








Réunion des acteurs touristiques de la station de Chamrousse Bilan Hiver 2016 - 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/ Tétrás-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 1700

Jeu de piste - Trivia disponibles aux Offices de Tourisme
Traverse hunt, booklets available from the Tourist Offices

PARCOURS DU PETIT MONTAGNARD
LITTLE MOUNTAIN DWELLER TRACK

Quel est le nom du nouveau téléski 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 1700

Jeu de piste - Trivia disponibles aux Offices de Tourisme
Traverse 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



Chamrousse a un incroyable talent

* 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

PROGRAMME SPRING BREAK

TOUS LES SAMEDIS : SKI NOCTURNE + DJ

SAMEDI 18 ET DIMANCHE 19 MARS
ALPINE CLASSIQUE
Chamrousse 1650 - Weekend vintage
Brocante vintage, télémark, concours d'élégance et soirée. Slalom vintage et vin chaud.

Toute la journée du 18/03 :
• animations et waterski
• concert Billie Billie & the Band

RENAULT EXPERIENCE TOUR - Chamrousse 1750

SAMEDI 18 MARS
NRJ DJ SET
Chamrousse 2250 - Soirée ski nocturne et DJ NRJ

SAMEDI 25 MARS
TOP TO BOTTOM
Chamrousse 1750 - Rassemblement de snowboarders
Riders pros, cool zone, barbecue + Concert Little Mother Funker le 26/03 (1650)

MARDI 28 MARS
ALLUMÉE DE CHAMROUSSE
Chamrousse 1650 - Course chronométrée de ski de randonnée

DIMANCHE 2 AVRIL
FESTIVAL DE DRONE
Chamrousse 1650

SAMEDI 8 AVRIL - SOIRÉE NRJ EXTRAVADANCE
DAHU DES NEIGES - GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT
Live du célèbre DJ NRJ Morgan Nagoya en direct de la Croix de Chamrousse (Chamrousse 2250)

1er et 2 AVRIL
LADY'S WEEKEND
Forfait de ski à 10€ pour les femmes (+18 ans) pour les deux jours, animations et nombreuses surprises.

15 AU 17 AVRIL
WEEKEND DE PAQUES
Forfait de ski journée à 1€ pour les enfants nés entre 2007 et 2011
Pâques : chasse aux oeufs géant

SAMEDI 15 AVRIL
DOWN UP
Course combinée ski alpin / ski de fond avec 1^{ère} manche de slalom géant et 2^{ème} manche de montée en ski de fond.

LUNDI 17 AVRIL
DERBY VTT - FESTIBIKI
Course DH de la Croix de Char journée tests vélos et démon à Vaulnaves-le-Haut (parc d'U)

Tous les détails sur chamrousse.com

CHAMROUSSE FÊTE LE PRINTEMPS DU SKI
LE SAMEDI 10 MARS AU LUNDI 17 AVRIL 2017

PROGRAMME

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^{aine} SMS et 20^{aine} 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...

CONTACT

Tous champs obligatoires sont indiqués par un astérisque *

Ma demande

Contenu du message *

Mes Coordonnées

 Email *

Envoyer à l'organisme - Fermer

Noter de loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : le droit d'accès, de rectification, de suppression, de mise à jour des données personnelles est exercé au contact de l'organisme. La communication ou la conservation des données est limitée. Pour en

* 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



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



Accueil

* Bilan qualité hiver 2016-2017 :

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

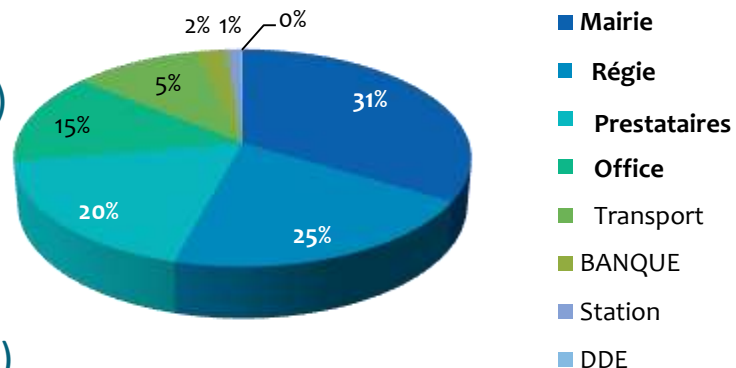
* Sources des avis clients :

- * 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



LA POSTE



CHAMROUSSE
Alpes - France 1700



Accueil



* Bilan qualité hiver 2016-2017 :

* **AVIS CLIENTS CONCERNANT LES RM** (↗: 154 avis contre 141)



- * **Forfaits** : remarques sur les tarifs seniors, 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)



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	
	Ordu re ménagè re	Recycla ble	Ordu re ménagè re	Recycla ble	Ordu re ménagè re	Recycla ble
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	↘	↗	↘	↗	↘	↗



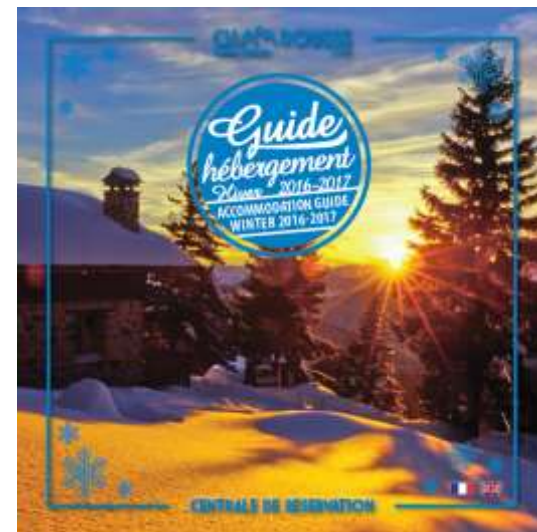
- * **Label Flocon Vert :**
 - * **Prochaine édition Chamrousse Propre : 8 juin 2017**



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



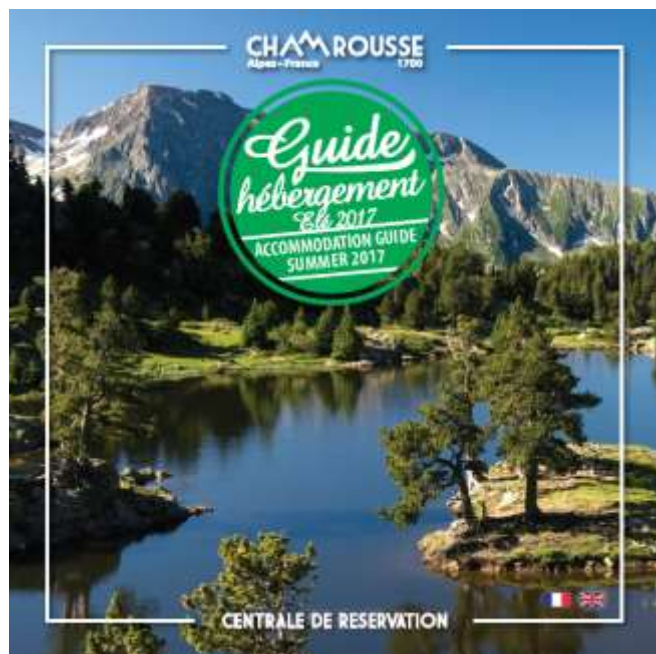
Réservation

* 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 Sunset Park : 3 748 fans Chamrousse Nordic Park : 1056 fans	Chamrousse en Piste : 527 fans Sunset Bike Park Chamrousse : 142 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

ESPACE PRO

HÉBERGEURS

SOCIO-PRO

PRESSE

- * **Nouvel espace presse - site web :**

- * Accès aux **dossiers de presse**
- * Accès aux **communiqués de presse**
- * Accès aux **logos station**



PRESSE

Espace presse Chamrousse

Vous trouverez ici les dossiers et communiqués de presse de la station de Chamrousse, les logos de Chamrousse et le portail de service.

Contact presse

Envie de savoir... contactez les communicants et les relations presse :

- Tél : +33 (0) 4 79 79 22 11
- Tél : +33 (0) 4 79 79 22 11

Office de Tourisme :

- 40, place de l'Indépendance 38120 CHAMROUSSE
- Tél : +33 (0) 4 79 79 22 11
- Email : contact@chamrousse.com

Vous souhaitez recevoir nos communiqués de presse de Chamrousse : [contact presse](#)



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 / 7 jours
- * **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 :



CHAMROUSSE MOUNTAIN PARK

**NOUVEAU TÉLÉSIÈGE
6 PLACES CASSEROUSSE
Piste Olympique**

**FORFAIT JOURNÉE
22€***
*à partir de

Achat en ligne pour un accès direct aux pistes
CHAMROUSSE.COM



LES ANNONCES DU SKI!

**ALPINE CLASSIQUE
WEEK-END 18 ET 19 MARS 2017**

CHAMROUSSE
Alpes - France 1700



CHAMROUSSE MOUNTAIN PARK

CHALLENGE DES VIGNERONS

Mardi 10 janvier : Salon des Vins de Chamrousse
Vendredi 13 janvier : Repas et soirée concert

CHAMROUSSE.COM



CLOSING

LE GUIDE DES STATIONS
DAHU DES NEIGES

CHAMROUSSE - SAMEDI 8 AVRIL 2017

WATERSLIDE & CO - SKI JOURNÉE & NOCTURNE
SET DJ NUT EXTRAYADANCE RYCE NOUSAM NAGOTA

CHAMROUSSE
Alpes - France 1700



17 04 2017

DERBY VTT

LA CROIX DE CHAMROUSSE

NOUVEAUTÉ 2017 : **FESTI'BIKE**
BOULES & JEUZ ORGANISÉS
VTT / VAS / Volo

CHAMROUSSE - URIAGE (VAL D'ISÈRE 1300)

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

CHAMROUSSE
Alpes - France 1700



Partenaires



ŠKODA



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 Chidren 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

CHAMROUSSE
Alpes - France 1700



2017



**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 Télépistes)
- * Renforcement notoriété clientèle de proximité
- * Outil Gestion de la Relation client



Service Commercial

- * **Gestion des contrats : démarchage clientèle journée**
- * **Groupes & clientèle intermédiée :** 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

PROMO.CHAMROUSSE.COM
LE SITE INTERNET DES PROMOTIONS JOURNÉE À CHAMROUSSE
* EXCLUSIVITÉS WEB *

LES LUNDIS (hors vacances)
* 22,10€ *
le forfait ski journée

LES WEEK-ENDS
* 59,90€ *
le forfait ski 2 jours
(hors vacances - 10 semaines disponibles)

OFFRES PROMOTIONNELLES EN EXCLUSIVITÉ WEB
valables sur le site www.chamrousse.com en accès direct au domaine skiable de 40 000 skieurs au maximum

CLIQUEZ, CHARGEZ, SKIEZ !
Rechargement en ligne : accès direct au domaine skiable
Rechargez votre forfait sur www.chamrousse.com et inscrivez-vous à la newsletter pour recevoir les promotions du moment

OFFRES SPECIALES SKI COMITE D'ENTREPRISE
Mars 2017 - 1 décembre 2016 - 17 avril 2017

CHAMROUSSE
VOTRE FORFAIT JOURNÉE

En semaine (hors vacances) : * 22,10€ *
au lieu de 34€

En week-end et vacances : * 27,10€ *
au lieu de 34€

CONTACTEZ VITE VOTRE INTER CE !

De votre agence de voyage (CE) :
- Alpes : www.alpes.fr
- ACI : www.aci.fr

Directement :
- C2300 : www.c2300.com
- Ma Montagne : www.monmontagne.com
- C2300 : www.c2300.com

PENSEZ AU SKI NOCTURNE, LES JOUJS DES VACANCES ET LES SAJOURS DE 15J03 A 21J POUR SEULEMENT 15,20€ !
www.chamrousse.com

Chaque fois que vous le souhaitez !

CONTACT CHAMROUSSE
Service Client - 04 88 93 64 73
serviceclient@chamrousse.com

Service Commercial



LE CLUB AREA OFFRE PRIVILÈGE
SKI NOCTURNE À CHAMROUSSE
15€ au lieu de 19€*
Exclusivement sur ski.chamrousse.com >
Espace partenaires >
Code promo : AREA
*hors week-end et vacances scolaires

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
6 rue des étudiants et associatives
38180 01 64 71 - service.client@chamrousse.com

Compagnez plus grande de nous !
Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, Pinterest

- * **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 :

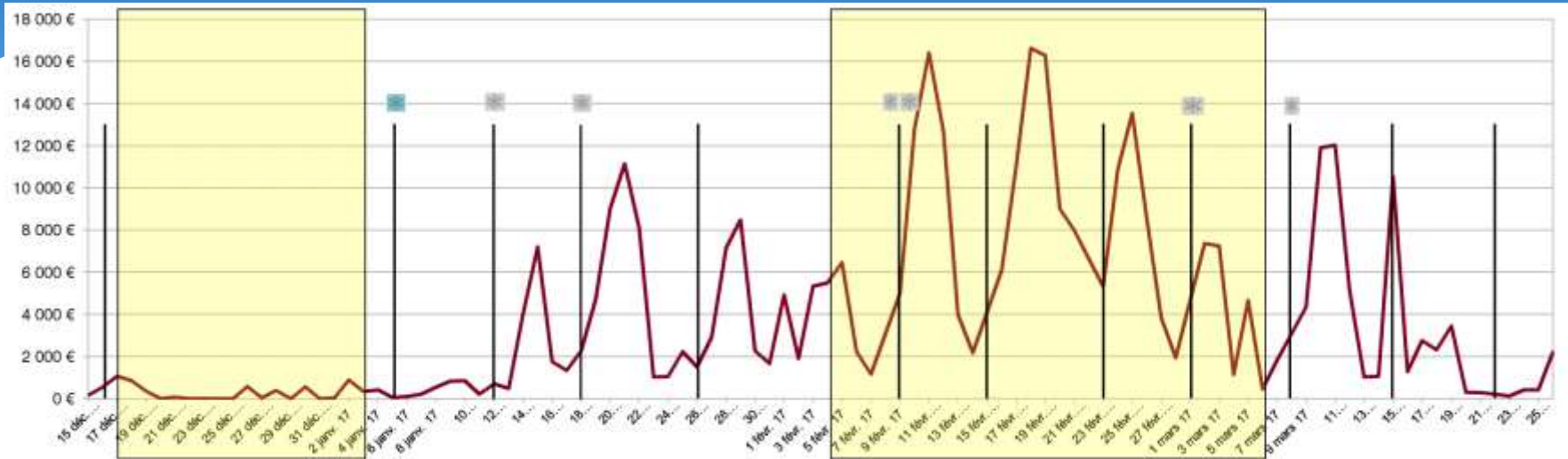
- * Rythme environ 1 newsletter/semaine soit 14 envois (12 décembre 2016 au 4 avril 2017) associées à au moins 1 produit en ligne

- * 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