

RAPPORT D'ACTIVITÉ

DU 1^{ER} OCTOBRE 2023 AU
30 SEPTEMBRE 2024

2024



L'Argentière-la-Bessée / Champcella / Freissinières
Puy Saint Vincent / La Roche-de-Rame
Saint-Martin-de-Queyrières / Vallouise-Pelvoux / Les Vigneaux

www.paysdesecrins.com

RAPPORT MORAL DU PRÉSIDENT



Un exercice particulier :

Les 3 derniers mois de 2023 : un avenir prometteur avec le passage de Gilles VANHEULE qui nous transmis un certain nombre de recommandations simples mais essentielles :

- > Mettre le vacancier, le visiteur au centre toute préoccupation
- > En conséquence, orchestrer « le parcours client » en 3 séquences :
 - Promouvoir pour le faire venir
 - Accueillir et accompagner pendant son séjour
 - Lui donner envie de revenir
- > Mise en place d'un comité stratégie territoire composé des services de la Communauté de communes concernées par le tourisme, de LUCÉO, des 2 stations d'hiver et de l'Office de tourisme.

2 La suite de l'exercice a été malheureusement moins profitable.

Cela a commencé, le 15 mars, par la non-confirmation du nouveau directeur recruté en décembre. Ce qui a probablement alimenté une demande pour envisager une prise d'autonomie des 2 stations de Puy Saint Vincent et Pelvoux-Vallouise.

L'Office a en conséquence navigué au mieux sans direction jusqu'à fin août avec une perspective flou et ambiguë.

Il en résulte un certain nombre d'interrogations :

- > L'Office de tourisme ne donne pas satisfaction au territoire
- > Le territoire n'est pas en capacité de définir des orientations de développement touristiques claires
- > Le territoire n'a pas encore trouvé la méthode pour travailler de façon collective et communautaire. Ce qui est forcément source d'insatisfactions et de souhait de s'en écarter.

Malgré tout, un travail de fond a été réalisé par le personnel qui a permis :

- > Un déroulement de la fin d'hiver et de l'été sans direction

> L'écriture d'une stratégie d'orientation autour de 2 axes principaux :

- Les activités sportives
- Les activités autour du « bien être » et du patrimoine

> Une obtention d'une subvention de plus de 100 000€ pour le développement du tourisme endogène

> La mise en œuvre de la préparation du renouvellement du site internet

Que l'ensemble du personnel soit ici remercié du travail accompli dans un contexte peu aisé.

Ces difficultés de parcours ont eu le mérite de bien mettre en évidence :

> La nécessité de définir au plan communautaire une ligne directrice et des orientations et objectifs plus précis

> La nécessité d'une collaboration plus étroite entre le développement économique touristique du territoire et le déploiement des missions et actions de l'Office.

Notre territoire dispose d'une richesse inestimable de beauté, de magnifiques dispositions qui permettent de multiples activités et du soleil fréquent. Mais tous ces éléments ne coulent pas de source. Ils demandent à être coordonnés, encadrés, promotionnés avec intelligence pour être pleinement valoriser.

Cela exige de se mettre autour de la table pour y travailler, converger et y parvenir.

Sachons mettre en évidence nos valeurs partagées et laissons de côtés nos différents.

Dans ce contexte, la prise d'autonomie de Puy Saint Vincent est un échec. Considérons que c'est un mal nécessaire dans l'immédiat.

Pour terminer, je formulerais le vœu que les Jeux 2030 soit une occasion exceptionnelle, un phare fédérateur pour :

> Mieux se définir au niveau de notre territoire et préciser les objectifs qui nous sont chers

> Que l'enthousiasme et la ferveur l'emportent sur toute autre considération.

Jean-Marie JOURDAN

SOMMAIRE

P. 5 // L'ACCUEIL DANS LES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

P. 6 // LA QUALITÉ ET LE CLASSEMENT DE MEUBLÉS

P. 7 // LA COMMUNICATION

P. 13 // LE DÉVELOPPEMENT LOCAL

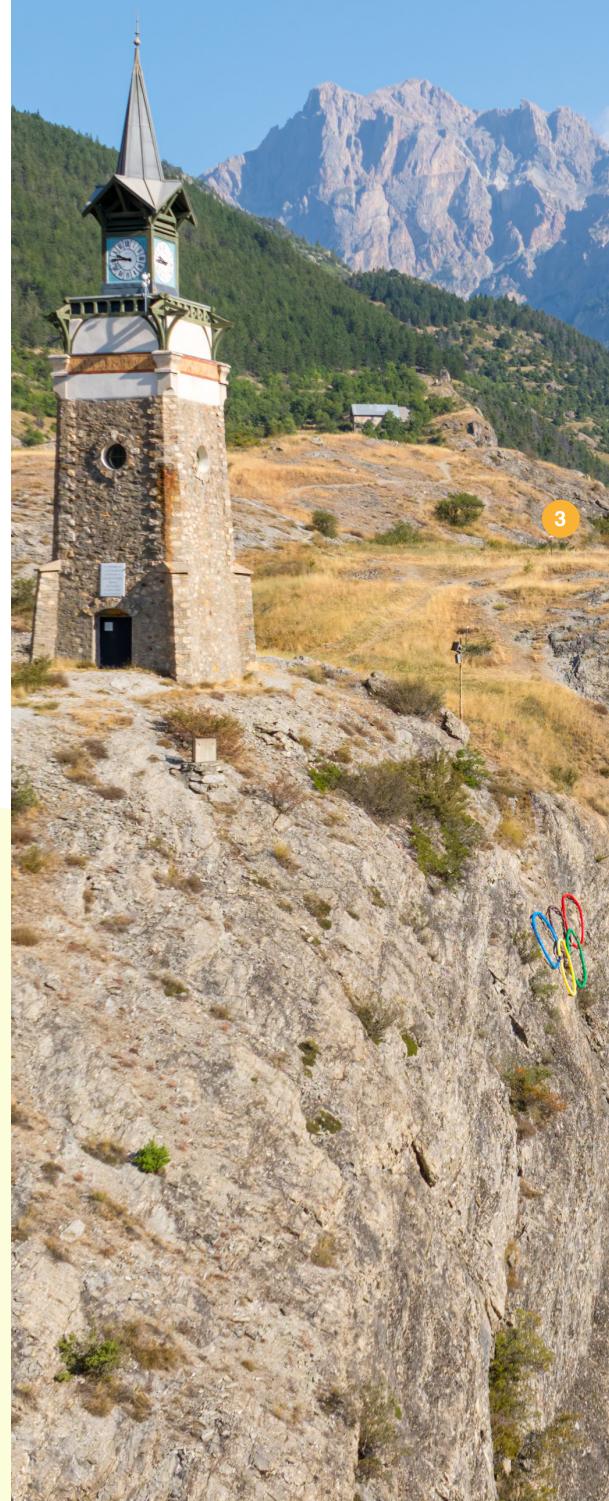
P. 14 // LA COMMERCIALISATION

P. 16 // L'ANIMATION

P. 18 // L'ADMINISTRATION ET LA COMPTABILITÉ

P. 19 // PROJETS 2024-2025

P. 22 // RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES



1 L'accueil dans les Bureaux d'Information Touristique

ACCUEIL QUALITÉ

Sophie ISNARD

Responsable Accueil / Qualité



PERMANENTS



Valérie BRONDY

Conseillère en séjour

Référente Pelvoux-Ailefroide



Myriam LETESSIER

Conseillère en séjour

Référente Puy Saint Vincent 1400



Ricarda AILLOUD

Conseillère en séjour

en alternance



Caroline DURASSIER

Conseillère en séjour

Référente Puy Saint Vincent 1600



Raphaël PERALDO

Conseiller en séjour

Référent Vallouise



SAISONNERS

Pierre

Conseillère en séjour



Anna

Conseillère en séjour



Louise

Conseillère en séjour



Jules

Conseiller en séjour



Yasmin

Conseillère en séjour



Céline

Conseillère en séjour



Clotilde

Conseillère en séjour



Judit

Conseillère en séjour



Hélène

Conseillère en séjour



Lizbeth

Conseillère en séjour



Juliette

Conseillère en séjour



NOUVEAUTÉS

♥ Mise en avant de nos artisans et producteurs locaux avec la **mise en place de vitrines** pour mieux valoriser leurs produits en lien avec la carte des producteurs.

♥ **Déménagement** du Bureau d'Information de 1600 m dans **le Panoramic** avec un très bel espace d'accueil

CHIFFRE CLÉ

66 000 passages sur l'année
dans les accueils

REMERCIEMENTS

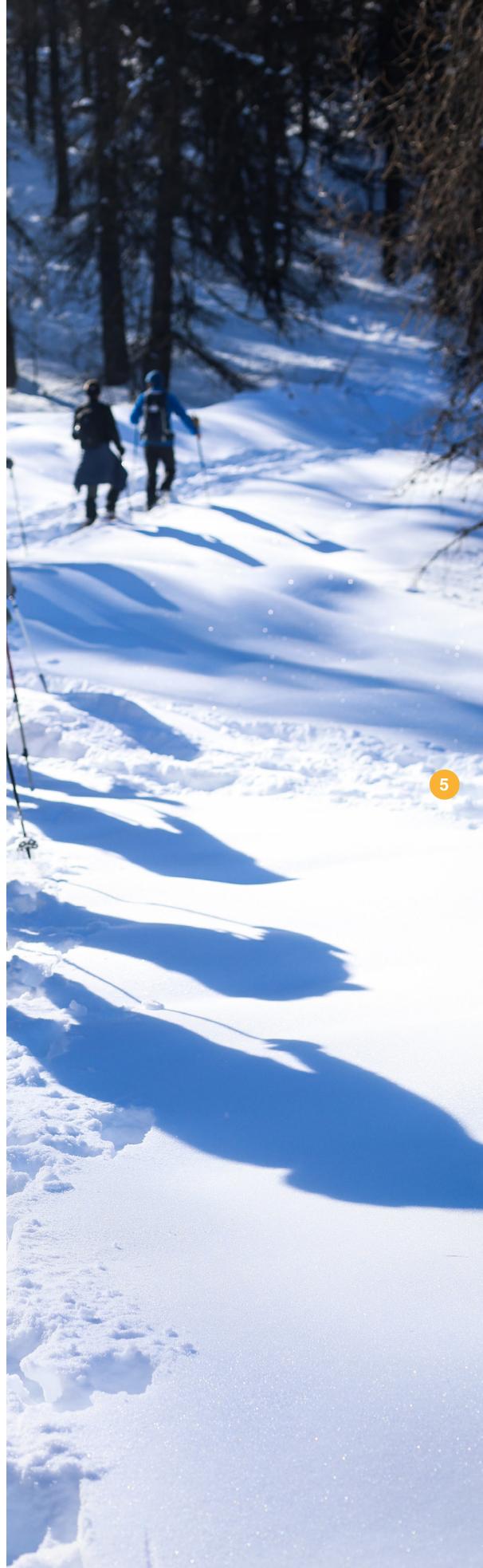
à l'équipe de conseillers en séjour

Myriam : La gestion des meublés de tourisme (mise à jour des disponibilités, etc.) et de la Poste de 1400 m

Valérie : Le classement de meublés de tourisme (en collaboration avec Sophie)

Caroline : Le suivi et la gestion de la taxe de séjour et de la Poste de 1600 m été/hiver

Raphaël : Le suivi et la gestion des adhésions





La qualité et le classement de meublés

Sophie ISNARD &
Valérie BRONDY

L'agrément de l'Office de Tourisme est arrivé à échéance en février 2024.

Suite à un nouvel audit, le 25 mars de la même année, l'OTC a de nouveau la **certification pour les classements de meublés jusqu'en 2029.**

CHIFFRE CLÉ

13 meublés classés
(entre le 1^{er} octobre 2023 et
le 30 septembre 2024)

6



Caroline DURASSIER

TAXE DE SÉJOUR

Depuis 2017, on constate une **augmentation** de la collecte de la taxe de séjour grâce notamment à l'utilisation de la plateforme en ligne mais aussi grâce à la déclaration des opérateurs numériques depuis 2019.

Depuis le 01/01/2024, une **taxe additionnelle** de 10% à la taxe de séjour a été instituée par délibération au bénéfice du Conseil Départemental des Hautes-Alpes. La TAD est établie et recouvrée selon les mêmes modalités que la taxe de séjour au réel à laquelle elle s'ajoute.

CHIFFRE CLÉ

Le chiffre record a été atteint en 2023 avec **480 000€** de taxe de séjour.

À ce jour, le montant déclaré pour 2024 est de **430 000€**.





La communication

Marc GRIVAX

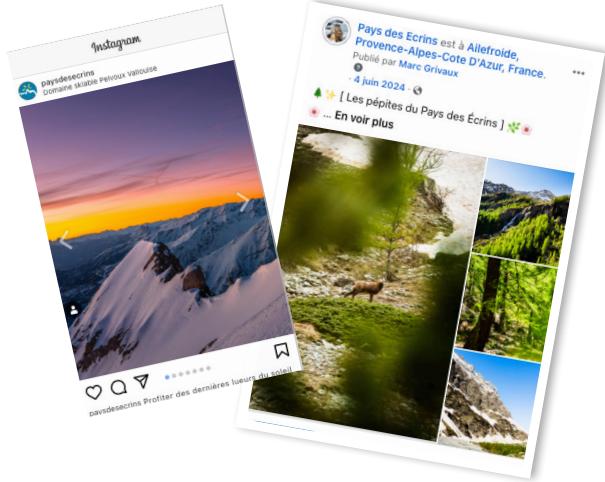


RÉSEAUX SOCIAUX

CHIFFRES CLÉS

- Personnes touchées (publications et stories) :

284 900
 2 300 000



- Contenus publiés : **180** publications
(+ l'ensemble des stories)

- Followers en plus : **1 600** **1 300**

- Campagnes sponsorisées :

> Impressions : **7 160 808**

> Personnes touchées : **2 256 008**

Meilleure campagne été Tour du Pays des Écrins en 3 jours

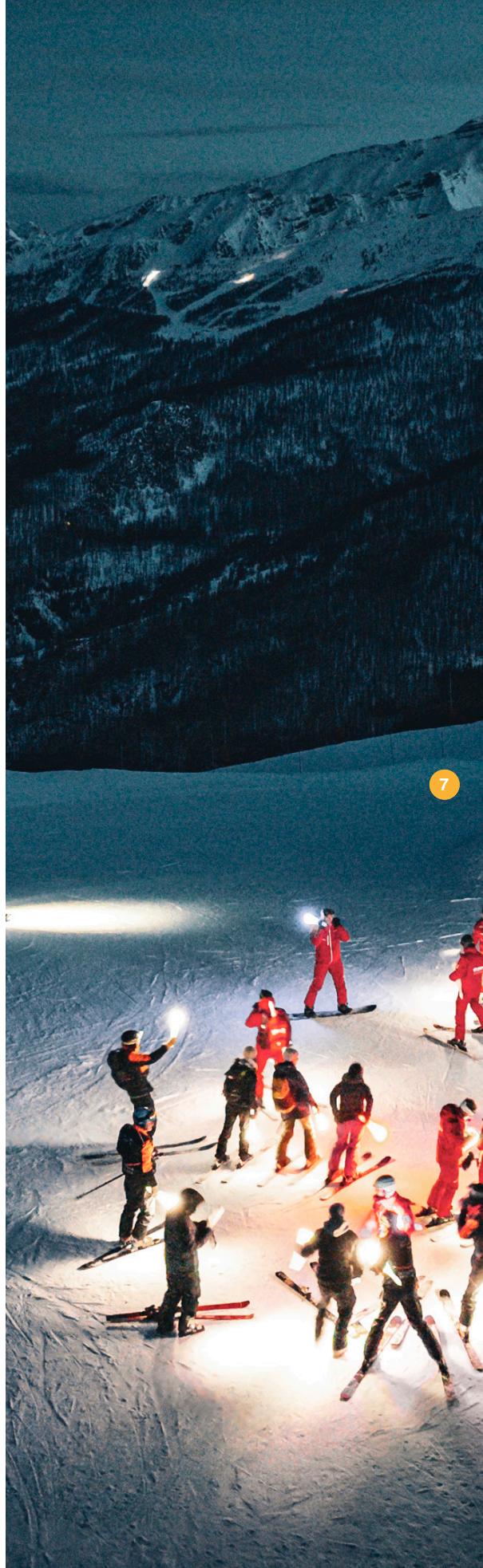
- **355 285** personnes touchées

- **6 280** clics

Meilleure campagne hiver « Allez viens, je t'emmène au ski ! »

- **259 374** personnes touchées

- **3 150** clics



Juliette BISIAUX



MARKETING COMMUNICATION COMMERCIALISATION

> Rédaction de la **stratégie marketing** avec définition et priorisation de nos cibles

> Élaboration d'un **plan de communication** en lien avec cette stratégie et déploiement de la **collaboration** avec les campagnes de communication de **l'ADDET 05 et du CRT PACA**

8 > Déploiement de l'offre "Écrins d'ici" pour un tourisme local et responsable

> Mise en œuvre d'une **stratégie de commercialisation** en lien avec cette stratégie :

- développement de la **digitalisation des socio-professionnels** du territoire via un nouvel outil de place de marché "Mon séjour en montagne"

- adhésion au **club pro** des Hautes-Alpes et du CRT PACA pour participer à des **salons B to B** (comités d'entreprise et Tours opérateurs/agences de voyage)

> Mise en place de **questionnaires clients** avec administration de celui-ci auprès de la clientèle sur place afin d'affiner la stratégie marketing

SITES WEB

PAYSDESECRINS.COM

> Travail autour du référencement naturel en vue de la refonte du site

Nb de visiteurs : + de **410 000** soit - 6% par rapport à N-1

Nb de pages vues :

+ de **1 400 000** soit 8% de plus que N-1

RANDO.PAYSDESECRINS.COM

Collaboration tripartite avec le Parc national des Écrins et la Communauté de communes du Pays des Écrins pour l'encadrement, chaque année, d'un stagiaire de 6 mois pour la mise à jour et le rajout de la présentation des activités outdoor du territoire sur le site : rando.paysdesecrins.com

> **Nouvelles activités** outdoor en ligne :

Ski de fond

Raquettes

Parapente

Kayak

> Travail de fond sur : Ski de rando

> Mise à jour des autres activités déjà en ligne

Nb de visiteurs : **+ 150 000** soit +55% par rapport à N-1

Nb de pages vues : **+ 540 000** soit +12% par rapport à N-1



CAMPAGNES WEB

ÉTÉ

RANDONNÉE : KOMOOT

ALPINISME :

MONTAGNE EN SCÈNES / MONTAGNES MAGAZINE / ALPINE MAG

ESCALADE : GRIMPER

VTT : KOMOOT / CROSSCOUNTRY / 26IN BIKE BIKE / VÉLO VERT / OUTZER.COM

PARAPENTE : ROCK THE OUTDOOR / XCMAG

BIEN-ÊTRE ET RESSOURCEMENT :

CAMPAGNE ADWORDS

CULTURE, PATRIMOINE ET ANIMATIONS :

LEPETITOISEAU.FR / PLUS2NEWS / LE DAUPHINE LIBÉRÉ

SLOW TOURISME : SKI PASS / 26 IN / OUTZER

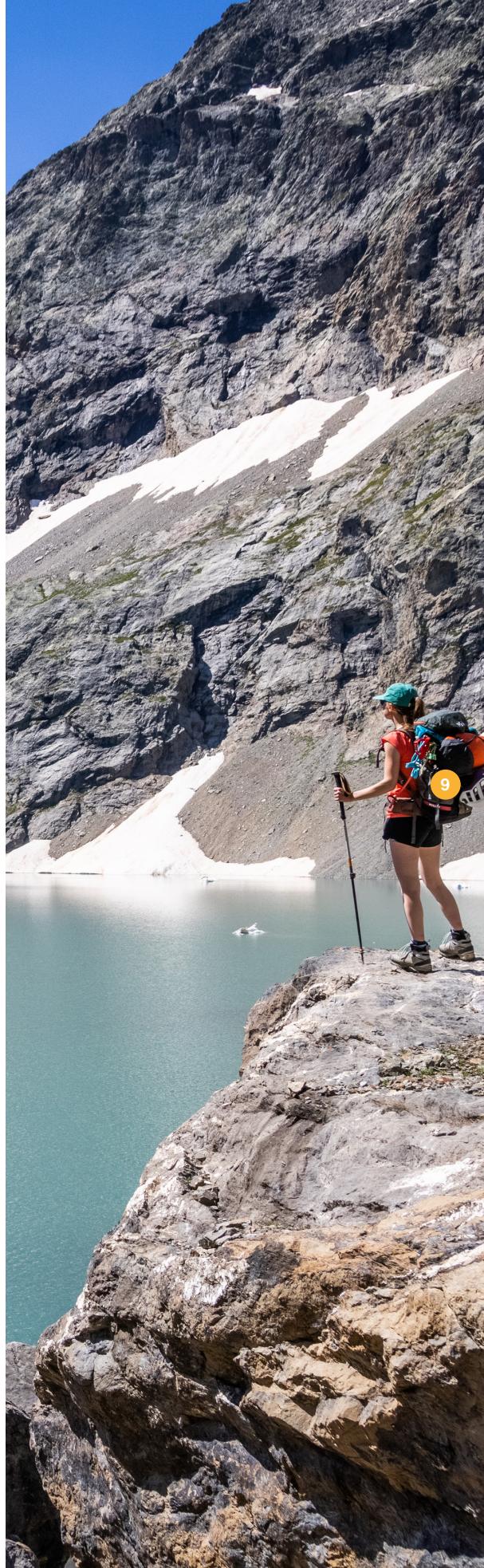
FAMILLE : VOYAGE FAMILY / SKI PASS

HIVER

SKI : SKIPASS / SKIINFO / WINTERSPORT MK SPORT / SPOTIFY / LE BON COIN CAMPAGNES ADWORDS

ANIMATIONS ET ÉVÈNEMENTS :

LEPETITOISEAU.FR





Cynthia REZGUI

COMMUNICATION OFF LINE

CAMPAGNE CINÉMA

en région afin de lancer la saison d'hiver

SALONS

Tout Schuss Day (lancement de saison d'hiver) > **Roc d'Azur** (vélo / VTT) > **Salon du Randonneur** > **Salon de l'Agriculture** avec l'Âne Qui Bulle > **Salon de l'escalade**

Les temps forts et événements du Pays des Écrins ont été particulièrement mis en valeur à travers les supports suivants :

10

RADIO

> **Imagine** > **RAM05** > **Alpes 1**
(Spots radio + interviews plateau)

ENCARTS PUBLICITAIRES

> Guides de l'été et de l'hiver du **Dauphiné Libéré** et du magazine **Plus2news**

> Manchettes en UNE du journal Le Dauphiné Libéré

ÉDITIONS

L'ensemble des documents édités par l'OTC ont été renouvelés cette année :

> carte des producteurs et artisans locaux > plans nordiques, VTT > flyers patrimoine, rando. paysdesecrins.com > programmes des animations disponibles en version numérique sur le site web de l'OTC et au format papier.

NOUVEAUTÉS

> Installation de **kakémonos** sur la RN94 au niveau de l'Argentière-la-Bessée afin de **promouvoir les stations en hiver**

> Création de notre tout premier **magazine de destination « Écrins TOTAL! »**

> **Valorisation des activités** des prestataires à travers un guide dédié



PHOTOS / VIDÉOS

L'Office de Tourisme du Pays des Écrins s'est associé à **3 vidéastes** et 4 photographes afin de produire du contenu sur les **4 saisons**.



PARTENARIAT SPORTIF

L'OTC a poursuivi sa collaboration avec **Martin KERN**, passionné d'ultra trail running et de montagne, en général, désormais sportif professionnel, **Charlotte BANKES**, championne du monde de snowboarcross, **Richardson VIANO**, skieur alpin (Slalom, Slalom géant, Super-G) et **Jordan SARROU**, champion du monde VTT, qui sont de véritables ambassadeurs du Pays des Écrins.



Cynthia REZGUI

PRESSE

Nous avons participé aux workshops presse à Paris, Bruxelles, Montpellier et Marseille afin de promouvoir la destination auprès des journalistes.

837 retombées presse ont été enregistrées entre le 1^{er} octobre 2023 et le 30 septembre 2024 dont **42 TV** et **115** articles en national.

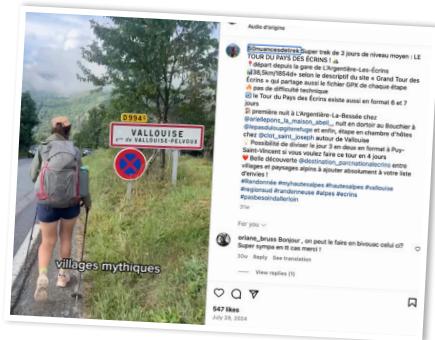
Parmi les retombées presse les plus notables :

- **L'émission Bougez vert** tournée fin novembre et diffusée en janvier sur Ushuaïa TV
- **France 3** « Neige : prolongation pour les skieurs de randonnée (à Pelvoux-Vallouise) »
- **L'Équipe magazine** « Au fil de l'eau : du glacier au lac »
- **Women Sports** « Les bienfaits du froid »



Nous avons accueilli **Les Échos Week-end**, Lonely Planet, FreshMag, LaProvence(étéethiver), **ARTE, GEO**, Tout savoir bien-être, Écoréseau business, RadioDirectenjeuet **France Dimanche**.

Côté influenceurs / blogueurs, c'est **50nuances de trek** et **itinera magica** qui a été invité à découvrir le Grand Tour des Écrins, en partenariat avec le Parc national, et **Benjamin Expédition Zéro** que nous avons suivi à travers l'ascension de la Barre des Écrins.



NOUVEAUTÉS

> **Création d'un service presse autonome** au sein de l'Office de Tourisme

> Démarchage du **marché italien** qui a donné lieu à plusieurs accueils presse durant l'été (Francia mon amour, Indian Savage et Five in travel)

4 Le développement local

Juliette BISIAUX

OBSERVATOIRE TOURISTIQUE

Remise en place de l'observatoire touristique avec le partenaire G2A/Flux vision

- > **Fréquentation hiver** : **848 000** nuitées soit **+38%** par rapport à N-1
 - + 1 240 000 excursionnistes, soit **+7%** par rapport à N-1
- > **Fréquentation été** : **1 120 000** nuitées soit **+26%** par rapport à N-1
 - + 1 370 000 excursionnistes, soit **+32%** par rapport à N-1

PARCOURS LUDIQUES

Mise en place de **2 nouveaux** parcours autour de la valorisation du patrimoine :

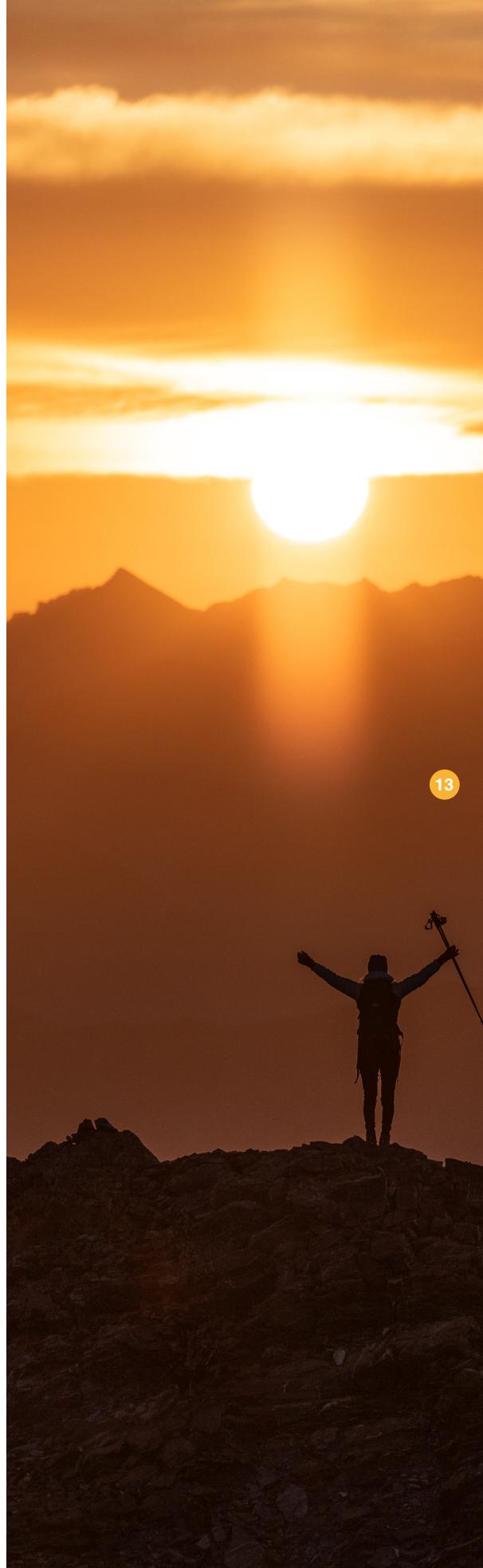
- > **Histoire de l'alpinisme** sur Ailefroide avec photos en 360, interviews et quizz

- > Reconstitution de la salle des machines et de l'atelier de **la Mine d'Argent** - nouvelle visite guidée

PÔLE STRATÉGIE

3 réunions ont été organisées avec les stations, le service économique de la Communauté de Communes et le service Tourisme de la Communauté de Communes.

Objectif : échanger et co-construire la stratégie du territoire



PARTENAIRES

2 réunions de lancement « Openings », 2 avec les hébergeurs et 1 dédiée aux prestataires d'activités ont été programmées.

GRC

11 newsletters thématiques envoyées à notre fichier cible dans le cadre de la communication par filière

Taux d'ouverture moyen : **39%**

Le taux d'ouverture moyen des newsletters en France est de **18%**

Mise en place de **3 jeux concours** grand public pour récolter des adresses mails qualifiées :

14

1 par saison
1 pour la magazine



Raphaël PERALDO

ADHÉSIONS ET PACKS

287 adhérents

(42 hébergeurs professionnels, 103 meublés, 53 prestataires d'activités, 72 commerces services et 7 associations)

Nombre d'adhérents en hausse de **4%** par rapport à 2021/22, en baisse de 9% par rapport à 2022/23 (**année record avec plus de 300 adhérents**)



5

La commercialisation

Adrien RAMPON



Lucien CHAILLOT

- Mise en place du nouvel outil Place de marché : « **Mon séjour en montagne** » pour la partie réservation d'hébergements secs

- Commercialisation des activités sèches via Addock

- Début du déploiement de la gamme de **séjours tout compris en lien avec la stratégie marketing du territoire**

- Début de la commercialisation via des comités d'entreprise et **adhésion au club pro** des Hautes-Alpes et du CRT PACA

Quelques données clés :

- **60 000€** de CA générés sur le territoire sur l'ensemble de l'année

- Participation à un salon des Comités d'entreprise





6 L'animation



Maxence CLÉMENÇON & Érika GUINDANI

| Saisonniers | | |
|-------------|------------|------------|
| Hiver | Amandine | Julie |
| Été | Animatrice | Animatrice |
| Quentin | Hélène | Coralie |
| Animateur | Animatrice | Animatrice |

Hiver 23/24

- Premier hiver pour Maxence et 2 saisonniers (au lieu de 3 habituellement)
- Accent mis sur les multiples **activités hors-ski et découverte du territoire** grâce à l'organisation de sorties raquettes nocturnes, cascade de glace et soirées astronomie
- 16 - Des **animations en après-ski** qui ont eu beaucoup plu au public : spectacles de feu et spectacles familiaux, les mercredis après-midi

Été 2024

- Programme d'animation tourné sur l'ensemble du territoire et non sur les lieux uniquement touristiques
- **Concerts** tous les lundis à Ailefroide qui ont eu beaucoup de succès
- **Spectacles « famille »** tous les mercredis sur Puy Saint Vincent
- 4 soirées pour la **forêt lumineuse** qui ont accueilli presque 1000 personnes au total
- 8 **soirées astro** au sommet du téléski de Pelvoux qui ont très bien fonctionné
- Mise en place de 6 activités « nature » avec Gap Science Animation

Tourisme endogène

« Écrins d'ici »

- **30 sorties / ateliers/ conférences** à l'automne 2024
- > Mise en avant du **patrimoine, de la faune, de la flore** et territoire des Écrins.

Plus de **90%** des participants étaient du département.

Beaucoup d'éloges de la part des participants

- Création d'un **symposium de sculptures**, du mardi 18 juin au dimanche 23 juin, au niveau de l'Igloo Pelvoo
- 5 équipes de 2 artistes ont participé à la création sur différents matériaux : bois, métal, paille, tissu
- > Malheureusement, mauvaise météo.

Perspective 2024/25

- Pour l'hiver, proposer des animations rassembleuses (spectacles) en après-ski afin de toucher un maximum de personnes plutôt que des ateliers limités en fréquentation
- Mettre en place un **programme d'animation par station**
- Poursuivre la dynamique de l'été, notamment sur Ailefroide
- Développer les animations sur les **périodes plus creuses** (tourisme endogène), afin de laisser place aux acteurs locaux pendant la pleine période et leur venir en soutien
- **Reconduire les sorties du tourisme endogène** mais sur les fonds de l'office de tourisme (et non grâce à une subvention)

LES COULISSES DES ÉCRINS

C'est la 8^{ème} édition de ce programme de visites d'entreprises, qui se déroule dans presque toutes les communes du territoire. Cette année, **28** visites ont été organisées durant les deux mois d'été, et il n'est pas rare que des familles s'inscrivent à plusieurs d'entre elles au cours de leur séjour.

Les visites offrent un large panorama reflétant l'identité spécifique de notre territoire de montagne à travers différentes thématiques :

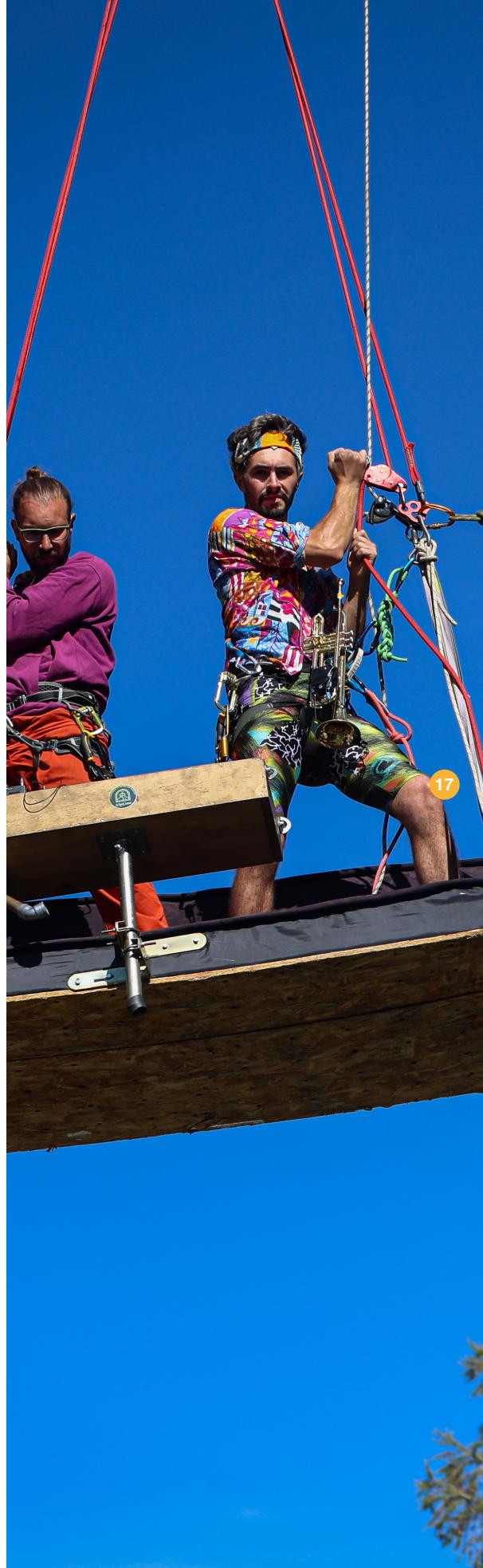
Les enjeux autour de l'eau : randonnée de découverte et présentation d'une ASA et des canaux d'irrigation gravitaire.

Les sentiers de randonnée : le service Activités de la Communauté de Communes du Pays des Écrins explique comment il balise et entretient les itinéraires de randonnée pédestre.

Dans les coulisses des remontées mécaniques : découverte du fonctionnement et des métiers liés à l'exploitation des installations en hiver comme en été.

Les artisans : présentation de leurs productions et de leur savoir-faire à travers des échanges et des démonstrations.

Si vous souhaitez participer à ce programme, contactez-nous !



ACCOMPAGNEMENT DES ÉVÉNEMENTS

L'OTC a renouvelé son soutien aux organisateurs d'événements (Grand Trail des Écrins, Musiques en Écrins, Ice Climbing, Trail Le Sourire d'Aurore, Tout à Blocs...) à travers :

- La communication (spots radio, newsletters, programmes des animations, magazine, relais presse, photos, réseaux sociaux,...)
- La mise à disposition du matériel de l'OTC (banderole, oriflamme, tente, système son,...)
- La mise à disposition du personnel de l'OTC, ponctuellement
- La billetterie dans les Bureaux d'Information Touristique du Pays des Écrins

18



7

L'administration et la comptabilité

Halima BOUDJAHFA



Tout au long de l'exercice, ce service transversal a assuré le secrétariat, le suivi des dossiers administratifs, de la comptabilité, du budget et des ressources humaines.

Parmi les chantiers marquants :

- Mobilisation des hébergeurs par rapport à l'installation de **bornes de recharge électrique**
- Le suivi des demandes de subventions régionales notamment en lien avec le dossier du **tourisme endogène**
- La clôture du budget au 30/09/24



Catherine JOLIBERT, Directrice



PERSPECTIVES 2024-2025

- Fonctionnement : encore et toujours l'excellence de **l'accueil** (formations, modernisation BIT, vitrine produits locaux...)

- **Animation** : animations plus proches de notre identité territoriale avec le tourisme endogène, 4 saisons

- **Communication**/position marketing : 2 axes forts par saison qui sont les activités outdoor & le bien-être/ressourcement

Hiver : plein gaz sur les stations Puy Saint Vincent, Pelvoux-Vallouise, Freissinières

Été : activités outdoor Pays des Écrins – produits stations, alpinisme, vélo, randonnée, eaux vives, parapente, la Mine, trail, les évènements...

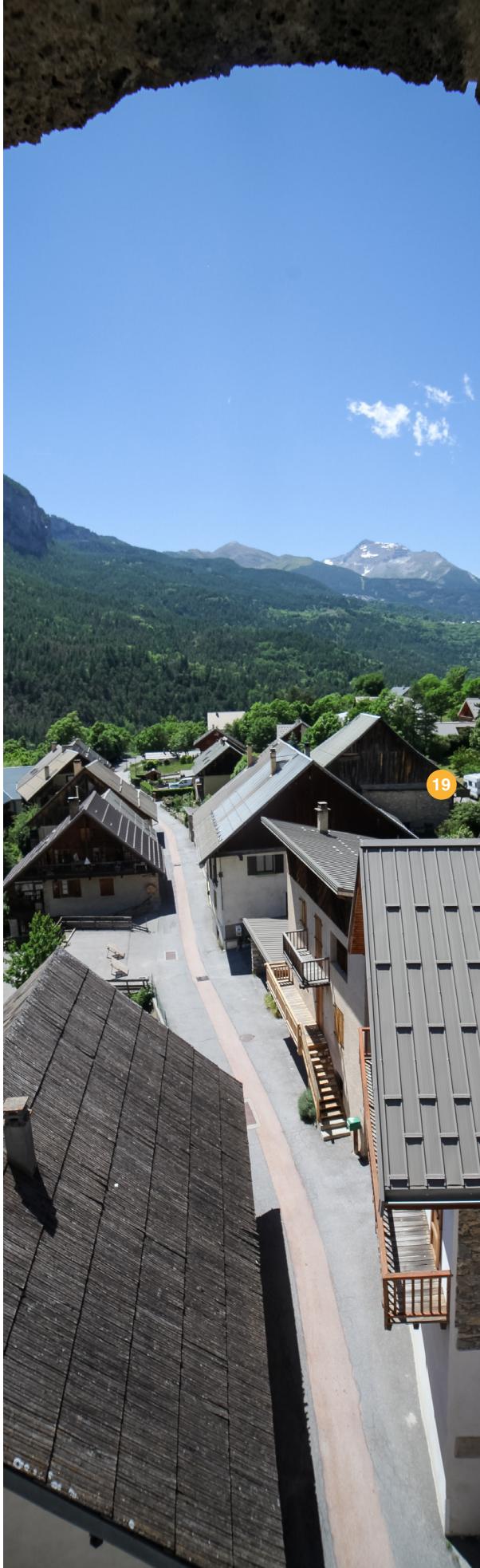
- **Presse** : renforcer la com avec l'Italie (marché italien et les accueils médias), et les accueils par filière

- **Commercialisation** : mission de promotion des prestataires du Pays des Écrins

> Accompagner les prestataires et développer la place de marché (offres sèches en hébergements, activités)

> Proposer des séjours packagés (Décathlon, Atalante, Chilowé)

+ une offre de séminaires aux comités d'entreprises (partenariat avec Lucéo) et accompagner les prestataires dans ce sens





#À VOTRE SERVICE!

Conseil & Accueil - Billetterie - Régie Intercommunale de la Taxe de Séjour
Classement des meublés - Éditions - Partenariats - Communication - Presse
Coordination des socio-professionnels - Observatoire du Tourisme - Animation
Formations - Salons - Photographies - Vidéos - Web & Réseaux sociaux - Commercialisation

Catherine JOLIBERT - Directrice
direction@paysdesecrins.com / 06 37 11 17 05

Caroline DURASSIER - Taxe de séjour
taxedesejour@paysdesecrins.com / 06 07 62 85 38

Halima BOUDJAHFA - Administration et comptabilité
halima.boudjahfa@paysdesecrins.com / 04 92 23 35 17

Sophie ISNARD - Développement et administration des Accueils
sophie.isnard@paysdesecrins.com / 04 84 03 00 02

Cynthia REZGUI - Communication - Éditions - Presse
cynthia.rezgui@paysdesecrins.com / 04 92 23 35 61

Juliette BISIAUX - Communication & Marketing
juliette.bisiaux@paysdesecrins.com / 06 71 69 19 41

Marc GRIVAUD - Web - Réseaux sociaux - Blog
marc.grivaux@paysdesecrins.com / 04 92 23 12 31

Maxence CLÉMENÇON & Érika GUINDANI - Animation
animation@paysdesecrins.com / 07 86 17 36 56

Commercialisation
reservation@paysdesecrins.com / 06 30 83 37 65

crédits photos : Kinaphoto - Maxime LOPEZ - Thibaut BLAIS - Rogier VAN RIJN - Marie LACHAUD





RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

