



Convention d'objectifs et de moyens

**portant sur la politique d'accueil, d'information,
de communication, de promotion et de
développement touristique**

Entre

**Grand Chambéry
et l'Agence d'attractivité touristique intercommunale
Grand Chambéry Alpes Tourisme**

GRAND CHAMBERY

DIRECTION DU DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE ET DES GRANDS EQUIPEMENTS

106 allée des Blachères – CS 82618 – 73026 Chambéry cedex

04 79 85-88-88 - grandchambery.fr -  [@GrandChambery](https://twitter.com/GrandChambery) - cmag-agglo.fr

CADRE REGLEMENTAIRE

Conformément à la loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, au Code du tourisme et plus particulièrement ses articles L. 133-1 à L. 133-10 et R. 133-18, Grand Chambéry souhaite déléguer les missions de service public d'accueil, d'information, de communication, de promotion et de développement touristique ainsi que l'élaboration et la mise en œuvre de la politique touristique de l'agglomération à l'agence d'attractivité touristique intercommunale ayant pour dénomination « Grand Chambéry Alpes Tourisme », instituée le 1^{er} mai 2017 par délibération du Conseil communautaire en date du 9 février 2017.

Par ailleurs, afin de renforcer l'efficacité de la stratégie de développement touristique dont les moyens sont partagés entre Grand Chambéry (pour son périmètre administratif et financier) et Grand Chambéry Alpes Tourisme, une simplification de la gouvernance a été mise en place à partir du 1^{er} avril 2018, par transfert du service tourisme pilotant le développement et l'aménagement touristique de Grand Chambéry à Grand Chambéry Alpes Tourisme avec les moyens y afférents.

La convention a pour objet de préciser les objectifs et moyens afférents à la mise en œuvre des missions statutaires dévolues à Grand Chambéry Alpes Tourisme. Le périmètre des missions déléguées est celui de la Communauté d'agglomération Grand Chambéry, composé de 38 communes, étendu au périmètre du Syndicat mixte des stations des Bauges (SMSB) sur la station de Savoie Grand Revard, notamment Saint-Offenge et Le Montcel extérieures au périmètre de Grand Chambéry.

La convention d'objectifs et de moyens en date du 9 novembre 2017 en vertu de la délibération n° 369-17 C du 26 octobre 2017, et l'avenant n° 1 en date du 24 mai 2018 en vertu de la délibération n° 070-18 C du 03 mai 2018 sont abrogées.

Entre

Grand Chambéry d'une part, représenté par :
Pierre Hémar, Vice-président en charge du tourisme

Et

L'Agence d'attractivité touristique, dont l'Office de Tourisme communautaire Grand Chambéry Alpes Tourisme, représentée par :
Xavier Dullin, Président,

Il a été convenu ce qui suit :

L'ambition portée par le schéma de développement touristique suggère que les objectifs pluriannuels confiés à Grand Chambéry Alpes Tourisme puissent être dûment formalisés et les moyens y afférents identifiés par voie de convention.

Les six objectifs identifiés et confiés à Grand Chambéry Alpes Tourisme sont :

- Mettre en œuvre la stratégie marketing et organiser les fonctions marketing et commerciales en lien avec ses partenaires,

- Collaborer à la définition d'une stratégie de marque pour promouvoir l'offre d'excellence de la destination et développer la notoriété de la destination,
- Révéler les thématiques d'excellence du territoire pour la clientèle touristique grand public : culture, nordique et vélo,
- Promouvoir les filières d'excellence économique du territoire pour doper le tourisme d'affaires,
- Aider les socioprofessionnels du territoire à rester compétitifs,
- Structurer l'observation touristique et la connaissance des marchés touristiques, évaluer les actions.

Article 1 : Missions déléguées à Grand Chambéry Alpes Tourisme

Grand Chambéry délègue à Grand Chambéry Alpes Tourisme la 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 2019.

Grand Chambéry Alpes Tourisme assure la gestion des équipements et points d'accueil touristique avec son siège situé Place du palais de justice à Chambéry et ses bureaux d'information touristique répartis sur le territoire dont le périmètre est défini ci-avant. Des points d'information digitale ou événementielle peuvent compléter le dispositif d'accueil pour répondre aux attentes de la clientèle touristique.

Il dispose d'un personnel pour remplir les missions d'accueil et d'information citées, selon les critères de la convention collective des organismes de tourisme en vigueur.

L'accueil est une des missions essentielles et prioritaires de Grand Chambéry Alpes Tourisme.

En ce qui concerne le personnel permanent et saisonnier, un planning annuel reprendra les emplois du temps et les horaires d'ouverture des différents sites adaptés aux moyens dont Grand Chambéry Alpes Tourisme dispose et aux conditions exigées par la Marque Qualité Tourisme et au(x) classement(s) des communes

- Actions prioritairement envisagées et indicateurs de performance :
 - Lancement et mise en œuvre 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,

Grand Chambéry Alpes Tourisme définit la politique intercommunale de promotion touristique, communication, participation aux salons grand public et commerciaux.

Il participe également, en partenariat avec Savoie Mont Blanc Tourisme et Auvergne Rhône Alpes Tourisme, à diverses opérations de promotion à l'occasion de salons ou d'actions plus spécifiques de promotion sur les marchés prioritaires et de niche.

La conception, l'édition et la distribution de supports papier (brochures, cartes...) et web (site, place de marché, ...) multilingues, d'appui à l'offre touristique lui sont confiées.

Il s'attache à collecter, actualiser et éditorialiser les informations permettant un inventaire permanent et attractif de l'offre touristique et de loisirs de la destination intercommunale.

Ces informations doivent permettre une fluidité parfaite de la connaissance de l'offre touristique et favoriser la diffusion des informations et suggestions d'activités, de visites, d'animation et d'hébergement sur l'ensemble du territoire intercommunal.

Grand Chambéry Alpes Tourisme veille en outre, sur sollicitation des services municipaux des communes concernées, des services de l'agglomération ou tout autre organisme de promotion (régie publicitaire, destination voisine, site touristique,...) à l'actualisation et à l'exhaustivité des données touristiques à des fins de cohérence, de qualité et d'homogénéisation de l'information.

- 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(s) la destination(s) de Grand Chambéry, y compris Savoie Grand Revard, avec l'ensemble des acteurs du tourisme :

Grand Chambéry Alpes Tourisme participe à la définition de la stratégie marketing et de marque lancée par l'agglomération, et la programmation des actions de développement et de promotion, jusqu'à l'évaluation des actions entreprises.

Il doit animer le réseau des acteurs socioprofessionnels et partenaires associatifs, institutionnels du tourisme avec le souci de générer de véritables effets de levier, et de la mobilisation fédératrice la plus forte possible pour renforcer l'attractivité du territoire touristique.

- 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
 - Production de contenus médias
- 4. d'apporter son concours technique et conseil marketing dans le cadre de la conception et la réalisation de projets et d'opérations touristiques à caractère structurant : réalisation d'événements, gestion d'équipements touristiques notamment,

Grand Chambéry Alpes Tourisme apporte son concours et conseil aux missions de conception, d'animation et de coordination des projets de développement et d'aménagement touristique par les acteurs du tourisme qui le sollicitent.

Il s'attache dans ce cadre à proposer l'organisation et la création d'une offre touristique de qualité en cohérence avec les objectifs de développement et de valorisation de l'environnement naturel, culturel et économique de Grand Chambéry, y compris Savoie Grand Revard.

- Actions prioritairement envisagées et indicateurs de performance :
 - Définition de la politique événementielle touristique dans un objectif d'engendrer des retombées économiques immédiates et significatives, de dynamiser l'image de la destination au plan marketing et communication et de 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 mettre en œuvre la démarche Qualité Tourisme de la Fédération nationale Offices de tourisme de France (OTF)

Grand Chambéry Alpes Tourisme s'engage dans une Démarche Qualité conformément au Référentiel d'Offices de tourisme de France ci-joint avec pour objectif l'obtention de la Marque « Qualité tourisme ».

- 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.

Focus Tourisme d'affaire et commercial groupes :

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*
- *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

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

- Actions prioritairement envisagées et indicateurs de performance :
 - Mise en place d'un observatoire touristique permanent
 - 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 l'évolution de la gouvernance des stations des Bauges
 - Suivi de l'activité de la DSP du Phare / Parc des Expositions notamment l'activité commerciale et prospective réalisée par le concessionnaire et y compris la relation avec l'ensemble des organisateurs d'événementiels locaux et les financeurs, en lien avec le Comité d'agrément.

Restent à la charge de Grand Chambéry

- au niveau financier : exécution financière et contrôle de gestion financier
- au niveau technique : mise en œuvre des travaux de GER qui incombent à l'agglomération, et contrôle de la maintenance et des travaux réalisés par le concessionnaire dans le respect du contrat
- au niveau administratif : relation administrative, et contractuelle avec le concessionnaire, (courrier, comité de suivi paritaire,...), instruction des actes administratifs et suivi juridique
- au niveau de l'activité commerciale : la relation avec les organisateurs d'événementiels locaux et les financeurs, en lien avec le Comité d'agrément.

Article 2 : Locaux et mobilier

Grand Chambéry met à disposition à titre payant de Grand Chambéry Alpes Tourisme les locaux situés :

- Place du palais de justice 73000 Chambéry pour son siège, ses bureaux et son point d'accueil
- Avenue Denis Therme 73630 Le Chatelard pour un bureau d'accueil touristique

nécessaires aux besoins de ses activités dont elle est propriétaire, et selon des dispositions spécifiques et tarifaires définies par convention de mise à disposition ci-jointe.

A noter que Grand Chambéry Alpes Tourisme contractualise par ailleurs avec les autres propriétaires les conditions d'occupation payantes des locaux d'accueil complémentaires.

Article 3 : Financement

Chaque année, Grand Chambéry attribue à Grand Chambéry Alpes Tourisme une subvention nécessaire à son fonctionnement permettant de participer au financement des charges fixes de la structure et des missions de service public qui lui sont confiées déclinées à l'article 1.

Il appartient à Grand Chambéry Alpes Tourisme de développer des ressources financières propres de façon à assurer les moyens de son développement.

Pour rappel le montant prévisionnel 2018 versé par Grand Chambéry à Grand Chambéry Alpes Tourisme était fixé à 1 371 506 €.

Compte tenu de l'élargissement du périmètre aux stations des Bauges de l'ex Syndicat mixte SGR à savoir Le Revard, La Féclaz, St François de Sales, la subvention prévisionnelle à partir de 2019 sera abondée de 117 000 €.

Il appartiendra à Grand Chambéry de refacturer à Grand Lac une quote-part établie à 50% de la somme de 117 000 €.

Le montant projeté des trois prochaines années est défini comme suit :

2019 : 1 370 428 € + 117 000 € au titre du financement de la promotion touristique de la compétence obligatoire de SMSB (SGR) = 1 487 428 €

2020 : 1 329 315 € + 117 000 € au titre du financement de la promotion touristique de la compétence obligatoire de SMSB (SGR) = 1 446 315 €

2021 : 1 329 315 € + 117 000 € au titre du financement de la promotion touristique de la compétence obligatoire de SMSB (SGR) = 1 446 315 €

Article 4 : Modalités pratiques d'attribution de subvention annuelle

Chaque année, Grand Chambéry Alpes Tourisme fournira au Conseil communautaire de Grand Chambéry un compte rendu de l'utilisation des crédits alloués assorti de tous les justificatifs demandés, établi sur les objectifs fixés par la présente convention.

De même, le budget primitif de Grand Chambéry Alpes Tourisme sera transmis à Grand Chambéry au moins 30 jours avant le vote de son budget propre.

Ces éléments seront indispensables à toute demande de subvention.

Article 5 : Taxe de séjour

Grand Chambéry prend en charge la collecte de la taxe de séjour qu'elle a installé par délibération. Elle la reverse à Grand Chambéry Alpes Tourisme sur la base du reliquat de la somme totale collectée soustraite de la part départementale, conformément aux dispositions de l'article L. 133-7 du Code du tourisme.

Cette somme allouée doit participer exclusivement au financement des actions de promotion de la destination et de croissance de la fréquentation touristique conformément aux dispositions du Code du Tourisme.

Article 6 : Crédits exceptionnels

Des crédits complémentaires peuvent être prévus pour toute autre opération précise, ponctuelle ou permanente confiée à Grand Chambéry Alpes Tourisme, et faisant l'objet d'avenants à cette convention stipulant la nature, la durée du service et le montant des crédits spécifiques accordés.

Article 7 : Modalités de versement de la subvention

Les versements de la subvention se feront suite à une sollicitation écrite (par courrier postal ou électronique) du directeur de Grand Chambéry Alpes Tourisme justifiant les besoins financiers.

Article 8 : Durée de la convention

La présente convention est signée pour une période de trois ans sauf dénonciation six mois avant son terme par l'un des signataires de la présente.

Elle pourra faire l'objet d'avenants.

Fait à Chambéry, le.....

Pour **Grand Chambéry**,
Le vice-président
Pierre Hémar

Pour **Grand Chambéry Alpes Tourisme**
Le président
Xavier Dullin