



## Compte-Rendu Assemblée Générale 13 juin 2023

---

Présent : Mouthon J.M. (j'aime Sport), Granger.P (Résidence La Cour), Granger.M (Giffre et Clesson), Davergne X. (Meublés), Liaudon M.(Tartines de Martine), Cottet N (Bureau des guides), Chardon N. (Chevrot Loisirs), Prestavoine P.(Le Savoie), Verignon P. (IDHF/Epilobes), Charvolin V&A(La ferme d'en bas), Marion F.(GMDS), Simon V. (meublés), Lestien O. (Meublés), Brunot Y. (Aereau Voyages), Genevois C.(Septiloisirs, Agence Immo 2000), Bricout S. (Symbiose de saveurs), Rocheloison T. (Nunayak), Coffy C. (Le Chalet des Granges), Deffaugt O et F (Hotel Neige et Roc), Durier V. (meublés), Marmonier A (Red Rock) , Ranque N. (tontons Volants), Bériou N (Ecomusée), Laugueux V 5Meublés), CHARLES S (tao création), Pellissier B (Meublés), Lefebvre J (Melting spot), Chauvaud M (gite les moulins), Wastiaux P (la savoyarde- Pegase), Chailloux O (Les Becchis), Lustig (Meublés), Lapalus A (Tiffanie)

Représentants la mairie : Yves Brunot.

### Ont donné leurs pouvoirs :

Roeg ML (meublés), Baud.S (ESF-Refuge de la Golèse), Bianco C. (meublés), Couton A. (meublés), Delamarre JP (meublés), Heinrich M.(meublés), Boué JP. (feuille de vigne), Fogliani Y (Agence du Giffre), Vaudiau P (meublés), Charles JP (meublés), Farjou L.(La Boule de neige), Coffy E. (Le Gai Soleil), Pellissier F (Pellissier Sport), Lignon C. (meublés), Granger G (Meublés-Tennis Club)

L'assemblée débute à 18h15.

La présentation de cette assemblée générale est jointe à ce compte rendu, vous pourrez y trouver les détails chiffrés des interventions.

## Rapport Moral du président

Chers membres du Conseil d'Administration, partenaires et acteurs du tourisme,

C'est avec plaisir que je vais vous lire le rapport moral de l'Office de Tourisme pour l'année 2022. Cette année a été marquée par la reprise de l'activité touristique post-Covid, malgré certaines contraintes réglementaires. Nous avons travaillé sans relâche pour soutenir le développement touristique de notre village et encourager la participation d'un maximum de professionnels et d'acteurs locaux.

Malheureusement, nous avons rencontré des difficultés de communication et de collaboration avec l'opérateur de remontées mécaniques. Cette lacune a entravé nos efforts pour offrir une expérience touristique complète et intégrée. Nous reconnaissons l'importance d'une collaboration solide et nous nous efforcerons de résoudre ces problèmes à l'avenir, dans l'intérêt de notre destination.

En 2022, nous avons également organisé des élections au sein du Conseil d'Administration, ce qui a conduit à l'élection de nouveaux membres. Leurs compétences et leur engagement sont précieux, et nous nous réjouissons de travailler avec eux pour atteindre nos objectifs communs.

Dans le but de renforcer nos activités d'animation et d'événementiel, nous avons procédé à un renforcement de notre équipe en accueillant Nils et Franck. Cette décision visait à réduire la charge de travail individuelle, tout en sectorisant nos efforts pour offrir des animations et des événements de qualité. Cependant, nous avons également dû faire face au départ d'Adrien en décembre 2022. Nous le remercions pour sa contribution et lui souhaitons le meilleur pour ses projets futurs.

L'année 2022 a également été marquée par la première édition du Vélo Vert Festival, porté par la mairie. Cet événement a permis de prolonger la saison touristique et d'animer Samoëns avec un programme événementiel varié et attractif. Nous tenons à exprimer notre gratitude envers la mairie pour son soutien et son engagement en faveur du développement touristique de notre village.



## Compte-Rendu Assemblée Générale 13 juin 2023

Malgré des taux de réservation encourageants, nous avons été confrontés à un début d'hiver difficile. Pour la première fois, le domaine a dû fermer ses portes après les avoir ouvertes. Ce défi a exigé une communication et une adaptation constantes de la part de toute notre équipe. Nous sommes conscients de l'importance de délivrer un message clair et adapté dans de telles situations, et nous nous engageons à renforcer nos efforts dans ce domaine.

Enfin, nous avons dû faire face à une modification des statuts en 2022, à la demande de la mairie, qui a choisi de se retirer des instances de gouvernance de l'office de tourisme. Nous regrettons cette décision, mais nous restons déterminés à poursuivre notre mission et à servir au mieux les intérêts de notre destination touristique.

Par ailleurs, nous avons obtenu une prolongation de la convention d'objectifs jusqu'au 31 décembre 2023. Les discussions sont en cours pour la nouvelle convention, et nous estimons qu'une clarification saine de la gouvernance est essentielle à ce stade.

En conclusion, malgré les défis rencontrés en 2022, l'Office de Tourisme a continué à œuvrer pour le développement touristique de notre village. Nous remercions tous nos partenaires et acteurs locaux pour leur collaboration et leur soutien. Ensemble, nous avons relevé de nombreux défis et nous sommes confiants dans notre capacité à surmonter les obstacles à venir.

Je tiens à remercier chaleureusement l'ensemble de l'équipe de l'Office de Tourisme pour son dévouement et son professionnalisme tout au long de cette année. C'est grâce à leur travail acharné que nous avons pu maintenir l'activité touristique malgré les circonstances difficiles.

Nous abordons l'année à venir avec optimisme et détermination. Nous sommes convaincus que, grâce à notre engagement collectif, nous continuerons à promouvoir notre village comme une destination touristique attrayante et dynamique.

Je vous remercie de votre attention.

## Navettes estivales et Ski-Bus

Cyril Cathelineau intervient pour présenter les navettes estivales qui vont commencer le 1<sup>er</sup> juillet jusqu'au 27 août 2023.

Tout d'abord quelques modifications :

- Liaison avec Cluses 5 fois par jour
- Ligne Sixt prolongée jusqu'au Fer à Cheval
- Transport à distance transformés en horaires fixe
- Modification des horaires en direction du Lignon pour tenir compte des remarques des randonneurs
- La rando sans mon auto





## Compte-Rendu Assemblée Générale 13 juin 2023

---

Tarifs :

- Pass 1 journée (hors Cluses) = 2 €
- Pass 10 journées (hors Cluses) = 10 € - Carte non nominative
- Abo été (hors Cluses) = 20 € Achat en ligne sur [autocarsjacquet-boutique.agiltrack.fr](https://autocarsjacquet-boutique.agiltrack.fr)

Les cartes 10 journées sont en vente à l'office de tourisme, si les hébergeurs ont besoin de stock il ne faut pas hésiter et demander à Natacha.

Le budget de ce service est de 210K€ pris en charge à 50%/50% entre la région et les collectivités.

Cyril Cathelineau souhaite un relais effectué par toutes les catégories socio professionnelles afin que le service soit fortement utilisé.

Quelques mots sur les navettes hivernales, un appel d'offre est en cours pour renouveler le marché. Quelques changements sont annoncés :

- Réduction de la circulation des navettes jours plane hors vacances
- Suppression des arrêts vers les fontaines
- Suppression des navettes « accordéons » remplacée par des passages plus fréquents
- Amélioration du comptage des usagers

Pour rappel, les navettes hivernales représentent un marché de 1.2M d'euros dont 540 K€ pris en charge par GMDS. C'est un axe majeur de la communauté de communes « Montagnes du Giffre ».

Nora Beriou demande si quelque chose est prévu pour inciter les vacanciers à utiliser les transports en commun tels que c'est prévu dans d'autres stations où les usagers bénéficient de réduction sur leur séjour, des activités ou autres. Ce n'est pour le moment pas prévu mais l'information des navettes estivales et hivernales va être relayée sur les réseaux sociaux et communiquée aux acteurs de la vallée.

Nicolas Cottet représentant le bureau des guides soulève la problématique du délai d'appropriation des changements d'habitude notamment pour les locaux. Cyril Cathelineau donne l'exemple de Chatillon où des navettes étaient réclamées, ont été mises en place et ne sont pas du tout utilisées.

Les groupes qui souhaitent acheter un ticket peuvent les acheter soit à l'office de tourisme, soit directement dans le bus pas de réservation possible.

La règle est que si un transport par câble existe il n'y a pas de mise en place de bus. Bruno Cherblanc rappelle que l'expérience client existe permettant de partir de Samoëns pour aller aux Grandes Platières intégralement sans voiture.

Il faut faciliter l'achat des tickets et les hébergeurs pourraient par exemple offrir un ticket par hébergement pour que les vacanciers essaient et s'approprient le service.

L'assemblée remercie Cyril Cathelineau de son intervention.

## Rapport d'activité 2022

Bruno Cherblanc présente le rapport d'activité par service.

Le rapport démarre par la présentation des statistiques G2A pour l'année 2022. Vous pouvez retrouver les chiffres détaillés dans la présentation jointe.



## Compte-Rendu Assemblée Générale 13 juin 2023

---

Natacha Picca responsable du service Accueil et responsable qualité rejoint Bruno Cherblanc pour la présentation du rapport de son service.

L'accueil a la charge des actes d'accueil et de la démarche qualité, Natacha présente la démarche qualité dont le renouvellement est prévu au plus tard le 2 février 2024. C'est une démarche globale à tous les services.

Le nombre de contacts à l'accueil est en baisse en 2022. En 2023 il est prévu des changements afin de limiter le papier d'une clientèle encore très papivore. Des bornes tactiles sont installées à l'intérieur et bientôt à l'extérieur de l'office de tourisme, elles sont fournies par la CCMG.

Natacha démarre la présentation des remarques clients et les pistes d'améliorations.

Concernant la fermeture des remontées mécaniques trop tôt les samedis, une solution a été mise en place à l'office de tourisme afin de permettre aux vacanciers d'acheter les skicards et de les charger directement en ligne.

Frederic Marion réagit aux remarques clients dont les axes d'amélioration concernent en partie GMDS. Les forfaits sont certes jugés trop chers, mais des investissements ont été réalisés avec notamment la télécabine de Vercland. De plus la demande de dématérialisation et d'anticipation est très indispensable. Frédéric Marion rappelle qu'il y a 2 types de clients ceux en séjour qui souvent anticipe et ceux en journée qui n'anticipe pas. Il reconnaît que le service n'est pas à la hauteur lorsqu'il y a des hypers pointe avec un domaine saturé. Il donne aussi des explications sur les fermetures de Chariande 2 et Soleil qui sont sur un terrain qui bouge et qui ne permet pas l'exploitation de ces remontées. Des études sont en cours pour résoudre ces problèmes mais c'est tout le plateau qui bouge et il faut tout étudier avant d'agir et surtout de maintenir la sécurité des usagers. La sécurité est aussi mise à mal lors des épisodes de vent en altitude qui sont de plus en plus fréquents ce qui n'était pas le cas 5 années en arrière, cela conduit à des fermetures.

GMDS a des engagements environnementaux fort et la mise en place des plans payants permet en partie un passage plus rapide au digital.

Jean Michel Mouthon demande pourquoi il n'y a pas de distributeur permettant la vente de forfait durant la fermeture des caisses. C'est envisageable, des solutions via la vente sur support sur smartphone sont aussi en réflexion.

Frédéric Marion demande qu'on ne mette pas le client au milieu des conflits de fonctionnement entre les socio-pro, la mairie et eux. C'est contreproductif et donne une mauvaise image de la station.

Les adhérents demandent à GMDS de fournir plus d'information et d'élément de langage afin de pouvoir mieux communiquer les informations à leurs clients.

Le bureau des guides rapporte une problématique de mauvaise communication lors de la fermeture des remontées l'été. Frédéric Marion prend note et propose une amélioration de la communication via SMS.

Le rapport d'activité continue avec la présentation du service Promotion communication et réservation avec Isabelle Cadoux responsable de ce service.

Un chiffre d'affaires de la réservation en hausse sur 2022 malgré un panier moyen plus faible. L'office de tourisme a mis en place des frais de dossier de 20 €. Un travail est en cours en 2023 pour permettre la mise en marché de plus de lits.

L'année 2022 a vu la reprise des workshops et des salons dédiés à la promotion des stations. En 2023 un travail va être réalisé sur les attentes des adhérents afin de mieux construire notre offre.

Concernant la communication, nous avons changé d'agence de presse en 2022 pour une meilleur efficacité et visibilité.



## Compte-Rendu Assemblée Générale 13 juin 2023

---

Les indicateurs de fréquentation du site web sont sans historique car le mode d'analyse a changé et cela ne serait pas comparable.

Les pages les plus vues sont sans surprise les pages des webcams.

Les principaux axes de travail en 2023 seront sur le référencement, l'environnement (diminution du print), poursuite des actions de communication à moindre coûts...

Nous continuons notre percée sur les réseaux sociaux grâce à l'action de weliketravel et aux formations suivies par Mathilda.

Une question est posée par l'assemblée, est ce qu'on peut avoir le ROI pour l'utilisation des réseaux sociaux, c'est difficilement mesurable hormis sur les événements où l'on pose la question « comment avez-vous connu l'évènement ? ». Bruno Cherblanc ajoute qu'il en est de même pour une publication dans un 4\*3 en affichage à Paris ou Région. La différence est que sur les réseaux sociaux nous pouvons cibler précisément les personnes qui voient la publication. C'est donc plus efficace et nous permet de toucher les plus jeunes et de renouveler la clientèle.

Bruno Cherblanc présente le service animation et événement qui a été restructuré, et qui a vécu une année 2022 assez compliquée. Il détaille les événements maintenus et annulés en 2022, retrouvez le détail sur la présentation.

Depuis 2022 ; les représentants de la mairie ne siègent plus au conseil d'administration, ils restent invités à titre consultatif. Yves Brunot intervient pour répondre à la question du pourquoi une telle décision, il pointe un risque lié à un conflit d'intérêt pointé par le DGS de la mairie. Jean Michel Mouthon estime que l'implication de la mairie était plus importante lorsque les représentants siégeaient.

La convention d'objectif et de moyens a été prolongée jusqu'en décembre 2023, une nouvelle est en cours de rédaction.

Le président soumet le rapport d'activité au vote de l'assemblée générale, il est adopté à l'unanimité des présents ou représentés.

### Présentation du bilan comptable 2022

Retrouvez la présentation faite en assemblée générale jointe à ce compte-rendu.

Vincent Wirion et Sylvie Gazanion présentent les comptes et le bilan de l'exercice comptable 2022.

Le résultat de l'exercice s'élève à +10 459€.

Vincent Wirion signale que le seuil d'assujettissement à la TVA (73 518€) a été atteint au cours de l'exercice 2022, et que l'office doit désormais se mettre en conformité de la réglementation. La nécessité de l'office d'accroître sa part de ressources propres, l'hypothèse de commissionnement de la centrale de réservations, vont rendre l'assujettissement obligatoire.

Cela suppose soit une sectorisation des activités au sein de l'OT (activités commerciales) ou une filialisation des activités (création d'une nouvelle entité juridique support des activités commerciales). A ce stade, V. Wirion privilégie une sectorisation.

Quoi qu'il en soit, l'office doit dès maintenant éditer des factures avec TVA pour toutes les opérations à visée commerciale (exposants salons...) et identifier les ventes (buvettes, produits dérivés...).

Le choix de la meilleure solution se fera avec le travail du cabinet Wirion et un fiscaliste.

Gilles Cachat fait lecture de ses remarques concernant les comptes, pas de remarques spéciales, bonne gestion des subventions.

Le bilan 2022 est mis au vote auprès de l'assemblée générale il est adopté à l'unanimité des présents ou représentés

### Enjeux du tourisme de demain

Intervention de Michael Ruyschaert, DG de l'Agence Savoie Mont Blanc

Absence de Michael Ruyschaert qui a dû avancer un déplacement à Paris

### Questions Diverses :

#### Focus Hiver 2023

Un hiver compliqué sur plusieurs points, avec un manque de neige, un domaine fermé pendant 12 jours, une gestion RH difficile, des inondations et un montant de subvention en baisse annoncé fin mars 2023.

Des évènements qui se sont bien passés avec de fortes retombées presse grâce, en particulier, à la nage en eau glacée.

#### Focus été 2023

Des prévisions d'occupation en légère hausse surtout sur les PàP et les résidences.

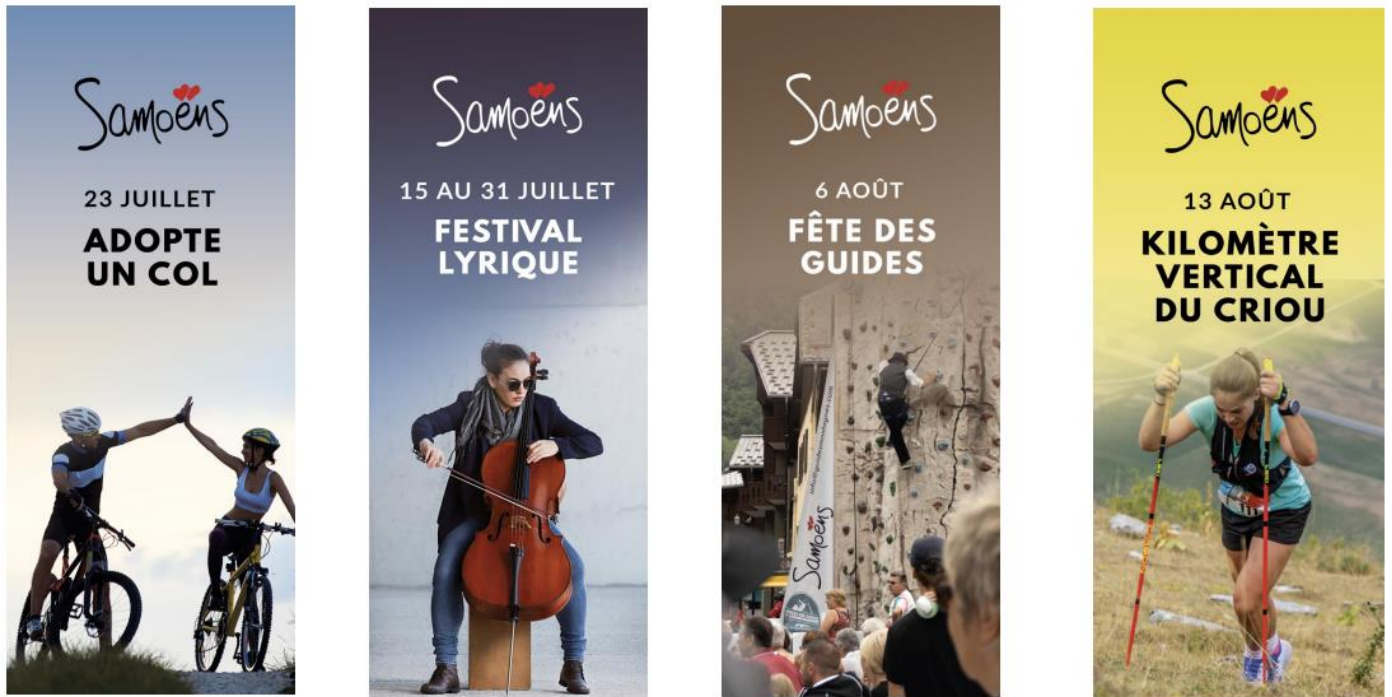
Des évènements qui démarrent début juin jusqu'au 13 aout





# Samoëns

## Compte-Rendu Assemblée Générale 13 juin 2023



Certains évènements sont annulés

- Journées Botaniques annulées, mais concours photo maintenu
- Pas de F'Estival les Pépites ; seulement 3 groupes positionnés sur les temps forts (14 Juillet, 15 Août, fin d'année)
- Feu d'artifice 14 juillet pris en charge et organisé par la Mairie
- Feu d'artifice du 15 Août et Foire de la St Michel non organisés par l'Office de Tourisme

Une question de l'assemblée générale, pourquoi une baisse de subvention ? Yves Brunot rappelle les investissements lourds et le coût du Vélovert Festival.

Une convention sera présentée en septembre 2023.

D'Jack du Melting Spot déplore la disparition du festival des pépites qui était attractif pour les jeunes il demande à ce qu'un effort soit fait pour faire venir des jeunes à Samoëns.

### Les enjeux stratégiques et politiques de l'association et de sa mission

Pauline Granger, membre du bureau de l'association présente les travaux effectués pour définir la stratégie de l'office de tourisme.

Cette présentation que vous trouverez jointe à ce compte rendu introduit l'enquête qui va être réalisée auprès des adhérents afin de définir les axes d'actions prioritaires.

L'assemblée se termine à 21h15

# Assemblée Générale Ordinaire **2022**

13 JUIN 2023



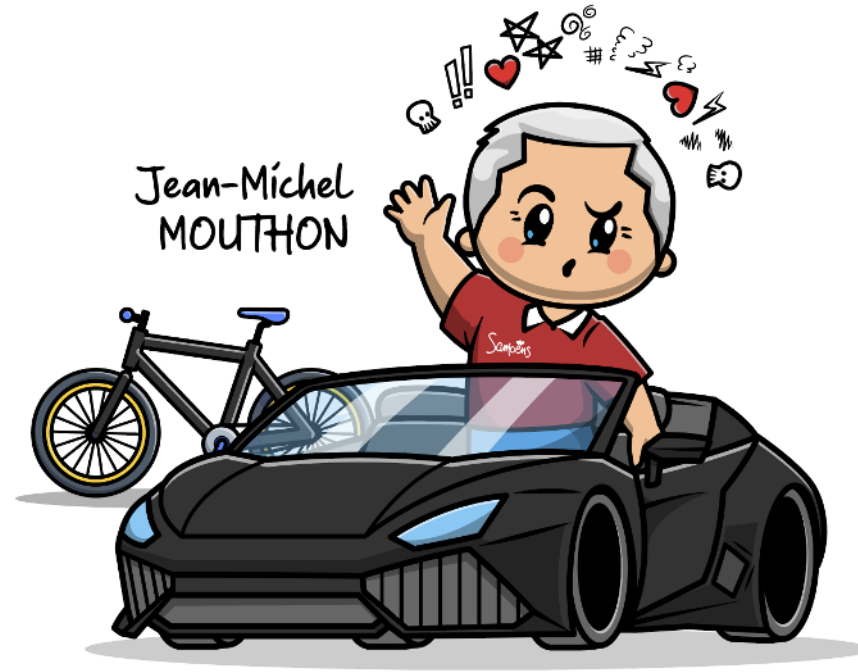


# Ordre du jour

- ❖ Rapport moral du président
- ❖ Bilan des actions 2022
- ❖ Approbation des comptes 2022
- ❖ Présentation du réseau de navettes estivales et projets skibus 2023  
CCMG – Cyrille Cathelineau
- ❖ Enjeux du tourisme de demain  
Michael Ruyschaert – Directeur Général Savoie Mont Blanc / **excusé**
- ❖ Questions diverses

# Rapport moral du Président

Samoëns



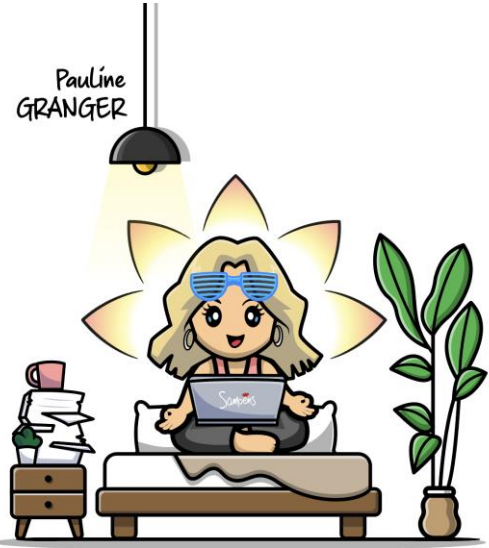
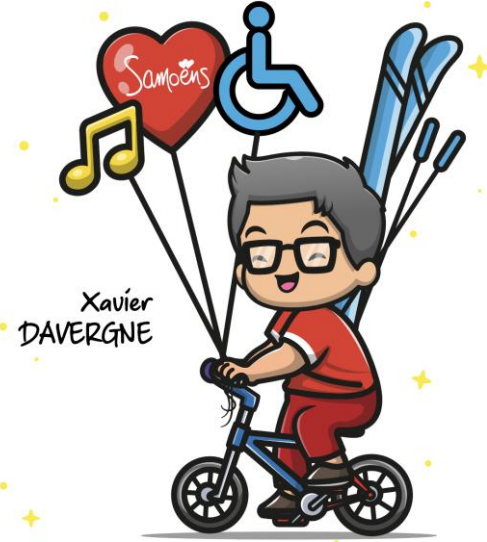
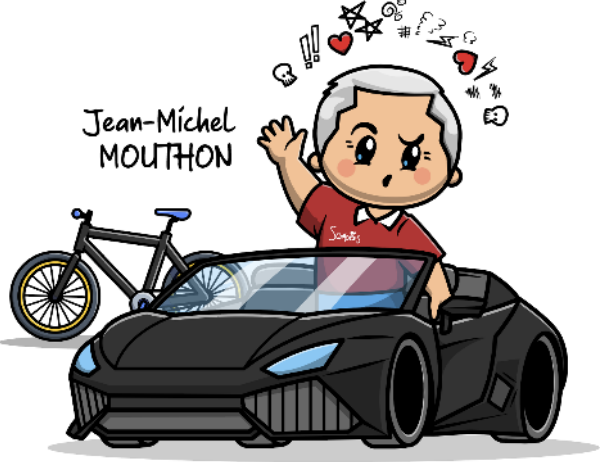
# Navettes estivales et skibus

Communauté de Communes des Montagnes du Giffre

Cyrille CATHELINÉAU

# Membres du Bureau

Samoëns







# Rapport d'activités 2022

# Le bilan de la fréquentation

- G2A

# Bilan G2A – hiver 2022

	TAUX REMPLISSAGE (%)				NB NUITEES			
	HIVER 20	HIVER 21	HIVER 22	HIVER 23	HIVER 20	HIVER 21	HIVER 22	HIVER 23
LITS PRO	47,4	13,1	48,1	45,3	504 299	106 879	514 464	481 013
LITS PAP	45,9	19,9	48,1	45,7	316 668	140 201	315 755	318 255
LITS NON COMM	12,5	8,9	13,3	13,9	111 733	83 320	122 581	135 432
<b>TOTAL</b>	<b>35,2</b>	<b>11,8</b>	<b>35,7</b>	<b>34,1</b>	<b>932 700</b>	<b>330 400</b>	<b>952 800</b>	<b>934 700</b>

	HIVER 20	HIVER 21	HIVER 22	HIVER 23
JOURNEES DE SKI VENDUES	468 158		518 627	
TAUX DE CONVERSION	63,7		54,4	

# Bilan G2A – été 2022

TAUX REMPLISSAGE (%)			NB NUITÉES		
ÉTÉ 20	ÉTÉ 21	ÉTÉ 22	ÉTÉ 20	ÉTÉ 21	ÉTÉ 22
45,9	50	50,5	251 064	288 690	312 087
31,1	34,2	35,9	91 731	102 541	107 272
15,9	16,7	16,9	91 654	96 069	96 641
<b>29,5</b>	<b>33,1</b>	<b>33,8</b>	<b>434 500</b>	<b>487 300</b>	<b>516 000</b>

<b>FREQUENTATION TOTALE HIVER + ÉTÉ</b>	<b>1 468 000 nuitées</b>
Poids de l'été	35,10%
Poids de l'hiver	64,90%



# Accueil

Samoëns



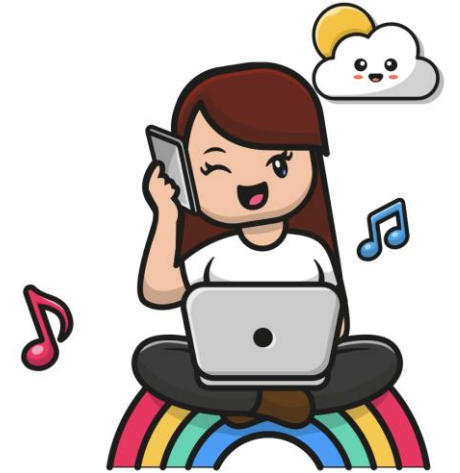
*Natacha*



*Elodie*



*Clémence*



*Méline*

# Accueil



Actes d'accueil

+

Gestion de la démarche qualité, supervisée par Natacha

# Accueil



Pour obtenir la Marque Qualité Tourisme, un établissement candidat doit :

Souscrire aux valeurs de la Marque et s'engager à :

- Un accueil chaleureux
- Un personnel attentif
- La maîtrise des langues étrangères
- Des prestations personnalisées
- Des informations claires et précises
- Une propreté et un confort assurés
- La découverte d'une destination
- La prise en compte de votre avis

Être classé

Mettre en place une écoute client (traitement des réclamations, questionnaire de satisfaction, analyse de l'e-reputation....)

Être audité sur la base de référentiels nationaux ( 188 critères d'évaluation) par un cabinet externe et indépendant à une fréquence régulière (3 ou 5 ans)

Atteindre un niveau de performance élevé lors de cet audit réalisé en client mystère (score minimal de 85%)

**PROCHAINE ECHEANCE: 02/02/2024**

# Accueil



	<b>HIVER</b>	<b>ETE</b>
Nombre de contacts, dont	15 308	15 376

*Soit une moyenne de presque 100 contacts / jour*

- > une fréquentation qui a tendance à baisser année après année
- > une fréquentation plus forte l'été, en lien avec la multiplicité de l'offre
- > une fréquentation plus forte les jours de pluie et de marché
- > une clientèle encore très (trop) papivore
- > une nécessité de réaménager les locaux et d'envisager l'accueil hors les murs



# Accueil 2023



- > Développer l'accueil hors les murs en se positionnant à des endroits stratégiques. Pour cela, nous avons des besoins matériels et humain.
- > Besoin d'informations précises avant de partir en randonnée. Acte d'accueil plus long (environ 20min).
- > Les visiteurs sont parfois désemparés les jours de mauvais temps dû au manque d'activité à faire en intérieur à Samoëns.
- > Limiter le papier
- > Réaménager les locaux

# Bilan Hiver – pistes d'amélioration

- > fermeture trop tôt des caisses de RM le samedi
- > forfaits de ski trop chers
- > trop longue attente au GME pour l'achat des forfaits
- > absence d'activité chiens de traîneaux
- > manque de consignes à ski
- > entretien et signalétique des toilettes
- > mauvais déneigement des trottoirs et parkings
- > manque de restaurants
- > manque de navettes Cluses – Samoëns

Des comités station hiver et été quasi hebdomadaires pour trouver des solutions

# Bilan Eté – pistes d'amélioration

- > manque de navettes Cluses – Samoëns
  - > restaurants souvent complets
  - > toilettes publiques
  - > manque de médecins
  - > interdiction des chiens sur la base de loisirs
  - > besoin de fiches randonnées gratuites
- + :
- réseau de navettes plus étendu
  - ouverture plus tôt des remontées mécaniques

# Réservation Promotion

Samoëns



*Lydia*



*Colyne*

# Bilan service résa



	HIVER	ÉTÉ	TOTAL
CA 2020	406 937 €	150 654 €	557 591 €
CA 2021	194 267 €	151 649 €	345 916 €
CA 2022	503 528 €	153 255 €	656 783 €

Panier moyen 2020	1 096 €	626 €
Panier moyen 2021	962 €	556 €
Panier moyen 2022	703 €	363 €

Nb devis	1149	632
Nb dossiers signés	716	422
Tx de conversion	62%	67%

- Mise en place de frais de dossiers
- Travail sur l'outil de réservation
- Mise en place de l'outil de réservation des activités et des loisirs Regiondo

# Service résa 2023



- Repenser l'écosystème du service réservation : services proposés, outil, financement, périmètre géographique...
- Adoption de nouvelles méthodologies pour simplifier le travail : marketing automation contrats en ligne...
- Changement de logiciel
- Mise en place de remarketing



# Promotion



- Arrivée de Lydia en cours d'année, avec l'objectif de développer des clientèles nouvelles pour remplir les ailes de saison : MICE, groupes sportifs, autocaristes...
- Reprise des workshops (Londres), Grand Ski, des rdv presse (Belgique...), salon des CE
- Visitorat sur des salons dédiés : SBE...
- Intégration des offres CSE via le réseau Savoie Mont Blanc

# Promotion 2023



## Groupes et MICE

- Recensement des attentes adhérents
- Construction de l'offre : fiches Apidae, photos...
- MAJ des outils de tracking et création des comptes Google Ads
- Benchmark, veille concurrentielle
- Répondre aux premières demandes
- Constitution d'un premier réseau avec Premices notamment

## TO

Poursuite des actions de promotion auprès des Tour Opérateurs, workshops, éductours...

# COMMUNICATION



*Isabelle*

*Mathilda*



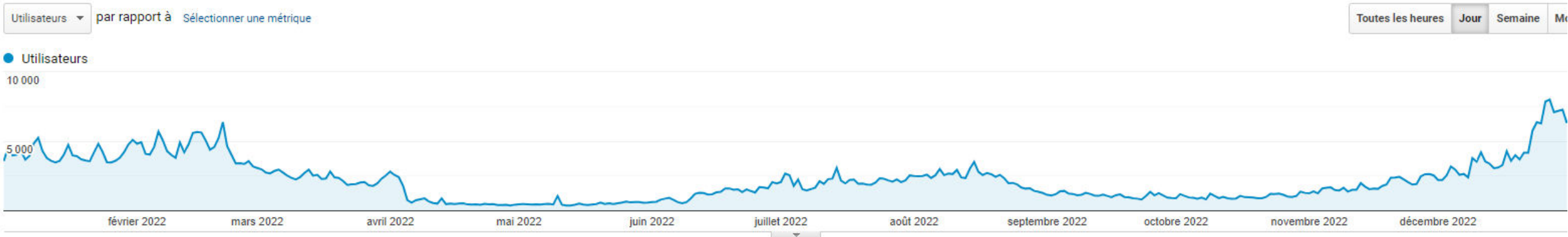
*Stéphanie*

# Communication 2022



- . Changement d'agence de presse, pour partir avec le même budget sur une agence de presse FR, une belge (collaboration HGT) et une UK. De très belles retombées toute l'année avec ces 3 agences
- . Investissements plus conséquents sur les RS, accompagnement avec We Like Travel
- . Relooking du site internet, optimisation du référencement, production de contenu éditorial, campagnes webmarketing
- . Participation avec la CCMG sur des salons grand public

# Données web



Utilisateurs

529 953

Nouveaux utilisateurs

516 917

Sessions

977 600

Nombre de sessions par utilisateur

1,84

Pages vues

2 477 053

Pages/session

2,53

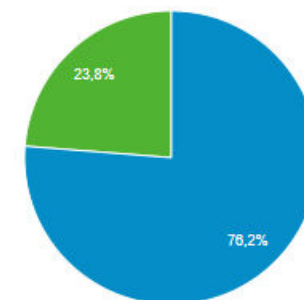
Durée moyenne des sessions

00:02:14















Taux de rebond

49,97 %

■ New Visitor ■ Returning Visitor



## Pages les plus vues

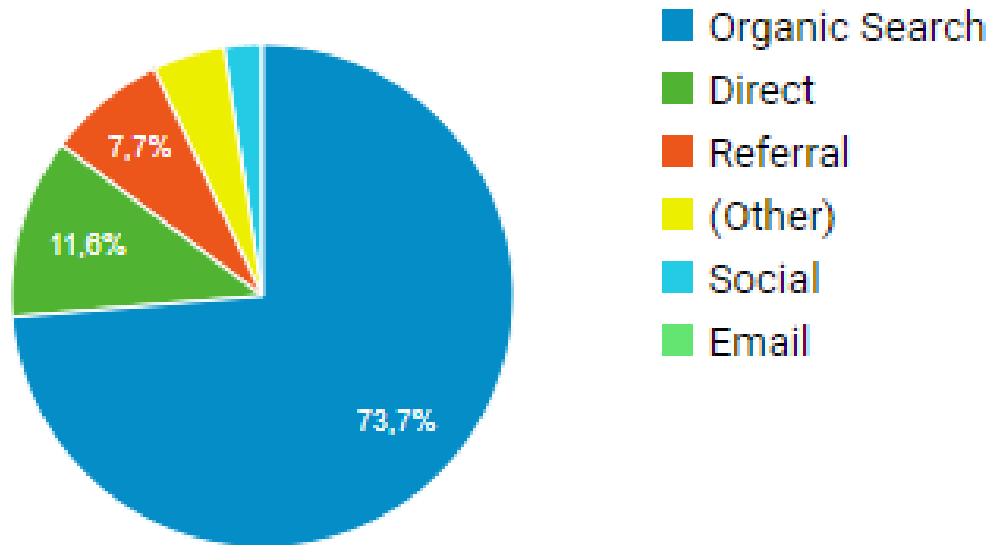
Page		Pages vues	% Pages vues
1. /		300 103	 12,12 %
2. /webcams/webcam-samoens/		246 344	 9,95 %
3. /webcams/		215 098	 8,68 %
4. /agenda/		49 722	 2,01 %
5. /les-activites-a-samoens/activites-dhiver/ski-alpin/		48 387	 1,95 %
6. /les-activites-a-samoens/activites-dhiver/		40 829	 1,65 %
7. /meteo/		35 258	 1,42 %
8. /infos-pistes/		33 754	 1,36 %
9. /en/webcams/		30 923	 1,25 %
10. /en/		24 688	 1,00 %



# Données web



## Principaux canaux



## Sites référents

Source ?	Utilisateurs ? ↓	Nouveaux utilisateurs ?
	<b>43 285</b> % du total: 8,17 % (529 953)	<b>21 640</b> % du total: 4,19 % (516 917)
1. <a href="#">grand-massif.com</a>	<b>15 188</b> (32,91 %)	<b>10 011</b> (46,26 %)
2. <a href="#">samoens.com</a>	<b>13 136</b> (28,46 %)	<b>160</b> (0,74 %)
3. <a href="#">reservation.samoens.com</a>	<b>2 221</b> (4,81 %)	<b>32</b> (0,15 %)
4. <a href="#">velovertfestival.com</a>	<b>1 463</b> (3,17 %)	<b>1 263</b> (5,84 %)
5. <a href="#">booking.samoens.com</a>	<b>1 241</b> (2,69 %)	<b>1 233</b> (5,70 %)

# Communication 2023



- Développer davantage la communication sur l'environnement, la mobilité douce
- Poursuivre les actions de communication à moindre coût : presse, site web
- Diminuer le print (éditions)
- Optimiser la version mobile
- Travailler davantage les personae (meilleur référencement)
- Travailler les clientèles étrangères de proximité (Belgique, UK)

# Réseaux sociaux



- Accompagnement annuel avec l'agence We Like Travel :
  - . Définition de la ligne éditoriale, et du calendrier éditorial
  - . Préconisations sur les contenus et les supports
  - . Bilans d'activité mensuels
  - . Accompagnement de Mathilda au quotidien
  
- Qualification de pilote de drone pour Mathilda
  
- Participation du service à différents salons : CM on the Beach, Rendez-vous du E-tourisme

# Données



	Au 23.05.2021 (nb abonnés)	Au 9.06.2022 (nb abonnés)	Au 12.06.2023 (nb abonnés)
<b>Samoëns</b>	<b>41 301</b>	<b>45 378</b>	<b>49 000</b>
Haut-Giffre Tourisme			21 000
Les Carroz	27 072	29 235	29 000
Flaine	30 378	31 535	35 000
Le Grand Massif		104 973	109 000
Les Gets	75 947	83 727	87 000
Avoriaz	120 333	134 930	151 000
Châtel	91 165	107 714	121 000
Les Portes du Soleil	192 961	192 910	193 000
Le Grand Bornand	154 598	164 640	177 000
Val Thorens	534 135	539 000	543 000
Savoie Mont Blanc	1 193 235	1 222 416	1,2M

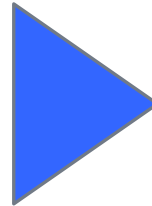


	Au 23.05.2021 (nb abonnés)	Au 9.06.2022 (nb abonnés)	Au 12.06.2023 (nb abonnés)
<b>Samoëns</b>	<b>14 700</b>	<b>18 900</b>	<b>23 134</b>
Haut-Giffre Tourisme			9 400
Les Carroz	9 153	11 700	14 000
Flaine	12 000	15 400	18 700
Le Grand Massif	13 100	15 300	17 600
Les Gets	36 300	46 100	55 800
Avoriaz	60 200	80 500	100 000
Châtel	33 500	41 700	47 600
Les Portes du Soleil	34 100	40 200	44 000
Le Grand Bornand	33 000	38 000	44 800
Val Thorens	153 000	179 000	207 000
Savoie Mont Blanc	154 000	171 000	178 000

# Réseaux sociaux 2023



- Accroître les portraits et l'aspect humain (ambassadeurs...)
- Accentuer le côté « green », mobilité douce
- Se former au webmarketing et campagnes sponsorisées
- ~~Accueil de blogueurs~~
- Avoir un stagiaire à l'année pour consolider le pôle web



# ANIMATIONS - EVENEMENTS

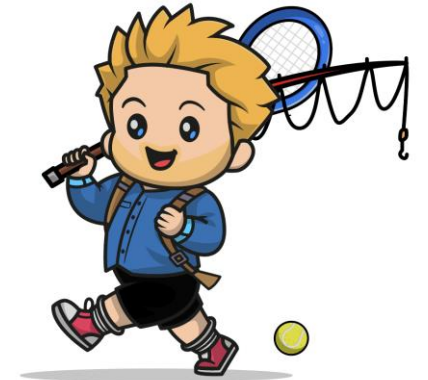


*Nils*

*Claire*



*Franck*



*Simon*



# Une année très compliquée

Les restes du Covid...

Plusieurs événements annulés

Une équipe qui a souffert, nombreux arrêts

Très grande satisfaction des clients sur la richesse du programme d'animations été et hiver : plus de 250 animations chaque saison, dans tout le village. Tous formats d'animations

# Evénements hiver 2022



- La Grande Odyssée Savoie Mont Blanc – dernière édition
- Hivernales du Haut Giffre – en coopération avec HGT et le SIVHG
- Championnats de France de Nage en Eau Glacée- **annulée**
- Coupe du Monde de Télémartk– **annulée**
- Festival - **annulé**
- Festival de Littérature Jeunesse – première édition
- JO Manon Petit Lenoir + Fête des Champions dans le village

Renfort d'éclairage dans le village, apprécié.

# Evénements été 2022



- Première édition du Vélo Vert Festival, prise en charge de coûts non prévus
- Journées Botaniques
- Samoëns American Festival
- Ultra Trail du Haut Giffre
- F'Estival les Pépites
- Symposium de sculpture – non réalisé
- Criou Celte Festival
- Championnats du Monde de Mëlky

# Service administratif



*Sandrine*

## RH

- Nombreux arrêts maladie
- Restructuration du service événements-animations :
  - . Responsable événements
  - . Responsable animations
  - . Assistante
- Départ de Paula, arrivée de Lydia au service promotion
- Départ de Céline, arrivée d'Elodie à l'accueil

## Compta

- Nouveau logiciel de caisse Welogin

# Vie de l'association

- Modification des statuts en AGE il y a un an pour sortir la commune de nos instances de gouvernance
- Prolongation de la convention d'objectifs avec la mairie au 31/12/23, discussions en cours sur la prochaine 2024-26



# Résolution

**Approbation du rapport d'activité**

**2022**

# Et le bilan comptable de tout ça ...?

**Cabinet Wirion,**

**Commissaire aux comptes, Mr Gilles CACHAT**

**Résolution**

**Validation des comptes 2022**

**FOCUS**

**HIVER 2023**

# Dans les grandes lignes



## - Exploitation domaine skiable très compliquée

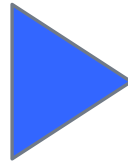
- . Fermeture du domaine pendant 12 jours
- . Aléas d'enneigement
- . Perte du Télésiège du Soleil
- . Alternatives avec des navettes pour Flaine

- RH compliquées à l'OT : départ d'Adrien, absence maladie Natacha, problèmes avec un animateur en alternance...

- Inondations à deux reprises à l'office de tourisme

- Montant de subvention moindre annoncé en fin d'hiver

- **Un événement très fort : les championnats du monde de nage en eau glacée**
- Une présence consolidée sur les réseaux sociaux
- De nombreux accueils presse en lien avec l'événement, et tout au long de l'hiver, en France, UK et Belgique



- Première édition réussie du Festival
- Franc succès de la 2<sup>ème</sup> édition de « Des Livres et Moi »
- Soutien logistique pour les événements d'autres associations (matériel, billetterie)

**FOCUS**

**ÉTÉ 2023**

## Taux d'occupation de la saison à date (Juillet & Août)

Samoëns

50,8%



+ 0,3 pt  
Vs N-1

PANEL G2A



CHARME

41,9%



+1,5 pt  
Vs N-1

## Détail par type d'hébergement



+2,8 pts  
VS N-1



56,8%  
PÂP



-5,1 pts  
VS N-1



21,7%  
HOTELS



+7,5 pts  
VS N-1



63,2%  
RÉSIDENCES DE  
TOURISME



-3,9 pts  
VS N-1

42,4%

VILLAGES VACANCES &  
CAMPING



+1,4 pt  
VS N-1



50,1%  
AGENCES  
IMMOBILIÈRES



# Événements/animations

Samoëns

2, 3 ET 4 JUIN  
**VÉLO VERT  
FESTIVAL**



Samoëns

16 AU 18 JUIN  
**ULTRA TRAIL®  
DU HAUT  
GIFFRE**



Samoëns

29 JUIN  
AU 2 JUILLET  
**SAMOËNS  
AMERICAN  
FESTIVAL**



Samoëns

9 JUILLET  
**ÉTAPE**  
15 JUILLET  
**PASSAGE**  
**DU TOUR  
DE FRANCE**



# Événements/animations


Samoëns

23 JUILLET  
**ADOPTE  
UN COL**

A photograph of two cyclists on a mountain trail. The cyclist on the left is wearing a white and blue jersey and a white helmet, while the cyclist on the right is wearing a white and black jersey and a yellow helmet. They are both giving a high-five to each other.

Samoëns

15 AU 31 JUILLET  
**FESTIVAL  
LYRIQUE**

A photograph of a woman with dark hair, wearing sunglasses, a dark jacket, and a grey scarf, playing a cello. She is sitting on a wooden block and is outdoors with a body of water in the background.

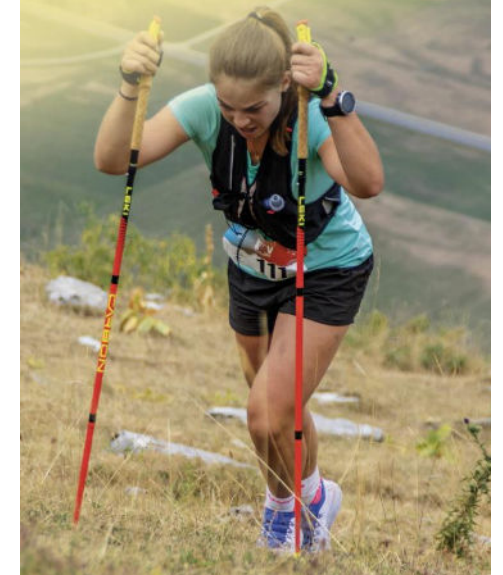
Samoëns

6 AOÛT  
**FÊTE DES  
GUIDES**

A photograph of a person climbing a rock wall at an outdoor festival. The climber is wearing a dark jacket and a helmet. A crowd of people is gathered around the base of the wall. A banner for 'Samoëns' is visible on the left side of the wall.

Samoëns

13 AOÛT  
**KILOMÈTRE  
VERTICAL  
DU CRIOU**

A photograph of a woman participating in a vertical kilometer race. She is wearing a light blue shirt, black shorts, and a backpack. She is using two red trekking poles and is running on a grassy hillside.



# Cet été



Suite à une subvention municipale moindre qu'attendue, modification du programme des animations et des événements :

- Journées Botaniques annulées, mais concours photo maintenu
- Pas de F'Estival les Pépites ; seulement 3 groupes positionnés sur les temps forts (14 Juillet, 15 Août, fin d'année)
- Feu d'artifice 14 juillet pris en charge et organisé par la Mairie
- Feu d'artifice du 15 Août et Foire de la St Michel non organisés par l'Office de Tourisme

# Enjeux du tourisme de demain

Michael RUYSSCHAERT

Directeur Général Agence Savoie Mont Blanc - excusé



Samoëns

**MERCI**