

# CHAMROUSSE

## OFFICE DE TOURISME RAPPORT D'ACTIVITÉS

HIVER 2019-20 / ÉTÉ 2020

# ÉDITO

## CHAMROUSSE LA CULTURE MONTAGNE ET SES VALEURS

**Certains hauts lieux, de par leur situation géographique hors normes et la façon qu'ils ont de marquer les esprits, deviennent emblématiques. Si ces lieux portent de plus en eux une histoire peu commune, écrite par des pionniers durant des générations, ils deviennent des références...**

Ainsi, Chamrousse surplombant de plus de 1500 mètres les grandes vallées du cœur des Alpes, symbolise la montagne, le ski, le sport et l'engagement, la convivialité et le refuge hors du monde où chacun peut venir se ressourcer dans une nature préservée.

Cet environnement, né d'une géologie si particulière, d'un climat où l'on se sent si vivant, d'une flore et d'une faune riches et variées, mais aussi d'une communauté montagnarde accueillante, réalise l'alchimie définissant cet espace alpin de caractère incomparable, ici peut-être plus qu'ailleurs. Une station engagée qui prend les devants

en labélisant son territoire et ses actions (Flocon Vert, Maison de l'Environnement, actions de protections éco-responsables diverses, projets de régénération station au plus près des préoccupations environnementales et énergétiques...), protégeant une chaîne de Belledonne qui fête ses 400 millions d'années, théâtre de vos aventures.

Les Chamroussiens vous attendent pour vous ouvrir les portes de ces terres d'altitude, puissantes mais aussi fragiles. Réglez-vous d'une multitude d'expériences Grandeur Nature, d'événements mémorables, et de moments simples mais vrais où vous ferez partie de cette « culture montagne » et de ses valeurs !

**Dans cette optique l'Office de Tourisme organise ses grandes missions autour de l'accueil, la communication, la promotion, la commercialisation, l'animation et l'événementiel, la prospective et l'ingénierie touristique.**



*Chamrousse plus proche de vous !*



[www.chamrousse.com](http://www.chamrousse.com)

# SOMMAIRE

CHIFFRES CLÉS

ORGANIGRAMME ET COMITÉ DIRECTEUR

## I. ACCUEILLIR ET INFORMER [ACCUEIL CLIENT]

- Fréquentation
- Qualité

## II. COMMUNIQUER ET PROMOUVOIR

[COM] [WEB] [INFOGRAPHIE] [WEBMARKETING]

- Presse et salons
- Editions papiers
- Web
- Application mobile
- Réseaux sociaux
- Publicité
- Newsletters
- Apidae

## III. ANIMER ET FAIRE EXPÉRIMENTER [ANIMATION]

- Animation
- Événementiel

## IV. COMMERCIALISER [CENTRALE] [BOUTIQUE]

- Centrale de Réservation « Chamrousse Réservation »
- Boutique
- Régie publicitaire
- Partenariats

## V. ACCOMPAGNER ET FÉDÉRER [ACCUEIL SOCIO-PRO]

- Être en lien avec les acteurs touristiques
- Mettre en avant les prestations
- Accompagner la labellisation

DÉVELOPPEMENT PROJETS & INGÉNIERIE

SITUATION FINANCIÈRE

# LES MISSIONS DE L'OFFICE DE TOURISME

- ▶ Assurer l'accueil et l'information des visiteurs
- ▶ Assurer la promotion touristique et l'image de la station
- ▶ Élaboration de la politique touristique locale
- ▶ Montage et commercialisation de produits ou de prestations de services touristiques
- ▶ Organisation d'animations et d'événements
- ▶ Élaboration de tous les supports de communication touristiques
- ▶ Diffusion des informations concernant les hébergements, commerces, activités et services de la station
- ▶ Favoriser l'adaptation de l'offre touristique aux exigences des clientèles françaises et étrangères
- ▶ Améliorer les services proposés pour répondre aux attentes des clientèles françaises et étrangères



# CHIFFRES CLÉS



**20 097**  
DEMANDES TRAITÉES



**585** RETOMBÉES  
PRESSE



**3 728 412** PAGES VUES  
SUR CHAMROUSSE.COM



**84** NEWSLETTERS  
ENVOYÉES



**186 000**  
DOCUMENTS ÉDITÉS



**668 609 €**  
CHIFFRE D'AFFAIRES HT  
CENTRALE DE RÉSERVATION



**30 924** ABONNÉS  
FACEBOOK



**26** ÉVÉNEMENTS  
ORGANISÉS

# COMITÉ DIRECTEUR

## NOUVEAUX REPRÉSENTANTS ÉLUS

**Brigitte DE BERNIS**, maire  
**Jean-Jacques GOULOT**, 1<sup>er</sup> adjoint  
**Pascal GAIDET**, 2<sup>e</sup> adjoint  
**Fabien BESSICH**, 3<sup>e</sup> adjoint  
**Valentin CHAPPAZ**,  
**Sandrine ETCHESSAHAR**,  
**Jenna FRANITCH**,  
**Pierre VANET**.

## REPRÉSENTANTS NON ÉLUS

[AVANT LE CHANGEMENT DE MUNICIPALITÉ]

**Frédéric GEROMIN**, représentant de la RRM  
**Philippe BAUDUSSEAU**, représentant de l'ESF  
**Olivier CHASTAGNOL**,  
représentant des hébergeurs  
**Lina CHAUX-ROUDIER**,  
représentante des commerçants  
**Philippe HALOT**,  
représentant des prestataires d'activité  
**Daniel LEYSSIEUX**, représentant de l'association  
Maison de l'Environnement  
**Regine MILLET**, conseillère communautaire  
de l'Office de Tourisme de la communauté  
de communes Le Grésivaudan

A  
DE  
Mariu

**RESPONSABLE ACCUEIL**  
Vanessa MEIERS  
*Référente qualité*

**RESPONSABLE CENTRALE DE RÉSERVATION**  
Adeline DAVID

**RESPONSABLE ANIMATION**  
Richard LLO



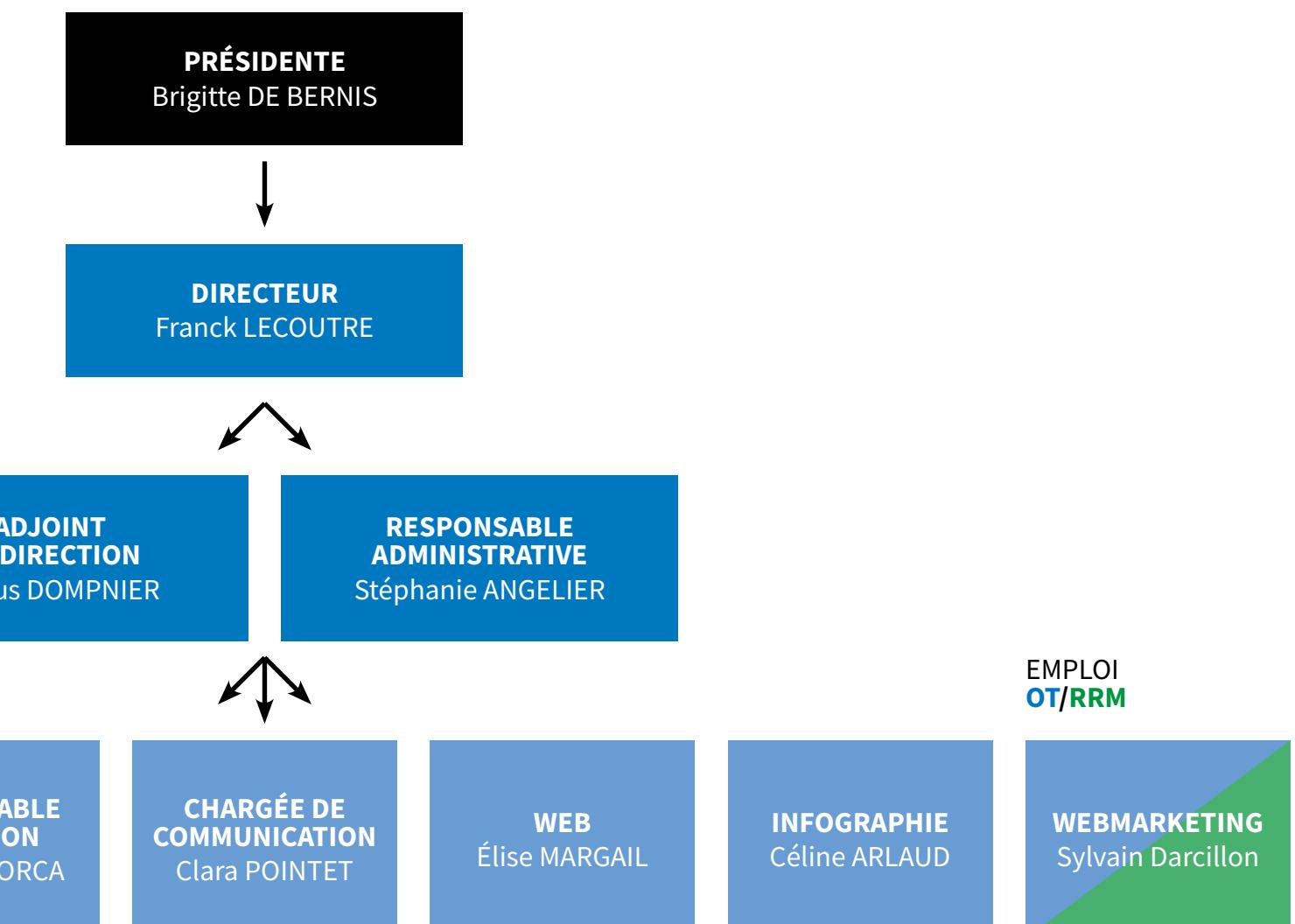
**CONSEILLÈRE(S) SÉJOUR**  
Fanny LATRONICO  
+ SAISONNIERS

**AGENT(S) DE RÉSERVATION**  
Farouka JULLIEN  
+ SAISONNIERS

**ANIMATEUR(S) SAISONNIERS**

**ALTERNANTE BTS TOURISME**  
Océane GÉROMIN

# ORGANIGRAMME ET COMITÉ DIRECTEUR



# ACCUEILLIR ET INFORMER [ACCUEIL]

## FRÉQUENTATION HIVER 2019-20

De décembre 2019 à mars 2020.

### MÉTÉO

Jours de beau temps: **66** jours

Jours de mauvais temps: **41** jours

Pourcentage d'ensoleillement: **49 %**

### RENSEIGNEMENTS



#### **2 bureaux d'information touristique (BIT)**

Chamrousse 1650/Recoin (ouvert à l'année)

Chamrousse 1750/Roche Béranger (en saison)

**2,8 %** des visiteurs viennent de Chamrousse

**18,5 %** d'Isère

**22,1 %** de la Région Auvergne-Rhône-Alpes

**45,6 %** d'autres régions de France

**6 %** de l'étranger

**5,1 %** non connu



#### **20 097 demandes traitées**

**59,8 %** aux guichets

**35,8 %** par téléphone

**4,1 %** par mail

#### **2 466 documentations consultées**

>> Hiver=7 613 / Été=2394

**14,4 %** envoyées par la Poste

**92,5 %** consultées sur Internet

# QUALITÉ HIVER 2019-20

## AVIS CLIENTS

### **431 avis clients**

#### RÉPARTITION PAR TYPE

**72 réclamations écrites**

**59 dépôts dans la boîte à idées**

**197 remarques orales**

**75 questionnaires de satisfaction**

**2 sur les réseaux sociaux**

#### ENTITÉS CONCERNÉES

##### **96 concernant la MAIRIE**

dont **34%** concernant les problèmes de navettes et **5%** l'absence de salle hors sac

##### **26 concernant l'OFFICE DE TOURISME**

##### **88 concernant les PRESTATAIRES**

dont **57,6%** concernant l'École de ski français (ESF)

##### **56 concernant les REMONTÉES MÉCANIQUES**

#### QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION (QS)

##### **979 réponses au QS APRÈS-SÉJOUR RÉSA**

**97%** sont satisfaits de la facilité de navigation sur le site

**93%** sont satisfaits de la facilité à joindre le service hébergement

**96%** sont satisfaits de la qualité et de la précision du contrat

**56%** sont venus se renseigner auprès de l'Office au cours de leur séjour

**70%** sont satisfaits du temps d'attente à l'accueil de l'Office

**78%** sont satisfaits de de l'accessibilité des offices

**75%** sont satisfaits de l'attitude du personnel, de sa disponibilité et de son écoute

**91%** sont satisfaits de du service de navette gratuite intra-station / **32%** ne l'ont pas utilisé

**55%** sont satisfaits des animations proposées par l'Office (**20%** sans opinion et **20%** n'ont pas participé)

**96%** sont satisfaits de leur séjour et **58%** souhaitent revenir

**60%** recommanderaient Chamrousse

##### **20 réponses au QS FAMILLE PLUS**

**64%** des enquêtés connaissent le label, principalement par un précédent séjour dans une station labellisée

**53%** des familles seraient promoteurs de la station

**60%** tout à fait satisfait sur la prise en charge des enfants (garderie, club enfants)

# COMMUNIQUER ET PROMOUVOIR

## [COM] [INFOGRAPHIE] [WEB] [WEBMARKETING]

## PRESSE

**2 Dossiers de presse (hiver & été)**

**33 Communiqués**

>> Hiver=28 / Été=5 (06/2020)

**7 Accueils presse**

>> Hiver=20 / Été=0

**5 Conférences de presse**

et déplacements professionnels (salons, foire...)



**635 Retombées presse**

>> Hiver=535 / Été=100 (06/2020)

**17 682 Retombées réseaux sociaux**

>> Hiver=17 415 / Été=267 (06/2020)

**14 749 449 € en équivalence publicitaire**

>> Hiver=13 709 449 / Été=1 040 000 (06/2020)

## ÉDITIONS



**22 Brochures et documents édités en 2019-20**

>> Hiver=13 / Été=8

**186 000 Impressions**

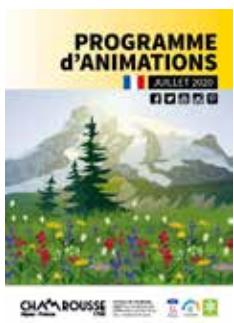
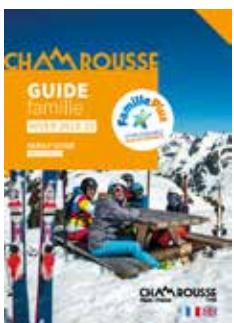
dont **12 500** exemplaires diffusés par Touring Info Service + **15 000** Chamrousse magazine

>> Hiver=161 000 exemplaires (dont 80 000 plans des pistes) / Été=25 000 exemplaires

**Thèmes du Chamrousse magazine 2019-20 :** dossier environnement, coulisses des pistes avec les pisteurs et dameurs, conseils pour se déconnecter, témoignages d'acteurs de la station et diversité de la montagne avec l'été.

**5 637 Consultations de documentations sur [www.chamrousse.com](http://www.chamrousse.com) (- 13 % fin de saison écourtée)**

dont **42 %** de téléchargement et **58 %** de visualisation sur Calméo



# WEB

[PÉRIODE 1<sup>er</sup> DÉCEMBRE 2019-30 AVRIL 2020]

## Site web en 3 langues :

français, anglais et allemand partiellement

**591 307 Visiteurs (+5,4% / hiver 2018-19)**

 **3 728 412 Pages vues**  
(+ 0,7% / hiver 2018-19)

## Top 3 des pages les + vues :

webcams, page d'accueil et météo

## Top 5 des pays d'origine :

France, Royaume-Uni, États-Unis, Belgique et Allemagne

## Top 5 des villes d'origine :

Lyon, Paris, Grenoble, Meylan et Saint-Martin-d'Hères

## OBJECTIFS

- Renforcer les contenus éditoriaux expérientiels en français avec une rubrique « On a testé pour vous »
- Proposer plus de liens entre le site web et les réseaux sociaux pour tenir la promesse d'une destination dynamique et riche en découverte

## L'évolution / amélioration du site web

**se poursuit avec :** une refonte graphique et fonctionnelle pour la saison prochaine

# APPLICATION MOBILE

**7 729 téléchargements (+ 15% / hiver 2018-19)**

**215 219 utilisations (+89% / hiver 2018-19)**

**4 messages push envoyés**

3<sup>e</sup> année d'exploitation

**NOUVEAUTÉ** Jeu-concours

# APIDAE

Gestion de la base de données qui alimente [www.chamrousse.com](http://www.chamrousse.com) et d'autres sites externes.

**1 131 fiches gérées** (+6,4%) dont 449 fiches Agenda

**NOUVEAUTÉ** Formulaire « Apidae Event » dédié aux organisateurs d'événements pour la diffusion de leurs informations sur les outils de communication de Chamrousse

# PHOTO & VIDÉO

## 5 shootings photo organisés

**2 réalisés** (interruption due à la crise sanitaire) :

- Snooc (jour, coucher de soleil et nuit)
- Luge Park (coucher de soleil et nuit)

## Partenariat avec des photographes :

Snowpark, ski nocturne, ski de randonnée, Nordic Park, chiens de traîneaux, restauration, animations et événements.

Prises de vue en interne et gestion de la médiathèque par le service communication.

Ces photos permettent d'alimenter les réseaux sociaux et les différents supports de promotion.

# MÉDIAS SOCIAUX



FACEBOOK

## CHAMROUSSE OFFICIEL

compte généraliste hiver et été

**30 924** abonnés (+15 %) Chiffres 06/2020

**79** publications

**3 165 959** Total Reach

**51 792** personnes touchées en portée payée

## CHAMROUSSE ALPINE PARK

compte spécifique hiver/ski alpin

**2 814** abonnés (+17,5 %) Chiffres 06/2020

## CHAMROUSSE SUNSET PARK

compte spécifique hiver/snowpark

**4 311** abonnés (+1 %) Chiffres 06/2020

## CHAMROUSSE NORDIC PARK

compte spécifique hiver/ski nordique

**1 567** abonnés (+9 %) Chiffres 06/2020

## CHAMROUSSE BIKE PARK

compte spécifique été/VTT

**791** abonnés (+3 %) Chiffres 06/2020



INSTAGRAM

[Chamrousse Mountain Park]

**9 280** abonnés (+38 %)

Chiffres 06/2020



TWITTER

[Chamrousse]

**1 470** followers (+7,5 %)

Chiffres 06/2020



YOUTUBE

[Chamrousse]

**290** abonnés (+18,5 %)

Chiffres 06/2020



PINTEREST

[Chamrousse]

**117** abonnés (+28 % / hiver 2018-19)

**3** photos par jour en saison

**NOUVEAUTÉ 2020** tableau participatif



LINKEDIN **NOUVEAU!**

[Office de Tourisme de Chamrousse]

**135** abonnés

**1** post par mois environ

# PUBLICITÉ

**25** **Insertions presse** (ActuMontagne, Présence Nordique, Les Affiches, Gazette Sud Isère...)

**399** **Spots radio**

avec NRJ, Chérie FM et France Bleu Isère

**> 1 500** **mentions de Chamrousse sur 5 radios**  
(NRJ, Chérie FM, Nostalgie, Hot Radio, France Bleu)

**6** **Bannières publicitaires web**

**4** **campagnes sponsorisées Facebook**

**3 campagnes digitales**  
**dans les centres commerciaux**

**24** **jeux-concours**

>> Hiver=9 / Été=15

**1** **campagne annuelle sur le site [www.skipass.com](http://www.skipass.com)**

**2** **campagnes digitales mutualisées**  
(Isère Attractivité et France Montagne)

# NEWSLETTERS

PARTENAIRES/SOCIO-PRO,  
HÉBERGEURS ET PRESSE

## Newsletter pro

**725 destinataires** (- 30 % fin de saison écourtée)  
**60 % de Taux d'ouverture moyen** (+ 6 points)  
**5 newsletters envoyées** (- 2)

## Newsletter Affiniski x Chamrousse

**273 destinataires** (- 33 % fin de saison écourtée)  
**64,7 % de Taux d'ouverture moyen** (- 1,8 points)  
**3 newsletters envoyées** (- 1)

## Communiqué de presse

**12 354 destinataires** (+ 9 % / hiver 2018-19)  
**44,3 % de Taux d'ouverture moyen** (+ 4,3 points)  
**28 communiqués de presse envoyés** (- 5)

## GRAND PUBLIC/CLIENTS

### Newsletter Station

[OFFRES HÉBERGEMENTS, SKI, BOUTIQUE, TRANSPORT]

**118 693 destinataires** (+ 9 % / hiver 2018-19)  
**22,8 % de Taux d'ouverture moyen** (+ 3 points)  
**10 newsletters envoyées** (+ 1)

### Newsletter Animations

[PROGRAMME DES ANIMATIONS À VENIR]

**40 948 destinataires** (- 16 % fin de saison écourtée)  
**26,2 % de Taux d'ouverture moyen** (- 1,3 points)  
**8 newsletters envoyées** (- 2)

### Newsletter Centrale de Réservation

[INFORMATIONS & OFFRES EN AVANT SAISON]

**1 059 destinataires** (+ 600 % / hiver 2018-19)  
**45,4 % de Taux d'ouverture moyen** (+ 4,4 points)  
**1 newsletter envoyée**

### Newsletter Régie de Remontées mécaniques

[PROGRAMME PROMOTION DES FORFAITS RM]

**50 632 destinataires** (- 68 % / hiver 2018-19)  
**28 % de Taux d'ouverture moyen** (+ 10 points)  
**5 newsletters envoyées** (- 2)

# WEBMARKETING & CRM

**Optimisation du référencement naturel** (SEO) de la Régie des Remontées mécaniques, mises à jour des pages produits et du slider.

En plus de mailings spécifiques RM pour la vente de forfaits, **plusieurs campagnes digitales** ont été réalisées afin de toucher des publiques cibles de la station Chamrousse.

## Publicités digitales réalisées courant hiver 2019-

**20** : Actumontagne, CitizenKid, Minizap, Minizou, Place Grenet, Skipass...

## ETÉ 2020

En plus des campagnes concernant les **préventes de forfaits saison et année**, travail sur l'appel d'offres de la **digitalisation de l'aménagement de la Croix de Chamrousse**. Il s'agit d'un projet important pour la régie des Remontées Mécaniques et Chamrousse en général dans une perspective de la stations 4 saisons.

Travail sur le projet **Chamrousse Mobility** en lien avec les stations du futur d'Isère Attractivité.

Dans le but de maximiser l'efficience des montants alloués au digital, l'Office de Tourisme participe parfois à des **campagnes mutualisées**.

2 campagnes sont concernées pour l'hiver 2019-20 : une campagne pour le marché du Royaume-Uni avec I2A (Agence Isère Attractivité) et la campagne « Le Printemps du ski ». Cette dernière a été fortement impactée par la crise sanitaire.

Le but est d'utiliser une solution numérique pour aider les internautes à connaître les différentes possibilités de mobilités pour venir et se déplacer en station.

Travail sur la data en station avec Isère Attractivité pour un outil mutualisé dans les stations en Isère.

Par ailleurs, un changement dans la **stratégie des webcams** devrait avoir lieu. La page webcams est une page clé, c'est la vitrine de la station.

# ANIMER ET FAIRE EXPÉRIMENTER [ANIMATION]

## ANIMATIONS HIVER

HIVER 2019-20

**NOUVEAUTÉS** Incroyable talent, Mysterious Chamrousse, Spectacles de feu tous les mardis pendant les vacances.

**LES INCONTOURNABLES** Course de luge, pot d'accueil, quiz musical, loto, Family challenge, Trésor de Téo, voitures radiocommandées sur glace, Téo Chamallow, spectacle de feu, projection d'antan.

**Top 3 des animations les plus fréquentées :**

Spectacle de feu avec **400** personnes

Course de luge avec **250** participants (**700** public)

Téo Chamallows avec **150** participants

## ÉVÉNEMENTIEL HIVER

HIVER 2019-20

**NOUVEAUTÉS** Alpha Run, Sibo Trail, Chalet du Père Noël en station, Tentative du record du monde de descente aux flambeaux, Vans hi standard.

**Top 3 des événements les plus fréquentés :**

Chalet du Père Noël avec **3 000** personnes

Fête de Chamrousse avec **1 500** personnes

Tentative de record du monde de descente aux flambeaux avec **1 300** personnes.

## ÉVÉNEMENTS HIVER DEPUIS 10 ANS

**Décembre-janvier :** Opening First Ride, Winter Sibo Trail, Chalet du Père Noël, Réveillon de Noël, Réveillon de la Saint-Sylvestre, Challenge des vignerons, Chabloz'sport day, Alpha Run, Goûter Milka, Célébrations 50 ans des Jeux de Grenoble, Spectacles son et lumière sur neige, Projection monumentale sur neige sur les 140 ans du ski français, Expositions dans les locaux de l'Office de Tourisme 1650 et sur les pistes, Course

## ANIMATIONS HIVER DEPUIS 10 ANS

Course de luge, Jeu de la vache, Quizz musical, Téo Chamallow, Le Trésor de Téo, Tournoi de poker, Loto, Incroyable talent, Jeux en bois, Lundi cinéma/conférence, Balai ballon sur la patinoire, Foot sur la patinoire, Voitures radiocommandées sur la patinoire, Bowling humain, Combats de sumos, Chasse aux œufs, Spectacles de feu, Spectacles tout public, Rendez vous des mascottes, Pot d'accueil, Golf hors piste, Initiation salsa, Bubble foot.

**ARRÊT TOTAL DES ANIMATIONS ET ÉVÉNEMENTS  
LE 17 MARS 2020 (COVID)**

des légendes, Eric Barone Olympic Tour, School Winter games, Fan Zone à Chamrousse 1650 et retransmission des JO de Pyeongchang, Trophéé Wind and Snow, Ski force Winter Tour (tests de skis), Journée de la raquette, Parade nickelodéon, Parade Gully, Challenge des chefs étoilés.

**Février :** Raid de Gliss' (découverte Handisport), Fêtes de Chamrousse, Tentative de record du monde de descente aux flambeaux, Championnat de France de ski cross nordique, Tournée Pasquier, Derby ski de la Croix de chamrousse, Family Challenge, Coupe de France FIS ski freestyle, Tournée Rossignol on Tour, Saint Valentin, Mardi gras, Laser game, Radio RMG.

**Mars-avril :** Chamrousse Expérience festival Snowscoot, BorderCross universitaire UGA, Alpine Classique, Rencontre Lycée portes de l'Oisan, Top to Bottom, diverses épreuveé de ski alpin (FFS-FIS), Closing Dahu, Week-end entre filles, Patrouille alpine, GUC SunSet, Down'Up, Trophées des Montagnes en VTT, Derby VTT de la Croix de Chamrousse, Challenge Lionel Combe.



## ANIMATIONS ÉTÉ

### ANIMATIONS ÉTÉ DEPUIS 10 ANS

Tournoi de pétanque, Tournoi de Foot, Tournoi de Babyfoot Humain, Chasse aux bonbons, Pot d'accueil, Live de bienvenue, Modélisme (voitures radiocommandées, drones), Découverte du trail, Animations bien être, Concerts, Goûter en musique, Cinéma plein air, Bal pour enfants, Spectacles tout public, Loto, Combats de sumos, Quiz musical, Tournoi de poker, Incroyable talent, Chamrousslanta, Jeux en bois, Défi Chamrousse Kids.

### ACTIVITÉS

Chamrousse Kids et Mini-golf.

## ÉVÉNEMENTIEL ÉTÉ

### ÉVÉNEMENTS ÉTÉ DEPUIS 10 ANS

**Mai-juin :** Fête de la nature, Trophée régional des jeunes vététistes, Km vertical de l'UT4M, Belledonne fête son GR 738, Uriage Cabriolet Classic, Chamrousse Propre, Les transporteurs de montagne, Skate rock Chamrousse.

**Juillet-août :** Chamrousse Kids, Championnat de France de raid multisport, Soirée du Berger, Trails et Rando des Lacs de Chamrousse Belledonne, Grimpée cycliste à Chamrousse 1750, Fête de la Transhumance, Exposition de voitures anciennes, Fête nationale (feu d'artifice, concert, bal), Festival Evasion Bien être, Cinétoiles en Grésivaudan, Montée historique, Melting Sports, Fête du vent, Chamrousse en Piste, Semaine des petits montagn'arts, Tour de France 2014, Fête du bois, Renduro, Course de côte, UT4M, L'Echappée Belle, Semaine de l'astronomie, Speedl star.

**Septembre :** Balade gourmande, Championnat de Drift, Raid indigo.

# COMMERCIALISER [CENTRALE] [BOUTIQUE]

## CENTRALE DE RÉSERVATION CHAMROUSSE RÉSERVATION

### BILAN HIVER 2019-20

Excellent hiver malgré l'arrêt prématué au 15 mars 2020 (tous les dossiers à partir de cette date ont été remboursés).

**1041** dossiers du 1<sup>er</sup>/12/2020 au 20/03/2020 soit un chiffre d'affaires de **668 609 €** (+10%/N-1 sur la même période) dont **108 864 €** de prestations (+20 234 € par rapport à 2019/2020).

**117** dossiers prévu pour le **Printemps du Ski** au 14 mars 2020 (+10%/N-1 sur la même période).

Après plusieurs saisons de baisse des ventes de prestations (forfaits, cours de ski, location de draps...), nous avons repensé la communication et les offres en elles-mêmes ce qui a conduit à une forte augmentation car supérieure à la saison 2019-20 complète (+19%/N-1 sur une période plus courte).

### HIVER 2019-20 EN CHIFFRES

**974** dossiers créés entre le 1er décembre et le 20 mars 2020 dont 40% par internet (pour des réservations sur l'hiver ou l'été).

**1041** arrivées

Panier moyen = **436 €**

#### DURÉE DES SÉJOURS

**63,3 %** = Séjours semaine (7 jours)

**33,5 %** = Courts séjours (de 1 à 6 jours)

**3,2 %** = Séjours > 7 jours (8 à 20 jours)

#### CLIENTÈLE

**40 %** Familles/groupes >4 personnes (5 à 15 pers.)

**30 %** Familles de 4 personnes

**20 %** Couples

**10 %** Personnes seules

**55 %** de notre clientèle a plus de 45 ans

**43,5 %** viennent pour la première fois

**45 %** ont connu la station par bouche à oreille

**33 %** par les réseaux sociaux

**82 %** sont arrivés en voiture

#### Top 3 des types des prestations les + vendues :

Forfaits RM, ESF et location du matériel.

#### 412 références d'hébergement

#### 94 adhérents Centrale

dont **31** en formule Promotion,

**78** en formule Commercialisation

et **17** en formule Promotion + Commercialisation

**NOUVEAU** La centrale ne prend plus de paiement par téléphone. Ouverture des réservations sur certains hébergement du dimanche au dimanche.

### ÉTÉ 2020

Plusieurs hébergeurs (loueurs particuliers) ont pris la décision de ne pas ouvrir pour l'été, en raison d'un protocole sanitaire trop lourd.

Mise en place d'une **offre Séénité** : remboursement sans condition à J-7 et J-1 en cas de COVID (confinement, restrictions, raison médicale...).

Malgré un retard en nombre de dossier de -5% au mois de mai, l'écart s'est restreint en juin avec une hausse de +5% du CA/N-1. On note des séjours plus long (plus de 7 jours et jusqu'à 1 mois).

### HIVER 2020-21

Pas de répercussion pour le moment sur les réservations + 10% de devis/N-1 et nombre de réservation identique. Deux offres ont été mises en place : **offre Early-booking** et une **offre Premières Neiges**.

# BOUTIQUE HIVER 2019-20

**7 754 € HT de CA**

**Top 3 des produits les + vendus:** magnets pistes, porte-clé jeton et magnets rectangles

# RÉGIE PUBLICITAIRE HIVER 2019-20

## GUIDE PRATIQUE

### **24 encarts publicitaires**

dont **14** des acteurs touristiques de la station  
et **10** des partenaires

**5 250 € HT de CA**

## CHAMROUSSE MAGAZINE

### **13 encarts publicitaires**

dont **8** des acteurs touristiques de la station  
et **5** des partenaires

# PARTENARIATS

**10 partenaires institutionnels:** France Montagne, Rhône-Alpes Tourisme, Grenoble-Alpes Métropole, Isère Tourisme, Département de l'Isère, Le Grésivaudan, Espace Belledonne, LabelVille, Office de Tourisme de Grenoble et Office de Tourisme d'Uriage

**8 partenaires commerciaux:** Rossignol, Julbo, Jean Lain/Skoda, Caisse d'Épargne Rhône-Alpes, Haribo, Pasquier/Pitch, Lindt, boissons Mé-Mé

**6 partenaires médias:** Dahu, NRJ, Chérie FM, Nostalgie, Hot Radio, France Bleu

**5 partenaires sportifs:** Alban Elezi-Cannaferina, Coralie Frasse-Sombet, Élénora Ferrari, Jérémy Royer et Marion Haerty

**3 influenceurs:** Joyca, Les Paris de Laura, The French Adventurer (Anthony Verlaine)



# ACCOMPAGNER ET FÉDÉRER [ACCUEIL SOCIO-PRO]

## LIEN AVEC LES ACTEURS TOURISTIQUES

**12 newsletters pro mensuelles envoyées**  
avec les indicateurs d'activité de l'Office de Tourisme  
**31 mails groupés envoyés (+63 %)**

**1 réunion des acteurs économiques**  
**20 SMS informatifs envoyés**

## MISE EN AVANT DES PRESTATIONS

### ACTIONS/PARUTIONS GRATUITES

**14 pots d'accueil organisés**  
par l'Office de Tourisme  
pour présenter les activités  
**1 guide pratique hiver**  
et **1 guide des activités été (=)**  
**1 guide hébergement hiver et été**  
(professionnels uniquement) (=)  
**1 727 contacts prestataires**  
via les formulaires du site web  
**3 espaces pro dans le site web (=)**

### PARUTIONS PAYANTES

**GUIDE PRATIQUE HIVER**  
**12 insertions publicitaires (- 28,5 %)**  
**GUIDE HÉBERGEMENT**  
**14 encarts pro** (7 payants à 485 € + 1 offert)  
**17 encarts particuliers** (72 € l'unité)

## ACCOMPAGNEMENT DE LA LABELLISATION

### LABEL FAMILLE PLUS

La station de Chamrousse a choisi de s'engager envers les familles avec la labellisation Famille Plus obtenue en 2017, renouvelée en 2020.



**37 prestataires labellisés Famille Plus**  
dont **7 hébergements, 9 restaurants, 2 magasins de sport, 8 activités hiver, 8 activités été**  
et **3 structures d'accueil des enfants**

# DÉVELOPPEMENT PROJETS & INGÉNIERIE

**La situation centrale de l'Office dans l'économie touristique apporte une expertise très importante dans les projets de développement : stratégie à long terme, aménagement du territoire, développement d'infrastructures, études de marché, prospective... en relation avec les acteurs locaux, départementaux, régionaux, parfois au niveau national ou international.**

**Cette analyse doit intégrer la politique générale de la station et être force de proposition concernant l'évolution globale du site touristique.**

## PROJETS EN COURS

Aménagement Croix de Chamrousse  
Mise en tourisme des espaces publics  
Mise en place des chaînes de services clients  
Réaménagement de l'Office de Tourisme 1650  
Maison des JO et des sports d'hiver, contenu culturel (collections D. Liprandi, Musée dauphinois et P. Montaz)  
Projet ascenseur valléen  
CIME/Centre International sur la Montagne et l'Environnement  
Chamrousse Mobility/Projet station du futur Isère Attractivité  
Chamrousse Outdoor Expérience  
Hébergements insolites  
Grande Boucle et Grande Descente, Bike Alp Lab VAE  
Projet parcours trail-randonnée  
Plateforme de marque et stratégie marketing  
Base de loisirs nouvelle génération lac de Roche  
Schéma APN Massif de Belledonne/METRO/CCG  
Projet DATA 2025  
Projet GEM/UGA  
Projets mobilités Métro-SMMAG/CCI/Département  
Classement site COJO  
Contrat VERT et BLEU Belledonne  
Développement produits : course orientation, luge, tyrolienne, tubing, piste synthétique, patinoire, topo escalade, base jeunes et ados...  
Stratégie événementielle d'envergure  
Webcams  
Gestion site à forte pression touristique  
Plan lumière  
Veille concurrentielle commerciale et produit



# BUDGETS

## OFFICE DE TOURISME ET CENTRALE DE RÉSERVATION

### BUDGET PRÉVISIONNEL OFFICE DE TOURISME 2020

<b>Charges à caractère général</b>	<b>486 500.00 € TTC</b>
Fournitures de bureaux	1 500.00 € TTC
Achat logiciel	6 000.00 € TTC
Fournitures copieur	2 500.00 € TTC
Carburants	8 000.00 € TTC
Autres matières et fournitures	5 000.00 € TTC
Crédit-bail mobilier	11 000.00 € TTC
Locations mobilières	11 000.00 € TTC
Maintenance	5 000.00 € TTC
Indemnités au comptable et aux régisseurs	500.00 € TTC
Honoraires	10 000.00 € TTC
Animation saisonniere hiver	35 000.00 € TTC
Animation saisonniere ete	40 000.00 € TTC
Objets publicitaires	12 000.00 € TTC
Communication	80 000.00 € TTC
Communication site internet	23 000.00 € TTC
Abonnement presse	1 500.00 € TTC
Action de promotion	40 000.00 € TTC
Evenementiel	120 000.00 € TTC
Editions diverses	27 000.00 € TTC
Voyages et déplacements	4 000.00 € TTC
Missions	4 000.00 € TTC
Réceptions	15 000.00 € TTC
Réception animation	10 000.00 € TTC
Frais d'affranchissement	3 500.00 € TTC
Frais de télécommunications	4 000.00 € TTC
Services bancaires et assimilés	1 000.00 € TTC
Concours divers (cotisations...)	6 000.00 € TTC
<b>Charges de personnel et frais assimilés</b>	<b>670 000.00 € TTC</b>
Indemnités stagiaires	2 500.00 € TTC
Taxe sur les salaires	37 000.00 € TTC
Participations des employeurs à la formation professionnelle	7 000.00 € TTC
Salaires, appointements, commissions de base	350 000.00 € TTC
Cotisations à l'URSSAF	210 000.00 € TTC
Mutuelles	1 000.00 € TTC
Cotisations aux caisses de retraite	35 000.00 € TTC
Cotisations aux autres organismes sociaux	5 000.00 € TTC
Médecine du travail, pharmacie	1 500.00 € TTC
Autres charges de personnel	21 000.00 € TTC
Autres charges de gestion courante	6 000.00 € TTC
Redevances pour concessions, brevets, licences, ...	6 000.00 € TTC
<b>TOTAL DÉPENSES DE GESTION DES SERVICES</b>	<b>1 162 500.00 € TTC</b>

<b>Atténuations de charges</b>	<b>25 000.00 € TTC</b>
Remboursements sur charges de SS et de prévoyance	
<b>Ventes de produits fabriqués, prestation de services, marchandises</b>	<b>25 000.00 € TTC</b>
Recette activité estivale (mini-golf) & Recette objet publicitaire	
<b>Subventions d'exploitation</b>	<b>721 000.00 € TTC</b>
<b>Autres produits de gestion courante</b>	<b>204 500.00 € TTC</b>
Reversement taxe de séjour	194 000.00 € TTC
Insertion plaquette particuliers	2 500.00 € TTC
Insertion plaquette professionnels	8 000.00 € TTC
<b>TOTAL RECETTES DE GESTION DES SERVICES</b>	<b>975 500.00 € TTC</b>
<b>Produits exceptionnels</b>	<b>187 000.00 € TTC</b>
Autres produits exceptionnels	16 000.00 € TTC
Partenariat Régie	171 000.00 € TTC
<b>TOTAL RECETTES RÉELLES</b>	<b>1 162 500.00 € TTC</b>

## BUDGET PRÉVISIONNEL CENTRALE DE RÉSERVATION 2020

<b>Charges à caractère général</b>	<b>31 000.00 € TTC</b>
Fournitures de bureaux	1 000.00 € TTC
Achat logiciel	2 000.00 € TTC
Maintenance	2 500.00 € TTC
Multirisques	2 000.00 € TTC
Foires et expositions	2 000.00 € TTC
Communication plaquette	7 000.00 € TTC
Voyages et déplacements	2 000.00 € TTC
Missions	1 000.00 € TTC
Réceptions	1 000.00 € TTC
Frais d'affranchissement	3 000.00 € TTC
Frais de télécommunications	1 000.00 € TTC
Services bancaires et assimilés	2 500.00 € TTC
Concours divers (cotisations...)	4 000.00 € TTC
<b>Charges de personnel et frais assimilés</b>	<b>64 000.00 € TTC</b>
Taxe sur les salaires	4 200.00 € TTC
Salaires, appointements, commissions de base	34 000.00 € TTC
Cotisations à l'URSSAF	22 000.00 € TTC
Cotisations aux caisses de retraite	3 200.00 € TTC
Cotisations aux autres organismes sociaux	600.00 € TTC
<b>TOTAL DÉPENSES</b>	<b>95 000.00 € TTC</b>
<b>Autres produits de gestion courante</b>	<b>95 000.00 € TTC</b>
Reversement taxe de séjour	35 000.00 € TTC
Commission et adhésion	60 000.00 € TTC
<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>95 000.00 € TTC</b>

# CHAMROUSSE

Alpes - France 1700

## OFFICE DE TOURISME

### CHAMROUSSE 1650 / LE RECOIN

42 Place de Belledonne  
38410 Chamrousse

### CHAMROUSSE 1750 / ROCHE-BÉRANGER

478 Avenue du Père Tasse  
38410 Chamrousse  
T. : +33 (0)4 76 89 92 65  
[info@chamrousse.com](mailto:info@chamrousse.com)  
[www.chamrousse.com](http://www.chamrousse.com)

Chamrousse plus proche de vous !

