





VISITES ET SÉJOURS

38 598

PERSONNES ont effectué
des visites guidées ou
ateliers (+15.5%/2015)

1 514

ACTIVITÉS

réalisées en 2016 (+2%/2015)

15 GUIDES

proposent les visites en

6 langues

d'autres langues à la demande

SERVICE VISITES pour les visites relatives
au marché du Conseil Départemental de l'Isère

NOMBRE DE PERSONNES :

26 137* (+27%/2015)

**ce résultat correspond aux commandes*

ACTIVITÉS RÉALISÉES :

951 (+24%/2015)

*Marché renouvelé en 2017 sur la base d'un travail lancé
en 2016*

SERVICE GROUPES pour les visites destinées
aux groupes constitués

NOMBRE DE PERSONNES :

8 119 (-10%/2015)

ACTIVITÉS RÉALISÉES :

256 (-12%/2015)

*Lancement d'une redynamisation de la politique commerciale
(brochures, salons...) dont les effets seront sensibles en 2017*

SERVICE ACCUEIL pour les visites destinées
au grand public

NOMBRE DE PERSONNES :

4 342 (+15%/2015)

*Cette hausse de fréquentation provient du renouvellement de
l'offre et de la réservation facilitée sur grenoble-tourisme.com*

ACTIVITÉS RÉALISÉES :

307 (+4%/2015)

TOP 3 DES FRÉQUENTATIONS

① BALADES THÉÂTRALES

868 participants (+49%/2015)

② ANCIEN PALAIS DU PARLEMENT

337 participants

(100% de taux de remplissage)

③ CIRCUIT DÉCOUVERTE STREET ART

270 participants

(100% de taux de remplissage)

CRÉATIONS

29 NOUVELLES VISITES à pied, à vélo...dans
12 VILLES et VILLAGES DE LA MÉTROPOLE

VENTE EN LIGNE

+ 58,3%/2015

avec un **CHIFFRE D'AFFAIRES**
de **17 535,50€ HT**

Chiffre d'Affaires global 261 297,48€ HT (+0,7%/2015)

• Conseil départemental : **129 864€ HT** (+15%/2015) • Groupes : **95 269,48€ HT** (-25%/2015)

• Grand public **33 751 € HT** (dont **14 832€ HT** pour les visites guidées (+41%/2015) et **18 919€ HT**
pour les balades théâtrales et randonnées gourmandes (+49%/2015) • Autres **2 413€ HT**



FRÉQUENTATION

76 487 VISITEURS RENSEIGNÉS

4 Bureaux d'Information Touristique (BIT)

Grenoble/Bastille/Sappey/Vizille

ouverts toute l'année, 363 jours

1 BIT estival au Château de Sassenage

(du 11 juillet au 19 août 2016)

12 conseillers en séjours

(pour 8 ETP dont saisonniers)

6 langues parlées

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES

10 498 appels téléphoniques

1 754 mails

152 courriers

ACCUEIL HORS LES MURS

Mise en place de BIT / Boutiques éphémères

sur **11 ÉVÉNEMENTS** pour **29 650**

CONGRESSISTES sur **25 JOURS DE PRÉSENCE**

VISITEURS RENSEIGNÉS

GRENOBLE
50 861 VISITEURS (-6%/2015)
(Travaux et déménagement de janvier 2016 à janvier 2017).

BIT BASTILLE
12 847 VISITEURS
(-2%/2014)



38% de nos VISITEURS proviennent de **LA MÉTROPOLE**

28,4% de nos VISITEURS sont de **NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE**

TOP 5 ÉTRANGERS

- 1 EUROPE DE L'EST ET DU NORD : 3 428** personnes (+4%/2015)
- 2 GRANDE BRETAGNE : 2 900** personnes (-3%/2015)
- 3 ESPAGNE : 2 880** personnes (+4%/2015)
- 4 ALLEMAGNE : 2 696** personnes (+2%/2015)
- 5 PAYS BAS : 2 291** personnes (+16%/2015)

TOP 5 FRANCE (hors Rhône Alpes)

- 1 ÎLE DE FRANCE : 4 198** personnes
- 2 PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR : 1 614** personnes
- 3 GRAND EST : 1 099** personnes
- 4 HAUTS DE FRANCE : 1 048** personnes
- 5 BRETAGNE : 1 010** personnes



PROMOTION COMMUNICATION

Web/Médias Sociaux :



TOP 3 FRANCE

- 1 AUVERGNE RHÔNE-ALPES (38%)
- 2 ÎLE DE FRANCE
- 3 PACA

TOP 3 ÉTRANGERS

- 1 USA
- 2 SUISSE
- 3 ALLEMAGNE

RELATIONS PRESSE

473 retombées presse (+66%/2015)

115 demandes presse (+21%/2015)

16 communiqués (-50%/2015)

Cette baisse est dûe à la séparation de l'OTGAM et de la Régie du Téléphérique-Bastille et à la fin de la gestion du Marché de Noël



18 151 fans (+60%/2015)

1 302 publications (-10%/2015)

(Baisse volontaire du nombre de publications)

21 799 680 publications lues

9^e MÉTROPOLE FRANÇAISE EN NOMBRE D'ABONNÉS



1 561 followers (+56%/2015)

569 tweets (+75%/2015)



2 051
followers
(+152%/2015)



273
followers
(+9%/2015)

NEWSLETTERS

Création de 3 nouvelles newsletters :

> Que faire ce week-end ? *grand public - hebdomadaire*

Nombre de destinataires : **6 500**
Taux d'ouverture moyen : 22,80%
Taux de clic moyen sur les ouvertures : 22,16%

> L'agenda de la quinzaine *partenaires - bimensuelle*

Nombre de destinataires : **560**
Taux d'ouverture moyen : 30,87%
Taux de clic moyen sur les ouvertures : 8,88%

> L'info partenaires *partenaires - trimestrielle*

Nombre de destinataires : **437**
Taux d'ouverture : 31,12%
Taux de clic moyen sur les ouvertures : 5,15%

SALONS (CIBLES : PROFESSIONNELS, GROUPES ET PRESSE)

Janvier : **Salon Autocars Perraud - Grenoble**

PARTENARIAT RHÔNE-ALPES TOURISME

Mars : **Opération Milan**

Septembre : **Salon des CE - Lyon**

Novembre : **Road Show en Allemagne
Francfort/Cologne**



BUREAU DES CONGRÈS

ÉVÉNEMENTS ACCOMPAGNÉS

371 projets en cours
dont **169** nouveaux
TAUX DE CONCRÉTISATION :
64% en 2016 (**50%** en 2015) dont :
> **51%** de type congrès/colloques/conférences
> **22%** de type séminaires/workshops/incentives
> **27%** autres

WORKSHOP 2016

OÙ : **MUSÉE DE GRENOBLE**

QUAND : **le 15 novembre**

COMBIEN : **602 participants / 49 exposants**



« Belle réussite du Bureau des Congrès qui conforte son rôle de fédérateur des acteurs »

CLUB MICE (Meetings, Incentives, Conferencing, Exhibitions)

9 RENCONTRES ORGANISÉES (+80%/2015)

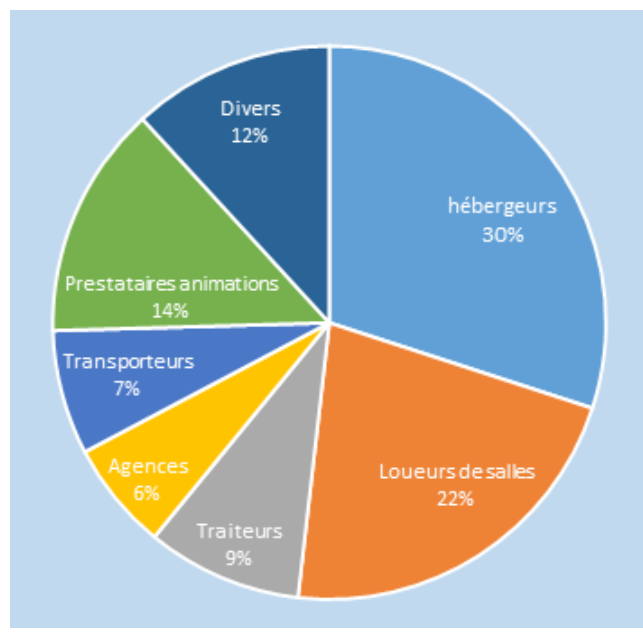
249 PERSONNES REÇUES (-23%/2015)

Changement volontaire du format des visites pour une meilleure qualification des contacts et une réduction des coûts

545 ADHÉRENTS (+9%/2015)

17 PRESTATAIRES mis en valeur lors des Clubs MICE

110 PRESTATAIRES PRÉSENTS aux rendez-vous



WEB ET MÉDIAS SOCIAUX DÉDIÉS

www.grenoble-congres.com

10 126 visiteurs uniques (+145%/2015)

36 115 pages vues (+24%/2015)



@GrenobleCongres

616 NOUVEAUX followers

263 tweets **38 348** visites du profil

OUVERTURE D'UNE PAGE **LinkedIn**
Bureau des Congrès Grenoble-Alpes Métropole

SALONS

CLUSTER TOURISME D'AFFAIRES

Le Bureau des Congrès a pu bénéficier d'une ouverture vers l'international grâce à cette adhésion

> **FRANCE MEETING HUB** - PARIS - novembre 2016
23 rendez-vous programmés avec des organisateurs d'événements étrangers

> **IBTM WORLD** - BARCELONE - novembre 2016
5 PARTENAIRES (GAM, WTC, Alpexpo, AccorHotels Grenoble, Club Hôtelier). 100 rendez-vous d'affaires au sein du pavillon France

RÉUNIR FRANCE - PARIS - novembre 2016
5 partenaires (WTC, Uriage Destination Affaires (OT, Grand Hôtel Les Terrasses, Casino Joa), Club Hôtelier...)

142 LEADS* et 34 DOSSIERS ENGAGÉS

* contacts engagés



ACTIVITÉS COMMERCIALES

LES BOUTIQUES

L'OTGAM gère désormais 4 boutiques à l'année et plusieurs boutiques éphémères (Marché de Noël, congrès...).

QUELQUES CHIFFRES

212 712€ HT de CA (+1%/2015)
dont **59 805€ HT en décembre 2016**
comptabilisé sur l'année 2017 et
comprenant **49 000€ HT sur**
le Marché de Noël (+25%/2015)

82 372€ de marge brute

63 500 articles vendus

19 407 clients servis

12 nouveaux produits

GRENOBLE PASS : 976 PASS vendus

soit **11 214€ HT** (-43%/2015)

Produit devenu moins attractif, réflexion en cours sur le lancement d'un Pass numérique

AMPHITHÉÂTRE

33 573€ HT de CA (-27%/2015)

296 locations (-13%/2015)

Baisse qui s'explique par la fermeture de l'Amphithéâtre du 1^{er} Juin au 15 septembre pour travaux

AFFICHAGE VITRINES

3 874€ HT de CA (-14,5%/2015)

Absence d'affichage pendant les travaux



DOCUMENTATIONS / REGIE PUBLICITAIRE

7 NOUVELLES ÉDITIONS

Plan détachable, pochettes, carnet d'exploration, Meet In Grenoble, visites guidées janvier-juin 2016 et juillet-décembre 2016, brochure groupes, flyers activités...

27 183 TÉLÉCHARGEMENTS

et vues d'ensemble des documentations sur grenoble-tourisme.com

103 044 DOCUMENTATIONS

distribuées gratuitement au public agrément et affaires

6 197 DOCUMENTATIONS EN NOMBRE

commandées par des clients pour un CA de **680€ HT**

Régie Publicitaire :

5 225€ HT de CA

Mise en place de l'outil d'édition automatisé Edit Yourself

Éditions qualifiées de documents à la demande du visiteur et logiciel de mise en page automatique de la brochure «visites guidées»



SITUATION FINANCIÈRE 2016

Comparatif comptes administratifs 2015-2016
Budget Primitif 2016

		RECETTES EN €			DEPENSES EN €		
		2015	2016	BP 2016	2015	2016	BP 2016
Subventions	Subvention de fonctionnement	789 395	941 135	939 400	0	0	0
	<i>Ville de Grenoble</i>	352 500					
	<i>Métro</i>	422 500	931 401	931 000			
	<i>ASP contrats aidés</i>	14 395	9 734	8 400			
	Subventions sur projets	30 000	63 333	76 000	0	0	0
	<i>Ville de Grenoble</i>	30 000	63 333	76 000	0	0	0
	<i>Marché de Noël</i>	0	0	0			
	<i>Amphithéâtre</i>	0	33 333	40 000			
	<i>Animation</i>	0	30 000	36 000			
		1 487 578	684 078	677 976	1 132 446	522 051	580 790
	<i>Marché de Noël</i>	448 474	11 492	0	389 522	3 147	0
	<i>Visites et Séjours</i>	270 180	261 299	277 800	111 005	85 163	97 419
	<i>Pass</i>	19 731	11 214	19 900	14 979	12 664	14 850
	<i>Total Locations immobilières</i>	239 557	46 770	33 456	250 328	26 058	14 020
	<i>Amphithéâtre et salles Maison du Tourisme</i>	46 050	33 573	33 456	20 759	12 861	13 170
	<i>Salles Bastille</i>	193 507	6 489	0	229 569	6 489	850
	<i>Refacturation frais Bastille</i>	0	6 708	0	0	6 708	0
	<i>Boutique</i>	191 800	152 907	205 500	130 698	143 172	167 172
	<i>Stock au 31/12</i>	24 761	61 546	28 180	22 693	24 761	24 761
	<i>Commissions commerciales CA Bastille</i>	98 480	0	0			
	<i>Total Événementiel</i>	56 895	22 320	26 400	10 827	642	0
	<i>Évènements : Biennale</i>	17 517	0	0	413	0	0
	<i>Commission et participation RTGB animation et événements Bastille</i>	39 378	22 320	26 400	10 414	642	0
	<i>Total Promotion</i>	32 470	5 905	11 940	93 816	95 644	109 636
	<i>Régie publicitaire</i>	23 101	5 225	11 000	10 884	2 523	2 420
	<i>Stock goodies</i>	747	0	940	2 064	747	748
	<i>Achats de goodies</i>				2 202	0	0
	<i>Supports promo Oriflammes, Impressions, Espaces Pub pour AVB</i>				18 474	15 555	11 150
	<i>Distribution de documentation</i>				9 358	7 955	9 520
	<i>Documentation vendue boutique</i>	746	680	0	0	0	0
	<i>Commission promotion Bastille</i>	7 876	0	0	7 826	0	0
	<i>Adhésions promo</i>				3 200	3 206	10 100
	<i>Autre frais promo du territoire</i>				7 653	32 702	36 000
	<i>Accueil Presse</i>				1 867	5 625	3 800
	<i>WEB</i>				30 289	27 330	35 898
	<i>Tourisme d'affaires</i>	56 582	75 250	26 800	86 466	97 488	96 990
	<i>Salons, Workshop, club MICE</i>	30 182	23 850	5 400	86 466	97 488	96 990
	<i>Subventions conseil départemental et CCI</i>	21 400	21 400	21 400			
	<i>Métro sur projet</i>	5 000	30 000	0			
	<i>Total Accueil</i>	48 649	35 374	48 000	22 111	33 312	55 942
	<i>Affichages & autres</i>	4 536	3 874	6 000			
	<i>Canopéa</i>	42 000	31 500	42 000	1 036	77	400
	<i>Mise à disposition de personnel</i>	2 114	0	0			
	<i>Divers frais accueil</i>				21 076	33 235	55 542
Taxe de séjour		494 660	734 275	750 000			
Produits et charges divers de fonctionnement		2 680	4 126		186 200	174 929	166 751
CICE		26 157	24 316	24 320			
Charges salariales et Atténuation de charges salariales		42 163	43 965	25 274	1 645 756	1 688 367	1 752 929
Produits et charges exceptionnels divers				850		38 013	50
Opérations d'ordre (OP Subventions)		73 413	6 667	6 700			
TOTAL en € avant régularisations		2 946 045	2 501 895	2 500 520	2 964 401	2 423 359	2 500 520
Régularisation provision congés payés		122 268	17 145			121 726	
CICE 2013		14 319					
Compensation entre budgets principal et annexe		60 000	0		60 000		
TOTAL en €		3 142 632	2 519 041	2 500 520	3 024 401	2 545 085	2 500 520
	RESULTATS				118 231	-26 045	0

Les écarts des comptes administratifs entre les années 2015 et 2016 correspondent :

- pour l'année 2015, au transfert des activités commerciales liées au site de la Bastille et aux activités événementielles dont le marché de Noël ;
- pour l'année 2016, à l'intégration des offices métropolisés.

	2015	2016
Nombre de salariés au 31/12	35	36
Nombre d'ETP au 31/12	30,80	30,84
Mouvements du personnel au cours de l'année		
Nbre d'Entrées	19	23
Nbre de Sorties	21	22
Effectif moyen annuel en ETP	34,47	34,54
Nbre jours d'absence imprévus	444,0	532,5