



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



**Convention de moyens et d'objectifs
portant sur la politique d'accueil, d'information,
de communication, de promotion et
d'animation touristique
2023 – 2026**

Entre

Grand Chambéry

et

Grand Chambéry Alpes Tourisme

GRAND CHAMBERY

DIRECTION DU DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

106 allée des Blachères – CS 82618 – 73026 Chambéry cedex

04 79 96-86-00 - 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 a confié les missions de service public d'accueil, d'information, de communication, de promotion touristique à l'office de tourisme « Grand Chambéry Alpes Tourisme » (GCAT), instituée le 1er mai 2017 par délibération du Conseil communautaire en date du 9 février 2017.

L'EPIC GCAT créé par Grand Chambéry porte ainsi la politique publique en matière de tourisme de l'agglomération, plus particulièrement l'accueil, la communication, la promotion touristique et l'animation de la communauté des acteurs socio-professionnels du tourisme

L'organisation de la compétence du développement touristique s'articulant au niveau intercommunal entre plusieurs entités, elle induit une nécessaire concertation et cohérence dans l'application de la politique publique du développement touristique portée par Grand Chambéry. Pour ce faire, le directeur du développement touristique de Grand Chambéry et de l'office du tourisme est mutualisé.

La convention a pour objet de préciser les objectifs et moyens afférents à la mise en œuvre des missions dévolues à Grand Chambéry Alpes Tourisme. Le périmètre géographique des missions confiées est celui de l'EPCI Grand Chambéry composé de 38 communes étendu au périmètre de la Communauté d'Agglomération de Grand Lac, sur le périmètre du Revard notamment Saint Offenge et Le Montcel.

Entre

Grand Chambéry d'une part, représenté par :
Serge Tichkiewitch, vice-président en charge du tourisme et des activités de loisirs

Et

Grand Chambéry Alpes Tourisme, représenté par :
Dominique Pommat, Président,

Il a été convenu ce qui suit :

Dans son projet d'agglomération « la Fabrique 2.0 » voté en février 2022, Grand Chambéry porte l'ambition d'un tourisme du bien-vivre, en faisant de son territoire une destination touristique de loisirs de montagne et de plein air, dotée d'une offre culturelle et patrimoniale de référence.

Pour atteindre cette ambition, Grand Chambéry fixe à Grand Chambéry Alpes Tourisme des objectifs pluriannuels et formalise les moyens afférents à travers la présente convention.

Les 6 objectifs identifiés et confiés à Grand Chambéry Alpes Tourisme sont :

- Accroître la désirabilité de la destination Chambéry Montagnes et augmenter sa fréquentation,
- Promouvoir la diversité et renforcer la complémentarité de l'offre touristique, à travers les thématiques d'excellence du territoire (culture, outdoor/ski, gastronomie/œnotourisme, cyclisme, patrimoine...), et coordonner les actions nécessaires à leur promotion en lien avec ses partenaires,
- Mettre en œuvre la stratégie marketing et clients qui découle de la politique de développement touristique de Grand Chambéry,
- Garantir un accueil qualitatif des visiteurs sur le territoire, adapté à leurs besoins et intégrant la diversité des clientèles (habitants, visiteurs) et les évolutions de leurs attentes,
- Animer et fidéliser la communauté des acteurs locaux du tourisme,

- Structurer et partager l'observation touristique, améliorer la connaissance des marchés et des attentes des clientèles, construire l'offre qui en découle et la mettre en tourisme, évaluer les actions.

Pour atteindre ces objectifs, Grand Chambéry Alpes Tourisme s'engage à :

- Faciliter le développement de l'économie touristique et favoriser la compétitivité des socio-professionnels,
- Développer son autonomie financière par l'augmentation de ses recettes propres et l'optimisation de la collecte de la Taxe de Séjour qui lui est déléguée par Grand Chambéry,
- Développer le tourisme d'affaires, qui génère près de la moitié des nuitées hôtelières de la destination, en partenariat notamment avec Savoieexpo et la Ville de Chambéry,
- Favoriser un développement touristique durable et responsable, en équilibrant la fréquentation touristique dans le temps et dans l'espace, en plaçant l'habitant et l'humain au cœur des projets, en réduisant l'impact écologique de la filière

Un tableau trimestriel d'indicateurs sera produit et pourra notamment contenir les éléments tangibles suivants :

- Fréquentation des bureaux d'information touristiques pilotés par GCAT,
- Le suivi trimestriel des recettes issues de la collecte de la taxe de séjour,
- Le suivi des chiffres d'affaires : Ruche Boutik', visites guidées, accueil groupes, centrale de réservation, etc.
- Le suivi du nombre de partenaires à l'office de tourisme (pack partenarial),
- Le nombre d'événements d'animation de la communauté socio-professionnelle locale,
- Le pourcentage de réalisation des objectifs liés au plan d'action Tourisme d'Affaires,
- Le suivi des retombées presse (nombre articles, accueils journalistes, relation presse)
- Le suivi des actions visant à engager les acteurs et la destination dans un tourisme régénératif.

Article 1 : Missions confiées à Grand Chambéry Alpes Tourisme

Grand Chambéry confie à Grand Chambéry Alpes Tourisme la responsabilité :

1. **D'assurer l'accueil, l'information et le conseil aux clientèles locales, françaises et étrangères sur les sites d'attractivité touristique et/ou équipements d'accueil touristique en vertu du schéma d'accueil et de diffusion de l'information adopté en 2019.**

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

Grand Chambéry Alpes Tourisme délivre un accueil et une information touristique de qualité et adaptés aux attentes des clients de la destination, qu'ils soient touristes, excursionnistes ou résidents.

Pour ce faire, l'office de tourisme dispose début 2023 de locaux accessibles et accueillants, tels que définis au Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information en 2019 :

- Son siège et son bureau d'information situé Place du Palais de Justice à Chambéry,
- Sa boutique de produits locaux, la Ruche Boutik', située à Chambéry,
- Ses bureaux d'information de La Féclaz et du Revard,
- Son bureau d'information de Aillon-le-Jeune,
- Son bureau d'accueil mutualisé avec le Parc Naturel Régional du Massif des Bauges, situé à la Maison du Parc au Chatelard, disposant d'un espace muséographique.

Grand Chambéry Alpes Tourisme dispose également de points d'information digitaux permanents sur la commune de Challes-les-Eaux (2) ainsi qu'en gare de Chambéry-Challes-les-Eaux. L'office de tourisme pourra compléter son dispositif d'accueil par la mise en place d'accueils « hors les murs » pour soutenir des besoins ponctuels et/ou saisonniers.

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. 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

L'office de tourisme propose un service permanent d'accueil à minima en français et en anglais. L'italien sera également parlé sur le point d'accueil de la Place du Palais de Justice à Chambéry.

L'office du tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative à l'offre d'hébergement, aux sites et activités touristiques, aux événements et animations, aux services de transport public et privé disponibles, à tout autre service utile aux touristes.

Il dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale. Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme www.chamberymontagnes.com, accessibles sur appareils fixes et mobiles (en anglais et en français). Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.

- **Actions prioritaires :**
 - Suivi du schéma d'accueil et de diffusion de l'information (SADI).
 - Déploiement de la marque de destination Chambéry Montagnes dans les bureaux d'information touristiques :
 - Signalétique adaptée découlant de la charte graphique de la marque Chambéry Montagnes,
 - Tenue aux couleurs de la marque pour les conseillers en séjour,
 - Mise en valeur de produits dérivés reflétant l'identité de la destination.
 - Formation des conseillères en séjour en langues étrangères (anglais, Italien).
 - Développement de l'offre et de l'activité de la Ruche Boutik' auprès des clients visiteurs, résidents, entreprises et acteurs du tourisme, congressistes, comités d'entreprises et CCAS.
 - Suivi statistique de la fréquentation et des demandes formulées en accueil. GCAT collecte et traite les réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose.
 - Diffusion de l'information touristique et relations avec les socio-professionnels : animation de temps réguliers de diffusion auprès des acteurs du tourisme.
 - Déploiement des labels de la destination dans les bureaux d'information, dont les labels « Accueil vélo », « Vignobles et Découvertes », « Démarche H+ »...
 - Relations avec les stations : organisation de comités de stations (Aillons-Margériaz, Savoie Grand Revard, Challes-les-Eaux, Chambéry)
 - Optimisation des moyens humains en fonction des ressources et des besoins.

2. Enrichir l'offre de la destination et la mettre en tourisme, comprendre les marchés et les clientèles

La destination Chambéry Montagnes dispose d'une offre touristique d'une grande diversité : activités de pleine nature été comme hiver, ski et nordique en hiver, cyclisme à l'année, parapente ; patrimoine culturel, culinaire, naturel, paysager ; savoir-faire agricoles, artisanaux et entrepreneuriaux... Entre lacs et vignobles, montagnes et villes, stations de ski et station thermale, Chambéry Montagnes jouit d'un terrain de jeu accessible et praticable à l'année, tant par les résidents, que les visiteurs et excursionnistes.

Afin de garantir la cohérence de l'image de la destination, l'équilibre entre les sites touristiques, et dans un souci permanent de qualité, Grand Chambéry Alpes Tourisme aura la responsabilité de :

- Sélectionner une offre forte de sa singularité et empreinte des valeurs défendues par la nouvelle marque Chambéry Montagnes qui vise un tourisme responsable et régénératif,
- Accompagner la montée en qualification de l'offre existante s'adressant aux touristes,
- Enrichir et développer une offre innovante soucieuse d'un tourisme de proximité qui peut s'adresser tant aux résidents qu'aux habitants dans un rayon de deux heures de transport,
- Mettre en tourisme l'offre sélectionnée, via la création de parcours de visites, d'idées de séjours, d'expériences « naturellement surprenantes » et de micro-aventures,

- Veiller à la bonne prise en compte des spécificités des territoires et des problématiques des pôles touristiques majeurs, que ce soit pour renforcer leur attractivité (stations, centre-ville de Chambéry, thermes, cœur des Bauges) ou mettre en lumière des sites méconnus et qu'il est important de préserver (ex : sites naturels touristiques).

La mise en tourisme sera effectuée à travers plusieurs canaux en cours d'évolution :

- La centrale de réservation d'hébergements, aujourd'hui opérationnelle sur le secteur de Aillon-le-Jeune. GCAT étudiera son devenir et proposera des solutions d'optimisation et/ou d'élargissement de l'outil à d'autres secteurs et autres produits et prestations touristiques,
- Le site internet www.chamberymontagnes.com
 - Rubrique « expériences »,
 - Cartographie interactive géolocalisable,
 - Place de marché « visites guidées » du site internet,
 - La remontée des fiches Apidae des acteurs du tourisme.
- Participation à des salons grand public et professionnels
- Relais et participation à des actions conjointes avec les partenaires Savoie Mont Blanc et Auvergne Rhône Alpes Tourisme, les Parcs Naturels Régionaux des Bauges et de Chartreuse, les territoires voisins d'Aix-Riviera-des-Alpes et Cœur de Savoie.

Connaissance clients/marchés, observation touristique, conseil aux porteurs de projets.

Grand Chambéry Alpes Tourisme met en place et pilote les outils qui permettent de qualifier les clients et les marchés, et partage ces analyses et informations avec ses partenaires :

- L'office de tourisme met en œuvre un observatoire du tourisme partagé, permettant l'analyse des tendances sur la destination,
- Il met en place des dispositifs d'écoute client en lien avec ses partenaires (stations, villes, sites touristiques), qui permettront d'identifier les attentes des clientèles existantes et futures,
- Il mettra en place un outil de gestion clientèle (CRM) pour mieux segmenter ses clients et leur adresser les bons « messages » au bon endroit, au bon moment.

Les données étudiées sont aujourd'hui les suivantes et devront être développées :

- Nombre de Nuitées pour chacune des catégories d'hébergements : chauds (hôtelières) – tièdes (BtoC) – froids (résidences secondaires).
- Taux d'occupation et Taux de remplissage.
- Durée des séjours.
- Origine de la clientèle étrangère et domestique.
- Profil socio-démographique et économique des visiteurs.
- Politiques tarifaires des hébergements.

Enfin, Grand Chambéry Alpes Tourisme apportera son concours et son conseil aux porteurs de projets touristiques, qu'ils soient institutionnels ou privés : données économiques, aide à la conception, coordination des projets de développement et d'aménagement touristique par les acteurs du tourisme qui le sollicitent. L'office du tourisme est consulté sur les projets d'équipements collectifs touristiques.

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.

Focus B2B

Soucieux de satisfaire non seulement les aspirations individuelles et familiales, mais aussi les groupes (associations, clubs, scolaires, tribus) ainsi que les entreprises du tourisme d'affaires, Grand Chambéry Alpes Tourisme structure également une offre touristique à l'échelle de l'agglomération, à destination de ces publics :

Focus groupes et visites guidées :

- Prospection de groupes loisirs, clubs sportifs, associations,
- Prospection de groupes scolaires et universitaires,
- Création de nouveaux parcours de visites permettant la découverte des quartiers de Chambéry,
- Digitalisation des visites guidées,

- Animation d'une place de marché visites guidées (secteur Ville de Chambéry), pouvant être déployée à l'ensemble du territoire et des activités,
- Promotion de l'artisanat et des produits locaux à travers de sa boutique « la Ruche Boutik' ».

Focus Tourisme d'affaires. Cibler les démarches engagées pour le tourisme d'affaires autour des filières d'excellence du territoire : énergies intelligentes, numérique, outdoor – santé – bien-être, agroalimentaire et ingénierie de la montagne :

- Promouvoir et renforcer l'attractivité des sites existants (SavoieExpo, Le Manège, Les Nivéoles, etc.)
- Sensibiliser l'ensemble des acteurs locaux aux enjeux d'attractivité économique et touristique du MICE,
- Valoriser l'offre locale auprès des entreprises du territoire,
- Mobiliser les relais locaux pour les candidatures congrès (entreprises, associations, universités),
- Renforcer la notoriété de la destination auprès des clientèles MICE,
- Prospecter les filières phares, au niveau régional et participer à des salons nationaux,
- Rassembler et animer la communauté locale d'acteurs.

3. **D'assurer la promotion touristique du territoire pour l'ensemble de la destination,**

En tant que pilote de la marque de destination Chambéry Montagnes, et en partenariat avec les acteurs locaux, Grand Chambéry Alpes Tourisme définit et met en œuvre la stratégie de promotion touristique et le plan de communication qui en découle.

Le développement de la notoriété et de la réputation de la destination s'appuie sur la mise en œuvre d'un plan de communication et de promotion auprès des différents publics et marchés cibles.

Les actions de communication et de promotion sont pensées dans un esprit de singularité qui définit la destination Chambéry Montagnes déclinées dans une identité visuelle forte et une iconographie singulière.

Grand Chambéry Alpes Tourisme conçoit et met en œuvre un plan annuel qui doit favoriser la promotion de la destination sur le plan local, national et européen, en cohérence avec les politiques portées par Grand Chambéry et ses partenaires dans ce domaine (Syndicat Mixte des Stations des Bauges, SEM des Bauges, Savoie Grand Revard, les communes). Ce plan visera à :

- Poursuivre le travail de caractérisation et d'identité de la destination (offre et image de Chambéry Montagnes),
- Organiser la communication auprès de la clientèle locale,
- Gagner en efficacité avec ses partenaires (stations, sites, communes) pour augmenter le nombre de visiteur locaux, français et étrangers,
- Séduire et promouvoir pour engager et fidéliser les visiteurs, excursionnistes et résidents,
- Renforcer l'adhésion à la marque Chambéry Montagnes et conforter le sentiment d'appartenance,
- Favoriser le lancement et la mise en tourisme des nouvelles offres mises en place.

Depuis sa création, Grand Chambéry Alpes Tourisme enregistre une fréquentation variant entre 85% et 98% (période COVID19) de clientèle française. La stratégie sur la période est de renforcer ses marchés émetteurs (surtout en sortie de crise sanitaire), tout en ouvrant son champ aux clientèles nationales et européennes :

- Local et régional : Grand Chambéry et territoires voisins, Savoie et Haute-Savoie, Région AURA (focus Lyon). La clientèle locale, parce qu'elle peut assurer un flux régulier sur la période, nécessite une attention particulière,
- National : Paris IDF, Hauts de France, Occitanie, PACA, Grand Est,
- Européen : Suisse, Italie, Belgique, Pays-Bas et à moindre mesure la Grande-Bretagne.

GCAT conçoit et gère les outils digitaux (web, réseaux sociaux) et campagnes de communication/commercialisation en partenariat avec les acteurs (stations, socio-professionnels), pilote l'édition et la distribution de supports multilingues (brochures, cartes).

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.

L'office de tourisme met en œuvre les supports de communication suivants :

- Documents d'accueil : cartes et plans touristiques, programme de visites guidées, agendas, guides de découvertes, carte rando, etc.
- Documents de promotion : brochures MICE, Affaires et Groupes, dossiers de presse, dossiers de candidature, insertions presse, campagnes d'affichage...

En termes de communication digitale GCAT 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 via le site www.chamberymontagnes.com. GCAT opère également les sites www.lesaillons.com et www.savoiegrandrevard.com. Il s'attache à la cohérence des 3 sites actuels tant en termes de contenu que de format. GCAT pourra proposer une évolution de ce dispositif dans le souci de répondre aux attentes des clientèles.

Les informations présentes 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 (cf. fiches APIDAE).

Enfin, Grand Chambéry Alpes Tourisme opère et assure la modération de 12 réseaux sociaux :

- YouTube : Chambéry Montagnes
- Facebook : Chambéry Montagnes, Massif des Bauges, Ruche Boutik', Aillons-Margériaz et Savoie Grand Revard,
- Instagram : Chambéry Montagnes, Massif des Bauges, Ruche Boutik', Aillons-Margériaz et Savoie Grand Revard,
- LinkedIn : Grand Chambéry Alpes Tourisme.

Une attention particulière sera portée par GCAT sur l'organisation et la complémentarité des réseaux sociaux, afin de gagner en efficacité.

Événementiel et soutien aux sportifs

Le champ de l'événementiel relevant également de cette démarche d'enrichissement de l'offre touristique, Grand Chambéry Alpes Tourisme soutiendra ou pourra co-produire des événements valorisant l'environnement naturel, culturel et économique et les spécificités de la destination Chambéry Montagnes.

Parallèlement, Grand Chambéry Alpes Tourisme pourra soutenir individuellement les sportifs en devenir de la destination ainsi que ceux en compétition au plus haut niveau, dans le but de renforcer l'image de la destination.

Actions prioritaires pour l'événementiel et le soutien sportif :

- Définition de la politique événementielle touristique, en lien avec les acteurs locaux (communes, associations, entreprises) 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,
- Définition de la politique de soutien aux sportifs dans un objectif de générer des retombées d'image positives pour la destination,
- Mise en place des processus définissant les modalités d'accompagnement et contreparties des événements et sportifs ciblés,
- Evaluation de l'impact des événements organisés ou sportifs soutenus.

4. D'animer et coordonner le réseau des acteurs du tourisme

Grand Chambéry Alpes Tourisme est à l'écoute des attentes des professionnels du tourisme et les associe aux réflexions et aux actions qui seront engagées, les acteurs professionnels étant le maillon clé qui crée la typicité et la qualité de la destination.

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 la mobilisation fédératrice la plus forte possible pour renforcer l'attractivité du territoire touristique.

Afin d'assurer au mieux l'association des acteurs du tourisme aux activités de l'office, GCAT anime la COOP Chambéry Montagnes, lieu d'échange, de réflexion et de travail sur le développement de la destination. A minima, 5 réunions par an sont ainsi programmées annuellement sous différents formats : workshops, éductours, groupes de travail thématiques, plénières... Les effets positifs attendus sont nombreux :

- Cultiver le sentiment d'appartenance à la destination,
- Augmenter le nombre de partenaires,
- Offrir la possibilité aux acteurs de se rencontrer et de faire des affaires entre eux,
- Partager l'information sur la performance de la destination (observatoire touristique) et les actions portées par GCAT,
- Monter des actions collaboratives.

La COOP vise à rassembler les acteurs suivants :

- Les entreprises du tourisme : les hébergeurs (hôtels indépendants et de chaîne, les résidences de tourisme, les gîtes et chambres d'hôtes, campings, meublés de tourisme), les restaurateurs, les cafés et bars, les commerces (indépendants et franchisés), les sites et opérateurs d'activités touristiques, les agences réceptives, les entreprises de transport (cycle, transport en commun, autocaristes...), opérateurs des domaines skiables, écoles de ski.
- Les acteurs de la sphère associative ou institutionnelle : les acteurs culturels du territoire (musées, services culturels des collectivités, salles de spectacle ...), les clubs, les acteurs en lien avec le tourisme d'affaires, l'enseignement supérieur.

Parallèlement, GCAT anime également un club affaires à raison de 3 réunions par an qui vise à fédérer les acteurs du tourisme d'affaires : lieux de réception (congrès, séminaires, événements), agences événementielles, entreprises, animation, etc.

Pour garantir l'adhésion des acteurs à Grand Chambéry Alpes Tourisme, l'office de tourisme propose un pack partenarial qui définit les bénéfices et les conditions d'adhésion.

- Actions prioritaires :
 - Animer la COOP Chambéry Montagnes, réunion régulière des socio-professionnels,
 - Déploiement de la marque de destination « *Chambéry Montagnes* » auprès des acteurs
 - Création et animation de commissions thématiques à Grand Chambéry Alpes Tourisme
 - Développement de l'offre proposée dans le cadre des packs partenariaux dans le but d'augmenter le nombre d'adhérents à l'office de tourisme
 - Développement des actions mises en place avec l'Animateur numérique du territoire présent au sein de GCAT : rencontres Apidae, réseaux sociaux...

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 à poursuivre sa Démarche Qualité conformément au Référentiel d'Offices de tourisme de France ci-joint avec pour objectif le renouvellement de la Marque « Qualité tourisme ».

Actions prioritaires :

- Renouvellement de la marque "Qualité tourisme" en 2023
- Développement d'actions en faveur de la qualité sur le territoire et prévus au schéma de développement touristique dont les labels « Accueil vélo », « Vignobles et Découvertes », « Démarche H+ », et d'autres labels à venir qui pourraient renforcer l'attractivité de la destination,
- Participation à la mise à jour du Schéma Directeur du Développement Touristique

Article 2 : Locaux et mobilier

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

- Place du palais de justice 73000 Chambéry pour son siège, ses bureaux et son point d'accueil nécessaire aux besoins de ses activités dont elle est propriétaire, et selon des dispositions spécifiques et tarifaires définies par convention de mise à disposition.

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 contribution financière nécessaires 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, en particulier via la Taxe de Séjour et les recettes commerciales, de façon à assurer les moyens de son développement.

Pour rappel le montant de la contribution versée par Grand Chambéry à Grand Chambéry Alpes Tourisme en 2022 était de à 1 487 000 € répartie entre 1 371 000€ + 117 000€ relatifs à l'élargissement, depuis 2019, du périmètre aux stations des Bauges de l'ex Syndicat mixte SGR à savoir Le Revard, La Féclaz, Saint François de Sales.

Il appartiendra à Grand Chambéry de refacturer à Grand Lac* une quote-part établie à 50% de la somme de 117 000 € conformément à la convention qui les lie en vigueur jusqu'au 31/12/2023.

Evolution des moyens financiers de GCAT sur la période 2019-2022 et perspectives 2023-2026.

A noter tout d'abord l'évolution des recettes de fonctionnement :

	Scénario 1 (budget à l'équilibre)									Scénario 2 (budget Ambition Marque)			PROJECTION 2024 - 2026				
	Réalisé	%	Réalisé	%	Réalisé	%	Réalisé	%	Scénario 1	%	VAR	Scénario 2	%	VAR	PREV	PREV	PREV
	2019	budget	2020	budget	2021	budget	2022	budget	2023	budget	N-1	2023	budget	N-1	2024	2025	2026
Recettes de fonctionnement (K €)																	
Subventions Grand Chambéry	1 500 122,00	54%	1 840 260,00	70%	1 766 223,45	65%	1 516 678,00	53%	1 587 428,00	55,8%	5%	1 787 428,00	58,2%	18%	1 687 428,00	1 637 428,00	1 627 428,00
Contribution Grand Chambéry	1 487 428,00		1 487 428,00		1 487 428,00		1 487 428,00		1 587 428,00		7%	1 587 428,00		7%	1 587 428,00	1 587 428,00	1 587 428,00
Subvention exceptionnelle Grand Chambéry			235 000,00		235 000,00							200 000,00			100 000,00	50 000,00	40 000,00
Subv. Compl. RH Grand Chambéry					43 795,45		29 250,00										
Campagne "été Chambéry" Grand Chambéry	3 094,00		117 832,00														
"La grande Odyssée" Grand Chambéry	9 600,00																
Autres subventions	107 262,94	4%	96 155,00	4%	0,00	0%	81 720,00	3%	63 000,00	2,2%	-23%	63 000,00	2,1%	-23%	63 000,00	63 000,00	63 000,00
Taxe de séjour	650 600,49	23%	417 848,72	16%	690 000,06	25%	736 787,03	26%	850 000,00	29,9%	15%	850 000,00	27,7%	15%	950 000,00	1 000 000,00	1 050 000,00
Recettes commerciales	233 681,44	8%	123 752,38	5%	136 514,20	5%	216 825,48	8%	307 850,00	10,8%	42%	332 850,00	10,8%	54%	340 000,00	371 000,00	383 000,00
AUTRES RECETTES	101 465,62	4%	30 906,38	1%	38 818,10	1%	44 498,61	2%	33 800,00	1,2%		33 800,00	1,1%		33 800,00	33 800,00	33 800,00
Résultat n-1	180 172,54	6%	115 895,52	4%	87 528,62	3%	239 907,68	8%	5 059,00	0,2%		5 059,00	0,2%		0,00	0,00	0,00
Total recettes	2 773 305,03	100%	2 624 818,00	100%	2 719 084,43	100%	2 836 416,80	100%	2 847 137,00	100%		3 072 137,00	100%		3 074 228,00	3 105 228,00	3 157 228,00

- Les années COVID-19 ont été largement soutenues par Grand Chambéry, contribuant à hauteur de 70% de nos recettes en 2020 et 65% en 2021.
- Les projections 2023 de subvention Grand Chambéry scénario 1 et scénario 2 devraient nous rapprocher d'un niveau de subvention équivalent à 2019 en termes de poids dans les recettes de l'office de tourisme (56% et 58% respectivement).

- Si l'on ajoute les résultats n-1 (180 k€ en 2019, 115 k€ en 2020, 87 k€ en 2021 et 239 k€ en 2022) aux subventions Grand Chambéry, on atteint des niveaux plus élevés encore dans les recettes de GCAT : 74% en 2020, 68% en 2021 (61% en 2022).
- Bénéficiaire d'un report à nouveau de 239 k€ en 2022, GCAT a pu financer pour le lancement de la marque Chambéry Montagnes, sans avoir recours à une subvention exceptionnelle de la part de Grand Chambéry, telle qu'envisagée début 2022. GCAT réalise un léger excédent en 2022, 5 059 €.
- La part de la taxe de séjour a connu inévitablement un creux en 2020, soit 16% des recettes. Dans une dynamique de sortie de Covid, son niveau est revenu à hauteur de 2019 en 2021, et 2022 est maintenant l'année de référence avec 736 787 € (26% des recettes).
- Les mesures prises d'externalisation de la taxe de séjour fin 2022 par GCAT devraient permettre d'envisager de passer au-delà du seuil de 800 000 € pour atteindre 850 k€ (soit presque 30% des recettes et +15% d'augmentation par rapport à 2022),
- Enfin, toujours dans l'optique d'augmenter ses ressources propres, GCAT vise une augmentation de ses recettes commerciales de 8% en 2022 (retour à niveau identique à 2019) à 11% en 2023.

Côté dépenses de fonctionnement

	2019				2020				2021				2022				Scénario 1 (budget à l'équilibre)			Scénario 2 (budget Ambition Marque)			PROJECTION 2024 - 2026		
	Réalisé	% budget	Réalisé	% budget	Réalisé	% budget	Réalisé	% budget	Scénario 1 2023	% budget	VAR N-1	Scénario 2 2023	% budget	VAR N-1	PREV 2024	PREV 2025	PREV 2026								
Dépenses de fonctionnement (K €)																									
Charges masse salariale	1 486 788,84	58%	1 340 597,40	54%	1 476 457,98	61%	1 629 520,89	58%						1 739 004,00	61%	7%		1 739 004,00	57%	7%	1 695 000,00	1 745 850,00	1 798 225,50		
Charges fonctionnement général	336 274,67	13%	362 282,61	15%	387 592,50	16%	402 073,01	16%						453 133,00	16%	13%		453 133,00	15%	13%	501 114,00	501 114,00	501 114,00		
Charges actions, dont :	750 478,20	29%	756 944,96	31%	572 945,31	24%	799 762,97	28%						655 000,00	23%	-18%		880 000,00	29%	10%	880 000,00	860 000,00	860 000,00		
Accueil	65 621,61	3%	68 530,98	3%	73 783,31	3%	95 378,64	3%						95 000,00	3%	0%		120 000,00	4%	26%	120 000,00	120 000,00	120 000,00		
Communication	313 135,39	12%	398 366,87	16%	346 073,65	14%	402 997,08	14%						260 000,00	9%	-35%		400 000,00	13%	-1%	400 000,00	380 000,00	380 000,00		
Affaires & Groupes	288 604,20	11%	228 314,04	9%	90 290,01	4%	257 163,88	9%						220 000,00	8%	-14%		239 000,00	8%	-7%	239 000,00	239 000,00	239 000,00		
Parcours expériences client	83 117,00	3%	61 733,07	3%	62 798,34	3%	44 223,37	2%						80 000,00	3%	81%		121 000,00	4%	174%	121 000,00	121 000,00	121 000,00		
Total dépenses	2 573 941,71	100%	2 459 824,97	100%	2 436 955,79	100%	2 831 356,87	100%						2 847 137,00	100%	0,6%		3 072 137,00	100%	8,5%	3 076 114,00	3 106 964,00	3 159 339,50		

- La masse salariale de GCAT est assez stable et évolue entre 54% en 2020 et 58% en 2022 (poids identique dans les dépenses en 2019).
- Celle-ci a connu une augmentation substantielle entre 2019 (1 486 k€ pour 58% des dépenses) et 2022 (1 629 k€ pour 58% des dépenses). Cette augmentation sera plus conséquente en 2023, et pèsera plus lourdement sur les dépenses (61% scénario 1 et 57% scénario 2). Plusieurs raisons expliquent cette croissance :
 - L'intégration d'un salarié en 2021 pour gérer notamment la mission d'entretien et de balisage des sentiers de randonnée de Grand Chambéry, salarié initialement sans charge pour GCAT puisque mise à disposition par l'Education Nationale en 2019 et 2020,
 - La prise en charge à 100% du salaire du directeur en 2022 (directement recruté par GCAT et nous plus depuis l'agglomération), initialement prise en charge à 50% par Grand Chambéry,
 - La création d'un poste à mi-temps en CDD fin 2022 d'un an pour soutenir les efforts de communication de Chambéry Montagnes,
 - L'impact sur une année pleine de l'augmentation de la valeur du point de +4% survenue au 1^{er} octobre 2022,
 - Un poste en tuilage suite à un départ en retraite en 2023,
 - Anticipation d'une évolution statutaire des indices planchers et de la valeur du point en 2023,
 - L'évolution statutaire des primes d'ancienneté en 2023 (14 salariés +1%, 2 salariés +3%),
 - Deux départs avec paiement du solde de tout compte en 2023 (CET, HS, etc.).
- L'inflation vient également augmenter les charges de fonctionnement général (assurances, prestataires, abonnements fluides, loyers, etc.), même si GCAT fournira les efforts nécessaires pour contenir ses dépenses générales.
- Ces augmentations (012 MS + Fct Général) impacteront le budget action qui connaît une baisse en 2023 de -145 k€ dans le scénario 1 (soit -18% vs. 2022). Pour porter les ambitions liées au déploiement et à l'ancrage de la marque Chambéry Montagnes, GCAT évaluera les moyens nécessaires à mettre en œuvre.

Conséquences sur les moyens humains sur l'exercice 2023 :

- Pas de recrutement externe prévu, sauf en remplacement d'un poste existant (ex. chargé de communication ou conseiller en séjour).
- Seule une ouverture de poste au pôle PEX (chargé de mission offre) qui devra être pourvue en interne.
- Les revalorisations sont globalement mises à l'arrêt. Seront uniquement considérés au cas par cas les collaborateurs dont un élargissement des responsabilités est nécessaire au fonctionnement du service et de la structure.
- Des primes exceptionnelles ne pourront être considérées que si le contexte budgétaire de GCAT le permet en fin d'année.

En synthèse :

- Depuis plusieurs années, Grand Chambéry contribue en complément à la contribution récurrente (crise CoVid plan relance etc.)
- Le niveau de contribution d'équilibre se situe désormais à 1 587k€ modulo la dynamique de TS qui devrait venir renforcer les recettes propres de GCAT, ainsi que les efforts faits pour contenir sa masse salariale et développer ses recettes commerciales,
- Pour porter l'ambition du projet d'agglomération de Grand Chambéry de déploiement de l'attractivité de la destination Chambéry Montagnes, une enveloppe supplémentaire pourra être sollicitée en cours d'année pour des actions complémentaires liées à la marque de destination. Le montant de cette enveloppe sera décidé en fonction de l'avancement des projets et de la dynamique de taxe de séjour engagés par Grand Chambéry Alpes Tourisme.

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

2023 : 1 470 000€ + 117 000€ € au titre du financement de la promotion touristique de la compétence obligatoire de SMSB (SGR) = **1 587 000€**

2024 : 1 470 000€ + 117 000€* au titre du financement de la promotion touristique de la compétence obligatoire de SMSB (SGR) = **1 587 000€**

2025 : 1 470 000€ + 117 000€* € au titre du financement de la promotion touristique de la compétence obligatoire de SMSB (SGR) = **1 587 000€**

2026 : 1 470 000€ + 117 000€* € au titre du financement de la promotion touristique de la compétence obligatoire de SMSB (SGR) = **1 587 000€**

Révision

Le montant de la contribution allouée à Grand Chambéry Alpes Tourisme sera rediscuté à la fin de chaque exercice pour l'année suivante, en fonction des bilans de l'année écoulée, des actions à entreprendre en année N+1 et de la dynamique des recettes (notamment la taxe de séjour).

*La convention entre Grand Lac et Grand Chambéry arrivant à terme en 2023, sa reconduction devant être rediscutée, les montants concernant cette participation sont mentionnés à titre indicatif pour les années ultérieures.

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, conformément au Code du tourisme, l'office du tourisme soumet son rapport financier annuel à Grand Chambéry pour approbation.

Ces éléments seront indispensables à toute demande de contribution.

Le budget et les comptes de l'office du tourisme, délibérés par le comité de direction sont soumis à l'approbation du Conseil communautaire de Grand Chambéry.

Article 5 : Taxe de séjour

Grand Chambéry a instauré la taxe de séjour sur son territoire.
Conformément au Code Général des collectivités territoriales, le produit de la taxe de séjour est reversé à l'office du tourisme.
Cette somme 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.

Grand Chambéry a mis en place une régie de recettes et de dépenses dont le suivi est assuré par l'office du tourisme qui en assure la collecte.

Cette recette affectée constituant une part importante du budget de l'office du tourisme, ce dernier mettra en place une organisation dédiée afin de percevoir le produit. Il s'assurera de la dynamique de cette taxe qui conditionne la contribution de Grand Chambéry.

Article 6 : Crédits exceptionnels

Des crédits complémentaires peuvent être prévus pour toute autre opération précise, ponctuelle ou permanente confiée à Grand Chambéry Alpes Tourisme, ou tout projet d'investissement nécessaire à son fonctionnement, et faisant l'objet d'avenants à cette convention stipulant la nature, la durée du service et le montant des crédits spécifiques accordés.
La demande doit être argumentée et fera l'objet d'une décision de Grand Chambéry.

Article 7 : Modalités de versement de la subvention

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

Article 8 : Durée de la convention

La présente convention est signée pour une période de quatre ans 2023-2026. Elle entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2023 et arrivera à terme au 31 décembre 2026 sauf dénonciation de la part de l'une ou l'autre des parties avec préavis de 6 mois.

Elle pourra faire l'objet d'avenants.

Article 9 : Règlement des litiges

A défaut d'accord amiable entre les parties, les litiges dans l'application de la présente seront portés devant le tribunal administratif de Grenoble.

Fait à Chambéry, le.....

Pour **Grand Chambéry**,
Le vice-président
Serge Tichkiewitch

Pour **Grand Chambéry Alpes Tourisme**
Le président
Dominique Pommat