





VISITES ET SÉJOURS

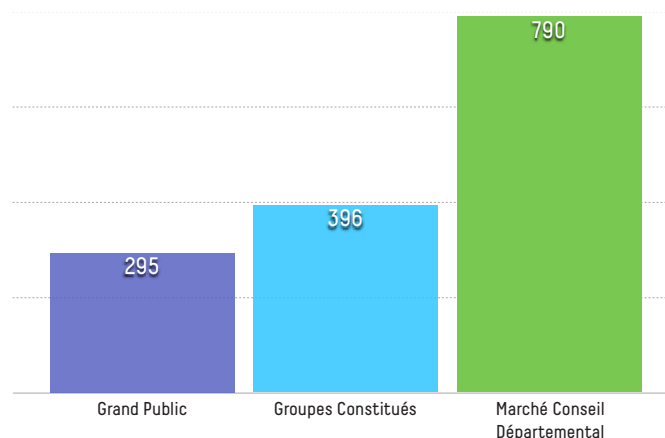
LES VISITES

Les visites sont proposées ou vendues par :

- **Le service Groupes** : pour les visites destinées aux groupes constitués
(9039 personnes soit -7,8% // 2014)
- **Le service Visites** : pour les visites commandées par le Conseil Départemental (CD)
(20 595 personnes soit -12,48% // 2014)
- **Le service Accueil** : pour les visites à destination du grand public
(3771 personnes soit +4% // 2014)

Toutes ces visites sont assurées par l'équipe de guides de l'Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole.

1 481 visites ou ateliers réalisés



15 GUIDES
proposent les visites
en **8 langues**

33 405
personnes ont effectué des
visites guidées ou ateliers
(-9,6% // 2014)

GRENOBLE PASS

Propose des réductions sur 2 ou 3 activités au choix :

1 637 PASS vendus = **19 731 € HT**
(+36,12% // 2014)

LES ANIMATIONS

Le service événement a mis en place une trentaine d'événements en 2015 dont :

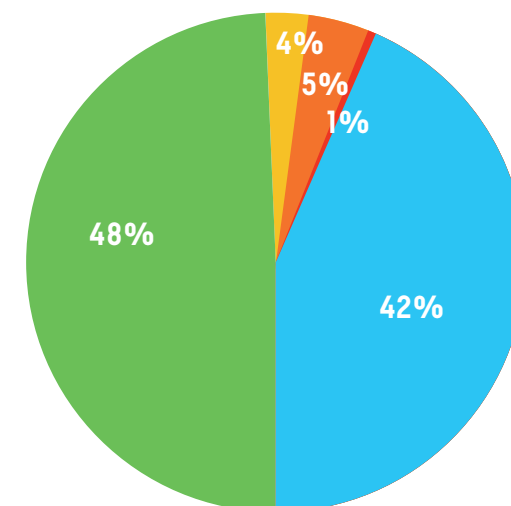
- **6 animations** sur le site de la Bastille (4 500 pax)
- **17 balades** théâtralisées (584 pax)
- **5 randonnées** gourmandes (179 pax)

CA GLOBAL VISITES ET SÉJOURS 270 180 € HT

- Conseil départemental (CD)
- Groupes
- Visites Grand Public
- Balades théâtralisées et randonnées
- Centrale de réservation

CD : **112 830 € HT** Groupes : **132 390 € HT**
Visites grand public : **10 325 € HT** Balades théâtralisées
et randonnées gourmandes : **12 734 € HT**
Centrale de réservation : **1 901 € HT**

MARCHÉ 4 SITES
DE NOËL 90 EXPOSANTS





ACCUEIL PHYSIQUE DES VISITEURS

FRÉQUENTATION DES POINTS D'INFORMATIONS

+2,4% soit 69 463 visiteurs renseignés
(En 2014 : 67 856 visiteurs renseignés)

■ 15 391 au Point Info Bastille (+17,3%/2014)

■ 54 072 à la Maison du Tourisme (-1%/2014)

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES

8 863 appels téléphoniques

1 015 mails

95 courriers

ORIGINE DE LA CLIENTÈLE RENSEIGNÉE

TOP 5 France (hors Rhône-Alpes)

- 1 Île de France
- 2 PACA
- 3 Bretagne
- 4 Nord-Pas-de-Calais
- 5 Midi-Pyrénées

TOP 5 Étrangers

- 1 Europe de l'Est et du Nord
- 2 Grande-Bretagne
- 3 Espagne
- 4 Allemagne
- 5 Amérique du Nord

MEDIAS SOCIAUX



11 302 fans (+ 125%)

1 419 publications

3 033 091 publications lues



@GrenobleTourism

1 000 followers (+ 102%)

325 tweets

14 790 visites du profil



813 followers



249 abonnés



1 SITE INTERNET DÉDIÉ



Mis en ligne en janvier 2015, le site est en phase de conquête avec une part importante de nouveaux visiteurs (75%) mais enregistre encore peu de trafic récurrent (25%).

Afin de redresser sa fréquentation, une série d'actions correctives a été définie en 2015 et confirmée en 2016 :

- **Optimisation du référencement naturel** par différents leviers techniques : intégration de méta données, annua-risation de l'offre, amélioration des balises «Meta», etc...
- **Ajout d'un contenu éditorial unique** : renforcement du contenu éditorial textuel hors APIDAE, création de blogs thématiques.
- **Poursuite du travail marketing autour de la prépara-tion du séjour** : attraits spécifiques de la métropole, pu-blics cibles, prestations et prestataires touristiques valo-risés...

TOP 5 des pays émetteurs de visiteurs du site web

1 - FRANCE	4 - SWITZERLAND
2 - UNITED STATES	5 - BELGIUM
3 - GERMANY	

RELATIONS PRESSE

285	retombées Presse	(+53%//2014)
13	accueils Presse	(+8,33%//2014)
32	communiqués	(+18,5%//2014)

Quelques exemples :

Emission « **Les Escapades de Petitrenaud** » France 5, Emission « **Cité Gagnant** » sur LCP (La Chaîne Parle-mentaire), Documentaire « **Entre Maire et Montagne** » Ushuaia TV, Magazine « **Balades et Rando en France** » reportage sur la Route Napoléon, Blog espagnol « **El Mun-do Perdido** » sur Grenoble, Guide Touristique anglais « **The Rough Guide** » remis à jour, Blog néerlandais en lien avec Atout France « **Bonjour FrankRijk** » sur Grenoble...

PROMOTION COMMUNICATION

APIDAE

Le réseau Sitra (Système d'Information Touristique Rhône-Alpes) a changé de nom et d'identité graphique fin 2015 et se nomme désormais APIDAE.

- **3 332 fiches-objets actualisées annuellement** (Hôtels, patrimoine, restaurants, événements...)
- **+ de 50% des salariés de l'Office de Tourisme investis** dans la saisie des données.
- **un réseau de partenaires** (22 salles de spectacle, 13 hébergeurs, 8 musées, 6 festivals) responsables via l'extranet de la mise à jour de leurs informations.

TROPHÉE APIDAE 2015

- **Obtention du Trophée « Qualification de la donnée »**, travail réalisé dans le cadre de la mise en ligne du site internet : www.grenoble-congres.com

DOCUMENTATION

384 500	DOCUMENTS DISTRIBUÉS
7	éditions de Balades en ville (7 langues)
3	éditions des Visites guidées
1	édition du Guide d'un touriste
	1 grand plan
	1 plan détachable



LES PROJETS MICE ACCOMPAGNÉS

371 projets
dont 229 nouveaux

Quelques références :

- **CONGRÈS SFA** (Société Française Arthroscopie) :
1 000 congressistes
- **DATE** (Design Automation and Test in Europe) :
1 000 participants internationaux
- **1^{ère} RENCONTRE UNION PAPETIÈRE** : 400 participants

57 congrès - colloques
conférences
confirmés sur l'année 2015

LE CLUB CONGRÈS AFFAIRES

Le Club Congrès Affaires c'est :

5 rencontres organisées (=/2014)
323 personnes reçues (+31%/2014)
500 adhérents (+16%/2014)

LA 11^e RENCONTRE DU TOURISME D'AFFAIRES

Cet événement s'est déroulé le 2 juillet 2015 à Alpexpo.

446 participants
121 exposants
41 intervenants

LES MÉDIAS SOCIAUX



@GrenobleCongres
488 NOUVEAUX followers
266 tweets
38 033 visites du profil

BUREAU DES CONGRÈS

1 NOUVEAU SITE INTERNET DÉDIÉ

www.grenoble-congres.com

4 130 visiteurs uniques

29 115 pages vues

Lancé le 6 Mai 2015, le site www.congres-grenoble.com est une porte d'entrée concise et efficace sur la destination. Le taux de fidélisation de 36,4% des visiteurs confirme l'utilité de ce portail dédié aux organisateurs de congrès. Doté d'un module Venue Finder, celui-ci permet aux organisateurs de composer leurs événements grâce à + de 500 références (lieux, prestataires...).

TOP 5 des pays émetteurs
de visiteurs du site web

1 - FRANCE	4 - CANADA
2 - UNITED STATES	5 - GERMANY
3 - ENGLAND	



BOUTIQUE

Deux boutiques à l'année (14 rue de la République et au Fort de la Bastille) ainsi que des boutiques hors les murs (Marché de Noël, Congrès...) qui privilégient une sélection de produit locaux.

BASTILLE / AMPHITHÉÂTRE

LOCATIONS IMMOBILIÈRES

192 006 €HT de chiffre d'affaires
(+15,3%//2014) dont **39 167 €HT**
sur le **Marché de Noël** (+12,6%//2014)
Marge Brute : 73 461€ (+24,5%//2014)

129 354 €HT de chiffre d'affaires

global (+29,1%//2014) dont :

- **45 947 €HT** pour l'Amphithéâtre
- **54 901 €HT** pour les **salles de la Bastille**
- **28 506 €HT** pour les ventes de prestations annexes (sécurité, nettoyage...)

109 569 €HT (+7,69%//2014)

Redevance des concessionnaires

du site de la Bastille

COMMISSIONS COMMERCIALES BASTILLE

35 475 €HT (+4,78%//2014)

Gestion des groupes et opérations spéciales (25% du CA affecté)

63 005 €HT (+0,79%//2014)

Redevance versée par la Régie du Téléphérique (4% du CA total)

TOP 5 du Marché de Noël (en volume de vente)

- 1 - Paniers garnis
- 2 - Noix
- 3 - Stylos

- 4 - Bonbons (noix, Chartreuse, Gédépi)
- 5 - Vin de Noix



SITUATION FINANCIÈRE 2015

RECETTES EN €	2014	// total R	2015	// total R	Ecart 2015/2014	
Subventions	833 166	28,85%	845 795	28,71%	12 629	1,52%
Ville de Grenoble	705 000	24,41%	352 500	11,97%	-352 500	-50,00%
Métro	60 000	2,08%	422 500	14,34%	362 500	604,17%
Conseil Général	16 400	0,57%	16 400	0,56%	0	0,00%
ASP contrats aidés	11 766	0,41%	14 395	0,49%	2 629	22,34%
CCI	5 000	0,17%	5 000	0,17%	0	0,00%
Subventions sur projets						
Ville de Grenoble	30 000	1,04%	30 000	1,02%	0	0,00%
Métro	5 000	0,17%	5 000	0,17%	0	0,00%

Recettes commerciales	1 459 435	50,54%	1 452 678	49,31%	-6 757	-0,46%
Marché de Noël	425 409	14,73%	448 474	15,22%	23 065	5,42%
Visites et Séjours	326 956	11,32%	270 180	9,17%	-56 777	-17,37%
Pass	14 495	0,50%	19 731	0,67%	5 236	36,12%
Locations immobilières	203 918	7,06%	239 557	8,13%	35 639	17,48%
Boutique	166 095	5,75%	192 007	6,52%	25 911	15,60%
Stock au 31/12	22 693	0,79%	24 761	0,84%	2 068	9,11%
Commissions	139 824	4,84%	145 734	4,95%	5 910	4,23%
Évènementiel	10 065	0,35%	17 517	0,59%	7 452	74,04%
Régie publicitaire	78 840	2,73%	22 898	0,78%	-55 942	-70,96%
Tourisme d'affaires	29 140	1,01%	29 820	1,01%	680	2,33%
Autres	42 000	1,45%	42 000	1,43%	0	0,00%

Taxe de séjour	470 002	16,27%	494 660	16,79%	24 657	5,25%
-----------------------	----------------	---------------	----------------	---------------	---------------	--------------

Produits divers	12 048	0,42%	9 713	0,33%	-2 334	-19,38%
CICE	0	0,00%	26 157	0,89%	26 157	
Atténuation de charges salariales	16 351	0,57%	40 592	1,38%	24 241	148,25%

Produits exceptionnels	30 150	1,04%	3 038	0,10%	-27 113	-89,93%
-------------------------------	---------------	--------------	--------------	--------------	----------------	----------------

Opérations d'ordre (QP Subventions)	66 746	2,31%	73 413	2,49%	6 667	9,99%
--	---------------	--------------	---------------	--------------	--------------	--------------

TOTAL RECETTES en € avant régularisations	2 887 899	100%	2 946 045	100%	58 146	2,01%
--	------------------	-------------	------------------	-------------	---------------	--------------

Régularisation provision congés payés	0		122 268			
CICE 2013	0		14 319			
Régularisation opérations d'ordre	369 942		0			
Compensation entre budgets principal et annexe	32 000		60 000			

TOTAL RECETTES en €	3 289 841		3 142 632			
----------------------------	------------------	--	------------------	--	--	--

L'excédent positif de l'exercice 2015 résulte de régularisations : non prise en compte de la provision des congés payés, du cice de l'année 2013 et l'annulation de la provision des charges locatives 2014 (résultat 2015 hors régul = - 30 355 €) ce qui engendrera pour 2016 la provision des congés payés d'environ 122 K€ qui impliquera donc une perte du même montant.

DÉPENSES EN €	2014	// total D	2015	// total D	Ecart 2015/2014	
Promotion	89 794	3,09%	71 479	2,41%	-18 314	-20,40%
éditions	36 145	1,24%	16 076	0,54%	-20 070	-55,52%
web	12 042	0,41%	17 368	0,59%	5 326	44,23%
annonces & insertions	13 941	0,48%	13 470	0,45%	-471	-3,38%
relations presse	4 157	0,14%	1 867	0,06%	-2 290	-55,09%
éducateurs	2 246	0,08%	487	0,02%	-1 758	-78,30%
goodies	1 534	0,05%	2 518	0,08%	983	64,07%
adhésions	19 729	0,68%	19 694	0,66%	-35	-0,18%

Dépenses commerciales	778 488	26,76%	769 100	25,94%	-9 388	-1,21%
Marché de Noël	361 849	12,44%	388 429	13,10%	26 580	7,35%
Visites et Séjours	127 039	4,37%	102 062	3,44%	-24 976	-19,66%
Pass	10 853	0,37%	14 979	0,51%	4 126	38,01%
Locations immobilières (frais refacturés)	23 864	0,82%	40 204	1,36%	16 339	68,47%
Boutique	99 152	3,41%	120 613	4,07%	21 461	21,64%
Stock au 01/01	35 413	1,22%	22 693	0,77%	-12 721	-35,92%
Commissions (dép. liées aux événements et promotion Bastille)	22 424	0,77%	18 167	0,61%	-4 257	-18,98%
Évènementiel	8 264	0,28%	381	0,01%	-7 883	-95,39%
Régie publicitaire	35 569	1,22%	10 721	0,36%	-24 848	-69,86%
Tourisme d'affaires	54 059	1,86%	50 852	1,72%	-3 208	-5,93%

Masse salariale	1 591 995	54,72%	1 645 756	55,52%	53 761	3,38%
------------------------	------------------	---------------	------------------	---------------	---------------	--------------

Charges financières	16 303	0,56%	12 938	0,44%	-3 365	-20,64%
----------------------------	---------------	--------------	---------------	--------------	---------------	----------------

Charges exceptionnelles	5 740	0,20%	28 279	0,95%	22 539	392,66%
--------------------------------	--------------	--------------	---------------	--------------	---------------	----------------

Opérations d'ordre (Amortissements)	208 987	7,18%	214 283	7,23%	5 296	2,53%
--	----------------	--------------	----------------	--------------	--------------	--------------

TOTAL DÉPENSES en € avant régularisations	2 909 565	100%	2 964 401	100%	54 836	1,88%
--	------------------	-------------	------------------	-------------	---------------	--------------

Régularisation opérations d'ordre	369 942		0			
Compensation entre budgets principal et annexe	32 000		60 000			

TOTAL DÉPENSES en €	3 311 506		3 024 401			
----------------------------	------------------	--	------------------	--	--	--

RÉSULTAT	-21 665		118 231			
-----------------	----------------	--	----------------	--	--	--

RÉSULTAT EXCÉDENTAIRE ANTÉRIEUR D'EXPLOITATION	154 226		132 561			
---	----------------	--	----------------	--	--	--

RÉSULTAT AU TITRE DE L'EXERCICE	-21 665		118 231			
--	----------------	--	----------------	--	--	--

RÉSULTAT EXCÉDENTAIRE CUMULÉ D'EXPLOITATION À AFFECTER	132 561		250 792			
---	----------------	--	----------------	--	--	--