

Arâches-la-Frasse | Cluses | Magland | Marnaz | Mont-Saxonnex | Nancy-sur-Cluses | Le Reposoir | Saint-Sigismond | Scionzier | Theyez

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

CLUSES ARVE  
& MONTAGNES  
TOURISME



## 2019, ANNÉE DE CHANGEMENT !

### L'OFFICE DE TOURISME A FAIT PEAU NEUVE EN 2019.

Le succès des jeux d'aventures créés sur l'ensemble du territoire intercommunal a conduit l'office de tourisme à changer de statut.

Il a évolué au 1er octobre vers un Établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) pour pouvoir assurer des ventes de produits au grand public.

Nouveau statut, nouveau nom, nouvelle identité, mais dans la continuité.

Cluses Arve & montagnes Tourisme a toujours pour mission d'assurer la promotion touristique de la 2ccam, d'accueillir les touristes et les habitants, d'organiser ou de participer à des animations et événements.

Mais la nouveauté réside dans le montage et la commercialisation de produits touristiques de type packs (prestations/hébergements/transport/restauration).

Ils seront vendus aux particuliers et aux groupes et s'inscriront également dans la dynamique du tourisme d'affaires développé avec les offices de tourisme de Flaine et des Carroz.

Ces nouveaux défis seront menés en étroite collaboration avec nos partenaires dans la volonté qui a toujours été la nôtre, depuis la fusion de nos structures touristiques : inviter les habitants et les touristes à la rencontre.

Rencontre avec notre patrimoine naturel, culturel et bâti, mais surtout rencontre humaine avec celles et ceux qui proposent de belles expériences à vivre au cœur de notre territoire.

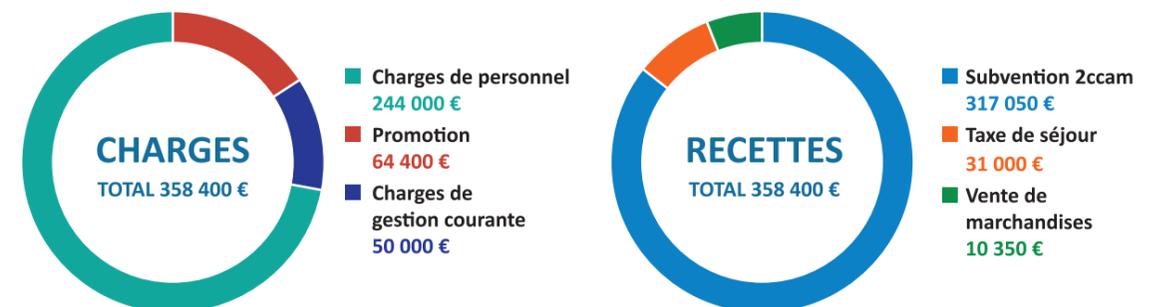
MARC IOCHUM

## L'ÉQUIPE



## LE BUDGET

CE BUDGET REPREND LES CHARGES ET LES RECETTES DE L'OFFICE DE TOURISME, DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU 1<sup>ER</sup> OCTOBRE 2019.





## UN NOUVEAU LABEL

Les cols de légende traversent notre territoire et donnent régulièrement du fil à retordre aux coureurs du Tour de France ainsi qu'aux nombreux cyclotouristes.

Et comme les cyclistes passent souvent nous voir pour se renseigner, remplir leur gourde ou juste prendre une pause bien méritée, nous avons choisi d'obtenir le label Accueil Vélo.

Il permet d'offrir des services adaptés, simples et lisibles aux touristes à vélo le long de nos itinéraires cyclables.

Les cyclistes sont aujourd'hui

comme à la maison dans nos offices de tourisme !

En parallèle nous avons travaillé avec les offices de Flaine et des Carroz pour proposer aux touristes et aux locaux des balades et randonnées cyclo.

Classées en 4 catégories de difficultés (verte, bleue, rouge et noire), les randonnées sont loin du défi du chrono. Thématisées autour de la gastronomie, de l'histoire, de la nature, elles invitent à découvrir les attraits culturels du territoire.

Les non-sportifs qui pensent ne pas avoir assez de condition physique apprécieront notre boucle proposée en vélo à assistance électrique.



Un « road book » conçu par nos trois offices et qui a connu un beau succès cet été.

## UNE ÉVOLUTION DE STATUT ET DE LOGOTYPE

Au premier octobre 2019, l'office de tourisme a évolué en Établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC).

Ce statut, qui est également celui des Carroz Tourisme, permet d'assurer la vente de produits touristiques.

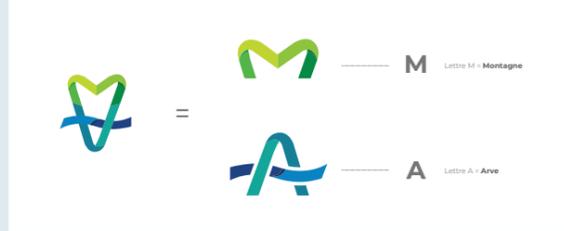
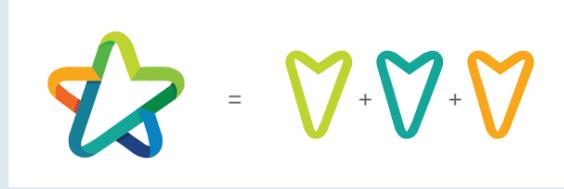
Les agents qui étaient sous statut public ont sauté le pas, et ont accepté leur transfert dans le secteur privé.

Ce changement d'organisation s'accompagne d'une évolution graphique.

Les élus souhaitent que l'office de tourisme soit identifié comme un « prolongement » de la Communauté de communes Cluses Arve & montagnes.

L'agence clusienne Waouh a ainsi décliné le logo de la 2ccam pour proposer le nouveau visuel de l'office de tourisme.

## SIGNIFICATIONS DU LOGO



## ○ DANS NOS MURS



**11 719**  
personnes

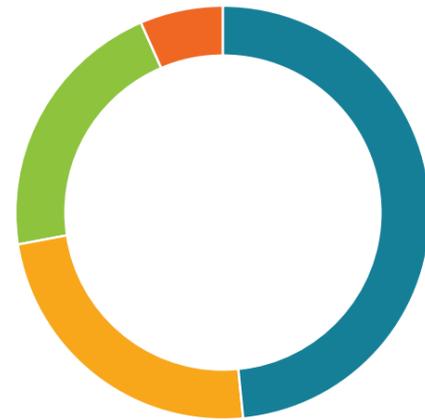
accueillies dans nos 4 Bureaux d'informations.

### RÉPARTITION PAR BUREAU

La moitié des personnes accueillies l'a été dans le Bureau d'informations de Cluses.

Les Bureaux de Mont-Saxonex et du Reposoir se maintiennent à un peu plus de 20 % chacun.

Le BIT de Romme, en raison de ses ouvertures, représente 6 % des personnes accueillies.



- **Cluses**  
49%
- **Le Reposoir**  
24%
- **Mont-Saxonex**  
21%
- **Nancy-sur-Cluses**  
6%

### QUI SONT NOS VISITEURS ?

Le profil des visiteurs a considérablement évolué au cours de ces 5 dernières années.



**Touristes**  
56 %



**Habitants**  
40 %



**Professionnels**  
4 %

### QUELLE ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION ?

Nul besoin d'une boule de cristal, les projections de Savoie Mont-Blanc annoncent clairement une baisse généralisée de la fréquentation des offices de Savoie et de Haute-Savoie.

Pour quelle raison ? La réponse est simple : le numérique.

Si les habitants du territoire se rendent à l'office de tourisme, notamment à Cluses, c'est en premier lieu pour avoir des informations sur les activités hiver ou pour acheter des billets de spectacles.

Mais l'achat de billets à l'accueil est en baisse depuis qu'il est possible de les acheter en ligne, notamment pour les salles de l'Atelier et des Allos.

Les touristes préparent leur séjour en amont par le

biais d'internet.

Avec la dynamique créée, les touristes et les habitants de notre territoire sont dorénavant plus nombreux à pousser la porte de l'office de tourisme en période estivale qu'en période hivernale.

### QUEL AVENIR POUR L'ACCUEIL ?

L'office de tourisme ne se contente plus d'attendre les visiteurs. L'objectif est de se rendre au contact des touristes et habitants, en allant à leur rencontre, lors d'événements, d'animations ou sur des points de fort passage.

L'accueil appelé « hors les murs » est en pleine évolution. Il sera bien sûr complété par le site internet de destination qui sera en ligne à la rentrée de septembre 2020 !

## ○ SUR LE TERRAIN

EN 2019, L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME A INVESTI LE TERRAIN !

### 2 FÉVRIER OUIPLAY



La neige tombée en masse fin janvier ne nous a pas arrêtés.

L'office de tourisme était ainsi aux Carroz, pour l'événement sportif inter-entreprises OuiPlay.

Au programme short track, parcours du combattant, ski de randonnée, slalom, air board...

L'équipe a animé les épreuves avec nos amis de l'agence Waouh. Les 700 participants ont pu en découdre et l'ambiance était chaude malgré le froid.

### 16 JUIN

#### CRITERIUM DU DAUPHINE

La ville de Cluses aime le vélo. C'est un point commun avec l'office de tourisme ! Il était donc tout naturel que l'équipe tienne un stand, dans la bonne humeur, sur le parvis de la mairie. Les familles sont venues nombreuses à notre rencontre, pour fêter le vélo et passer du bon temps.



fromages des Savoie, le vin et la bière locale.

La centaine de participants a bouclé la balade en quelques heures, sous le soleil reposant, les papilles émoustillées et le ventre plein.

Le beau temps et la chaleur de ce week-end ont conduit de nombreux visiteurs à mixer leurs smoothies 100% Bio à la force de leurs jambes, en pédalant sur la Mixyclette® proposée par l'office de tourisme.

Carton plein pour ce bel événement qui a reçu 20 000 visiteurs.

Un grand merci à toutes les associations du Reposoir pour leur bonne humeur et à tous les bénévoles qui nous ont aidé.

### 6 ET 7 JUILLET

#### FÊTE DES FROMAGES DE SAVOIE

L'Association des Fromages Traditionnels des Alpes Savoyardes (AF-TAlp) fait la promotion des 8 fromages des Savoie sous



signe de qualité : Abondance, Beaufort, Chevrotin, Emmental de Savoie, Raclette de Savoie, Reblochon, Tome des Bauges, Tomme de Savoie.

Chaque été, c'est la tradition, elle organise la Fête des fromages dans une commune différente. Et cette année, nos amis de l'AF-TAlp ont choisi le Reposoir pour mettre à l'honneur le Chevrotin.

Comme nous aimons le fromage, nous avons accepté leur invitation.

L'office de tourisme a organisé une balade gourmande avec l'aide de ses bénévoles.

Au programme, une balade en famille ou entre amis, avec des stands pour déguster les



Il faisait bon venir à Romme pour prendre le frais et surtout découvrir toutes les animations proposées.

14 SEPTEMBRE

**NRJ MUSIC TOUR**



Une scène immense dans un cadre incroyable, devant plus de 15 000 personnes à Cluses. Voilà ce qui attendait Black M, Claudio Capéo, Jérémie Frerot ou encore

Bilal Hassani.

Installée aux caisses, à l'accueil du festival et au comptage des gobelets Ecocup, l'équipe de l'office de tourisme a profité pleinement des concerts, dans la joie et la bonne humeur générale.

19 OCTOBRE

**RUN COLOR**

L'association Labo'M, en partenariat avec le CCAS de Marnaz, la 2CCAM, les associations de lutttes contre le cancer du sein et de nombreuses associations marnerottes ont proposé une run color au cœur de Marnaz à l'occasion d'Octobre rose.

Plus de 500 coureurs ont participé à la course.

30 NOVEMBRE

**GRATIFERIA**

Le service Gestion des déchets de la 2ccam a organisé, dans le cadre de la Semaine européenne

de réduction des déchets, une Gratiferia.

Vous ne connaissez pas ? Nous ne connaissons pas non-plus ! Mais nous avons souhaité apporter notre aide à cet événement qui porte haut les valeurs que nous défendons.

Une Gratiferia est un marché gratuit où il n'y a pas de troc, pas d'échange, sans conditions et sans argent. On donne et l'on prend gratuitement : des vêtements, chaussures, livres, CD, DVD, matériel de sport, matériel de jardinage non motorisé, sacs (à dos, à main, de voyage), jeux, jouets, peluches, accessoires de puériculture, petits appareils électroménagers.

C'était donc une première, mais une vraie réussite.

Plus de 400 personnes sont venues pour déposer ou récupérer du matériel, ou juste passer un bon moment en famille. Un spectacle humoristique sur la gestion des déchets était en effet proposé aux enfants des écoles du territoire.

Au final, c'est quasiment 1,5 tonne de matériel qui a été



échangée lors de cette Gratiferia : un beau succès.

21, 22 ET 23 DÉCEMBRE

**MARCHE DE NOËL DE CLUSES**

L'office de tourisme est chaque année partenaire de la ville de Cluses et du Comité des fêtes dans l'organisation du marché de Noël.

Cette année encore, de nombreux spectacles et animations ont été proposés aux clusiens.

L'office de tourisme a sorti son « troquet des biquets » flambant neuf !

Ce bar à sirops et à cocktails pour enfants a été décoré par Zep, l'auteur de Titeuf.

La «bièraubeurre» issue du célèbre univers de Harry Potter (sans alcool bien sûr), les cocktails « Reine des neiges », « Grinch » et « Rosalie Show » ont fait un tabac auprès des enfants, ravis de trinquer à la santé des parents.



**FAIRE SAVOIR**



Top 5 des brochures les plus demandées



**SITE INTERNET & RÉSEAUX SOCIAUX**

**SITE CLUSESMONTAGNES-ET-JEUX.FR**

**2 814 visiteurs uniques et 19 324 pages consultées**

Le jeu le plus consulté est le Secret du Reposoir avec 2591 visites.

**INSTAGRAM**



**+180 abonnés en 2019**

En 2019, 24 publications avec, en moyenne, 50 j'aime par publication.

**NEWSLETTER GÉNÉRALE**

**+113 abonnés**

En 2019, taux d'ouverture moyen de 32% et taux de clic moyen de 5.6%

**NEWSLETTER SPÉCIALE JEU**

**104 abonnés au 31 décembre**

**FACEBOOK**



**2ccam : 2031 abonnés (+454)**

Couverture moyenne des publications en hausse de 65%

**Mont-Saxonnex : 2541 abonnés (+422)**

Couverture moyenne des publications en hausse de 37% (888 personnes touchées en 2019 contre 644 en 2018).

**Nancy : 951 abonnés (+107)**

Couverture moyenne des publications en hausse de 8% (367 personnes touchées en 2019 contre 338 en 2018).

**Le Reposoir : 2201 abonnés (+216)**

Couverture moyenne des publication en baisse de 30% (670 personnes touchées en 2019 contre 919 en 2018).



**RELATIONS PRESSE**

Les journaux locaux et régionaux ont parlé de nous avec 31 articles parus.



**NEWSLETTER ET PROGRAMMES D'ANIMATIONS**

20 newsletters « Animez-vous » envoyées à plus de 1000 abonnés sur l'année 2019  
4 newsletters spéciales jeux ont été envoyées en pleine saison d'été.

Un nouveau programme d'animations est disponible tous les mois dans nos présentoirs et en ligne.



## FOCUS SUR COM' LES PROS



L'opération COM les PROS est un des moments incontournables de l'année.

Nous la présentons pour celles et ceux qui seraient passés à côté !

En lien avec l'office de tourisme Faucigny Glières, notre objectif est de proposer un évènement gratuit, accessible à tous pour valoriser les savoir-faire locaux et permettre à chacun de (re)découvrir des métiers, des entreprises aux noms familiers mais souvent méconnus.

80 entreprises ont joué le jeu dans le domaine de l'industrie, santé et social, culture & loisirs, artisanat, commerces & loisirs.

Une belle découverte pour les 1644 personnes qui ont visité les entreprises sur 2 semaines.



## DES NOUVELLES DE ROSALIE



Notre mascotte Rosalie se porte bien.

Elle partage nos aventures touristiques au quotidien !

Les enfants des écoles de Mont-Saxonex, du Reposoir, de Nancy-sur-Cluses et de Saint-Sigismond nous avaient aidé à créer son apparence, ses couleurs, son prénom, en lien avec Elodie Balandras, l'illustratrice.

Il était tout naturel que l'office de tourisme offre son dernier ouvrage, le livre de Gygy, une maman gypaète qui perd son œuf au Reposoir.

Ce livre a été offert à plus de 200 élèves.

## ET DU CÔTÉ DES JEUX

C'est une spécificité pour un office de tourisme : nous nous sommes spécialisés dans la conception de jeux d'aventures. Leur point commun ? Ils entraînent une quête en plein air, qui vous fera découvrir l'histoire et le patrimoine local en vous amusant.

L'ANNÉE 2019 A VU L'ACHÈVEMENT DE 3 NOUVEAUX JEUX :



## CE SONT AUJOURD'HUI 11 JEUX QUI SONT PROPOSÉS AU PUBLIC.

Cluses Arve & montagnes est la seule destination à proposer une telle offre de jeux en plein air sur les 2 Savoies.

Le fréquentation est en hausse à chaque saison et les retours des joueurs sont positifs.

L'équipe de l'office de tourisme est en plein travail sur le prochain jeu : une histoire de fées et de lutins, dans la forêt de Romme. Mais chut... On ne vous en dit pas plus.



Jeu «Raoul, petit diable marnerot»



**Cluses Arve  
& montagnes**  
*Tourisme*

Retrouvez ce rapport sur notre site internet :

[www.2ccam.fr/Decouvrir](http://www.2ccam.fr/Decouvrir)

Papier issu de forêt gérée durablement et  
imprimé avec des encres végétales

Création : Thessin Design - thessin.com  
Crédits photos : OT 2ccam