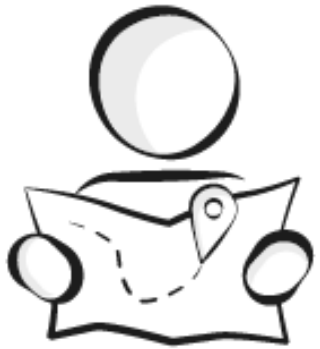
OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE GEX

Bilan d'activités 2019

Pôle
Accueil -Vente

OBSERVATOIRE



34 167 visiteurs
accueillis en agences
& hors les murs

327 j. d'ouverture

6 293 appels tél.
876 mails reçus

Origine des visiteurs

92,52 %

2,29 %

0,89 %

0,88 %

Fréquentation des 6 agences

4 249 clients / 12,4%
1 145 clients / 3,3%
6 634 clients / 19,4 %
10 102 clients / 29,6%
8 870 clients/ 26%
3 167 clients / 9,3%

GESTION DE L'INFORMATION

Apidae
L'INFORMATION TOURISTIQUE

2 535 fiches dont 25% d'événements
Mise à jour 2x/an min. avec Hubo

Accueil clients

Éditions

Diffusion web

« On conseille bien ce que l'on connaît bien »

Obj. : connaître toutes les prestations du territoire et devenir des experts de destination

BILLETTERIE / BOUTIQUE

tpg

20 contrats
7 499 billets/forfaits/permis vendus
CA : 364 090 €

54 références
4 590 produits vendus
CA : 59 114 €

RESERVATIONS D'ACTIVITES

CERN, Sites de Cessy & Meyrin/Prévessin
15 visites / 288 participants

Rando raquettes : 139 participants

DEMARCHE QUALITE / AVIS

- **207 avis clients via les formulaires dématérialisés**
  (informations et visites du CERN)

  21% de taux de retour, + 90% de satisfaction

- **97 réclamations orales et écrites enregistrées**

  portant principalement sur les TPG et le SMMJ

  Synthèses remontées aux prestataires

- **Synthétisation des procédures**

  + simplification de l'accès aux documents

- **Réflexion sur un nouveau mode de collecte des avis clients**

  en face à face, dans les agences

AVIS CLIENTS

4,5 ★★★★★ 14 avis Google

23 avis

4,9 4,9 sur 5

Pôle
Marketing

www.paysdegex-tourisme.com

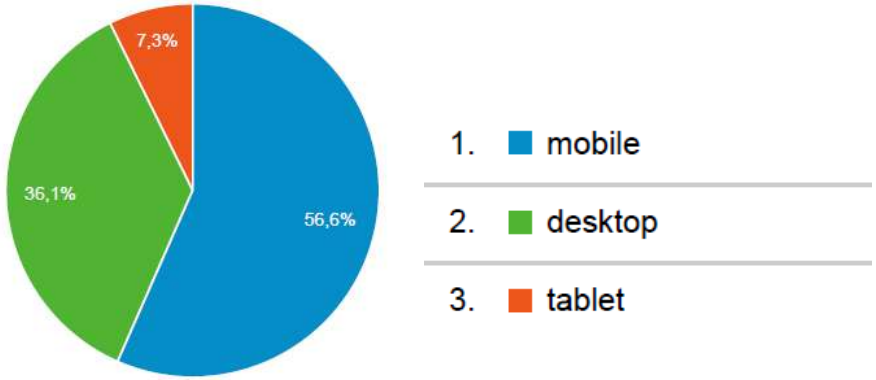
SITE INTERNET

Nombre d'utilisateurs
189 615

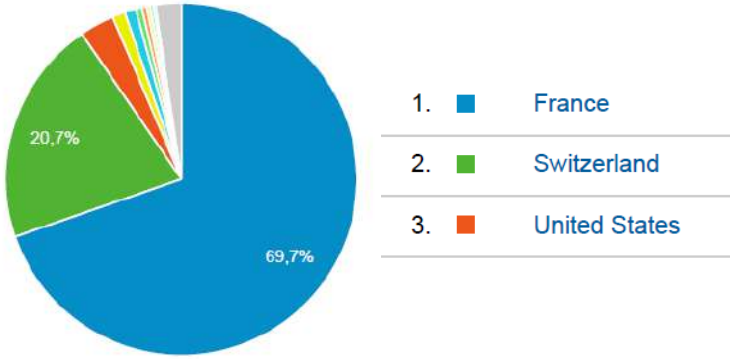
Nombre de sessions
272 302

Nombre de pages vues
1 418 669

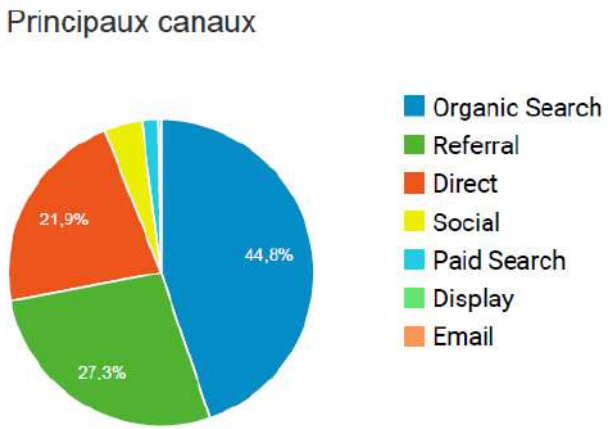
Appareils utilisés par les visiteurs



Pays d'origine des visiteurs



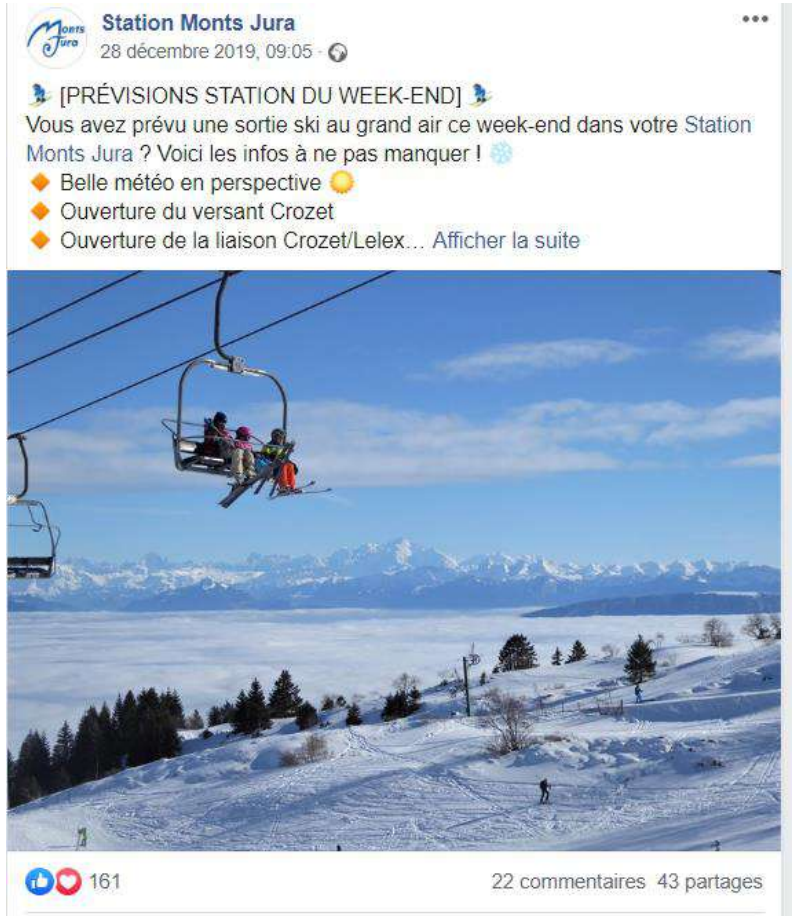
Acquisition des visiteurs du site



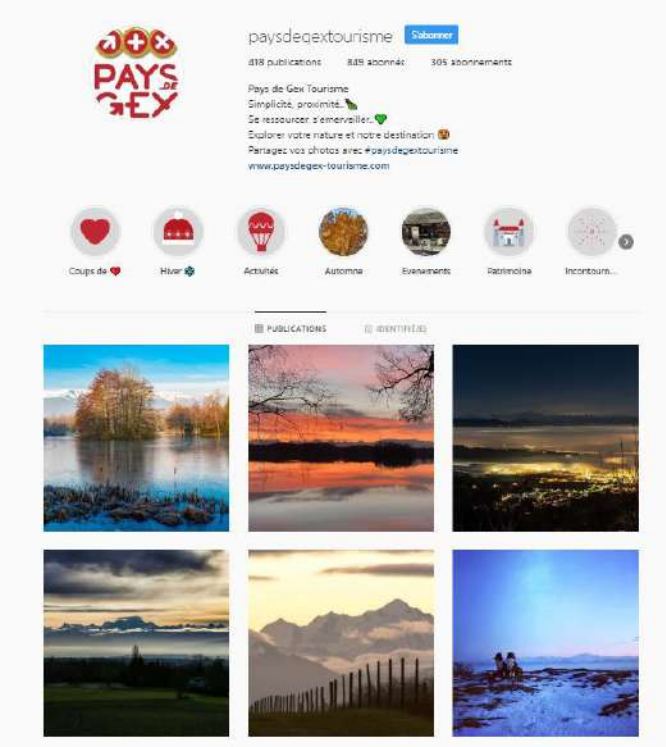
En 2019 : démarrage du travail sur le nouveau site Internet

RESEAUX SOCIAUX

PDG : 4 300 fans, + 9,22%
MJ : 10 382 fans, + 8,79%



PDG : de 836 abonnés, + 35,50%
MJ : 2 125 abonnés, + 65,50%



Contenus exclusifs alternés avec des repartages à raison de 3-4 posts par semaine / page

NEWSLETTERS

4 newsletters Grand Public

Env. 10 000 contacts
avec 2 encarts publicitaires réservés pour mettre en avant les offres des socio-professionnels

5 newsletters Pro

624 contacts professionnels

Taux d'ouverture de 25-35%
Très peu de désabonnements

CAMPAGNES DIGITALES

- **Mots clés et bannières**

Google Adwords
Facebook Ads + Instagram Ads
Bannières pour faire de la conversion
Bannières notoriété de la marque

- **Le Dauphiné**

Campagne vidéo du 10/08 au 14/08

- **TPG**

2 mois d'été avec 1 spot de 30 sec., écrans de bus et trams

- **Partenariat Richesmonts**

1 204 203 personnes touchées par les différentes actions digitales

- **Création de la signature sonore**

- **La radio Plus**

Magazine été avec 6 messages pour 60 spots de 45 sec.
Spots publicitaires de 20 sec. – saison hiver

- **Chérie FM Nord Picardie**

180 spots sur 15 jours, janvier/février

OPERATIONS TERRAIN

- Salon du nordique
- Salon du randonneur à Lyon
- Tour de l'Ain
- Marathon de Genève
- Rencontre franco-suisse Alpine
- Menthérante
- CERN – restaurants d'entreprise
- Décathlon Oyonnax
- Intersport Bourg-en-Bresse
- Piscine de Meyrin
- Val Thoiry
- Camping de Divonne
- Décathlon Meyrin
- Décathlon Beynost
- Intersport Bourg-en-Bresse
- Bourses aux skis (St-Genis & Gex)
- Vitam en pistes
- La Transjurassienne

Avec le collectif Montagnes du Jura

- Kid Expo
- Salon de la Montagne

Salon Grand Ski pour les TO

- 15 rendez-vous TO qualifiés
- + 5 TO néerlandais
- + 17 TO anglais

Post-tours :

- Janvier : 1 TO néerlandais
- Juillet : 4 TO anglais

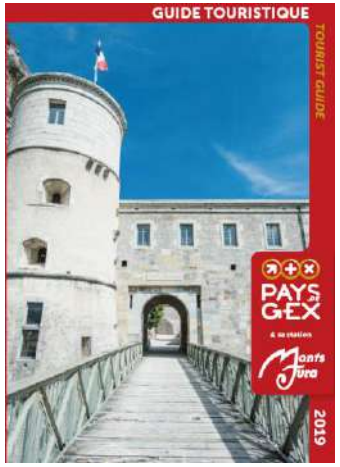
RELATIONS PRESSE

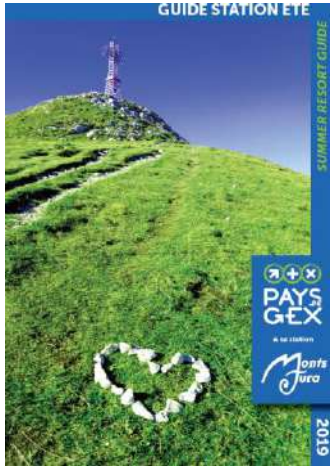
- 1 Dossier de Presse hiver
- 3 CP : 1 été et 2 hiver
- 10 articles de presse

Dîner de Presse à Londres en septembre
27 journalistes et bloggeurs anglais
+ 1 tour opérateur

PHOTOS & VIDEOS

EDITIONS & AFFICHAGE





Modernisation des supports

4 brochures

12 agendas

2 flyers & 1 bon

2 cartes comptoir été + hiver

5 programmes des vacances station

3 affiches agences

Bus TPG

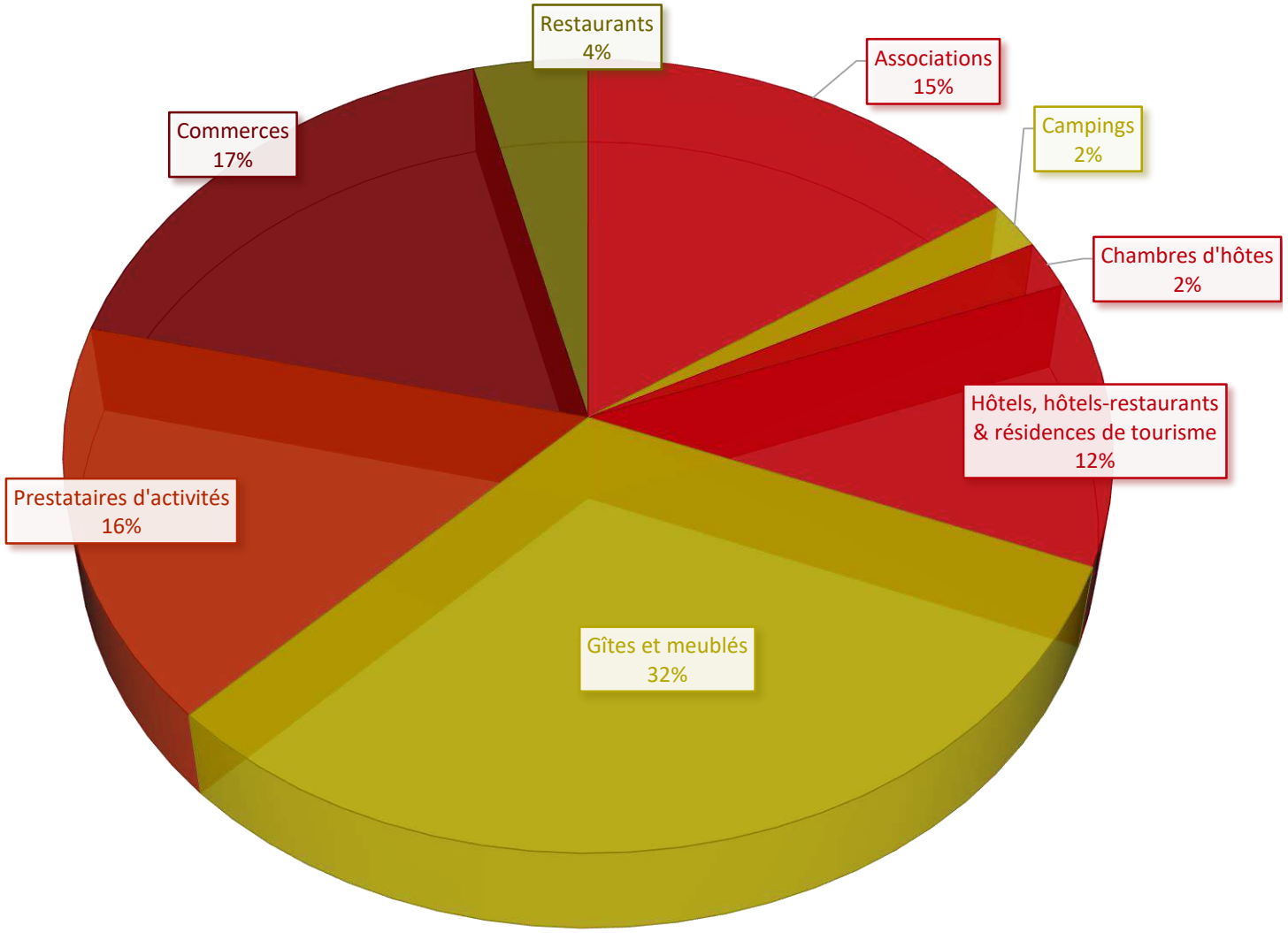
COMMERCIALISATION

Individuels, groupes loisirs & affaires

- **42 partenaires commerciaux**
- **8 packages individuels créés** (4 été, 4 hiver)
- **40 contacts clients** (dont 50% via le site)
- **6 séjours concrétisés**

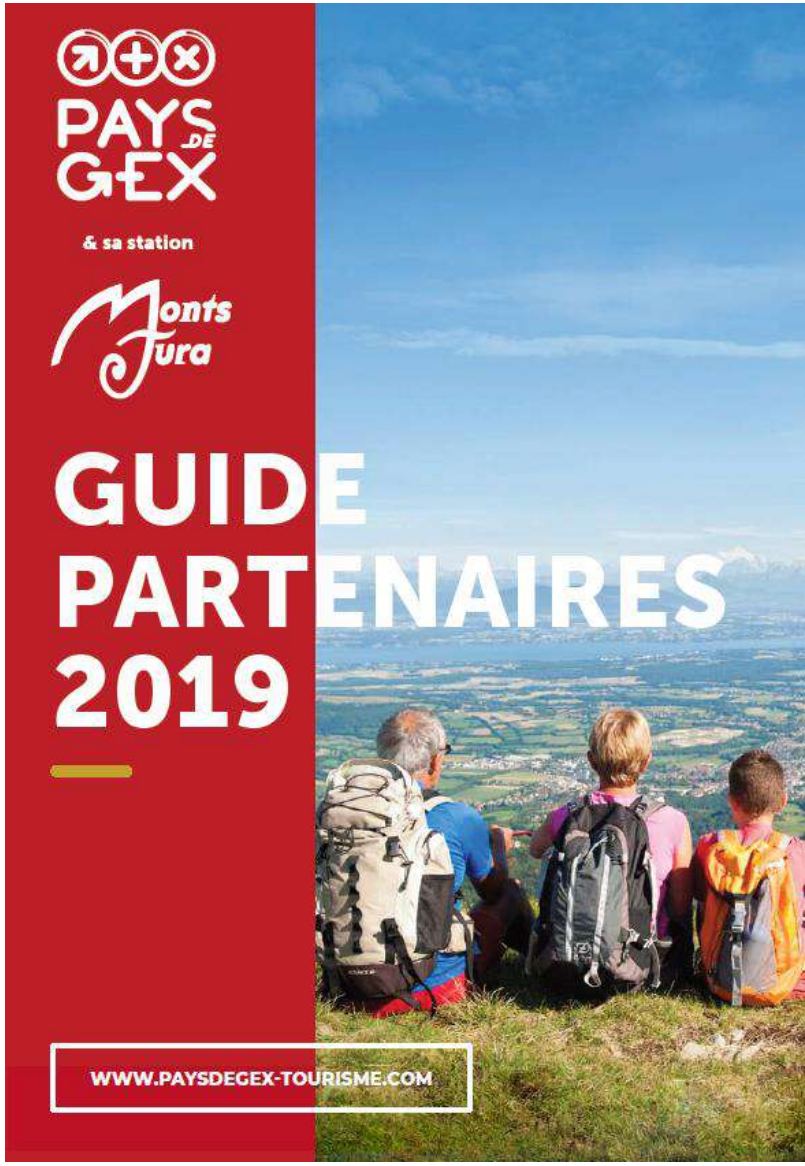
Réseau
Partenaires

156 partenaires



SERVICES

- Présence complète sur le site web
- Accès à l'espace pro du site Internet
- Participation aux digital days
- Réception des newsletters pro
- Participation à des opérations de promotion
- Présence dans les éditions
- Mise à disposition de présentoirs
- Mise à disposition de la documentation de l'OTI
- Coupons de réduction pour les clients hébergés
- Achat d'encarts publicitaires (newsletter grand public, article coup de cœur du site web, agenda mensuel)



RENCONTRES

- **Eductours**

3 journées, 31 prestataires rencontrés

- **Partenariats commerciaux**

19 rendez-vous

- **COmité TEChnique**

- **Lancement & bilan de saison en station**

- **CléVacances**

RDV PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

- Aintourisme
- Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme
- Genève Tourisme & Congrès
- Aéroport de Genève
- SMMJ
- Montagnes du Jura
- France Montagne
- Grande Traversée du Jura
- …

Pôle Administratif

STRUCTURE

- **Forme juridique : EPIC**
- **Président : M. Christophe BOUVIER**
- **Comité de Direction : 11 titulaires (6 élus + 5 sociopros) et 11 suppléants**

RESSOURCES HUMAINES

- **16 collaborateurs permanents + renforts saisonniers**

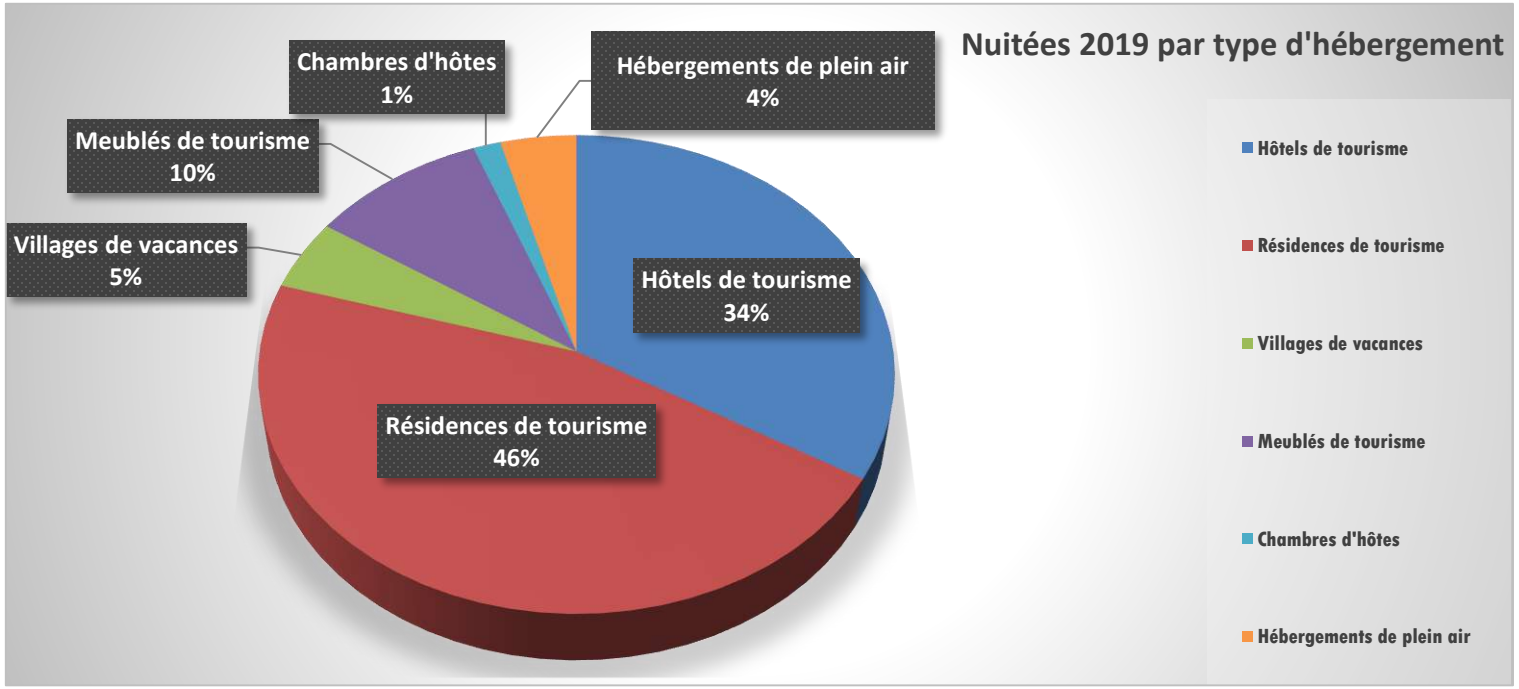
59% liés au pôle marketing
28% liés au pôle accueil-vente
13% liés au pôle administratif

+ 10% du temps de travail consacré à la formation
(formations professionnelles ou internes, éductours)

Certifications passées :
TOSA Excel
Cambridge

PILOTAGE
TAXE DE SEJOUR

- **24 communes**
- **379 786 nuitées déclarées**
- **264 hébergements déclarants**
- **364 000,25 € déclarés** (hors taxe ad.)



Source : Nouveaux Territoires

PAYS DE GEX

& sa station

Monts Jura

MERCI DE VOTRE ATTENTION

www.paysdegex-tourisme.com