



Réunion des acteurs touristiques de la station de Chamrousse

Bilan Hiver 2016 - 2017

CHAMROUSSE
Alpes - France 1700

Office de Tourisme de Chamrousse
Jeudi 13 avril 2017



Réunion des acteurs touristiques de la station de Chamrousse Bilan fin Hiver 2016-17

 **Animation**

 **Accueil**

 **Réservation**

 **Infographie et web**

 **Communication**

 **Commercial**

 **Régie Remontées Mécaniques**





Animation

Parcours petit montagnard :

Succès jeu de piste en accès libre sur le chemin de liaison entre Recoin et Roche

- * + 1 000 personnes
- * Activité gratuite à faire en famille
- * Apprentissage ludique sur Chamrousse et la faune, la flore et la montagne
- * Livret d'accompagnement et paquet de bonbons en récompense

PARCOURS DU PETIT MONTAGNARD
LITTLE MOUNTAIN DWELLER TRACK



Nous ressemblons à des coqs et sommes protégés à Chamrousse, qui sommes-nous ?
We look like cocks and we are protected in Chamrousse, who are we?

A/ Lagopèdes A/ Ptarmigans
B/ Perdrix bartavelles B/ Rock Partridges
C/ Pélinottes de bois C/ Hazelhands
D/ Tétras-lyre D/ Black grouses

La lettre mystère est la lettre Q
Mystery letter is L

N'oubliez pas de noter la lettre mystère !
Don't forget to write down the mystery letter!

CHAMROUSSE
Alpes - France

Jeu de piste : livrets disponibles aux Offices de Tourisme.
Treasure hunt : booklets available from the tourist offices.

PARCOURS DU PETIT MONTAGNARD
LITTLE MOUNTAIN DWELLER TRACK



Quel est le nom du nouveau télésiège de Chamrousse ?
What is the name of Chamrousse new chairlift?

A/ Olympique Hommes A/ Olympique Hommes
B/ Casserousse B/ Casserousse
C/ 6 places C/ 6-man
D/ Légendaire D/ Legendary

La lettre mystère est la lettre I
Mystery letter is H

N'oubliez pas de noter la lettre mystère !
Don't forget to write down the mystery letter!

CHAMROUSSE
Alpes - France

jeu de piste : livrets disponibles aux Offices de Tourisme.
Treasure hunt : booklets available from the tourist offices.

Animation

* Vacances de Noël :

- * Animations : bon taux de fréquentation dû à un temps printanier et une réduction de l'activité ski au profit d'autres activités
- * Adaptation animations et nouvelles animations liées au manque de neige (même animations été : Chamrousse Kids)
- * Réveillon Noël : surprise pour le public avec l'arrivée du Père Noël en 4x4 électrique décoré
- * Chalet du Père Noël : 5^{ème} édition avec plus de 1800 visiteurs (2200 personnes N-1 / 1700 N-2 / 700 N-3)



Animation

* Janvier 2017 :

- * Période difficile dû au manque de neige :
 - * taux de fréquentation des animations très bas
 - * annulation du Grand Parcours
 - * report de l'inauguration de Casserousse
- * Bonne fréquentation de la nouvelle animation « Trésor de Léo » : chasse aux bonbons pour les enfants de – de 6 ans
- * Mise en place Pot d'accueil des commerçants, des prestataires d'activités et de l'Office de Tourisme avec des dégustations proposées au public pour remplacer le Rendez-vous du lundi après les vacances



Animation

* Janvier 2017 :

- * Jeux kapla mis en place le lundi après-midi pour dynamiser l'animation du Rendez-vous du lundi
- * Réussite événement Journée de la Raquette : avec + de 100 participants



* Vacances de février et avril :

- * Record battu du nombre de participants à la course de luge du lundi : + 200 participants
- * Fêtes de Chamrousse fonctionnent bien et sont bien rythmées
- * Lancement nouvelle animation « Chamrousse a un incroyable talent » : basée sur l'émission TV, un succès, très apprécié du public et des participants (article dans le Dauphiné Libéré)

Animation

- * **Vacances de février et avril :**
 - * **Tournées : Pasquier, Gulli, Nickelodéon, Continental, Renault** : gage de qualité et de confiance pour la station
 - * **Autres temps forts :**
 - * **Spectacle de feu** : 200 spectateurs
 - * **Brigade du bien-être** : grand retour clown sur les pistes animation qui plaît beaucoup
 - * **Concert classique du conservatoire de Lyon**
 - * **Mise en place de DJ pour le ski nocturne à Recoin et à Roche Béranger** : tous les samedis et les jeudis des vacances



Animation

* Mars :

- * **Tournois de Hockey régionaux à la patinoire**
- * **3ème édition de l'Alpine Classique** : ampleur cette année avec + de véhicules, + de participants, mais météo capricieuse
- * **Printemps du ski** : nombreux événements et animations mais il y a très peu de monde dans la station



The poster is titled "PROGRAMME SPRING BREAK" and features a grid of events from March 18 to April 17.

- SAMEDI 18 ET DIMANCHE 19 MARS**
ALPINE CLASSIQUE
Chamrousse 1650 - Weekend vintage
Brocante vintage, télémarch, concours d'élegance et soirée. Slalom vintage et vin chaud.
- SAMEDI 18 MARS**
NRJ DJ SET
Chamrousse 2250 - Soirée ski nocturne et DJ NRJ
- MARDI 28 MARS**
ALLUMÉE DE CHAMROUSSE
Chamrousse 1650 - Course chronométrée de ski de rando
- SAMEDI 8 AVRIL** - SOIRÉE NRJ EXTRAVADANCE DAHU DES NEIGES - GRENOBLE ÉCOLE DE MANAGEMENT
Live du célèbre DJ NRJ Morgan Nagoya en direct de la Croix de Chamrousse (Chamrousse 2250)
- 1^{er} et 2 AVRIL**
LADY'S WEEKEND
Forfait de ski à 10€ pour les femmes (+18 ans) pour les deux jours, animations et nombreuses surprises.
- SAMEDI 15 AVRIL**
DOWN UP
Course combinée ski alpin / ski de fond avec 1^{re} manche de slalom géant et 2^{nde} manche de montée en ski de fond.
- SAMEDI 25 MARS**
TOP TO BOTTOM
Chamrousse 1750 - Rassemblement de snowboarders
Riders pros, cool zone, barbecue + Concert Little Mother Funker le 26/03(1650)
- DIMANCHE 2 AVRIL**
FESTIVAL DE DRONE
Chamrousse 1650
- LUNDI 17 AVRIL**
DERBY VTT - FESTIBIK
Course DH de la Croix de Char journée tests vélos et démont à Vaulnaveys-le-Haut (parc d'U

TOUS LES SAMEDIS : SKI NOCTURNE + DJ

RENAULT EXPERIENCE TOUR - Chamrousse 1750

Tous les détails sur chamrousse.com

CHAMROUSSE
Alpes - France 1700



Animation

* Avril :

- * **Closing Dahu des Neiges – DJ Set NRJ Extravadance avec Morgan Nagoya** : succès pour une 1^{ère} édition – waterslide, tubing, ski nocturne, beer pong, soirée coucher de soleil...
- * **Clôture animations saison : chasse aux œufs de Pâques (1650) et course de luge (1750)**





Animation

* Animations été 2017 :

- * Classiques incontournables :
 - * Pot d'accueil
 - * Chasse aux bonbons Haribo
 - * Spectacle pour enfants
 - * Défi Chamrousse Kids
 - * Baby foot humain
 - * Espace jeux en bois
 - * Loto
- * Parc de jeux gonflables :
Chamrousse Kids !

* Nouveautés à succès :

- * Chamrousslanta
- * Chamrousse a un incroyable talent
- * Modélisme



Accueil

* **Editions :**

- * **Fréquentation OT similaire à N-1 avec environ 25 000 demandes d'informations (tél, guichet, mails) de décembre à mars**
- * **Téléchargements de documentation x3 par rapport à N-1 soit 2700 documentation téléchargées sur le site**
- * **Edition anticipée carte activités été 2017 : déjà disponible !**

* **Boutique :**

- * **3000€ de vente d'objets publicitaires (↗)**
- * **Top 3 des objets vendus: mugs, magnets et lanyards**



Accueil

* Partenaires :

- * **Envoi 30^{aîne} SMS et 20^{aîne} de mails d'informations**
- * **Augmentation de 20% des mails aux prestataires par le biais du site web (+ de 1500 prises de contact)**
- * **Nouveauté : Espace Pro sur le site web** avec les bilans touristiques mensuels, les présentations des réunions de début et fin de saison...

* Transport :

- * **Mise en place renforts navettes** pour déplacer les groupes en séjour hors vacances scolaires
- * **Adaptation des horaires et des circuits sur la fin de saison** dû au manque de neige

CONTACT

Les champs obligatoires sont indiqués par un astérisque (*)

Ma demande *

Contenu du message *

Mes Coordonnées

 **E-mail** *

ENVOI À L'INSTANT - FERMÉ

Référez à l'art. 11^o de la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés relative à l'accès à tout fichier électronique pour toute utilisation, consultation, copie, modification, mise à jour ou effacement partiel ou total se portant sur l'environnement. La communication sur ce conservatoire est interdite. Pour se

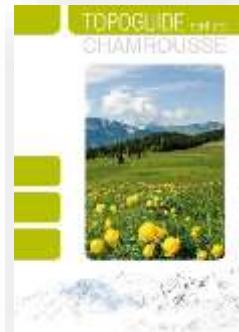




Accueil

- * Merci à vous pour la mise en place des activités été pendant les vacances de Noël. Il faut également penser à soigner la fin de saison !
- * Projets été 2017 :
 - * Topoguide des randonnées : réactualisation et remise en vente
 - * Carte des randonnées : mise à jour du fond de carte ?
 - * Edition d'un guide famille si nous sommes labellisés Famille Plus
 - * Topoguide escalade : réactualisation et édition par la Maison de Montagne

CHAMROUSSE
Alpes - France
1700



Avril 2017



Accueil

- * **Bilan qualité hiver 2016-2017 :**

- * **AVIS CLIENTS CONCERNANT LA STATION (↓ : 619 avis contre 889 N-1)**

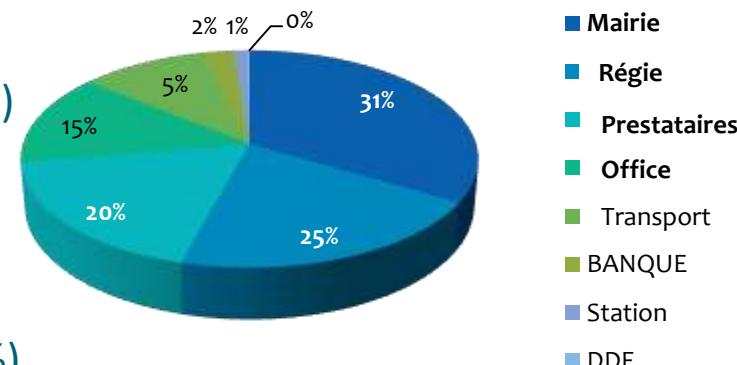
- * **Sources des avis clients :**

- * Réclamations écrites : 56 (N-1 : 71)
- * Boîte à idées : 163 (N-1 : 104 messages)
- * Remarques orales : 362 (N-1 : 586)
- * Questionnaire de satisfaction : 33 (N-1 : 96)
- * Réseaux sociaux : 6 (N-1 : NC)

- * **Répartition des avis :**

Mairie (31%), Remontées mécaniques (25%), prestataires (20%), Office (15%) et Transports (5%)

Répartition avis clients par entités



Accueil

* Bilan qualité hiver 2016-2017 :

- * AVIS CLIENTS CONCERNANT LA MAIRIE (↘: 189 avis contre 286)
 - * Agence postale fermée le samedi
 - * Procédure de connexion wifi trop longue et trop compliquée
=> simplifiée depuis avril 2017
 - * Navette gratuite : non respect des horaires et fréquences
 - * Manque balisage raquettes et piétons
 - * Equipement municipal manquant : piscine



Accueil

- * Bilan qualité hiver 2016-2017 :
 - * AVIS CLIENTS CONCERNANT LES RM (\nearrow : 154 avis contre 141)



- * **Forfaits** : remarques sur les tarifs séniors, les prix de début de saison, demande forfait adapté à la durée des cours ESF
- * **Prévoir de la luge à 1750**
- * **Remarques sur la fermeture du tapis avant 17h** : des efforts à poursuivre !

Accueil

* Bilan qualité hiver 2016-2017 :

- * AVIS CLIENTS CONCERNANT L'OFFICE (↓ 95 avis contre 179)
 - * Parcours du petit Montagnard : nombreux retours positifs
 - * Quelques remarques sur le manque d'informations sur les annulations (Reine des Neiges, fanfare...)
- * Boutique :
 - * refaire des cendriers de poche gratuits
=> en cours de réédition
 - * proposer des T-Shirts



Accueil

- * **Bilan qualité hiver 2016-2017 :**

- * **AVIS CLIENTS CONCERNANT LES PRESTATAIRES (125 avis)**
 - * **ESF difficilement joignable**
 - * **NOMBREUSES REMARQUES SUR L'ACTIVITÉ CHIENS DE TRAÎNEAUX**
- * **AVIS CLIENTS CONCERNANT LES TRANSPORTS (33 avis)**
 - * **Transaltitude : pas assez de bus pour rejoindre Chamrousse ou en repartir (surtout en semaine hors vacances scolaires)**



Avril 2017

Accueil

- * **Label Famille Plus :**
 - * Passage de l'audit 1er mars
 - * **Efforts réalisés : animations famille** (parcours petit montagnard et Trésor de Léo), **communication** (qualification de l'offre sur le programme d'animations, tarifs famille de la bibliothèque), **bon déploiement auprès des prestataires**
 - * **Points négatifs : aménagements manquants** (piste de luge 1750, salle hors sac, sentiers accessibles aux poussettes), **cibler davantage la communication autour des familles sur le site web et dans les brochures**





Accueil

* Label Famille Plus :

- * Travail Famille Plus :
 - * Visites de prestataires et commerces
 - * Organisation de la journée d'accompagnement et de la journée d'audit
 - * Création du comité de pilotage « Qualité Tourisme – Famille Plus »
- * Personnes référentes : Flora Ambroise (OT) & Sylvie Jan-Casara (Mairie - Crèche)
- * Présentation du dossier Famille Plus le 20 avril et délibération mois de mai

le label de référence
pour réussir ses vacances en famille, quelle que soit la destination !

- 1 Un accueil personnalisé pour les familles.
- 2 Des animations adaptées pour tous les âges.
- 3 Du plus petit au plus grand : à chacun son tarif.
- 4 Des activités pour petits et grands à vivre ensemble ou séparément.
- 5 Tous commerces & services sous la main.
- 6 Des enfants choyés par nos professionnels.

Accueil

* Label Flocon Vert :

* Chamrousse, 1^{ère} station de l'Isère à obtenir le label Flocon Vert



* Label obtenu sur des actions ciblées menées par les 3 entités station

* Action en cours :

- * Opération recyclage des skis des commerçants en partenariat avec Trivallées et la station des 7 Laux
- * Mise à disposition borne de rechargement pour véhicules électriques SEDI (devant la mairie)



Accueil

* Label Flocon Vert :

* **Augmentation de la part du recyclable dans les déchets**

* **Actions à venir :**

- * Prochaine réunion du groupe de travail développement durable -> en mai sur la thématique « communication »
- * Animation démarche auprès des socio-professionnels par Mountain Riders : explication application et valorisation démarche + réponse appel à projets Fondation de France « Initiative collective pour l'environnement » -> détail prochaine réunion socio-pro été
- * Personne référente : Dominique Pernot – Mairie de Chamrousse

	JANVIER		FÉVRIER		MARS	
	Ordure ménagère	Recyclable	Ordure ménagère	Recyclable	Ordure ménagère	Recyclable
2016	81 520	4 680	123 320	0	93 780	2 220
2017	49 080	9 220	89 260	11 920	76 640	7 060
Comparatif	↓	↗	↓	↗	↓	↗

Accueil

- * Label Flocon Vert :
- * Prochaine édition Chamrousse Propre : 8 juin 2017



Ensemble, trions mieux !
MODE D'EMPLOI POUR BIEN TRIER:

LES RECYCLABLES VONT DANS LE BAC DE TRI

REBOUTEILLONS AINSI

- > BOUTEILLES ET PLACONS EN PLASTIQUE
- > POTS, BARQUETTES ET FILMS EN PLASTIQUE
- > EMBALLAGES MÉTALLIQUES
- > BRIGUES ALIMENTAIRES
- > CARTONNETTES
- > JOURNAUX, REVUEFS, MAGASINS

EN VIDÉO, EN NUMÉRIQUE

LE VERRE À RECYCLER VA DANS LE BAC À VERRE

- > BOUTEILLES, POTS ET BOUCLES EN VERRE À RECYCLER

COMME ALEX, ADOPTEZ LE BON RÉFLEXE !

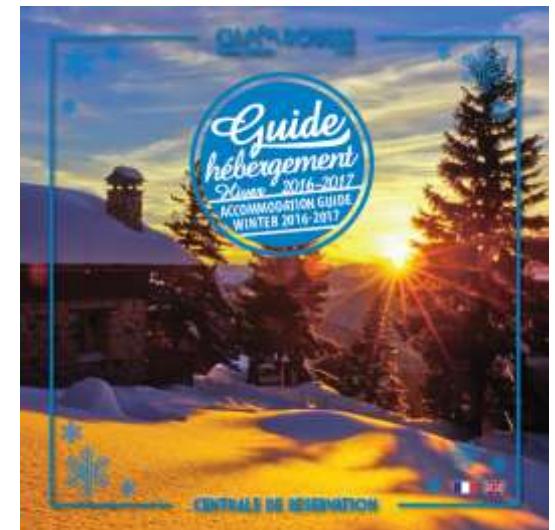
Le GRÉSIVAUDAN COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

+ DÉFINIS SUR www.le-gresivaudan.fr OU AU 04 76 08 03 03

➡ Réservation

* Centrale de réservation hiver :

- * **Bilan mitigé** : début de saison chaotique dû au manque de neige -> **plusieurs actions de dernières minutes pour relancer les réservations** (ouverture plannings courts séjours pendant les vacances et promotions de dernières minutes)
- * **Mise en place offres « premières neiges » :**
-10% hébergement, forfait, cours ESF pour booster les réservations à venir en décembre 2017
- * **Moins de réservations vacances de Noël et jour de l'an + remboursement cours ESF et forfaits mais plus de satisfaction clients** (soleil + activités hors ski + animations)
- * **Vacances de février et progression mars** : très bon remplissage 2 semaines du milieu des vacances / dernière semaine remplissage correct avec courts séjours et dernières minutes / après vacances plutôt bon



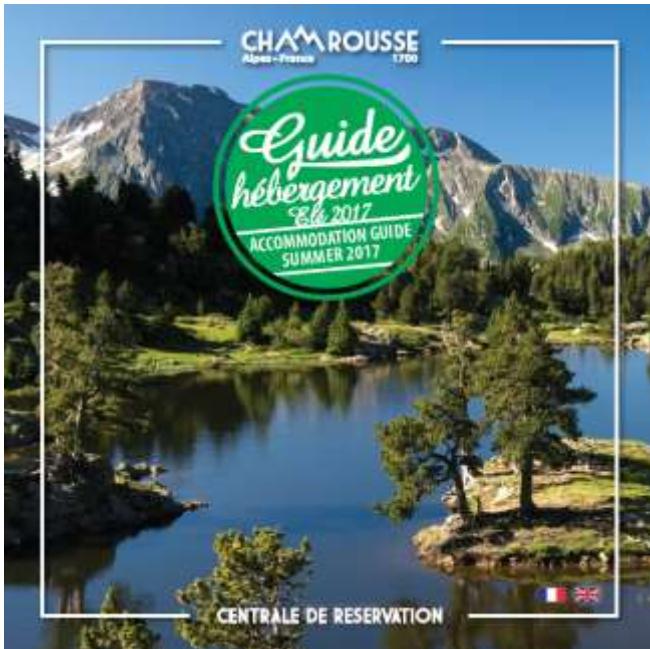
➡ Réservation

* Centrale de réservation hiver :

- * **Préparation réunion information avec Clévacances + Affiniski + La Centrale :** fonctionnement de la Centrale pour de futurs acheteurs et explication de l'espace pro pour les actuels adhérents
- * **Chiffres clés :** chiffres impactés par le fait de ne prendre que des hébergements classés « Clévacances » donc création d'un label « station » permettant de commercialiser plus d'hébergements après avoir été approuvé par notre service.

	2016-2017	2015-2016	Différence
Réservations	847 <i>(dont 425 vacances février)</i>	1125 <i>(dont 534 vacances février)</i>	- 25%
Nombre d'appels depuis septembre	4 458	5 247	- 16%

➡ Réservation



SÉJOUR TOUT COMPRIS à partir de 510€

hébergement et repas + randonnées accompagnées

Ce séjour proposé par la Maison de la Montagne à Chamrousse est une invitation à la découverte du Massif de Belledonne, ses lacs et paysages exceptionnels. Un séjour original, hors des sentiers balisés dans les pas d'un accompagnateur de Montagne.

Difficulté : marche de 6 heures par jour en moyenne sur sentier et hors sentier et/ou 700 à 1000m de dénivelé positif environ et/ou 15 à 18 kilomètres. Possibilité de passages en altitude.

Durée : 5 jours **Hébergement :** auberge
Portage : affaires de la journée **Groupe :** 4 à 8 participants

Programme :

- J1 - Grenoble-Gières-Chamrousse : accueil prise en charge, installation puis randonnée à la découverte de la station, rencontre des chamois et bouquetins sur les falaises surplombant la vallée de la Romanche
- J2 - Tour des lacs de Chamrousse : découverte des deux versants de Belledonne, traversée d'une forêt de pin Cembro, lacs Robert
- J3 - Taillefer avec le lac Fourchu Grand Galbert : randonnée sur les tourbières et panoramas exceptionnels
- J4 - Belledonne avec les alpages de La Pra et cascade de l'Oursière
- J5 - Belledonne à la rencontre d'un troupeau dans les alpages

Plus d'informations sur www.chamrousse.com/sejours-tout-compris

- * **Centrale de réservation été :**
 - * **Création séjour tout compris avec la Maison de la Montagne :** séjour randonnée en étoile de 5 jours
 - * **Guide hébergement été 2017 disponible en version papier et en téléchargement sur le site internet**

Presse

- * **Bilan presse hiver 2016-2017**
 - * **Communication**
 - * **38 communiqués de presse**
 - * **Environ 20 passages TV**
 - * **Environ 80 articles presse**
(dont 60 dans le Dauphiné Libéré + Spot, Actu Montagne, GreNews, ...)
 - * **Représentation de Chamrousse sur une dizaine de salons**



■ Presse

* Salons :

- * Grenoble : Assises du Tourisme, Snowgarden Festival, Workshop
- * Lyon : Village des Neiges, salon des CE et Salon du Randonneur
- * Paris : Saint Germain des Neiges
- * France : mise à disposition de documentations Chamrousse par Bibi
- * Belgique : foires et salons par la Maison de la Montagne

Jeux concours : Rossignol / France Bleu / Isère Tourisme / IDTGV



Presse

* Salons :

Cannes : **MIPIM** (Marché International des Professionnels de l'Immobilier) -> **visite d'Emmanuelle Cosse, Ministre de l'habitat et du développement durable** sur le stand





Presse

- * **Publicité :**

- * **Presse**

- * **Dauphiné Libéré (DL) :**

- * **3 encarts pub en Une du Dauphiné Libéré**
 - * **1 page Guide des stations Grenews**
 - * **2 publi-reportages Grenews**
 - * **1 encart en Une Grenews**
 - * **1 habillage du site du DL 3 jours**
 - * **2 bannières web du site du DL 3 jours**
 - * **Flyer 4 pages TV Mag**
 - * **1 page dans Le meilleur des Alpes**
 - * **1 double page dans Guide des stations, Alpes Loisirs**



■ Presse

- * Publicité :

- * Presse

- * Spot :

- * 1 page
 - * 2 ½ page pub Grenoble
 - * 2 ½ page pub Lyon
 - * 1 publi-reportage

- * Les Affiches : ½ page

- * **Dahu des Neiges** : 1 page en 2^{ème} de couverture

- * **Next Station** : 1 page

- * **Minizou** : 1 page en 4^{ème} de couv.





Presse

- * **Publicité :**

- * **Radio :**

- * **420 spots NRJ et Chérie FM**
Grenoble et Lyon
 - * **104 spots Radio Isa**, jeu concours + visuels Facebook et site web
 - * **65 spots France Bleu Isère**
Grenoble et Saint Etienne et 20 infos neige

- * **Passage TV :**

- * **LCI** : images chute de neige
 - * **BFM** : images St Valentin, Chute de neige, Derby, images en drone
 - * **France 3 Alpes** : exercice Maître-Chien et Journée raquette à neige
 - * **TéléGrenoble** : venue de Jean-Marc Barr, St valentin, soirée dameuse, remise Flocon vert, Derby VTT + plateau télé
 - * **Météo des neiges** : TF1, France 2, France 3, M6, BFMTV

■ Presse

* Sujet TV :

- * **TF1** : sujet « La montagne recrute »
- * **JT NON STOP BFM TV – Ours + ITVs** : (6h30 / 7h30 / 9h10 / 10h10 / 15h50 / 16h50)
- * **Public Senat** : venue de Michel Savin, sénateur de l'Isère – loi montagne et projet Chamrousse 2030



■ Presse

- * **Tournage :**
 - * **30 ans depuis le Grand Bleu : venue exceptionnelle de Jean-Marc Barr 6 et 7 février**



Presse

- * **Publicité sur le lieu de vente (PLV)**
 - * Drapeaux et oriflammes station
 - * Tentes Chamrousse Mountain Park
 - * Banderoles et ruban de balisage





Presse

* Réseaux sociaux

- * Travail commun station RM – OT : Jérôme, Guillaume, Moun, Bruno, Nico... et Elise, Marius
- * Toujours un aussi bon engagement des internautes et élargissement charte éditoriale avec des animations (service culturel et OT - sous réserve de contenus interactifs et de qualité)

Comptes Chamrousse	
Facebook (↗)	
Chamrousse (Officiel) : 17 421 fans	Chamrousse en Piste : 527 fans
Chamrousse Sunset Park : 3 748 fans	Sunset Bike Park Chamrousse : 142 fans
Chamrousse Nordic Park : 1056 fans	
Instagram (↗)	
Chamrousse Mountain Park : 2532 abonnés	Chamrousse Sunset Park : 927 abonnés
Twitter (=) : « Chamrousse 1700 » : 781 abonnés	
YouTube (=) : 144 abonnés et 231 105 vues	
Pinterest (↗) : 59 abonnés (nouveau 2016)	

Presse

- * **Nouvel espace presse - site web :**
 - * Accès aux **dossiers de presse**
 - * Accès aux **communiqués de presse**
 - * Accès aux **logos station**

A screenshot of the Chamrousse Alpes-France website. At the top, there is a navigation bar with links for "Accès à l'espace pro", "Station", "90 à Glisse", "Activités", "Hébergements", and "Agenda". Below the navigation, a banner reads "Espace presse Chamrousse". The page content includes sections for "Contact presse" (with a form), "Office du tourisme" (with contact information), and "Logos Chamrousse" (with four preview images).

The "Logos Chamrousse" section displays four logos:

- Dossiers de presse
- COMMUNIQUÉS DE PRESSE
- LOGOS CHAMROUSSE
- CONTACT



Infographie et web

- * **Bilan infographie-web hiver 2016-2017 :**
 - * **Documents papier :**
 - * **30 éditions hiver** : 3 affichages 4x3, 3 brochures, 2 plans, 8 affiches, 6 flyers, 8 programmes animation
 - * **28 encarts pub et 46 bannières pub**
 - * **Opération de communication Printemps du Ski**
 - * **Préparation en cours éditions été** : plan rando, VTT...
 - * **Web : 13 newsletters clients**
 - * **Nouveau site chamrousse.com :**
 - * Saison d'hiver de rodage – phase 2 du site : référencement, rédaction des procédures...
 - * Mise à jour informations site version été





Infographie et web

- * **Touring Info Service**
 - 100 000 brochures
- * **Bourgogne & Rhône-Alpes**
 - * Points Infos Autoroutes - 21 présentoirs
- * **Isère Grand Public**
 - * Nombre de Points de Diffusion : 10
 - * Nombre de visiteur(s) : 1 160 000
 - * Nombre de visiteur(s) : 40 000



Infographie et web



* Campagnes d'affichage

- * **4x3 - Grenoble et Lyon : 163 affiches /7 jours**
- * **4x3 – permanent combe de Gières : 1 faces /365 jours**
- * **TAG Flancs de bus droit : 118 bus /14j**
- * **Parking centre commercial shopping Grenoble : 42 faces / 7jours**
- * **TOTEM Galerie Meylan et Grand place : 8 faces vidéos / 7 jours**

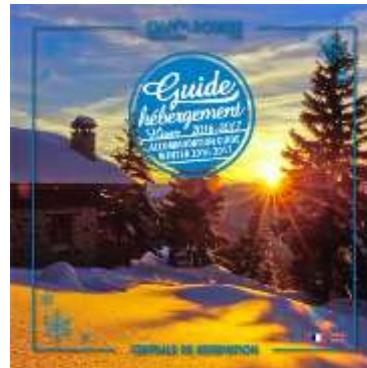
Infographie et web



Infographie et web

Documents touristiques

- * **Guides** : brochure hébergement, guide pratique et **Dépliant Info Touring Service**
- * **Plans des pistes** alpin, nordique et raquettes, **plan station**
- * **Flyers** : promo.chamrousse.com, ski nocturne, Smerra, Area...
- * **Set de table hiver** : ski nocturne + plan activités
- * Programme et affiches animation
- * Publicités presse et web





Infographie et web

* Encarts pub presse :



Infographie et web

- * Publicité :

- * Web :

- * Skipass.com :

- * 350 000 affichages display billboard rotation ciblée
 - * Affichage en continu page Chamrousse

- * DL.com :

- * 1 bannière web
 - * 1 habillage du site pour l'opération du Printemps du ski



Partenaires



CHARTREUSE



Continental

CHAMROUSSE
Alpes - France
1700

ŠKODA



iDTGV **SNCF**



B
Belledonne



Partenaires

* Partenariats :

- * **OuiBus** : trajets direct Lyon –Chamrousse
- * **IDTGV** : séjour à gagner



Faites jouer vos amis !

A GAGNER régulièrement sur cette page : des billets de train IDTGV, goodies...

Partenaires pro



Partenariats et résultats sportifs

Alban Elezi Cannaferina - Ski Alpin U14

Championnat de France U14 – Benj’ – Isola 2000 – Mars 2017

- * Vice-champion de France de super G
- * Champion de France de slalom
- * 1^{er} au classement général

Championnat régional, Alpe Cimbra FIS Children Cup (ex Topolino) – Folgaria

- * 2^{ème} en géant
- * 3^{ème} en spécial

- * Inscrit sur la liste ESPOIR du Ministère de la ville, de la jeunesse et des sports



Partenariats et résultats sportifs



Marion Haerty - Snowboard Freeride

Freeride World Tour :

- * **Championne du monde du Freeride World Tour 2017**
- * Vainqueur(e) de l'épreuve de Chamonix
- * Vainqueur(e) de l'épreuve de Fieberbrunn





Jérémie Royer - Ski de fond -
Vice-Champion de France U18
du sprint en classique

Samse National Tour - Prémanon

- * 1^{er} U18 en individuel Classique et en individuel skate
- * 2^{ème} U18 en qualif du sprint CL et 6^º en finale (chute)

OPA Continental Cup - Valdidentro (Italie)

- * 13^{ème} U20 (2^{ème} U18) en individuel skate Samse National Tour - Prémanon
- * 3^{ème} U18 en skiathlon 20km
- * 2^{ème} U18 en qualif du sprint skate et 6^{ème} en finale (chute)



Coralie Frasse Sombet - World Cup :

- * 3^{ème} par équipe, parallèle, Team Event, Aspen, USA
- * 9^{ème} de la dernière coupe du monde de géant (meilleur résultat), Aspen
- * 17^{ème} du classement général de géant coupe du monde

Partenaires institutionnels



- * **Isère Tourisme** - Plan de communication dédié « station des Alpes » de l'Isère
 - * **Office de Tourisme Grenoble** (espace Chamrousse)
 - + **Office de Tourisme d'Uriage** (espace Chamrousse)
 - * **Communauté de Communes du Grésivaudan**
 - * **Espace Belledonne**
 - * **Comité Régional de Tourisme**

Cérémonies et venues officielles

* Cérémonies officielles

- * **Inauguration du télésiège de Casserousse –**
9 mars (report du 12 janvier)
- * **Signature de la convention avec la 27^{ème} BIM –**
6 mars 2017
- * **Remise du label Flocon vert –** 23 mars 2017
- * **Signature avec la caisse des dépôts pour le DIVD –** 23 mars 2017

* Venues officielles

- * **Délégation Kasaque avec cluster montagne –** 30 septembre 2016
- * **Venue du préfet de l'Isère –** 9 décembre 2016
- * **Venue du sénateur Michel Savin –** Janvier 2017



Service Commercial

- * **Objectifs :**

- * **Développement partenariats commerciaux et vente en ligne** (notamment forfaits journée et abonnés Télétel)
- * **Renforcement notoriété** clientèle de proximité
- * **Outil Gestion de la Relation client**



Service Commercial

- * **Gestion des contrats : démarchage clientèle journée**
- * **Groupes & clientèle intermédiaire :** étudiants / CE et inter CE / associations sportives / autocaristes
- * **Fidélisation clients/prospects :** tour opérateur (Europe)
- * **Séminaires :** Ut4m / Prévoir / InnoEnnergy / Hardi Groupe / LACT/MGEN / Assystem / Nallet Notaires Associés / Crocus technologie

The image shows two promotional brochures for Chamrousse ski resort. The left brochure is titled "PROMO.CHAMROUSSE.COM" and features a blue background with two skiers. It offers a "forfait ski journée" (day pass) for 22,10€ on Mondays and 59,90€ for weekends. The right brochure is titled "OFFRES SPECIALES SKI COMITE D'ENTREPRISE" and has an orange background. It also offers a "forfait journee" for 22,10€ and 27,10€ for weekends. Both brochures include contact information and social media links.

Service Commercial



**LE CLUB
AREA**

OFFRE PRIVILÉGIE
**SKI NOCTURNE
À CHAMROUSSE**
15€ au lieu de 19€
Exclusivement sur
ski.chamrousse.com >
Espace partenaires >
Code promo : AREA
Horain « couché de soleil » (disponible de 19h30 à 21h)

Tous les samedis de l'hiver
et les jeudis des vacances,
jusqu'au 15 avril**
PENSEZ AU SKI DE NUIT !

CHAMROUSSE.COM



**OFFRES EXCLUSIVES SKI
ETUDIANT SMERRA**
(jusqu'à 25 ans)

CHAMROUSSE

Hors week-end et vacances scolaires | Week-end et vacances scolaires

Ta journée de ski à *13€* au lieu de 15,50€

Ta journée à 21€ au lieu de 26,50€
4 heures à 18€ au lieu de 22,50€

Pensez au ski nocturne à 13€ au lieu de 15€ les jeudis des vacances et les samedis de 15h30 à 21h

Renseignements : 04 72 76 70 76 ou 04 76 87 88 33

• Tarifs réservés aux détenteurs de la carte SMERRA STUD'LIFE
• Forfaits délivrés directement aux caisses des remontées mécaniques de Chamrousse, sur présentation de la carte, du 03/12/16 au 17/04/17. www.smerra.fr

CONTACT CHAMROUSSE
Groupe étudiants et associations
06 08 01 64 13 - commerciaux@chamrousse.com

Chamrousse plus grande de nos !

[f](http://facebook.com/chamrousse) [t](http://twitter.com/chamrousse) [y](http://youtube.com/chamrousse) [i](http://instagram.com/chamrousse) [p](http://pinterest.com/chamrousse)

- * **Gestion des contrats : autres démarchages**
- * **Partenariats commerciaux :** Area, banques, mutuelle étudiante, covoiturage...
- * **Groupes :** Closing Dahu des Neiges, OT Grenoble...
- * **Autres actions :** campagnes d'affichage 4x3, diffusion flyers, collaborations avec Grenoble/Uriage

Service Commercial

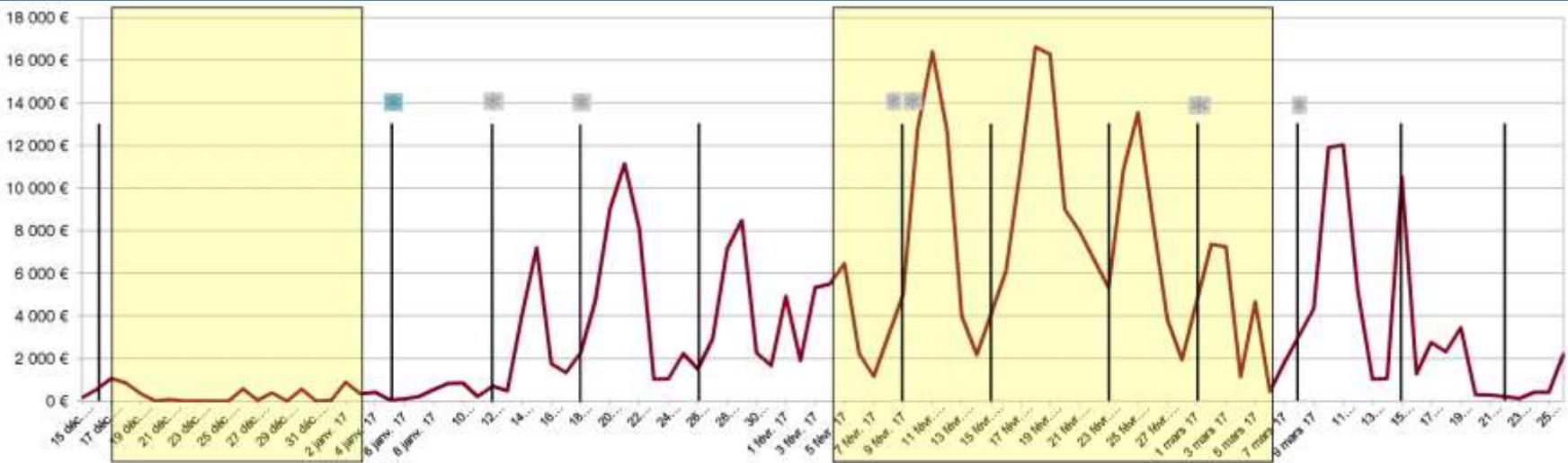
- * **Fidélisation client**
 - * **Site vente en ligne :**
promo.chamrousse.com
 - * **Site vente promo en ligne :**
ski.chamrousse.com
- * **Gestion de la Relation Client**
 - * **Campagnes SMS**



Service Commercial

- * **Gestion de la Relation Client (GRC)**
 - * **Newsletters** Domaine Skiable de Chamrousse :
 - * Rythme environ 1 newsletter/semaine soit 14 envois (12 décembre 2016 au 4 avril 2017) associées à au moins 1 produit en ligne
 - * Printemps du Ski : coordination avec les actions de l'OT
 - * **Campagnes SMS** : 19 000 contacts - 2 en janvier, 1 en mars, 1 en avril soit entre 2000 et 3800 envois/campagne
 - * **Mutualisation base de données** : 52 000 contacts - OT / Régie +14 000 contacts en janvier / objectif saison prochaine : intégration ESF

Service Commercial



- * Conclusion
 - * Maintien contact clientèle
 - * Génère des ventes avec des produits adaptés
 - * Contexte cet hiver : soutien et amorti

- * Amélioration, projets
 - * +/mieux qualifier les contacts
 - * Objectif : cycle séjour client
 - * Boîte à outils pour les usagers

Régie Remontées Mécaniques

Saison 2016-17

- * **Ouverture 17 décembre 2016 :**
 - * **Alpine Park : seulement 10% du domaine ouvert / Nordic Park fermé / Recours à l'activité partielle**
 - * **Production de neige : seulement 16000 m³ d'eau en décembre (par manque de froid), volume insuffisant un gros travail effectué par le service des pistes ainsi l'aide de l'ESF qui a contribué au nettoyage des pistes ont permis que nous puissions rester ouverts**
 - * **Pas de vente de forfaits séjours pendant les semaines 51 et 52**



Régie Remontées Mécaniques

Saison 2016-17



- * **Janvier 2017**
 - * **Alpine Park :**
 - * **Ouverture à 60% du domaine à la fin du mois de janvier**
- 13 remontées mécaniques sur 16
 - * **Espace nouvelles glisses et Luge Park pas ouverts**
 - * **Nordic Park : 58% de pistes ouvertes (10 pistes sur 14)**
 - * **Faible enneigement = baisse de fréquentation + activité partielle poursuivie** et a concerné tous les salariés de l'entreprise
 - * **Toutes les ressources en eau ont été consommées sur cette période et un gros travail de damage a été effectué** (très délicat du fait du manque de neige)
 - * **Indicateurs au rouge**

Régie Remontées Mécaniques

Saison 2016-17

- * Février 2017
 - * Alpine Park :
 - * Ouvert à 93% avec toutes les remontées mécaniques opérationnelles
 - * Espace nouvelles glisses et Luge Park ENFIN ouverts
 - * Nordic Park ouvert à 97%



Régie Remontées Mécaniques

Saison 2016-17

* Mars 2017

- * La saison se termine comme elle a commencé, MAL !
- * Au 31 mars :
 - * - 70% du domaine alpin était ouvert
 - * Nordic Park et Luge Park fermés depuis le 18 mars
 - * Espace Nouvelles glisses fermé depuis le 26 mars



Régie Remontées Mécaniques

Saison 2016-17

- * **Avril 2017**
 - * Fermeture maintenue au lundi 17 avril
 - * Depuis mercredi 12 avril, seuls la télécabine, les Amoureux, l'Infernet et les Robert sont ouverts.
 - * CA de la saison prévisionnel : -18,5% par rapport à N-1



Régie Remontées Mécaniques

Saison 2016-17

- * **Investissements de la saison :**
 - * **TSD Casserousse inauguré le jeudi 9 mars** (plus de 10 M€ investis – appareil, neige et piste)
 - * **Plus de 40% du domaine skiable desservi par un réseau de neige de production**
 - * **Tapis débarquement au sommet du TSF de l'Arselle**
 - * **Tapis embarquement en G1 Bachat Bouloud**
 - * **Ski nocturne sur Roche Béranger**
 - * **Remplacement 3 dameuses**
 - * **Nouvelles tenues pour l'ensemble des salariés**



Régie Remontées Mécaniques

Saison 2016-17

- * **Prévisionnel ouverture été :**
 - * **Télécabine** : 9h15-17 heures / week-ends des mois de juin et septembre / tous les jours à partir du samedi 24 juin au 27 août
 - * **TSD 6 places Bachat Bouloud** : 10h-12h45 et 13h15-17h tous les jours du 8 juillet jusqu'au dimanche 27 août
- * **Prévisionnel ouverture hiver prochain :**
 - * Ouverture **2 décembre 2017**
 - * Fermeture **22 avril 2018**



Evénements été 2017

JUIN



- * 8 juin : **Chamrousse Propre**
- * 9 juin : **UT4M - Km Vertical**

JUILLET

- * 1 juillet : **Trails et randonnée des lacs de Belledonne**
- * 2 juillet : **Fête de la Transhumance**
- * 8 juillet : **Grimpée Cycliste**
- * 9 juillet : **Festival du Drone**
- * 14 juillet : **Fête nationale**
- * 16 juillet : **Festival de Yoga ?**
- * 23 juillet : **Montée Historique**
- * 29 et 30 juillet : **Chamrousse en Piste**

AOÛT



- 5 et 6 août : **Week-end du vent**
- 12 et 13 août : **Fête du Bois**
- 18 août : **UT4M**
- 25 août : **Echappée Belle**
- 26 et 27 août : **Course de Côte automobile**

SEPTEMBRE

- 3 septembre : **Randonnée Gourmande**
- 16 et 17 septembre : **Championnat de France de Drift**

Remerciements

Merci à tous pour votre attention !

**Nous remercions tout particulièrement la Mairie, la Régie des
Remontées Mécaniques, les services techniques, l'ESF ainsi que
tous nos partenaires**