyer du Romme ainsi que des remontées mécaniques des stations de Romme, du Reposoir et de Mont-Saxonnex, dans des conditions d'enneigement inédites.

Un virage s'opère dans les missions de notre structure : l'équipe est soudée et enthousiaste !

Mais l'année 2023 a également connu ses zones d'ombre. Nous avons perdu un ami, Stéphane Pépin, maire de Scionzier et vice-Président de la Communauté de communes.

Ami de l'Office de tourisme assurément, il l'était. Il l'a toujours défendu et soutenu.

Il tenait à son festival Musiques en stock. Il tenait à ce que l'Office de tourisme intercommunal y participe pleinement, en plein cœur de Scionzier.

Toujours jovial et plein d'humour, il savait prendre les décisions qui s'imposaient. Il est parti trop tôt et a laissé un grand vide.

Mes pensées vont vers sa famille et vers les élus qui composent encore son équipe, plus particulièrement vers Sandro, son fils, qui lui a succédé en tant que Maire.

En 2023, malgré notre tristesse, nous avons tenu bon et avons continué sur notre lancée. Nous espérons de tout cœur que 2024 verra la transformation de l'Office de tourisme en Société Publique Locale.



Chantal VANNSON
Vice-Présidente

● REPÈRES

Janvier

L'Office de tourisme a renouvelé son label **Qualité Tourisme** suite à un audit validé : un vrai soulagement et un beau **défi relevé** pour toute l'équipe.

Février

Les vacanciers de toutes les zones ont aimé la **balade contée, l'airboard, le labyrinthe des neiges, ou encore la carabine laser**. Le plein d'idées pour dynamiser les vacances !



Mars

Depuis que la Maison du Tourisme et de la Mobilité a ouvert ses portes au centre-ville clusien, la **location de vélos musculaires et de vélos à assistance électrique a le vent en poupe**.

Le nombre d'habitants intéressés **ne cesse d'augmenter**. **122 vélos** ont été loués.

Avril

Vaches en piste c'est un peu notre **salon de l'Agriculture des 2 Savoie** : plus de 700 vaches laitières, de nombreuses animations, des combats de reines, des démonstrations... Le programme était chargé !

Et un **seul office de tourisme de Haute-Savoie a répondu présent**, fidèle à ses valeurs de promotion des circuits courts et d'attachement aux agriculteurs du territoire. Vous ne devinez pas quoi ? **C'était nous !**

Nous sommes **fiers d'avoir participé à cet événement** et d'avoir fait déguster de nombreux produits du terroir : une vraie réussite.

Mai

Le Pass Arve & Montagnes a été lancé en mai. En cette seconde année de commercialisation, il a rencontré son public. Pour 20 € d'achats, **120 € d'activités** étaient proposés aux chanceux qui l'avaient acheté. **378 Pass ont été vendus en 2023 contre 182 en 2022 : une belle progression.**

Juin

Links est une agence de relations presse qui accompagne l'Office de tourisme dans sa **promotion nationale**.

Cette année encore, **5 journalistes de la presse nationale ont été accueillis** : France 3, La voix du nord, Actives, Femme Actuelle et Lyon Capital.

Juillet

Un mois de juillet riche en émotions.

Tout a commencé avec le **Festival Musiques en stock** à Scionzier. **30 000 personnes** ont profité des concerts durant 3 soirées.

L'Office de tourisme a ensuite collaboré avec Radio Mont-Blanc pour le **tournage de « Destination été »** qui a été vu **environ 1 000 fois** sur Youtube et partagé **plus de 15000 fois** sur Facebook.

Puis pour finir en beauté, l'équipe a organisé, en lien avec les élus et les associations de Mont-Saxonnex, la **Fête de la rando à Morsullaz**. Plus de **400 visiteurs** sont venus sur la journée.

Septembre

Cluses organise chaque année le festival électro le plus connu des 2 Savoie : Pharaonic. L'équipe a participé pleinement à la fête pour le plus grand plaisir des fans d'électro.



Puis les élus de la Communauté de communes ont décidé de confier à l'Office de tourisme la **gestion des remontées mécaniques de Romme, Mont-Saxonnex et du Reposoir**.

Un directeur des remontées mécaniques et un responsable financière **ont été embauchés**.

Octobre

L'Office de Tourisme a une nouvelle fois organisé l'**événement Com les Pros** avec ses voisins de **Faucigny Glières et des Monts de Genève**.

Les visiteurs ont été au rendez-vous et la moitié des **entreprises participantes étaient implantées sur le territoire de la 2CCAM : cocorico !**

Novembre

Une nouvelle marque a été créée : elle acte le rapprochement des stations du Reposoir, de Romme et de Mont-Saxonnex. **Elle s'appelle « Les 3 Villages »**.

Décembre



Les **saisonniers** des stations du Reposoir, de Mont-Saxonnex et de Romme ont été accueillis lors d'une **réunion plénière conviviale**. Elle a permis également

aux professionnels des **remontées mécaniques** de rencontrer la **nouvelle équipe qui exploite le foyer de Romme**.

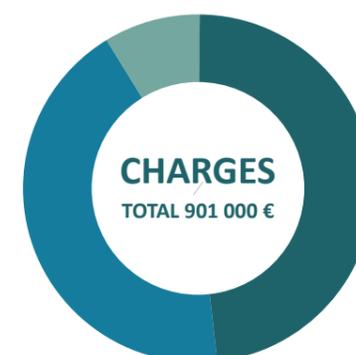
● QUI SOMMES-NOUS ?



● CHIFFRES CLÉS

Budget

Ce budget reprend les charges et les recettes de l'Office de tourisme intercommunal du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023.



FRÉQUENTATION

La fréquentation globale comprend celle de nos Bureaux d'Informations Touristiques de Cluses, Mont-Saxonnex, le Reposoir et Romme.

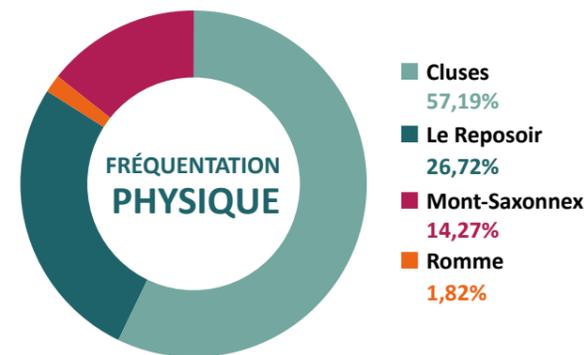


Une fréquentation en hausse
+ 30 % (5 200 contacts en +)



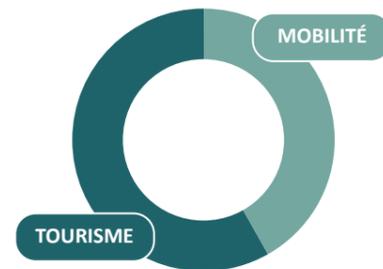
17 340 accueils personnalisés sur l'ensemble de nos BIT

Succès de la Maison du Tourisme et de la Mobilité



Typologie de demandes

L'analytique démontre qu'une salariée à Cluses consacre **42 % de son temps d'accueil à la mobilité** et **58 % de son temps d'accueil au tourisme**.



Accueils délocalisés

Comme chaque année, en haute saison estivale, l'équipe va à la rencontre du public hors des murs des Bureaux d'Informations.

Ces accueils délocalisés ont été assurés au Carmel du Reposoir et au Lac Bénit.

Environ 200 personnes ont été accueillies sur ces lieux, de juin à août.



E-fréquentation

Cluses Arve & montagnes obtient d'excellents résultats grâce à son site internet de destination mais possède une marge de progression importante avec des audiences réduites sur les réseaux sociaux. On y travaille mais cela prend un peu de temps !



Audience du site de destination stable
280 000 visiteurs environ en 2023



Fortes marges de progression sur les réseaux
2 340 personnes touchées en moyenne sur facebook



4 900 comptes touchés en moyenne sur insta

RELATIONS PRESSE

Depuis plusieurs années maintenant, L'Office de tourisme est accompagné par l'agence Links, qui gère les relations presse, notamment nationales.



42 articles dont **17** nationaux



34 articles blog ou presse en ligne



5 reportages vidéo



1 week-end de presse : **4** journalistes nationaux accueillis

NOUVELLES MISSIONS

L'Office de tourisme intercommunal est en mutation. Actuellement Etablissement Public Industriel et Commercial, il deviendra une Société Publique Locale.

Le capital de cette structure juridique sera détenu à 100 % par la Communauté de communes et les villes de Cluses, Magland, Marnaz, Scionzier et Thyez. Dans ce cadre, l'Office de tourisme assure la gestion des remontées mécaniques des stations de Romme, du Reposoir et de Mont-Saxonnex.

Cela signifie que Cluses Arve & montagnes Tourisme gère, pour le compte de la 2CCAM la maintenance du matériel, son renouvellement, les réparations, les recrutements des 30 saisonniers, leurs bulletins de salaire...

Un nouveau défi relevé avec le sourire malgré le manque de neige !



NOUVELLE MARQUE



Une nouvelle marque a été créée : 1 forfait unique est proposé aux skieurs pour accéder aux stations de Romme, du Reposoir et de Mont-Saxonnex.

3 stations pour un maximum de plaisir et à un prix défiant toute concurrence.



1 seul forfait pour toujours plus de plaisir : plus besoin de choisir, je skie où il me plaît !



1 tarif tout doux et des moniteurs disponibles et à l'écoute



1 accès facile : Les 3 villages est à moins de 15 minutes de la vallée

FOCUS PLEIN AIR

Fête de la rando

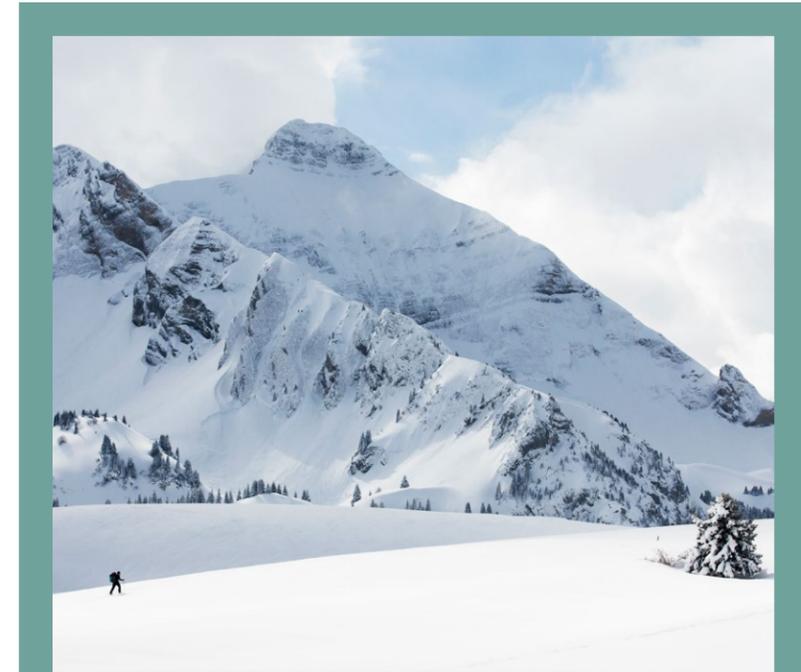
L'Office de tourisme organise chaque été la Fête de la rando.

Cette année, l'événement s'est déroulé à Mont-Saxonnex. 15 randonnées thématiques étaient proposées : rando yoga, VTT électrique, canirando, tisane à partir de plantes sauvages...

La randonnée la plus appréciée a été sans conteste la randonnée gourmande qui permet au public de déguster les produits locaux !



287
randonneurs
inscrits
500 visiteurs



Rochers de Morsullaz

7 rochers ont été nettoyés à Morsullaz et rééquipés pour les familles.

Un topo d'escalade est distribué gratuitement : il décrit les 23 voies qui composent les blocs.

Via Ferrata

L'Office de tourisme travaille avec la Communauté de communes sur la conception d'une via ferrata située dans la Gorge du Cé.

Elle devrait être opérationnelle à partir de mars 2025.

Itinéraires raquettes

3 nouveaux itinéraires raquettes ont été balisés en 2023 sur Romme, Le Reposoir et Mont-Saxonnex. Ce sont aujourd'hui 6 itinéraires disponibles pour les promeneurs en raquettes ou à pied lorsque la neige se fait désirer !

Ski de rando

2 pistes de ski de randonnées sont en cours de création et seront opérationnelles pour la saison 2024-2025 à Mont-Saxonnex.

Le premier itinéraire débute du parking des Colloges et débouche 3km plus haut à l'arrivée du télésiège de la Pyramide.

Le second parcours commence au parking de Morsullaz et emprunte les anciennes pistes de ski qui restent damées pour cette pratique.

● EVENEMENTS ANIMATIONS

Retour en images



MASTERS DE PÉTANQUE (CLUSES)



FÊTE DE LA RANDO (MONT-SAXONNEX)

MARCHÉ DE NOËL (CLUSES)



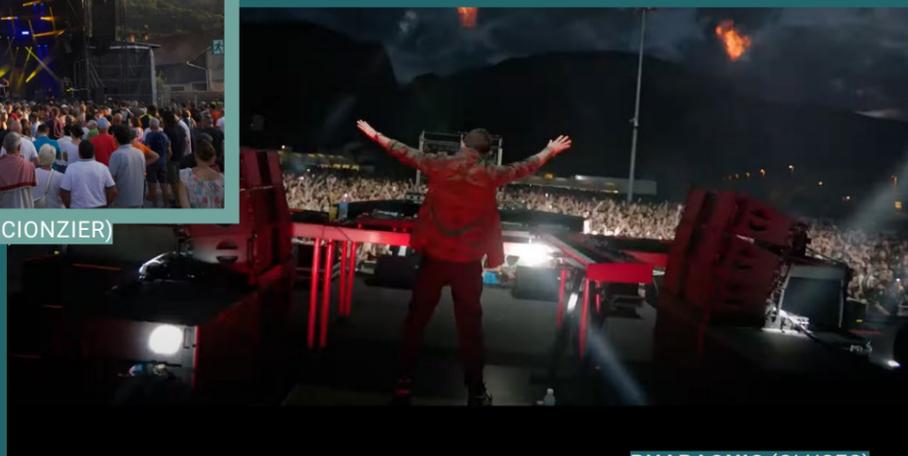
VACHES EN PISTE (LA ROCHE-SUR-FORON)



ATELIER PÊCHE (MAGLAND)



MUSIQUES EN STOCK (SCIONZIER)



PHARAONIC (CLUSES)

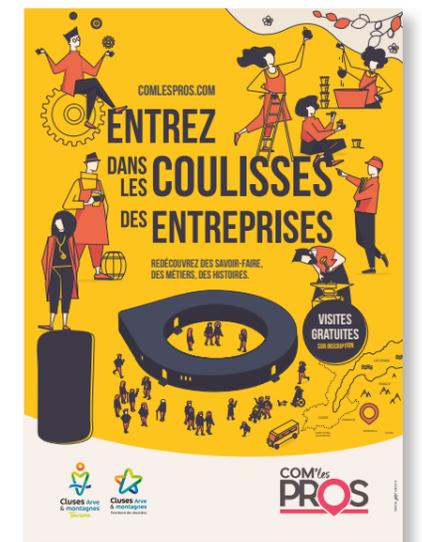
● COM' LES PROS

Com les Pros est notre événement phare sur la thématique du tourisme industriel.

COM'les PROS
ENTREZ DANS LES COULISSES DES ENTREPRISES PRÈS DE CHEZ VOUS !

Durant 2 semaines, nous ouvrons les portes des entreprises pour que le public puisse découvrir tous les savoir-faire et leurs secrets.

75 entreprises ont ainsi ouvert leur porte sur une zone allant de Magland jusqu'à Genève. Les Offices de tourisme des Monts de Genève et de Faucigny Glières ont collaboré avec Cluses Montagnes Tourisme pour mettre en place 230 visites. Une vraie réussite.



● PASS ARVE & MONTAGNES

Cluses Arve & montagnes Tourisme

DES AVANTAGES EXCLUSIFS DU 8 AVRIL AU 8 NOVEMBRE 2023

PAM

LE PASS ARVE & MONTAGNES

MES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE DANS UN CHÉQUIER !

POUR 3 PAM ACHETÉS LE 4^{ème} OFFRE 1

CHÉQUIER D'ACTIVITÉS A SEULEMENT 20€ PAR PERSONNE

10 ACTIVITÉS GRATUITES (VALEUR 120€)

+ DES RÉDUCTIONS SUR LES ACTIVITÉS DES PARTENAIRES DE L'OFFICE DE TOURISME.

RENDEZ-VOUS SUR WWW.CLUSES-MONTAGNES-TOURISME.COM
04 50 96 69 69

ACHAT DE VOTRE CHÉQUIER EN LIGNE

Le Pass Arve & montagnes est destiné aux habitants et aux touristes. Acheté 20 euros par le client, il offre accès à 120 euros d'activités. Spa, entrée au Musée, à la piscine, à l'accrobranche, le PAM c'est une avalanche de bons plans. 391 ventes ont été réalisées en 2023 : son objectif est social. Il permet à tout le monde d'avoir accès aux activités du territoire.



RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES

L'objectif de la RSE est d'amener les entreprises à intégrer des sujets sociaux et environnementaux à leurs activités.

Les actions mises en place visent à favoriser la qualité de vie au travail, à encourager le dialogue dans un cadre de travail serein. La RSE intègre également des valeurs en matière d'égalité, de non-discrimination et de juste rémunération au sein de l'entreprise.

Cluses Arve & montagnes Tourisme met en oeuvre de nombreuses actions que vous pouvez retrouver sur le site internet :

www.cluses-montagnes-tourisme.com, rubrique développement durable.

Mais l'Office de tourisme défend aussi une politique salariale juste et équitable, le bien-être au travail et la prise en compte du handicap.

Chaque année l'équipe organise des sorties joëlettes pour permettre aux personnes en situation de handicap de pouvoir randonner. 2 salariées ont été formées au langage des signes et l'Office de tourisme fait le choix d'embaucher annuellement un(e) stagiaire handicapé(e) en insertion professionnelle.



HANDICAP

- Embauche d'un stagiaire en situation de handicap



RÉMUNÉRATIONS

- Indexation des salaires sur l'inflation



BIEN-ÊTRE

- Massages au travail
- Cours de yoga en pause déjeuner



DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LOCAL

- Collaborations en circuit court
- Achat de produits locaux et de saison
- Produits boutique français ou bio dans la limite du budget
- Lombricompost

DEMARCHES & LABELS



Qualité Tourisme et classement en catégorie I



L'Office de tourisme a renouvelé sa labellisation Qualité Tourisme grâce à une forte implication de toute l'équipe.

Ce label permet aux visiteurs de choisir en toute confiance des établissements qui offrent des prestations de qualité. L'Office est soumis tous les 2 ans à un audit réalisé par un cabinet extérieur et indépendant.

Parallèlement, Cluses Arve & montagnes Tourisme est classé en catégorie I.

Ce classement est géré par le Ministère en charge du Tourisme. L'Office de tourisme, ainsi classé, dispose d'une reconnaissance nationale attestant qu'il offre des services de grande qualité. Il offre des services élargis, avec une action et un rôle plus grand sur notre territoire.

Ses moyens sont renforcés afin de toujours mieux accueillir le public, le conseiller et le satisfaire.

Tourisme & handicap

Cluses Arve & montagnes Tourisme a obtenu le label Tourisme & handicap par le passé.

Mais les critères imposés ne sont pas toujours ancrés dans la réalité. L'Office aurait par exemple dû s'équiper d'un ascenseur pour permettre aux salariés d'accéder aux toilettes.

La direction a donc choisi de maintenir son engagement pour le handicap mais ne souhaite plus labelliser l'Office de tourisme.

Accueil Vélo

Cluses Arve & montagnes Tourisme est labellisé Accueil vélo.

L'équipe accueille les cyclistes dans les meilleures conditions et leur propose de nombreuses solutions.

A Cluses, dans la Maison du Tourisme et de la Mobilité, les missions relatives à la mobilité sont plus larges.

Elles consistent à :

- Vendre des tickets de bus et des abonnements
- Conseiller sur les lignes, les horaires, les arrêts
- Conseiller et initier le public à l'utilisation de Vélos à Assistance Electrique et de vélos classiques
- Assurer la location de vélos ainsi que leurs retours





**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 Monterrains Imprimerie avec des encres végétales.

Création : Thessin Design - thessin.com

Crédits photos : Charles Savouret, CAMT, Barbara Rhumel, Tony Romera.

