

2023

RAPPORT D'ACTIVITÉ



chamberymontagnes.com

03
CARTE D'IDENTITÉ DE LA DESTINATION

06
ORGANISATION TOURISTIQUE

10
L'ACCUEIL À CHAMBÉRY MONTAGNES

14
COMMUNICATION

28
ÉVÈNEMENTS & SALONS GRAND PUBLIC

32
TOURISME D'AFFAIRES

34
COMMERCIALISATION

41
DÉPLOIEMENT DE LA MARQUE
CHAMBÉRY MONTAGNES

44
SERVICES & OFFRES

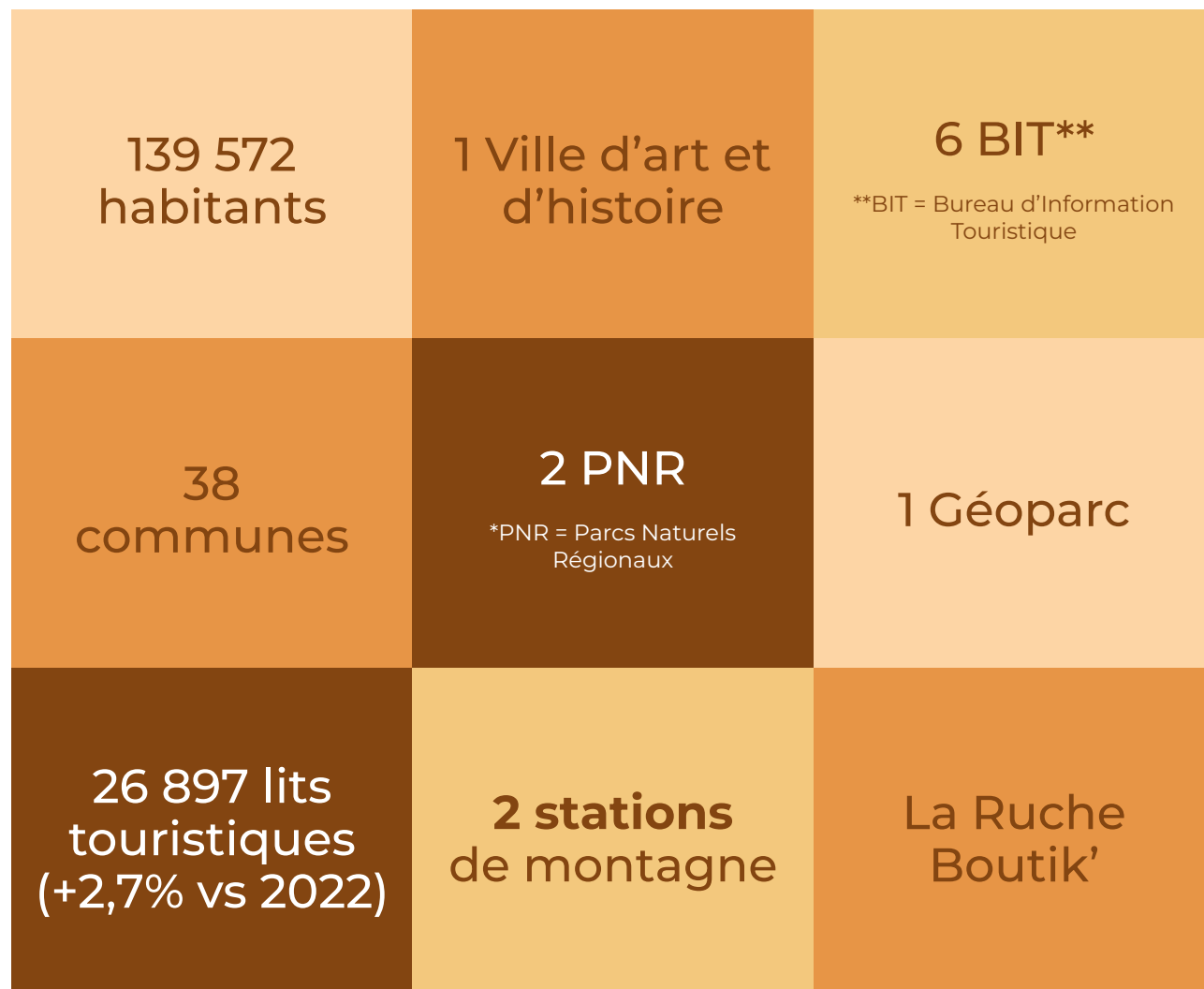
51
QUALITÉ, LABELS & SATISFACTION CLIENTÈLE

56
ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS

59
BUDGET 2023



CARTE D'IDENTITÉ DE LA DESTINATION



Journées skieurs Saison 2023/2024

Skieurs alpins

Aillons-Margériaz : 92 575

Savoie Grand Revard : 64 848

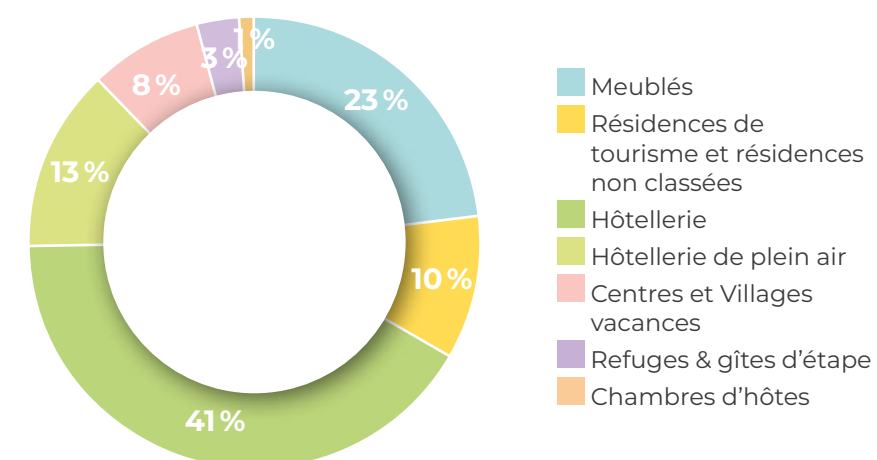
Skieurs nordiques

Savoie Grand Revard : 117 392

Sources : SEM des Bauges Aillons-Margériaz et Régie Station Savoie Grand Revard

Lits touristiques

RÉPARTITION DES LITS MARCHANDS PAR TYPE D'HÉBERGEMENT



Les lits non-marchands sont les lits des hébergements privatifs tels que les résidences secondaires.
Source : Agence Savoie Mont Blanc – 2023

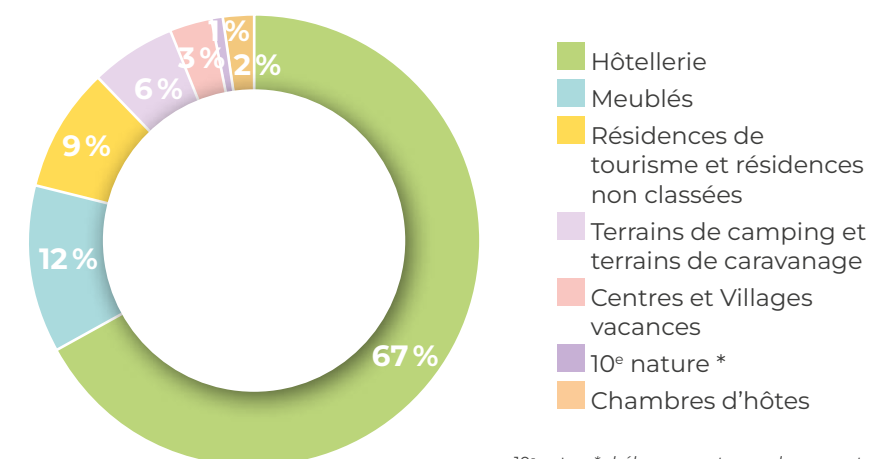
Taxe de séjour

899 707 nuitées déclarées
Évolution : + 1,2 % par rapport à 2022

1 005 328 € déclarés
Évolution : + 1,2 % par rapport à 2022
Dont 68 % déclarés par les hébergeurs en direct.
32 % déclarés par les opérateurs numériques

Données déclarées en 2023.
Source : GCAT 2023 - Taxe de séjour – Nouveaux territoires

RÉPARTITION DES NUITÉES DÉCLARÉES PAR TYPE D'HÉBERGEMENT

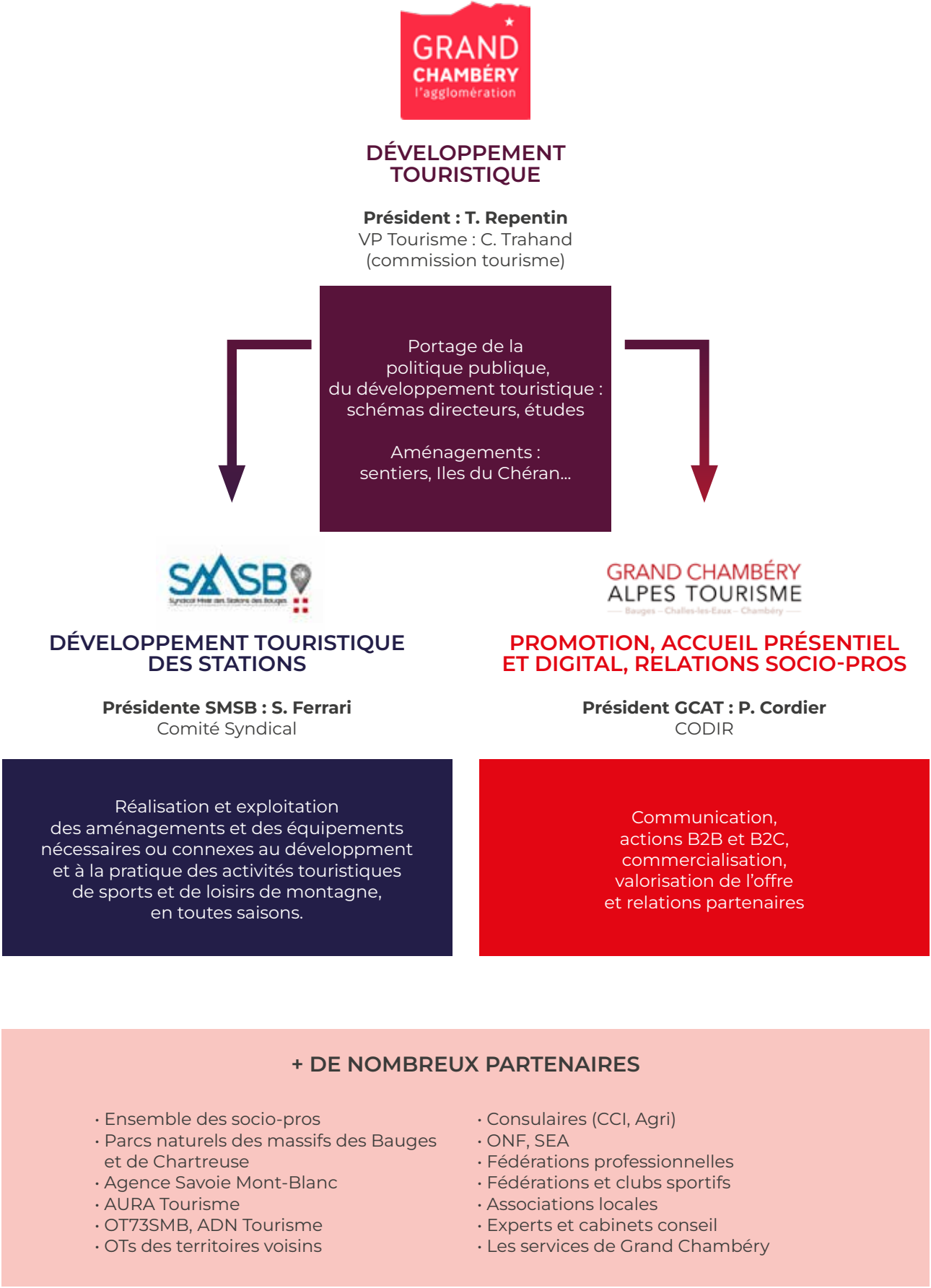


10^e nature* : hébergement sans classement ou en attente de classement.

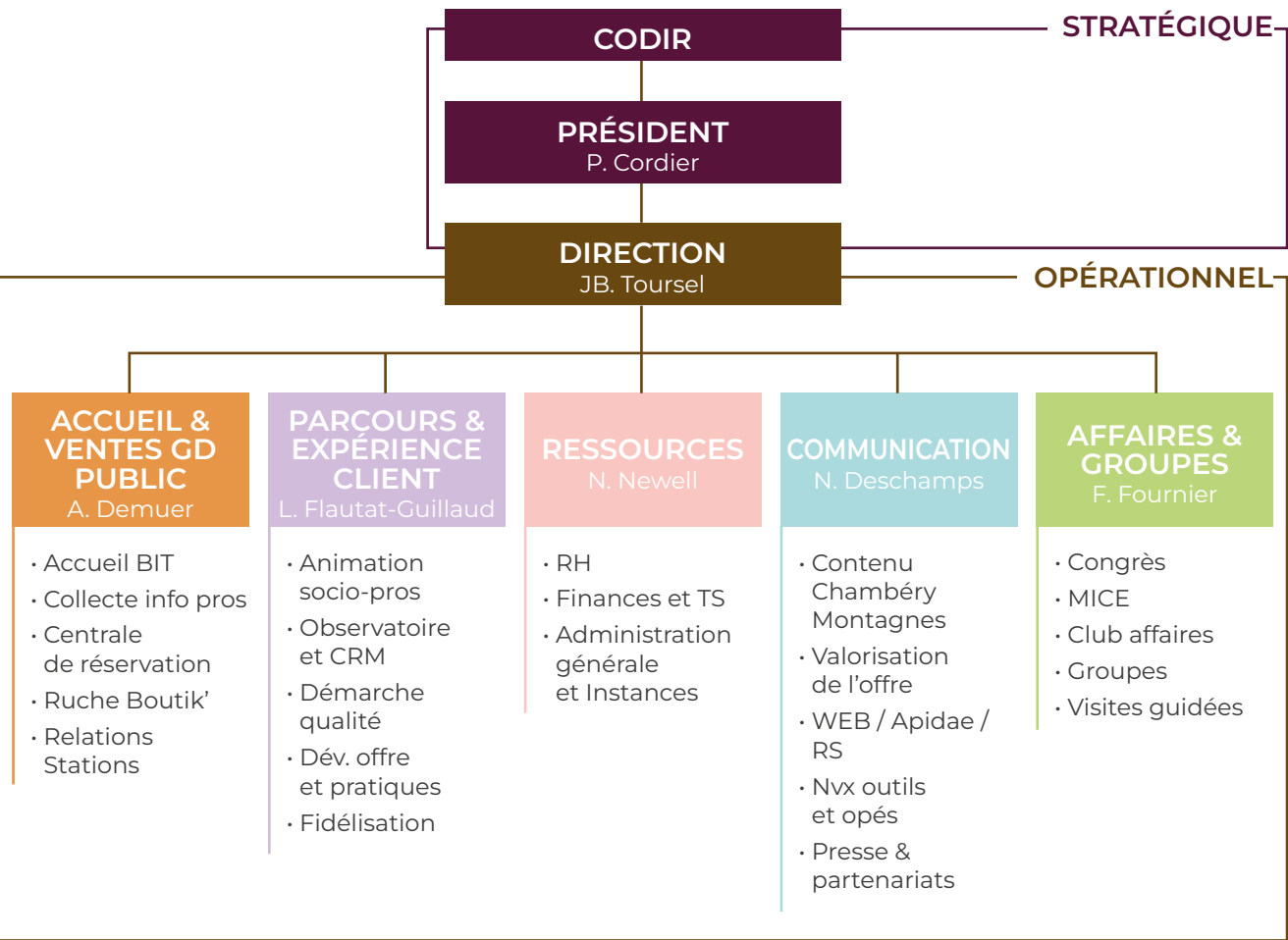


ORGANISATION TOURISTIQUE

Organisation touristique



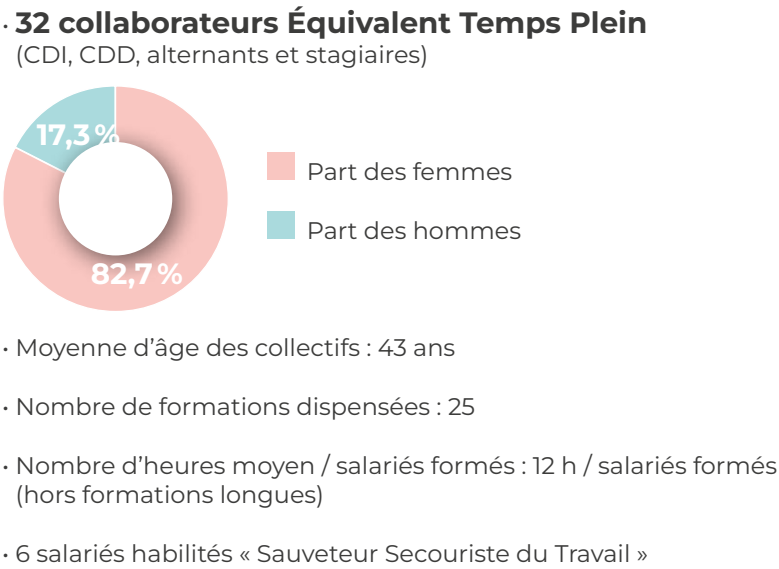
Organigramme GCAT



L'office de tourisme en quelques chiffres

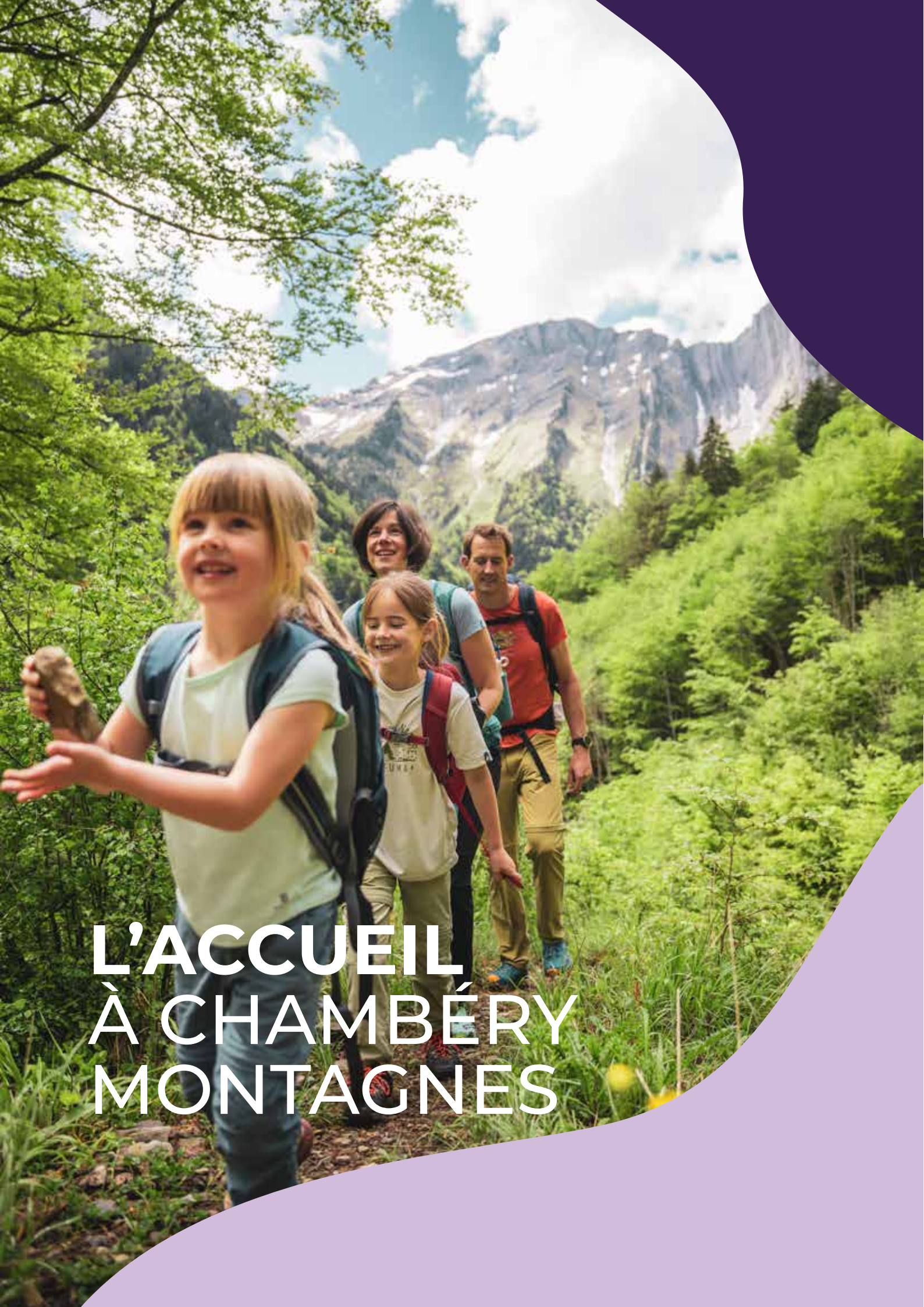
+ 23 % visites sur nos sites internet	+ 4 092 abonnés Instagram
465 socio-professionnels partenaires de l'office	93 % des visiteurs dans les bureaux d'accueil sont Français
+ 56 % de CA pour les groupes	+ 36 % de CA pour les visites guidées
1 005 328 € Taxe de séjour déclarée (TDI)	10 000 visiteurs uniques 62 000 pages vues sur la nouvelle carte interactive
98 656 € de CA pour la Ruche Boutik'	
+ 50 706 € de CA dans les Bureaux d'Information Touristique	+51 % de recettes propres encaissées en 2023

L'équipe



RÔLE DU COMITÉ DE DIRECTION

Le Comité de Direction de Grand Chambéry Alpes Tourisme se réunit 6 fois par an et est composé de 45 membres (23 élus, 18 acteurs socio-professionnels, 4 personnes qualifiées). Il délibère sur les questions intéressant le fonctionnement de l'office de tourisme (finances, ressources humaines...), valide et suit le programme annuel d'actions et de promotion.

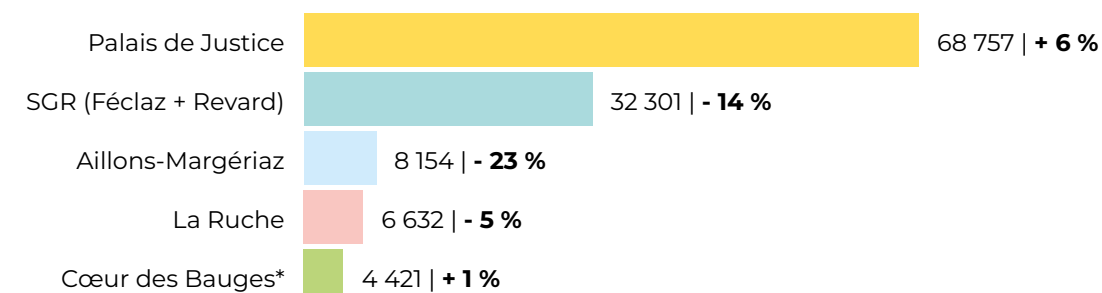


L'ACCUEIL À CHAMBÉRY MONTAGNES

Accueil dans les bureaux d'information touristique (BIT)

120 265 personnes ont été accueillies dans les 6 BIT

NOMBRE DE VISITEURS PAR BIT



En 2023, le nombre de personnes accueillies dans les BIT a diminué de 2 %.

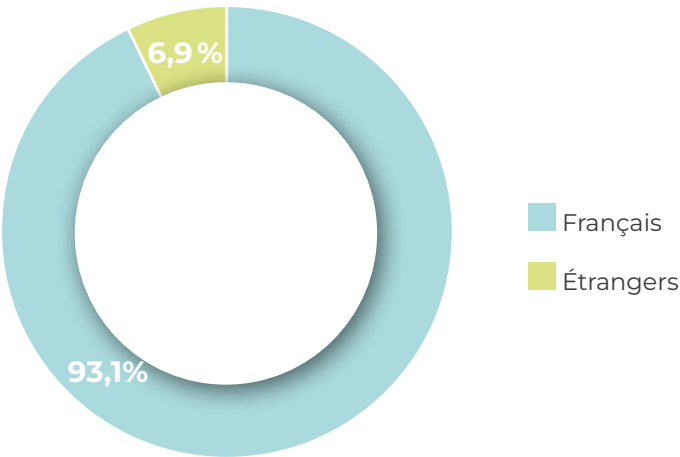
Les données de fréquentation des BIT sont à analyser avec prudence car les années COVID (et post COVID) ont accentué certaines tendances. Durant cette période, la fréquentation en vallée avait été très fortement impactée avec une baisse significative. La tendance avait été inverse dans les Bauges avec une progression importante de la fréquentation. Le déficit d'enneigement au cours de l'hiver 2022 / 2023 explique aussi la baisse de la fréquentation dans les accueils des stations.

Source : GCAT 2023



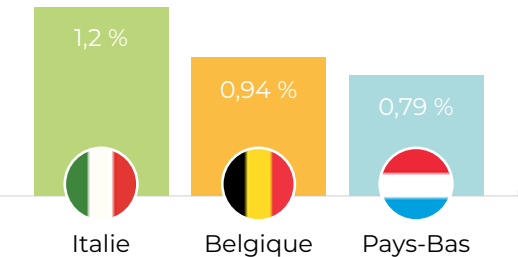
Origine des visiteurs dans les Bureaux d'Information Touristique

PART DE LA CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE

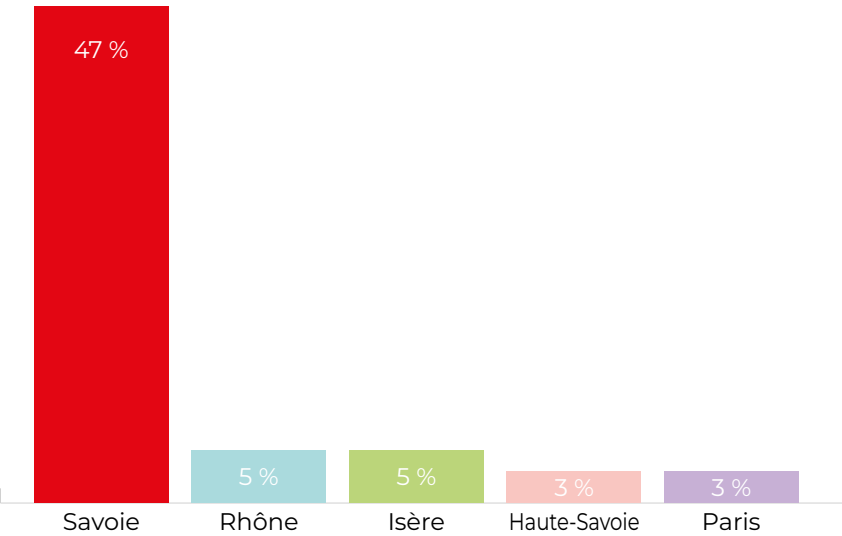


Source : GCAT 2023

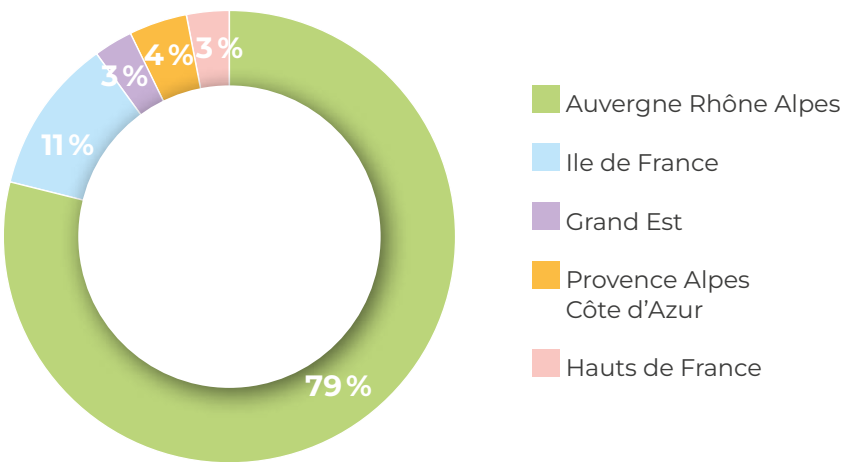
TOP 3 DES NATIONALITÉS



TOP 5 DES DÉPARTEMENTS FRANÇAIS



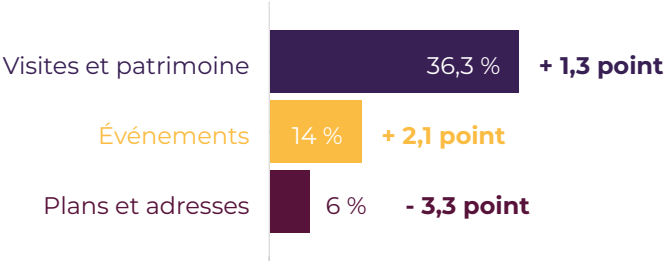
TOP 5 DES RÉGIONS FRANÇAISES



La clientèle fréquentant les BIT est très locale avec près de 80 % de clientèle de la région AURA.

Top des demandes des visiteurs

TOP 3 VALLÉE (CHAMBÉRY + RUCHE)



TOP 3 BAUGES (AM + FÉCLAZ + REVARD + CHÂTELARD)





COMMUNICATION

chamberymontagnes.com



lesaillons.com



savoiegrandrevard.com



SITES INTERNET

3 sites internet
2 290 029 visites :
+ 23 %

Source : GCAT 2023

RÉSEAUX SOCIAUX

5 pages Facebook
5 pages Instagram
1 page LinkedIn
99 000 abonnés : + 9 %

Source : GCAT 2023

3 sites web

NOMBRE DE VISITES

2 290 029 visites au total

- chamberymontagnes.com : 251 772 visites (+46 %)
- lesaillons.com : 659 021 visites (+16 %)
- savoiegrandrevard.com : 1 379 236 visites (+23 %)

+ 23 % soit + 426 197 visites.

NOMBRE DE VISITEURS UNIQUES

1 026 525 visiteurs uniques au total

- chamberymontagnes.com : 184 624 (+42 %)
- lesaillons.com : 316 988 (+13 %)
- savoiegrandrevard.com : 524 913 (+15 %)

+ 18 % soit + 160 103 visiteurs uniques.

FOCUS SUR LA PAGE LA PLUS VUE PAR SITE WEB

- chamberymontagnes.com : **Agenda** (6 % des pages vues)
- lesaillons.com : **Webcams** (29 % des pages vues)
- savoiegrandrevard.com : **Webcams** (30 % des pages vues)

Ces données soulignent l'importance des pages « Webcam » sur nos sites et par conséquent la nécessité qu'elles soient opérationnelles et fournissent des images de qualité.

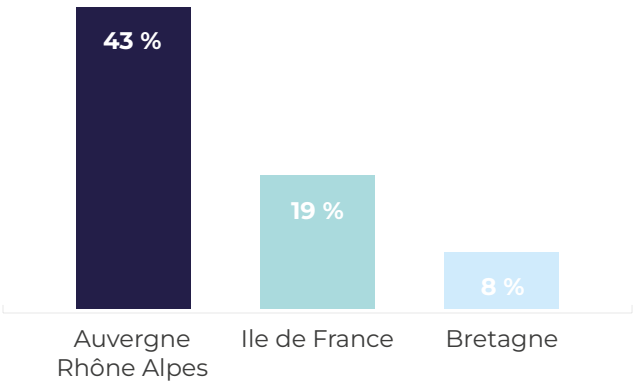
La page « Agenda » est la page la plus consultée du site chamberymontagnes.com. Cela justifie l'ampleur du travail de validation et d'actualisation de la donnée réalisé par l'équipe Apidae.



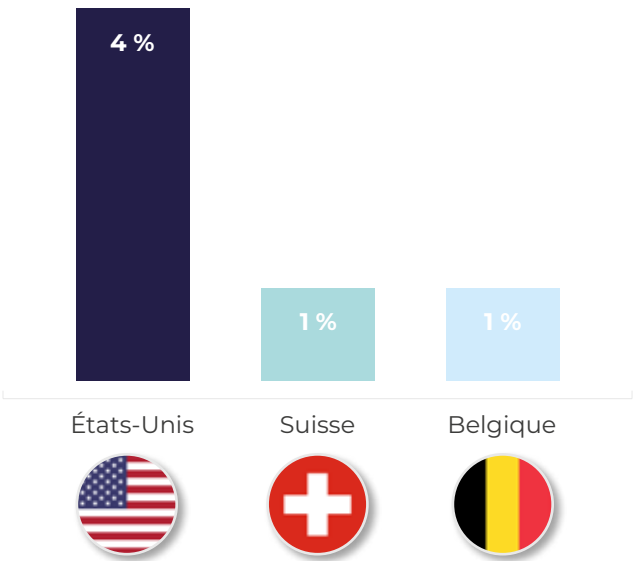
ORIGINE DES INTERNAUTES

Part de la clientèle nationale tous sites confondus

TOP 3 ORIGINE FRANCE

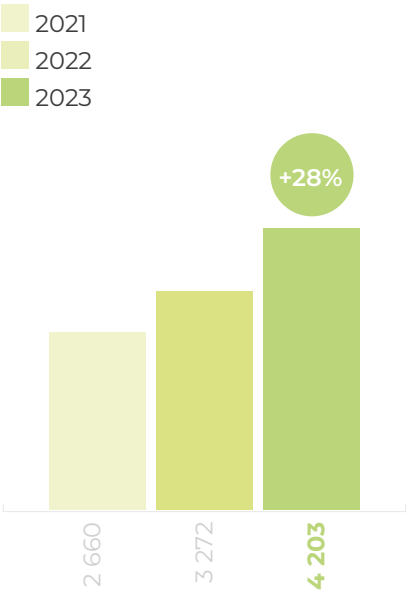
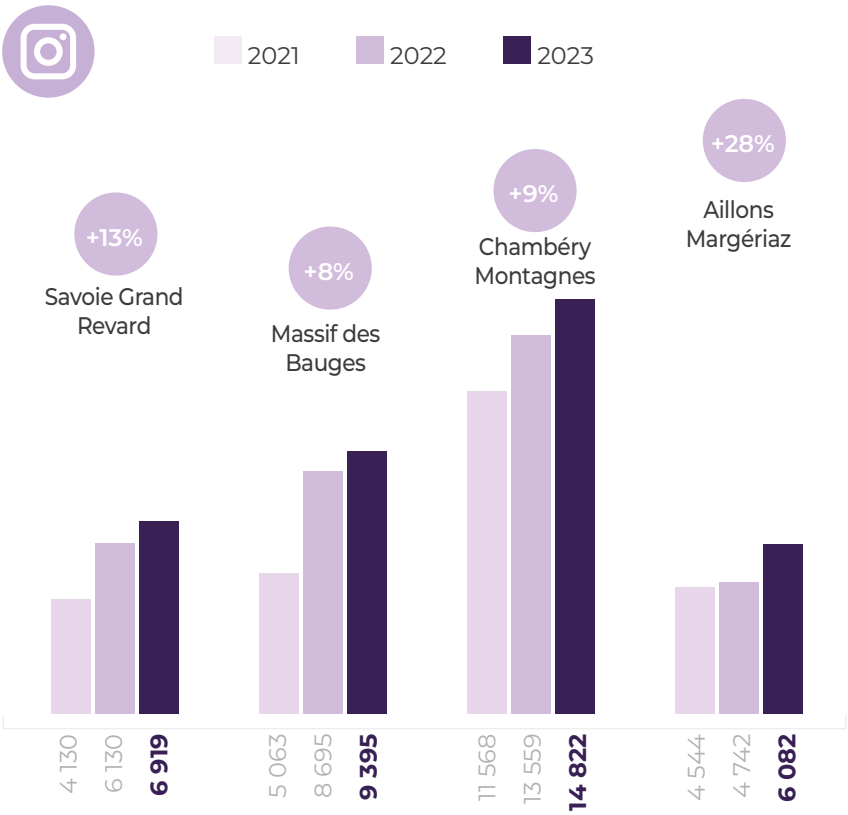
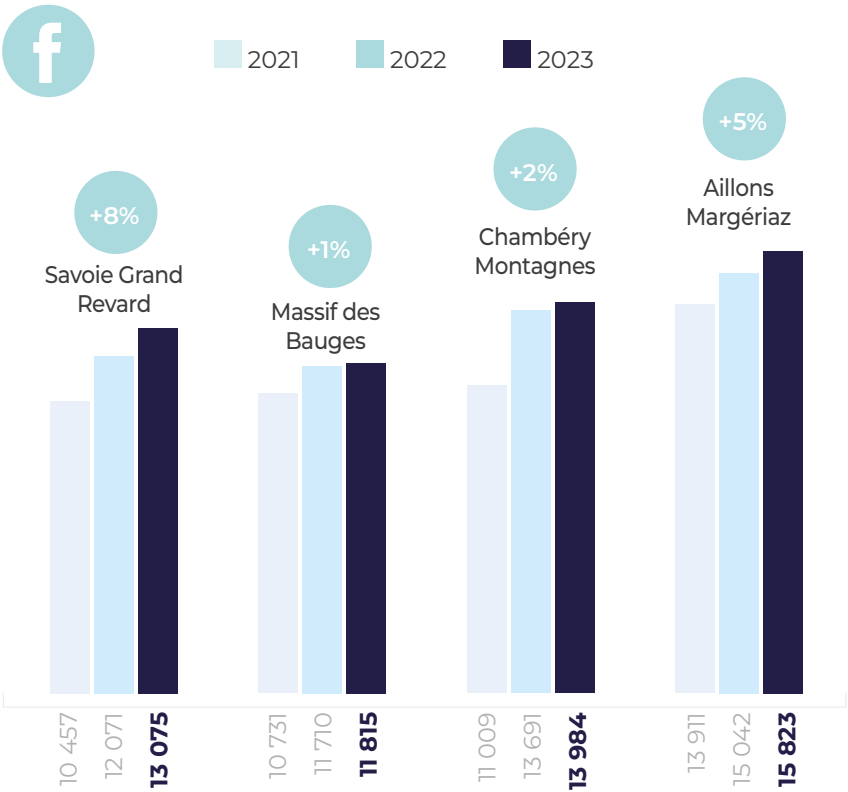


TOP 3 PAYS ÉTRANGERS



RÉSEAUX SOCIAUX

Évolution du nombre d'abonnés



COMMUNITY MANAGEMENT

99 000 abonnés : + 9 %

1 050 936 réactions
à nos publications : + 12%

4 759 218 personnes touchées
par nos publications

73 905 publications
parlent de nous : + 18%

2 573 stories

54 réels

600 publications

*Savoie Grand Revard :
Fb créé en septembre 2020

** Massif des Bauges : re-création du
compte en 2021 suite à un piratage

Source : GCAT 2023



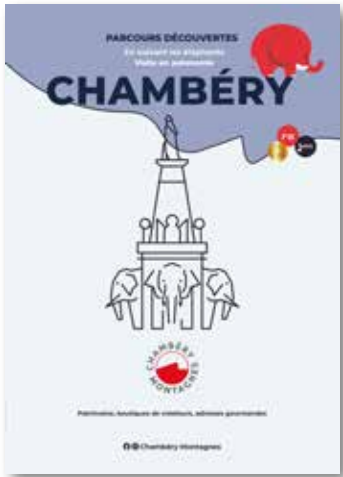
Éditions



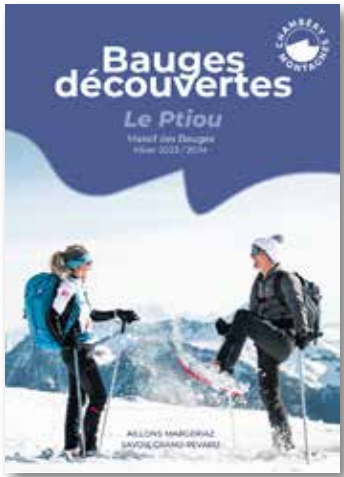
Guide découvertes
20 000 exemplaires



Ptiou été 2023
Bauges découvertes
7 000 exemplaires



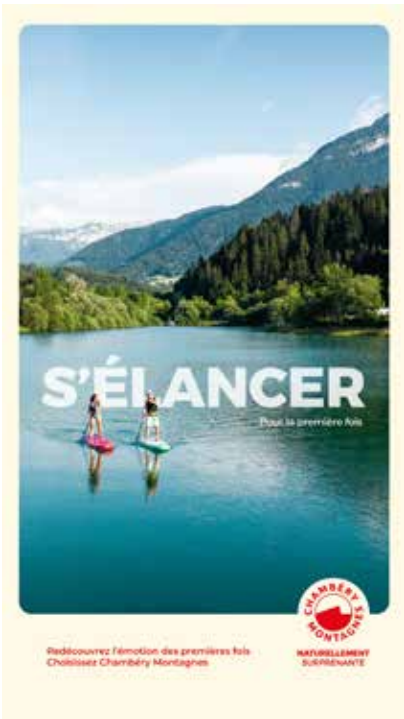
En suivant les éléphants
Visite en autonomie – Chambéry
FR : 30 000 exemplaires
EN : 3 000 exemplaires
IT : 1 500 exemplaires
ES : 500 exemplaires
AL : 500 exemplaires



Ptiou Hiver 2023 / 2024
Bauges découvertes
8 000 exemplaires

Contenus & Campagnes

BILAN CAMPAGNE ÉTÉ 2023
MAI À SEPTEMBRE



BILAN

Google Ads
Impressions : 4 360 404
Clics : 108 830
CTR (Click-Through Rate), Taux de clic : 9,2 %
CPC (Coût par clic) : 0,10 €

Top 5 des mots-clés : « Randonnée » ; « Que visiter chambéry » ;
« Lacs de Savoie » ; « Balade Chambéry » ; « Tourisme Chambéry »

Très bon taux de clic (CTR) surtout pour les thématiques
« Logement » et « Patrimoine/Terroir » qui émergent à + 10 %.

Méta (Facebook / Instagram)
impressions : 4 301 049
Clics : 26 016
CTR (Click-Through Rate), Taux de clic : 0,70 %
CPC (Coût par clic) : 0,20 €

BILAN CAMPAGNE HIVER 2022 / 2023



Youtube

Thématique stations (Savoie Grand Revard / Aillons-Margériaz)
Vues : 604 812

Facebook

Impressions : 2 230 257
Clics : 55 693
CTR (taux de clic) : 2,50 %
CPC (coût par clic moyen) : 0,18 €

Le CTR (taux de clics) moyen sur Facebook en 2022 était de 0,90 %. En 2023, le taux de clic est très largement supérieur (2,50 %). Cela souligne l'attractivité des publicités. Le CPC (Coût Par Clic) moyen était de 1 € sur Facebook en 2022, Il est de 0,18 € sur cette campagne. Le coût pour attirer un trafic qualifié est donc très faible.

Googles Ads – Search

48 033 Impressions : 48 033
5 347 Clics : 5 347
Conversions : 760
CTR : 11,13 %
Taux de conversion : 14,21 %

Le CTR (taux de clic) moyen pour les campagnes Google Ads Search en 2022 pour le secteur du tourisme était de 4,68 %. En 2023, ce taux de clic est presque 3 fois supérieur à la moyenne du secteur touristique.

PODCASTS

Nombre d'écoute total : 5 380

Taux de complétion (écoute jusqu'à la fin) :
Château des ducs de Savoie : 75 %
Cœur de Ville : 87 %
Fontaine des Eléphants : 68 %
Faubourg Montmélian : 74 %
La Reconstruction : 83 %
Jean-Jacques Rousseau à Chambéry : 93 %



SHOOTINGS PHOTOS ET VIDÉOS 3 614 clichés réalisés



Presse et Influenceurs

ACCUEILS PRESSE

22 Accueils physiques réalisés en 2023

FÉVRIER

- France 2, JT 13h. Activités nature hiver (la montagne autrement) & centre ancien de Chambéry
- AirZen Radio (Lyon). Artisanat et parcours des Eléphants.
- France 3. Chroniques d'en Haut. Le cœur caché des Bauges.
- Les Echos. Supplément bien-être. Auberge d'Aillon et d'Ailleurs.

MARS

- Voyager ici & Ailleurs. Supplément Savoie Mont Blanc. Bauges & Chambéry.

AVRIL

- France 5. Échappées Belles.
- Le Figaro (région). Un week-end familial en Bauges.

MAI

- Tendances Savoie Mont Blanc. Un week-end à Chambéry.
- M6, JT - 12h45 / France 3, JT. La Fontaine des Eléphants, plus belle fontaine de France.
- Rai Uno (TV italienne). Road trip moto d'Albertville à la Corse.

JUIN

- Instameet (5 influenceurs). Outdoor Savoie Grand Revard.

JUILLET

- Vascos por el mundo (Web TV espagnole). Chambéry.

SEPTEMBRE

- Voyage Presse anglaise. The Sun. The Guardian.
- France 2, Télématin. Duplex en direct de Chambéry (thème : patrimoine et fromages) ;
- France 3 AURA, En Vadrouille. Découverte de Chambéry avec Mercotte
- Le Pèlerin. Musée Savoisien et centre ancien.
- Influenceuses culinaires (Vanessa Besnard, Pascale Weeks). Gastronomie.
- Tendance Nomad. Tourisme d'affaires.

OCTOBRE

- France Bleu Pays de Savoie. Le Baladeur : 2 émissions « Chambéry », 2 émissions « Aillons-Margériaz », 1 émission « Savoie Grand Revard », 1 émission « Challes-les-Eaux ».

NOVEMBRE

- TF1, JT 20h. Renouvellement du label Géoparc UNESCO

DÉCEMBRE

- TF1, JT 13h. « Quatre à table ». Les Halles de Chambéry



**RETOMBÉES
PRESSE**

Chiffres clés

273 retombées

179,9 M d'impact

3,4 M € d'E-Pub

16,7 M ex. cumulés

**47,6 M lecteurs
cumulés**

**47,6 M lecteurs
cumulés**

[illegible]

Retombées presse : 98 parutions

La mesure d'impact est un indice du nombre de contacts (lecteurs, téléspectateurs, internautes) potentiellement touchés. La mesure de l'impact est pondérée par celle de la surface de l'article et de l'audience du support.

E-Pub : représentation économique du coût des documents en achat d'espaces publicitaires. L'€-Pub pondère la surface de l'article par le prix-catalogue d'une publicité au format pleine page.

La diffusion cumulée est la somme des diffusions de toutes les parutions comportant au moins un article du sujet.

L'audience cumulée est une mesure multimédia qui effectue la somme de toutes les audiences de tous les supports, ayant produit au moins un article du sujet.

[illegible]

11 communiqués de presse
2 dossiers de presse

ÉVÈNEMENTS & SALONS GRAND PUBLIC

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE FÉDÉRATION FRANÇAISE DE VÉLO Roanne - 28 janvier 2023

Lors de cet événement, Chambéry Montagnes disposait d'un stand pour aller à la rencontre de clubs de cyclos ou VTTistes de la région AURA et les orienter sur les possibilités d'hébergement et visites complémentaires pour agrémenter les futurs séjours à Chambéry et dans le Massif des Bauges. Le stand était offert par la FFV dans le cadre de la parution dans l'annuaire annuel régional.

SALON DU RANDONNEUR Du 24 au 26 mars 2023

Chambéry Montagnes était présent sur le stand du PNR du Massif des Bauges aux côtés d'Aix-les-Bains Riviera des Alpes, d'Annecy et des Sources du lac pour le RDV incontournable des passionnés de montagnes et grands espaces. Plus de 14 092 visiteurs (+ 5 % par rapport à 2022). Ce salon est l'occasion de rencontrer les randonneurs fidèles à la destination à l'affût de nouveautés, les aventuriers en recherche d'itinérance et ceux qui profitent de courtes balades. Le public est renseigné grâce à la brochure éditée par le PNR regroupant une offre variée d'itinéraires et le nouveau flyer Chambéry Montagnes. À la suite du salon 2023, l'autocariste lyonnais VENET VOYAGES a programmé une journée de randonnée sur le secteur La Féclaz - Le Revard dans son catalogue dédié aux groupes. Un beau partenariat avec le PNR du Massif des Bauges et les destinations voisines pour une mutualisation de la promotion.



VÉL'OSONS 1^{er} & 2 avril 2023

Chambéry Montagnes a tenu un stand sur le salon Vél'Osons qui a accueilli environ 3 200 visiteurs. À la rencontre d'habitants de l'agglomération et aussi de personnes du Nord-Isère ou de Lyon, c'est toute l'offre cyclotourisme qui a pu être valorisée : celle-ci est accessible à tous, praticable en solo, en famille, en club, grâce aux parcours de la Belle-Via (sur les V62 V63) et les montées de cols. Vél'Osons fut une belle opportunité d'ancrer la marque Chambéry Montagnes auprès d'un public local et aussi de répondre aux nombreuses demandes sur le tour des Bauges à vélo.

FOIRE DE SAVOIE Du 8 au 18 septembre 2023

Sur le stand de Grand Chambéry dont la thématique était le tourisme, l'équipe de l'office de tourisme s'est relayée pour assurer des permanences et renseigner le public. Les diverses éditions ont permis de répondre à des thématiques très variées. L'affranchissement de belles cartes postales du territoire était offert aux visiteurs pour faire connaître la marque Chambéry Montagnes en dehors du territoire.



JOURNÉE ÉDUCTOUR UNIVERSITÉS DU TOURISME DURABLE LE CHÂTELARD, LESCHERAINES, ST FRANÇOIS DE SALES, LA FÉCLAZ Du 20 au 22 septembre 2023

Dans le cadre de l'organisation des UTD à Aix-les-Bains, Auvergne Rhône Alpes Tourisme a souhaité faire découvrir aux participants issus du monde professionnel touristique et journalistique, les actions de diversification menées sur la destination Chambéry Montagnes. En collaboration avec le PNR du Massif des Bauges, le riche programme a permis la découverte du gâteau des Bauges, de la base de loisirs de Lescheraines et sa promenade confort, des projets Nordicéa à Saint-François-de-Sales puis du stade de biathlon de la Féclaz et son utilisation quasi annuelle.

ÉVÉNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Les bureaux d'accueil des Bauges sont allés à la rencontre des visiteurs lors de 3 manifestations dans les Bauges :

- Le comice agricole du Châtelard - 16 avril 2023
- Le marché des créateurs de Jarsy - 11 juin 2023
- Le Biathlon Summer tour - 16 et 17 septembre 2023



TOURISME D'AFFAIRES

Tourisme d'affaires et groupes

Une activité tourisme d'affaires très dynamique en 2023 avec plus de 25 000 journées congressistes organisées dans les principaux équipements de la destination (le Manège, le Phare, le Parc des expositions) dans le cadre de workshop (Destination Montagnes), congrès, séminaires, conventions et salons professionnels d'envergure régionale et nationale.

ACTIONS DE PROSPECTION

1 salon B to B individuels

- Destination Montagnes - Grand ski : 18 tour-operators rencontrés

2 salons B to B Groupes

- Le marché des voyages de groupes à Valence : 86 associations et 5 autocaristes rencontrés (189 personnes)
- Roadshow Francia : 28 rdv (TO, agences de voyage, associations, comités d'entreprise, journalistes) rencontrés à Turin et Vérone

2 actions B to B MICE

- 1 afterwork « Séminaires résidentiels » à Lyon : 15 contacts
- 1 éductour « Séminaires résidentiels » : 9 personnes accueillies

DESTINATION MONTAGNES 24 & 25 janvier 2023

Cette 32^e édition était placée sous le signe du tourisme de montagne durable et inclusif.

200 exposants
400 tour-opérateurs
50 pays représentés

ACCOMPAGNEMENT LOGISTIQUE

5 événements accompagnés

Consultation des prestataires (transferts, traiteurs, animations, goodies, négociation des tarifs et disponibilités hôtelières...).

1 événement organisé

Les rencontres techniques du réseau Congrès Cités.

ANIMATION

2^e afterwork MICE organisé, septembre - Savoieexpo

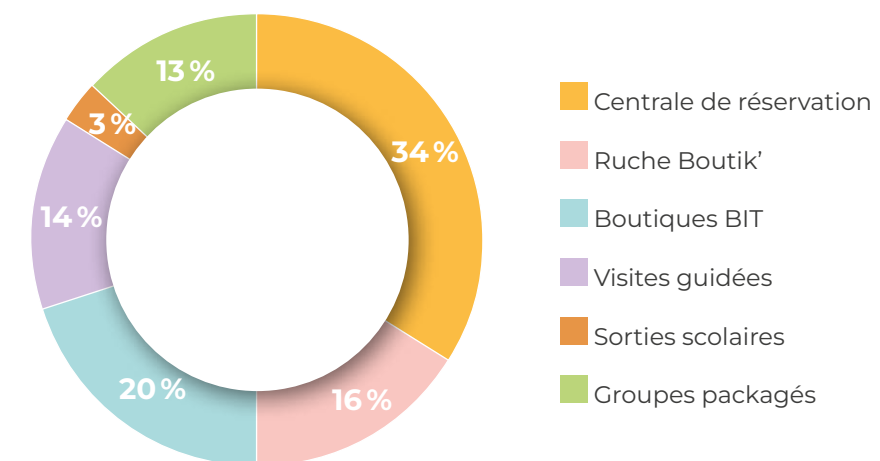
L'événement a réuni près de 60 prestataires de la destination et une centaine de visiteurs pour valoriser les savoir-faire des professionnels de l'événementiel d'entreprise du territoire.



COMMERCIALISATION

Volume d'affaire transitant par l'office de tourisme

CA TOTAL : **623 154 €**



Les groupes

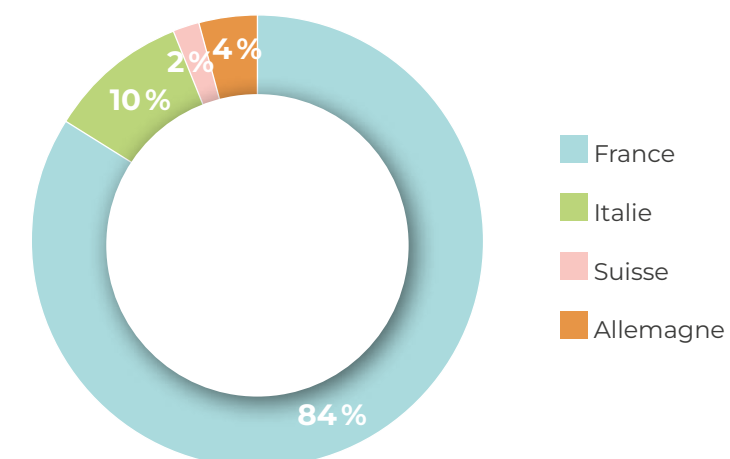
Volume d'affaire : **81 223 € (+ 56 %)**

28 prestataires différents sollicités

76 devis réalisés (67 % de concrétisation des devis)

51 groupes reçus (- 4 % vs 2022) :
- 44 groupes excursions à la journée
- 7 groupes pour un séjour avec hôtel

PROVENANCE DES GROUPES



Source : GCAT 2023

Centrale de réservation Aillons-Margériaz

Volume d'affaire : **209 102 € (Évolution : -22 %)**

Chiffre d'affaires en forte baisse par rapport à 2023 : l'activité a été moindre au cours de l'hiver 2022 / 2023 car il fut marqué par un enneigement limité.

L'hiver 2021 - 2022 avait été favorable au cross-selling (ventes additionnelles) avec notamment des ventes de forfaits de ski et locations de matériel de ski. Ces ventes ont considérablement reculé pendant l'hiver 2022 / 2023 du fait du faible enneigement.

340 dossiers (vs 463 en 2022)

Sur 387 dossiers ayant séjourné entre le 17/12/2022 et le 22/12/2023 :

- **69 % concernent l'hiver** (vacances de Noël à fin mars)
- **20 % concernent l'été** (juin à septembre)
- **11 %** sont attribués aux autres mois de l'année

Panier moyen : 629 € (Évolution : +9 %)

En progression par rapport à 2022.

- Panier moyen hiver = 697 € (stable)
- Panier moyen été = 479 € (+24 € vs 2022)

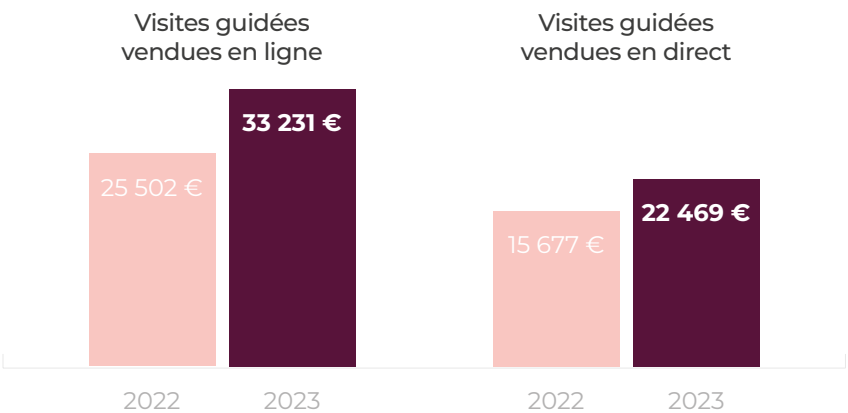
Billetterie produits GCAT

VENTES EN LIGNE - OPENBILLET

CA : **55 700 € (Évolution : +35 %)**

Visites guidées vente en ligne : + 30 %
Visites guidées achat dans les BIT : + 43 %

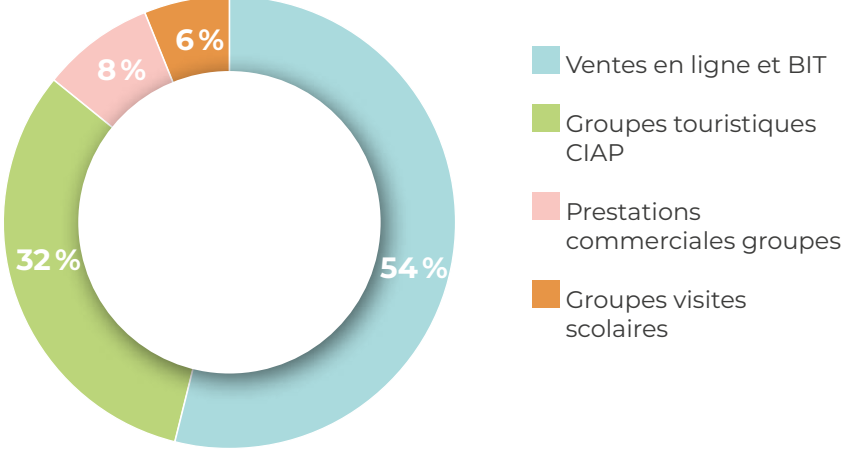
CHIFFRE D'AFFAIRES PRODUITS



VISITES GUIDÉES

CA : **97 354 € (Évolution : +36 %)**

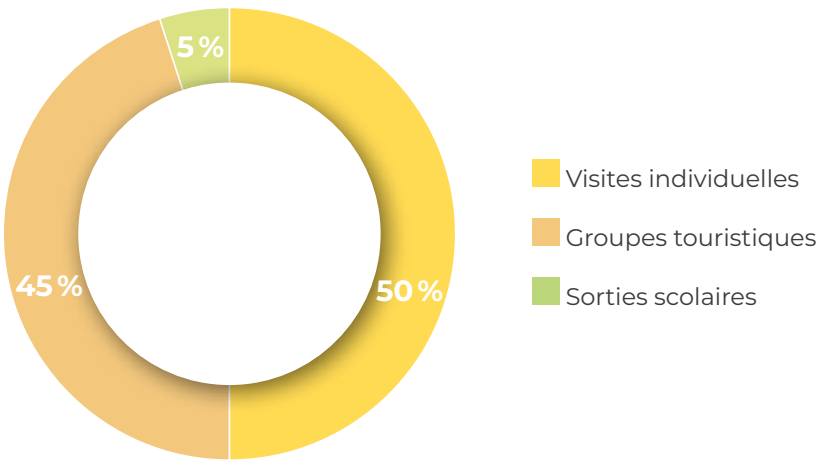
PART DES CANAUX DE VENTES



- **274** dossiers traités dont **213** concrétisés
Les annulations sont généralement la conséquence d'un manque de participants.
- **16** guides
- **20 173** personnes au total (Évolution : + 38 %)

RÉPARTITION DES TYPOLOGIES DE CLIENTÈLE

Visites individuelles	10 053 personnes	+ 34 %
Groupes touristiques	9 052 personnes	+ 265 %
Sorties scolaires	1 068 personnes	+ 71 %



- **257 groupes + 24 groupes scolaires**
- Un taux de remplissage des visites thématiques
 - 31,5 personnes / visite en moyenne
 - 27 personnes en moyenne pour la visite dédiée à la rotonde ferroviaire. Le succès de la visite de la rotonde se maintient : cette visite est limitée à 27 personnes. Ces visites sont donc à capacité maximale sur le site.

Les efforts combinés sur le renouvellement de l'offre thématique par le pôle affaires et groupes ainsi que la promotion accentuée via les pôles accueil et communication portent leurs fruits.

SORTIES SCOLAIRES DANS LES BAUGES

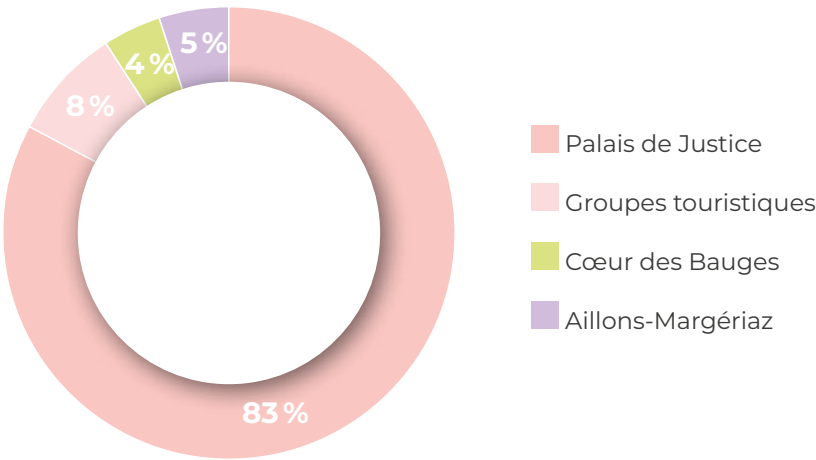
CA : 20 346 € (Évolution : - 16 %)

- 19 écoles reçues en 2023
- Le chiffre d'affaires 2023 est en recul de 3 773 € (en 2022, un séjour avait généré à lui seul 5 276 €).

On constate une augmentation du coût moyen de la sortie (journée + séjours) passant de 928 € en 2022 à 1071 € en 2023. Cette année 2023 a été une année de transition avec l'arrivée de nouveaux produits autour de l'astronomie qui ont séduit les enseignants. Par ailleurs, l'année de sorties scolaires a été impactée par les conditions météo et le manque d'enneigement pour les sorties "chiens de traîneaux" (perte de CA de 4520 € TTC).

VENTES DE PRODUITS ET SERVICES DANS LES BOUTIQUES DES BUREAUX D'ACCUEIL TOURISTIQUE

Palais de Justice	103 011 €	+ 38 %
Savoie Grand Revard	10 570 €	+ 11 %
Cœur des Bauges	4 813 €	+ 3 %
Aillons-Margériaz	6 136 €	+ 109 %
TOTAL	124 530 €	+ 36 %



Les ventes des boutiques ne cessent d'augmenter depuis 2021.

La forte progression pour le BIT d'Aillons-Margériaz est en partie dû à la forte augmentation des cartes de pêche en vente uniquement dans les BIT des Aillons-Margériaz et du Châtelard (75 % des ventes totales).

Concernant le BIT du Palais de Justice, le CA 2023 inclut la vente des visites guidées contrairement aux années précédentes. Cette progression des ventes s'explique aussi par la diversification des produits proposés (dont les produits dérivés Chambéry Montagnes).

La Ruche Boutik'



La Ruche Boutik', c'est :

- Environ 400 références.
- 90 % de produits fabriqués localement (dans un rayon de 50 km maximum) et en priorité bien-sûr issus du territoire de la destination Chambéry Montagnes.
- 66 producteurs et fournisseurs tous confondus :
 - 70 % de produits alimentaires (ex : sirops Routin, miel, biscuits Orset, tartinades, apéritifs Dolin, vins de Savoie, confitures J'Aime Boc'oh etc.)
 - 30 % de produits non alimentaires (ex : casquettes myPeak, affiches Guizoo ou Ori illustration, T-Shirts Ligne de Crêtes, porte-clés Tricycleco, sacs Fibretik etc.)
- Fonctionnement en achat revente et en dépôt-vente pour une vingtaine de fournisseurs, notamment sur la gamme librairie et artisanat (Ex : les affiches, les savons...). Cela permet de tester de nouveaux produits et de considérer si cela fonctionne ou non. Cela permet également d'éviter un sur-stock et de limiter les dépenses.
- Chaque année, l'offre se diversifie en accueillant de nouveaux produits (entre 5 et 10 nouveaux produits sont référencés chaque année).

CHIFFRES CLÉS

CA : 98 656 € (Évolution : -9 %)

- Panier moyen : 24.5 € (- 2 % vs 2022)
- Le top 3 des ventes :
 - Guizoo : 17 875 € (1 982 affiches et cartes postales)
 - Routin : 8 215 € (887 bouteilles de sirop)
 - Sentiers des Alpes : 5 450 € (535 bougies et savons)
- 37 % des ventes en décembre
- 583 paniers garnis vendus

Depuis 2018, le CA annuel n'a cessé d'augmenter. L'année 2023 a toutefois été marquée par une baisse. Cela s'explique notamment par la baisse des ventes de paniers d'entreprises (35 700€ vendus en 2022 vs 17 686 € en 2023). L'agglomération de Chambéry et le CCAS de Challes-les-Eaux représentaient à eux seuls un chiffre d'affaires de 17 000 € TTC en 2022. Aujourd'hui, ces deux entités traitent en direct avec les producteurs. Certes le chiffre d'affaires marque une baisse mais on peut surtout retenir que La Ruche Boutik' a été le relais et la vitrine pour beaucoup de producteurs. Cela est très positif.

LES +

Une **cliente locale fidèle**

Un large **choix** de produits

Des produits de **qualité**

Des paniers de fin d'année
sur mesure

Des produits vendus
en «**exclusivité**»

L'année 2023 a été celle d'une hausse des ventes individuelles pour la 3^e année consécutive. Cela est positif au regard de la conjoncture (nette hausse des ventes individuelles de près de 40 % en décembre 2023).

À NOTER

Le nombre de clients (ventes individuelles)
est en hausse de près de 8 %.

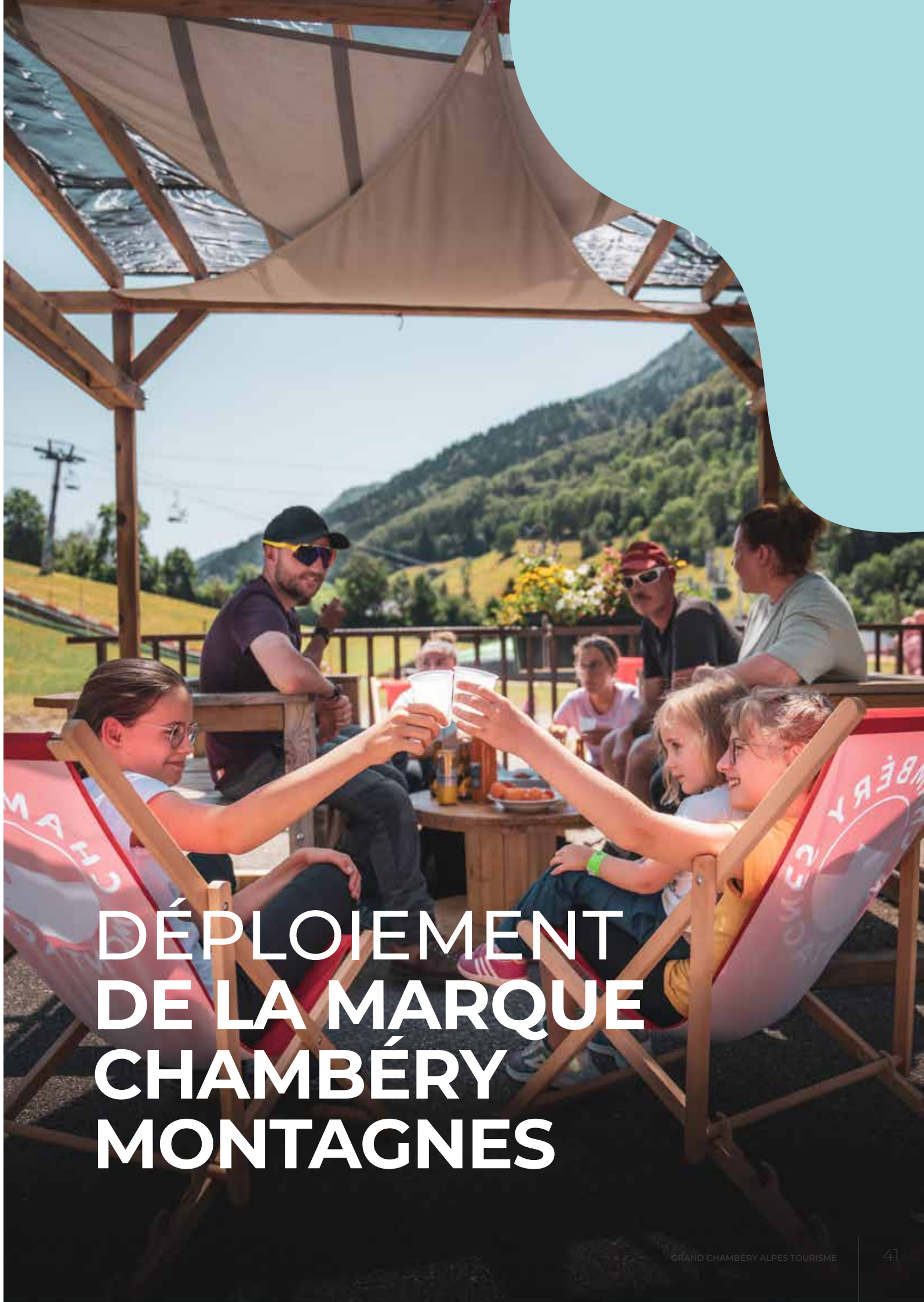
ANIMATIONS ET ACTIVITÉS ANNEXES

- **Collaboration grandissante avec les entreprises locales** qui nous sollicitent pour confectionner des colis (départs à la retraite, cadeaux d'entreprises, fêtes de fin d'année, etc.). Le + : des colis sur mesure, adaptés aux demandes locales (petits producteurs, produits rares, produits recyclés / upcyclés).
- **Ateliers proposés** pour animer l'espace avec l'intervention de professionnels de l'outdoor ou en lien avec les produits vendus en boutique.
- **Travail collaboratif avec les hôtels de Chambéry** pour valoriser la marque Chambéry Montagnes et les produits locaux. Invitation à (re)découvrir la Ruche Boutik' pour mieux en parler ensuite et inciter à la revente de produits dans leur propre espace « boutique ».
- **Valorisation**, en collaboration avec le pôle « Parcours et Expérience clients », **de la Ruche Boutik' auprès des socio-professionnels** (éducateurs, remises aux partenaires).
- **Valorisation d'entreprises issues de l'économie circulaire** et création de produits vendus en exclusivité à la boutique (exemple des Ecolis).

NOUVEAUTÉS 2023

Déploiement d'une gamme de produits dérivés « Chambéry Montagnes » avec des entreprises locales qui respectent les valeurs de la marque.

- Collaboration avec certains producteurs avec ajout de la marque Chambéry Montagnes sur certains de leurs produits (pastilles, biscuits, sacs Fibretik...),
- Choix de nouveaux produits pour diversifier la gamme tout en représentant la Marque : tours de cou, gourdes, peluches « éléphant », couverts réutilisables, tote bag
- Corner dédié à la marque Chambéry Montagnes en cours d'aménagement dans la boutique pour assurer la mise en avant de ces produits,
- Pour la 1^{ère} fois, participation au Marché de Noël de Chambéry, décembre 2023. Ce fut un très bon moyen de faire connaître la Ruche Boutik'.



DÉPLOIEMENT DE LA MARQUE CHAMBÉRY MONTAGNES

Habillage de l'équipe

L'Office de Tourisme a signé un partenariat avec la marque haut-savoyarde Aulp. Tout le personnel porte fièrement de nouveaux vêtements personnalisés : polaires, doudounes, etc.



Que deviennent les personas ? Personas (cibles marketing)

Après la définition des personas en 2022, l'office de tourisme a décliné les premières actions dédiées aux cibles de clientèle prioritaires.

- La rubrique Expériences du site Chambéry Montagnes a été très enrichie d'articles sur des thèmes variés, selon les périodes avec une alternance entre la ville et la vallée, les stations de montagne et l'offre du Cœur des Bauges. Ces contenus ont pour but d'inspirer nos futurs clients et mieux référencer le site.
- Plusieurs campagnes meta (campagnes sponsorisées facebook + instagram) ont été déclinées pour promouvoir le blog et d'autres offres de prestataires. Pour cela l'office de tourisme détermine des critères qui permettent d'adresser des messages sur un ou plusieurs des personas dans le but de maximiser la notoriété et les retombées sur le territoire.

Exemple de campagne en décembre 2023 pour Chambéry (Marché de Noël + spectacle Scène nationale) dédiée aux jeunes couples urbains + seniors : génération de 108 000 impressions et plus de 1 900 clics sur les liens proposés.

Coop Chambéry Montagnes

Les COOP sont des réunions en format plénière ou ateliers, ouverts aux acteurs du tourisme. Elles visent à la co-construction de la marque de destination et des actions qui s'y rapportent.

2 COOP' ont eu lieu en 2023 :

- Janvier : restitution sur les personas (cibles de clientèle prioritaires) de la destination et présentation de la carte interactive.
- Mars : ateliers animés avec le cabinet ATEMIA en vue du futur schéma directeur touristique de l'agglomération de Grand Chambéry.

Ces instants de rencontres sont complémentaires à ceux orientés « connaissance de la destination » avec les éductours et d'autres ateliers.



SERVICES & OFFRES



Carte interactive



Janvier 2023 - Lancement officiel de la carte interactive en collaboration avec la startup Resalocal sur le site internet Chambéry Montagnes. Cette carte interactive a pour but de faciliter le parcours client, l'aider à se repérer sur un secteur géographique vaste grâce à la géolocalisation et trouver rapidement où dormir, se restaurer, que faire et à quels événements participer.

7 BONNES RAISONS D'OPTER POUR UNE CARTE INTERACTIVE

- Géolocaliser l'offre globale de prestations.
- Faciliter le repérage des activités sur un territoire étendu.
- Simplifier le parcours client en amont du séjour & sur place.
- Répondre à la demande de visibilité des socio-pro & mettre en avant l'agenda.
- Apporter une réponse « tampon » dans l'attente du nouveau site à l'horizon 2025.
- Transformer les acteurs & habitants en ambassadeurs de la destination.
- Fédérer toutes corporations confondues d'acteurs autour de la nouvelle marque de l'office de tourisme.

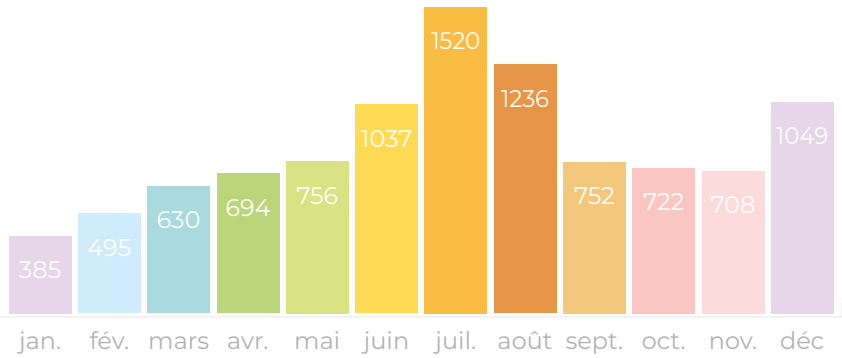
RETOMBÉES 2023

Nombre de visiteurs uniques : **9 983**
Nombre de visites : **10 838**
Nombre de pages vues : **61 851**
Durée moyenne par visite : 2 min 59'
Nombre moyen de pages vues : 5.71 pages

TOP 5 DES PAGES LES PLUS VUES :

Page d'accueil : 7 249 visites (67 % des visites totales)
Favoris : 1 326 visites (12 % des visites totales)
Activités : 968 visites (9 % des visites totales)
Agenda : 500 visites (5 % des visites totales)
Itinéraire : 255 visites (2 % des visites totales)

NOMBRE DE VISITEURS – CARTE INTERACTIVE

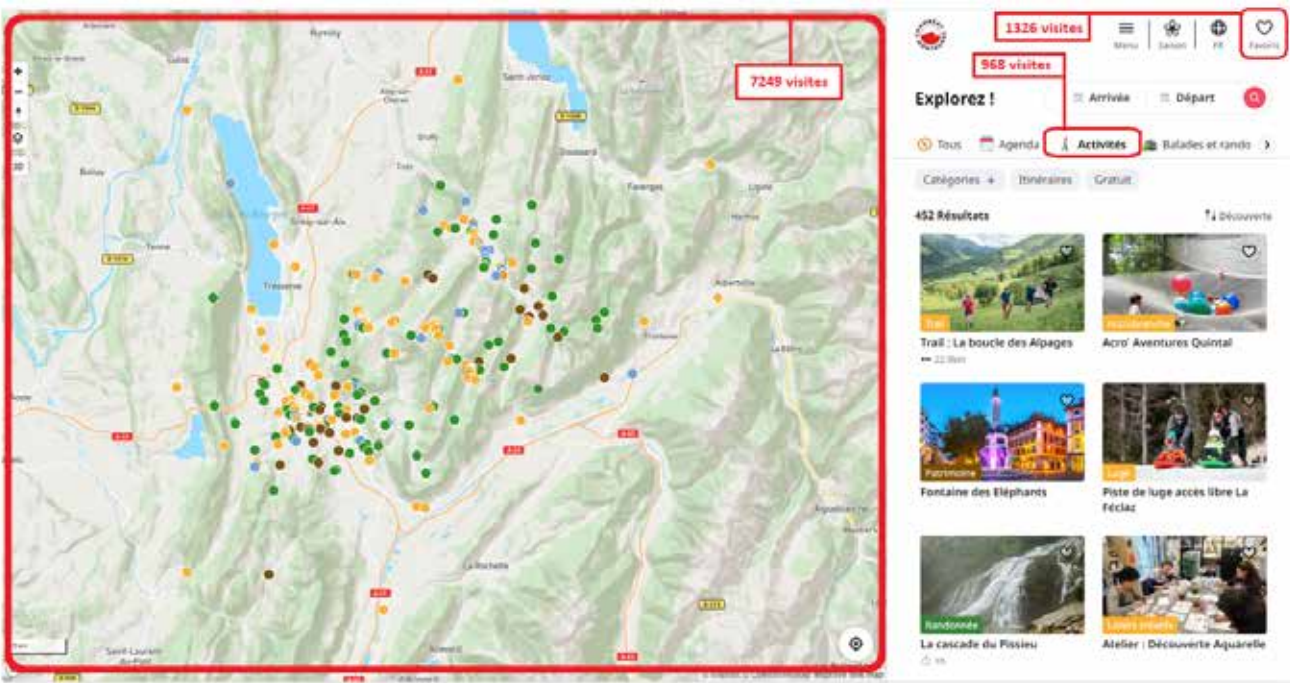


Pas de comparatif possible avec 2022 car la carte interactive a été lancée en janvier 2023.

Le mois de janvier fut celui de lancement de l'outil ; le nombre de visiteurs est donc faible. L'outil est en plein développement. La communication pour faire connaître la carte ainsi qu'un usage renforcé dans nos bureaux d'informations touristiques lors des renseignements aux visiteurs vont permettre d'augmenter le nombre de visites en 2024.

Cet outil connaît un trafic grandissant et prometteur pour l'avenir. La durée moyenne de visite est très intéressante. Les hébergeurs et acteurs de la destination se sont approprié l'outil via le partage à leurs clients de « carnets de voyages ». Ces listes de favoris mettent en valeur l'offre annexe à proximité des logements et facilitent la découverte de la destination.

Source : Resalocal



Mise en valeur de l'offre Chambéry Montagnes

ARTICLE DE BLOGS

Poursuite du travail sur les articles de blogs dans la rubrique « Expériences Chambéry Montagnes ». Ces articles inspirants sont à consulter et partager sans modération ! Chacun peut être le relais de la variété de l'offre présentée sur la destination alliant ville, vallée, stations et villages de montagnes.

PARTIR ICI

Partir Ici est une web-app développée par la région Auvergne Rhône-Alpes à destination des habitants. Elle vise à accompagner les habitants et visiteurs dans leurs recherches de sorties à la journée ou en séjour tout en restant à proximité de chez eux et en consommant des activités ou visites à connotation durable.

Pour donner suite au recensement effectué des prestations répondant à un cahier des charges établi par AURA Tourisme, la destination fait dorénavant remonter une soixantaine d'offres de prestataires différents (au lieu de 4, début 2023).

Ce travail de fourmi a été relayé par AURA Tourisme auprès de sa communauté (réseaux sociaux) à la suite de la rédaction de l'article sur la station d'Aillons-Margéaz.

D'autres articles suivront en 2024 !

CRÉATION D'UNE OFFRE DÉDIÉE À L'ÉVÉNEMENT FASCINANT WEEKEND DU 19 AU 22 OCTOBRE 2023

Dans le cadre du label Vignobles et Découvertes, Chambéry Montagnes se regroupe avec Cœur de Savoie pour mieux faire connaître l'offre. Grâce à la mobilisation des acteurs labellisés, un livret d'une trentaine d'offres a été réalisé : vélo jusqu'aux vignobles, segway dans les vignes, pique-nique chez les producteurs, ateliers dégustations, tour des vignobles avec chauffeur privé, animations et repas festifs chez les viticulteurs...

Malgré cette variété, un bilan mitigé en partie expliqué par une météo défavorable et un match télévisé de la coupe du monde de rugby...

Lien direct : <https://www.chamberymontagnes.com/fascinant-weekend-coeur-de-savoie-chambery/>



LANDING PAGE SPÉCIALE CYCLO

Accessible via un QR code dans l'annuaire de la FFV.





CRÉATION D'UN FLYER RANDONNÉES CHAMBÉRY MONTAGNES

Dans le cadre du Salon du randonneur (24 au 26 mars 2023) et en complément de la brochure annuelle éditée par le PNR, Chambéry Montagnes a décliné un flyer personnalisé sur la destination grâce aux propositions des prestataires :

- Des expériences à la journée
- Des séjours itinérants avec les enfants
- Des vacances tout-compris transfert depuis la gare inclus
- Des premières nuits en montagne, des thématiques bien-être
- En groupe

VALORISATION DES ITINÉRAIRES DE RANDONNÉES

Messages de sensibilisation à la protection de l'environnement

Régulièrement les messages de sensibilisation à la protection de l'environnement et de sensibilisation à la cohabitation d'usage sont mis à jour sur le site internet et les documents de promotion et de valorisation. Le contenu est travaillé en harmonisation avec les valeurs de la Marque Chambéry Montagnes et en coopération avec le PNR du Massif des Bauges.

Fréquentation 2023

Pour mesurer la fréquentation de randonneurs sur le territoire nous disposons de deux compteurs, propriété du service du développement touristique de la communauté d'agglomération.

LA THUILE

- Compteur installé au bord du lac sur le cheminement protégé réservé aux piétons, à proximité immédiate du parking.
- 43 000 passages en juillet & août incluant autant d'allers et de retours soit environ 21 500 personnes.
- En moyenne 454 passages par jour.
- Jour de pointe : 1 664 passages le 20/08/2023.

MARGÉRIAZ

- Compteur installé sur la boucle Tannes et glaciers, situé à 40 minutes du parking.
- 4 981 passages en juillet & août.
- 32% à la montée et 68% à la descente. La majorité des visiteurs suit le sens recommandé de l'itinéraire.
- En moyenne 80 passages par jour.
- Jour de pointe : 361 passages le 02/08/2023
- 23 753 passages à l'année.

Source : les éco-compteurs

APPLICATION DE GUIDAGE MHIKES

909 parcours visualisés et téléchargés en 2023.

L'application mobile MHIKES invite à la découverte des expériences "Naturellement surprenantes" de Grand Chambéry. L'appli propose une grande variété de parcours (rando, découverte culturelle, vélo, VTT, trail, ski de rando) pour tous les niveaux et offre la possibilité d'être guidé jusqu'au départ de l'activité puis tout au long de l'itinéraire grâce à un suivi géolocalisé en temps réel. D'autres services utiles sont également disponibles : locations, restaurants, offices de tourisme, services labélisés Accueil vélo, etc.

Téléchargeable gratuitement sur Google Play et App Store.

Top 3 des randonnées les plus visualisées

- Le tour du Villaret par la cascade du Pissieu
- La Croix du Nivolet depuis le plateau sud
- Promenade de Jean Jacques Rousseau

Top 5 des randonnées distribuées au BIT du Palais de Justice

- Sentier Jean-Jacques Rousseau : 433
- Cascades de Jacob-Bellecombette : 223
- Nivolet par le Sire : 165
- Nivolet par plateau sud : 157
- Croix de la Coche depuis Chambéry : 141

Les randonnées les plus demandées par les visiteurs sont les mêmes qu'en 2022.

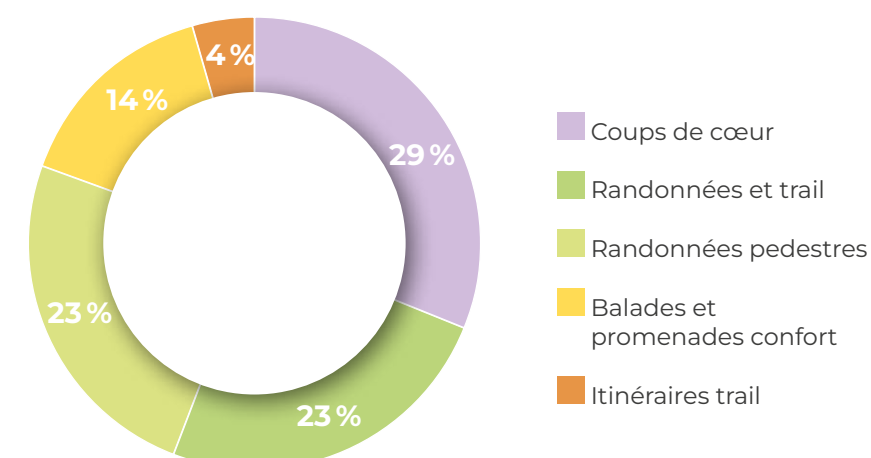
VENTE DE CARTES DE RANDONNÉES

Cartes Bauges : 895
Cartes Vallée : 419

Pas de comparaison possible avec 2022 car cette édition a été diffusée à compter de l'été 2022. L'année 2023 sera donc la première année pleine de référence.

Les pages randonnées sur le site internet
Nombre total de vues : 28 231

TOP 5 DES PAGES RANDONNÉES LES PLUS VUES



DONNÉES HÔTELIÈRES ET PARA-HÔTELIÈRES

Données disponibles :

- Offre marchande
- Taux d'occupation mensuel avec détail à la journée
- RevPar (revenu par chambre)
- Panier moyen
- Comparatif avec d'autres territoires

DONNÉES LOCATIONS DE MEUBLÉS DE TOURISME

Données disponibles :

- Chiffre annuel locations de particuliers à particuliers
- Taux d'occupation
- Nombre de meublés de tourisme

Retrouver le baromètre mensuel sur la page

«Observatoire» du site internet :

<https://www.chamberymontagnes.com/grand-chambery-alpes-tourisme/observatoire-touristique/>

Source : CGAT et Transparent (Airbnb, Booking.com, Homeway, TripAdvisor)



QUALITÉ, LABELS & SATISFACTION CLIENTÈLE



VIGNOBLES & DÉCOUVERTES



Depuis mars 2022, le label « Vignobles & Découvertes » a été décerné à la destination Cœur de Savoie – Chambéry. Cette labélisation est le travail d'une coopération entre les territoires de Cœur de Savoie et de Chambéry Montagnes et met en avant la complémentarité de l'offre oenotouristique des deux destinations.

LES PRESTATAIRES LABELLISÉS

Prestataires	Coeur de Savoie	Chambéry	Total
Caves et caveaux	18	1	19
Restaurants et bars à vins	3	13	16
Hébergements	16	9	25
Prestataires d'activité	8	7	15
Structures réceptives	1	2	3
Sites patrimoniaux	5		5
Total	51	32	85

En 2023, le label a été animé par la sollicitation des prestataires pour **valoriser les offres à promouvoir lors du Fascinant Week-end** avec 3 objectifs :

- Collaborer à la promotion de la filière viticole et des vins de Savoie.
- Partager des actions communes avec Coeur de Savoie pour faire rayonner des territoires complémentaires.
- Mettre en valeur un évènement en basse saison et contribuer à la diversification des produits sur la destination.

Une soirée de lancement du Fascinant Week-end a permis de regrouper les acteurs labellisés autour d'un partage d'informations sur la filière viticole : convivialité et mise en réseau garanties!

LABEL ACCUEIL VÉLO



La mission de l'office de tourisme est d'identifier des prestataires qui pourraient être « labellisés » et de les accompagner si nécessaire dans la démarche. La liste actuelle des hébergements et structures labellisés de la destination Grand Chambéry est répertoriée dans la dernière version du guide accueil vélo Savoie Mont Blanc : https://agate-territoires.fr/wp-content/uploads/2023/06/guide_accueil_velo_savoieumontblanc.pdf

Le label est attribué pour une durée de trois ans. Il est un gage de qualité pour le client grâce au respect de critères précis par les prestataires recensés.Toutes les années l'office procède au renouvellement de labélisation de certains prestataires et du label des BIT.

Au printemps 2023, labélisations de 3 BIT

- Les Aillons-Margéraz
- La Ruche Boutik'
- Palais de Justice

Marque qualité tourisme



2023 a été l'année du renouvellement pour 5 ans de la Marque Qualité Tourisme avec **un taux de conformité de 94,20%**.

Ce score est le résultat de l'implication au quotidien du personnel de l'office de tourisme et du travail d'équipe.

- Avec cette marque, l'Office de tourisme s'engage et garantit au client :
- Un accueil chaleureux
 - Un personnel attentif
 - La maîtrise des langues étrangères
 - Des prestations personnalisées
 - Des informations claires et précises
 - Une propreté et un confort assurés
 - La découverte d'une destination
 - La prise en compte de leurs avis

La Marque Qualité Tourisme est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations. Toute la structure est auditée grâce à 188 critères analysés sur les thématiques promotion communication, stratégie d'accueil, boutique, commercialisation, écoute client, développement durable, promotion de la marque qualité tourisme, dispositions pour assurer la qualité des services, engagements internes et envers la Collectivité, dispositions de management.

Ce travail a été l'occasion de retrouver les élus et socio-professionnels de la commission groupe qualité destination en juin 2023.

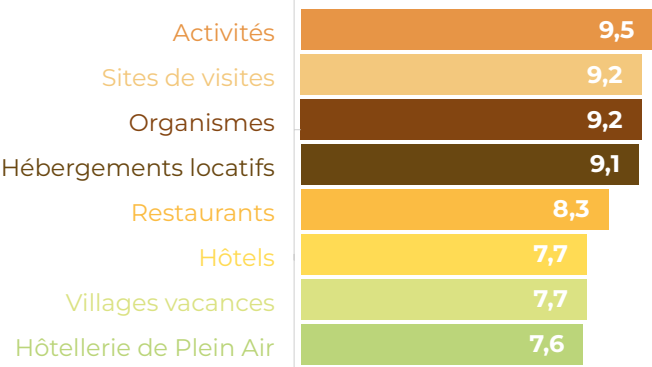
L'étape suivante a été la dépose du dossier de renouvellement de l'office pour son classement en catégorie I, fin décembre 2023.

Satisfaction clientèle

E-RÉPUTATION DE LA DESTINATION

Note moyenne de la destination sur l'année 2023 : 8.5 / 10

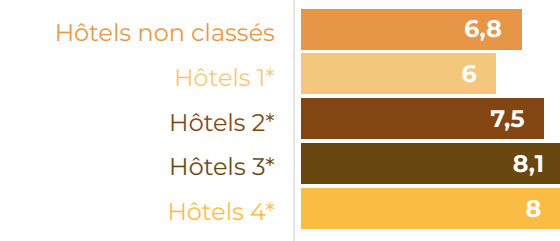
NOTE E-RÉPUTATION 2023



Note moyenne du parc hôtelier sur la destination : 7.7 / 10

Note calculée sur 18 128 avis
Nombre d'avis constant entre 2022 et 2023.
+ 0.1 pts vs 2022

NOTE MOYENNE PAR TYPE D'HÉBERGEMENT



NOTE MOYENNE DES RESTAURANTS DE LA DESTINATION



SATISFACTION CENTRALE DE RÉSERVATION

98.9 % des répondants prêts à réutiliser la réservation en ligne.

- 90.1 % des clients satisfaits ou très satisfaits de leur hébergement (+2 points vs 2022).
- 88.7 % des clients satisfaits ou très satisfaits du rapport qualité/prix (-2 points)
- 9.8 % des personnes peu ou pas satisfaits de leur hébergement :
 - 14.8 % en lien avec l'aménagement intérieur
 - 16.9 % en lien avec la literie
 - 16.2 % en lien avec l'entretien
 - 11.2 % en lien avec le rapport qualité-prix

Globalement la satisfaction des locataires progresse sur la qualité de l'hébergement proposé avec moins de retours négatifs sur la propreté, l'entretien et la literie. En revanche, l'insatisfaction sur le rapport qualité / prix progresse. Les hébergeurs doivent être sensibilisés aux attentes de la clientèle notamment au niveau des services proposés et à la cohérence avec les prix pratiqués.



ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS



Les partenaires

465 structures partenaires* : (- 90 structures vs 2022)

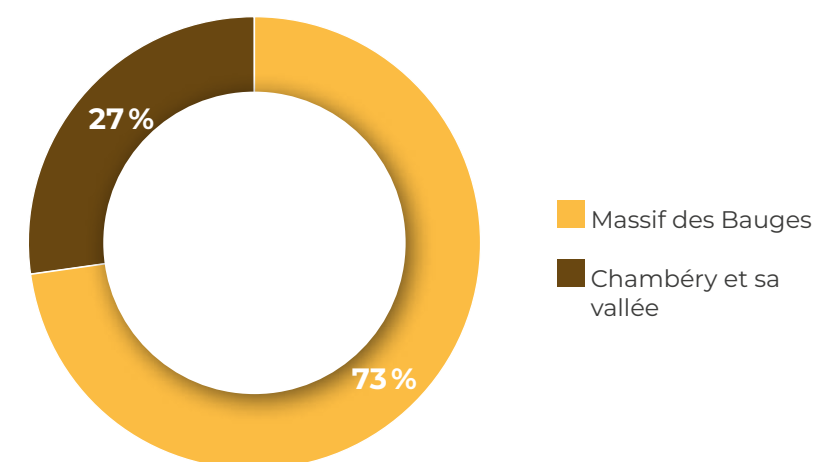
*Une même structure juridique peut avoir plusieurs partenariats

Souscription de packs partenaires gratuits ou payants.
Un choix pour des services différents.

- **388 packs payants**
- **77 packs gratuits**

2023 a été l'année de retour des packs payants et des services associés, suite à l'interruption de la période COVID.

RÉPARTITION DES PARTENAIRES PAR SECTEUR :



Création de l'espace pro

Pour faciliter l'accès à l'information, quelques rubriques ont vu le jour en 2023 dans ce nouvel espace dédié aux acteurs du tourisme. Les sujets à partager sont nombreux et l'espace sera enrichi au fil du temps.

<https://www.chamberymontagnes.com/espace-pro>



Animation du réseau

Au total, ce sont **13 évènements organisés, 174 entités participantes et 219 personnes participantes.**

Une progression de 40% en nombre d'entités participantes entre 2022 (5 évènements) et 2023 (incluant des ateliers limités en nombre de personnes).

- 1 COOP - Personnas de la destination & carte interactive
- 2 journées portes ouvertes - La Ruche Boutik
- 1 COOP - Schéma développement touristique
- 1 atelier - Valoriser votre activité sur apidae
- 1 atelier - Photos
- 1 bourse d'échange - été
- 1 éductour - Chambéry
- 1 éductour - Cœur des Bauges
- 1 éductour stations
- 2 ateliers - Google my business
- 1 workshop bourse d'échange - hiver

D'autres moments de rencontre ont eu lieu selon les filières avec les hôteliers, les artisans et producteurs, ou encore l'itinérance...

LES BÉNÉFICES DE CES ANIMATIONS

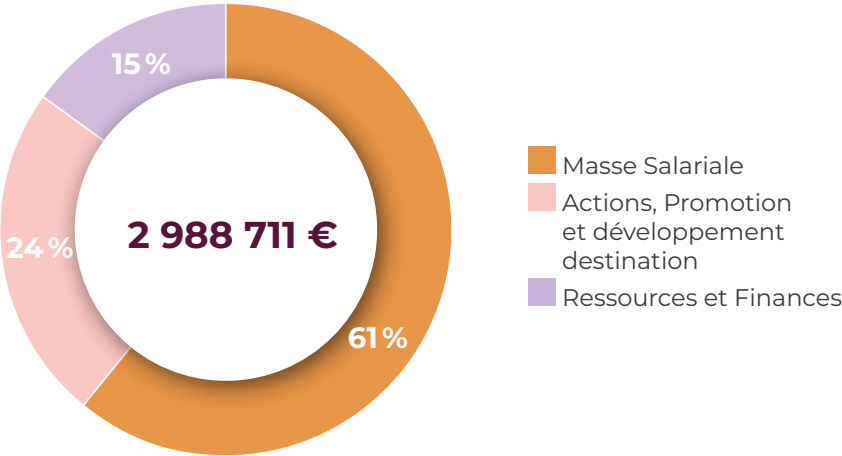
- Une connaissance de la destination et des stations de montagne favorisée grâce aux 3 éductours annuels (Chambéry, stations, Cœur des Bauges)
- Quelques premiers partenariats et retombées déclenchés à la suite de la mise en réseau des acteurs
- Une communauté qui grandit et qui mérite encore de s'étoffer
- Un rapprochement avec les hôteliers d'Aix-les-Bains pour faciliter leur communication sur la destination Chambéry Montagnes



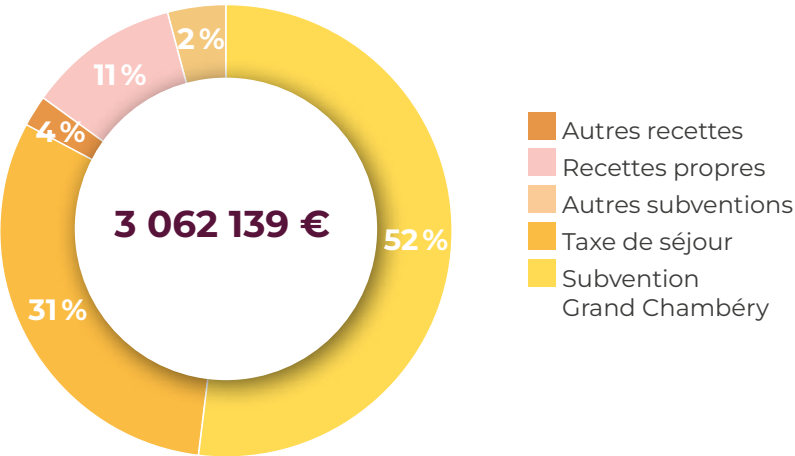
BUDGET

Budget 2023

DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT PAR PÔLE
(BUDGET RÉALISÉ)



RECETTES DE FONCTIONNEMENT
(BUDGET RÉALISÉ)



RÉSULTAT BUDGÉTAIRE DE L'EXERCICE

	Section de fonctionnement	Section d'investissement	Total des sections
RECETTES			
Prévisions budgétaires (NB budget initial + modif)	3 172 512,32	102 213,79	3 274 726,11
Recettes nettes réalisées	3 062 139,91	68 188,34	3 130 328,25
DÉPENSES			
Autorisations budgétaires	3 172 512,32	102 213,79	3 274 726,11
Dépenses nettes réalisées	2 988 756,57	43 799,88	3 032 556,45
RÉSULTAT DE L'EXERCICE BUDGÉTÉ			
Résultat de l'exercice réalisé (pour CRA)	73 383,34	24 388,46	97 771,80



CHAMBERY MO

Grand Chambéry Alpes Tourisme
5 bis place du Palais de Justice,
73000 Chambéry | France | Juin 2024.
Direction de la publication :
Philippe CORDIER

Crédits photos : ©Alpigraphie / Kröll Matthias, ©Alexandre Gendron - ag-photo.fr - Grand
Chambéry Alpes Tourisme, ©ART PRISM - Grand Chambéry Alpes Tourisme, ©Christine Haas
- Grand Chambéry Alpes Tourisme, ©Louis Garnier Photography - Grand Chambéry, Alpes
Tourisme, ©Peignee Verticale - Grand Chambéry Alpes Tourisme, @de_beaux_lents_demains.
Réalisation : H studio