

**DEPARTEMENT DE  
LA HAUTE-SAVOIE**

**REPUBLIQUE FRANCAISE**

**ARRONDISSEMENT  
DE ST JULIEN-EN-  
GENEVOIS**

**GROUPEMENT LOCAL DE COOPERATION  
TRANSFRONTALIERE  
POUR L'EXPLOITATION DU TELEPHERIQUE DU SALEVE**

**SIEGE : Mairie d'ETREMBIERES – Place Marc Lecourtier  
74100 ETREMBIERES**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
DE L'ASSEMBLEE**

**OBJET :**

**APPROBATION DU  
PLAN MARKETING  
2024  
DU DELEGATAIRE  
STS**

**Séance du : 02 février 2024**

**Convocation du : 25 janvier 2024**

**Nombre de membres en exercice au jour de la séance : 14**

**Présidente de séance : Madame Anny Martin**

**N°A-2024-01**

**Secrétaire de séance : Monsieur Christian Aebischer**

**Membres présents :** Mesdames Roxane Dupommier Anny Martin, Christine Ricci, Messieurs Christian Aebischer, Christian Dupessey, Dominique Frei, Jean-Marie Martin, Jean-Michel Vouillot, Ludovic Wiszniewski,

**Membres représentés :** Patrick Antoine par Françoise Magdelaine suppléante,

**Membres excusés :** Nathalie Hardyn, Alain Carlier, Marc Châtelain, Gabriel Doublet,

Le GLCT TS a délégué l'exploitation du téléphérique du Salève à la Société du téléphérique du Salève, STS, par contrat d'affermage en date du 26 mars 2019, pour la période allant du 1er avril 2019 au 31 mars 2031.

L'article 18.1 du contrat de délégation de service public entre le GLCT TS pour l'exploitation du téléphérique du Salève et la Société du Téléphérique du Salève stipule que le délégataire s'engage à développer et à promouvoir le service délégué. A cette fin, il mène des actions de communication dans le cadre d'un plan pluriannuel dont le contenu est susceptible de varier en fonction des évolutions constatées d'une année sur l'autre.

Ainsi, le délégataire propose chaque année au GLCT TS un programme d'actions de promotion et de valorisation du téléphérique en lien avec les partenaires concernés. Les propositions du délégataire en matière de développement et de promotion du téléphérique du Salève doivent être compatibles avec les orientations définies dans la stratégie touristique d'Annemasse-Agglomération, celles définies par le Canton de Genève et par le Syndicat mixte du Salève. Il devra également être conforme aux différentes exigences réglementaires environnementales et paysagères du site du Salève (Directive Paysagère, arrêté préfectoral de protection de biotope,...)

L'année 2024, sera la première année complète d'exploitation après les travaux de réhabilitation des gares du téléphérique et de leurs abords. Les enjeux, de communication et de fidélisation notamment, sont donc importants.

Trois grands objectifs, déclinés ensuite en actions, sont ainsi proposés par le délégataire :

1. Conquérir et fidéliser la clientèle locale
2. Dynamiser les périodes creuses
3. Capter les touristes du territoire

01/01/2024

Envoyé en préfecture le 13/02/2024  
Reçu en préfecture le 13/02/2024  
Publié le **13 FEV. 2024**  
ID : 074-200005551-20240202-A\_2024\_01-DE

L'assemblée, entendu l'exposé du rapporteur, après en avoir délibéré à l'unanimité,

APPROUVE le plan marketing déclinant le programme d'actions de promotion et de valorisation pour l'année 2024 proposé par la Société du Téléphérique du Salève et figurant en annexe.

La Présidente,

Signé électroniquement par : Anny  
MARTIN  
Date de signature : 09/02/2024  
Qualité : GLCT - Présidence

*La présente délibération peut faire l'objet d'un recours gracieux devant Madame la Présidente du GLCT TS dans le délai de deux mois à compter de son affichage ou de sa notification.  
Un recours contentieux peut également être introduit devant le Tribunal administratif de Grenoble dans le délai de deux mois à compter de la notification de la délibération ou de sa date d'affichage, ou à compter de la réponse du GLCT TS, si un recours gracieux a été préalablement déposé.*

Envoyé en préfecture le 13/02/2024

Reçu en préfecture le 13/02/2024

Publié le 13/02/2024

ID : 074-200005551-20240202-A\_2024\_01-DE



# STRATÉGIE 2024

# SOMMAIRE

1. Synthèse 2023	P.1
2. Positionnement	P.7
3. Enjeux & objectifs 2024	P.8
3.1. Conquête et fidélisation de la clientèle locale	P.9
3.2. Dynamiser les périodes creuses	P.15
3.3. Capter les touristes du territoire	P.24
4. Budget	P.29
5. Planning	P. 30

Envoyé en préfecture le 13/02/2024

Reçu en préfecture le 13/02/2024

Publié le 13/02/2024



ID : 074-200005551-20240202-A\_2024\_01-DE

# 1. SYNTHÈSE 2023

# 4869

VOYAGES

le premier weekend après  
l'ouverture (samedi & dimanche)

# 9885

VOYAGES

le weekend d'inauguration  
(samedi & dimanche)

# 76 406

VOYAGES

Au cours de l'année 2023

# 4,5/5

NOTE GOOGLE

Une belle experience  
partagée

# 140

RÉFÉRENCES

disponible  
à la boutique

# 5

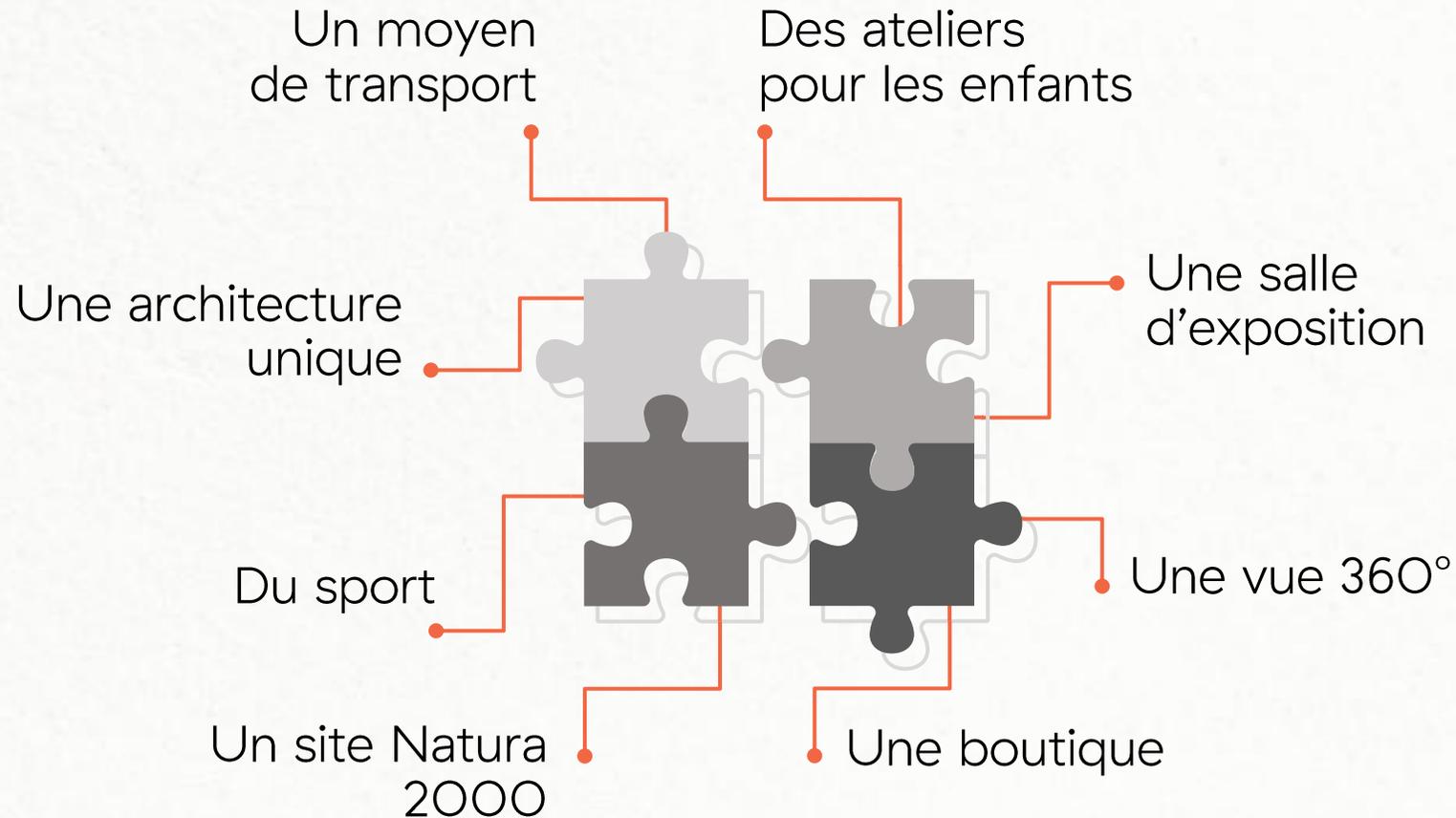
PARTENARIATS

pour des billets  
accessibles pour tous



# UN SITE MULTIACTIVITÉS

NATURE – CULTURE – LOISIRS





# UNE IDENTITÉ FORTE ET RECONNAISSABLE

plus actuelle, tout en faisant le lien avec le passé



# TÉLÉPHÉRIQUE DU SALÈVE

Envoyé en préfecture le 13/02/2024

Reçu en préfecture le 13/02/2024

Publié le 13/02/2024

ID : 074-200005551-20240202-A\_2024\_01-DE



## Une nouvelle image pour un nouveau positionnement





## 2. POSITIONNEMENT

Le téléphérique du Salève, un lieu phare du Grand Genève pour se retrouver, dans un cadre naturel, culturel et de loisirs



### LOCAUX

familles  
sportifs



### GROUPES

professionnels  
touristes  
scolaires



### TOURISTES

exogènes

## 3. ENJEUX & OBJECTIFS 2024

3.1. Conquête et fidélisation de la clientèle locale

—

3.2. Dynamiser les périodes creuses

—

3.3. Capturer les touristes du territoire

## 3.1 Conquérir et fidéliser la clientèle locale

### . RENDRE ATTRACTIVE L'OFFRE POUR LES FAMILLES

#### OBJECTIFS

1. Valoriser le titre enfant
2. Passer de 12 à 17% de fréquentation du titre enfant
3. Accroître la notoriété du téléphérique pour devenir un lieu incontournable pour les familles

#### OFFRES

1. Les animations familles gratuites avec un billet enfant du téléphérique
2. Codes promos ponctuels et ciblés (notamment offre limitée pour le GAGI (centre d'accueil de la Genève internationale) du type -5%
3. Visites guidées patrimoine et technique
4. Organisation d'événements familiaux annuels : Contes de Noël, Clean-Up-Day, la nuit est belle les 30 ans du Syndicat Mixte du Salève
5. Offre combinée transport TAC + téléphérique
6. Partenariat avec le musée Carouge

### 3.1 Conquérir et fidéliser la clientèle locale

#### MOYENS À METTRE EN PLACE POUR LES FAMILLES

1. Déclinaison visuelle et supports pour la promotion des animations : vidéos, réels, flyer digitalisé, affiche
2. 1 campagne d'affichage grand format dans l'agglomération d'Annemasse
3. 1 promotion fixe sur un panneau 4X3 à la sortie de l'autoroute « shopping Etrembières » sortie Annemasse
4. 2 campagnes radios
5. Application du tarif réduit pour les abonnés swisspass et Oura et GIA
6. Optimisation du référencement naturel (SEO) pour un meilleur positionnement dans les moteurs de recherches : textes, ajout de vidéos et visuels de mises en situation
7. Diffusion Physique : APE, mairies, partenaires (G.I.A), centres commerciaux, commerces de proximité
8. Web : réseaux sociaux, blog et vlog enfants, forums
9. Promotion des offres combinées dans le réseau TPG et TAC
10. Création d'un jeu-concours en boutique et sur les réseaux sociaux pour le lancement des nouvelles animations (Partage de l'expérience via la collaboration avec un influenceur Instagram)
11. Mise en place d'enquêtes de satisfaction pour recueillir les avis des participants



## 3.1 Conquérir et fidéliser la clientèle locale

Envoyé en préfecture le 13/02/2024

Reçu en préfecture le 13/02/2024

Publié le 13/02/2024



ID : 074-200005551-20240202-A\_2024\_01-DE

### ... RENDRE ATTRACTIVE L'OFFRE POUR LES SPORTIFS

#### OBJECTIFS

1. En 2024, les cartes de 10 passages représenteront 5% de la fréquentation
2. Maintenir à 16% la vente de billet aller simple (tarif adulte et tarif réduit)
3. Développer la fréquentation des sessions escalade les mercredis

#### OFFRES

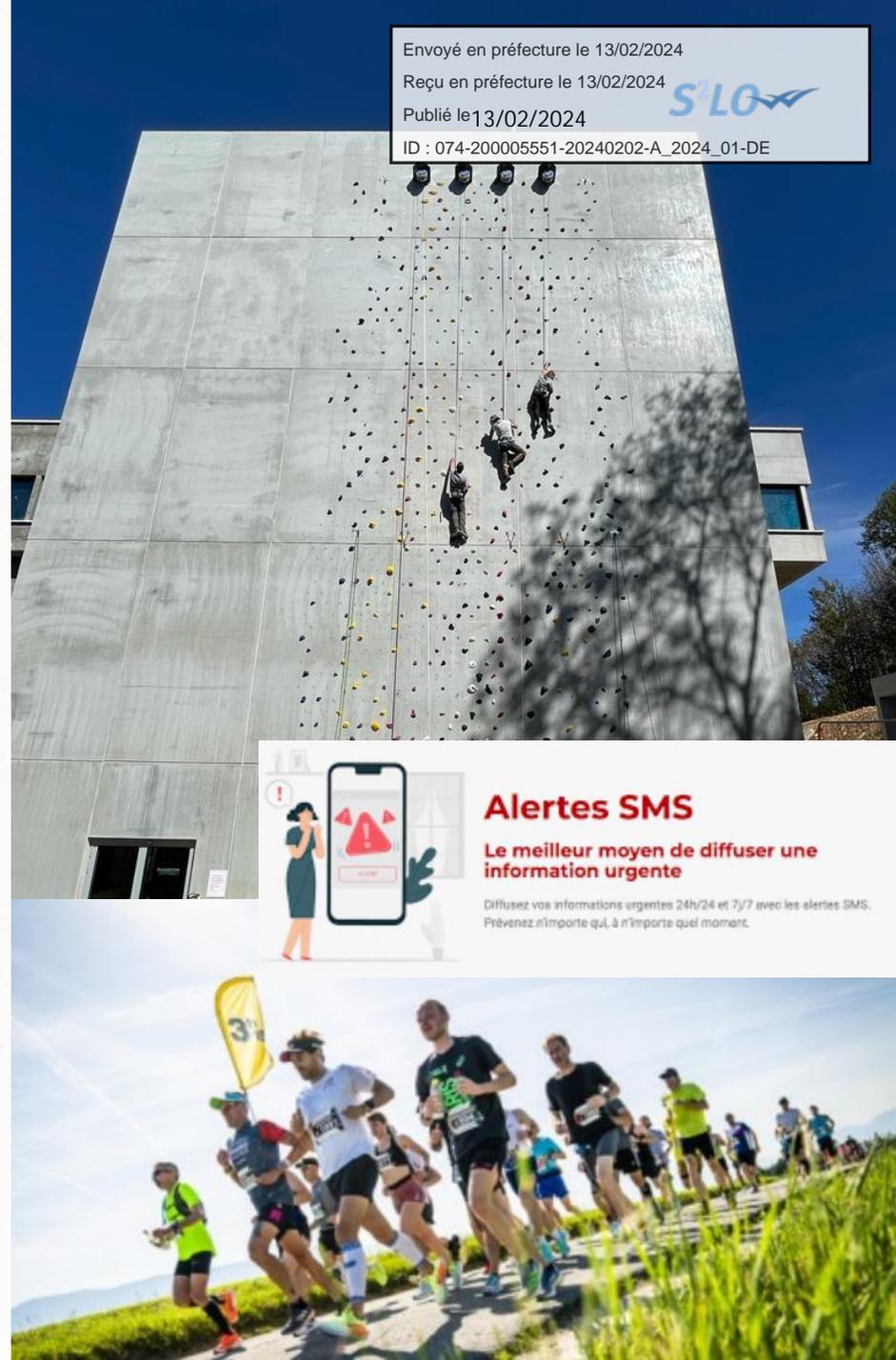
1. Inclure le billet chien dans la carte 10 voyages
2. Alerte SMS en cas de perturbation
3. 20 Dossards offert pour le Generali Marathon à Genève

### 3.1 Conquérir et fidéliser la clientèle locale

#### MOYENS À METTRE EN PLACE POUR LES SPORTIFS

Déclinaison visuelle et supports pour la promotion des activités sportives au Salève : vidéos, réels, affiche, campagne radio

1. Programme de Fidélité / Des points s'accumulent à chaque achat web : >> 1 euro = 1 point
2. Création d'une Newsletter pour offrir des offres exclusives
3. 2 publications dans le magazine « Vivre à Genève »
4. Valorisation des services proposés sur le site web
5. Création d'un blog pour accroître la visibilité et la notoriété du téléphérique
6. Diffusion de l'offre / En physique : diffusion du flyer et de l'affiche auprès des APE, universités, grandes écoles, associations sportives, centres commerciaux, commerces de proximité et dans le réseau TPG et TAC
7. Web : Réseaux sociaux, blog et vlog spécialisés, forums, annuaires
8. Créer un jeu-concours sportif, ludique, lors des JO et offrir des cartes de 10 voyages (jeu accessible en ligne et en gare)



## 3.2 Dynamiser les périodes creuses

### DÉVELOPPER LE MARCHÉ DES GROUPES SCOLAIRES ET DES CENTRES DE LOISIRS

#### OBJECTIFS

1. Atteindre 4% des ventes en 2024
2. Construire la réputation du téléphérique auprès des professionnels de l'éducation d'ici la rentrée scolaire 2024–2025

#### OFFRES

1. Création de 2 ateliers supplémentaires avec la Maison du Salève dès le printemps 2024
2. Offre transport avec Alpbus & Helvecie, avec un tarif préférentiel pour structures scolaires et de loisirs

## 3.2 Dynamiser les périodes creuses

### MOYENS À METTRE EN PLACE POUR LES GROUPES SCOLAIRES

1. Créer une présentation (sous forme de PDF) pour faciliter la prise de contact
2. Démarcher les acteurs situés à moins de 40 kms du site : mairies, conseil départemental 74, communautés des communes, directeurs d'école, centres de loisirs
3. Créer du contenu clé en main pour valoriser les ateliers et soutenir les encadrants dans la préparation de leurs visites : vidéos, fiches péda, jeux, témoignages, etc. en collaboration avec le Salève
4. S'inscrire et mettre à jour les informations du téléphérique sur les forums en ligne, groupes Facebook dédiés, outils éducatifs comme Pronote
5. Créer des enquêtes de satisfaction et obtenir des recommandations des professionnels de l'éducation
6. Optimiser le FAQ pour faciliter la réservation des groupes
7. Aménagement de la salle pédagogique en lien avec la Maison du Salève

Envoyé en préfecture le 13/02/2024

Reçu en préfecture le 13/02/2024

Publié le 13/02/2024

ID : 074-200005551-20240202-A\_2024\_01-DE



## 3.2 Dynamiser les périodes creuses

### ATTIRER LA CLIENTÈLE DES AUTOCARISTES

#### OBJECTIFS

1. Augmenter de 7% la fréquentation des groupes en semaine
2. Accroître la notoriété du site et ses activités pour atteindre ce nouveau public et renforcer notre présence chez les professionnels du tourisme

#### OFFRES

1. Catalogue progressif d'animations (dégustation, visites guidées, randonnées, escalade, etc.), avec les partenaires du Salève (Maison du Salève, Bureau de la Maison du Salève, Salève Airlines)
2. Offre combinée téléphérique–restaurant pour l'été 2024 (à définir avec le futur restaurateur)

## 3.2 Dynamiser les périodes creuses

### MOYENS À METTRE EN PLACE POUR LES AUTOCARISTES

1. Créer une présentation des offres (sous forme de PDF) et faciliter le démarchage et les réservations
2. Recruter une personne en CDD pendant un mois pour le développement commercial
3. Permettre une meilleure compréhension et visibilité de l'offre en optimisant le contenu du site web et la rendre plus visible lors des recherches/requêtes sur Google
4. S'appuyer sur notre expertise via la création d'un blog en valorisant le patrimoine transfrontalier, la culture du Salève et les partenaires.
5. Faciliter les réservations en optimisant le contenu (FAQ) et le formulaire de réservation en ligne sur le site web
6. Utiliser la page LinkedIn pour rechercher de nouveaux partenaires et faire la promotion du téléphérique
8. Étendre notre visibilité auprès d'autres professionnels du tourisme et agences de voyages, OT, TO, Comité départemental de tourisme de France, du Grand Genève, du canton de Genève, de la Haute-Savoie et des départements voisins
9. Intensifier notre présence sur les sites web spécialisés

Envoyé en préfecture le 13/02/2024

Reçu en préfecture le 13/02/2024

Publié le 13/02/2024

ID : 074-200005551-20240202-A\_2024\_01-DE

S<sup>2</sup>LO



## 3.2 Dynamiser les périodes creuses

Envoyé en préfecture le 13/02/2024

Reçu en préfecture le 13/02/2024

Publié le 13/02/2024



ID : 074-200005551-20240202-A\_2024\_01-DE

### DEVENIR UN ACTEUR CLÉ POUR LES ÉVÉNEMENTS D’AFFAIRES

#### OBJECTIFS

*Travail à effectuer en lien avec le restaurateur*

1. Atteindre 7% du CA avec les groupes

#### OFFRES

1. Réduction pour les participants, pour revenir en famille ou entre amis (coupon « envie de vous revoir »)
2. Composer une offre clé en main (transport + animation + restauration)

### 3.2 Dynamiser les périodes creuses

#### MOYENS À METTRE EN PLACE POUR LES ÉVÉNEMENTS D’AFFAIRES

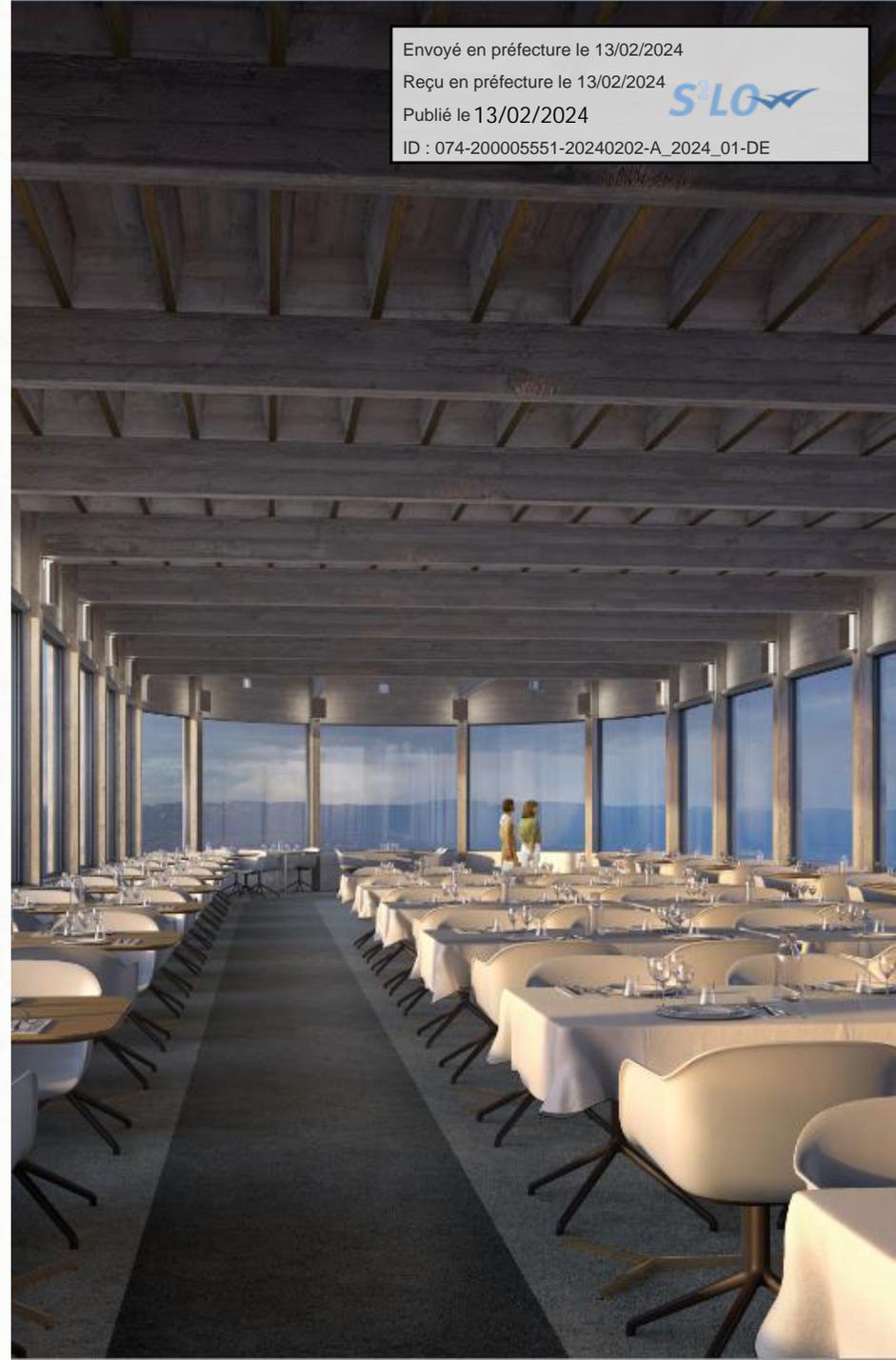
1. Développer la visibilité sur le web et préparer l’arrivée du restaurateur, en valorisant le site et l’activité des partenaires
2. Promouvoir l'offre sur des sites web spécialisés, annuaires, forums (annuaire Premices par exemple)
3. Créer une page LinkedIn et toucher le public des professionnels
4. Construire un planning éditorial pour LinkedIn, en utilisant le storytelling et faire la promotion du site du téléphérique avec des images, vidéos, etc.
5. Sponsoriser 1 publication/mois sur LinkedIn
6. Renforcer sa présence auprès des acteurs du territoire (CE, OT) et développer un listing de nouveaux prospects

Envoyé en préfecture le 13/02/2024

Reçu en préfecture le 13/02/2024

Publié le 13/02/2024

ID : 074-200005551-20240202-A\_2024\_01-DE



### 3.3 Capter les touristes du territoire

## DEVENIR UNE ACTIVITÉ INCONTOURNABLE DU GRAND GENÈVE

### OBJECTIFS

1. Poursuivre sa présence dans des lieux stratégiques du territoire : gare, OT, hôtels, conciergeries
2. Augmenter de 15% le trafic du site web d'ici novembre 2024

### OFFRES

1. Réduction de 10% pour les clients partenaires des professionnels du tourisme (sur présentation du coupon)
2. Création de contenu informatif et gratuit sur le Salève (blog), pour attirer les voyageurs, vacanciers, à la recherche d'activités à pratiquer sur Genève et les alentours

### 3.3 Capter les touristes du territoire

#### MOYENS À METTRE EN PLACE POUR DEVENIR UNE ACTIVITÉ INCONTOURNABLE

1. Construire une campagne de communication print et web 2024 axée sur l’emblème du téléphérique, pour la promotion et la valorisation du site : création d’un visuel 2024 et déclinaisons de supports : affiches, flyer/promo, brochure, vidéos et déclinaisons promotionnelles
2. Présence pendant tout l’été sur l’écran Geneve Allianz cinéma
3. Définir une stratégie de publicité Google et social media pour accroître la visibilité
4. Multiplier sa présence sur le territoire du Grand Genève, dans l’espace urbain (centre-ville, gare routière), les entrées (gares, aéroport) et points d’information (OT, hôtels, conciergeries)
5. Améliorer sa visibilité sur des sites dédiés au tourisme et au voyage : blogs et guides de voyages (petit futé), blogs spécialisés
6. Valoriser le contenu existant avec des pages du site web bien référencé et créer des articles de blog pour mettre en avant la culture et les attraits du Salève
7. Développer sa présence sur les réseaux sociaux par la création d’un planning éditorial, intégrant du storytelling, des offres, infos pratiques, activités nature, culture, loisirs, etc.
8. Développer de nouvelles activités avec les acteurs du Salève : sorties nature, visites guidées



## Un visuel emblématique

### Une image iconique

- Collaboration avec un artiste pour créer une illustration représentative de la rénovation



# DES OUTILS DÉJÀ EN PLACE,

pour faciliter la réservation en ligne et par téléphone

**TELEPHÉRIQUE DU SALÈVE**

Fermeture annuelle du Téléphérique, du 6 au 30 novembre 2023 inclus !

**Paiement par compte de facturation**  
Le compte de facturation permet à certains établissements scolaires et associations, de passer leur commande à réception de facture. Si vous avez déjà un compte, il vous suffit de cocher la case « Je suis un compte ». Si vous n'avez pas encore de compte, vous pouvez l'indiquer en cochant la case « Je crée un compte ». A réception de votre demande, l'équipe éducatrice de vous en créer un.

**Comment ça fonctionne ?**

- Je remplis le formulaire de réservation en ligne gratuitement.
- L'équipe du Téléphérique reçoit ma demande avec toutes les informations nécessaires (Nom, CE ou numéro d'engagement Chorus en fonction de mon règlement. Attention ! Votre réservation doit être effectuée au moins 10 jours avant votre venue.
- Ma réservation est enregistrée par l'équipe et l'ensemble des éléments a bien été envoyé.
- Je reçois un bon de réservation par mail.
- Le jour de mon voyage, je me présente au guichet de la gare de départ 20 min avant l'horaire de montée.
- Les billets sont imprimés, je peux embarquer au Téléphérique !

Le paiement effectué à réception de facture en fin de mois, soit par virement bancaire, soit par chèque français. Aucune facture ne pourra être émise lors du passage en caisse.

Un changement de dernière minute ? Pas de panique, vous pourrez effectuer les modifications directement en caisse !

**RESEVÉZ VOTRE ORDAU !**

Quand ?

**Salon d'été : Du 12 septembre au 5 novembre 2023**  
Pour les scolaires :  
A l'année : les lundis, mardis et vendredis à 9h30, 11h, 13h30 et jeudi 9h30 et 11h  
Pour les centres de loisirs :  
A l'année : les mercredis à 9h30 et 11h  
Pendant les vacances scolaires françaises et genevoises : du lundi au vendredi à 9h30 et 11h

**Salon d'hiver : Du 1er décembre au 31 mars 2024**  
Pour les scolaires :  
A l'année : Les vendredis à 9h30, 11h et 13h30  
A l'année : Les vendredis à 9h30, 11h et 13h30  
Pendant les vacances scolaires françaises et genevoises : les mercredis et vendredis à 9h30 et 11h

**COMMECEZ VOTRE RÉSERVATION EN LIGNE !**

Choisissez vos billets de transport et d'animations, définissez vos quantités, indiquez vos coordonnées et envoyez-nous votre demande. Dès réception par notre équipe, nous vous transmettrons une confirmation de réservation par mail.

Tous les champs précédés d'un \* sont obligatoires.

**1. CHOISIR VOS BILLETTS ENFANTS**

Choisir un billet enfants \*

- Billet aller retour enfant
- Billet aller simple enfant

**2. DÉFINIR LE NOMBRE D'ACCOMPAGNATEURS**

Choix du billet pour les accompagnateurs \*

- Billet aller retour adulte
- Billet aller simple adulte

De 1 à 10 accompagnants

**3. CHOISIR VOTRE ANIMATION**

Sélectionner votre animation

- Animation 1 : Les paysages du Salève
- Animation 2 : Les chemins du Salève

Un créneau pour 30 enfants maximum, vous avez la possibilité de choisir les deux animations si plus de 30 enfants.

Sélectionner le niveau scolaire de votre classe \*

- Cycle 2 français (CP, CE1, CE2)

Formulaire de réservation sur le site internet du téléphérique



**TELEPHÉRIQUE DU SALÈVE**

GÉRER RÉSERVATIONS

- Réservations
- Ajouter une réservation

OVERVIEW

- A venir
- Calendar
- Contingents

OUTILS & PARAMÈTRES

- Paramètres
- Outils
- Journal

v 3.3.00.01

Afficher  éléments

Nr.	N° de réf.	Tickets	Date	Quantité (Pax)	Message	Société	Téléphone	Mail	Etat
24	FRED08122023AZZF	Aller-Simple-Résa	08/12/2023	51		CLIENT TEST RESA	0777925934	patrickroxo@gmail.com	Ouvert
19		Aller-Simple-Résa	15/12/2023	57		Service médical Annecy	0609416519	Xavier.femia@assurance-maladie.fr	Ouvert
		Aller-				MAIRIE DE			

ResaManager, un outil qui permet de centraliser les réservations

## 4. BUDGET

	2024
EXPLOITATION	30 000 €
PROMOTION	78 000 €
ÉVÉNEMENTIEL	10 000 €
TOTAL	118 000 €

# 5. PLANNING

	01. 2024	02. 2024	03. 2024	04. 2024	05. 2024	06. 2024	07. 2024	08. 2024	09. 2024	10. 2024	11. 2024	12. 2024
Création identité saison 2024			X									
Offres et animations familles			X	X	X	X			X			X
Offres pour les sportifs			X	X	X	X	X	X	X			
Offres groupes scolaires			X	X	X			x	x			
Offres business					X	X			x	x		
Offres autocaristes			x	X	X	X			x	x		

**2023** marquera un tournant important dans l’histoire du téléphérique, pour les visiteurs qui ont découvert ou redécouvert cet édifice, mais également pour tous les acteurs qui ont participé à la réussite de ce patrimoine transfrontalier du Grand Genève.

**2024** sera radieux et promet de belles perspectives de développement. La société du téléphérique du Salève s’est engagée à renouer avec les visiteurs, à valoriser les nouvelles activités proposées, les offres partenaires, en collaboration avec les acteurs du Salève.

Envoyé en préfecture le 13/02/2024

Reçu en préfecture le 13/02/2024

Publié le 13/02/2024



ID : 074-200005551-20240202-A\_2024\_01-DE



# TÉLÉPHÉRIQUE DU SALÈVE

---

POUR UN VOYAGE NATURE, CULTURE, LOISIRS

---