

***Avenant 1
Convention d'objectifs et de
moyens portant sur la politique
d'accueil, d'information, de
communication et de promotion
touristique***

Entre

**Chambéry métropole – Cœur des Bauges
et l'Office de Tourisme intercommunal
Grand Chambéry Alpes Tourisme**

PREAMBULE :

Le Conseil communautaire du 26 octobre 2017 a approuvé par délibération n° 369-17 C, une convention d'objectifs et de moyens portant sur la politique d'accueil, d'information, de communication et de promotion touristique pour les années 2018, 2019, 2020, conclue avec l'office de tourisme intercommunal (OTI) dénommé Grand Chambéry Alpes Tourisme.

Afin de renforcer l'efficience de la stratégie de développement touristique dont les moyens sont actuellement partagés entre la collectivité et Grand Chambéry Alpes Tourisme, une simplification de la gouvernance est mise en place à partir du 1^{er} avril 2018, par transfert du service tourisme pilotant le développement et l'aménagement touristique de Chambéry métropole Cœur des Bauges à Grand Chambéry Alpes Tourisme avec les moyens y afférents.

Il convient donc de modifier par voie d'avenant n°1, la convention d'objectifs et de moyens du 9 novembre 2017 passée entre Chambéry métropole-Cœur des Bauges et l'OTI Grand Chambéry Alpes Tourisme, en particulier :

- l'article 1 relatif aux missions déléguées à Grand Chambéry Alpes Tourisme
- l'article 3 relatif au financement

IL EST AINSI CONVENU CE QUI SUIT:

Entre

Chambéry métropole – Cœur des Bauges d'une part, représenté par *Pierre Hémar, Vice-président en charge du tourisme*

Et

L'OTI Grand Chambéry Alpes Tourisme, représenté par *Xavier Dullin, Président,*

Article 1 : Missions déléguées à Grand Chambéry Alpes Tourisme

Chambéry métropole-Cœur des Bauges délègue à l'OTI Grand Chambéry Alpes Tourisme les missions suivantes qui viennent préciser les responsabilités mentionnées dans la convention initiale et rajouter une 6^{ème} responsabilité :

1. d'assurer l'accueil et l'information de la clientèle touristique française et étrangère sur les sites d'attractivité touristique et/ou équipements d'accueil touristique en vertu du schéma d'accueil et de diffusion de l'information à intervenir en 2018.

Ce paragraphe est complété par :

1.1 Actions prioritairement envisagées et indicateurs de performance :

- Lancement d'un schéma d'accueil et de diffusion de l'information
- Formation des conseillères en séjour en langues étrangères
- Mise en place d'un référentiel d'accueil commun sur les différents points d'accueil de Grand Chambéry Alpes Tourisme
- Déploiement des labels qualité de la destination, dont le label « Accueil vélo »
- Actions de développement prévues au schéma de développement touristique 2017-2022 de la période concernée

2. d'assurer la promotion touristique du territoire en cohérence avec l'action de Savoie Mont Blanc Tourisme et d'Auvergne Rhône Alpes Tourisme notamment.
Ce paragraphe est complété par :

2.1 Actions prioritairement envisagées et indicateurs de performance :

- Etude de définition de la stratégie et marketing digitaux
- Réalisation des éditions complémentaires présentant la variété de l'offre du territoire
- Développement de la présence sur les réseaux sociaux
- Plan de communication annuel conforme aux objectifs de la stratégie fixée pour le territoire

3. de concevoir, animer et coordonner le développement et la promotion touristique de la destination Grand Chambéry Alpes Tourisme, avec l'ensemble des acteurs du tourisme.
Ce paragraphe est complété par :

3.1 Actions prioritairement envisagées et indicateurs de performance :

- Réunions régulières avec les socio-professionnels
- Mise en place d'éductours
- Création et animation de commissions mixtes agglomération / Grand Chambéry Alpes Tourisme
- Développement de l'offre proposée dans le cadre des packs partenariaux
- Développement des actions mises en place par l'Animateur numérique du territoire, salarié au sein de GCAT

4. d'apporter son concours technique et conseil marketing dans le cadre de la conception et à la réalisation de projets et d'opérations touristiques à caractère structurant : réalisation d'évènements, gestion d'équipements touristiques notamment.
Ce paragraphe est complété par :

4.1 Actions prioritairement envisagées

- Définition de la politique événementielle touristique dans un objectif de :
 - engendrer des retombées économiques immédiates et significatives
 - dynamiser l'image de la destination au plan marketing et communication
 - fédérer les initiatives locales et les acteurs du territoire
- Mise en place d'un plan d'actions associé définissant les modalités d'accompagnement des événements ciblés
- Mise en place d'un dispositif d'évaluation et d'observation touristique sur l'impact des événements organisés ou soutenus

5. de se lancer dans la démarche Qualité Tourisme de la Fédération nationale Offices de tourisme de France (OTF)
Ce paragraphe est complété par :

5.1 Actions prioritairement envisagées et indicateurs de performance :

- Obtention de la marque "Qualité tourisme" en 2018
- Obtention du classement en catégorie 1 en 2018
- Développement d'actions en faveur de la qualité sur le territoire et prévu au schéma de développement touristique : label "Accueil Vélo", conciergerie, montée en gamme des hébergements touristiques
- Actions liées au développement du tourisme d'affaires et des activités commerciales.

GCAT s'appuie sur un pôle commercial / tourisme d'affaires avec plusieurs outils mis en place :

- service groupes loisirs
- service centrale de réservation pour le secteur Bauges actuellement mais pouvant être déployée à d'autres secteurs du territoire
- service groupes scolaires (partie Bauges)
- service place de marché (partie ville)
- service tourisme d'affaires

Actions prioritairement envisagées :

- Cibler les démarches engagées pour le tourisme d'affaires autour des filières d'excellence du territoire : l'ingénierie et aménagement de la montagne / l'énergie intelligente / le mode de vie, le médical, la santé et l'outdoor avec 5 actions prioritaires :
 - Faciliter la vie du touriste d'affaires
 - Coordonner et mutualiser les équipes développement économique / tourisme d'affaires
 - Faire venir et pérenniser au moins 1 évènement phare par secteur stratégique
 - Avoir une gestion coordonnée et valorisée des salles
 - Mettre en place un vrai outil de CRM
- Recentrer la place de marché sur les réservations en lien avec les congrès
- Développer l'offre du service « groupes loisirs » auprès des autocaristes, TO et associations dans un isochrone +5h
- Rapprocher les services « groupes loisirs » et « visites guidées » puis « groupes loisirs et tourisme d'affaires »
- Développer les actions mises en place par la centrale de réservation via des actions commerciales ciblées (développement de produits à l'échelle du territoire, early booking...)
- Développer l'offre « scolaires » à l'échelle du territoire

La responsabilité d'une sixième mission est définie comme suit:

6. d'assurer le pilotage du pôle Développement et Contrôle de gestion de la concession du parc évènementiel du Phare

6.1 Actions prioritairement envisagées :

- Mise en place d'un observatoire touristique
- Participation à la mise en place d'aménagements touristiques, identifiés dans la stratégie fixée pour le territoire
- Déploiement de produits touristiques en lien avec les activités et/ou les aménagements réalisés
- Suivi de la DSP du Phare / Parc des Expositions
- Suivi de l'évolution de la gouvernance des stations des Bauges

Article 2 : Financement

Le montant projeté de financement par Chambéry métropole – Cœur des Bauges des trois prochaines années est définie comme suit :

- La subvention 2018 initialement prévue à 1 242 000 €, est définie à 1 371 506 € sur la base de 9 mois de transfert de charge et une correction de prorata
- La subvention 2019 initialement prévue à 1 205 000 € est définie à 1 370 428 € sur la base d'une année pleine transférée, soit -3% de 2018

- La subvention 2020 initialement prévue à 1 169 000 € est définie à 1 329 315 € soit -3% de 2019

Article 3: Prise d'effet de l'avenant

Le présent avenant entrera en vigueur dès la signature par les deux parties.

Les autres articles du protocole sont inchangés.

Fait à Chambéry, le.....

Pierre Hémar

Vice-président en charge du tourisme

Xavier Dullin

Président de l'OTI Grand Chambéry Alpes Tourisme