

Compte rendu de la réunion de fin de saison d'été avec les acteurs économiques de la station du 08/09/2021

Personnes présentes :

Total des participants : 20

- Membres Mairie : De Bernis Brigitte (Mme le Maire), Fabien Bessich (adjoint), Ligney Daniel (DGS), Delastre Sophie (chargée de mission environnement).
- Membres OT : Dompnier Marius (Directeur Adjoint), Llorca Richard (responsable animations & événements), Bellier Fanny (responsable accueil et qualité), David Adeline (responsable centrale de réservation), Pointet Clara (chargée de communication et presse), Darcillon Sylvain (webmarketing et CRM), Arlaud Céline (infographiste).
- Membre RM : Balestrini Xavier (Chef des ventes)
- Acteurs économiques : Hugonin Agnès (ADHEC), Sgambato Bruno, Durou Sabrina, l'Homme Alice, Roux Fred, Bronner Isabelle, Halot Philippe, Meyer Caroline, Chamrousse Oxygène.

Ordre du jour : Réunion de fin de saison été 2021 – Office de tourisme Chamrousse

Début de séance à 9h37.

Partie 1 :

Mot d'accueil et rapide bilan de Marius Dompnier sur la gestion de l'été et les efforts fournis pour une ouverture station dynamique, avec des nouveautés et animations, malgré une météo maussade dans l'ensemble.

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

- Jongler avec les contraintes sanitaires en milieu de saison, complexifiant l'organisation globale du programme d'animations et événements.
- Réussite de cette saison : clientèle peu nombreuse en juillet mais satisfaite dans l'ensemble et clientèle plus nombreuse en août et très satisfaite du programme proposé.
- Réussite pour tous nos événements, nouveaux comme habituels.
- Rappel : le programme d'animation restera dématérialisé l'an prochain pour des raisons d'engagement Flocon Vert mais aussi à cause des changements très réguliers d'horaires et lieux adaptés à la météo.
- Un embellissement de la station avec des fanions en banderoles devant la galerie de Roche Béranger et Recoin.

La commission d'animation / événements, du bilan détaillé de l'été 2021 et des prévisions de l'hiver 2021-22, s'est déroulée juste après cette réunion de fin de saison d'été 2021. Un autre compte-rendu vous sera envoyé prochainement.

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).

Des shootings photos organisés sur la station pour une promotion plus ciblée sur les clientèles dites « prioritaires » de la stratégie.

Travail en collaboration avec l'animation sur des vidéos TEST D'ACTIVITÉS ÉTÉ 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 du positionnement webmarketing de Chamrousse par Sylvain Darcillon :

Côté remontées mécaniques, il y a eu 42 200 passages dont 85% concerne la Télécabine de la Croix.

Des éco compteurs ont été installés autour du Lac Achard pour relever le nombre de randonneurs. Par beau temps, cela peut représenter en moyenne 1 000 randonneurs par jour avec un maximum à 1 500.

Le site internet chamrousse.com suscite de l'intérêt avec +20% d'utilisateurs cet été. La page webcam a connu une hausse des sessions de 88% (du fait d'une météo parfois incertaine).

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

Bilan du nouveau site web par Marius Dompnier (Elise Margail étant absente) :

Application de chamrousse améliorée et de plus en plus utilisée.

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.

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

Présentation de l'hébergement par Adeline David :

Un été encore très particulier. Des séjours de 2 semaines en hausse voir du très long séjour.

Mise en place de nouvelles offres et commercialisation de nouvelles activités de prestataires faisant augmenter le chiffre d'affaires de +23% par rapport à N-1.

Offres sérénité et 1ères neiges pour cet hiver reconduites (demande importante des clients). Taux de réservation en baisse par rapport à N-1.

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

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

Clientèle satisfaite dans l'ensemble par : le nombre d'animations, les randonnées, l'accueil ...

Quelques retours clients mécontents : difficultés à joindre certains prestataires, commerces peu ouverts, météo maussade, ...

Merci de nous faire part de vos retours à l'accueil de l'office de tourisme pour vos ouvertures/nouveautés pour cet hiver (mise à jour du guide pratique et du site internet en cours).

Un chiffre d'affaires de la boutique qui a augmenté par rapport à N-1 grâce à la vente d'entrées pour le Chamrousse Kids.

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 :

- Mme Le Maire rappelle que des moyens importants ont été développés pour augmenter les animations et activités de cet été, un choix compliqué mais apprécié par nos clients.
- Alice l'Homme, responsable du service jeunesse et multi accueil confirme que 3 structures s'organisent entre elles pour l'accueil de 58 enfants de chamroussiens et touristes à partir de cet hiver ! Avec une ouverture adaptée en pleine de saison, 7j/7, de 7h30 à 18h30, sauf les samedis d'hiver pour la halte-garderie.
- Questionnement sur le renouvellement de l'événement du championnat de France de ski roue pour l'été prochain (car celui-ci n'aurait pas été bénéfique pour certains commerces sur Recoin): Marius D. et Richard L. apportent en réponse qu'il s'agit d'un événement ponctuel organisé et encadré par une Fédération Française. Il est possible que nous en accueillions d'autres mais pas forcément des championnats de France.

Fabien B. insiste sur l'intérêt de ce nouvel évènement, qui touche une clientèle jeune et sportive, qui véhicule une image positive de la montagne l'été. En tout cas une expérience à renouveler, et un grand merci aux organisateurs, en particulier au Ski Nordique Belledonne Chamrousse.

Mme Le Maire rappelle que ces événements ont des retombées économiques importantes pour les hébergeurs même si certains magasins n'ont pas constaté une augmentation de leur chiffre d'affaires. En accueillant cet événement, il s'agit aussi de participer à la notoriété de la station, à son bien-être, sur le long terme.

Rappels :

- Site de la mairie : blog (information à destination des Chamroussien) : <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 évènements.
- Nouveau groupe Facebook privé « Acteurs éco & Office Chamrousse » depuis le début de l'hiver 2020-21 : 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 hiver.

Séance levée à 10h20.