



Office de Tourisme de la Vallée d'Aulps

COMPTE RENDU COMITE DE DIRECTION

MARDI 11 OCTOBRE 2011

Membres présents :

Collège des élus : Anthony BAUD, Emile BREHIER, Philippe ELOY, Annie FAVRE, Cyrille GALLAY, Georges LAGRANGE, Flora MUFFAT

Collège des socioprofessionnels : Sylvain BAUD, Marie-Thérèse BAUD, Bruno BURNOUD, Marie LAGRANGE

Membres excusés : Thierry COFFY, Jean-Pierre BOUVET, Jacqueline GARIN

Membres absents : Jean COLLET, Philippe ELOY, Rémi CULLAZ, FAT, Maryline GAILLARD, Sébastien TOURNIER, Vincent VOIRON

Autres personnes présentes : Leïla BONNET, Jean Louis AUGE

Début de la réunion à 18h30

Rappel ordre du jour :

- bilan saison été 2011 : accueil, multipass, animations...
- présentation des actions de promotion hiver 2011/2012
- information sur les possibilités de réservation en ligne
- recrutements
- première approche du budget 2012
- Problématique du devenir de l'OT face à l'élargissement de la CCVA

1- Bilan saison été 2011

ACCUEIL :

Été 2011 : 12545 visiteurs accueillis (juin à septembre)

Rappel 2010 : 13721 visiteurs accueillis (juin à septembre)

Objectifs 2012 :

A/ Améliorer la qualité de l'accueil :

- former les hôtesses au métier de « conseillère en séjour » pour apporter des réponses plus individualisées et pertinentes (printemps 2012)

- mettre en place la plateforme SITRA (automne 2011) et organiser l'information de l'OT autour de l'outil. Apport espéré au niveau de l'accueil : possibilité de faire des recherches multicritères, d'enregistrer les demandes touristiques récurrentes, d'avoir une base d'information de référence unique, de développer un extranet de mise à jour des informations... Formation à une utilisation optimisée de l'outil SITRA : les 13 et 14 octobre 2011 pour 4 personnes de l'OT.

B/ Mieux appréhender les motivations et la provenance des personnes accueillies aux bureaux d'accueil

- élaborer des outils de comptage à l'accueil en fonction de la provenance des personnes (internet, brochures, salons...) et de leur recherche d'information (transports, hébergements, activités...) - (automne 2011)

C/ Elaborer le dossier de renouvellement du classement de l'OT : étude des critères et mise en conformité obligatoire

D/ Réfléchir sur la mise en place de bornes interactives à l'extérieur pour répondre à des besoins d'information à toute heure, en plusieurs langues et à des informations pratiques autres que purement touristiques (horaires de bus...) qui permettraient de dégager du temps pour les hôtesses et leur permettrait de prendre du temps pour du conseil.

MULTIPASS :

Ventes été 2011 : 19 818.00 €

Répartition :

Produits	Eté 2009	%	Eté 2010	%	Eté 2011	%
MP Hébergeurs 1€	12879	68	14737	68	15130	76
MP Saison 50€	5000	26	5450	25	3200	16
journée 6€	1152	6	1434	7	1488	8
TOTAL	19031	100	21621	100	19818	100

Les multipass liés aux hébergeurs sont plus nombreux chaque année. Ceux-ci semblent avoir pris la mesure de l'intérêt du produit. Et celui-ci devenir un vrai produit à destination des touristes (et moins pour les locaux)

Objectifs 2012 :

Faire du multipass un produit d'appel pour la vallée

- Création d'un séjour hébergement + multipass pour 4 personnes : cible famille

- Promotion du séjour à travers plusieurs canaux de communication : presse, internet, publicités... (cf. tableau promotion en annexe)

ANIMATIONS

- Bonne participation dans l'ensemble aux différentes manifestations proposées.
- Quelques difficultés et animations annulées à cause d'une météo catastrophique en juillet
- Problème de positionnement des animatrices concernant certaines animations à vocation locale et non touristiques

Objectifs 2012 :

Recentrer le travail des animatrices vers les animations à vocation touristique et leur dégager du temps de travail pour réfléchir à des concepts d'événementiels. Redonner la main aux associations locales pour tout ce qui concerne les animations à destination de la population locale : 14 juillet...

Le comité de direction souhaite que soit établi, via la commission animation, un tableau des heures des animatrices, puis une répartition en fonction des besoins réels des associations et des besoins pour élaborer des événementiels plus conséquents.

2- Présentation des actions de promotion hiver 2011/2012

Actions de l'automne :

- Elaboration de la nouvelle brochure et du guide hiver 2011-2012
- Mise en place d'un calendrier d'actions de promotion pour l'hiver et création des outils (cf. annexe 1)
- Rencontres Savoie Mont Blanc Tourisme avec des journalistes, mise en place d'un fichier presse (cf. annexe 2)

Objectifs 2012 :

- Création d'un fichier presse qualifié et envoi récurrents de communiqués ciblés.
- Accueil de journalistes

2 décisions à prendre :

A- Reversement d'un petit pécule aux hébergeurs faisant de la promotion « Vallée d'Aulps » sur des salons. Sont concernés cet automne : Chalet entre deux eaux (Glasgow) et Hôtel Le Fleur (Barcelone) :

Proposition : 300 € chacun, comme en 2010, avec justificatifs du déplacement

Les membres du comité de direction votent à l'unanimité le reversement d'une somme de 300€ pour les prestataires faisant de la promotion, mais demande à ce que des critères de sélection soient établis pour les années suivantes.

B- Tarif de la version anglaise de l'Oncle Jacques, en vente à l'OT cet hiver

Proposition : 1,50€ en tarif normal ou 1€ avec carte d'hôte

Les membres du comité de direction votent à l'unanimité les tarifs proposés pour la vente de la version anglaise de l'Oncle Jacques, soit 1,50€ en tarif normal, et 1€ avec carte d'hôte

Par ailleurs, le comité de direction demande à ce que la commission promotion soit plus sollicitée pour élaborer ces propositions. Leïla Bonnet s'y engage.

3 - Information sur les possibilités de réservation en ligne

Suite à l'élaboration de deux séjours tout compris hiver + un séjour été multipass (cf. comité de direction du 09-08-11)

Objectifs 2012

- Elargir le panel des produits disponibles en fonction de cibles précises
- Proposer une solution de vente par internet

Solutions possibles :

A/ Mise en place du module de e-commerce d'Ingénie

Avantages :

- Module à gestion interne, pas de frais de commission sur les ventes pour les prestataires

Inconvénients :

- Coût pour l'OT : budget licence (11500€) + Formation (3200€) + coût de fonctionnement (150€/mois)
- L'OT est pieds et poings liés avec son prestataire internet

B/ Mise en place d'un partenariat avec un TO (ex. lesikdunordausud.com)

Avantages :

- Gestion des plannings pouvant être effectuée soit en interne soit directement par leurs soins
- Gestion des contrats par leurs soins : pas de reversement à effectuer, de trésorerie à gérer
- Plus grande force de frappe de leur site en terme de visibilité (et possibilité d'une marque blanche sur le nôtre avec uniquement nos prestations)
- Coût de mise en place de la solution plus faible (5 à 10 000€)
- Pas d'exclusivité

Inconvénients :

- Coût pour les prestataires : 20% de commission sur les ventes (mais 5 à 8% reversé à l'OT en tant qu'apporteur d'affaires)

Solution intermédiaire :

- Pas de commission sur les ventes mais paiement de 150€/an et par prestation (prise en

charge par l'OT ou par le prestataire...). Mais attention, il s'agit là d'investissement car aucune assurance de vendre... !

C/ Mise en place d'un simple module de paiement en ligne style Paypal

Avantages :

Moins de lourdeur administrative

Inconvénients :

Pas d'outil de GRC (Gestion de la relation clients)

Budget à l'étude...

Avant toute décision, le comité de direction demande un complément d'information sur la troisième solution et demande également, ainsi que le perceuteur, de s'assurer que le système de régie ne pose pas de problème concernant notamment les remboursements éventuels pour annulation...

4 – Recrutements

Renforcement accueil

Pour la saison d'hiver, nécessité de recrutement d'une hôtesse d'accueil supplémentaire, en renforcement de l'équipe actuelle.

Proposition : recrutement d'une personne du 12 décembre au 30 avril, à l'indice 1350 de la convention collective de la FNOTSI, à l'indice du point au 1^{er} juillet 2011 soit 1,11 (salaire mensuel brut : 1498,50€)

Les membres du comité de direction votent à l'unanimité le recrutement d'une personne du 12 décembre au 30 avril, à l'indice 1350 de la convention collective de la FNOTSI, à l'indice du point au 1er juillet 2011 soit 1,11 (salaire mensuel brut : 1498,50€)

Remplacement chargée de promotion

Solène RONCO, chargée de promotion étant enceinte, il est nécessaire de procéder à son remplacement.

Départ de Solène : 4 novembre 2011. Retour probable : 1^{er} octobre 2012

Proposition : recrutement d'une personne du 3 novembre 2011 au 30 septembre 2012, à l'indice 1818 de la convention collective de la FNOTSI, à l'indice du point au 1^{er} juillet 2011 soit, 1,11 (salaire mensuel brut : 2017, 98€)

Les membres du comité de direction votent à l'unanimité le recrutement d'une personne du 3 novembre 2011 au 30 septembre 2012, à l'indice 1818 de la convention collective de la FNOTSI, à l'indice du point au 1^{er} juillet 2011 soit, 1,11 (salaire mensuel brut : 2017, 98€)

5- Première approche budget 2012

Les éléments de budget n'étant pas encore complètement prêts à la CCVA, il est difficile de procéder à une première présentation. Cette question de l'ordre du jour est donc sautée mais le comité de direction rappelle que le budget devant être voté avant le 15 novembre, il est nécessaire de prévoir rapidement une nouvelle réunion du comité de direction.

6- Devenir de l'OTVA face à l'élargissement de la CCVA

Beaucoup de questions en suspens :

- Quel territoire de la CCVA ?
- Quel engagement des communes vis-à-vis d'un nouvel OT intercommunal ?
- Quels risques d'éclatement de l'OT ?
- Quelles solutions ? (Déplacer EPIC sur nouvelle structure porteuse : SITHD ou ? trouver une nouvelle structure juridique pour l'OT : association, GIE ou ?)
- Quelle communication à partir de l'été prochain ?
- Quelle méthodologie ?

Réponses

La question du territoire de référence devrait être connue en fin d'année. Il dépend de la décision du Préfet. Il n'apparaît donc pas nécessaire au comité de direction de débattre dès aujourd'hui du devenir de l'OTVA. Il convient d'attendre.

Malgré tout, il est entendu que la commune de Saint Jean s'interroge dès aujourd'hui sur la pertinence de continuer à investir dans un OT intercommunal. Il est convenu que Leïla Bonnet pourra, sur demande de la commune, intervenir en conseil municipal pour apporter des réponses à toutes les questions que se pose la commune concernant l'investissement de l'OT dans sa promotion.

Fin de la réunion à 21h30.

Le Biot, le 16 août 2011

Le Président, Georges LAGRANGE

ANNEXE 1 : CALENDRIER DES ACTIONS DE PROMOTION 2011-2012

ACTIONS DE PROMOTION HIVER-PRINTEMPS 2011-2012	PERIODES
---	-----------------

PUBLICITES - AFFICHAGE	
-------------------------------	--

Encart presse Guide de l'hiver TV Mag (abonnés Figaro, Progrès, Dernières Nouvelles Alsace, Voix du Nord) - 1/2 page	19 et 20 Novembre 2011
Distribution Gares SNCF Lyon 11 000 tracts promotionnels	Vendredi 28 Octobre 2011
Easyjet magazine- 1/4 page rédactionnel Rubrique Ski (1406 livres sterling)	Novembre 2011
IDF1 Spot télé chaine sur TNT : présence éditoriale dans émission ID VOYAGE Spécial vacances à la montagne, Campagne spots TV Séjour multipass été en février	24 novembre : présence éditoriale, Campagne spots TV et campagne internet Février 2012
Air For Kids - Magazine MacDonaldis gratuit 1/2 page sur Bon plan Multipass	Mai 2012
Affichage gares SNCF Lyon et Lille Semaine Noël Nouvel An 2011 (70 affiches) + impression affiches (985€HT)	Semaines Noël et Nouvel An 2011
Easyjet magazine- Bannière page destination Genève (701 livres sterling)	Février 2012

SALONS - REPRESENTATIONS EXTERIEURES	
---	--

Adhésion Maison Montagne de Belgique	Août 2011 à Août 2012
Distribution Tracts promotionnels Salon Let it snow Bruxelles	21 au 23 octobre 2011
Salon Mahana Lyon avec Thonon les Bains	2 au 4 mars 2012
Rock the pistes festival édition 2012	avril 2012

INTERNET	
-----------------	--

Campagne Référencement Cybercité	Août 2011 à Août 2012
Banières Lasminute.com	Novembre 2011
Création nouvelles zones sur site pour référencement	Novembre 2011
Optimisation référencement en internet	Toute l'année

PRESSE

Rencontre presse SMTB	Septembre 2011
Elaboration fichier presse qualifié	Hiver 2011-2012
Envoi communiqués de presse	Toute l'année
Accueil journalistes	Toute l'année

A VENIR

Autres opportunités promotion (femme actuelle...)	En fonction des opportunités tarifaires bouclages
---	---

OUTILS

Création visuels encarts presse et bannières we	Septembre 2011
Création et impression tracts distribution en gare SNCF Lyon Part Dieu+ Salon Let it snow Belgique	Octobre 2011
Développement passerelle SITRA	Novembre 2011

ANNEXE 2

PREMIERES ACTIONS PRESSE 2011-2012

Récapitulatif des contacts presse via SMTB et actions à mettre en place :

- 1- Jean Alain Somville, pigiste tourisme dans camping-car magazine : somville@wanadoo.fr .

Chaque saison, faire un petit communiqué sur la vallée (où, pourquoi venir, qu'y voir ou faire : hiver, ski tranquille ou ski plus fun) en donnant à chaque fois les possibilités de stationnement en camping6car (parking où l'on peut dormir, sans se faire expulser, même juste une ou deux nuits, même s'il n'y pas de service) : parkings des stations pour l'hiver, de l'abbaye, de la grotte... l'été. Délai : 2 mois avant publication.

Lui envoyer un mail avec le communiqué en lui indiquant que l'on a eu son contact par Jean Pierre Duban (jean-pierre.duban@motorpresse.fr – 01 41 33 47 61) de Camping6Car Magazine qui souhaitait inclure un article sur la vallée dans le mag.

- 2- Mathilde Giard, pigiste le journal du dimanche : giardmathilde@yahoo.fr

Envoyer un communiqué d'info sur la Vallée en présentant les bons plans séjours

- 3- Emmanuel Gabey, journaliste Voyager pratique : emmanuel.gabey@gmail.com, 06 62 69 97 29

Envoyer un communiqué sur la vallée avec activités hors-ski un peu originales (paret, astronomie, mystères à l'abbaye...)

- 4- Chantal Manoncourt, journaliste LE MAG, magazine séniors : chmanoncourt@yahoo.fr

Envoyer pour chaque saison un communiqué sur ce qu'il y a à faire grands-parents/petits-enfants dans la vallée (été : séjour multipass...)

- 5- Marie Ghislaine Schoonjans-libert, directrice Freesun News (e-newsletter belge Travel and Tourism) : libert@freesun.be 0032 02 521 32 14

Envoyer régulièrement des infos sur la vallée : histoire de la vallée, infos, news séjour... en français et en anglais !