

Compte rendu de la réunion de début de saison avec les acteurs économiques de la station du 17/12/2020

Personnes présentes :

Total des participants : 34

- Membres Mairie : De Bernis Brigitte (Mme le Maire), Goulot Jean-Jacques (1^{er} adjoint), Bessich Fabien (3^{ème} adjoint), Chappaz Valentin (Conseiller Délégué), Daniel Ligney (DGS)
- Membres OT : Dompnier Marius (adjoint de direction), Llorca Richard (Responsable animations & événements), Bellier Fanny (responsable accueil et qualité), David Adeline (responsable centrale de réservation), Margail Elise (chef de projet web), Pointet Clara (responsable communication et presse), Sylvain Darcillon (Webmarketing et CRM), Arlaud Céline (infographiste)
- Membre RM : Frédéric Geromin (Directeur RM)
- Membre ESF : Laget Gaelle (directrice du Club ESF)
- Acteurs économiques : Adhec Chamrousse, Bruno Sgambato, Maël Auvrignon, Go sport montagne Chamrousse, Hill yoga Girl, Fabien Aribert, Franck Sgambato, Sophie Delastre, Philippon Adrien, Olivier Bizet, Marc Meiller, Olivier Bizet, Johan Chemin, Sylvie David, Claire l'heureux, Arnaud Herman, Sylvie Montluet, Sandra Phillippe.

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

Début de séance à 9h

Partie 1 :

Mot d'accueil de Mme le Mairie et rapide bilan de la crise économique et sanitaire actuelle de la part de Marius Dompnier.

- Rôle et missions de l'Office de Tourisme présentés par Marius Dompnier :
 - Développement de la promotion touristique et l'image de la station
 - Coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique
 - Diffusion de l'information concernant les hébergements, commerces, activités et services
 - Montage et commercialisation de produits ou de prestations de services touristiques
 - Développement et amélioration de l'offre touristique par rapport aux exigences des clientèles françaises et étrangères
 - Elaboration de la politique touristique locale
 - Organisation d'animations et d'évènements
 - Elaboration des supports de communication touristique

L'Office de Tourisme est le « metteur en scène » du territoire, il permet de créer le lien entre les différents acteurs économiques de la station : professionnels, locaux, saisonniers, prestataires, municipalité, Remontées mécaniques, ... Mais c'est aussi l'animateur de la transition touristique du territoire à travers une stratégie de développement et d'accueil à 360°.

- Présentation des objectifs de la stratégie de l'Hiver 2020-2021 :

- Jongler avec les contraintes sanitaires, complexifiant l'organisation globale de la station
- Réussir cette saison
- 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, sans forcément tout miser sur des événements
- Réactivité et adaptabilité

- Présentation de l'accueil par Bellier Fanny :

Présentation du poste, du label Famille + de la boutique avec les nouveautés : masques, buffs et panneaux signalétiques COVID : Fanny BELLIER, responsable Accueil - Office de tourisme de CHAMROUSSE responsable.accueil@chamrousse.com, ou Cindy GUIMET à info@chamrousse.com ou [au 04.76.89.99.75 \(ligne directe accueil\)](tel:04.76.89.99.75).



- Présentation des animations et évènements par Richard Llorca :

Présentation du poste, programme des animations et des événements pour Hiver 2020-2021. Adaptation du programme d'animations face à cette situation. Embellissement de la station avec la mise en lumière des fronts de neige de Roche Béranger et Recoin : Richard Llorca, responsable animations & événements – Office de Tourisme de CHAMROUSSE, animation@chamrousse.com.

- Présentation de la Communication et des Relation Presse par Clara Pointet :

Présentation du poste, informations générales communiqués de presse, accueil presse, plan de communication, et Page sur réseaux sociaux (Facebook) : Clara POINTET, responsable communication et presse- Office de tourisme de CHAMROUSSE, presse@chamrousse.com.

- Présentation de l'infographie par Céline Arlaud :

Présentation du poste, éditions pour l'hiver 2020-2021 : accueil, animations & évènements, panneaux signalétique COVID : Celine Arlaud, infographiste – Office de tourisme de CHAMROUSSE, graphisme@chamrousse.com.

- Présentation du web par Elise Margail :

Présentation du poste, refonte du site web station, application mobile (géolocalisation) et programme formation Chamrousse Web : Elise MARGAIL, chef de projet web - Office de tourisme de CHAMROUSSE, web@chamrousse.com.

- Présentation du webmarketing par Sylvain Darcillon :

Présentation du poste, missions principales, analyse des données du site web, campagne digitale & projet webcam : Sylvain Darcillon, webmarketing et CRM – Office de tourisme de CHAMROUSSE, webmarketing@chamrousse.com.

- Présentation de l'hébergement par Adeline David :

Présentation du poste, informations concernant l'Eté et l'Automne 2020 ainsi que pour la saison 2020-2021 : Adeline David, responsable centrale de réservation – Office de tourisme de CHAMROUSSE, reservation@chamrousse.com.

Vous retrouverez des informations supplémentaires sur le support en pièce-jointe

2^{ème} partie :

Temps d'échange :

- Sandra Phillippe de la Bérangère : Interrogation sur l'ouverture du domaine skiable pour l'autorisation de la pratique pour les licenciés. Réponse de la part des RM : ouverture aux mineurs encadrés uniquement avec port du dossard. Rester très prudent et vigilant par

rappart à ce sujet. Ouverture de la piste du Schuss avec le Téléski du Schuss. Achat de forfait a des tarifs spécifiques.

- Mise en place de 5 pisteurs par jours sur le domaine skiable pour assurer la sécurité.
- Création de 2 nouveaux itinéraires de ski de randonnées sécurisés, balisés et damés régulièrement dans le but d'assurer la sécurité de chacun. Sentiers situés sur le bas de la station. Pourquoi ? Réponse de la part de Frederic Geromin : pas de sentiers reliant la Croix de Chamrousse puisque le but est de toucher un public débutant et pas expérimenté en mettant en place des produits initiatiques.
- Projet de mise en place d'atelier avec les pisteurs des RM : apporter une plus-value aux espaces de randonnée. Mise en place d'un atelier sur la sensibilisation et sur la prévention des risques à la montagne + atelier sur la combinaison de « Pelle, Sonde, ARVA ».
- Mise en place d'un nouvel arrêté concernant les espaces de ski de randonnée, de luge et relatif à l'ouverture à l'ouverture du domaine skiable sur la piste du Schuss pour les personnes licenciées.
- Demande de renseignements de l'Adhec concernant la livraison des forfaits en pré-commandes cet été.
- Questionnement de Bruno Sgambato sur l'ouverture du club ESF. Réponse de la part de Gaelle Laget : ouverture du jardin enfant de Roche avec tapis roulant uniquement le week-end du 19-20/12. Ouverture possible du jardin de Recoin selon le taux de fréquentation. Cours de ski pour les personnes n'ayant jamais fait de ski ou les personnes très débutantes (cours de snowboard & cours de ski alpin basique). Offre complète au niveau des cours de ski nordique étant donné que le domaine Nordic est ouvert.
- Question sur l'ouverture de la télécabine aux piétons : Non, uniquement professionnel de la Régie des remontées mécaniques. De ce fait le restaurant de la Croix n'ouvrira pas pour les vacances de Noël.
- Franck Sgambato et Go Sport Montagne Chamrousse à Marius Dompnier : Interrogation sur le nombre de commerçants ouverts pour les vacances de Noël. Demande d'un tableau récapitulatif des différents commerçants ouverts ainsi que leurs prestations (location de quel type de matériel ?), faire passer le tableau à tous les commerçants pour pouvoir rediriger le client dans un autre magasin si jamais il n'y aurait plus de stock. Esprit d'équipe sur la station. Réponse de la part d'Elise : Tous les commerce sont recensés sur le site internet. Message pop-up sur le site internet, pas le nombre exact, mais page mise à jour très régulièrement.
- Demande de précisons de Mme le maire sur l'occupation des Villages du Bachat : Fermé aux touristes, ouverture uniquement aux propriétaires. 20 propriétaires viennent dans leurs appartements pour les vacances de Noël puisque que la semaine suivante (jour de l'an) fermé aux propriétaires.

- Gaelle Laget à Sandra de la Bérangère : Interrogation sur l'ouverture de la Bérangère : Autorisation d'ouverture, cependant sans les prestations annexes aucune utilité (décision globale, unitaire). Réouverture dans de bonnes conditions et si les négociations se passent bien aux alentours du mois de Janvier (si les RM, les piscines ainsi que les restaurants ouvrent).
- Questionnement sur une possibilité d'ouverture des remontées mécaniques pour l'activité Fat Bike. Franck Sgambato. Refusé, pas d'autorisation par rapport au décret, pas d'ouverture des RM au public.
- Demande d'information sur les commerçants qui font de la location de matériel : proposition de faire signer une décharge pour pouvoir être couvert en cas de danger. Location de matériel en relayant l'information (sous leur propre responsabilité), location de tout type de matériel, tant que le client est au courant de l'information.
- Demande de la part des commerçants de recevoir les arrêtés.
- Johan Chemin : questionnement sur l'interdiction de rassembler plus de 6 personnes. Rentabilité difficile.
- Demande de renseignements de la part de Sylvie David pour la campagne de test COVID : Docteur Toillon Yannick, système qui est en train de se mettre en place, rdv avec planning sur Doctolib, durée dans le temps : test antigéniques, résultat en 15 minutes.

Marchés pour les vacances de Noël ?

- Lundi 21 : Marché des artisans = marché de noël local, au niveau du parking de l'Hermitage
- Mardis Roche ou Recoin : Marché alimentaire, toléré avec mesures sanitaires.

Rappel :

- Piste de luge et ski de randonnée : espaces gratuits.
- Les personnes évolueront sur le domaine sous leur propre responsabilité.
- Utilisation d'outils à notre disposition : sms, mailing, groupe fb pour avoir des informations pour la suite des évènements.
- Nouveau groupe Facebook privé « Acteurs éco & Office Chamrousse » : demande d'adhésion.
- Site de la mairie : blog (information à destination des chamroussien) : <http://www.mairiechamrousse.com/vie-municipale/blog-du-maire-des-adjoints-et-des-delegues>

Nous vous remercions d'avoir participé à cette réunion d'information. Nous restons à votre entière disposition pour toute demande d'information. Formons une unité au sein de la station afin de vivre cette période compliquée de la meilleure façon possible.

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

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

Séance levée à 10h30.