



InfoSCOPE

Numéro
4

AUTOMNE-HIVER-2017



Fabrice HUGELÉ,
Président de l'Office de Tourisme
Grenoble-Alpes Métropole.

COUP D'ŒIL DANS LE RÉTRO

Bilan de la saison estivale



+10%
DE FRÉQUENTATION GLOBALE



68%
DE VISITEURS
FRANÇAIS



32 %
DE VISITEURS
ÉTRANGERS



Top 3
DES PROVENANCES
ÉTRANGÈRES : PAYS-BAS,
ALLEMAGNE, ESPAGNE



+ 37 %
DE FRÉQUENTATION
SUR LE SITE INTERNET



+ 29%
50 688 €
DE CHIFFRE D'AFFAIRES
BOUTIQUE



+ 39%
87
VISITES GUIDÉES
RÉALISÉES

Il n'y a pas de bons ouvriers sans bons outils a-t-on coutume de dire.

La Maison du Tourisme, entièrement "relookée", vient d'être inaugurée par la Ville de Grenoble et Grenoble-Alpes Métropole. Symbole de ce rebond, les touches de couleurs chaudes qui révèlent désormais les arêtes du bâtiment. Magique sur fond d'azur glacé. Chacun appréciera la qualité d'un réaménagement intérieur, la qualité des produits boutiques, le confort des espaces d'accueil, révélés par la transparence des matériaux qui ouvrent encore plus grand l'Office de Tourisme métropolitain sur son environnement.

Tout part d'ici. Au cœur de l'agglomération, c'est dans ce lieu historique qu'une quarantaine de collaborateurs élaborent les outils et les actions qui mettent en valeur la destination du cœur des Alpes et ses acteurs. Des outils traditionnels. Comme une évidence. Qui font rimer modernité et facilité : l'Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole propose maintenant la vente des forfaits de ski de près d'une dizaine de stations. Des outils high-tech. De plus en plus souvent. L'utilisation des objets connectés les plus pointus démultiplie l'effet que provoque la vue des montagnes sur la plupart des visiteurs : caméra 180° haute définition à la Bastille, plateformes numériques de données Apidae, casques de réalité virtuelle, vidéos immersives, segways pour les balades... Notre écosystème d'innovation contribue à l'expérience client d'un moment émotionnel unique.

Il n'y a de bons outils que bien maîtrisés par des ouvriers experts dans leurs métiers. La force de l'Office de Tourisme métropolitain réside d'abord dans l'agilité de ses équipes, leur savoir-faire et leur connaissance fine du territoire. Notre présence renforcée sur les salons majeurs du tourisme et du tourisme d'affaires, comme à Barcelone ou au Louvre récemment, a été particulièrement remarquée. La participation des équipes à la démarche "Ville d'art et d'Histoire" a permis à Grenoble d'obtenir le label. Les visites thématiques se renouvellent en permanence. Ses spécificités, Street Art, patrimoine industriel, ville nature... attirent des publics exogènes. Mais aussi de plus en plus de "natifs" qui veulent connaître leur territoire, qui en sont fiers, et qui pourraient même en devenir les ambassadeurs.

Notre agglomération possède le plus ancien des offices de tourisme de France. Le gage de plus d'humanité, d'authenticité, d'expérience et de savoir-faire. Une véritable tradition d'accueil que subliment, chaque jour un peu plus, les équipes expertes de l'Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole et une Métropole bien décidée à fournir les outils d'une nouvelle modernité.

L'OFFICE DE TOURISME DE DEMAIN

LES OFFICES DE TOURISME SONT AUJOURD'HUI CONTRAINTS DE S'ADAPTER AUX IMPORTANTES MUTATIONS QUE CONNAISSENT, PARTOUT SUR LA PLANÈTE, LES MODES DE CONSOMMATION TOURISTIQUE.

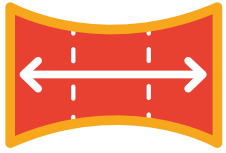


La métropole de Grenoble est un territoire dont l'identité est fortement liée à son implantation au cœur des montagnes et à son écosystème technologique. Il est important que l'Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole soit le reflet de cette identité et qu'il adapte ses pratiques et son offre à la demande d'une clientèle de plus en plus connectée, en recherche d'une expérience personnalisée. Si l'ensemble des acteurs du territoire doivent se mobiliser pour satisfaire cette exigence, l'Office de Tourisme métropolitain occupe une position centrale en termes de mise en valeur, de gestion de données, d'animation des acteurs. Autant d'atouts qui doivent permettre la construction d'offres expérientielles ciblées répondant à une question centrale : comment faire vivre à nos visiteurs une expérience unique du territoire tout en créant de la valeur ?

C'est pour y répondre que l'Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole s'est associé au Labo des Possibles pour imaginer, de manière concrète, avec douze étudiants spécialisés dans le management de l'innovation, et une équipe d'enseignants pluridisciplinaires, le design et la conception de services. Ces services seront évalués sur le triple critère de l'attente des clients, de la compatibilité à l'identité du territoire et de la faisabilité (technique et économique). Le travail des étudiants se traduira par un livrable présentant des services prototypés que l'Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole mettra en œuvre dans un plan d'action avec les acteurs de l'économie touristique de la métropole.

YVES EXBRAYAT,
Directeur de l'Office de Tourisme
Grenoble-Alpes Métropole

A COUPER LE SOUFFLE



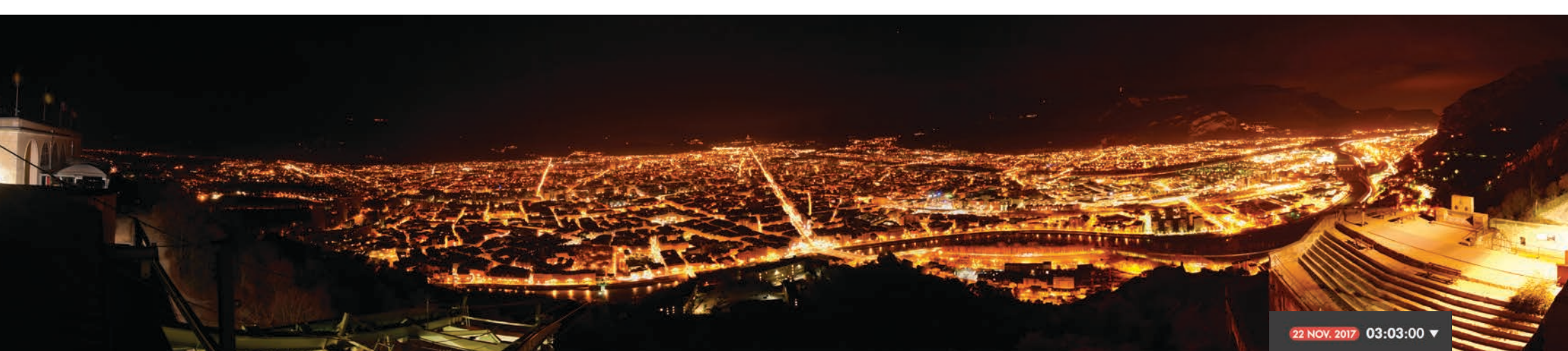
APRÈS UN PASSAGE SUR LE SITE DE LA BASTILLE, LES AVIS SONT UNANIMES DEVANT LE PANORAMA QUI SE DÉVOILE : ÉPOUSTOUFLANT, IMPRESSIONNANT, MAGNIFIQUE, SPECTACULAIRE... LES QUALIFICATIFS NE MANQUENT PAS. D'OÙ L'ENVIE DE PROPOSER, AU PLUS GRAND NOMBRE, UNE CARTE POSTALE PERMANENTE ET EN TEMPS RÉEL DE LA DESTINATION.

Une nouvelle fois, c'est une Start-up du vivier local qui a accompagné l'Office de Tourisme métropolitain dans ce projet. Avec l'installation sur le site sommital d'une webcam nouvelle génération qui garantit une résolution d'image de haute qualité, les internautes ont la possibilité

de jeter un coup d'œil sur la métropole au gré de leurs envies. Les images (enregistrées et conservées) sont téléchargeables. Plus qu'une invitation, c'est une incitation aux frontières de la séduction qui est offerte, que l'on soit à Lille ou à New York, dans un train en partance ou

en quête d'inspiration pour un city break. Partageant ses humeurs, tantôt lumineuses, ensoleillées, brumeuses ou orageuses la métropole se dévoile sans pudeur.

→ A CONSULTER SANS MODÉRATION SUR www.grenoble-tourisme.com

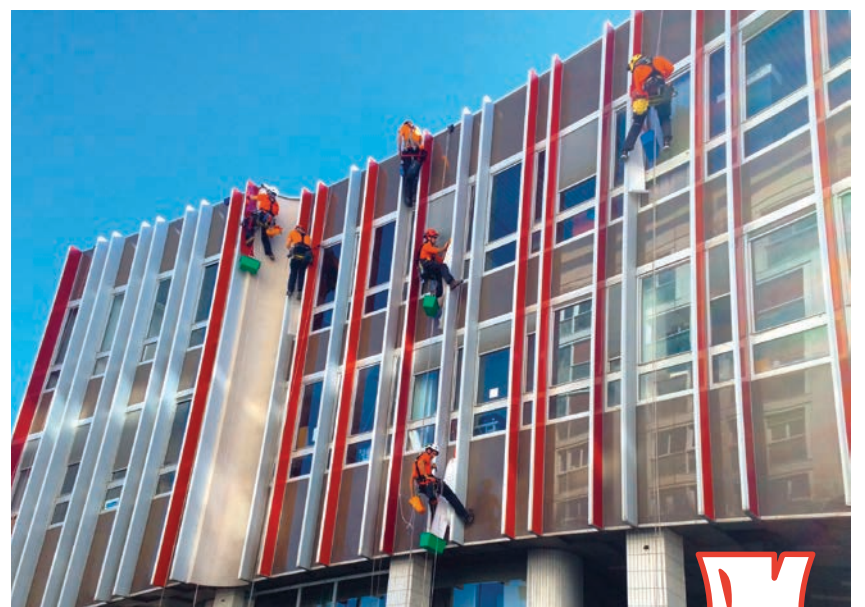


→ MOINS D'ATTENTE, PLUS DE SKI

A partir du 15 décembre les forfaits des stations partenaires seront en vente pour la troisième année consécutive dans tous les bureaux d'information de l'Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole. Ce sont 6 stations qui rejoignent cette année ce dispositif : Autrans-Méaudre, l'Alpe du Grand-Serre, les 7 Laux, le Col de Porte, le Sappey-en-Chartreuse et Chamrousse. Les différents types de forfaits disponibles en station sont proposés à la vente dans les mêmes conditions... et parfois même à tarifs préférentiels pour certaines stations.

Un catalogue de l'ensemble des offres est disponible auprès de l'équipe d'accueil pour permettre à chacun de faire son choix et planifier ses sorties neige en toute sérénité. Un bon moyen pour optimiser son temps et son plaisir sur les pistes !

→ CONTACTS : Loïs Perrin > lois.perrin@grenoble-tourisme.com /
Chloé Rodriguez > chloe.rodriguez@grenoble-tourisme.com / 04 76 42 41 41



→ SÉANCE RELOOKING



Un spectacle vivant en cours de préparation ? Des laveurs de vitres ? Les questions étaient nombreuses sur les lèvres des passants intrigués par l'étrange ballet de funambules qui a animé la façade de la maison du tourisme, courant octobre. Il s'agit de la dernière touche apportée au relooking du bâtiment qui, rappelons-le, a fait l'objet depuis plus d'un an de travaux de mise en conformité.

Une équipe de cordistes aguerris, arrimés à la terrasse sommitale du bâtiment, a déployé 2 kilomètres de bandeaux adhésifs de couleurs sur les 112 pare-soleil des façades, pour les dynamiser et accentuer la visibilité du bâtiment depuis la rue de la République et la place Sainte-Claire.

Les nouveaux locaux de l'Office de Tourisme métropolitain et de la Maison de la Montagne ont été inaugurés conjointement par Christophe Ferrari, Président de Grenoble-Alpes Métropole et Eric Piolle, Maire de Grenoble le jeudi 14 décembre.

PLONGÉE EN IMMERSION

L'AVENTURE A DÉBUTÉ CET ÉTÉ PAR LE TOURNAGE DE 7 FILMS, EN DRONE ET AU SOL, CONFÉ À UNE SOCIÉTÉ GRENOBLO-BRÉSILIENNE. CETTE AVENTURE, L'OFFICE DE TOURISME A CHOISI DE LA PARTAGER AVEC LES PARTENAIRES TOURISTIQUES CULTURELS ET INSTITUTIONNELS DANS L'ÉCRITURE DES SCENARII ET LE FINANCEMENT DU PROJET.



Equipés de masque de réalité virtuelle, les visiteurs se retrouvent, selon leurs envies, dans les **bulles du Téléphérique**, accrochés aux parois de la **Via Ferrata**, payayant dans un **canoë sur l'Isère**, survolant les **crêtes de Chartreuse**, à vélo dans les **rues du centre-ville** ou bien immergés dans l'**Histoire au musée Dauphinois** et dans le **Domaine départemental de Vizille**.

Ce travail collaboratif qui converge autour d'un projet innovant empreint de l'ADN de la destination fait appel à des technologies 360° immersives qui positionnent le visiteur en acteur de la découverte patrimoniale du territoire. En actionnant les leviers sensoriels, les utilisateurs sont transportés dans une dimension expérientielle déroutante.

Ces outils à la pointe de la technologie sont à la fois attractifs, simples d'utilisation et transportables. Ils viendront en complément des outils de communication plus traditionnels et seront testés par les équipes de l'Office de Tourisme métropolitain, sur les salons d'affaires ou d'agrément. Quel meilleur argumentaire que celui de transporter les visiteurs au cœur de la métropole en un clic. Une expérience à vivre prochainement dans le hall de l'Office de Tourisme pour inciter et encourager les visiteurs à rayonner sur l'ensemble du territoire grenoblois et de ses environs.



→ LE BUREAU DES CONGRÈS EN CHIFFRES SALON RÉUNIR 2017

LES 21 ET 22 SEPTEMBRE, LE BUREAU DES CONGRÈS GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE ÉTAIT AU CARROUSEL DU LOUVRE À PARIS POUR LA 23^E ÉDITION DU SALON RÉUNIR, ÉVÈNEMENT LEADER DU TOURISME D'AFFAIRES. URIAGE - DESTINATION AFFAIRES - ET OKKO HÔTEL ÉTAIENT ÉGALEMENT PRÉSENTS SUR LE STAND, SOUS LA BANNIÈRE "GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE & PARTENAIRES".



PROFIL DU VISITORAT



1821

visiteurs au total
sur le salon



45%

DIRECTEURS, DIRIGEANTS



25%

ASSISTANT(E)S DE DIRECTION



22%

CHEFS DE PROJET EN AGENCE
OU MEETING PLANNERS
EN ENTREPRISE



5%

ACHETEURS EN CHARGE DU MICE



2%

DIVERS



130 leads

CONTACTS QUALIFIÉS
SUR CETTE ÉDITION,
POUR GRENOBLE-ALPES
MÉTROPOLE

LE CLUB MICE PENDANT LE MOIS DE L'INCENTIVE

4 RENDEZ-VOUS DÉCOUVERTE DES ACTIVITÉS DE TEAM-BUILDING

- Grenoble en segway
- Impro Théâtrale
- Atelier culinaire
- Escape Game

50 PARTICIPANTS

5 PRESTATAIRES

- Savoie Loisirs
- Service Groupes de L'Office de Tourisme métropolitain
- JDS Production
- Les Délices d'Eventa
- Only the Brain

→ TEST GRANDEUR NATURE

C'est au salon IBTM World de Barcelone du 28 au 30 novembre que les visiteurs ont pu découvrir, pour la première fois, le territoire grâce aux films immersifs 360°. Le Bureau des Congrès accompagné par les équipes d'Alpexpo et du WTC, représentaient ensemble la destination sur ce salon du tourisme d'affaires, l'un des plus importants au monde.



"STREETARTEZ-VOUS : L'EXPOSITION !"

est prolongée jusqu'au 15 janvier 2018 dans le hall de l'Office de Tourisme. Cette exposition est réalisée en partenariat avec Photoweb. Félicitations à **Estelle Leperlier**, lauréate du challenge photo.



→ APIDAE LA FORCE D'UN RÉSEAU

A l'heure du numérique, qualité et instantanéité sont deux paramètres fondamentaux dans la transmission de l'information. C'est dans cette optique que le réseau Apidae a été conçu par et pour les offices de tourisme de la région Auvergne Rhône-Alpes et désormais au-delà (Ile de France, PACA...). Cette plateforme numérique principalement alimentée par les équipes de l'Office de Tourisme métropolitain centralise les données des prestataires du territoire, qu'il s'agisse d'un hébergeur, d'une salle de spectacle, ou d'un site touristique. Depuis 2013, l'Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole mène une démarche d'accompagnement des acteurs du réseau culturel, d'hébergements et de loisirs en leur proposant de devenir "membre - collaborateur Apidae". Cette prise en main directe a pour objectif de tendre vers l'exhaustivité des offres (qu'elles soient événementielles ou tarifaires) et permettre une meilleure réactivité dans la mise à jour de l'information. Il faut rappeler que l'ensemble des informations qui alimentent les sites internet de la destination sont directement issues de cette base de données. Cette dynamique a pris une nouvelle ampleur depuis début 2017 avec le recrutement d'une collaboratrice dédiée qui propose en moyenne 4 formations par mois pour accompagner les acteurs du territoire dans la découverte et la maîtrise de cet outil.

CONTACT : Olga Barrère / 04 76 44 91 86 / olga.barrere@grenoble-tourisme.com



EN CHIFFRES

49 MUSÉES, SALLES DE SPECTACLES ET ACTEURS CULTURELS formés depuis janvier



15 FORMATIONS organisées en 2017



1 NEWSLETTER Apidae mensuelle créée



40,82% DE TAUX D'OUVERTURE sur la première newsletter envoyée le 25 septembre



390 FICHES ÉVÉNEMENTS SAISIÉS entre fin août et novembre par les acteurs du réseau



→ 200 ANS EN BÉTON

C'était il y a 200 ans. Louis Vicat publiait ses premières découvertes sur la chaux et les ciments artificiels ouvrant la porte à une petite révolution industrielle : le ciment moulé. Depuis, on ne compte plus les ouvrages de tous types et de toutes tailles qui jalonnent le monde grâce à lui.

L'Office de Tourisme métropolitain rend hommage à ce précurseur qui, déjà au XIX^e, positionnait Grenoble comme berceau de cette innovation, en proposant deux visites à thème pour les publics individuels et groupes.

→ **CONTACT : 04 76 42 41 41**



GRENOBLE LABELLISÉE

Le Ministère de la Culture a attribué le label "Ville d'art et d'histoire" à Grenoble. L'obtention de cette distinction est le fruit d'un long travail collaboratif entre la Ville de Grenoble, le département de l'Isère et l'Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole. Ce label consacre Grenoble dans sa dimension culturelle et patrimoniale et permettra à court terme de faciliter la compréhension de la diversité de ses patrimoines, de susciter la participation des habitants pour enrichir la connaissance et de coordonner les acteurs intervenant dans le champ du patrimoine, de l'architecture et de la médiation.

ILS NOUS FONT CONFIANCE !

ANNE-MARIE SPITZ



Anne-Marie Spitz, Directrice de l'hôtel Ibis Grenoble Centre Bastille s'exprime sur les motivations qui l'ont conduite à acheter des produits à la boutique et les proposer à ses clients :

« Dans un souhait de toujours mieux répondre aux attentes et besoins de

nos clients nous avons mis en place une boutique cadeaux à la réception. En même temps, nous avons découvert la boutique de l'Office du Tourisme et sa vaste gamme de produits.

Seuls, il ne nous aurait pas été possible de faire créer des produits variés à un tarif intéressant pour nos clients, et il était également difficile d'estimer les quantités à fabriquer.

Nous avons donc fait appel à Sandrine, responsable des boutiques de l'Office du Tourisme. » Le best-seller de l'été : Les tasses mousquetons !

Les t-shirts disponibles à l'Office du Tourisme, mettent en avant de façon colorée et décalée les atouts de la ville, l'équipe de réception les a naturellement choisis comme uniforme d'été.

C'est bien connu, « seul on va plus vite, ensemble on va plus loin ! »

CONTACT : Sandrine Barruel
sandrine.barruel@grenoble-tourisme.com / 04 76 42 96 06

Rendez-vous est fixé avec Anne-Marie au chalet du marché de Noël, place Victor Hugo, où, à partir du 24 novembre l'équipe de la boutique saura répondre à toutes les questions concernant la confection des paniers gourmands et autres incontournables des cadeaux de fin d'année.

Brochure téléchargeable sur
www.grenoble-congres.com/fr/bdc/brochures-telechargement/



Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole

14, rue de la République
Tél. +33 (0)4 76 42 41 41
info@grenoble-tourisme.com
D'octobre à mai - Ouvert le lundi de 13h à 18h et pendant les vacances de la zone A de 9h à 18h / Du mardi au vendredi de 9h à 18h / Le samedi de 9h à 13h et de 14h à 18h / Le dimanche et jours fériés de 9h à 12h sauf en janvier. Fermé le 25 décembre, 1^{er} janvier et 1^{er} mai.

Bureau d'Information Touristique Bastille

Tél. +33 (0)4 76 89 46 45
Accès à pied ou en téléphérique
D'octobre à mai - Ouvert les mercredis, samedis, dimanches et jours fériés de 13h30 à 17h30 et jusqu'à 18h30 à partir d'avril / Pendant les vacances scolaires, (zone A), tous les jours de 13h30 à 17h30 et jusqu'à 18h30 à partir d'avril. Fermé les 24 et 25 décembre, le 1^{er} janvier et pendant la fermeture annuelle du téléphérique du 8 au 26 janvier 2018.

Bureau d'Information Touristique Le Sappey-en-Chartreuse

Le Bourg - 38120 Le Sappey-en-Chartreuse
Tél. +33 (0)4 76 88 84 05
info.lesappey@grenoble-tourisme.com
D'octobre à mai - Ouvert du mercredi au samedi de 9h à 12h / Le dimanche et jours fériés de 10h à 13h / Pendant les vacances scolaires de la zone A, ouvert également le mercredi et le samedi de 13h à 16h. Fermé le 25 décembre, 1^{er} janvier et 1^{er} mai.

Bureau d'Information Touristique Vizille

Place du château - 38220 Vizille
Tél. +33 (0)4 76 68 15 16
info.vizille@grenoble-tourisme.com
D'octobre à mai - Ouvert du mardi au samedi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h. Fermé le samedi après-midi de novembre jusqu'au début des vacances d'hiver. Fermé dimanche et jours fériés.



www.facebook.com/OfficedeTourismedeGrenoble



twitter.com/GrenobleTourism
twitter.com/GrenobleCongres



[#mygrenoble](https://www.instagram.com/mygrenoble)



[pinterest.com/playgrenoble](https://www.pinterest.com/playgrenoble)

Directeur de la publication : Fabrice Hugelé - Rédacteur en chef : Yves Exbrayat - Rédaction, coordination : Nadine Rosier Di Bisceglie - Conception, réalisation : Société2filles - Crédits photos : Fabien Gruat, E. Leperlier, V. de Taillandier, S. Julien, Y. Exbrayat, L. Ravier, A. Gros, S. Tournigand, N. Rosier Di Bisceglie - Impression : Les Deux Ponts - Papier certifié PEFC, encres végétales - Dépôt légal à parution

www.grenoble-tourisme.com - www.grenoble-congres.com

