

Compte rendu de la réunion de début de saison avec les acteurs économiques de la station du 31/03/2021

Personnes présentes :

Total des participants : 32

- Membres Mairie : De Bernis Brigitte (Mme le Maire), Goulot Jean-Jacques (1^{er} adjoint), Daniel Ligney (DGS), Véronique Knopp (adjointe au DGS), Sandrine Etchessahar (élue), Sophie Delastre
- Membres OT : Dompnier Marius (Directeur Adjoint), Llorca Richard (responsable animations & événements), Bellier Fanny (responsable accueil et qualité), David Adeline (responsable centrale de réservation), Margail Elise (chargée web), Pointet Clara (chargée de communication et presse), Sylvain Darcillon (webmarketing et CRM), Arlaud Céline (infographiste)
- Membre RM : Frédéric Geromin (Directeur RM)
- Membre ESF : Laget Gaëlle (directrice du Club ESF)
- Acteurs économiques : Agnès Hugonin, Bruno Sgambato, Sabrina Durou, Franck Sgambato, Philippon Adrien, Olivier Bizet, Johan Chemin, Sylvie David, Virginie Bertrand, Alice l'Homme, Guillaume Dalle, Jean-Philippe Raymond, Fred SMU, Isabelle Bronner, Philippe Halot, Caroline Meyer.

Ordre du jour : Réunion de fin de saison – Office de tourisme Chamrousse

Début de séance à 9h07.

Partie 1 :

Mot d'accueil et rapide bilan de Marius Dompnier sur la gestion de l'hiver et les efforts fournis pour maintenir une ouverture station et dynamiser la vie locale.

Retour sur les objectifs de la stratégie de l'hiver 2020-2021 :

- Jongler avec les contraintes sanitaires, complexifiant l'organisation globale de la station (services proposés adaptés)
- Réussite de cette saison
- Lancement de l'étude marketing Switch concernant les stratégies de la gouvernance et de la plateforme de marque Chamrousse (concerne directement la Régie, la Mairie et l'OT)
- Réactivité et adaptabilité
- Clientèle plus nombreuse que prévue et satisfaite dans l'ensemble

Bilan de l'hiver et prévisions pour cet été des animations et évènements par Richard Llorca :

Adaptation du programme d'animations face à cette situation avec beaucoup d'animations/jeux en autonomie comme l'Escape Game qui est une franche réussite. Un embellissement de la station avec la mise en lumière des fronts de neige de Roche Béranger et Recoïn. En cours de réflexion pour une amélioration de ceux-ci pour l'an prochain.

Annulation de nombreux événements suite aux restrictions sanitaires. Seul le Lekkarod s'étant déroulé à huis clos a été maintenu et fût une réussite pour tous.

Commission d'animation le 02/04/2021 en prévision de l'été. Le but étant de proposer des événements/animations répartis sur plusieurs jours, la semaine, plutôt que sur les week-ends.

Richard Llorca, animations & événements – Office de Tourisme de CHAMROUSSE, animation@chamrousse.com.

Bilan sur la communication et des relations presse par Clara Pointet :

Quelques accueils presse qui ont bien fonctionné, une bonne dynamique sur réseaux sociaux (Facebook), l'accueil d'influenceurs.

Travail en collaboration avec l'animation sur des vidéos TEST d'ACTIVITÉS auprès des prestataires d'activités de la station : montages vidéo avec de nombreuses vues sur les réseaux sociaux.

Clara POINTET, communication et presse - Office de tourisme de CHAMROUSSE, presse@chamrousse.com.

Bilan des supports d'infographie par Céline Arlaud :

Travail sur les éditions pour l'hiver 2020-2021 : accueil, animations & évènements, panneaux signalétique COVID-19, signalétique station, boutique de l'office de tourisme, horaires de navettes et affiches d'évènements, etc... Préparation de l'été 2021 en cours.

Céline Arlaud, infographe – Office de tourisme de CHAMROUSSE, graphisme@chamrousse.com.

Bilan du positionnement webmarketing de Chamrousse par Sylvain Darcillon :

Communication axée locale/de proximité. Nombre de visites client du site web en baisse mais qui reste supérieur par rapport aux autres stations du secteur Oisans/Belledonne.

Sylvain Darcillon, webmarketing et CRM – Office de tourisme de CHAMROUSSE, webmarketing@chamrousse.com.

Bilan du nouveau site web par Elise Margail :

Gros travail de refonte du site web station, mises à jour sur l'application mobile et programme formation Chamrousse Web (souhaite savoir si thèmes).

Merci de penser à vérifier vos infos régulièrement sur le nouveau site internet afin de nous faire vos retours (corrections bug ou pistes d'amélioration) à l'accueil de l'office de tourisme qui, si besoin, transmet au service web.

En cours de réflexion pour une amélioration de vos newsletters pro. Passer d'une lettre d'information bilan activités Office à une newsletter de communication thématique.

Valorisation de vos activités sous forme de tableaux vidéo et photo "Aventures Chamrousse" dans Pinterest.

Elise MARGAIL, web - Office de tourisme de CHAMROUSSE, web@chamrousse.com.

Présentation de l'hébergement par Adeline David :

Hiver très mouvementé avec beaucoup de réservations en dernière minute. Beaucoup de courts-séjours, mise en place de réductions et commercialisation de nouvelles activités pour pallier la fermeture des remontées mécaniques. Chiffre d'affaires en baisse mais clients très satisfaits de leur séjour dans l'ensemble.

Adeline David, centrale de réservation – Office de tourisme de CHAMROUSSE, reservation@chamrousse.com.

Présentation des retours clients et de la boutique par Fanny Bellier :

Retours très satisfaisants des clients à l'accueil pour le nombre d'activités et d'animations accessibles. Profil de visiteurs très exigeants ou parfois débutants/peu habitués.

Quelques retours clients mécontents : difficultés à joindre l'ESF pour les inscriptions, prestataires mal reçus chez certains prestataires, boulangeries peu ouvertes.

Beaucoup de changements de dernière minute nous ont valu de s'adapter en continu.

Merci de nous faire vos retours à l'accueil de l'office de tourisme pour vos perspectives/nouveautés pour cet été (mise à jour du guide pratique en cours...).

Un chiffre d'affaire de la boutique qui a plus que doublé grâce à la vente de masques Chamrousse certifiés AFNOR et de l'escape game pour l'animation.

Fanny Bellier, accueil et qualité – Office de tourisme de CHAMROUSSE, responsable.accueil@chamrousse.com.

Vous retrouverez les informations détaillées sur la présentation en pièce-jointe

Partie 2 :

Temps d'échange :

- Questionnement sur l'avancée du projet Chamrousse 2030 : la Mairie assure qu'ils sont aussi dans l'attente d'un retour rapide de la part des investisseurs du projet. Mme la Mairie rappelle qu'il s'agit d'un projet à moyen terme et non pas à court terme.
- Questionnement sur l'harmonisation des panneaux de signalétique en station : Marius D. apporte en réponse qu'il s'agit de faire appel à un prestataire extérieur (pour la fabrication) et qu'un groupe de travail doit être mis en place.
- Question sur la signature Mountain Park : pour donner suite à l'étude marketing SWITCH, incitant à viser une clientèle étrangère plus nombreuse les prochaines années et capter le marché étranger, la signature sera bel et bien conservée.
- Questionnement sur l'avancée de l'aménagement des retenues collinaires : la commission travaille actuellement sur le sujet, des subventions sont en attente et les premières activités (paddle et plongée) devraient pouvoir s'ouvrir dès cet été si des prestataires sont intéressés.
- Marius D. rappelle qu'une étude de faisabilité de la Communauté de Communes a été ouverte pour une zone artisanale du Schuss et que tous les Chamroussiens intéressés pour disposer de locaux dans cette zone doivent se manifester auprès de la mairie.
- Une réunion se tiendra au printemps avec les différents Community Managers terrain afin d'échanger sur les projets futurs des pages Facebook et Instagram de Chamrousse.
- Demande de la part du magasin Sgambato.fr à la Mairie afin d'obtenir des attestations d'ouverture et fermeture station pour la demande d'aides gouvernementales. La Mairie assure qu'elle se chargera de leur fournir le document concerné.
- Questionnement sur la poursuite d'itinéraires débutants/intermédiaires pour le ski de randonnée l'hiver prochain. Marius D. intervient en confirmant que la question est en train d'être étudiée pour l'hiver prochain avec les RM et le Département.
- Questionnement sur l'avancement du projet de Luge 4 saisons (sur rails) : le projet aura lieu autour du Luge Park et du télésiège des Gaboureaux. Jean-Jacques G. ajoute qu'une étude d'impact est en train de faire prendre du retard au projet (décalé d'un an environ).
- Cependant, le projet de la tyrolienne soutenu par la Mairie et les Remontées Mécaniques avance. Les demandes de subventions ont été lancées.
- Questionnement sur la mise en valeur du tourisme d'affaires : Marius D. répond que l'objectif est bien de diversifier les clientèles sur Chamrousse dont le tourisme d'affaires mais qu'il faut fédérer les prestataires autour de ce public. Proposer une offre tout compris (hébergement, salle de séminaire et restauration) est en cours de réflexion justement.
- Une commission VTT est prévue cette intersaison pour permettre de continuer d'apporter du service via des zones de gonflage et de lavage.
- Questionnement sur la réouverture d'une piste de luge gratuite et familiale au Vernon.

Rappels :

- Site de la mairie : blog (information à destination des Chamroussiens) : <http://www.mairiechamrousse.com/vie-municipale/blog-du-maire-des-adjoints-et-des-delegues>
- Utilisation d'outils à votre disposition (Office de Tourisme) : SMS, mailings, groupe Facebook pour avoir des informations pour la suite des événements.
- Nouveau groupe Facebook privé « Acteurs éco & Office Chamrousse » depuis le début de l'hiver : demandez l'adhésion !

Nous vous remercions d'avoir participé à cette réunion. Nous restons à votre écoute pour toute demande d'information.

Vous trouverez ci-joint le support présenté lors de celle-ci.

Dans l'attente de vos retours respectifs concernant vos modalités d'ouverture pour cet été.

Séance levée à 10h15.