

Envoyé en préfecture le 16/12/2022

Reçu en préfecture le 16/12/2022

Publié le

ID : 073-200041010-20221215-DEL_204_2022-DE

Besler
Levrault

COEUR de SAVOIE
office de tourisme

Rapport d'activité 2021



Parc
naturel
régional
de Chartreuse

Belledonne



Parc
national
régional
du Massif
des Bauges
Le site de la Haute-Savoie



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



Massif des Bauges
Geoparc
mondial
UNESCO

EPIC	3
<ul style="list-style-type: none"> • La démarche de la création • CODIR • Siège • Locaux • Accueil physique et distanciel 	
Adhésion	4
Budget	5
Promotion	6
<ul style="list-style-type: none"> • Site internet • Communication • Presse 	
Animations	8
<ul style="list-style-type: none"> • Fascinant week-end • Apéro'vignes • Goûter à la ferme 	
Boutique & commercialisation	9
<ul style="list-style-type: none"> • Boutique du terroir • Pubs • Billetterie 	
Développement	10
<ul style="list-style-type: none"> • Les labels • Parapente • Vélo routes • APIDAE • APN • Suivi client, CRM • Mise en réseaux des prestataires et accompagnement • Relation avec les instances tierces 	
Ressources humaines	12
<ul style="list-style-type: none"> • Formations • Team building • Recrutement - Fin de carrière 	



La démarche de création

En 2020 la Communauté de communes Coeur de Savoie a souhaité dresser le bilan de sa politique touristique et mener une réflexion pour l'avenir. De nombreux temps d'échanges et de travail ont été organisés avec les élus, les socio-professionnels, les partenaires extérieurs, les techniciens de Coeur de Savoie et de l'Office de Tourisme accompagné par un bureau d'étude (Air coop). Ces rencontres ont permis de co-construire un positionnement et une stratégie associée au futur développement du tourisme et des loisirs en Coeur de Savoie. Si le territoire de Coeur de Savoie n'est pas une destination touristique à part entière (telles que peuvent l'être par exemple la destination Chartreuse ou le Beaufortain), l'économie touristique est cependant réelle avec des atouts en terme de positionnement géographique, de diversité des produits du terroir, de loisirs de plein nature, de paysages...qui engendrent plus de 100 000 nuitées marchandes par an.

La redéfinition de la stratégie touristique se devait d'être trouvée, afin de permettre au territoire de s'adapter à ses spécificités touristiques et à ses évolutions. Ainsi, le choix a été fait de mettre en avant l'agritourisme sur le territoire et d'inviter les visiteurs et habitants à s'immerger dans la vie locale.

Au niveau des actions, la priorité est donnée à l'accompagnement des socioprofessionnels et non plus à l'accueil en face à face. En ce sens, le territoire est innovant et a été sollicité à plusieurs reprises pour expliquer cette démarche. Ce nouveau rôle des offices de tourisme est en pleine émergence.

Ces missions d'accompagnements chronophages ont nécessitées de réaffecter les ressources humaines, dont la mobilisation portait majoritairement jusqu'alors sur l'accueil au public. En effet, les chiffres de fréquentation des bureaux touristiques étant en baisse depuis plusieurs années (600 visiteurs accueillis seulement sur la période estivale 2021), il est apparu judicieux de les fermer pour progressivement laisser place à une nouvelle organisation et structuration de l'accueil : un accueil délégué auprès des socioprofessionnels volontaires épaulés par l'office de tourisme, pour un meilleur maillage. Le but : faire des socioprofessionnels mais aussi des habitants les principaux ambassadeurs de notre territoire.

L'engagement de cette démarche s'est faite par étapes : au 1er janvier 2021, la Communauté de Communes a souhaité faire évoluer la gouvernance de l'office de tourisme en le passant d'un statut associatif à celui d'Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC). Ce changement de statut a permis de renforcer les liens entre la Communauté de Communes et l'office de tourisme, et de remettre les socio-professionnels au cœur du comité de direction.

• CODIR

Au total 29 personnes composent le comité de direction de l'office de tourisme. Il se décompose de la façon suivante : 12 élus et 17 socio-professionnels. Un appel à candidature a été réalisé auprès de ces derniers, afin de permettre la représentation d'un maximum de branches professionnelles.

Au cours de l'année, la composition du Comité de Direction a évolué de la façon suivante :

- deux membres sortants qui sont Mme Eve Buevoz Maire de Fréterive et Mme Christine Carrel élue à Les Marches (Porte-de-Savoie)
- deux membres entrants que sont M.Ghislain Garlatti, élu à Les Marches (Porte-de-Savoie) et M.Jacky Gachet élu à Valgelon - La Rochette.

Six Comités de Direction ont eu lieu au cours de l'année écoulée, conformément aux statuts.

• Siège

Depuis son passage en EPIC, le siège social de l'Office de Tourisme se situe place Albert Serraz à Montmélian au siège de la communauté de communes Cœur de Savoie. Le siège de l'établissement principal a été quant à lui transféré de Valgelon - La Rochette à Saint-Pierre d'Albigny à l'automne.

• Accueil physique

Conformément à l'évolution de la stratégie touristique, les points d'accueil physiques de L'Office de tourisme et des loisirs Cœur de Savoie ont fermé le 23 août 2021. Du 1^{er} janvier à cette date, l'accueil en face à face a été assuré par l'ensemble de l'équipe sur les différents site d'accueil. L'équipe de salariés a pris place au mois d'octobre dans des nouveaux locaux situés à Saint-Pierre d'Albigny, pour un travail en équipe en back-office au service du territoire et de ses acteurs. Le Musée de la vigne et du vin de Savoie reste quant à lui toujours un point d'accueil touristique physique ouvert.

•

• Accueil distanciel

À partir du 23 août, la fermeture des accueils en face à face nous a permis de renforcer l'accueil distanciel au travers d'une permanence téléphonique beaucoup plus importante de 40h contre 23 en période creuse. Bien sûr l'accueil distanciel se fait également via les outils numériques tels que le site internet, les réseaux sociaux et les mails.

Membres du CODIR au 1 octobre 2021

Civilité	Prénom	Nom	Fonction
Madame	Béatrice	Santais	Élue
Monsieur	Jean-François	Duc	Élu
Monsieur	Régis	Barbaz	Élu
Monsieur	Rémy	Saint-Germain	Élu
Monsieur	Georges	Communal	Élu
Madame	Fabienne	Pichon-Deguilhem	Élue
Monsieur	André	Dazy	Élu
Madame	Laëtitia	Noël	Élue
Monsieur	Eric	Barbier	Élu
Monsieur	Sébastien	Martinet	Élu
Monsieur	Jacky	Gachet	Élu
Monsieur	Ghislain	Garlatti	Élu
Monsieur	Yohann	Rigollet	Socio pro
Monsieur	Samuel	Jaussaud	Socio pro
Monsieur	Jean-Paul	Charpin	Socio pro
Madame	Pauline	Lozano	Socio pro
Monsieur	Philippe	Roea	Socio pro
Monsieur	Jérémy	Dupraz	Socio pro
Monsieur	Michel	Nitschke	Socio pro
Monsieur	René	Collomb	Socio pro
Monsieur	Guy	Quenard	Socio pro
Madame	Corinne	Billard	Socio pro
Madame	Guillemette	Renard	Socio pro
Monsieur	Stephan	Dor	Socio pro
Madame	Evelyne	Facon	Socio pro
Monsieur	Lionel	Gouverneur	Socio pro
Monsieur	Yves	Christin	Socio pro
Monsieur	Agostino	Soave	Socio pro
Monsieur	Jean-Loup	Creux	Socio pro

Partenariat

Le passage d'un office de tourisme associatif à un office de tourisme établissement public industriel et commercial a induit des changements dans le fonctionnement de la structure, notamment dans la gestion et la perception des cotisations.

Lors du CODIR n°4 du 15 avril 2021, il a été acté que les modalités de recouvrement des montants allaient évoluer pour stopper les échanges papier, et passer par la mise en place d'une billetterie en ligne. Les montants des cotisations restent attractifs, avec un forfait de base à 40 euros et des options modulables (+20 euros par option supplémentaire). L'idée est de passer progressivement d'une logique d'adhésion "passive" à une logique partenariale de prestation et faire de l'office de tourisme un partenaire des prestataires du territoire.

Tableau récapitulatif du partenariat de base et des options

Partenariat de base	40 euros	Apidae Billetterie Saisie événements Mise en réseau Accueil presse Label Lancement de la saison
Prestataire hors territoire	+ 20 euros	Services de l'adhésion de base
Publications papier	+ 20 euros	Apparition dans le document principal+ réduction encarts pub

Budget

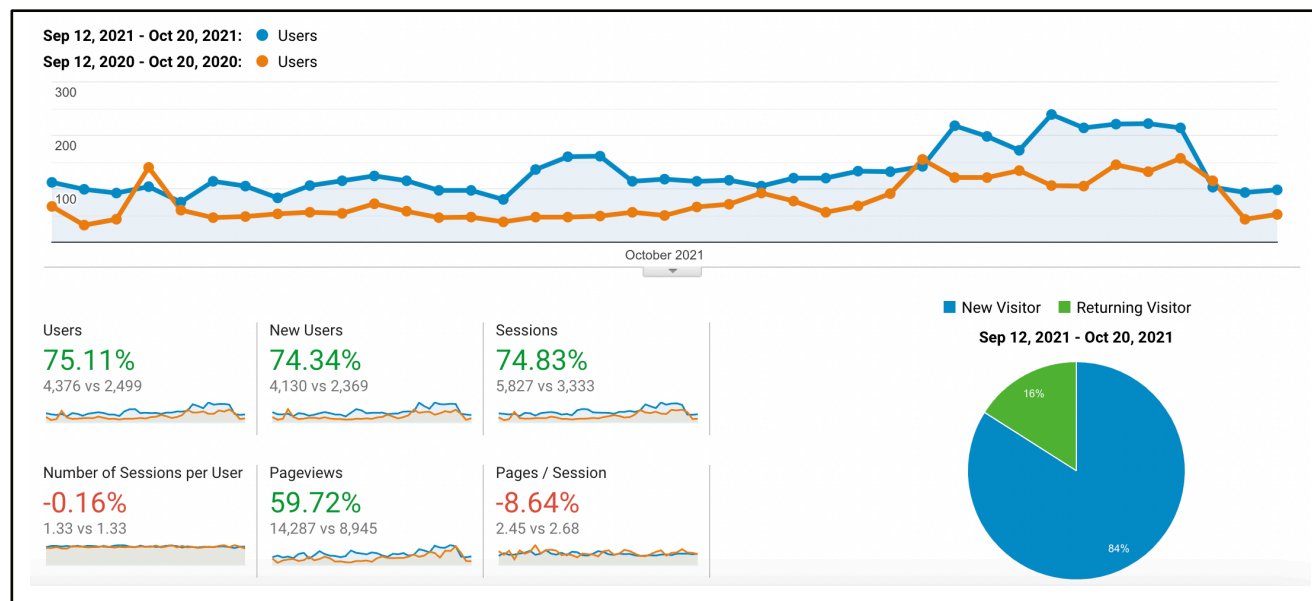
Budget EPIC Office du Tourisme												
Dépenses de fonctionnement						Recettes de fonctionnement						
Chapitre	BP 2021	CA 2021	BP 2022	BP 2021	Pré-CA	BP 2022	Chapitre	BP 2021	CA 2021	RAR	BP 2022	
011- Charges à caractère général	153 770,00	36 923,47	94 700,00	-	-	14 239,25	002- Resultat de fonctionnement reporté	-	-	-	-	
012- Charges de personnel	153 730,00	125 060,45	169 800,00	600,00	-	200,00	013- Atténuations de charges	103 400,00	10 417,54	55 860,75	2 100,00	
023- Virement à la section investissement	28 200,00	-	2 100,00	188 000,00	150 000,00	158 000,00	70- Produits des services	44 000,00	43 706,22	48 000,00	27 900,00	
65- Autres charges gestion courante	300,00	0,59	700,00	-	-	-	74- Dotations et participations	-	-	-	-	
67- Charges exceptionnelles	-	-	9 000,00	-	-	-	75- Autres produits de gestions courante	-	-	-	-	
TOTAUX	336 000,00	161 984,51	276 300,00	336 000,00	204 123,76	276 300,00	TOTAUX	28 200,00	28 200,00	-	30 000,00	
Résultat de fonctionnement 2021						42 139,25	Recettes d'investissement					
Dépenses d'investissement							Recettes d'investissement					
Chapitre	BP 2021	CA 2021	RAR	Demande 2022	BP 2022		Chapitre	BP 2021	CA 2021	RAR	BP 2022	
001- Resultat d'investissement reporté	-	-	-	3 832,78	3 832,78		021- Virement de la section d'exploitation	28 200,00	-	-	2 100,00	
20- Immobilisations incorporelles	20 000,00	-	19 740,00	-	19 740,00		10- Dotations fonds divers et réserves	-	-	-	27 900,00	
21- Immobilisations corporelles	8 200,00	3 832,78	4 296,00	2 131,22	6 427,22		TOTAUX	28 200,00	-	-	30 000,00	
TOTAUX	28 200,00	3 832,78	24 036,00	5 964,00	30 000,00							
Résultat d'investissement 2021						3 832,78	Résultat Global					
1068						27 900,00						
Résultat Global						10 406,47						

Promotion

Site internet

Avec un nombre de visiteurs qui a pratiquement doublé par rapport aux années précédentes, la fréquentation du site internet est plus que positive. La page la plus visitée reste la page agenda, en revanche la page réservation des activités a pris le pas sur celle des randonnées reflétant la politique d'animation et d'événementiel de l'office de tourisme.

Nous pouvons voir ci-dessous un graphique de comparaison sur le nombre d'utilisateurs autour du Fascinant week-end sur l'année 2020 et 2021. On constate que le nombre d'utilisateurs a fortement augmenté avec +75% par rapport à N-1, et que l'Office attire également de nouvelles personnes avec une hausse du nombre de nouveaux utilisateurs de 74%.



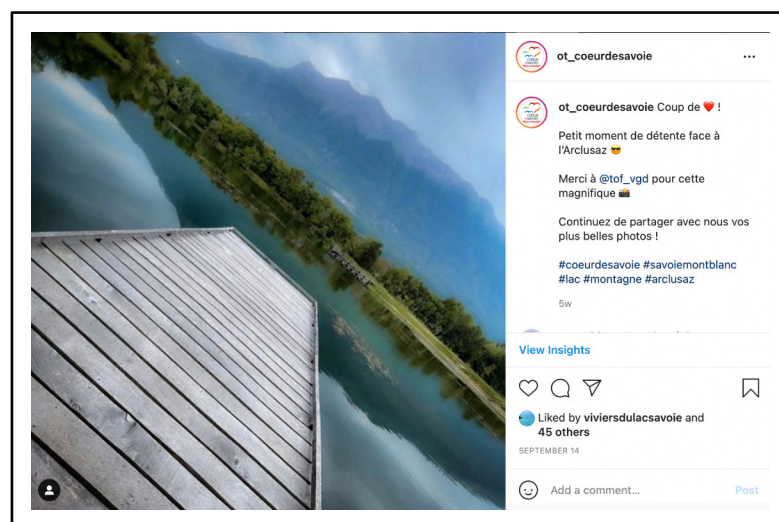
La communication

Réseaux sociaux

À l'heure du numérique, les réseaux sociaux tiennent une place importante dans les moyens de communication. L'Office a fait le choix d'augmenter sa présence sur les réseaux sociaux à travers différentes actions :

- Poster du contenu plus régulièrement
- De meilleure qualité
- Relancer la page Instagram
- Créer une page LinkedIn pour partager du contenu auprès des professionnels

Cette présence sur les différents réseaux sociaux permet d'utiliser plusieurs canaux de diffusion, de toucher des cibles et des tranches d'âge plus larges et ainsi faire circuler l'information plus massivement et avec une meilleure réactivité.

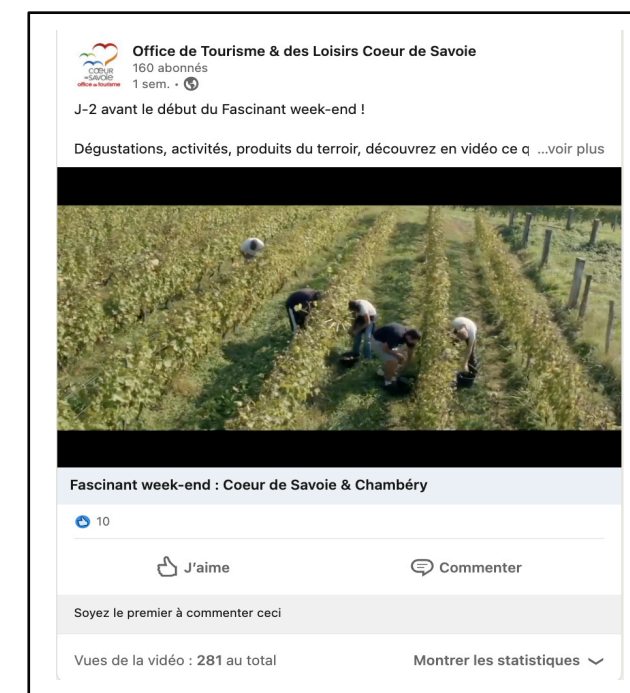


Ces actions ont permis d'augmenter le nombre d'abonnés sur les différentes pages (+250 abonnés sur Facebook depuis le 1^{er} janvier 2021, +796 abonnés, +68 abonnés sur Instagram depuis le 28 juillet).

En terme d'utilisation :

- Facebook permet de partager de l'information globale du territoire et promouvoir les événements.
- Instagram à mettre en lumière différents lieux et activités à travers de la photo ou de la vidéo.
- LinkedIn à partager de l'information auprès d'une cible plus professionnelle.

Les réseaux sociaux permettent également **d'interagir avec les acteurs du territoire et le grand public**. Ainsi, il est possible de répondre aux différentes questions mais également d'échanger du contenu. Des personnes partagent avec l'équipe leurs photos et les moments passés sur le territoire afin que l'Office puisse les poster sur les réseaux. Cela a permis d'augmenter la photothèque et donner un côté plus humain aux réseaux. Ils permettent aussi de communiquer au travers des réseaux sociaux des partenaires comme Chartreuse Tourisme, Grand Chambéry Montagne, destination Belledonne ...



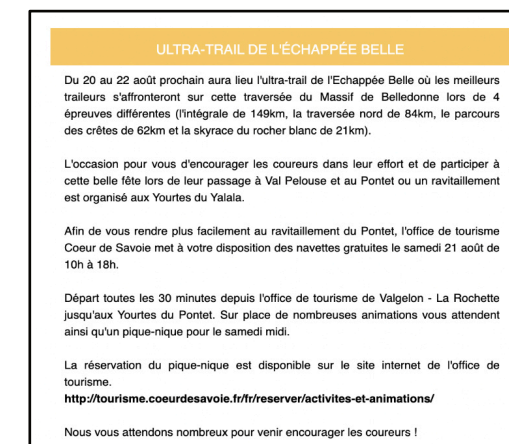
Exemple de contenu LinkedIn



Exemple de contenu Facebook

Newsletter

- Chaque fin de mois
- Envoi à près de 1 800 personnes
- Thème choisi en fonction de l'actualité
- Annonce de nos événements
- Possibilité de s'inscrire via notre site internet



Exemple de contenu newsletter

L'agenda du Cœur de Savoie

Atelier d'initiation à la dégustation
Château de Mérande, Arbin
jeudi 26 août de 18h30 à 20h

Cette année, découvrez nos nombreuses activités en amont des Apéro/Vignes ! Sur le lieu du domaine, venez découvrir de façon ludique et enchaînez si vous le souhaitez avec l'animation.
+33 4 79 25 53 12 - www.vignobles.coeurdesavoie.fr

Apéro/vignes au Château de la Violette
Château de la Violette, Porte-de-Savoie
jeudi 26 août de 18h à 20h

Créé en 1953, le Domaine du Château de la Violette a été repris en 2000 par la famille Gayet. Implanté dans le corps de ferme du Château de la Violette, le domaine est situé au cœur du village viticole et médiéval de Les Marches.
+33 4 79 25 53 12 - www.vignobles.coeurdesavoie.fr

Visite accompagnée du centre historique de Montmélan
Rendez-vous devant l'église, Montmélan
jeudi 26 août à 20h

Visitez le centre historique de Montmélan avec un guide de l'association des Amis de Montmélan et de ses environs, agrée Guide du Patrimoine de Savoie Mont Blanc.
+33 4 79 84 26 80 - www.amisdemontmelan.com

Durant la période estivale, un agenda bimensuel au format PDF était envoyé aux 41 communes ainsi qu'aux hébergements du territoire afin de communiquer sur les animations et de le diffuser aux touristes comme aux habitants du territoire. L'agenda imprimé sous forme de livret était également disponible dans les antennes de l'office de tourisme. Depuis la fin de l'été, l'agenda continue d'être envoyé de façon mensuelle.

Mon événement : Apidae event

Un outil a été mis à disposition des communes, associations et professionnels du tourisme pour qu'ils puissent renseigner les informations relatives à l'événement qu'ils organisent et ainsi remonter sur notre site internet. Cela permet de diffuser une information de meilleure qualité auprès du grand public et d'avoir une plus large connaissance des animations sur le territoire.

AJOUTER UN ÉVÈNEMENT

Le formulaire ci-dessous vous permet de faire remonter votre événement sur notre site internet ainsi que sur celui de certains de nos partenaires (Savoie Mont-Blanc, Chartreuse tourisme ...).

Fonctionnement de l'outil :

- Remplir le formulaire en donnant des informations précises
- Validation de notre part
- Publication de votre événement sur les sites entre 24 à 48h

Attention, vous ne recevrez pas de notification après avoir rempli le formulaire.

Nom de la manifestation *

Importance de votre événement

Portée ⓘ *

Participants attendus Visiteurs attendus

Adresse

Adresse 1 ⓘ

Adresse 2 ⓘ

Adresse 3 ⓘ

Commune *

Presse

Différents accueils presse ont permis de mettre en lumière les activités et l'identité de Cœur de Savoie. L'Office a ainsi pu échanger avec la presse locale, régionale et étrangère.

Accueil presse pour le Fascinant week-end en partenariat avec le comité régional Auvergne-Rhône-Alpes du tourisme

L'article paru dans Tendances Savoie Mont Blanc traitait de l'activité vélo proposée par Saboïa vélo. Une balade de Chignin à Cruet avec dégustation de vin au domaine de l'Idylle.

- En Kiosque à partir du 21 septembre 2021
- Paru à 90 000 exemplaires



Article paru dans Tendances Savoie Mont Blanc

Accueil presse Savoie Mont-Blanc

Savoie Mont-Blanc a invité quatre journalistes Belges de magazine différents, pour évoquer l'oenotourisme en Savoie. Le programme proposé pour la journée en Cœur de Savoie a su les séduire.

Déroulement de la journée en Cœur de Savoie :

- Dégustation de vins au domaine de la Gerbelle
- Balade sur le sentier thématique de la Grappe d'or
- Visite du Musée de la vigne et du vin de Savoie
- Présentation des vignes de Philippe Grisard
- Dégustation de vin à la Maison Philippe Grisard
- Soirée fondue dans le caveau
- Nuit et petit déjeuner au gîte des 7 sartôts



Envoyé en préfecture le 16/12/2022
Reçu en préfecture le 16/12/2022
Publié le
ID : 073-200041010-20221215-DEL_204_2022-DE

Article de Savoie Mont-Blanc « Un week-end savoureux en Savoie ».

L'agence Savoie Mont-Blanc a organisé avec trois blogueurs un week-end savoureux entre vignes et alpages. Leur voyage a débuté à Chignin pour une balade sur le sentier de la Grappe d'or, puis une rencontre avec Philippe Grisard pour évoquer les vins de Savoie, une visite du Musée de la vigne et du vin de Savoie et enfin une visite du château de Miolans. Un article qui met à l'honneur les produits du terroir, les paysages de Cœur de Savoie mais également le label « Vignobles & Découverte ».

Parution dans le Dauphiné

De nombreux articles dans le Dauphiné ont également été rédigés, notamment pour annoncer les événements. Une collaboration qui perdure depuis plusieurs années pour une belle couverture médiatique sur le territoire.

- Présentation de la nouvelle équipe
- Apéro'vignes
- Goûter à la ferme
- Ultra trail de l'Échappée Belle
- Bilan de fin de saison
- Fascinant week-end



Exemples d'articles dans le Dauphiné Libéré

Présentation de l'application Route des vignobles alpins dans Savoie mag

Mise en place dans le cadre du projet Européen Alcotra, l'application Routes des vignobles Alpins a été présentée dans une édition d'avril de Savoie mag afin d'expliquer son utilisation et son fonctionnement.

Événement mis en avant dans l'hebdomadaire de la « vie nouvelle » (publié sur Chambéry)

Tous les vendredis de chaque semaine, l'hebdomadaire de « la vie nouvelle » propose un agenda des manifestations. L'Office a pu annoncer les Apéro'vignes et les Goûters à la ferme de cet été.

Cœur de Savoie

Nos bonnes raisons de participer au Fascinant week-end

Sous l'égide d'Atout France, l'agence de développement touristique de la France, le territoire de Cœur de Savoie, labellisé "Vignobles et découvertes", place l'édition 2021 de son Fascinant week-end sous le cep de la nouveauté. L'office de tourisme et de loisirs a dévoilé le programme des 20 animations qui se dérouleront du 14 au 17 octobre en lien avec Grand Chambéry Alpes Tourisme pour une (viti)culture dans la cité des Ducs. Voici nos trois bonnes raisons d'y participer.

Par Brigitte MAURAZ - 02 oct. 2021 à 19:34 - Temps de lecture : 3 min



Au pied du Granier et jusqu'au piémont des Bauges, le territoire de Cœur de Savoie ouvre la porte de ses caveaux au Fascinant week-end.

L'appel à projet Savoie Mont-Blanc

L'office de tourisme a répondu en 2021 à un appel à projet de Savoie Mont Blanc Tourisme, intitulé *les Chantiers de la transition*. Le principe était le suivant : présenter un projet permettant d'aller vers une transition positive, sur les domaines suivants :

- Biodiversité, faune, flore
- Agriculture locale et circuits courts
- Valorisation Milieu montagnard
- Eau
- Zéro-déchets (avec un angle innovant)

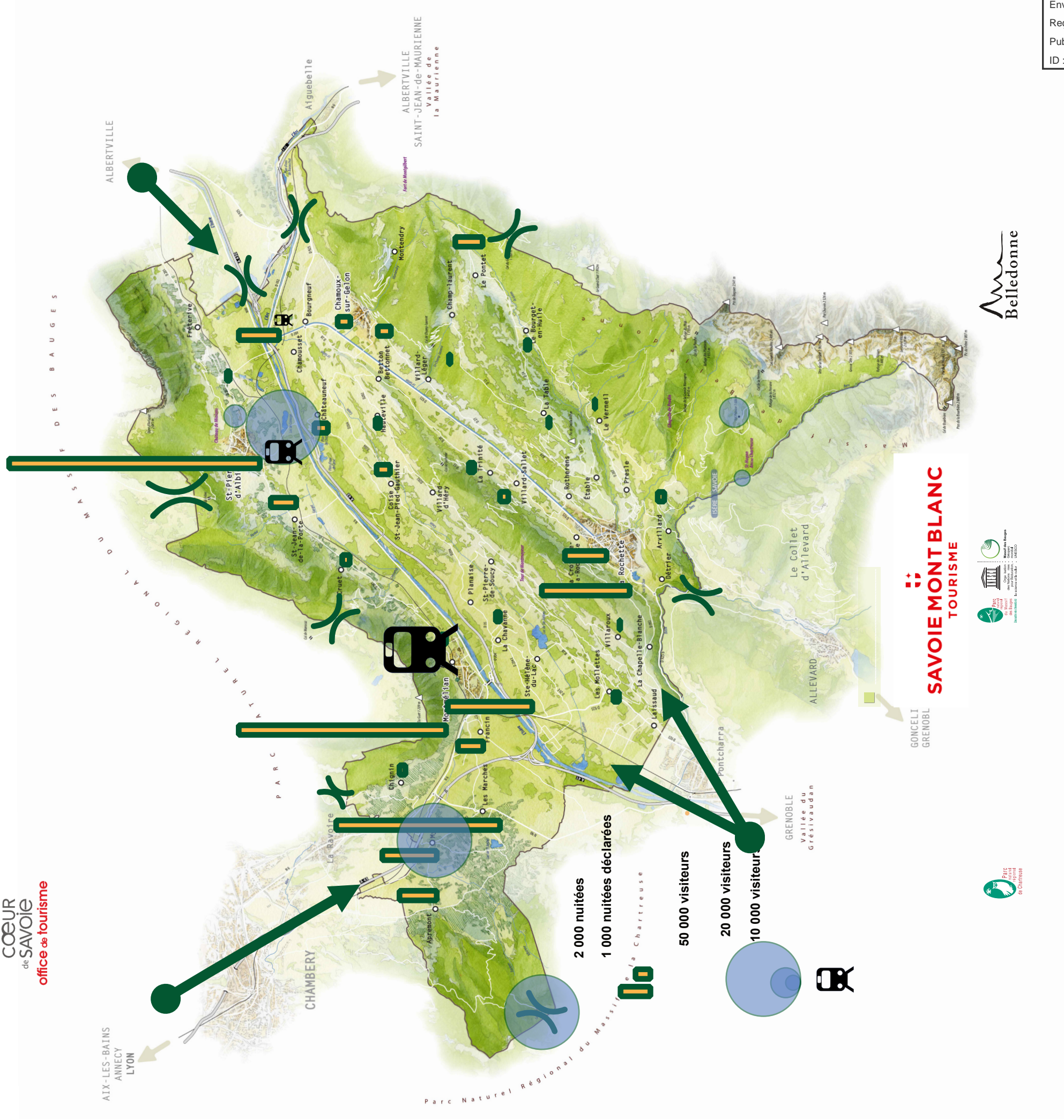
Les lauréats bénéficiaient d'une aide financière, mais surtout d'un soutien en terme de communication de Savoie Mont Blanc Tourisme. C'est surtout ce dernier point qui a suscité l'intérêt de l'équipe, permettant d'augmenter la visibilité de l'office mais surtout de créer du lien avec les équipes et ambassadeurs Savoie Mont Blanc.

Le calendrier était le suivant :

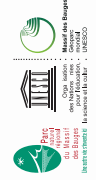
- Réception des dossiers de candidature : du 28 juin au 25 août 2021
- Sélection des lauréats : début septembre 2021
- Jury final : 16 septembre 2021

Le projet proposé par l'office concernait le Fascinant pique-nique, et son côté original, innovant et zéro déchet. Composé uniquement de produits locaux, il permet une mise en valeur du consommateur mieux et local. Son côté adaptable et itinérant dans les domaines viticoles ainsi que la possibilité pour le consommateur de choisir son lieu de dégustation constitue la principale innovation de ce type de prestation. L'emballage zéro déchet, les bocaux consignés permettent de sensibiliser le public à une consommation responsable et écologique. Le dossier a été accepté par Savoie Mont Blanc après plusieurs entretiens téléphoniques. Si le projet n'a ensuite pas été sélectionné par le jury final, cette réponse à appel à projet a été bénéfique car elle a permis de faire connaître la façon de fonctionner de l'office de tourisme, mais aussi de créer du lien avec le personnel Savoie Mont Blanc.

Flux touristiques Cœur de Savoie



SAVOIE MONT BLANC
TOURISME



Animations

Fascinant week-end

Pour sa 8ème édition, le Fascinant week-end est devenu un événement national avec près de 31 destinations viticoles en France. L'objectif de cet événement est de mettre à l'honneur durant 4 jours les vins et les acteurs de l'oenotourisme.

Cette saison nous avons pu compter sur la participation de 7 viticulteurs ainsi que de nouveaux acteurs comme Monts & Terroirs, le restaurant le Saint-Jean ou encore le moulin à papier de la Tourne. 5 nouveautés ont également été mises en place avec une activité phare qui est la «Pétillante fondue sous les étoiles». Cette activité s'est vite retrouvée complète et a été une franche réussite. L'ensemble des participants ont été ravis de la prestation et de l'ambiance de cette soirée. Nous aimerions donc reconduire cette animation sur d'autres dates et d'autres lieux.

Le Fascinant pique-nique à une nouvelle fois très bien fonctionné avec 130 repas vendus, un panier copieux et apprécié. Les retours sont plus que positifs. Néanmoins un point d'amélioration est à réfléchir pour permettre la vente de ces paniers le jour même.

Le bilan des viticulteurs reste cependant mitigé, ils déplorent un faible passage dans les caveaux en dehors des activités. En effet les activités sur réservation ont très bien fonctionné, plusieurs d'entre elles étaient complètes et des créneaux supplémentaires ont donc été ouverts. Un groupe de travail avec la plupart des acteurs de la destination «Cœur de Savoie & Chambéry» a été réalisé une semaine plus tard afin d'échanger sur les points forts et sur les points à améliorer. Une prochaine réunion est prévue en avril prochain pour évoquer les pistes d'amélioration et préparer au mieux la prochaine édition.

Apéro'vignes

Les Apéro'vignes ont été une très belle réussite avec cette année 16 rendez-vous. Plus de 300 places ont été vendues en ligne ainsi que quelques places en direct. Au vu de la nouvelle formule avec deux viticulteurs par date, l'Office a fait le choix de les sélectionner en fonction de leur position géographique afin de ne pas les mettre en concurrence directe.

Les Apéro'vignes ont eu de très bon retour de la part des participants et des viticulteurs qui ont pu réaliser de belles ventes sur place. Ces Apéro'vignes permettent aux viticulteurs de présenter leur travail, d'échanger avec les participants durant un moment de convivialité et de proposer en amont avec des prestataires (VTAE, Cours d'oenologie, Segway...) une véritable offre oenotouristique.

Goûter à la ferme

Pour incarner son positionnement autour de l'agritourisme, l'équipe de l'Office a repris le principe des Apéro'vignes pour créer l'animation des Goûters à la ferme. C'est donc 6 producteurs locaux qui les mercredi de juillet et août ont accueilli à tour de rôle des personnes au sein de leur exploitation afin de présenter leur travail et leurs produits. Le bilan est plus limité que les Apéro'vignes mais encourageant pour une première année avec 88 billets vendus. Toutefois le retour de la part des producteurs est plus que satisfaisant, ils ont apprécié la démarche et le fait de pouvoir échanger avec le grand public directement sur le lieu de production.



Apéro'vignes au domaine du Château de la violette



Fascinant week-end au domaine de l'Idylle



Goûter à la ferme au GAEC Verollet - Communal



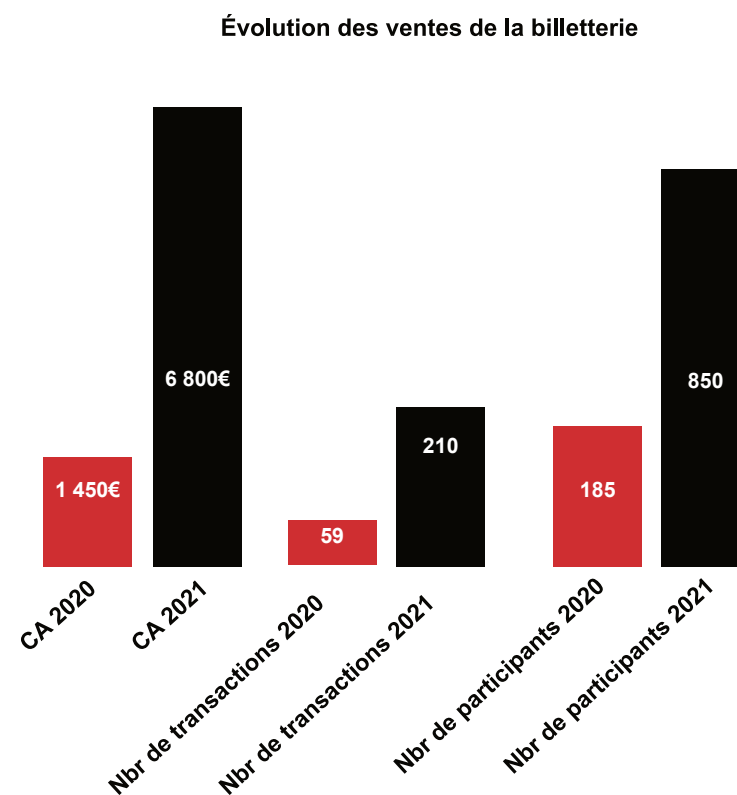
Apéro'vignes au domaine de Mérande

Boutique du terroir

Avec l'annonce de la fermeture de son site d'accueil de Valgelon - La Rochette, l'office de tourisme a fait le choix de réduire le nombre de références dans sa boutique de producteurs pour anticiper sa fermeture. L'équipe s'est donc appuyée sur des produits incontournables du territoire tels que le vin, le miel, la confiture ou encore des jus de fruits. À l'occasion des fêtes de fin d'année, l'Office a travaillé sur la mise en place d'un click & collect avec six producteurs locaux. Une action que l'ensemble de l'équipe souhaite reproduire sur la saison estivale.

Billetterie

L'outil de billetterie en ligne Openbillet permet de commercialiser et d'augmenter la visibilité des activités des socio-professionnels du territoire mais également de nos animations. Différentes animations ont ainsi pu être mises en ligne comme les Apéro'vignes, les activités annexes aux apéros, les Goûters à la ferme et les activités du Fascinant week-end. Cet outil permet de contrôler le flux de personnes et d'augmenter notre base de données clients. L'outil Openbillet est un service que l'Office met à disposition des différents acteurs en contre partie d'une commission sur les ventes effectuées.



Publicités

Des espaces publicitaires ont été proposés dans la brochure touristique imprimée à 7 000 exemplaires. 9 pubs ont été vendues à des prestataires du territoire (hébergeur, restaurateur, producteur ou encore viticulteur). Pour la mise en place d'un partenariat avec Etigraph à l'occasion du Fascinant week-end, une pub a été incorporée au programme.



Exemple de pubs dans la brochure

Mise en réseaux des prestataires et accompagnement

A travers son repositionnement stratégique, l'Office de tourisme & des loisirs Cœur de Savoie a donné la priorité à la structuration et à l'accompagnement des socio-professionnels et acteurs locaux. L'Office de tourisme a aussi pour mission de les accompagner dans le développement de leur activité (commercialisation, obtention de label qualité ...) L'objectif est qu'ils deviennent de véritables ambassadeurs de Cœur de Savoie et qu'ils nous accompagnent à leur tour dans la promotion du territoire.

Lors de plusieurs entretiens avec des prestataires du territoire, l'Office de tourisme a pu apporter une aide et un accompagnement sur les **notions du parcours client, du « design de service, du tourisme expérientiel »**

Il s'agit par la décomposition des étapes du parcours client au travers d'outils spécifiques de mettre en évidence étape par étape les points faibles, les points forts et les points à améliorer tout au long de l'expérience touristique. Cette technique est déclinable pour toutes les activités (hébergement, dégustation au caveau, vol bi-place en parapente...)

Par exemple, cela a permis à l'Office de présenter ce service à un domaine viticole qui souhaitait se lancer dans un accueil du public avancé. Une formation devait avoir lieu sur ce sujet, proposée par l'Office de tourisme mais qui a malheureusement dû être annulée.

Cette porte d'entrée de l'accompagnement des prestataires a également été l'occasion d'évoquer les techniques pour monter une expérience client convaincante et ainsi ouvrir les portes du tourisme expérientiel. Ces activités d'accompagnement des prestataires constituent un axe de développement pour l'avenir de l'Office de tourisme, pour ainsi apporter expertise et soutien à des porteurs de projets.

Relation avec les instances tierces

Le territoire Cœur de Savoie est au carrefour des grands axes alpins, et est bordé par deux Parcs naturels régionaux que sont le PNR du Massif des Bauges et le PNR du Massif de la Chartreuse mais également par la chaîne de Belledonne organisée via l'Espace Belledonne. Trois communes de Cœur de Savoie font ainsi partie intégrante du PNR du Massif de Chartreuse, huit sur le secteur du PNR du Massif des Bauges et une vingtaine sur le secteur de l'Espace Belledonne. Ainsi, Cœur de Savoie fait partie intégrante de chacune de ces instances tierces, avec lesquelles il entretient des relations suivies.

L'Office de Tourisme fait partie du Comité Technique de l'espace Belledonne. Ces réunions portent sur le développement du massif, des camps de base, de la communication, des APN... Il a également été associé à la candidature espace valléen déposée cette année.

Côté Chartreuse, l'Office prend également part aux réunions du Comité Techniques sur les mêmes sujets. Des réunions espace valléen ont également été suivies par les équipes.

Chartreuse Tourisme, entité en charge de la promotion de la destination sur le secteur de la Chartreuse entretient également des liens avec l'office au travers des prestataires présents à la fois sur le territoire Cœur de Savoie et sur le Parc. Il s'agit donc de faire circuler les informations, d'échanger sur le contenu des documents de communication ou de toute autre action pour coordonner les territoires.

A titre d'exemple, un financement a été accordé par le Parc de Chartreuse à un viticulteur de Myans afin de pouvoir implanter des panneaux explicatifs sur son vignoble. L'Office de tourisme a accompagné le prestataire dans cette démarche.

Côté Bauges, le service tourisme est également associé au projet du Parc. Des groupes de travail ont été suivis notamment sur l'adoption de la charte qui est en cours de validation ou autour de la valorisation du château de Miolans.

Les labels

Vignobles & découvertes

Créé en 2009 par Atout France, le label Vignobles & Découvertes est attribué pour une durée de 3 ans à une destination à vocation touristique et viticole proposant une offre de produits multiples et complémentaires (hébergement, restauration, visite de cave et dégustation, musée, événement ...) facilitant par la même occasion l'organisation d'un séjour. Véritable gage de qualité en terme d'accueil, d'orientation touristique et démontrant la volonté d'une destination viticole de faire connaître le monde du vin au plus grand nombre, le Label Vignobles & Découvertes a été déployé sur notre territoire pour la première fois en 2011.

La labellisation se fait en plusieurs étapes : dépôt du dossier de candidature par la destination intéressée, qui doit alors dérouler son argumentaire de candidature et présenter les atouts de son territoire, puis labellisation individuelle des prestataires motivés qui souhaitent rejoindre la démarche.

Coeur de Savoie a une nouvelle fois fait la demande de renouvellement du label, travaillant en collaboration avec Chambéry et ainsi devenir la destination « Coeur de Savoie & Chambéry ». Nous comptons aujourd'hui 79 acteurs labellisés Vignobles & Découvertes.



Au delà de la diffusion du label sur le territoire comme fer de lance de l'oenotourisme et gage de qualité de l'accueil, la démarche Vignobles & Découvertes est également un outil fédérateur des différentes entités gravitant dans le monde du vin.

Tout d'abord, l'étendue géographique du périmètre de la destination Coeur de Savoie & Chambéry a permis de renforcer les liens avec Grand Chambéry Alpes Tourisme. En travaillant en collaboration sur la rédaction du dossier de candidature, les équipes ont pu rassembler leurs idées et créer une dynamique commune en matière d'oenotourisme. Les liens humains en ont également été renforcés, créant ainsi des réflexes en terme de communication entre les deux équipes. La transversalité de la destination viticole a également été marquée par l'invitation au Comité de Direction de Grand Chambéry Alpes Tourisme des équipes de l'Office de tourisme et des Loisirs Coeur de Savoie afin de présenter la démarche de labellisation et faire un point sur le dossier. Le Comité Interprofessionnel des Vins de Savoie était également invité, ce qui a permis de faire une présentation complète des enjeux en matière d'oenotourisme sur nos territoires.

Ce label est également moteur dans le cadre des relations de l'office de tourisme avec des instances tierces, telles que le Comité Interprofessionnel des Vins de Savoie ou encore l'Agence Alpine des Territoires. Ces deux entités font partie intégrante et sont signataires de la convention de déploiement du label sur la destination. Ainsi, des réflexes en terme de communication sont en cours de déploiement (information des uns de la labellisation d'un nouveau viticulteur par exemple, envoi de contacts et de pistes de développement par les autres).

Un groupe de travail a également été créé via l'Agence Alpine des Territoires, comprenant les équipes de Coeur de Savoie et de **Grand Chambéry Alpes Tourisme**, mais également Aix les Bains Riviera des Alpes et **Savoie Mont Blanc Tourisme** et le **CIVS**. En cours de réflexion: un travail de veille national sur les pratiques oenotouristiques des autres destinations, et une volonté de partage d'expérience afin de créer une dynamique commune autour de la valorisation des vins de Savoie.



Envoyé en préfecture le 16/12/2022
Reçu en préfecture le 16/12/2022
Publié le
ID : 073-200041010-20221215-DEL_204_2022-DE

Accueil vélo

L'État a impulsé une démarche d'organisation du tourisme à vélo à l'échelle nationale. France Vélo Tourisme, association réunissant des acteurs institutionnels et des représentants d'entreprises est née en 2011. Elle a pour but de développer l'économie touristique liée au vélo. Elle propose les outils nationaux qui apportent une valeur ajoutée à l'ensemble de la filière, telle que la marque Accueil Vélo. Ce label est piloté par l'Agence Alpine des Territoires, en collaboration avec l'office de tourisme qui joue un rôle de prescripteur et d'informateur des prestataires sur les intérêts du label.



AGATE décide ensuite de la labellisation ou non en étudiant la conformité des prestataires avec les critères d'éligibilité (proximité avec une véloroute, parc de stationnement suffisant, kit de réparation sur place...) Ensuite, une visite des prestataires intéressés est organisée pour vérifier la conformité des informations déclarées. Une fois la labellisation accordée, le label est accordé au prestataire et permet de le faire entrer dans le réseau Accueil Vélo. Véritable gage de visibilité auprès du public cycliste qu'il soit amateur ou cyclo sportif, le logo du label peut être apposé sur tous les documents de communication. Un guide des prestataires labellisés est régulièrement édité.

Les périodes de labellisation courent sur 3 ans (la précédente comptant les années 2017 2018 et 2019). Le renouvellement aurait dû intervenir en 2020 mais a été reporté en 2021 du fait de la crise sanitaire. Les prestataires labellisés sur Coeur de Savoie sont : Le Château de la Tour du Puits, Le Camping l'Escale, Le Camping de la Ferme du Lac.

Il est à noter que le Château des Allues qui était labellisé depuis plusieurs années a été vendu et n'a plus vocation à accueillir du public. Il est donc retiré de la liste des partenaires. 3 nouveaux prestataires ont été labellisés en 2021 : le Gîte de Myans, Saboia Vélo et le Cep Gourmand/Clé des Champs. Ce label est en plein essor et a un bel avenir sur le territoire : avec la mise en place et la commercialisation du Tour des Bauges à vélo, circuit cyclo s'étalant sur plusieurs jours, l'hébergement de la clientèle cycliste à la nuitée va devenir un sujet d'actualité pour Coeur de Savoie.

Vélo routes

Cœur de Savoie est traversé par deux vélo routes, la V63 et la V62. La V63 qui relie Chanaz à Valence via Chambéry et Grenoble traverse le territoire au pied du Granier à travers les Abymes. Elle permet chez-nous de découvrir les Vignobles de Savoie et le lac Saint-André. La V62 quant-à-elle fait partie du tour des Bauges à vélo reliant Annecy à Aix-les-Bains. Elle traverse la combe de Savoie à travers les vignobles. Après avoir relié Saint-Pierre d'Albigny en 2020, Cruet en 2021, c'est Montmélian qui devrait être reliée en 2022.

Parapente

Initialement prévu en 2020 les championnats du monde ont été annulés du fait de la situation sanitaire. Après 30 ans d'absence, ils se dérouleront en Cœur de Savoie du 20 mai au 3 juin 2023. Ils verront s'affronter les meilleurs pilotes mondiaux, et profiteront des nombreuses animations organisées sur la base de vie à l'atterrissage de Chamoux-sur-Gelon. Des pré-championnats du monde seront organisés au printemps 2022 afin de préparer au mieux cette compétition et cet événement festif sur le territoire.



Activités de sports de pleine nature

La position géographique du Cœur de Savoie fait de notre territoire un terrain de jeu naturel. Les activités de pleine nature sont un axe de développement sur lequel nous devons travailler au delà de la randonnée (PDIPR). En effet, les activités telles que le cyclo-tourisme, le VTT, le parapente ou encore le trail nécessitent un travail d'aménagement et de promotion.

Étude de valorisation du château de Miolans

L'Office de tourisme porte depuis cet automne une étude sur la valorisation du château de Miolans en accord avec son propriétaire afin de maintenir les activités touristiques de ce haut lieu de l'histoire savoyarde. Le cabinet d'étude Atémia a été choisi pour faire ce travail, et un comité de pilotage réunissant les propriétaires, la Communauté de Communes, la mairie de Saint-Pierre d'Albigny ainsi que différents partenaires a été mis en place. Le rendu final de cette étude est prévu pour 2022.



APIDAE

Apidae-tourisme est une base de données d'informations touristiques, elle permet l'alimentation du site et également de certains sites partenaires comme Savoie Mont-Blanc. Cet outil permet de référencer l'ensemble des acteurs et activités du territoire. Nous retrouvons ainsi des informations comme les itinéraires randonnées ou de vélo, les hébergeurs, les restaurateurs, les producteurs, ainsi que l'agenda des manifestations. Une mise à jour quotidienne de plus de 1 500 fiches est faite par l'ensemble de l'équipe de l'Office du tourisme.

Suivi client, CRM

Le suivi client et la gestion de notre base de données GRC (gestion relation client) est un axe important dans le développement stratégique de l'office de tourisme. A travers l'outil Podio, nous gérons nos newsletters et la relation avec les élus, les prestataires et nos clients. Cet outil nous permet aussi de créer des questionnaires de satisfaction pour l'ensemble des animations que nous organisons afin de connaître le ressenti des participants et de nous améliorer pour nos futures organisations.

Recrutement - Fin de carrière

Le changement de statut a apporté de nombreuses modifications au sein de l'équipe. Jérôme Hugot est devenu le nouveau directeur de l'office de tourisme à 85% de son temps de travail au travers d'une mise à disposition par la communauté de communes Cœur de Savoie.

Pauline Montpied qui a rejoint l'Office de tourisme en octobre 2019, a vu son statut évoluer en passant « d'agent de promotion » à celui de « chargé de développement touristique ». Elle est notamment en charge de l'accompagnement des acteurs touristiques et en charge de l'animation des labels.

Baptiste Gros-Balthazard a quant à lui rejoint l'équipe début mai sur une création de poste en tant que « chargé de promotion et d'événementiel ». Il travaille plus particulièrement sur l'édition de nos brochures, sur la mise à jour de nos supports multimédias mais également sur l'organisation événementiel tels que les Apéro'vignes, le Fascinant week-end ...

Pour la saison estivale, Victoria Lanot a rejoint l'équipe sur le poste « conseillère en séjour » pour l'antenne de Saint-Pierre d'Albigny.

Anne Roussel a quant à elle pris sa retraite le 30 juin 2021 après 20 joyeuses années en tant que « conseillère en séjour ».

L'équipe de l'Office du tourisme est composée également de Françoise Vaisse et Camille Mercier-Gallay, agents du patrimoine de la ville de Montmélian mis à disposition. En plus de l'accueil, elles sont également en charge d'une mission de valorisation de l'offre oenotouristique.

Formations

Pour l'année 2021, le personnel de l'Office de tourisme a suivi des formations via l'organisme trajectoire tourisme, afin de monter en compétences.

Intitulé des formations suivies :

- Concevoir et déployer sa stratégie d'accueil de sa destination (Pauline du 11 au 19 mars)
- Italien par téléphone (Pauline 10h)
- Optimiser sa stratégie et augmenter sa présence sur les réseaux (Baptiste du 24 au 25 novembre)

L'équipe de l'Office de tourisme a participé également à des séminaires de travail tels que « La démarche Savoie Mont-Blanc excellence » ou encore « Les rencontres partenariales - place de marché ».

Des séances de travail ont également été mises en place avec le personnel mis à disposition du Musée de la vigne et du vin de Savoie autour de l'utilisation des outils métiers (Apidae, Podio, Open-billet)

Team building

Afin de préparer au mieux le Fascinant week-end et la nouvelle animation de la « Pétillante fondue sous les étoiles » que l'office de tourisme a mis en place cette année, une fondue a été organisée en amont en conditions réelles sur le sentier des Grangettes avec l'ensemble de l'équipe (office et musée). Une belle soirée qui a permis de se retrouver tous ensemble hors bureau et ainsi resserrer les liens.





Contact



tourisme@coeurdesavoie.fr



Tél. 04 79 25 53 12



www.tourisme.coeurdesavoie.fr