

# CHAMROUSSE

## OFFICE DE TOURISME RAPPORT D'ACTIVITÉS

HIVER 2020-21 / ÉTÉ 2021



# 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](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 ACTEURS ÉCO]

- 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



**24 990**  
DEMANDES TRAITÉES



**557** RETOMBÉES  
PRESSE



**5 620 536** PAGES VUES  
SUR CHAMROUSSE.COM



**56** NEWSLETTERS  
ENVOYÉES



**153 000**  
DOCUMENTS ÉDITÉS



**422 961 €**  
CHIFFRE D'AFFAIRES HT  
CENTRALE DE RÉSERVATION



**33 760** ABONNÉS  
FACEBOOK



**25** ÉVÉNEMENTS  
ORGANISÉS

# COMITÉ DIRECTEUR

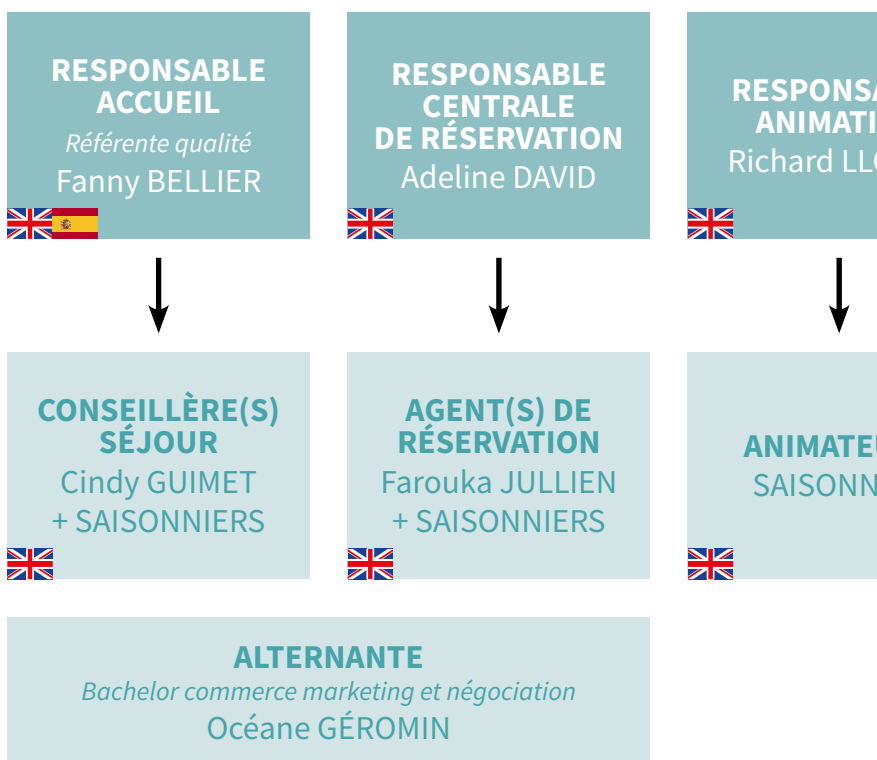
## REPRÉSENTANTS ÉLUS

**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**,  
**Ketty MASSON**,  
**Pierre VANET**.

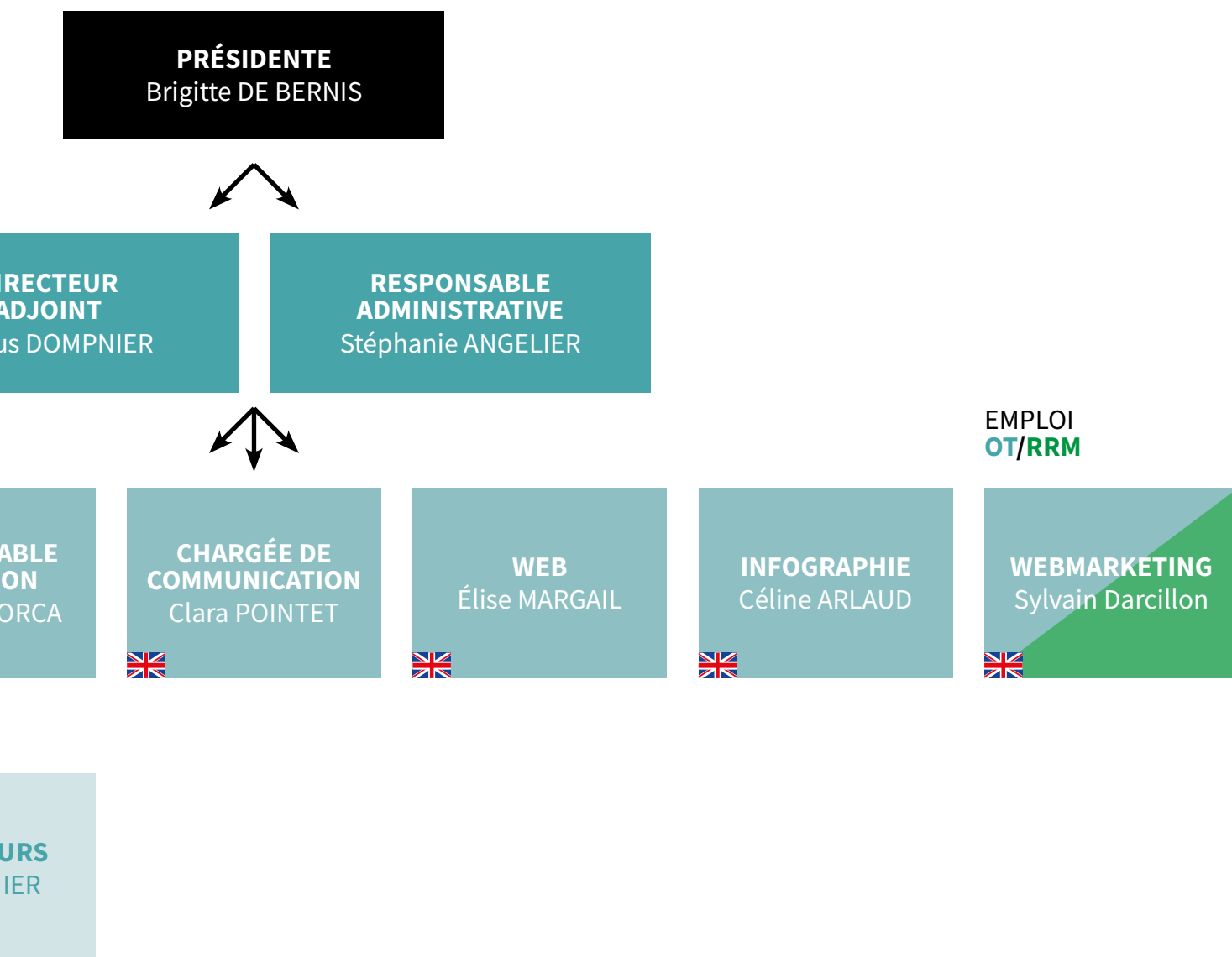
## REPRÉSENTANTS NON ÉLUS

**Frédéric GEROMIN**, représentant de la RRM  
**Bjorn ADRIAENSEN**, représentant de l'ESF  
**Jean-François MASSON**,  
représentant des hébergeurs  
**Igor ROUDIER & Éric FOUARTES**,  
représentants des commerçants  
**Franck SGAMBATO**,  
représentant des prestataires de services-activités  
**Sidney REBBOAH**, représentant de la communauté  
de communes Le Grésivaudan

DI  
A  
Mariu



# ORGANIGRAMME ET COMITÉ DIRECTEUR



# ACCUEILLIR ET INFORMER [ACCUEIL]

## FRÉQUENTATION HIVER & ÉTÉ

### MÉTÉO

Jours de beau temps: **85** jours (Hiver = 52 / Été = 33)

Jours de mauvais temps: **98** jours (Hiver = 69 / Été = 29)

Pourcentage d'ensoleillement: **48 %** (Hiver = 43 % / Été = 53 %)

### RENSEIGNEMENTS



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

Chamrousse 1650/Recoin (ouvert à l'année)

Chamrousse 1750/Roche Béranger (en saison)

HIVER 2020-21

**3,2 %** des visiteurs viennent de Chamrousse

**11,6 %** d'Isère

**20,5 %** de la Région Auvergne-Rhône-Alpes

**55,1 %** d'autres régions de France

**1 %** de l'étranger

**8,4 %** non connu



#### **24 990 demandes traitées**

**62,3 %** aux guichets

**34,1 %** par téléphone

**3,6 %** par mail

#### **3 732 documentations consultées**

>> Hiver = 2578 / Été = 1 154

**3,5 %** envoyées par la Poste

**96,5 %** consultées sur Internet

#### **884 QR-codes téléchargés**

>> Hiver = 621 / Été = 263



# QUALITÉ HIVER & ÉTÉ

## AVIS CLIENTS

**408 avis clients** (Hiver = 336 / Été = 72)

## RÉPARTITION PAR TYPE

**2 réclamations écrites** (0,5%)

**20 dépôts dans la boîte à idées** (5%)

**269 remarques orales** (66%)

**94 questionnaires de satisfaction** (23%)

**23 sur les réseaux sociaux** (5,5%)

## ENTITÉS CONCERNÉES

### Concernant la MAIRIE

**15 % l'hiver** (dont **34 %** concernant les problèmes de navettes et **7 %** l'absence de salle hors sac)

**47 % l'été** (dont **23 %** concernant les problèmes de navettes et **22 %** le balisage piéton)

### Concernant l'OFFICE DE TOURISME

**12 % l'hiver & 17 % l'été**

### Concernant les PRESTATAIRES

**52 % l'hiver** (dont **45 %** concernant l'École de ski français (ESF))

**12 % l'été**

### Concernant les REMONTÉES MÉCANIQUES

**4 % l'hiver & 4 % l'été**

### Concernant les TRANSPORTS

**7 % l'hiver & 4 % l'été**

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION (QS)

## QS APRÈS-SÉJOUR RÉSA (ÉTÉ 2021)

Taux de réponse : **42 %**

Taux de questionnaire terminés : **82 %**

### Nos clients :

**40 %** de nos clients ont entre 45 et 59 ans

**25 %** sont des retraités

**39 %** des employés, ouvriers ou fonctionnaires

**31 %** des cadres ou chefs d'entreprise

**60 %** viennent pour la première fois à Chamrousse

**30 %** avec le bouche à oreille

### Centrale :

**96 %** des clients Centrale sont satisfaits voir très satisfaits du service

## QS FAMILLE PLUS (HIVER & ÉTÉ)

### 69 réponses au QS Famille Plus

**30 %** des enquêtes connaissent le label, principalement par un précédent séjour dans une station labélisée.

**58 %** des familles seraient promoteurs de la station.

**4,1/5** niveau de satisfaction moyen relatif à l'accueil des familles sur la station.

### Hébergement :

**88 %** sont satisfaits ou très satisfaits des descriptifs et photos du site, qui correspondent au logement

**87 %** sont satisfaits voir très satisfaits de l'état de propreté / **6 %** pas du tout satisfait.

### Avis général :

**98 %** sont satisfaits voir très satisfaits de leur séjour été à Chamrousse

**53 %** sont prêts à revenir

**57 %** recommanderait la destination à un ami

# COMMUNIQUER ET PROMOUVOIR

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

## PRESSE

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

**25** Communiqués

>> Hiver=11 / Été=14

**13** Accueils presse

>> Hiver=9 / Été=4

**1** Présence salon



**557** Retombées presse digitale

>> Hiver=392 / Été=165

**8 923** Retombées réseaux sociaux

>> Hiver=6 827 / Été=2 338

**15 914 728 €** en équivalence publicitaire

>> Hiver=14 901 309 / Été=6 273 852

## ÉDITIONS



**11** Brochures et documents édités en 2020-21

>> Hiver=6 / Été=5

**153 000** Impressions

>> Hiver=103 000 exemplaires (dont 80 000 plans des pistes et 10 000 magazines)

Été=50 000 exemplaires (dont 30 000 plans station été/hiver)

Les **programmes d'animations** hiver et été, n'ont fait l'objet que de publications numériques.

**Thèmes du Chamrousse magazine 2020-21 :** activités nordiques, portraits hommes et femmes de Chamrousse, enquête 50 ans de météo, conseils pour mieux skier, routes et chemins, le trail...

**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 Calaméo



# WEB [PÉRIODE 1<sup>er</sup> SEPTEMBRE 2020-31 AOÛT 2021]

## Site web en 3 langues :

français, anglais et allemand partiellement

## 826 900 Visiteurs (- 3,4% / N-1)

>> Hiver\* = 651 590 visiteurs (- 9,1 %)

Été = 175 310 visiteurs (+ 27 %)



## 5 620 536 Pages vues (- 4,2% / N-1)

>> Hiver\* = 4 515 654 pages vues (- 2,9 %)

Été = 1 104 882 pages vues (+ 49,3 %)

\* Pistes de ski alpin et remontées mécaniques fermées.

**Top 3 des pages les + vues :** dans l'ordre, webcams, page d'accueil et météo

**Top 5 des pays d'origine :** dans l'ordre, France, États-Unis, Belgique, Royaume-Uni et Allemagne

**Top 5 des villes d'origine :** dans l'ordre, Lyon, Paris, Grenoble, Montpellier et Meylan

## OBJECTIFS

- Refonte du site web
- Traduction des contenus éditoriaux expérientiels en anglais
- Mise en lien avec les objectifs de la nouvelle stratégie marketing station

### L'évolution/amélioration du site web

**se poursuit avec :** la qualification de l'offre selon les cibles prioritaires de la stratégie et le projet traduction en allemand pour la saison prochaine

# APPLICATION MOBILE

## 9 100 utilisateurs (- 28% / N-1)

>> Hiver = 5 900 / Été = 3 200

## 162 000 sessions (- 32% / N-1)

>> Hiver = 159 050 / Été = 2 950

## 18 messages push envoyés (+ 22,2% / N-1)

>> Hiver = 8 / Été = 10

## 4e année d'exploitation

# APIDAE

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

**1 355 fiches gérées** (+ 16%) dont 492 fiches Agenda

**NOUVEAUTÉ** Données récupérées pour les projets : application mobile Isère Outdoor et web-app Partir-Ici de la Région Auvergne-Rhône-Alpes

# PHOTO & VIDÉO

## 4 shootings photo organisés

### 3 réalisés en été :

- Randonnée en famille (3 générations)
- Déjeuner et pause gourmande
- Via ferrata entre amis

### Partenariat avec des photographes :

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

**Tests d'activités filmés** avec le service Animations, pour la mise en avant des prestataires d'activités sur les réseaux sociaux et le site Internet.

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

**33 760** abonnés (+8%) +15% N-1

**118** publications

**3 428 257** Total Reach

**162 591** personnes touchées en portée payée

## CHAMROUSSE ALPINE PARK

compte spécifique hiver/ski alpin

**3 038** abonnés (+6%) +17,5% N-1

## CHAMROUSSE SUNSET PARK

compte spécifique hiver/snowpark

**4 321** abonnés (stable) +1% N-1

## CHAMROUSSE NORDIC PARK

compte spécifique hiver/ski nordique

**1 807** abonnés (+14,5%) +9% N-1

## CHAMROUSSE BIKE PARK

compte spécifique été/VTT

**820** abonnés (+1%) +3% N-1



INSTAGRAM

[Chamrousse Mountain Park]

**11 110** abonnés (+17%) +38% N-1



TWITTER

[Chamrousse]

**1 535** followers (+3%) +7,5% N-1



YOUTUBE

[Chamrousse]

**315** abonnés (+28,5%) +18,5% N-1



PINTEREST

[Chamrousse]

**197** abonnés (+26%)

**3** photos par jour en saison

*À noter : top 2 destination montagne en juin 2020*



LINKEDIN

[Office de Tourisme de Chamrousse]

**654** abonnés (+49,5%)

**1** post par mois environ

# PUBLICITÉ

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

**202 Spots radio**

avec NRJ, Chérie FM et Hot Radio

**6 Bannières publicitaires web**

**4 campagnes sponsorisées Facebook**

**2 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

**176 destinataires**

**53 % de Taux d'ouverture moyen**

**6 newsletters envoyées**

**61 mailings groupés** (51 l'hiver, 10 l'été)

**12 SMS aux pros** (7 l'hiver, 2, l'été)

**2 réunions par saison**

(début et fin de saison touristique)

## Communiqué de presse

**200 destinataires en moyenne**

**39,7 % de Taux d'ouverture moyen** (-4,6 points)

**25 communiqués de presse envoyés** (-3)

**NOUVEAUTÉ** Groupe Facebook

Chaque post fait en moyenne **48 vues**

# WEBMARKETING & CRM

**Avec la non-ouverture des remontées mécaniques de la Régie, la plupart des campagnes sur le digital ont été stoppées.** Les offres gratuites avec des itinéraires de **ski de randonnées** et le **snowpark** ont été promues avec responsabilité pour éviter une sur-fréquentation (uniquement sliders et bannières sur Skipass). Le **nouveau site de la Régie** fonctionnant maintenant sous Wordpress a nécessité du travail pour être opérationnel et débuggé.

## ÉTÉ 2021

En plus du travail saisonnier (campagnes destination, remontées mécaniques, événement Chamrousse Évasion bien-être), il y a eu un suivi sur le **projet de l'aménagement de la Croix de Chamrousse** (signalétique, application pédagogique sous backoffice Atelier Nature) et d'autres projets annexes notamment autour de la data.

# GRAND PUBLIC/CLIENTS

## Newsletter Station

[OFFRES HÉBERGEMENTS, SKI, BOUTIQUE, TRANSPORT]

**165 356 destinataires** (+39 %)

**24,7 % de Taux d'ouverture moyen** (+1,9 points)

**14 newsletters envoyées** (+4)

## Newsletter Animations

[PROGRAMME DES ANIMATIONS À VENIR]

**78 798 destinataires** (+92 % saison écourtée N-1)

**28 % de Taux d'ouverture moyen** (+1,8 points)

**9 newsletters envoyées** (+1)

## Newsletter Centrale de Réservation

[INFORMATIONS & OFFRES EN AVANT SAISON]

**419 destinataires** (-60 % / N-1)

**73,3 % de Taux d'ouverture moyen** (+28 points)

**2 newsletter envoyée**



Le faible niveau d'activité marketing opérationnel a permis de se concentrer sur divers projets hautement stratégiques dont : le **renouvellement du label Flocon Vert** géré avec la Marie et la Régie, travail sur la future **application Explor Games®** (futur jeu sur smartphone), signature d'un **partenariat avec Tictactrip** (en lien avec le projet des stations du futur d'Isère Attractivité), étude globale sur la **stratégie marketing** de la destination...

Parmi eux, il y a eu la mise en place par la Mairie de plusieurs **éco-compteurs** afin de connaître la fréquentation du lac Achard. Depuis juillet, nous avons une **connaissance des différents flux de visiteurs** de ce site emblématique de Chamrousse, un site très fréquenté en plein ENS (Espace Naturel Sensible). Cet outil informationnel nous aidera à protéger le lac.

# ANIMER ET FAIRE EXPÉRIMENTER [ANIMATION]

## ANIMATIONS HIVER

HIVER 2020-21

Une saison inédite, pour laquelle il a fallu repenser et adapter tout le programme d'animations/événementiel pour s'adapter à la crise sanitaire.

Les rassemblements et nombre de participants étant limités avec de plus la mise en place d'un couvre-feu, nous avons dû prendre en compte ces nouvelles données qui vont à l'encontre du but de l'animation.

**90% de nouveautés** cet hiver :

- Test d'activité sur les réseaux
- Tournoi de jeux vidéos FIFA
- Animations bien-être
- Street Golf
- Mysterious Chamrousse
- Groupe de musique
- Test de nouvelles glisses
- Quiz musical à la patinoire

## ÉVÉNEMENTIEL HIVER

HIVER 2020-21

**Annulation de 85%  
de notre programme événementiel.**

Création d'un **point animations/événements** à l'Office de Tourisme.

Adaptation de l'événement **Chalet du Père Noël** en version légère et déambulatoire.

Création d'un **village de test de matériel de ski de randonnée** pour répondre à l'engouement de cette pratique en grande partie liée à la fermeture des remontées mécaniques.

Création un **escape game 4 saisons** dans la station

**Mise en lumière** la place de l'Office de Tourisme et le front de neige de Roche Béranger.

Maintien des événements **Mardi gras** et la **course de chiens de traîneaux Lekkarod**.





© OT Chamrousse/CP



© OT Chamrousse

## ANIMATIONS ÉTÉ

La fréquentation en hausse de 30% aux animations durant l'été 2020 a induit la mise en place de renforts animateurs pour l'été 2021.

Mises en place par le gouvernement de mesures sanitaires lourdes à gérer et changeantes tout l'été.

Malgré toutes les contraintes on dénombre plus de **70 animations** en 2021.

- Pot d'accueil
- Test d'activité
- Lundi zic
- Tournoi Fifa
- Chamrousslanta

- Animations bien être
- Montagne aux bonbons
- Dodge ball
- Bal DJ
- Projection ciné plein air
- Quiz musical
- Spectacle
- Olympiades famille
- Babyfoot humain

### TOP 3 DES ANIMATIONS LES PLUS FRÉQUENTÉS

Test d'activité, Montagne aux bonbons, spectacles du jeudi.

## ÉVÉNEMENTIEL ÉTÉ

Météo exécrable en juillet et mesures sanitaires complexes (pass sanitaire) qui n'ont pas facilité la mise en place des événements.

Malgré tout **25 événements** ont pu avoir lieu en 2021 :

- Chamrousse propre
- Les samedis de l'environnement
- La conviviale d'en haut
- Course à obstacle de l'APE
- Fête de Chamrousse (ouverture station)
- Ouverture du Chamrousse kids (payant)
- Exposition de voitures anciennes
- Grimée cycliste
- Festival Évasion Bien-être
- Fête nationale, feu d'artifice et bal
- Salon des vins
- UT4M
- Melting Sports festival

- Foire artisanale de la CIM
- Fête du vent
- Chamrousse en piste
- Semaine des petits montagnards
- Fête du bois
- Course de côte
- Cinétoiles en Grésivaudan
- Championnats de ski de France de ski d'été
- L'Échappée Belle
- Derby VTT
- Montée historique
- Les transporteurs de montagne

### TOP 3 DES ÉVÉNEMENTS LES PLUS FRÉQUENTÉS

Fête du bois, Course de côte, championnats de France de ski d'été.

# COMMERCIALISER [CENTRALE] [BOUTIQUE]

## CENTRALE DE RÉSERVATION CHAMROUSSE RÉSERVATION

**2** personnes à l'année (A. David et F. Jullien)  
et **1** saisonnière (1<sup>er</sup> novembre-30 mars).

### Adhérents particuliers :

**93** adhérents particuliers,  
**75** au service commercialisation,  
**26** au service promotion.

### Adhérents professionnels :

**3** résidences de tourisme,  
**3** hôtels (dont 2 sur Uriage),  
**1** aire de camping-car (1750),  
**3** agences immobilières.

Soit **entre 360 et 570 références**  
**d'hébergements**, selon les périodes.

### Prestations :

**12** prestataires l'hiver et **6** prestataires l'été.

## BILAN HIVER 2020-21

Après des débuts prometteurs et des chiffres en hausse au début de l'automne, les réservations se sont écroulées et les annulations succédées après le confinement de la Toussaint. L'annonce de la fermeture des remontées mécaniques pour les vacances de Noël a accru ce phénomène avant de repartir en flèche début février. Plusieurs offres promotionnelles ont été mises en place.

Augmentation croissante des courts séjours :  
**30 % de séjours de moins de 7 jours** (25%/N-1).

### Mise en place de nouveaux partenariats avec :

- Olivier Bizet (randonnée raquettes),
- Savonnerie Doux voyage (ateliers savon),
- Realis& (ateliers produits d'entretien),
- Nouvelles prestations soins seul avec le Spa Les Bains de Chamrousse.

## HIVER 2020-21 EN CHIFFRES

**5 436** nuits vendues

**3 582** appels téléphoniques  
(+10 % /N-1, +50 % en février)

**1 218** dossiers créés  
(+25 %/N-1, -20 % à Noël et +247 % en février)

**908** arrivées (-13 %/N-1 et -36% de CA)

**3 582** appels téléphoniques  
(+10 % /N-1, +50 % en février)

**465 827 €** perçus par la Centrale (**668 920 €**/N-1)

**42 866 €** remboursés par la Centrale

Soit un CA de **422 961 €**  
Frais d'annulation : **6 123,52 €**  
Frais de dossier : **3 207 €**

## ÉTÉ 2021

Hausse des réservations en juillet **+30 % de dossiers**/N-1 et **+77 % de CA**/N-1 (+89%/N-2).  
Baisse au mois d'août : **-26 % de réservations**/N-1 et **-16% de CA**. Pour l'ensemble de l'été, le résultat reste satisfaisant avec **+23 % de CA**/N-1.

Même si le nombre de séjours longs (de 8 à 30 jours) reste infime celui-ci augmente doucement (2 % cette saison contre 0,5 et 1 % les saisons précédentes).

## HIVER 2021-22

Poursuite de l'**offre Sérénité** jusque fin d'été 2022 afin de rassurer la clientèle.

Début des réservations pour l'hiver, essentiellement sur de grands logements, mais nombre de réservation en baisse par rapport à l'an dernier : **-30 %**.

Mise en place de plusieurs offres promotionnelles :  
**Premières neiges, Early booking** et **Printemps du ski**.



# BOUTIQUE HIVER & ÉTÉ

**35 840 € HT** de CA

**Top 3 des produits les + vendus l'hiver:** masques, Escape Game, buffs.

**Top 3 des produits les + vendus l'été:** entrées Chamrousse Kids, étoiles de la randonnée, casquettes.

## RÉGIE PUBLICITAIRE HIVER 2020-21

GUIDE PRATIQUE

### 22 encarts publicitaires

dont **15** des acteurs touristiques de la station  
et **8** des partenaires

**6 400 € HT** de CA

CHAMROUSSE MAGAZINE

### 9 encarts publicitaires

dont **6** des acteurs touristiques de la station  
et **3** 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, Grenoble-Alpes Tourisme et Office de Tourisme d'Uriage

**6 partenaires commerciaux:** Rossignol, Jean Lain/Skoda, Scott, Haribo, Pasquier/Pitch, Wiseride

**5 partenaires médias:** Dahu, NRJ, Chérie FM, Nostalgie, France Bleu

**8 partenaires sportifs:** Coralie Frasse-Sombet, Marion Haerty, Jérémy Royer, Alban Elezi-Cannaferina, Éléonora Ferrari, Mirco Ferrari, Nicolas Perrier/Team P2, Baptiste Gaillot

**1 groupe d'influenceurs:** Aventuriers Koh-Lanta



# ACCOMPAGNER ET FÉDÉRER [ACCUEIL ACTEURS ÉCO]

## LIEN AVEC LES ACTEURS TOURISTIQUES

**12** newsletters pro mensuelles envoyées

**4** réunions des acteurs économiques

**100** mails groupés envoyés (année exceptionnelle)

**28** SMS informatifs envoyés

## MISE EN AVANT DES PRESTATIONS

### ACTIONS/PARUTIONS GRATUITES

**20** pots d'accueil organisés

par l'Office de Tourisme pour présenter les activités (12 en hiver, 8 en été)

**1** guide pratique hiver

et **1** guide des activités été (=)

**1** guide hébergement hiver et été

(professionnels uniquement) (=)

**2 049** contacts prestataires

via les formulaires du site web

**3** espaces pro dans le site web (=)

### PARUTIONS PAYANTES

**GUIDE PRATIQUE HIVER**

**15** insertions publicitaires (- 6%)

**GUIDE HÉBERGEMENT**

**16** encarts pro (5 payants à 582€)

**25** encarts particuliers (86€ 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.



**40** prestataires labellisés Famille Plus

dont **7** hébergements, **9** restaurants, **5** 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.**

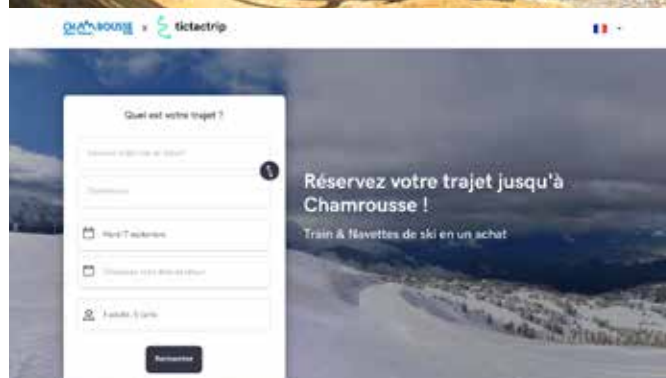
**Cette analyse doit intégrer la politique générale de la station et être force de proposition concernant l'évolution globale du site touristique.**

## PROJETS EN COURS

Aménagement Croix de Chamrousse  
Maison des JO et des sports d'hiver,  
contenu culturel (bâtiment météo de La Croix)  
Application Explor Games®  
Mise en tourisme des espaces publics  
Réaménagement de l'Office de Tourisme 1650  
Projet station du futur Isère Attractivité : Chamrousse Mobility  
Rossignol outdoor expériences : OnPiste  
Schéma directeur territorial vélo (VTT, Enduro, VAE, Cyclo...)  
Projet parcours trail-randonnée  
Mise en place d'une nouvelle stratégie marketing  
Mise en tourisme des retenues collinaires  
Schéma APN Massif de Belledonne/METRO/CCG  
Projet GEM/UGA/IAE  
Projets mobilités Métro-SMMAG/CCI/Département  
Valorisation du patrimoine Olympique : classement site COJO  
Développement produits : course orientation, luge,  
tyrolienne, tubing, topo escalade, base jeunes et ados...  
Stratégie événementielle  
Mise en lumière station  
Veille concurrentielle commerciale et produit  
Appel à projet Ski de randonnée (département/CCG)  
Pass multi-activités  
Suivi des éco-compteurs concernant le flux piéton  
autour du lac Achard avec la Maison du Patrimoine  
et de l'Environnement



© OT Chamrousse/MD



© Tictactrip



© Explor Games®

# BUDGET

## OFFICE DE TOURISME DE CHAMROUSSE

### BUDGET PRÉVISIONNEL OFFICE DE TOURISME 2022

<b>Charges à caractère général</b>	<b>503 000.00 € TTC</b>
Achats d'études et prestations de services	250 000.00 € TTC
Fournitures administratives	5 000.00 € TTC
Carburants	3 500.00 € TTC
Autres matières & fournitures	5 000.00 € TTC
Achats de marchandises	15 000.00 € TTC
Credit-bail mobilier	10 000.00 € TTC
Locations mobilières	11 000.00 € TTC
Maintenance	9 500.00 € TTC
Primes d'assurances	600.00 € TTC
Honoraires	5 000.00 € TTC
Divers	6 000.00 € TTC
Catalogues et imprimés	7 000.00 € TTC
Publications	10 000.00 € TTC
Divers	117 500.00 € TTC
Voyages et déplacements	5 000.00 € TTC
Missions	3 000.00 € TTC
Receptions	19 000.00 € TTC
Frais d'affranchissement	3 000.00 € TTC
Frais de télécommunications	6 000.00 € TTC
Services bancaires & assimilés	2 900.00 € TTC
<b>Charges de personnel et frais assimilés</b>	<b>601 000.00 € TTC</b>
Taxe sur les salaires	40 000.00 € TTC
Participations des employeurs à la formation professionnelle continue	3 000.00 € TTC
Salaires, appointements, commissions de base	330 000.00 € TTC
Cotisations à l'URSSAF	155 500.00 € TTC
Cotisations aux mutuelles	1 000.00 € TTC
Cotisations aux caisses de retraite	35 000.00 € TTC
Cotisations aux autres organismes sociaux	4 500.00 € TTC
Médecine du travail, pharmacie	2 000.00 € TTC
Autres charges de personnel	25 000.00 € TTC
<b>Autres charges de gestion courante</b>	<b>4 000.00 € TTC</b>
Redevances pour concessions, brevets, licences, ...	4 000.00 € TTC
<b>TOTAL DÉPENSES DE GESTION DES SERVICES</b>	<b>1 108 000.00 € TTC</b>
<b>Opérations d'ordre de transfert entre sections</b>	<b>4 000.00 € TTC</b>
Dotation aux amortissement immobiliers corpo. & incorpo.	4 000.00 € TTC
<b>TOTAL DÉPENSES D'ORDRE</b>	<b>4 000.00 € TTC</b>
<b>TOTAL DÉPENSES D'EXPLOITATION DE L'EXERCICE</b>	<b>1 112 000.00 € TTC</b>

<b>Atténuations de charges</b> Remboursements sur charges de SS et de prévoyance	<b>15 000.00 € TTC</b>
<b>Ventes de produits fabriqués, prestation de services, marchandises</b>	<b>102 000.00 € TTC</b>
Vente de marchandises	25 000.00 € TTC
Commissions et courtages	77 000.00 € TTC
<b>Subventions d'exploitation</b>	<b>600 000.00 € TTC</b>
<b>Autres produits de gestion courante</b>	<b>255 000.00 € TTC</b>
Reversement taxe de séjour	255 000.00 € TTC
<b>TOTAL RECETTES DE GESTION DES SERVICES</b>	<b>972 000.00 € TTC</b>
<b>Produits exceptionnels</b> Autres produits exceptionnels	<b>140 000.00 € TTC</b>
<b>TOTAL RECETTES RÉELLES</b>	<b>1 112 000.00 € TTC</b>

# CHAMROUSSE

ALPES-FRANCE 1700

## OFFICE DE TOURISME

### CHAMROUSSE 1650 / 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!*

