



CHAMROUSSE
Alpes - France 1700

Office de Tourisme de Chamrousse
Mercredi 6 septembre 2017



Bilan touristique Office de Tourisme

Fin Été 2017

 **Animation**

 **Accueil**

 **Réservation**

 **Presse**

 **Infographie et web**

* **Dossier en cours**

• **Moment d'échange**



Chamrousse
(Officiel)



Chamrousse
1700



Chamrousse



Chamrousse
38



Chamrousse
Mountain Park



Animation

* Bilan animations

* Semaine de vacances type :

- **Lundi : Pot d'accueil de l'Office de Tourisme**
 - **Mardi : Montagne aux bonbons Haribo + Spectacle pour enfants**
 - **Mercredi : Défis Chamrousse Kids et initiation Graffiti**
 - **Jeudi : Chamrousslanta + Loto Chamrousse ou Incroyable talent**
 - **Vendredi : Tournoi Pétanque**
 - **Parc Chamrousse Kids du 8 juillet au 3 septembre**
 - **Parcours du petit montagnard version été**

NEW

- * **Programme animation : périodicité 1 mois – format affiche à revoir**



Animation

* Événements Juin - Juillet :

- 9 juin : UT4M – Km vertical
- 24 juin, 15 juillet et 19 août : Montée Mythique Uriage-Chamrousse
- 1 juillet : Trails de Chamrousse
- 2 juillet : Fête de la Transhumance
- 8 juillet : Grimpée cycliste à Chamrousse
- 14 juillet : Fête Nationale
- 16 juillet : Festival Evasion bien-être NEW
- 22 et 23 juillet : Montée Historique
- 29 et 30 juillet : Chamrousse en Piste

* Août - Septembre :

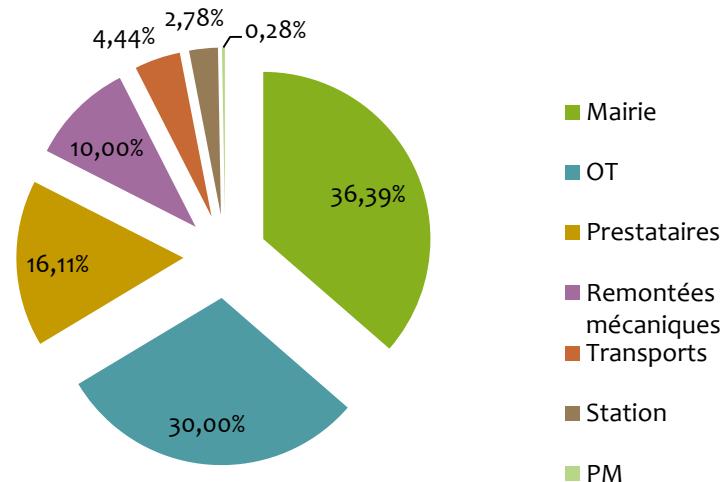
- 1-4 août : Petits Montagn'arts NEW
- 5 et 6 août : Fête du Vent
- 12 et 13 août : Fête du Bois
- 18 août : UT4M
- 19 et 20 août : Melting Sport NEW
- 25 août : Echappée Belle
- 26 et 27 août : Course de Côte
- 10 septembre : Randonnée Gourmande
- 16 et 17 septembre : Championnat de France de Drift

Accueil

* Bilan qualité été 2017 :

- **Principaux points négatifs** : absence animations culturelles et absence piscine, balisage à améliorer, manque de places animations de l'OT, fermeture du spa
- **Point positif** : navette gratuite 33 places
- **Entités concernées**
 - **Mairie** - 36% ↗ (131 avis) : manque une piscine, service culturel, balisage /signalétique
 - **Office de Tourisme** - 30% ↗ (108 avis) : animation, Chamrousse en Piste, boutique
 - **Prestataires** - 15% ↘ (58 retours) : spa BellaDonna, Passe- Partout, commerçants en général
 - **Remontées mécaniques** - 10% ↘ (36 avis) : politique tarifaire/paiement, fermeture RM, pistes VTT

Répartiton des remarques par structures concernées



Accueil

* Bilan accueil :

- Fréquentation identique à 2016 : 8 000 demandes guichet, 1 600 demandes téléphone
- Nouveautés :
 - Opération VAE par Isère Tourisme satisfaisante
 - Edition support itinéraires VAE-Cross-Country
 - Semaine thématique famille : Petits Montagn'arts en Piste
 - Mug 50 ans J.O. + porte clés jeton I ❤️ Chamrousse
- Qualité :
 - Qualité Tourisme : renouvellement de la marque (septembre)
 - Famille Plus : instruction du dossier (semaine prochaine)

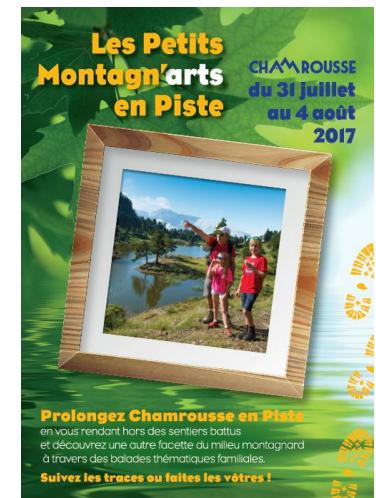
NEW

* Projets hiver 2017-18 :

- Boutique : création autres objet anniversaire 50 ans J.O.
- Editions / web : réédition guide pratique hiver / création guide famille hiver pour le label Famille Plus avec les activités

NEW

CHAMROUSSE
Alpes - France 1700



➡ Réservation

* Bilan Centrale de Réservation :

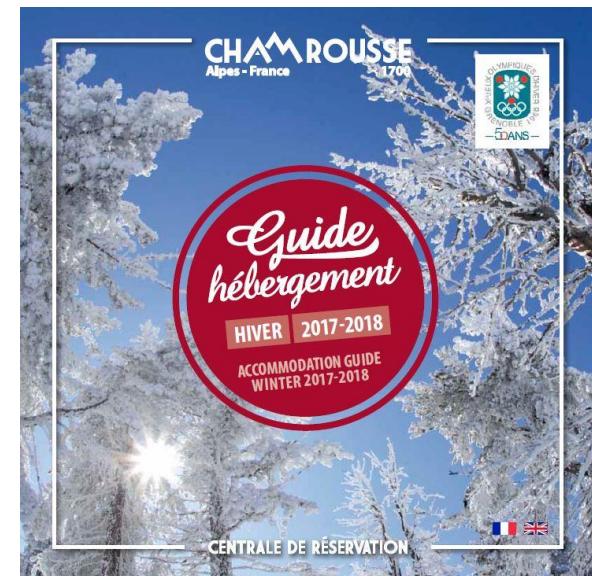
	2016	2017	Différence
Dossiers créés	290	271	-
Réservations été	145	131	-
Nombre d'appels depuis fermeture station	614	775	+
Réservations hiver 2018	62	61	=

- **Réservation été 2017 = été 2016 :** pics aux périodes de canicule. Hébergements les + sollicités : Les Chalets des Cîmes, aire de camping-car, petits appartements ou propriétaires qui font des petits prix
- **23 août - Réunion Affiniski et Clévacances à destination des propriétaires :** objectif les sensibiliser aux (nouvelles) attentes de la clientèle logements de qualité, moderne et des services à la carte (ménage fin de séjour + restauration à domicile)
- **Nouveauté brochure hiver 2017/2018 :** mise en avant avec pictogramme hébergements particuliers qui disposent d'équipements bébés (lit parapluie, chaise haute, jeux, sécurité enfant...) + 1 page sur notre label Flocon Vert

NEW

➡ Réservation

- * **Centrale de Réservation – hiver 2017-18 :**
- * **Même nombre de réservation l'hiver dernier à la même période :**
50 réservations pour l'hiver 2017/18 mais 10% par rapport à août 2015
- * **Ouverture des plannings toute l'année** 
- * **Communication par SMS avec les propriétaires** (à l'étude) pour la mise en place de promotion de dernières minutes (selon conditions météo et enneigement) et être plus réactif 
- * **Vente d'une prestation ménage de fin de séjour** (en cours), de plus en plus demandée.
- * **Proposition harmonisation du classeur d'accueil** pour chaque propriétaire : infos générales station, aides et astuces, infos sur le tri et développement durable, numéros utiles... 
- * **Proposition service photographe professionnel pour les propriétaires** car beaucoup de photos amateurs qui ne mettent pas en avant le logement.





Communication

* Publicités Chamrousse :

- **Radio : partenariat France Bleu Isère sur Chamrousse en Piste** (2 interviews, 27 spots) + direct de 30minutes pour présenter les évènements été + NRJ et Chérie FM
- **Presse :**
 - Dauphiné libéré : 6 pub en Une / Grenews : 1 publi-reportage / Guide de l'été : $\frac{1}{2}$ page
 - Spot : $\frac{1}{2}$ page de pub / Vos Estivales (hors-série Les Affiches) : $\frac{1}{2}$ page / ActuMontagne : $\frac{1}{4}$ de page
 - Récréamag : 1 page / Minizou : 4^{ème} de couverture
- **Web : bannières Skipass.com et ActuMontagne.com**



Communication

- * 16 communiqués de presse sur l'événementiel :



8ème édition du Festival Chamrousse en Piste

Samedi 29 et dimanche 30 juillet



Chamrousse est le premier festival de théâtre de rue dans la montagne. 15 compagnies sont programmées aux abords des sentiers, dans des clairières, dans la forêt et même un pique-nique en musique est prévu avec une vue sur les massifs environnants. Chamrousse en Piste s'annonce comme une journée d'émerveillement avec tous les bienfaits de la montagne.

Il y en aura pour tout le monde :

- Jeunes et moins jeunes
- Marcheurs et spectateurs
- Curieux et réservés

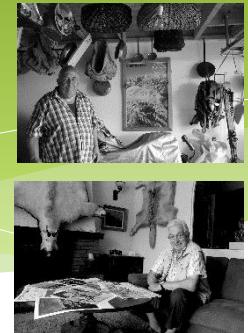
E Auvergne-Rhône-Alpes

ACTU VIDEOS EMISSIONS SERVICES

LYON SAINT-ETIENNE CLÉMENTONNÉ GRENoble ANNECY CHAMBERY LEPUY-EN-VELAY AULNAC BOURG-EN-BRESSE MOLINS LINAS DRÔME ARDÈCHE

FESTIVAL BÉPLOZ NOS PARTENAIRES LE BACCHUS 9H00 LE MATIN CONCOURS DE COMPOSITION ORCHESTRE D'AUVERGNE ET PAYS DE SAÔNE - VOTEZ POUR LE PRIX DU PUBLIC

Contes et accordéon à la fête de la transhumance à Chamrousse en Isère



* Photoshoot

- Tournage caméra 360° via ferrata (promotion Isère Tourisme)
- Photos magazine
- Photos et vidéos activités été + événementiels



Fête du bois 2017 teaser



Chamrousse en Piste 2017



L'échappée électrique



Communication

* Réseaux sociaux :

- **Community manager :**
Emilie + Jérôme, Guillaume,
Moone, Marius
- **Buzz Facebook**
Chamrousse (Officiel) :

Neige - 11/08/2017

126 000 personnes
atteintes, 1200 clics sur
la publication, 5500
réactions, commentaires
et partages

Vidéo Bouquetin - 28/07/2017

66 141 personnes atteintes;
6000 clics sur la publication,
2500 réactions, commentaires
et partages



* Communication hiver 2017-2018 :

- **Augmentation affichage Chamrousse :**
panneaux 4x3, pub bus – parking –
centres Grenoble et Lyon, centres
commerciaux
- **Salons :** Londres, Paris, Lyon, Grenoble
- **Mise en place d'un réseau de
distribution :** information (250 sites) et
vente forfaits
- **Budget communication sur les
marchés anglais et belges :** Maison de
la montagne Belgique
45 jours de foires et salons
- **Campagnes presse et radio + relations
presse 50 ans des J.O.**

Infographie / web

* Documentation été :



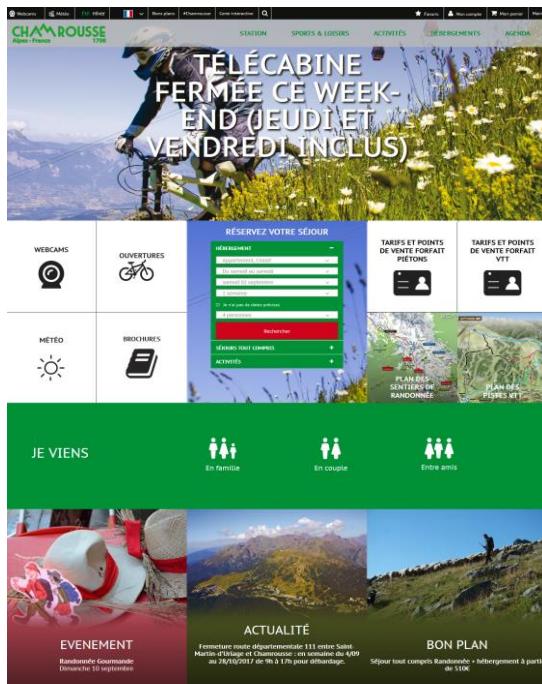
Infographie / web

* Encart pub :



Infographie / web

* Site web version été : mise à jour



* Newsletters :

CHAMROUSSE
Alpes - France 1700

Office de Tourisme de Chamrousse
NEWSLETTER ETE 2017

LUNDI 21 AOUT

ÉVÉNEMENTS

Les événements de cette semaine :

Ultra-Trail l'Échappée Belle

Vendredi 25 août

L'ÉCHAPPEE BELLE

4ème édition de l'Ultra Trail reliant l'Isère à la Savoie, à travers l'intégralité du massif de Belledonne.

La trail passe à Chamrousse dans ses points d'intérêts principaux (plateau de l'Arseille, le lac Achard et les lacs Robert), qui sont autant de lieux qui se prêtent à encourager les participants.

ed'infos

42ème édition de la Course de côte

Du vendredi 25 au dimanche 27 août

Cette course fait partie des grandes étapes du Championnat de France de sport automobile dans les tracés qui se déroulent sur les routes de montagne.

Differentes catégories de voitures s'affrontent : les voitures historiques, les véhicules de séries, des prototypes et des formules 3000.

ed'infos



Réunion acteurs touristiques et Office de Tourisme – 6 septembre 2017

Dossiers en cours

* Application Chamrousse

- * Disponibilité : phase 1 - automne 2017
- * Objectif : apporter une valeur ajoutée par rapport au site chamrousse.com sur mobile
 - * Phase 1 : webcams, vente forfaits, plans des pistes et remontées (normal et « format Google ») et fonctionnalité SOS – A l'étude : conditions d'enneigement, ouverture des pistes/remontées, météo (capteurs)
 - * Phase 2 : Notifications / push et Géolocalisation
- * Cible principale : bassin grenoblois ski journée et week-end
- * Rester fidèle aux objectifs de la stratégie commerciale : rester présent dans l'esprit des clients, développer les ventes, renforcer la notoriété de la station notamment auprès de la clientèle de proximité



Dossiers en cours

* Événements hiver 2017-18

- * 12 au 14 octobre :
Grenoble - Snow Garden Festival
- * 20 au 22 octobre : Londres – The Telegraph
Ski & Snowboard Show
- * 3 au 6 novembre :
Lyon - Village des Neiges
- * 23 au 26 novembre :
Paris - St Germain des Neiges
- * 10 décembre : Winter Trail Tour
- * 23 décembre : Chalet du Père Noël
- * 8 au 14 janvier : Challenge des Vignerons
- * 14 janvier : Alpha Run (courses d'obstacles)
- * 23 janvier au 10 mars : Célébrations 50 ans JO
- * 22 et 23 février : Rossignol On Tour
- * 13 février - Villages du Bachat / 20 et 27 février -
Recoin / 6 mars - Roche : Fêtes de Chamrousse
- * 10 mars : Early spring break/NRJ Extravadance
- * 12 et 13 mars : FIS ski chrono national tour
- * 14 et 15 mars : Challenge Hivernal des Troupes de
Montagne
- * 17 mars : Championnat de France Nordic ski cross
- * 17 et 18 mars : Alpine Classique
- * 24 au 26 mars : Championnat de France
handisport
- * 22 avril : Derby VTT de La Croix de Chamrousse

Dates à confirmer : Opening snowpark, Grand
Parcours, Événement Family Park, Tournée
Pasquier, Tournée Gulli, Tournée nickelodeon,
Bangingbees, Lady's weekend...

Dossiers en cours

* Célébrations 50 ans JO de 1968

NEW

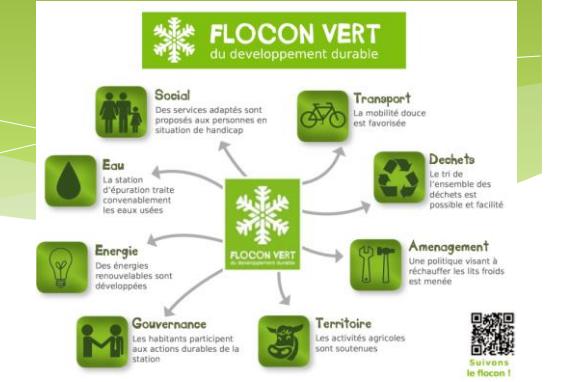
- Périodicité 2 mois : 23 janvier au 10 mars
- 23 janvier - Course des légendes : slalom parallèle sur la piste de l'Aiguille avec médaillés et sportifs des Jeux de 1968 + projection monumentale autour de l'histoire du ski et de la station + soirée de gala à Grenoble
- Toute la saison : projections monumentales une à deux fois par semaine
- Programmation (à confirmer) :
 - 9 au 25 février : Fan zone pendant les J.O. de Pyeongchang
 - 2 et 3 février : Eric Barone Olympic Tour
 - 5 au 10 février : School Winter Games
 - Tentative de record du monde de descente aux flambeaux en partenariat avec l'UGA,
 - Journée Early Spring Break en partenariat avec le Dahu des Neiges et NRJ Extravadance...



Dossiers en cours

* Développement durable (DD) :

- Réunion 31 août – 18h – réunion autour du DD pour les socio-pro : faible participation
- Objectif : poursuivre avec vous la démarche engagée, en vous permettant de vous l'approprier pendant un moment d'échange en 3 temps :
 - Présentation participants avec photos illustration point de vue DD
 - Actions station et Office : supports interactifs bulletin municipal, photos et vidéos
 - Atelier participatif par Mountain Riders : méthode 6 chapeaux de Bono
 - Remerciement participation : cadeau cendrier de poche et stylo Chamrousse

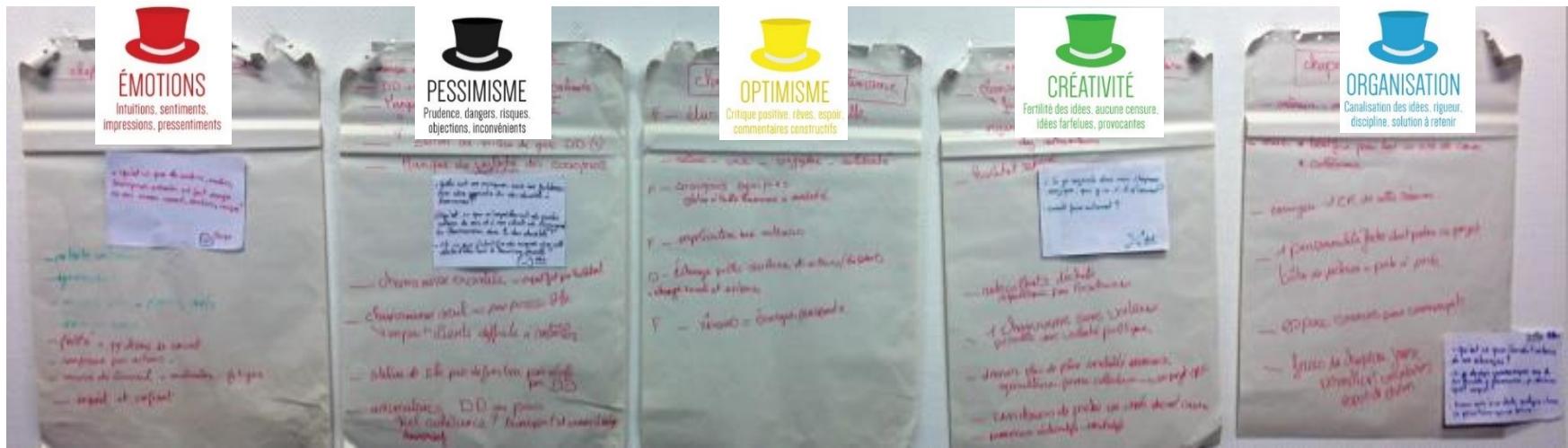


Dossiers en cours



* Développement durable (DD) :

- Conclusion – moment d'échange :
 - Continuer, on est sur la bonne voie
 - Envie et cohérence pour le bénéfice de tous = un axe de communication
 - Prendre son bâton de pèlerin et faire du porte à porte
 - 1 personnalité forte comme porteur projet
 - Développer un esprit station pour les actions
- Ouverture - Projet co-construction d'une offre touristique avec les socio-pros : continuer démarche appropriation avec vous et valoriser vos actions (ou futures actions) en termes de com. + accompagnement Mountain Riders, projet station sur 2 ans



Moment d'échange

Des questions ? !

Et vous quel retour d'expérience
sur votre été ? 



NEUTRALITÉ
Faits, chiffres, informations
dénouées d'interprétations



ÉMOTIONS
Intuitions, sentiments,
impressions, pressentiments



CRÉATIVITÉ
Fertilité des idées, aucune censure,
idées farfelues, provocantes



PESSIMISME
Prudence, dangers, risques,
objections, inconvénients



OPTIMISME
Critique positive, rêves, espoir,
commentaires constructifs



ORGANISATION
Canalisation des idées, rigueur,
discipline, solution à retenir

Remerciements

Merci à tous pour votre attention !

Nous remercions également la Mairie, la Régie des Remontées Mécaniques et tous nos partenaires