



# RÉUNION ACTEURS TOURISTIQUES ÉTÉ 2017

**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** : Chamrouslanta + 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

**Programme d'animations**  
AOUT - SEMAINE N°3

**ULTRA TOUR DES MASSIFS (1h40m)**  
Vallées de course à pied et 11 circuits de randonnée (parcours les 4 points cardinaux) guidés par le Parc National, la Chartreuse, l'Office de Tourisme.

**Mercredi 14 août**  
10h30 : POT D'ACCUEIL  
Présentation de votre semaine de vacances, let's go pour le début de la semaine.  
A partir de 21h30 : SOIRÉE KARAOKE  
Sur tout le long de la soirée, restauration possible avant.

**Mercredi 15 août**  
A partir de 8h : MARCHÉ DE PRODUITS REGIONAUX  
10h : LA MONTAGNE AUX BONBONS HARIBO GEANTS  
14h30 : INITIATION AU VTT A ASSISTANCE ELECTRIQUE  
Venez découvrir le VTT à Assistance Electrique sur les sentiers de Chamrousse avec un accompagnateur agréé MCT (Membre Club Français).

**Vendredi 18 août**  
Toute la journée : U4M - Passages des coureurs à Chamrousse  
10h : LA MONTAGNE AUX BONBONS HARIBO GEANTS  
14h : TOURNOI DE PETANQUE / Tournoi à élimination directe avec consolaire.  
20h : SOIRÉE LATINO  
A partir de 21h30 : SOIRÉE DANSEANTE - TIERCE DE LA DANSE

**Samedi 19 août**  
A partir de 8h30 : MONTÉE MYTHIQUE URUGUAY-CHAMROUSSE  
Rassemblement cycliste avec départ groupé. Venez découvrir le redoutable la montée mythique d'Uruguay-Chamrousse sur les sentiers de Tour de France.  
A partir de 18h : Incipiente par rail à l'infirmerie les Sablons et sur place le samedi à partir de 18h.

**Dimanche 20 août**  
17h00 : CHARLIE CHAPLIN, LE CINEMA BURLESQUE  
Action de la Bibliothèque de la Vallée de l'Isère à l'Office de Tourisme de Chamrousse.  
18h : VIDEO GRENIER / Participation 100%.

**Mercredi 16 août**  
10h : DEFI CHAMROUSSE KIDS  
Course à pied pour les enfants de 6 à 12 ans, de l'Office de Tourisme et de l'Office de Tourisme.  
14h30 : INITIATION GRAFFITI / Venez découvrir le graffiti et l'art urbain avec l'Office de Tourisme.  
18h : CINE-GOUTER / Projection d'un film jeunesse suivi d'un goûter.

**Jeudi 17 août**  
14h30 : CHAMROUSLANTA / Nourriture d'été 2017 en défilé improvisé du Parc National.  
20h : LOTO DE CHAMROUSSE  
21h : TOURNÉE CULTURELLE CCAS LA BERENGERE  
A partir de 21h30 : SOIRÉE DANSEANTE

**Vendredi 18 août**  
Toute la journée : U4M - Passages des coureurs à Chamrousse  
10h : LA MONTAGNE AUX BONBONS HARIBO GEANTS  
14h : TOURNOI DE PETANQUE / Tournoi à élimination directe avec consolaire.  
20h : SOIRÉE LATINO  
A partir de 21h30 : SOIRÉE DANSEANTE - TIERCE DE LA DANSE

**Samedi 19 août**  
A partir de 8h30 : MONTÉE MYTHIQUE URUGUAY-CHAMROUSSE  
Rassemblement cycliste avec départ groupé. Venez découvrir le redoutable la montée mythique d'Uruguay-Chamrousse sur les sentiers de Tour de France.  
A partir de 18h : Incipiente par rail à l'infirmerie les Sablons et sur place le samedi à partir de 18h.

**Dimanche 20 août**  
17h00 : CHARLIE CHAPLIN, LE CINEMA BURLESQUE  
Action de la Bibliothèque de la Vallée de l'Isère à l'Office de Tourisme de Chamrousse.  
18h : VIDEO GRENIER / Participation 100%.



# 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 
- 22 et 23 juillet : **Montée Historique**
- 29 et 30 juillet : **Chamrousse en Piste**

## \* Août - Septembre :

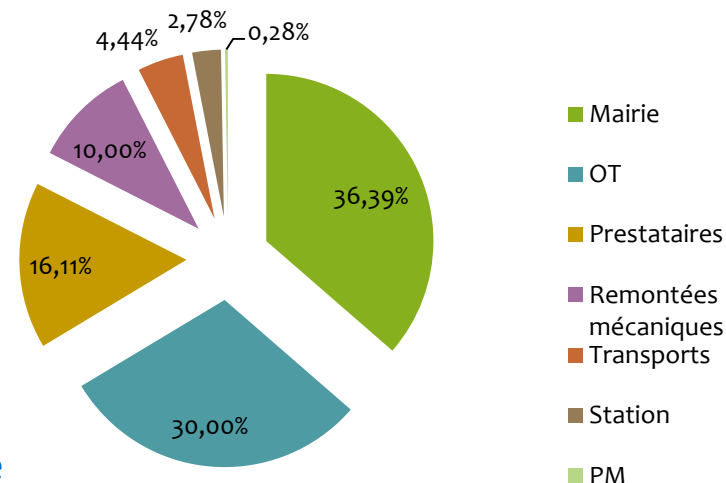
- 1-4 août : Petits Montagn'arts 
- 5 et 6 août : **Fête du Vent**
- 12 et 13 août : **Fête du Bois**
- 18 août : **UT4M**
- 19 et 20 août : Melting Sport 
- 25 août : **Echappée Belle**
- 26 et 27 août : **Course de Côte**
- 10 septembre : **Randonnée Gourmande**
- 16 et 17 septembre : **Championnat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

Répartition 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)

## \* 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



# 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	=

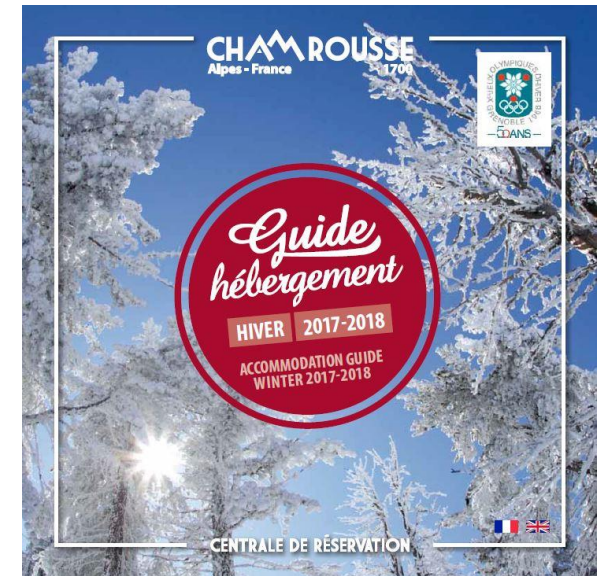
- **Réservation été 2017 = été 2016** : pics aux périodes de canicule. Hébergements les + sollicités : Les Chalets des Cîmes, aire de camping-car, petits appartements ou propriétaires qui font des petits prix
- **23 août - Réunion Affiniski et Clévacances à destination des propriétaires** : objectif 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





# 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

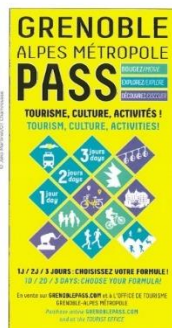
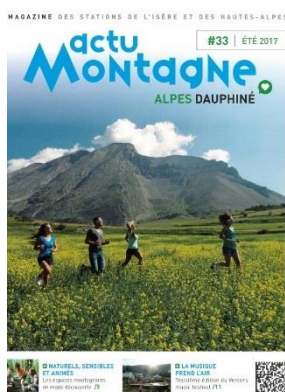
## \* Publicités Chamrousse :

- **Radio** : partenariat France Bleu Isère sur Chamrousse en Piste (2 interviews, 27 spots) + direct de 30 minutes pour présenter les événements été + NRJ et Chérie FM
- **Presse** :
  - Dauphiné libéré : 6 pub en Une / Grenews : 1 publi-reportage / Guide de l'été : ½ page
  - Spot : ½ page de pub / Vos Estivales (hors-série Les Affiches) : ½ page / ActuMontagne : ¼ de page
  - Récréamag : 1 page / Minizou : 4<sup>ème</sup> de couverture
- **Web** : bannières Skipass.com et ActuMontagne.com



# Communication

## \* Article + publicité :



## \* Publi-reportage Grennews :

### MONTAGNE/STATIONS

#### Événements

##### MONTÉE MYTHIQUE

24 juin.

##### TRAIL DES LACS

1 juillet.

##### FÊTE DE LA TRANS-HUMANITÉ

2 juillet.

##### GRIMPEE CYCLISTE

8 juillet.

##### FÊTE NATIONALE

14 juillet.

##### MONTÉE MYTHIQUE

15 juillet.

##### FESTIVAL ÉVASION

16 juillet.

##### MONTÉE HISTORIQUE

27 et 28 juillet.

##### FESTIVAL CHAMROUSSE EN PISTE

29 et 30 juillet.

##### WEEK-END DU VTT

5 et 6 août.

##### FÊTE DU BOIS

12 et 13 août.

##### MONTÉE MYTHIQUE

19 août.

##### MELTING SPORTS

19 et 20 août.

##### COURSE DE COTE

25 et 26 août.

##### RANDO GOURMANDE

10 septembre.

#### Chamrousse en effervescence

### CET ÉTÉ, ÇA SE PASSE LÀ-HAUT !





# Communication

- \* 16 communiqués de presse sur l'événementiel :



8<sup>ème</sup> 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 aura pour tout le monde :

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



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



**CHAMROUSSE**  
Alpes - France 1700



# 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 :

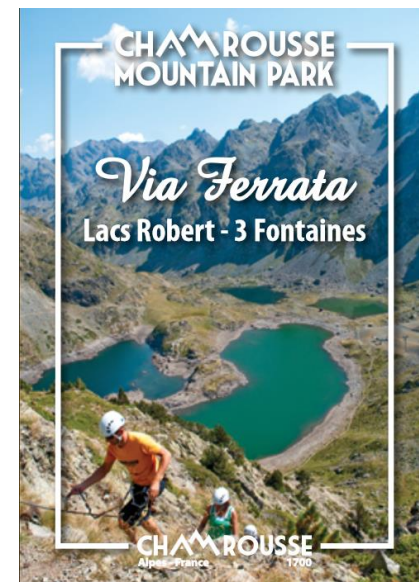
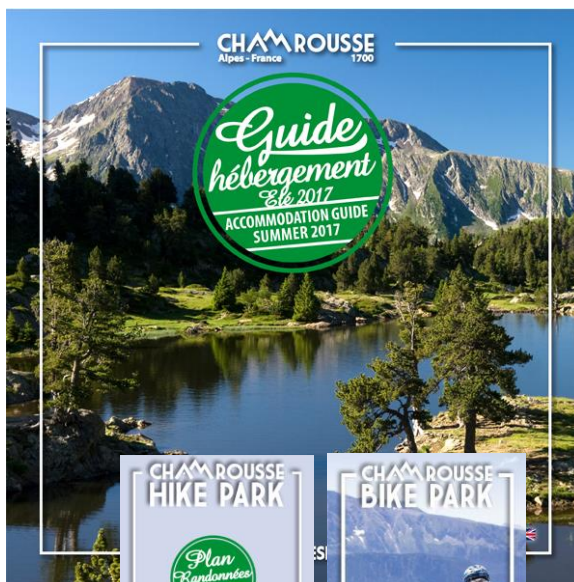
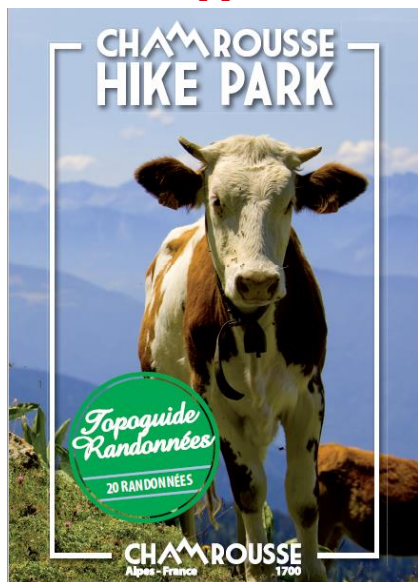
- **Augmentation affichage Chamrousse :**  
panneaux 4x3, pub bus – parking – centres Grenoble et Lyon, centres commerciaux
- **Salons :** Londres, Paris, Lyon, Grenoble
- **Mise en place d'un réseau de distribution :** information (250 sites) et vente forfaits
- **Budget communication sur les marchés 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 :

NEW



**CHAM ROUSSE**  
Alpes - France 1700

Réunion acteurs touristiques et Office de Tourisme – 6 septembre 2017

# Infographie / web

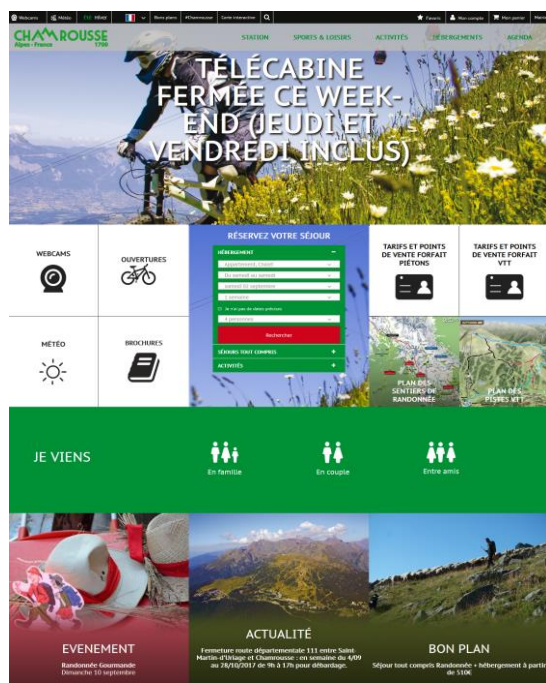
## \* Encart pub :





# Infographie / web

## \* Site web version été : mise à jour



**CHAMROUSSE**  
Alpes - France 1700

## \* Newsletters :



# 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 Familly 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



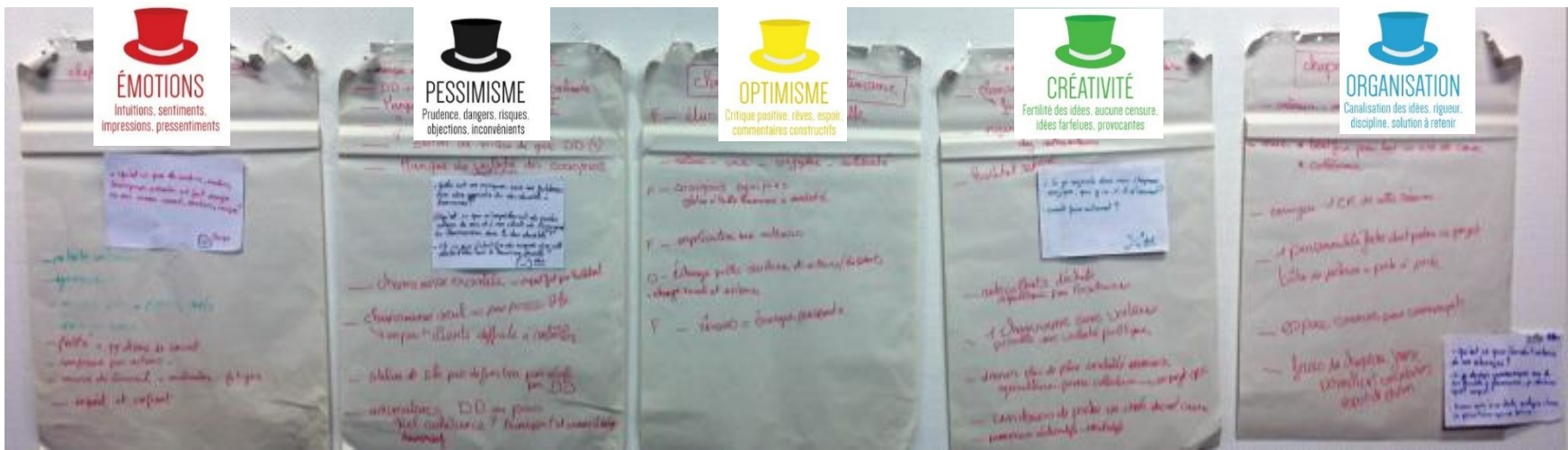
# Dossiers en cours



FLOCON VERT

## \* 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 ?

NEW



NEUTRALITÉ

Faits, chiffres, informations  
dénuées 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**