

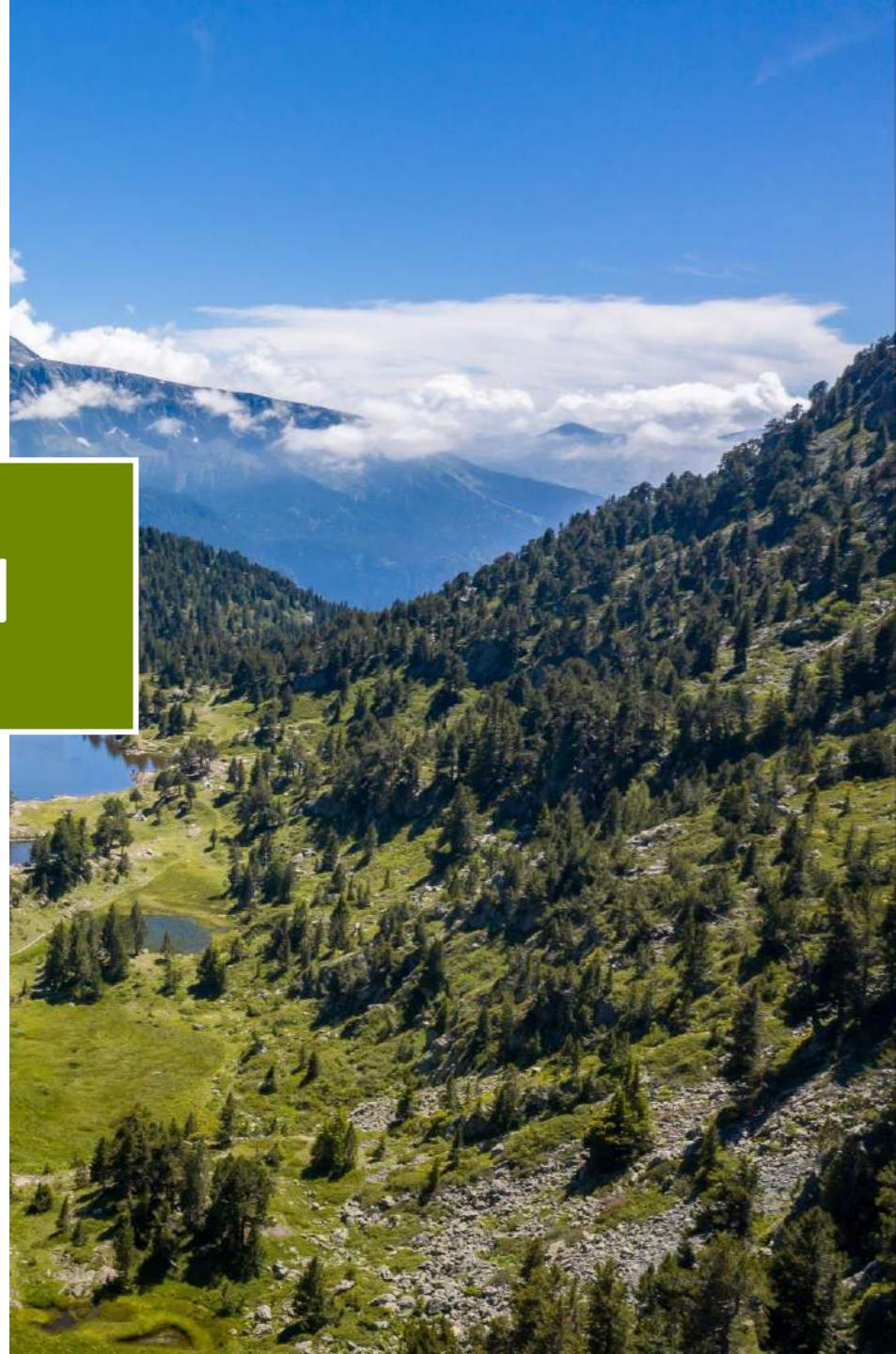


RÉUNION DÉBUT DE SAISON Été 2021

CHAMROUSSE
ALPES-FRANCE 1700



INTRODUCTION

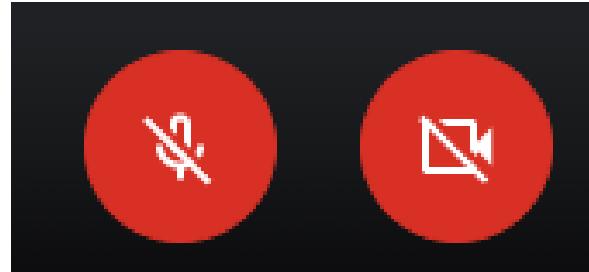


DÉROULÉ

Marius Dompnier, directeur adjoint

Bienvenue à tous

Pour que la réunion se déroule au mieux, merci de désactiver votre micro et caméra



DÉROULÉ

Marius Dompnier, directeur adjoint

- Stratégie pour l'été 2021
- Infos et chiffres clés par service :
 - Animations et événements
 - Presse, communication
 - Infographie
 - Webmarketing
 - Web
 - Centrale de réservation
 - Accueil et boutique

Conclusion

Temps d'échange



PRÉVISIONNEL ÉTÉ 2021

Marius Dompnier, directeur adjoint



- **Évolution positive** de la situation sanitaire menant à l'**adaptation de certaines mesures restrictives**
- Capitaliser sur la vallée, **fidéliser notre clientèle** et en acquérir une nouvelle
- Jouer la carte du local, avec la **clientèle de proximité**
- **Créer de la valeur ajoutée sur le territoire**
- **Renforcer** l'animation
- **Lissage** du programme événementiel

Été 2021 similaire voire meilleur que 2020



ANIMATIONS ET ÉVÉNEMENTS

ANIMATIONS

Richard Llorca, responsable
animations/événements

Plus de programmes papier, affiches et QR code distribués en début de saison et actualisés en cours de saison

Reprise des animations est possible grâce à une situation sanitaire qui s'améliore :

- Mise en valeur des prestataires d'activité grâce aux vidéos « **Test d'activité** » version été chaque semaine : entre 3000 et 5000 vues pour chaque vidéo et + de 15000 personnes touchées pour chaque vidéo
- Animations des commerces grâce aux **concerts** chaque semaine sur des lieux différents
- Reprise des incontournables très demandées par notre clientèle
- **Nouveautés été** : animations **modélisme bateaux** sur le lac de Roche et tournoi de jeux vidéos en soirée

Mise en place des jeux de pistes :

- Parcours du petit montagnard et Rallye Photo.
- Escape game l'aventure perchée toute l'année
- Création d'une chasse au trésor pour les tout-petits en autonomie (afin de satisfaire la demande des parents avec enfants en bas âge)



ANIMATIONS

Richard Llorca, responsable
animations/événements

Jour	Horaires	Lieu	Animation
Lundi	11h	Recoin	Pot d'accueil
	Journée	Acteurs économiques	Test activité
	18h15	Devant commerces	Groupe de musique
	20h30	Salle po	Tournoi fifa
Mardi	10h30	Roche	Chasse aux bonbons
	14h30	Recoin	Chamrousslanta
Mercredi	10h00	Roche	Animation bien être
	14h	Roche	Dodge Ball
	16h00	Recoin	Bal DJ
	21h	Recoin	Projection plein air
Jeudi	11h	Recoin Roche	Quiz musical
	14h30	Roche	Modélisme bateaux
	17h	Recoin Roche	Spectacle
Vendredi	10h	Roche	Olympiades famille
	14h15	Roche	Babyfoot humain



ÉVÉNEMENTS

Richard Llorca, responsable
animations/événements

Légende N-1 Validé Annulé Modifié Nouveauté

Juillet			
Samedi	3	Trails et Randos des Lacs de Chamrousse Belledonne	1750
Samedi	3	Course à obstacle de l'APE	1650
Samedi	3	Fête de Chamrousse (ouverture station)	1650
Samedi	3	Ouverture du Chamrousse kids (Payant)	1750
Dimanche	4	Exposition de voitures anciennes	1750
Dimanche	4	Fête de la Transhumance	1750-1650
Samedi	10	Grimpée cycliste – Echappés Iséroises	1750
Lundi - vendredi	12-16	Festival Evasion Bien être	1650
Mercredi	14	Fête Nationale, Feu d'artifice, Concert, Ba	1650
Mardi-mercredi	13-14	Salon des vins	1650
Jeudi-dimanche	15-18	UT4M	1600-2250
vendredi-lundi	16-19	Melting Sports Festival	1650
Dimanche	24-25	Foire artisanale de la CIM	
Vend-Samedi-Dim	23-24-25	Fête du vent	1750

Nombreux nouveaux événements cet été

Etant donné le contexte lors de la validation des événements sur une journée, il a été décidé de les dispatcher sur une semaine et de limiter les jauge

Retour du Chamrousse Kids avec des nouveaux jeux et un bassin pour pédalos pour enfants



CHAMROUSSE
ALPES-FRANCE 1700

ÉVÉNEMENTS

Richard Llorca, responsable
animations/événements

Légende N-1 Validé Annulé Modifié Nouveauté

Août

Dimanche-jeudi	1-5	Chamrousse en piste	1750
samedi-dimanche	2-5	Semaine des petits montagnards	
samedi-dimanche	7-8	Fête du bois	1650
samedi-dimanche	14-15	Course de côte	1750
Mercredi			
	18	Cinétoiles en Grésivaudan	1750
samedi-dimanche	21-22	Championnat de ski de France de ski d'été	Uriage 1750
Vendredi	20	Echappée Belle (trail)	2250
samedi-dimanche	28-29	Derby VTT	

Septembre

samedi-dimanche	4-5	Montée historique	1750
samedi-dimanche	25-26	J'Peux Pas J'ai Rando	



Contact et infos : animation@chamrousse.com

Jeudi 1^{er} juillet 2021

CHAMROUSSE
ALPES-FRANCE 1700



COMMUNICATION ET RELATIONS PRESSE

RELATIONS PRESSE

Clara Pointet, chargée de communication



RELATIONS PRESSE

Nouveauté :

- Envoi d'une newsletter par mois « **Chapô Chamrousse** ». Sujets : nouveautés, actualités, idée reportage
- Communiqués de presse en complément et ajout si besoin
- Objectif : basculer le temps de rédaction en temps de relance téléphonique

COMMUNICATION

Plan de communication :

Établi en fonction de nos cibles prioritaires (cf étude Switch – stratégie marketing station)

- Familles avec enfants de 6 à 12 ans en séjour
- Couples jeunes et âgés sans enfant en séjour
- Excursionnistes sportifs à la journée

Campagne habituelle :

- Affichage
- Radio
- Insertion pub

Nouveautés :

- Publirédactionnel
- Partenariat avec des médias indépendants

COMMUNICATION

Clara Pointet, chargée de communication

RÉSEAUX SOCIAUX

Défi Ninja #1 Chamrousse
Chamrousse (officiel)
Dimanche 4 juillet 12:00

Marché artisans et producteurs éco responsables et résonés
Chamrousse (officiel)
8 dates - 8 juil - 26 aoû

Grimpée cycliste
Roche Béranger
Samedi 10 juillet 09:00

Festival Évasion Bien-Etre
42 Place de Belledonne, 38410 Chamrousse, France
10 dates - 12 juil - 16 juil

Salon des vins à Chamrousse
49 Rue des Gentianes, 38410 Chamrousse, France
2 dates - 13 juil - 14 juil

Melting Sports Festival Chamrousse
Rue des Anémones, 38410 Chamrousse, France
4 dates - 16 juil - 19 juil

Facebook

Tous les événements sont sur notre page.
Si vous créez un événement, nous ajouter en co-organisateurs afin qu'il soit + visible.

COMMUNICATION

Clara Pointet, chargée de communication

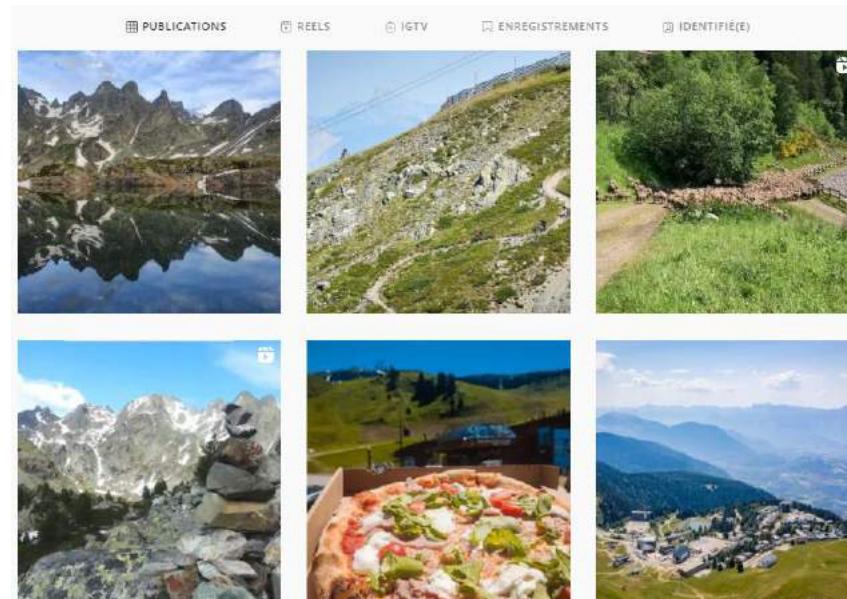
RÉSEAUX SOCIAUX

Instagram

Contenu plus varié dans les formats.

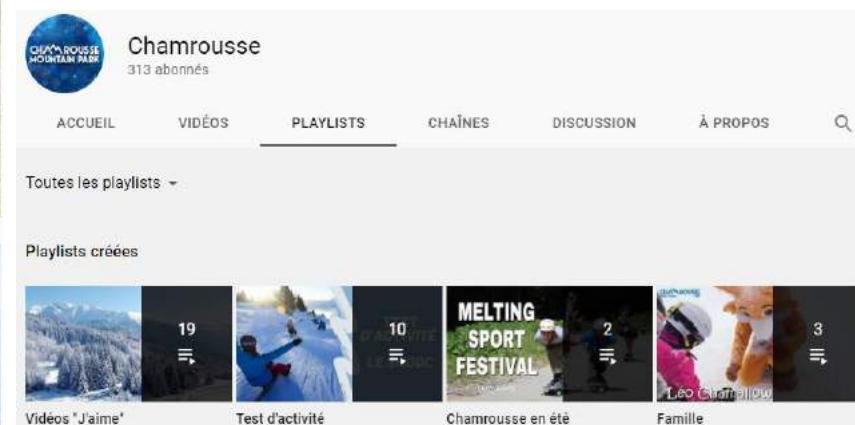
Une audience moins facile à capter qu'en hiver.

N'hésitez pas à créer du contenu (story, réel, publication) et à identifier @chamroussemountainpark afin qu'on le partage sur notre compte et sur les memories Facebook de fin de semaine.



Youtube

Compte permettant d'héberger nos vidéos promotionnelles



Contact et infos : presse@chamrousse.com

CHAMROUSSE
ALPES-FRANCE 1700

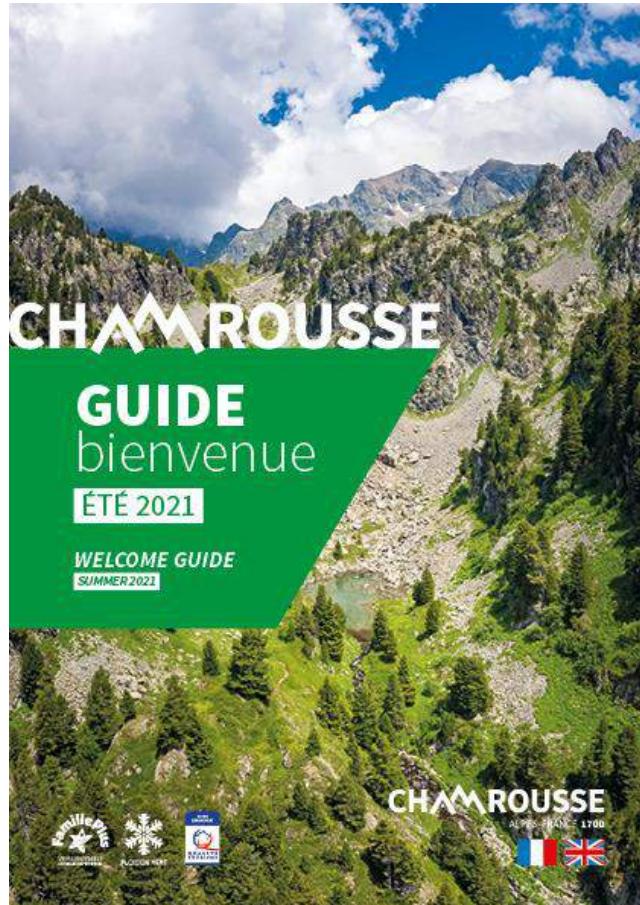


INFOGRAPHIE



INFOGRAPHIE

Céline Arlaud, graphiste



ÉDITIONS

- Guide Bienvenue
- Plan station
- Plan Randonnées
- Plan Bike Park
- Dépliant Via Ferrata



DIVERS COMMUNICATION

- Lifting logo station
- Campagnes publicitaires réseaux affichage
- Insertions publicitaires [print + web]
- Dossier de presse été, signature mail

CHAMROUSSE
ALPES-FRANCE 1700

INFOGRAPHIE

Céline Arlaud, graphiste



ANIMATIONS & ÉVÉNEMENTS

- Programmes d'animation
- 2 programmes sur la saison d'été (juillet et août)
- Événements estivaux : Festival Évasion Bien-être, Melting Sports, Fête du Vent en juillet
- À venir en août :
Chamrousse en piste, Petits montagnards, Derby VTT...



WEBMARKETING

WEBMARKETING

Sylvain Darcillon

Poste mutualisé Régie et Office



CHAMROUSSE

ALPES-FRANCE 1700

À 35 MINUTES
DE GRENOBLE

- Communication digitale Office autour de la destination avec comme message principal l'évasion et axes secondaires : la fraîcheur, l'escape game - city Game « Aventure perchée », les animations et événements
- Campagnes de communication ponctuelles en fonction des événements et de la météo
- Une attention particulière concernant les travaux à la Croix de Chamrousse : il est important d'expliquer ces travaux et d'éviter de mettre trop en avant la Croix cet été

CHAMROUSSE
ALPES-FRANCE 1700

WEBMARKETING

Sylvain Darcillon

Poste mutualisé Régie et Office



RANDONNÉE

À 35 MINUTES
DE GRENOBLE

CHAMROUSSE

ALPES-FRANCE 1700

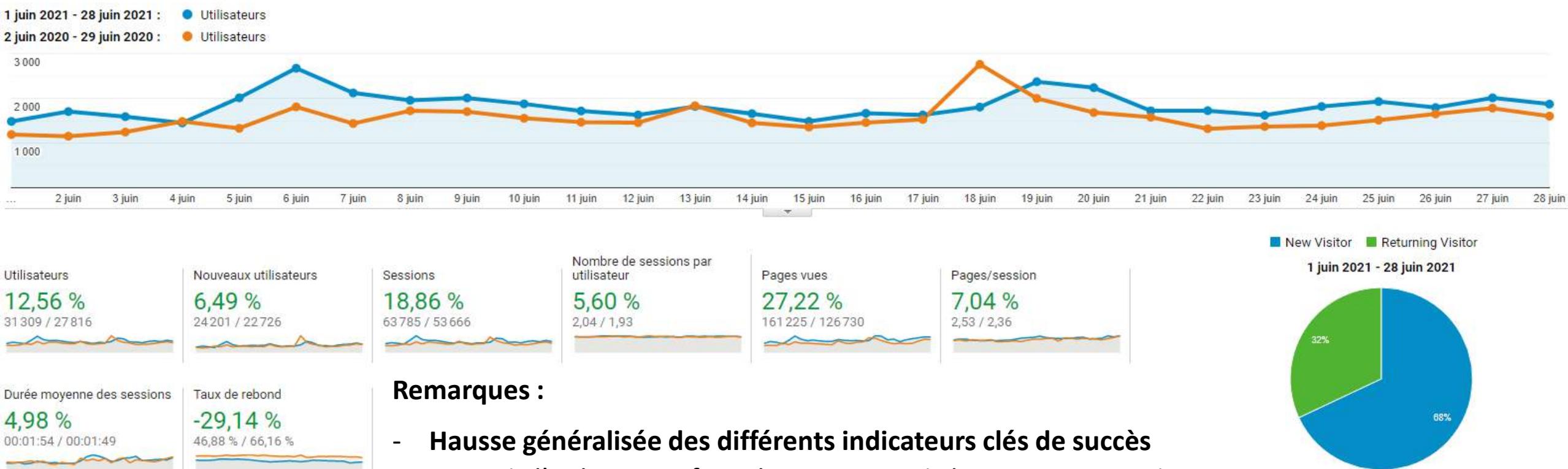
- Communication digitale Régie surtout autour des préventes des forfaits année et saison hiver en collaboration avec les autres services.
- Webmastering du site web régie www.ski.chamrousse.com avec une mise en avant des activités qui nécessitent un forfait des remontées mécaniques.

CHAMROUSSE
ALPES-FRANCE 1700

WEBMARKETING

Sylvain DARCILLON
Poste mutualisé Régie et Office

Analyse des données web du site www.chamrousse.com :

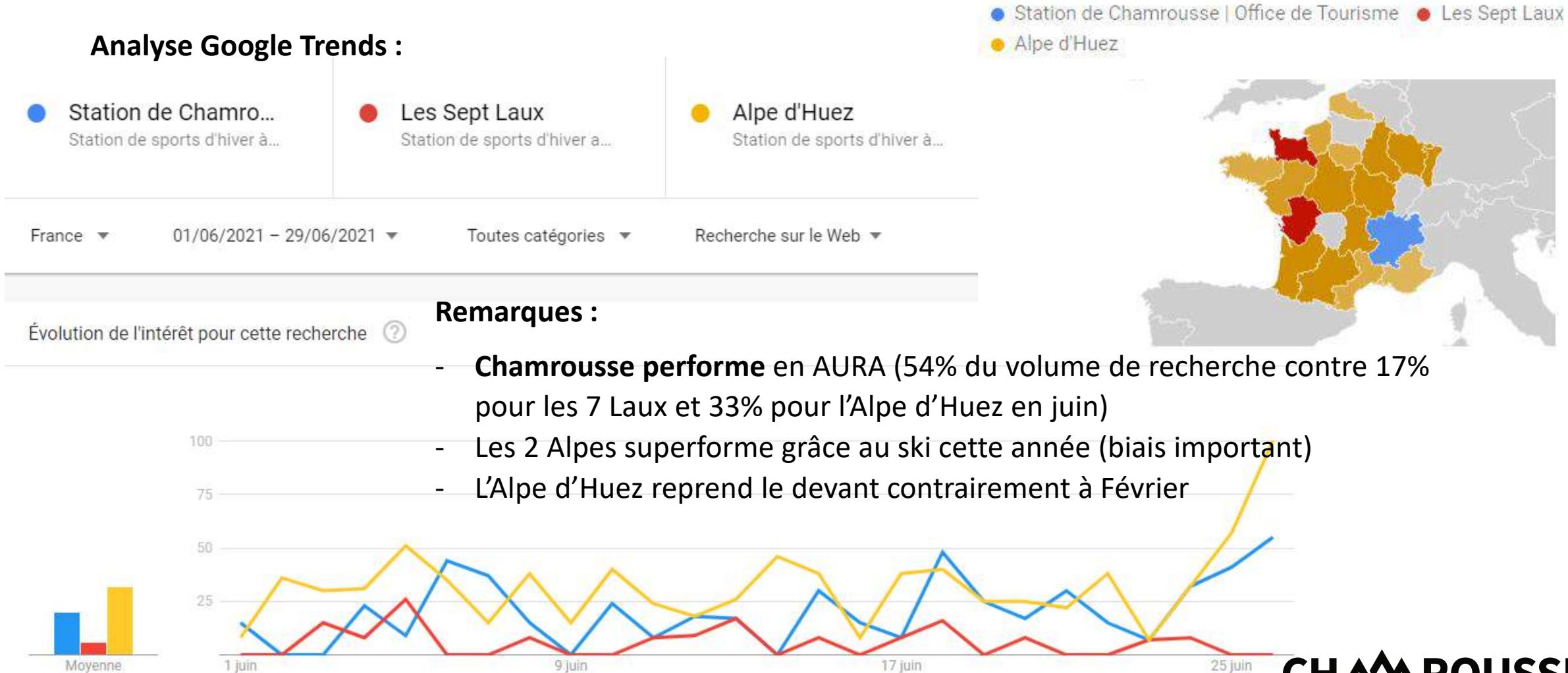


WEBMARKETING

Sylvain DARCILLON

Poste mutualisé Régie et Office

Analyse Google Trends :





WEB

Elise Margail, chef de projet web

FLASH INFO | Ouverture station été : 3 juillet 2021 (domaine de montagne ouvert toute l'année) X

MENU CHAMROUSSE Alpes - France 1700

Accueil / Station / Famille

En direct Achat et rechargement forfaits

Site web **chamrousse.com**

Site web station : rodage version été

- Amélioration : référencement naturel et rédaction régulière article blog – récent « **Incontournables top 10 été** »
- Nouveautés : vidéo en page accueil et rubrique « **Famille** »
- Projets : nouvelles rubriques par rapport à la stratégie station **offres cibles marketing prioritaires + offres développement durable** (en lien avec la plateforme offres bienveillantes AURA)

Acteurs économiques - vérification vos infos -> faire vos retours pour corrections bug ou pistes amélioration (accueil "info@chamrousse.com" qui si besoin transmet au service web)

Mailing : newsletters clients infos générales, animations , réservation + newsletters acteurs éco invitation formation

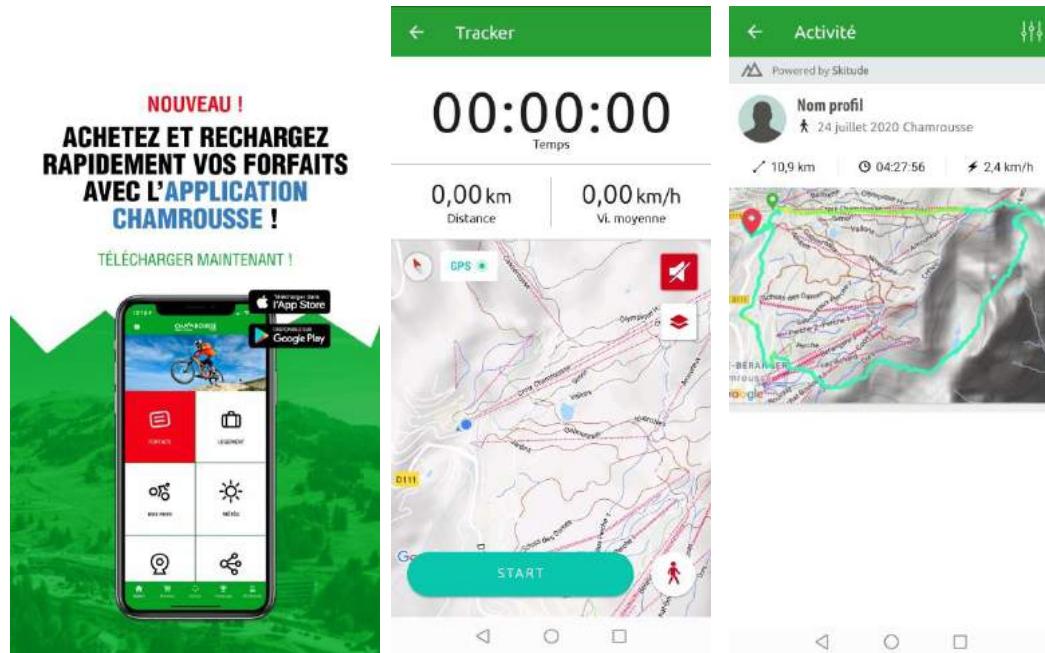
- Nouveauté : **calendrier et thématiques formation en amont**
- **Infos dans le groupe Facebook**

Acteurs économiques -> nouvelle newsletter pro de communication thématisée : faites nous vos retours

CHAMROUSSE
ALPES-FRANCE 1700

WEB

Elise Margail, chef de projet web



Application mobile : webcams, ouverture station, remontées et pistes VTT, itinéraire randonnée, carte interactive

- Fonctionnalité à valeur ajoutée client : géolocalisation et statistiques activités plein air été (randonnée, VTT, ...)
- Amélioration : partie Agenda et message push

Réseaux sociaux :

- LinkedIn : communication B to B (clientèle pro) et valorisation partenariats station
- Pinterest : repartage photos client et acteurs éco d'Instagram (#chamrousse) et partage articles blog

Acteurs économiques -> Taggez-nous « @Office de Tourisme de Chamrousse » pour partage et interaction dans LinkedIn
Valorisation activités dans tableaux vidéo et photo "Aventures Chamrousse" dans Pinterest



WEB

Elise Margail, chef de projet web

Formation Chamrousse web : partenariat programme "Tous sur le web" du département (Isère Attractivité et Ain Tourisme) et de la Région Auvergne Rhône-Alpes

- Webséminaires à venir au 2^{ème} semestre 2021 : TikTok / Facebook Ads / LinkedIn / Réseaux sociaux statistiques et stratégie
- Amélioration page accès replay



Acteurs économiques -> thèmes intéressants ? participation 1^{er} semestre 2021 ?

PERSPECTIVES HIVER

- > Mise en œuvre **stratégie opérationnelle et plan d'actions** suite à l'étude Switch
- > Travail site web : mise en avant infos acteurs économiques et **communication** sur les thématiques **Groupe**
- > Travail dossier **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**

Acteurs économiques -> contrat Apidae bien retourné signé à l'accueil ou à la résa (hébergeurs)

Contact et infos : web@chamrousse.com





HÉBERGEMENT



HÉBERGEMENT

Adeline David, responsable réservation

PRÉVISIONS ÉTÉ

L'été se fait toujours un peu en dernière minute.

Toutefois par rapport à N-1, les chiffres sont plutôt très bons, en sachant que l'été dernier était exceptionnel :

- Nous sommes actuellement à **+30% de réservations et +40% de chiffres d'affaires.**
- Les séjours sont **plus longs, entre 2 et 5 semaines.**

La clientèle reste française pour le moment.

NOUVEAUTÉS

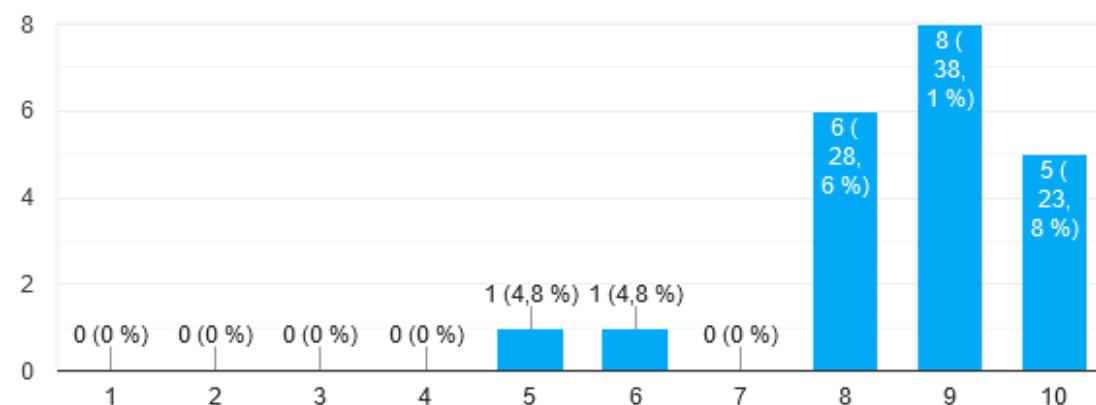
- Partenariat avec Jonathan Perret, accompagnateur en montagne, pour des packages :
 - Trek en Belledonne 3 nuits et 4 jours en refuge, pension complète
 - Stage photo : 2 nuits et 3 jours en pension complète avec hébergement en gite
- Partenariat avec la conciergerie Blanche-Neige pour ménage de fin de séjour notamment aux Chalets des Cîmes.

HÉBERGEMENT

Adeline David, responsable réservation

une note globale sur 10 afin d'évaluer votre satisfaction concernant notre service.

21 réponses



QUALITÉ

Envoi d'un questionnaire à nos hébergeurs particuliers :

- **100%** satisfaits ou très satisfaits par les relations avec la centrale (accueil téléphonique et physique)
- **60%** collaborent avec la centrale depuis **plus de 3 ans** dont **40%** depuis plus de 5 ans
- **95%** souhaitent continuer à travailler avec la centrale pour 2022
- **80%** note les services de la Centrale **entre 8 et 10 sur 10**

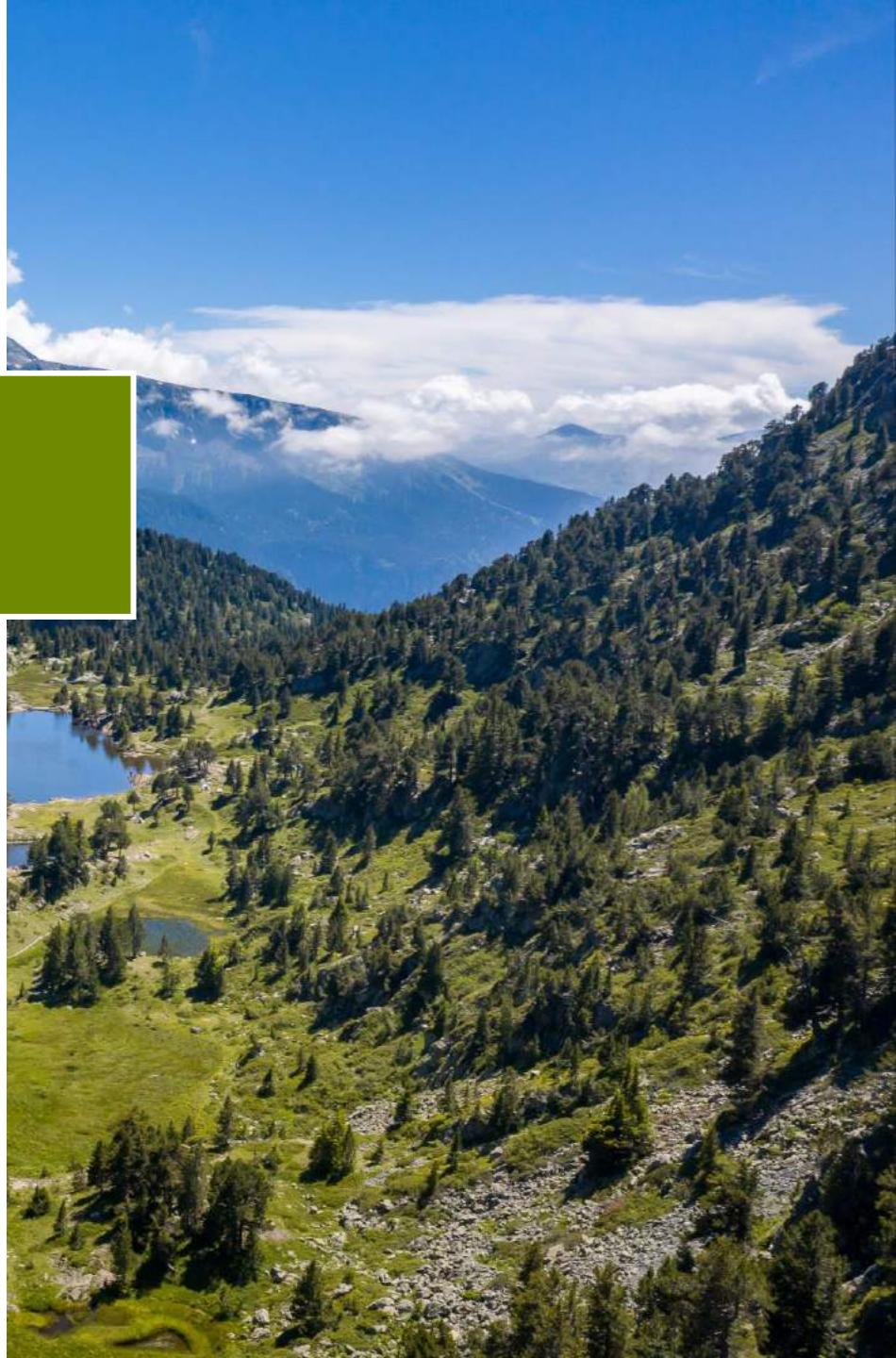
Contact et infos : reservation@chamrousse.com

Jeudi 1^{er} juillet 2021

CHAMROUSSE
ALPES-FRANCE 1700



ACCUEIL



ACCUEIL

Fanny Bellier, responsable Accueil et Qualité

Logo Chamrousse

CHAMROUSSE
ALPES-FRANCE 1700

Retrouvez l'ensemble des éléments graphiques de Chamrousse dont vous pourriez avoir besoin : logo station en noir ou blanc png et ai (autres couleurs et format nous contacter à travers le formulaire de demande d'autorisation d'utilisation du ...

Téléchargement

 Logo Chamrousse blanc fond transparent (png) (51.48 Ko)

 Logo Chamrousse noir fond transparent (png) (52.39 Ko)

 Formulaire autorisation utilisation pour logo et écusson Chamrousse (245.26 Ko)

 Ancienne Charte Graphique (2016) (8.38 Mo)

Plus d'infos

CHAMROUSSE
ALPES-FRANCE 1700

Nouveau logo Chamrousse disponible depuis l'espace « Acteurs Éco » du site web
Accueil / ACTEURS ÉCO / Logos Chamrousse

Pensez à remplir la demande d'utilisation du logo !

CHAMROUSSE
ALPES-FRANCE 1700

ACCUEIL

Fanny Bellier, responsable Accueil et Qualité

Nouveauté ÉTÉ 2021

Ouverture accueil **en continu** des 2 points d'information 7j/7 de 9h à 18h du 3 juillet au 29 août 2021 !

- **Nouvelle rubrique « Famille »** sur le site internet : dans STATION > menu Famille, avec notamment rubrique prestataires labellisés
- Nouveau **groupe de travail RM, OT, Mairie et quelques prestataires** autour d'une réflexion commune : **Création d'un Pass Multi activité Chamrousse**

Prochaine réunion prévue **cet automne**. N'hésitez pas à nous contacter si vous voulez vous joindre à nous !
Alice L'Homme servicejeunesse@chamrousse.com ou Fanny Bellier responsable.accueil@chamrousse.com

The screenshot shows a green sidebar menu for the website 'CHAMROUSSE Alpes - France 1700'. The menu items include: STATION, SKI, ACTIVITÉS & LOISIRS, HÉBERGEMENTS, AGENDA & SORTIES, and PRATIQUE. Below these, a list of links includes: CHAMROUSSE, ACCÈS & TRANSPORTS, HISTOIRE & MYTHE OLYMPIQUE, ENVIRONNEMENT, PATRIMOINE & CULTURE, LABELS STATION ET OFFICE, PROJETS CHAMROUSSE, SITES TOURISTIQUES À PROXIMITÉ, and FAMILLE. The 'FAMILLE' link is circled in red. At the bottom, there is a logo for 'Famille plus' with the text 'VIVRE ENSEMBLE DE BELLES EXPÉRIENCES'.



BOUTIQUE

Fanny Bellier, Responsable Accueil et Qualité



NOUVEAUTÉS BOUTIQUE ÉTÉ 2021

- **Masque Chamrousse** décliné en 4 nouvelles couleurs et vendu 11€ l'unité
 - **Bouteille thermos** rose gold ou bleu vendue 20€ l'unité
- Nouvelle édition du **topoguide du GR738** réédité par la FFR de l'Isère vendu à 14,90€ l'unité



CHAMROUSSE
ALPES-FRANCE 1700



CONCLUSION





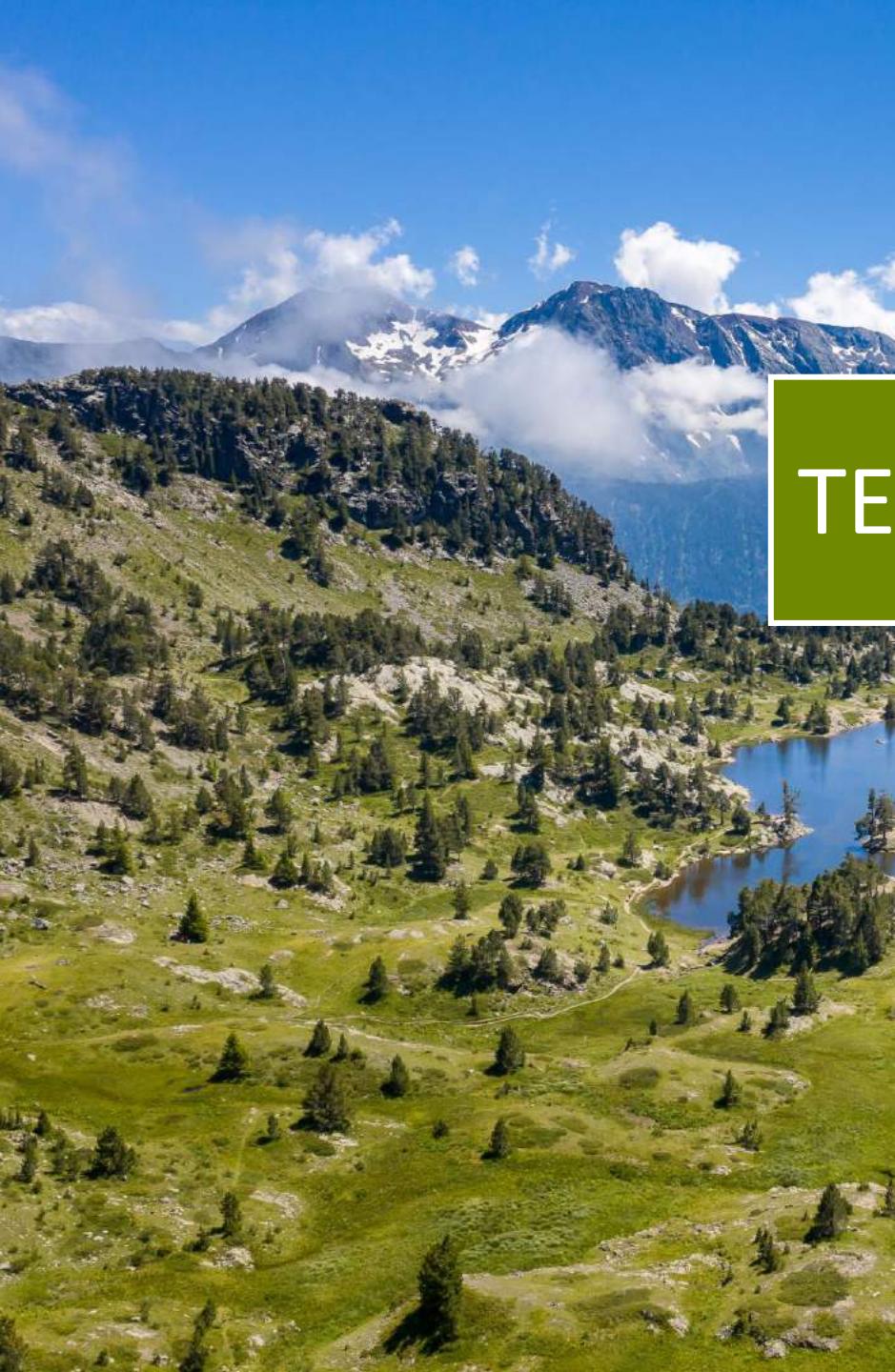
REMERCIEMENTS

Marius Dompnier, directeur adjoint OT

Un grand merci à tous les acteurs de la station pour la synergie engagée par rapport à la situation sanitaire actuelle. L'ensemble des équipes réalise un travail remarquable face à la situation inédite.

De bons retours sont à noter de la part de nos clients, avec un panel d'activités et d'animations riches et variées.

Merci de votre attention.



TEMPS D'ÉCHANGES





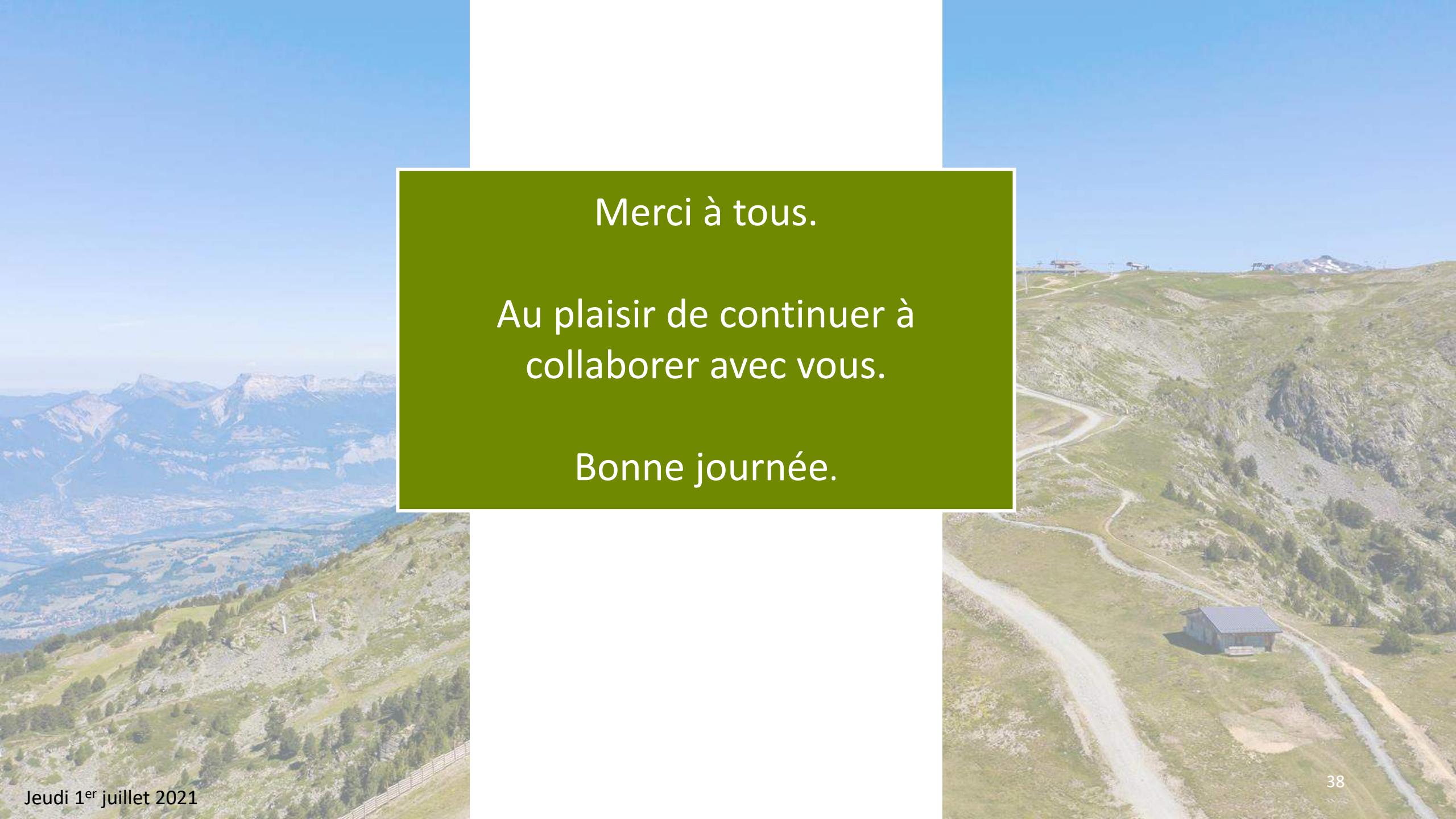
TEMPS D'ÉCHANGE

La parole est à vous

Avez-vous des questions, des remarques ?

→ Ecrivez-les dans le chat

→ Prenez la parole en activant votre caméra et micro



Merci à tous.

Au plaisir de continuer à collaborer avec vous.

Bonne journée.

