



CHAMROUSSE

OFFICE DE TOURISME RAPPORT D'ACTIVITÉS

HIVER 2019-20 / ÉTÉ 2020



CHAMROUSSE
Alpes - France 1700



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. Régalez-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

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^{er} adjoint
Pascal GAIDET, 2^e adjoint
Fabien BESSICH, 3^e 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

**RESPONSABLE
ACCUEIL**
Vanessa MEIERS
Référente qualité

**RESPONSABLE
CENTRALE
DE RÉSERVATION**
Adeline DAVID

**RESPONSABLE
ANIMATION**
Richard LLO



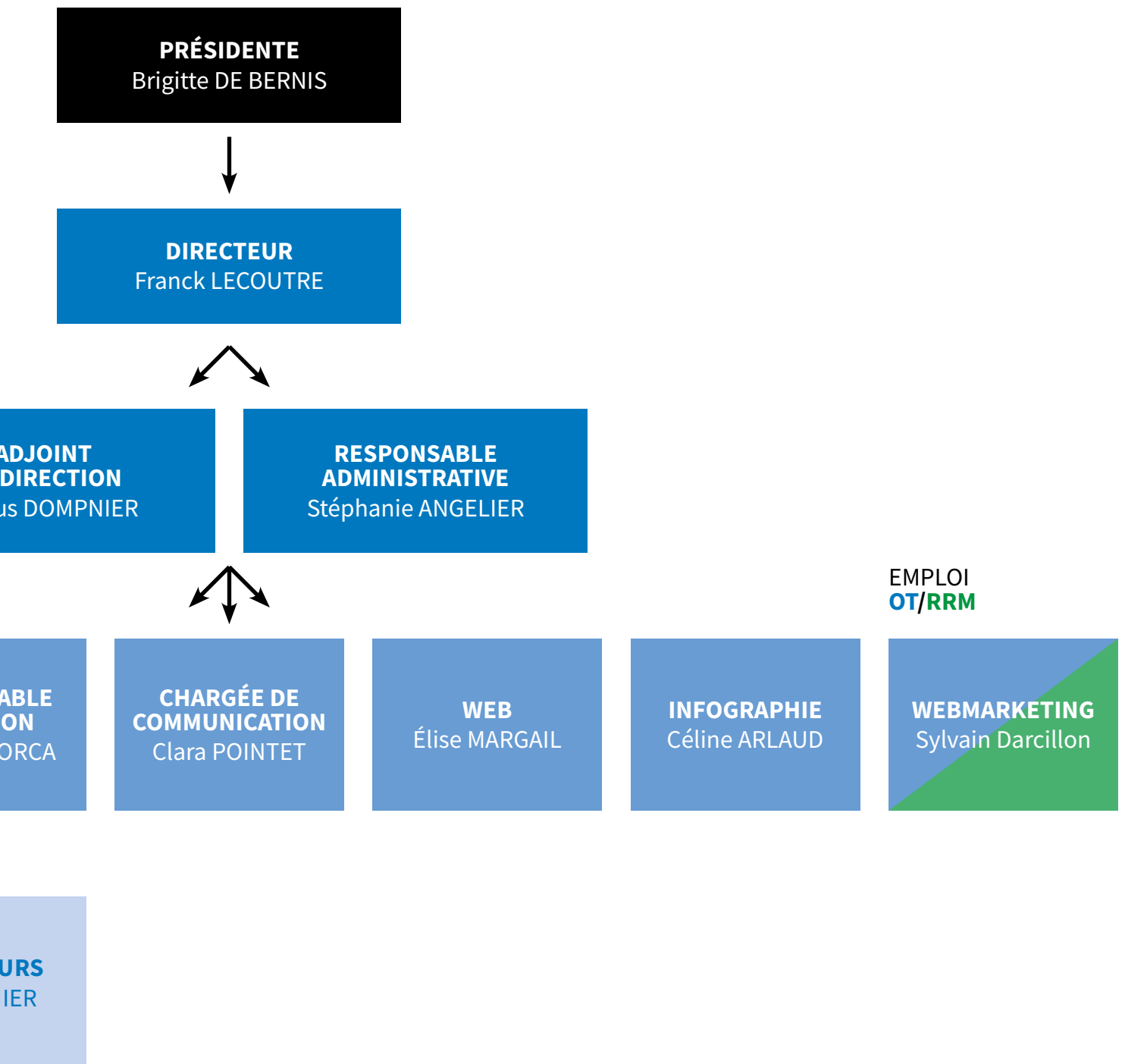
**CONSEILLÈRE(S)
SÉJOUR**
Fanny LATRONICO
+ SAISONNIERS

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

**ANIMATEUR
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

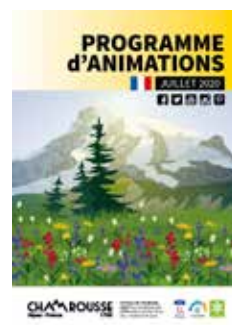
dont **12 500** exemplaires diffusés par Touring Info Service + **15 000** Chamrousse magazine

>> 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 (- 13 % fin de saison écourtée)

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



WEB [PÉRIODE 1^{er} 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^e année d'exploitation

NOUVEAUTÉ Jeu-concours

APIDAE

Gestion de la base de données qui alimente
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

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)

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 publics cibles
de la station Chamrousse.

**Publicités digitales réalisées courant hiver 2019-
20** : Actumontagne, CitizenKid, Minizap,
Minizou, Place Grenet, Skipass...

ÉTÉ 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.

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)

Dans le but de maximiser l'efficacité 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, Sibio 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 Sibio Trail, Chalet du Père Noël, Réveillon de Noël, Réveillon de la Saint-Sylvestre, Challenge des vigneron, 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, Trophée 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 épreuves 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 Randos 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 prématuré au 15 mars 2020 (tous les dossiers à partir de cette date ont été remboursés).

1 041 dossiers du 1^{er}/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 1^{er} décembre et le 20 mars 2020 dont 40 % par internet (pour des réservations sur l'hiver ou l'été).

1 041 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 Sérénité** : 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, Éléonora Ferrari, Jérémy Royer et Marion Haerty

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



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

Charges à caractère général	486 500.00 € TTC
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
Charges de personnel et frais assimilés	670 000.00 € TTC
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
TOTAL DÉPENSES DE GESTION DES SERVICES	1 162 500.00 € TTC

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

BUDGET PRÉVISIONNEL CENTRALE DE RÉSERVATION 2020

Charges à caractère général	31 000.00 € TTC
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
Charges de personnel et frais assimilés	64 000.00 € TTC
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
TOTAL DÉPENSES	95 000.00 € TTC
Autres produits de gestion courante	95 000.00 € TTC
Reversement taxe de séjour	35 000.00 € TTC
Commission et adhésion	60 000.00 € TTC
TOTAL RECETTES	95 000.00 € TTC

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

www.chamrousse.com

Chamrousse plus proche de vous !



FLOCON VERT