



Crédits : Peignée Verticale et Louis Garnier Photography - Grand Chambéry Alpes Tourisme



**GRAND CHAMBÉRY**  
**ALPES TOURISME**  
— Bauges – Challes-les-Eaux – Chambéry —

# Bilan Été 2020 & Tendances Hiver 20/21

1

**Bilan Été 2020**

2

Tendances Hiver

1

## Bilan Été 2020

1.1

### Fréquentation des hébergements touristiques

1.2

Fréquentation des sites touristiques

1.3

Fréquentation des Bureaux d'Information Touristique

1.4

Digital et presse

1.5

Profil des visiteurs

# 7 tendances de l'Été 2020

Grand Chambéry Alpes et Savoie Mont Blanc

8

**Tendances  
Été 20**

1. Une saison tardive : réservations de dernière minute très prononcées
2. Un mois d'août qui concentre les demandes
3. Une baisse des clientèles étrangères au profit d'une clientèle locale/proximité (81% clients locaux en AURA)
4. Des sites touristiques naturels plébiscités par les excursionnistes et visiteurs touristiques
5. Des clients qui ont découvert la montagne (nouveaux clients) ou redécouvert la montagne en été (déjà clients l'hiver). **1 client sur 4 a été primo accédant à la montagne cet été en Savoie Mont Blanc.**
6. Une durée de séjours qui augmente (3 nuits et +)
7. Une souplesse des Conditions Générales de Vente qui a porté ses fruits
8. Des clientèles très satisfaites de la qualité du service de la Centrale de réservation des Bauges, mais un enjeu majeur concernant le vieillissement des hébergements, leur nécessaire gain en confort.

# Fréquentation des hébergements touristiques

## Taux d'occupation de la destination Grand Chambéry Alpes

### Taux d'occupation global

#### Grand Chambéry Alpes

#### Savoie Mont Blanc

Mois	Grand Chambéry Alpes	Savoie Mont Blanc
Juin	26,5% <span style="color:red">▼</span> -34,4 pt	
Juillet	49,4% <span style="color:red">▼</span> -4,8 pt	46% SMBT <span style="color:red">▼</span> - 8 pt
Août	60,4% <span style="color:green">▲</span> +3,2 pt	70% SMBT <span style="color:green">▲</span> +6 pt
Sept	41,3% <span style="color:red">▼</span> - 3,1pt	



#### Bauges

#### Chambéry vallée

Mois	Bauges	Chambéry vallée
Juin	22,0% <span style="color:red">▼</span> -29,1 pt	28,9% <span style="color:red">▼</span> -38,2 pt
Juillet	59,6% <span style="color:red">▼</span> -0,9 pt	43,9% <span style="color:red">▼</span> -9,7 pt
Août	63,2% <span style="color:green">▲</span> +0,7 pt	58,9% <span style="color:green">▲</span> +3,3 pt
Sept	27,6% <span style="color:red">▼</span> -2,4 pt	48,4% <span style="color:red">▼</span> -3,5 pt

# Fréquentation des hébergements touristiques

Taux d'occupation de la destination Grand Chambery Alpes

## Hôtels

**50,4%**

Taux d'occupation  
Juillet 20

 **- 20 pts**

Juillet 20/19

**55% SMBT**

 **- 14 pts**

## Locations (Bauges)

**81,3%**

Taux d'occupation  
Juillet 20

Zoom Centrale de  
réservation  
Juillet 20

 **+ 19 pts**

Juillet 20/19

## PàP (Bauges)

**54,7%**

Taux d'occupation  
Juillet 20



Juillet 20/19

## PàP (Vallée)

**41,8%**

Taux d'occupation  
Juillet 20



Juillet 20/19

# Fréquentation des hébergements touristiques

Taux d'occupation de la destination Grand Chambery Alpes

## Hôtels

**74%**

Taux d'occupation  
Août 20

 **+ 3 pts**

Août 20/19

**79 % SMBT**

 **+ 6 pts**

## Locations (Bauges)

**84,1%**

Taux d'occupation  
Août 20

Zoom Centrale de  
réservation  
Août 20

 **+ 19 pts**

Août 20/19

## PàP (Bauges)

**57,4%**

Taux d'occupation  
Août 20



Août 20/19

## PàP (Vallée)

**52%**

Taux d'occupation  
Août 20



Août 20/19

# Fréquentation des hébergements touristiques

Taux d'occupation de la destination Grand Chambéry Alpes

**Bauges**

**22%**

Taux d'occupation  
Juin 20

**59,6%**

Taux d'occupation  
Juillet 20

**Vercors**

**28%**

Taux d'occupation  
Juin 20

**53,8%**

Taux d'occupation  
Juillet 20

**Chambéry vallée**

**28,9%**

Taux d'occupation  
Juin 20

**43,9%**

Taux d'occupation  
Juillet 20

**Annecy**

**34,7%**

Taux d'occupation  
Juin 20

**62,1%**

Taux d'occupation  
Juillet 20

# Fréquentation des hébergements touristiques

Taux d'occupation de la destination Grand Chambéry Alpes

Bauges

**63,2%**

Taux d'occupation  
Août 20

**22,1%**

Taux d'occupation  
Septembre 20

Vercors

**56,3%**

Taux d'occupation  
Août 20

**18,6%**

Taux d'occupation  
Septembre 20

6 fois plus de lits dans Vercors

Chambéry vallée

**58,9%**

Taux d'occupation  
Août 20

**48,4%**

Taux d'occupation  
Septembre 20

Annecy

**66,9%**

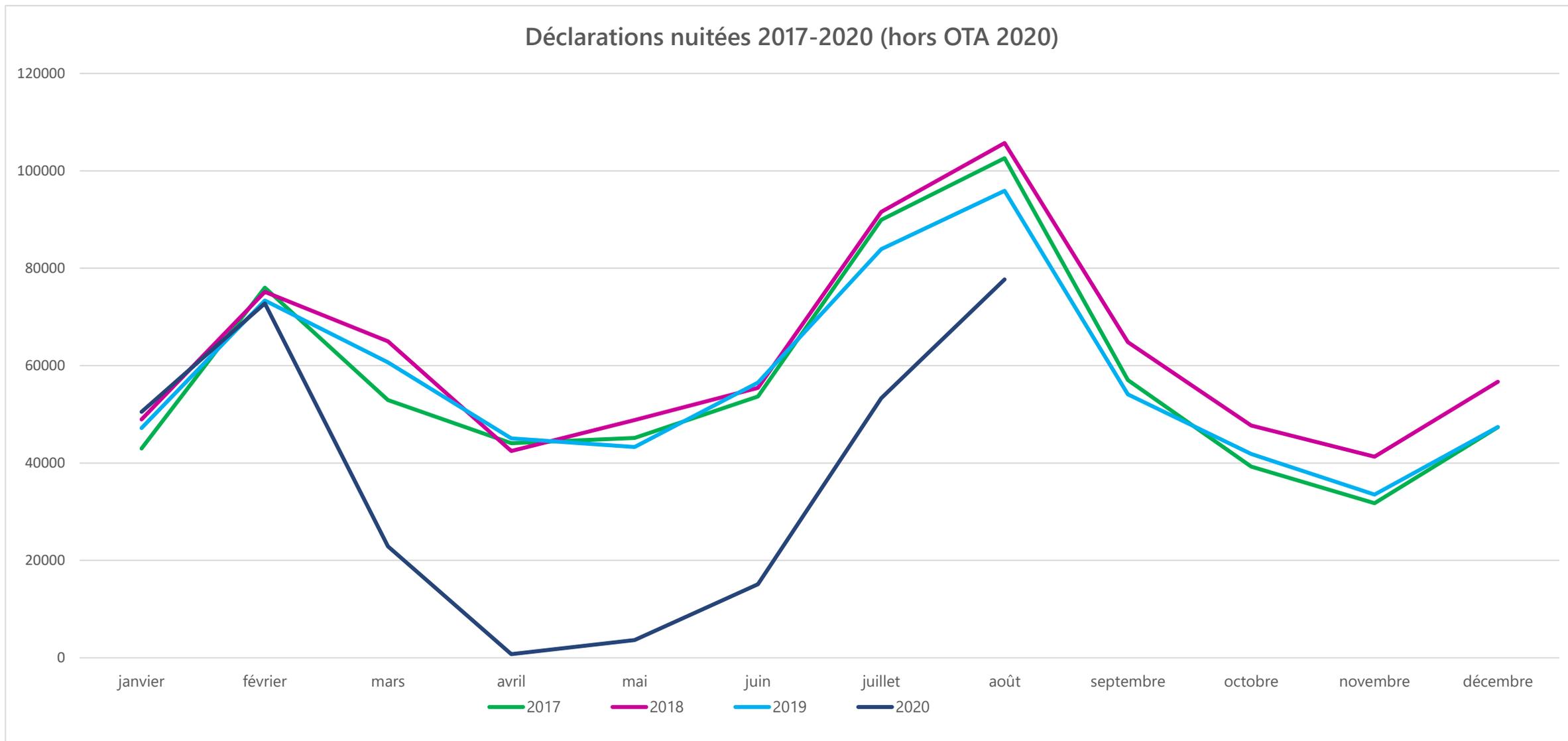
Taux d'occupation  
Août 20

**46,5%**

Taux d'occupation  
Septembre 20

# Fréquentation des hébergements touristiques

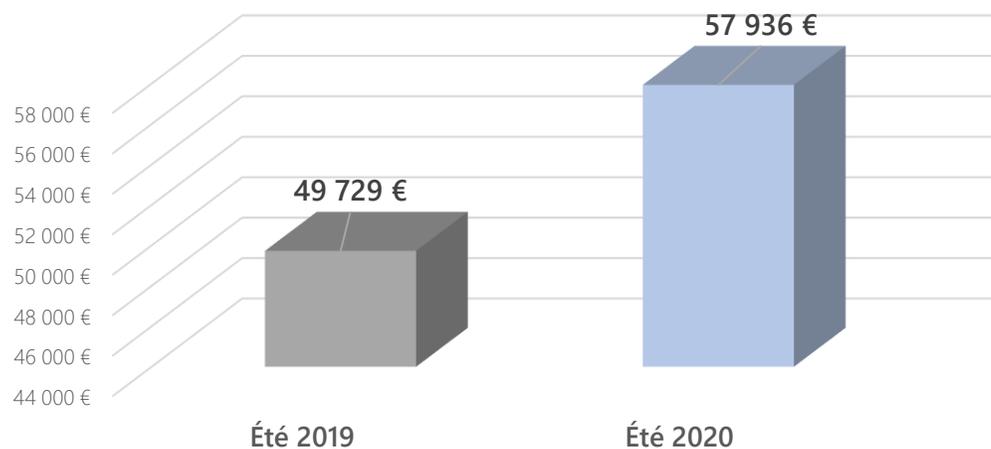
## Taxe de séjour : nuitées hors OTA (Online Travel Agencies)



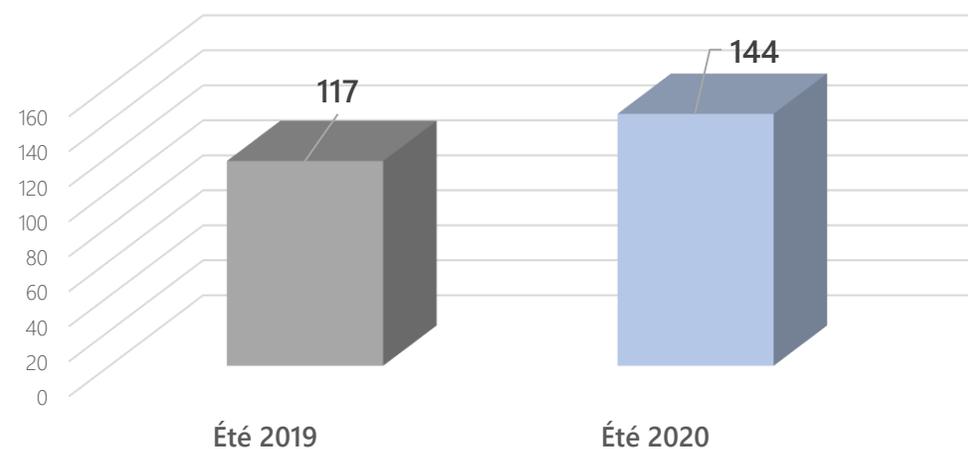
# Fréquentation des hébergements touristiques

## Centrale de réservation des Bauges

### Chiffre d'affaires (TTC)



### Nombre de dossiers



+23,07% de dossiers

+16,5% CA

# Fréquentation des hébergements touristiques National

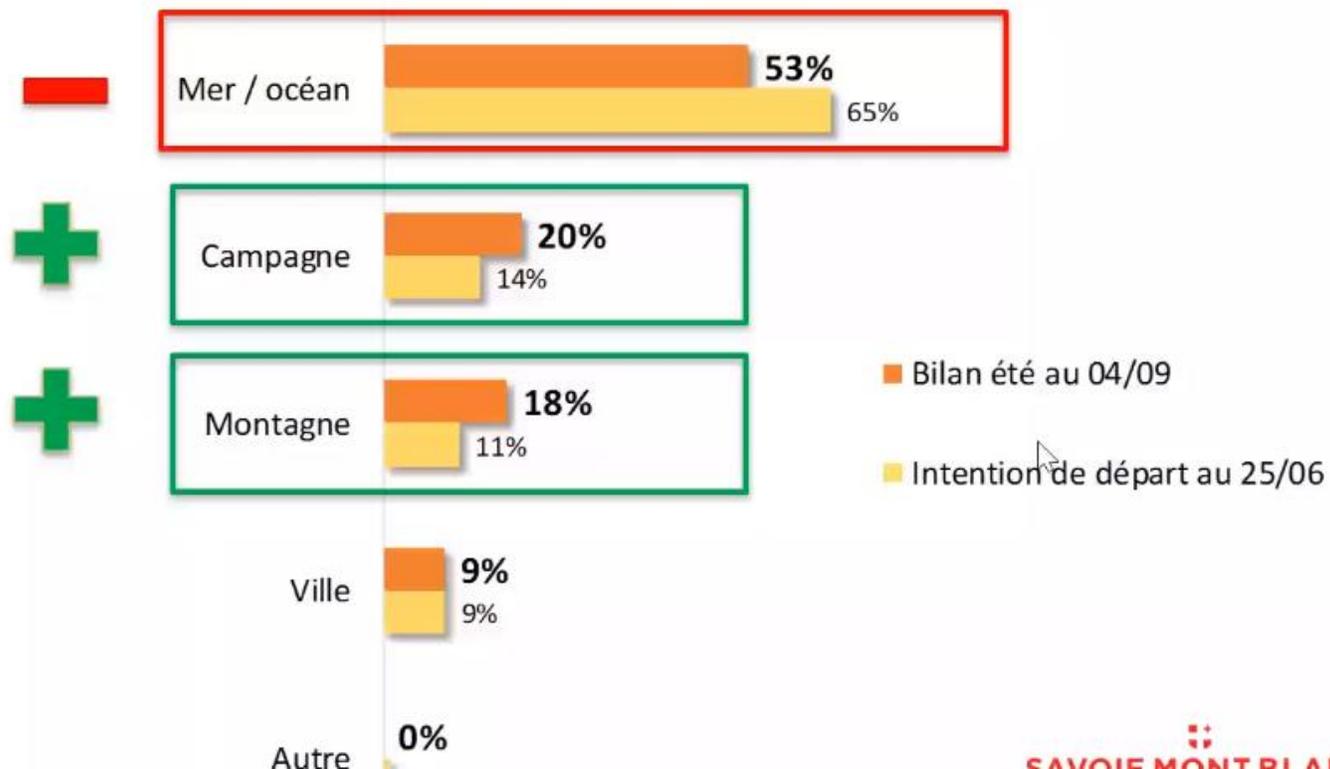


ENQUETE CLIENTELE FRANCAISE : PREOCCUPATIONS ET INTENTIONS DE DEPART EN VACANCES HIVER 2021

BILAN ÉTÉ 2020

## Où êtes-vous partis ?

**Le littoral a finalement perdu quelques parts de marché  
au profit de la campagne et de la montagne**



1

## Bilan Été 2020

1.1

Fréquentation des hébergements touristiques

1.2

**Fréquentation des sites touristiques**

1.3

Fréquentation des Bureaux d'Information Touristique

1.4

Digital et presse

1.5

Profil des visiteurs

# Fréquentation des sites touristiques

## Activités de loisirs, attractions et espaces culturels

### Activités de loisirs outdoor

Remontées mécaniques :  
 AM : 1282 passages en Août 2020  
 (ouverture le 08/08)  
 Féclaz : 16 798 passages Juil+Août



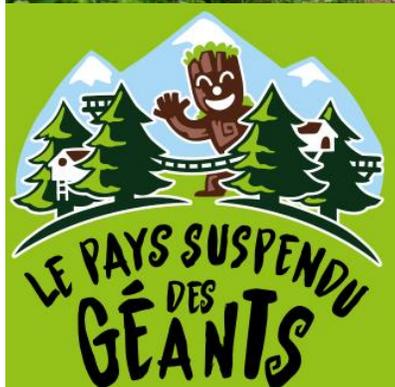
AM : 1 we d'ouverture DH VTT  
 (15)



Crédits : Art Prism - Grand Chambéry Alpes Tourisme

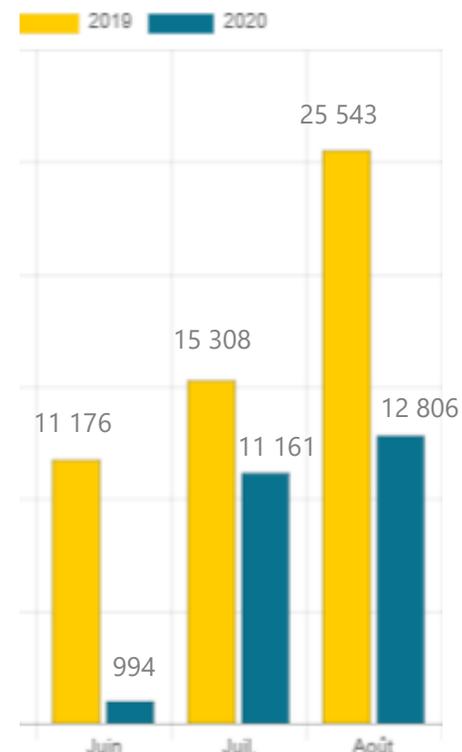


Tyroliennes :  
 3659 passages de juillet à  
 Sept 2020



Nouveauté : Pays Suspendu des Géants 5 883  
 entrées en Juillet 2020  
 9 198 entrées en Août 2020

### Espaces culturels

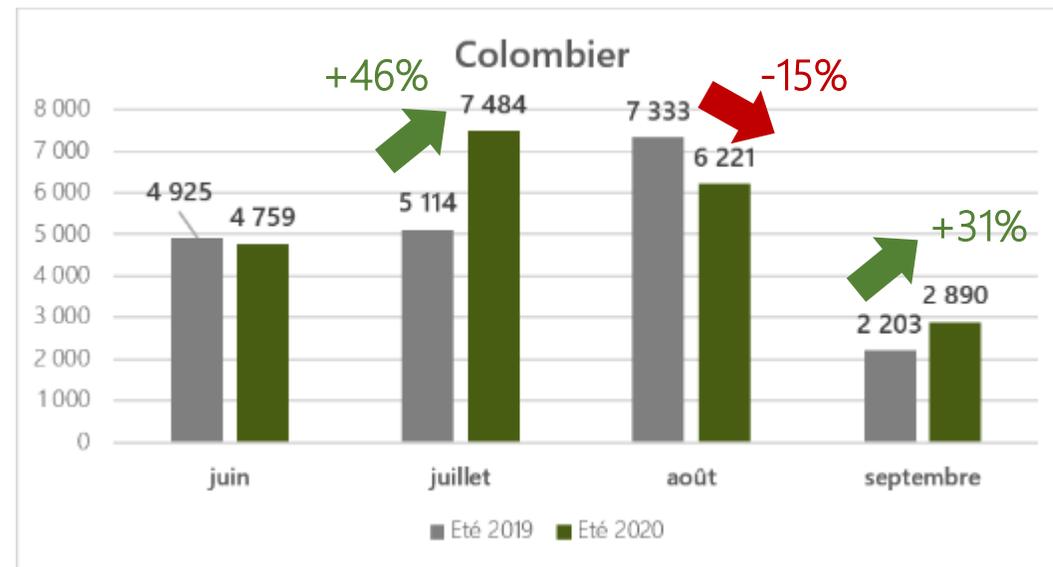
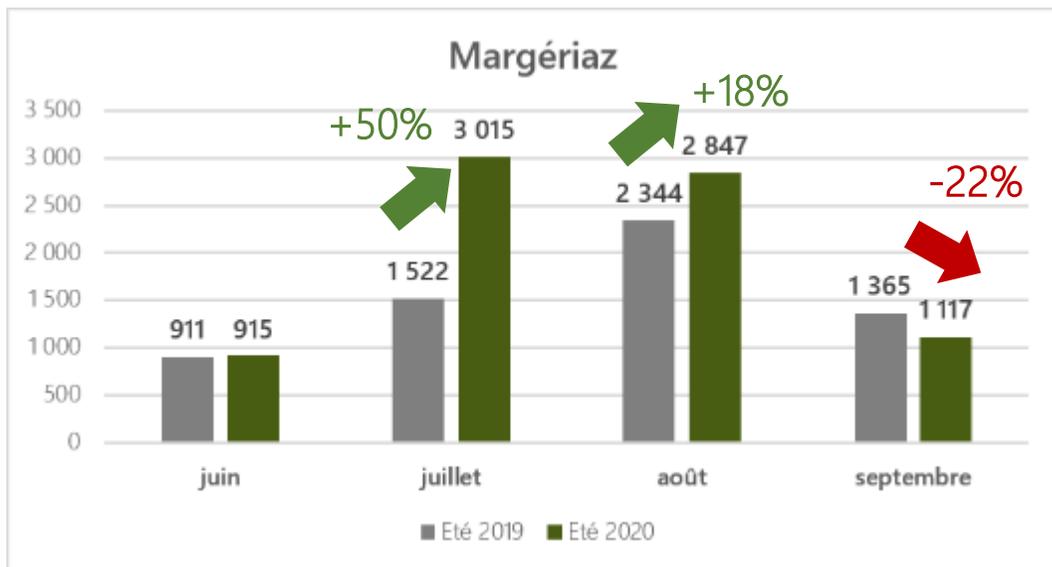


- Musée des Beaux-arts
- Les Charmettes, Maison de Jean-Jacques Rousseau
- CCSTI Galerie Eureka
- Centre d'interprétation de l'architecture et du patrimoine - Hôtel Cordon
- Secrets de Fruitière / Fromagerie du Val d'Aillon
- Atelier de l'eau
- Maison thématique du Parc - La Chartreuse d'Aillon
- Maison thématique du Parc - Maison Faune-Flore
- Chambre des comptes - Conseil départemental de la Savoie

-27% de fréquentation en Juillet 2020 par rapport à Juillet 2019 et -50% en Août 2020

# Fréquentation des sites touristiques

## Randonnées



**ESKAPADES L'APPLI**

GRAND CHAMBÉRY, LE DIGITAL  
AU SERVICE DE L'ITINÉRANCE



3 862  
téléchargements  
entre juin et  
septembre 2020

1

## Bilan Été 2020

1.1 Fréquentation des hébergements touristiques

1.2 Fréquentation des sites touristiques

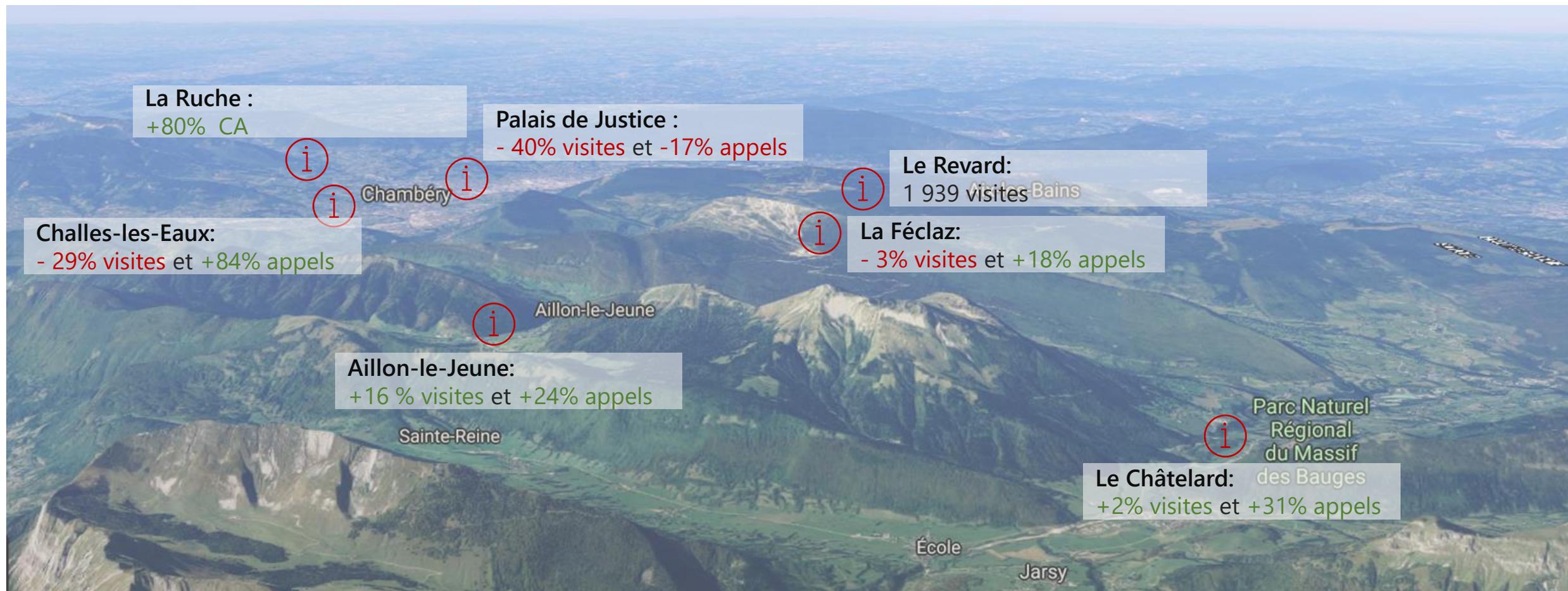
1.3 **Fréquentation des Bureaux d'Information Touristique**

1.4 Digital et presse

1.5 Profil des visiteurs

# Fréquentation des Bureaux d'information touristique

Juillet 2020 / 2019



# Fréquentation des Bureaux d'information touristique

Août 2020 / 2019

La Ruche :

+69% CA



Palais de Justice :

- 31% visites et +18% appels



Le Revard:

2 509 visites



Challes-les-Eaux:

-10% visites et +75% appels



La Féclaz:

+7% visites et +57% appels



Aillon-le-Jeune:

+11 % visites et +81% appels



Le Châtelard:

+16% visites et +68% appels



Parc Naturel  
Régional  
du Massif  
des Bauges

Chambéry

Aillon-le-Jeune

Sainte-Reine

École

Jarsy

Aix-les-Bains

1

## Bilan Été 2020

1.1

Fréquentation des hébergements touristiques

1.2

Fréquentation des sites touristiques

1.3

Fréquentation des Bureaux d'Information Touristique

1.4

**Digital et presse**

1.5

Profil des visiteurs

# Digital

Trafic sur les sites web juin à septembre 2020

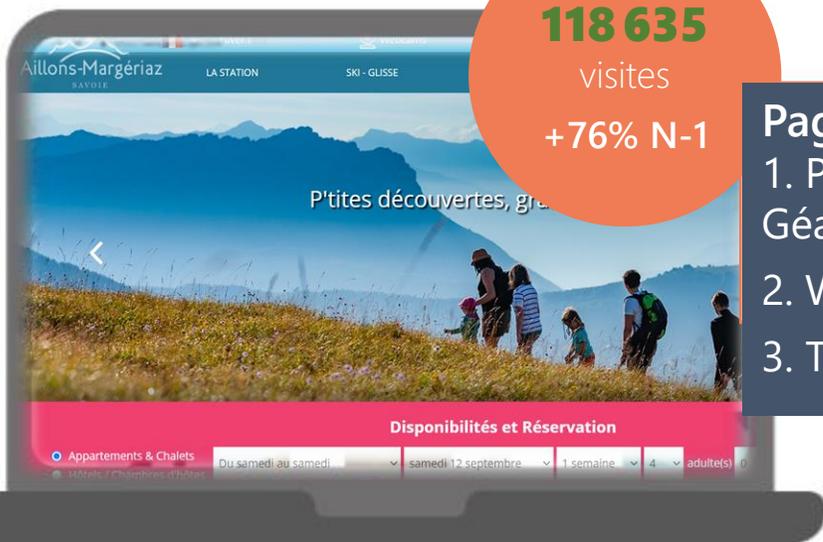
**118 635**

visites

+76% N-1

Pages les plus vues :

1. Pays Suspendu Géants
2. Webcams
3. Tyroliennes



**159 870**

visites

+50% N-1

Pages les plus vues :

1. Webcams
2. Randonnées
3. Ete

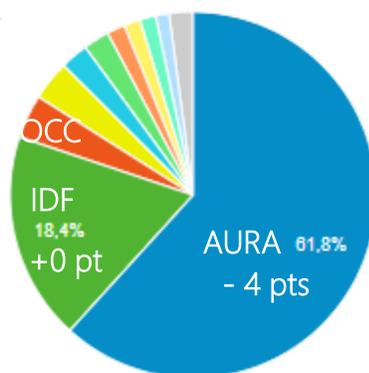


## LESAILLONS.COM

Pays	2020	2019	%
France	68 912	37 677	94,44 %
United States	803	1 881	1,10 %
Belgium	717	404	0,98 %
Switzerland	655	452	0,90 %

## ORIGINE GEOGRAPHIQUE

1 juin 2020 - 30 sept. 2020

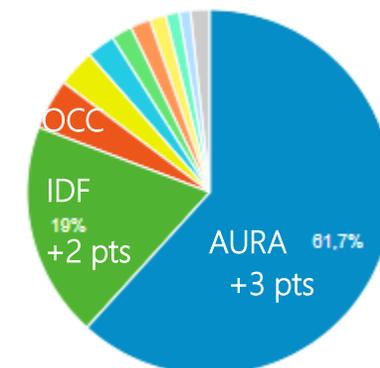


## SAVOIEGRANDREVAR.D.COM

Pays	2020	2019	%
France	89 189	61 594	94,94 %
Switzerland	845	708	0,90 %
United States	785	2 817	0,84 %
Belgium	686	459	0,73 %

## ORIGINE GEOGRAPHIQUE

1 juin 2020 - 30 sept. 2020



# Digital

Trafic sur les sites web juin à septembre 2020

**141 327**

visites

+37% N-1

Pages les plus vues :

1. Randonnées
2. Cascade de Pissieu
3. Base de loisirs Chéran

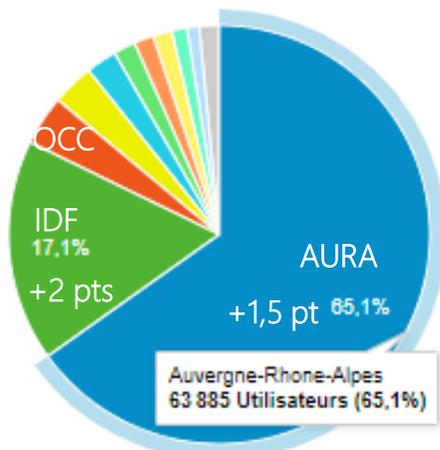


## LESBAUGES.COM

Country	2020	2019
France	93 885 (93,40 %)	66 659 (89,18 %)
Switzerland	1 507 (1,50 %)	1 203 (1,61 %)
Belgium	1 440 (1,43 %)	940 (1,26 %)
United States	1 084 (1,08 %)	3 089 (4,13 %)

## ORIGINE GEOGRAPHIQUE

1 juin 2020 - 30 sept. 2020



**165 462**

visites

+10% N-1

Pages les plus vues :

1. Incontournables
2. Agenda
3. Réservations

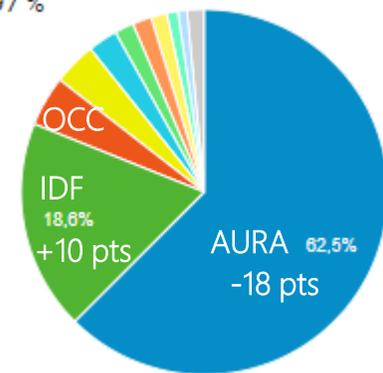


## CHAMBERY-TOURISME.COM

Country	2020	2019
France	115 421 (92,00 %)	114 769 (90,97 %)
Switzerland	162 (1,72 %)	1 283 (1,02 %)
United States	1 457 (1,16 %)	3 469 (2,75 %)
Belgium	1 394 (1,11 %)	663 (0,53 %)

## ORIGINE GEOGRAPHIQUE

1 juin 2020 - 30 sept. 2020



# Digital

Réseaux sociaux Juin à Septembre 2020



## Massif des Bauges

9 314 followers

**+22% soit +758 follw**

Portée : 11,8M

**+1716%**

Impressions : 13,5M

**+560%**

**Impact campagne digitale Été**

Taux Engagement : 3%

**-5 pts**



## Savoie Grand Revard

7 245 followers

**+43% soit +258 follw**

Portée : 312K

**+48%**

Impressions : 1,08M

**+82%**

Taux Engagement : 8%

=

**Page reprise en gestion il y a 18 mois par GCAT**



## Aillons Margeriaz

49 202 followers

**+15% soit +6302 follw**

Portée : 410K

**-5%**

⇒ **Erosion du référencement des publications non sponsorisées**

Taux Engagement : **6,5%**

**-1 pt**



## Chambéry Inspiration

6 598 followers

**+170% soit +684 follw**

Notoriété : 19,5K

Impressions : 5,8M

**Impact campagne digitale Été**

Taux Engagement : **8,57%**



## Massif des Bauges

12 682 followers

**+64% soit +1255 follw**

Notoriété : 5,6K

Impressions : 9,6M

Taux Engagement : 9,3%

# Digital

## Campagnes digitales juin à septembre 2020

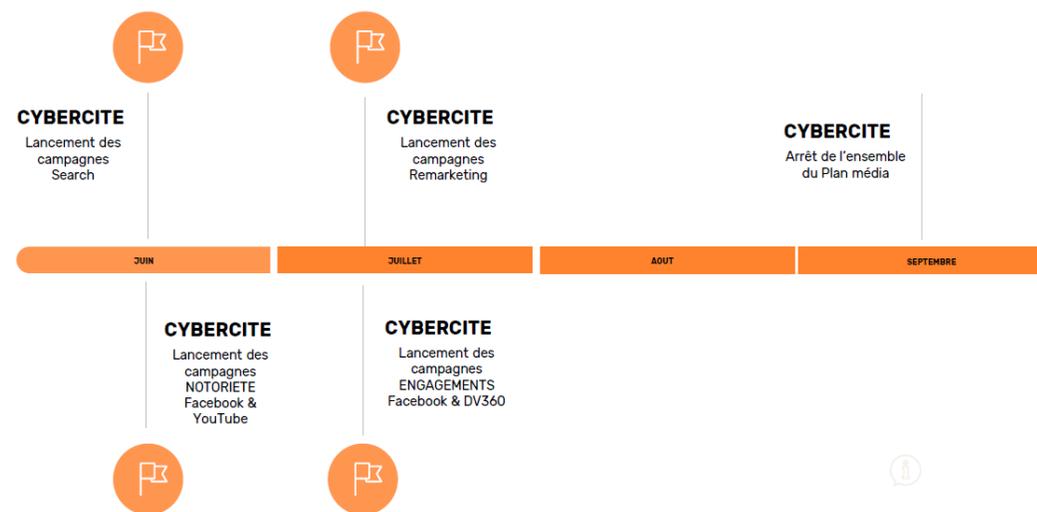
### OBJECTIFS

Susciter l'envie de découvrir la région  
auprès d'une cible locale

- Conquérir des clients pour éviter la baisse des réservations sur la période estivale.
- Renforcer l'image de la destination avec une approche humaine et écoresponsable.
- Promouvoir tout le potentiel de la destination et des opportunités sur les séjours « lastminute ».

### Un mix media qui allie notoriété et performances

- Ciblage Géographique: Auvergne Rhône-Alpes / Canton de Genève.
- Leviers:
  - Google Ads Search Chambéry & Aillons
  - Google Display – remarketing
  - DV360
  - Facebook ads notoriété & engagements



## ENSEIGNEMENTS

### BILAN GLOBAL



- La puissance du Plan Média qui nous a permis d'avoir plus de **28 M d'Impressions** auprès d'une audience qualifiée.
- Un dispositif créatif et innovant qui a permis de renforcer l'image et les valeurs de la destination.
- Un engagement très important de la part des audiences cible.
- Défense des partenaires économiques du territoire.

# Digital

Campagnes digitales juin à septembre 2020



Achats  
d'espaces  
Pubs



**11 903**  
Clics



**160 985**  
Impressions



**7,39 %**  
Taux de clics



**39**  
Réservations



**ROI X2**  
C.A



**31**  
Demandes  
de contact

Billetterie



**8 832**  
Clics



**35 329**  
Impressions



**25 %**  
Taux de clics



**521**  
Mise au panier

Redirections vers  
offres partenaires :  
séjours et vélo



**2 893**  
Clics



**22 634**  
Impressions



**12,78 %**  
Taux de clics



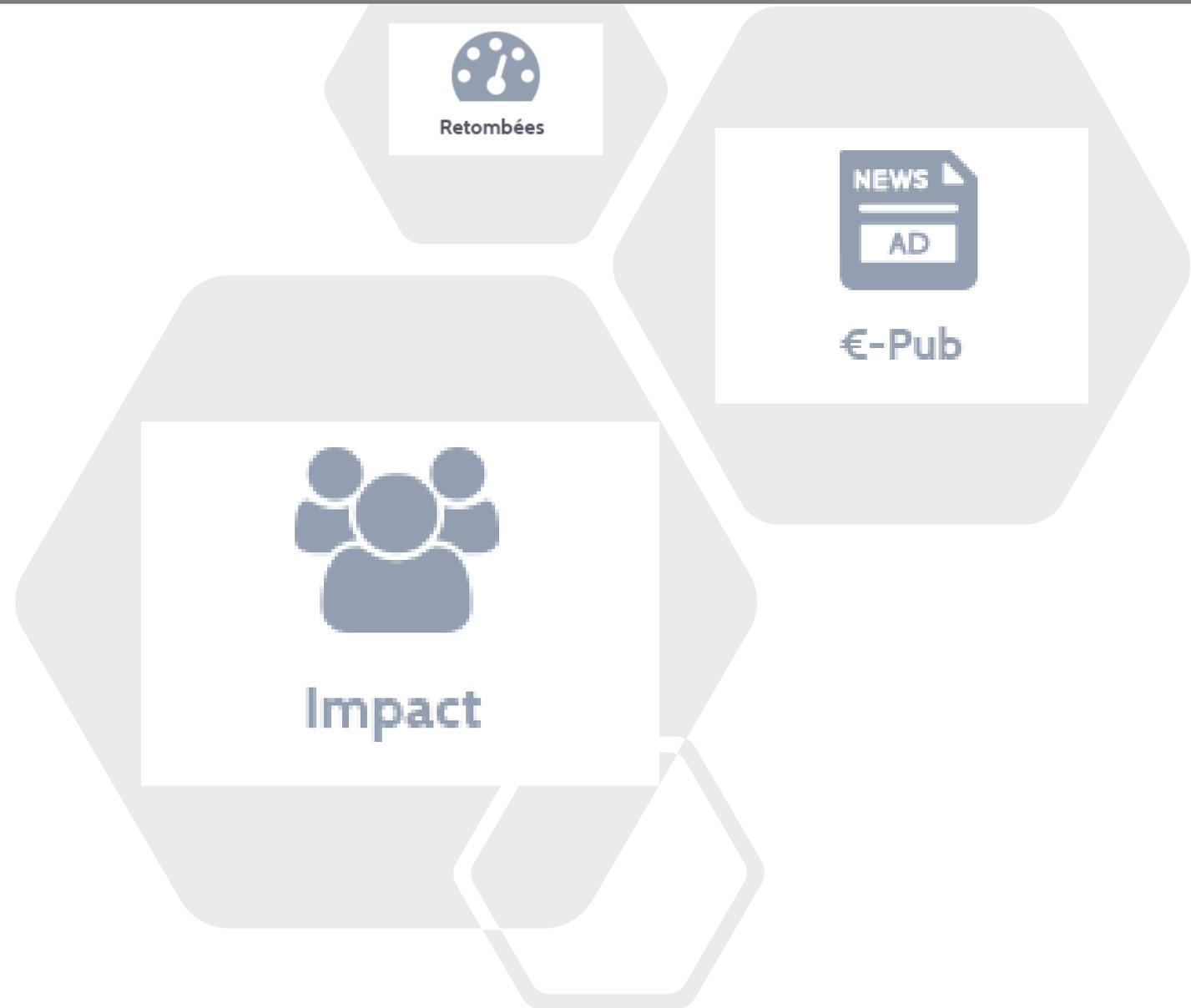
**30**  
Clics vers  
partenaires

Période : du 19 Juin 2020 au 14 Septembre 2020 (billetterie) & du 16 Juillet 2020 au 14 Septembre 2020 (Séjours & vélo)

# Presse

Retombées presse juin à septembre 2020

- 184 retombées
- **41,5 M d'impact**
- 1,8 M€ d'€-Pub
- 13,1 M ex. cumulés
- 27,8 M lecteurs cumulés



1

## Bilan Été 2020

1.1

Fréquentation des hébergements touristiques

1.2

Fréquentation des sites touristiques

1.3

Fréquentation des Bureaux d'Information Touristique

1.4

Digital et presse

1.5

**Profil des visiteurs**

# Profil des visiteurs

Juin à septembre 2020

## Origine des visiteurs dans les Bureaux d'Information Touristique

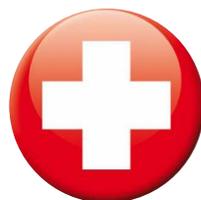
### Top 5 des Nationalités 2020



Belgique  
680



Pays-Bas  
481



Suisse  
346



Italie  
327



Allemagne  
289

### Top 5 des Nationalités 2019



Italie  
1 090



Pays-Bas  
1 032



Royaume-  
uni  
856



Belgique  
772



Allemagne  
635

=



Espagne  
635

5 % de clientèle étrangère (-5pts)

Etrangers	2019	2020	Evolution
juin	878	110	-87%
juillet	2 163	1 051	-51%
août	2 800	1 218	-57%
septembre	998	302	-70%
<b>Total</b>	<b>6 839</b>	<b>2 681</b>	<b>-61%</b>

10 % de clientèle étrangère

# Profil des visiteurs

Juin à septembre 2020

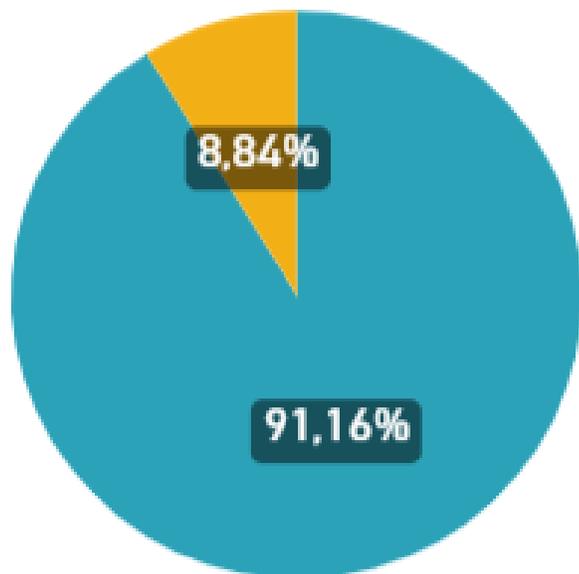
## Origine des visiteurs dans la destination

Période d'observation

01/06/2020

30/09/2020

● Touristes Français ● Touristes Etrangers

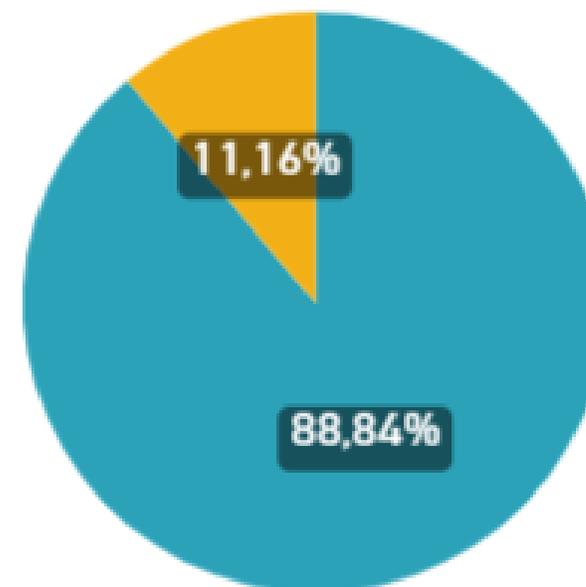


Période d'observation

01/06/2019

30/09/2019

● Touristes Français ● Touristes Etrangers



# Profil des visiteurs

Juin à septembre 2020

## Evolution de la fréquentation Excursionniste (aucune nuitée) dans le **Massif des Bauges**

+16% d'excursionnistes de juin à fin septembre 20



+ 33% en Juillet 20

+ 10% en Août 20

Origine géographique :

+9% Isère +2% Rhône +1% Haute-Savoie en Juillet

+6% Isère +1,2% Rhône en Août



# 4 enjeux pour l'Été 2021



**4**  
**Enjeux Été**  
**21**

1. Continuer d'investir sur l'été en montagne, car les destinations qui ont commencé depuis plusieurs années sont celles qui tirent davantage leur épingle du jeu
2. Communiquer de façon groupée (partenariats avec AURA, SMBT, opérateurs privés) pour gagner en visibilité
3. Renforcer l'été prochain la communication sur le mois de juillet car Août a naturellement tendance à être attractif
4. L'été est la destination qui permet de conquérir de nouveaux clients non connaisseurs de la montagne, afin de....les fidéliser l'hiver.

1

Bilan Été 2020

2

**Tendances Hiver**

2

## Tendances Hiver

2.1

### Prévisions d'occupation des hébergements touristiques

2.2

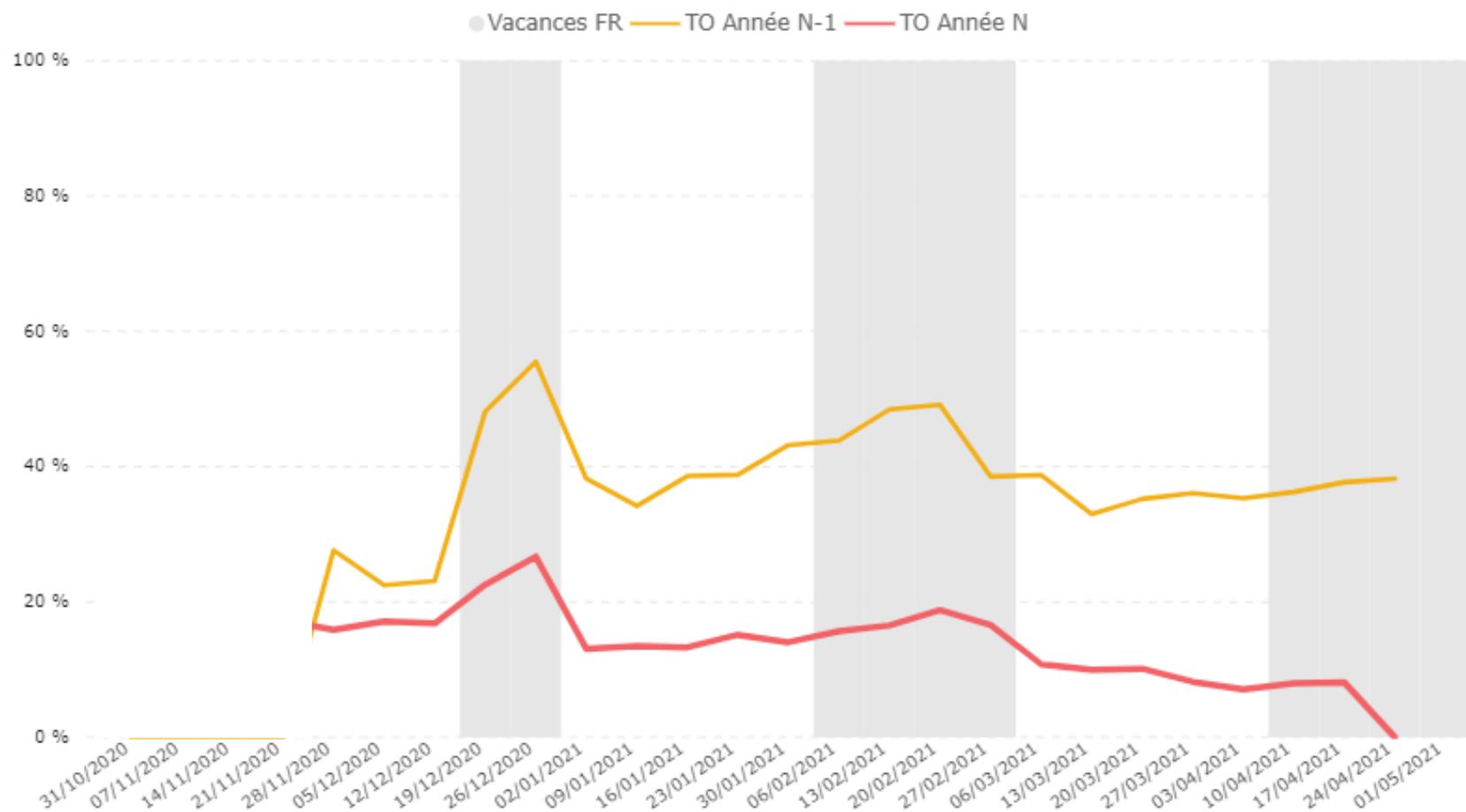
### Campagne Hiver Savoie Mont Blanc

# Tendances Hiver 2020-2021

Taux d'occupation global par rapport à N-1

## Grand Chambéry Alpes

### TAUX D'OCCUPATION (TO) SUR LA SAISON



DATE	TO N-1	TO N	Ecart TO (en pts)
28/11/2020	27,6 %	15,9 %	-11,8
05/12/2020	22,5 %	17,1 %	-5,4
12/12/2020	23,1 %	16,8 %	-6,3
19/12/2020	48,2 %	22,6 %	-25,6
26/12/2020	55,5 %	26,7 %	-28,8
02/01/2021	38,2 %	13,1 %	-25,2
09/01/2021	34,2 %	13,5 %	-20,7
16/01/2021	38,6 %	13,3 %	-25,3
23/01/2021	38,8 %	15,1 %	-23,7
30/01/2021	43,2 %	14,0 %	-29,1
06/02/2021	43,8 %	15,7 %	-28,2
13/02/2021	48,5 %	16,5 %	-31,9
20/02/2021	49,1 %	18,8 %	-30,3
27/02/2021	38,5 %	16,6 %	-21,9
06/03/2021	38,8 %	10,8 %	-28,0
13/03/2021	33,0 %	9,9 %	-23,0
20/03/2021	35,2 %	10,1 %	-25,1
27/03/2021	36,1 %	8,2 %	-27,9
03/04/2021	35,3 %	7,1 %	-28,2
10/04/2021	36,3 %	8,0 %	-28,3
17/04/2021	37,7 %	8,1 %	-29,6
24/04/2021	38,2 %	0,0 %	-38,2

# Tendances Hiver 2020-2021

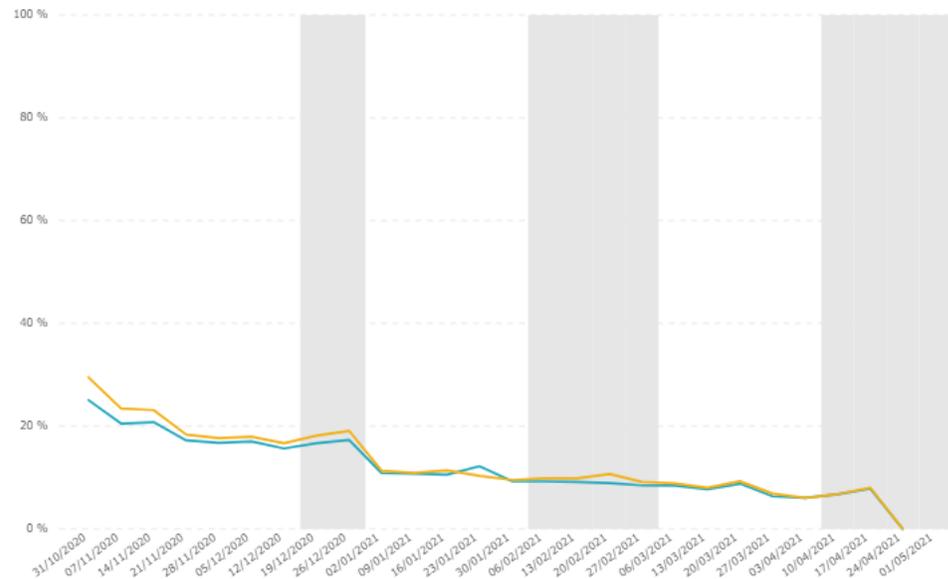
## Taux d'occupation par secteur

### Vallée Chambéry

-33 pt  
TO  
N-1

TAUX D'OCCUPATION (TO) SUR LA SAISON

● Vacances FR ● TO Semaine comparée ● TO Semaine en cours



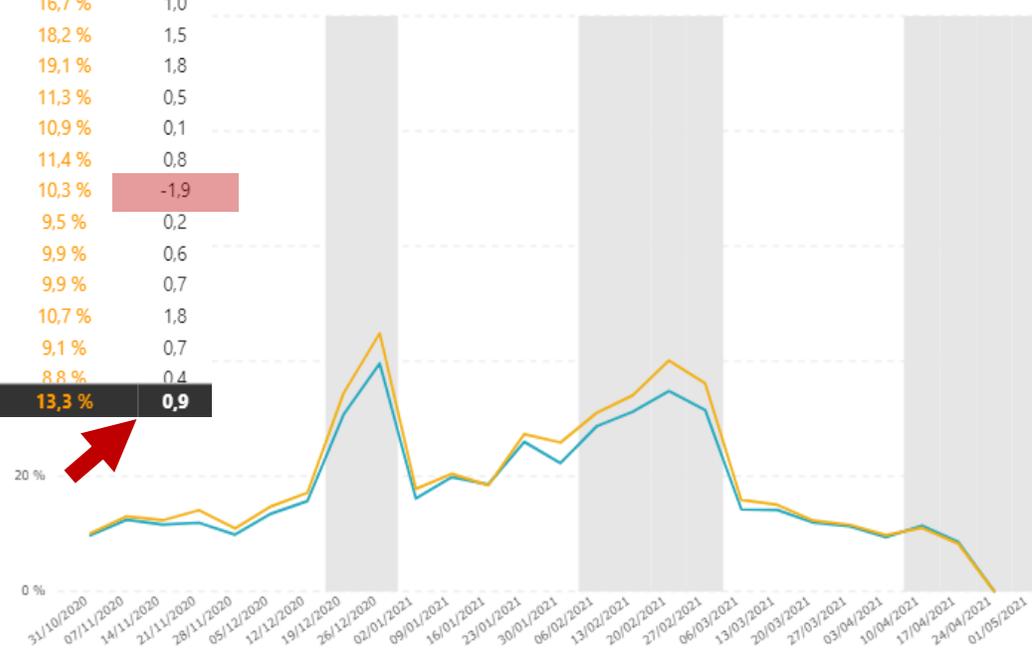
DATE	TO Semaine en cours	Ecart (en pts)
31/10/2020	29,5 %	4,4
07/11/2020	23,4 %	2,9
14/11/2020	23,1 %	2,3
21/11/2020	18,4 %	1,2
28/11/2020	17,7 %	1,0
05/12/2020	18,0 %	0,9
12/12/2020	16,7 %	1,0
19/12/2020	18,2 %	1,5
26/12/2020	19,1 %	1,8
02/01/2021	11,3 %	0,5
09/01/2021	10,9 %	0,1
16/01/2021	11,4 %	0,8
23/01/2021	10,3 %	-1,9
30/01/2021	9,5 %	0,2
06/02/2021	9,9 %	0,6
13/02/2021	9,9 %	0,7
20/02/2021	10,7 %	1,8
27/02/2021	9,1 %	0,7
06/03/2021	8,8 %	0,4
<b>Total</b>	<b>13,3 %</b>	<b>0,9</b>

### Bauges

-6,5 pt  
TO  
N-1

TAUX D'OCCUPATION (TO) SUR LA SAISON

● Vacances FR ● TO Semaine comparée ● TO Semaine en cours



DATE	TO Semaine en cours	Ecart (en pts)
31/10/2020	10,1 %	0,3
07/11/2020	13,0 %	0,6
14/11/2020	12,4 %	0,8
21/11/2020	14,1 %	2,2
28/11/2020	10,9 %	1,1
05/12/2020	14,8 %	1,3
12/12/2020	17,1 %	1,4
19/12/2020	34,4 %	3,7
26/12/2020	44,9 %	5,2
02/01/2021	17,8 %	1,7
09/01/2021	20,4 %	0,6
16/01/2021	18,4 %	-0,2
23/01/2021	27,3 %	1,3
30/01/2021	25,9 %	3,6
06/02/2021	31,0 %	2,3
13/02/2021	34,1 %	2,9
20/02/2021	40,1 %	5,3
27/02/2021	36,2 %	4,6
06/03/2021	15,9 %	1,6
<b>Total</b>	<b>20,4 %</b>	<b>1,6</b>

## La tendance G2A pour l'hiver 2020/21

-9,4 pts  
Taux  
occupation  
au 01/10

G2A

2

## **Tendances Hiver**

2.1

Prévisions d'occupation des hébergements touristiques

2.2

**Campagne hiver Savoie Mont Blanc**

# Hiver 2020/2021

**CAMPAGNE TV NATIONALE**



**SAVOIE MONT BLANC**  
**TOURISME**

# DISPOSITIF

- ▶ Cible :
  - 25-49 ans CSP+
  - 7, 6 millions d'individus équipés de TV
- ▶ Présence sur **8 chaînes** :
  - TF1, FR2, C8, CSTAR, TMC, BFM, CNEWS et La chaine L'Equipe
- ▶ Budget net espace (hono inclus) : 594 K€ HT vs 606 K€ prévus
- ▶ **615 spots** – 2 formats :
  - 30 sec (27 % des écrans) et 15 secondes (73 % des écrans)



france•2



la chaine  
**L'EQUIPE**

# PROGRAMMATION

- ▶ TF1 - C8 – STAR+ - TMC 02 au 15 Novembre
- ▶ France 2 08 au 23 Novembre
- ▶ BFM – Cnews - L'Equipe 02 Au 23 Novembre

**9.8 % des 25-49 ans CSP+ touchés, en moyenne 3,4 fois**

Spot TV 30 sec.



Spot TV 15 sec.



**MERCI DE VOTRE ATTENTION !**

L'observatoire touristique bénéficie d'un subventionnement LEADER



Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture



• **Massif des Bauges**  
• Géoparc mondial  
• UNESCO