



**CONSEIL COMMUNAUTAIRE**  
**Séance du 11 juillet 2023 à 18h00**

**Au siège de Grand Lac, Communauté d'agglomération**  
**1500 boulevard Lepic 73 100 AIX-LES-BAINS**

**Présents : (T = Titulaire ; S= Suppléant(e) votant.)**

1 AIX-LES-BAINS	T ANCIAUX Christèle	
2 AIX-LES-BAINS	T BERETTI Renaud	
3 AIX-LES-BAINS	T BRAUER Michelle	
4 AIX-LES-BAINS	T CAMUS Gilles	Pouvoir de Marina FERRARI
5 AIX-LES-BAINS	T CARDE Daniel	
6 AIX-LES-BAINS	T FRAYSSE Claudie	
7 AIX-LES-BAINS	T FRUGIER Michel	Pouvoir de Jean-Marc VIAL
8 AIX-LES-BAINS	T GIMENEZ André	
9 AIX-LES-BAINS	T GUIGUE Thibaut	
10 AIX-LES-BAINS	T MOIROUD Christophe	
11 AIX-LES-BAINS	T MONTORO-SADOUX Marie-Pierre	Pouvoir de Lucie DAL PALU
12 AIX-LES-BAINS	T MOREAUX-JOUANNET Isabelle	
13 AIX-LES-BAINS	T PETIT GUILLAUME Sophie	Pouvoir de Karine DUBOUCHET-REVOL
14 AIX-LES-BAINS	T VAIRYO Nicolas	
15 BOURDEAU	T DRIVET Jean-Marc	
16 BRISON SAINT INNOCENT	T CROZE Jean-Claude	Pouvoir de Marthe MASSONNAT
17 CHINDRIEUX	T BARBIER Marie-Claire	
18 DRUMETTAZ-CLARA FOND	T BEAUX-SPEYSER Danièle	Pouvoir de Nicolas JACQUIER
19 ENTRELACS	T BRAISSAND Jean-François	
20 ENTRELACS	T COCHET Claire	
21 ENTRELACS	T GERBELOT Gaëlle	
22 ENTRELACS	T GUIGUE Jean-Marc	
23 ENTRELACS	T GRANGE Yves	
24 GRESY-SUR-AIX	T MAITRE Florian	
25 GRESY-SUR-AIX	T PIGNIER Colette	
26 GRESY-SUR-AIX	T POURCHASSE Patrick	
27 GRESY-SUR-AIX	T TROQUIER Chrystel	
28 LA BIOLLE	T DA SILVA LOPES Philippe	
29 LA BIOLLE	T NOVELLI Julie	
30 LA CHAPELLE DU MONT DU CHAT	T MORIN Bruno	
31 LE BOURGET DU LAC	T MERCAT Nicolas	
32 LE BOURGET DU LAC	T SIMONIAN Edouard	
33 LE MONTCEL	T HUYNH Antoine	
34 MERY	T FONTAINE Nathalie	
35 MERY	T ROULET Stéphane	
36 MOTZ	T CLERC Daniel	
37 MOUXY	T FILIPPI Laurent	
38 MOUXY	T RAVANNE Catherine	
39 ONTEX	T CARRIER Christiane	
40 PUGNY CHATENOD	T CROUZEVALLE Bruno	
41 RUFFIEUX	T ROGNARD Olivier	
42 SAINT OURS	T ALLARD Louis	
43 SERRIERES-EN-CHAUTAGNE	T TOUGNE-PICAZO Brigitte	
44 TREVIGNIN	T CHAPUIS Nicolas	
45 VIVIERS-DU-LAC	T AGUETTAZ Robert	Pouvoir de Martine SCAPOLAN
46 VOGLANS	T BERNON Martine	
47 VOGLANS	T MERCIER Yves	

22 communes présentes

**Absents excusés :**

AIX-LES-BAINS	POTIN Esther
AIX-LES-BAINS	POILLEUX Nicolas

L'assemblée s'est réunie sur convocation du 4 juillet 2023, transmise dans les conditions prévues par les articles L. 2121-10 et L. 2122-8 du code général des collectivités territoriales, à laquelle était joint un dossier de travail comprenant l'ordre du jour, la note de synthèse et 20 projets de délibérations.

La convocation, l'ordre du jour et le dossier de travail ont également été transmis aux conseillers communautaires suppléants et aux conseillers municipaux des communes membres de Grand Lac, conformément à l'article L. 5211-40-2 du code général des collectivités territoriales.

Le quorum est atteint en début de séance : la séance est ouverte avec 47 présents et 7 procurations

Julie NOVELLI est désignée secrétaire de séance.

*La présente délibération peut faire l'objet d'un recours gracieux auprès de Grand Lac ou d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Grenoble (2 Place de Verdun, BP1135, 38022 Grenoble Cedex), dans le délai de deux mois à compter de sa publication (acte réglementaire) ou de sa notification (acte individuel). Le tribunal administratif de Grenoble peut être saisi par la voie de l'application "Télérecours citoyens" sur le site [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).*



## DÉLIBÉRATION

N° : 11      Année : 2023

Exécutoire le : **19 JUIL. 2023**

Publiée le : **19 JUIL. 2023**

Visée le : **18 JUIL. 2023**

### TOURISME

#### **Demande de classement en catégorie I de l'Office de Tourisme Intercommunal Aix les Bains Riviera des Alpes**

---

Monsieur le Président rappelle que l'Office de Tourisme Intercommunal Aix-les-Bains Riviera des Alpes a été créé au 1<sup>er</sup> janvier 2017 et qu'en décembre 2018, l'Office de Tourisme Intercommunal a été classé en catégorie I.

Le classement des Offices de Tourisme garantit une cohérence et une homogénéité dans les services qu'ils offrent aux visiteurs des différentes destinations de vacances en France.

Mis en place par le ministère en charge du tourisme français, ce classement est composé de 2 niveaux : catégorie I (correspondant à l'excellence en termes d'accueil de la clientèle touristique) et catégorie II. La différence entre les 2 niveaux tient à la fourniture de services supplémentaires, aux actions développées, à leurs rayons d'action et aux moyens dont l'Office de Tourisme dispose afin de toujours mieux accueillir, conseiller et satisfaire les clientèles touristiques. Le classement est valable 5 ans.

Un classement en catégorie I de l'Office de Tourisme est également obligatoire pour obtenir le classement en « station classée touristique » (cas des communes d'Aix-les-Bains et du Bourget du Lac), qui acte la structuration d'une offre touristique et d'un accueil d'excellence. Le classement en station touristique permet à la commune la possibilité d'implantation d'un casino, de sur-classement démographique et de perception d'une taxe additionnelle aux droits d'enregistrement mais n'a pas d'impact sur la Dotation Globale de Fonctionnement.

Le classement en catégorie I requiert également l'obtention de la marque Qualité Tourisme™ (marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations et obtenu par l'OTI en 2020).

Il convient désormais à l'OTi Aix-les-Bains Riviera des Alpes de solliciter le renouvellement de son classement en catégorie I (catégorie la plus élevée). Pour cela un dossier est à déposer auprès des services de la Préfecture de Savoie.

Monsieur de Président propose donc d'approuver le renouvellement du classement en catégorie I de l'Office de Tourisme Intercommunal.

---

*Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code du tourisme, notamment ses articles L. 133-10-1, D. 133-20 et suivants,  
Vu l'arrêté du 16 avril 2019 fixant les critères de classement des offices de tourisme,  
Vu la délibération n°37 du 4 décembre 2018 de Grand Lac.*

Le Conseil de Communauté, après en avoir délibéré :

- APPROUVE le présent rapport,
- APPROUVE la demande de renouvellement de classement en catégorie I de l'Office de Tourisme Intercommunal,
- AUTORISE Monsieur le Président à adresser ce dossier au Préfet et à signer toutes les pièces afférentes.

Aix-les-Bains, le 11 juillet 2023

Le Président,  
Renauld BERETTI



La secrétaire de séance,  
Julie NOVELLI

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Délégués en exercice : 68</li><li>- Présents : 47</li><li>- Présents et représentés : 54</li><li>- Votants : 54</li><li>- Pour : 54</li><li>- Contre : 0</li><li>- Abstentions : 0</li><li>- Blancs : 0</li></ul> |
|---|

**CONSEIL DE COMMUNAUTÉ**  
**Séance du 28 novembre 2018 à 18h30,****À Méry – Savoie Hexapôle – Bâtiment l'Agriion**

Présents : (T = Titulaire ; S= Suppléant(e) votant,)

1	AIX-LES-BAINS	T	Dominique DORD	
2	AIX-LES-BAINS	T	Marina FERRARI	
3	AIX-LES-BAINS	T	Renaud BERETTI	
4	AIX-LES-BAINS	T	Isabelle MOREAUX-JOUANNET	
5	AIX-LES-BAINS	T	Marie-Pierre MONTOR-SADOUX	
6	AIX-LES-BAINS	T	Michel FRUGIER	
7	AIX-LES-BAINS	T	Jean-Marc VIAL	
8	AIX-LES-BAINS	T	Evelyne FORNER	
9	AIX-LES-BAINS	T	Jean-Claude CAGNON	
10	AIX-LES-BAINS	T	Corinne CASANOVA	
11	AIX-LES-BAINS	T	Christèle ANCIAUX	Pouvoir de Christiane MOLLAR
12	AIX-LES-BAINS	T	Georges BUISSON	
13	AIX-LES-BAINS	T	André GIMENEZ	
14	LA BIOLLE	T	Blandine BELLANCA	
15	LA BIOLLE	T	Fabien COUDURIER	
16	BOURDEAU	T	Jean-Marc DRIVET	
17	LE BOURGET DU LAC	T	Marie-Pierre FRANÇOIS	Pouvoir de Philippe LANÇON
18	LE BOURGET DU LAC	T	Pierre HOCHARD	
19	LE BOURGET DU LAC	T	Françoise CARON	
20	BRISON SAINT INNOCENT	T	Jean-Claude CROZE	Pouvoir de Florence DUNOYER
21	LA CHAPELLE DU MONT DU CHAT	T	Nicole FALCETTA	
22	CHINDRIEUX	T	Marie-Claire BARBIER	Pouvoir de Jean-Pierre SAVIOZ
23	CONJUX	T	Claude SAVIGNAC	
24	DRUMETTAZ-CLARAFOND	T	Nicolas JACQUIER	
25	DRUMETTAZ-CLARAFOND	T	Danièle BEAUX-SPEYSER	Pouvoir de Colette GILLET
26	ENTRELACS	T	Bernard MARIN	Pouvoir d'Henri GARNIER
27	ENTRELACS	T	Claude GIROUD	Départ après la 28 <sup>ème</sup> délibération
28	ENTRELACS	T	Yves GRANGE	
29	ENTRELACS	T	Christophe DERIPPE	
30	ENTRELACS	T	Jean-François BRAISSAND	
31	MERY	T	Eudes BOUVIER	
32	MERY	T	Nathalie FONTAINE	
33	LE MONTCEL	T	Jean-Christophe EICHENLAUB	
34	MOTZ	T	Olivier BERTHET	
35	MOUXY	T	Gabrielle KOEHREN	
36	ONTEX	T	Jacques CURTILLET	
37	PUGNY-CHATENOD	T	Jean-Guy MASSONNAT	
38	RUFFIEUX	T	Olivier ROGNARD	Départ après la 13 <sup>ème</sup> délibération
39	SAINT OFFENGE	T	Bernard GELLOZ	
40	SAINT OURS	T	Christian REBELLE	
41	SAINT PIERRE DE CURTILLE	T	Sylvie L'HEVEDER	
42	SERRIERES-EN-CHAUTAGNE	T	Denise de MARCH	
43	TRESSERVE	T	Jean-Claude LOISEAU	Départ après la 27 <sup>ème</sup> délibération
44	TRESSERVE	T	Eric COURSON	
45	TREVIGNIN	T	Gérard GONTHIER	
46	VIVIERS-DU-LAC	T	Robert AGUETTAZ	Pouvoir de Robert CLERC
47	VIVIERS-DU-LAC	T	Martine SCAPOLAN	Départ après la 32 <sup>ème</sup> délibération
48	VOGLANS	T	Martine BERNON	Pouvoir d'Yves MERCIER

25 communes présentes



**Absents excusés :**

AIX-LES-BAINS  
AIX-LES-BAINS  
LE BOURGET-DU-LAC  
BRISON SAINT INNOCENT  
ENTRELACS  
GRESY-SUR-AIX  
GRESY-SUR-AIX  
GRESY-SUR-AIX  
GRESY-SUR-AIX  
VIONS  
VOGLANS

Christiane MOLLAR  
Aurore MARGAILLAN  
Philippe LANÇON  
Florence DUNOYER  
Henri GARNIER  
Robert CLERC  
Colette GILLET  
Didier FRANÇOIS  
Elisabeth ASSIER  
Jean-Pierre SAVIOZ-FOUILLET  
Yves MERCIER

**Autres présents non votants :**

Marc MORAND  
Daniel de MEDTS  
Frédéric GIMOND  
Laurent LAVASSIERE  
Christophe PIRAT  
Olivier VERDENAL  
Christophe TOUZEAU  
Fabien DIDIER  
Véronique MERMOUD  
Julie ÉCALARD  
Estelle COSTA de BEAUREGARD

Pugny-Chatenod  
Saint Offenge  
Directeur Général des Services  
Directeur Général Adjoint  
Directeur des services à la population  
Directeur financier  
Directeur Pôle Eau  
Directeur des Ressources Humaines  
Responsable Urbanisme – Habitat – Politique de la Ville  
Responsable Communication et Relations Publiques  
Responsable Juridique/Assemblées

L'assemblée s'est réunie sur convocation du 21 novembre 2018 à laquelle était joint un dossier de travail comprenant ordre du jour, notes de synthèse et 46 projets de délibérations. Le quorum est atteint : la séance est ouverte avec 48 présents (48 titulaires), et 56 votants.



## DÉLIBÉRATION

N° : 37 Année : 2018

Exécutoire le : 04 DEC. 2018

Affichée le : 04 DEC. 2018

Visée le : 04 DEC. 2018

### TOURISME

#### **Demande de classement en catégorie I de l'Office de Tourisme Intercommunal Aix les Bains Riviera des Alpes**

Monsieur le Président rappelle que l'Office de Tourisme Intercommunal Aix-les-Bains Riviera des Alpes a été créé au 1<sup>er</sup> janvier 2017 dans la poursuite de la loi NOTRe.

Issu de la fusion de quatre offices de tourisme (Chautagne, Canton d'Albens, Aix-les-Bains et Bourget-du-Lac), l'OTi avait pu continuer à bénéficier du classement en catégorie I de l'Office de Tourisme communal d'Aix-les-Bains jusqu'en septembre 2018.

Le classement des Offices de Tourisme garantit une cohérence et une homogénéité dans les services que les Offices de Tourisme offrent aux visiteurs des différentes destinations de vacances en France. De plus, un classement en catégorie I est obligatoire pour obtenir le classement en « commune touristique » (cas de Aix les Bains et Le Bourget du Lac).

Les différents critères du classement permettent de garantir une même base de services répondant aux principaux besoins des visiteurs. La différence entre les 3 niveaux de catégories tient à la fourniture de services supplémentaires, aux actions développées, à leurs rayons d'action et aux moyens dont l'Office de Tourisme dispose afin de toujours mieux accueillir, conseiller et satisfaire les clientèles touristiques.

Mis en place par le ministère en charge du tourisme français, ce classement est composé de 3 catégories : de la catégorie I (la plus élevée) à la catégorie III.

Il convient désormais à l'OTi Aix-les-Bains Riviera des Alpes de solliciter le renouvellement de son classement en catégorie I (catégorie la plus élevée). Pour cela un dossier est à déposer auprès des services de la Préfecture de Savoie.

*Vu le code général des collectivités territoriales.*

*Vu le code du tourisme, notamment ses articles L. 133-10-1, D. 133-20 et suivants.*

*Vu l'arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des offices de tourisme Modifié.*

*Vu le Comité de Direction de l'OTi du 16 juillet 2018.*

Le Conseil de Communauté, après en avoir délibéré :

- APPROUVE le présent rapport,
- APPROUVE le dossier de demande de classement en catégorie I présenté pour l'Office de Tourisme Intercommunal,
- AUTORISE Monsieur le Président à adresser ce dossier au Préfet et à signer toutes les pièces afférentes.

Aix-les-Bains, le 28 novembre 2018

Le Président,  
Dominique DORD

- Délégués en exercice : 70
- Présents : 44
- Votants : 52
- Pour : 52
- Contre : 0
- Abstentions : 0
- Blancs : 0

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.1. L'accueil est accessible et de qualité.

1.1.1. La localisation est pertinente et la signalisation existe.

1.1.1.1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme et des Bureaux d'Information Touristique (BIT) sont faciles d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

### Note Explicative

L'Office de Tourisme Intercommunal (OTI) Aix les Bains Riviera des Alpes est le nouvel Office de Tourisme né de la fusion des Offices de Tourisme : d'Aix les Bains, du Pays d'Albens, de Ruffieux, du Bourget du Lac depuis janvier 2017. Chaque Office de Tourisme est alors devenu un Bureau d'Information Touristique (BIT) dépendants de l'OTI. Tous sont identifiés par le point I .

Depuis la fusion, la Maison de Chanaz a remplacé l'Office de Tourisme de Ruffieux et l'antenne Grand Lac à Albens présente la documentation touristique.

#### Les Bureaux d'Information Touristique ouverts à l'année :

- **Bureau d'informations à Aix les Bains - Place Maurice Mollard**

Ouverture en décembre et janvier : lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.

Février à novembre : lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h.

Juillet et août : lundi au samedi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h30.

Ouverture les dimanches et jours fériés de mai à septembre de 10h à 12h et 14h à 18h.

- **Bureau d'informations au Bourget-du-Lac - Place du Général Sevez**

Décembre et janvier : lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.

Février, mars, octobre et novembre : lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Avril à juin et septembre : lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h. Samedi matin de 9h à 12h.

Juillet et août : lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h30. Dimanche matin et jours fériés de 9h à 12h.

- **Point d'informations touristiques - Relais Grand Lac / Maison des services au public - 60 rue Joseph Michaud à Albens.**

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30.

Mercredi : de 8h30 à 16h30.

Jeu : de 8h30 à 12h30.

#### Les Bureaux d'Information Touristique ouverts d'avril à octobre :

- **Point Information Grand Port - Place Edouard Herriot**

Janvier, février, mars, novembre, décembre : fermé.

Avril : week-ends et jours fériés de 14h à 18h.

Mai : week-ends et jours fériés de 10h à 12h et de 14h à 18h.

Juin, septembre et octobre : lundi au vendredi de 14h à 18h et les week-ends et jours fériés de 10h à 12h et de 14h à 18h.

Juillet, août : tous les jours de 10h à 12h30 et de 14h à 18h30.

- **Maison de Chanaz à Chanaz**

Avril à fin juin : du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 18h.

Juillet et août : du mercredi au dimanche de 10h à 12h et de 14h à 18h. Ouvert les jours fériés.

De septembre à octobre : du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 18h.

Du 1 novembre au 31 mars : fermé.

Les Bureaux d'Information Touristique ouverts en juillet et août :

- **Point Information au bord du Lac - Triporteur sur le Boulevard du Lac**

Juillet et août : du mardi au dimanche et jours fériés de 14h00 à 18h00.

- **Point Information au château Thomas II**

Du 7 juillet au 2 septembre : du mardi au dimanche et jours fériés de 14h00 à 18h00.

- **Belvédère de la Chambotte**

Du 8 juillet au 2 septembre : du mardi au dimanche et jours fériés de 10h à 13h et de 14h à 18h.

Les relais touristiques :

**Caveau de Chautagne à Ruffieux**

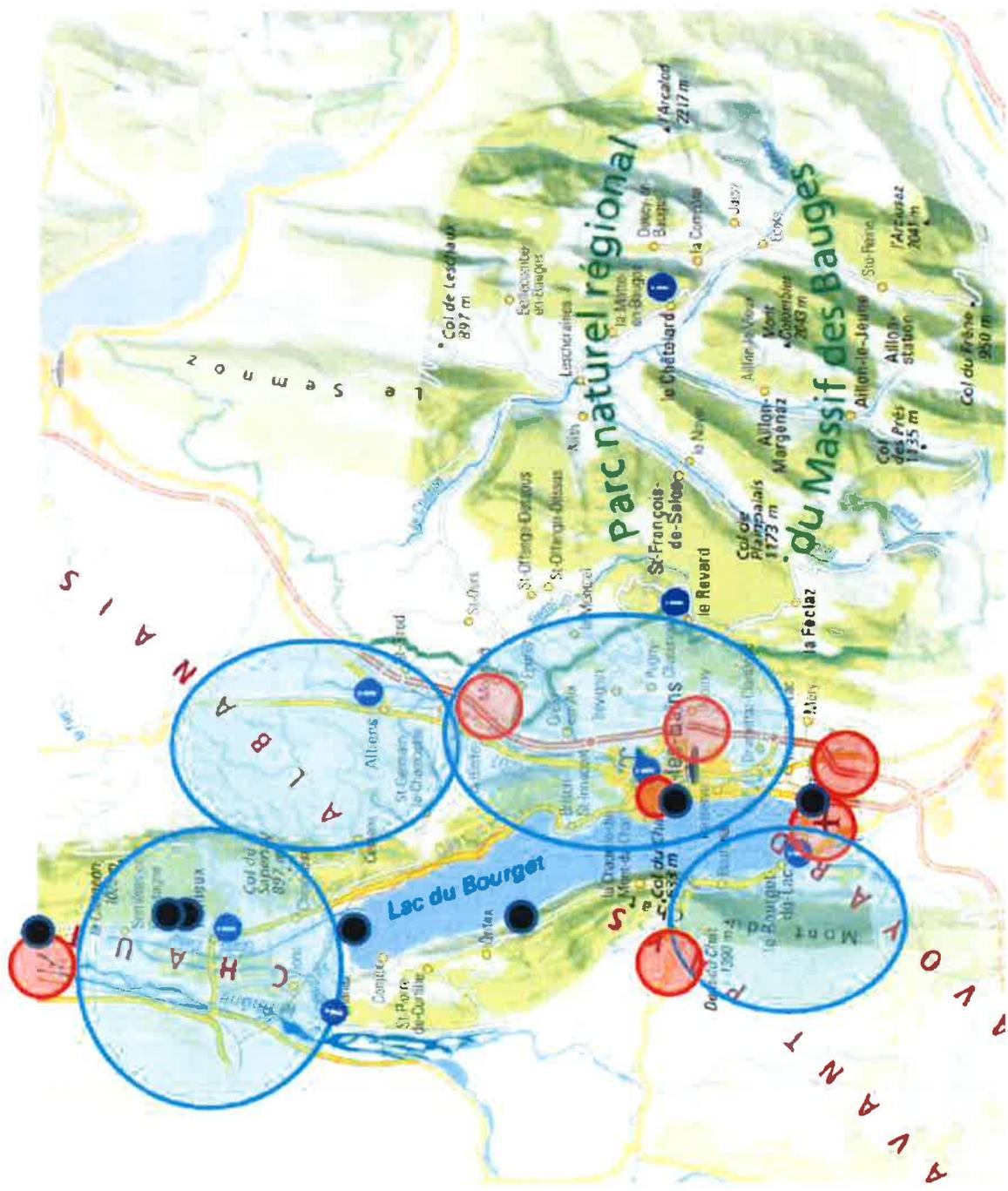
**Abbaye d'Hautecombe à St Pierre de Curtille**

**Espace Sport et Nature du Fier à Motz**

**Camping les Peupliers du lac à Chindrieux**

**Restaurant Ô Lac! à Chindrieux**

CARTE D'IMPLANTATION DE L'OTI ET DES BIT AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES



Points d'entrées du territoire (routes, aéroport, gare,...)

Zone Territoire OTI

BIT

Relais touristiques (Abbaye d'Hautecombe, Caveau de chautagne, restaurant ô lac, Motz, compagnie des bateaux...)

PRESENTATION DES BUREAUX D'INFORMATIONS TOURISTIQUES



Photos siège de l'OTI à Aix les Bains



Photo 81T Le Bourget du Lac



Photo 81T Albens : antenne Grand Lac

PHOTOGRAPHIES DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE SAISONNIERS



Point Information Grand Port



Point Information du Belvédère de la Chambotte



Point Information port du Bourget du lac et le Triporteur



Point Information Château Thomas 2

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.1. L'accueil est accessible et de qualité.

1.1.1. La localisation est pertinente et la signalisation existe.

1.1.1.2. La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur.

### Note Explicative

La signalisation routière touristique de jalonnement de l'Office de Tourisme est visible et lisible, elle est implantée sur le territoire de la commune touristique pour rendre sa localisation plus aisée.

La politique de signalétique est assurée par la commune d'Aix les Bains. Le plan de circulation routière d'Aix-les-Bains est caractérisé par trois entrées principales de ville convergeant vers le centre-ville : sud, nord et arrivée par le lac. L'accessibilité par la signalisation routière à l'Office de Tourisme Intercommunal été conçue en respectant cette logique. Après chaque entrée de ville, des panneaux conduisent le touriste en direction du centre-ville, puis une signalisation spécifique indique l'OTI à proximité de la zone centre-ville. Concernant les Bureaux d'information, chaque commune se charge de la signalétique, en accord avec le TDL.

Nous avons désormais l'OTI Aix les Bains Riviera des Alpes et le Point d'Information du grand port sur Aix-les-Bains.

Les bureaux d'informations sont situés sur les communes de Ruffieux, d'Albens, et du Bourget du lac.

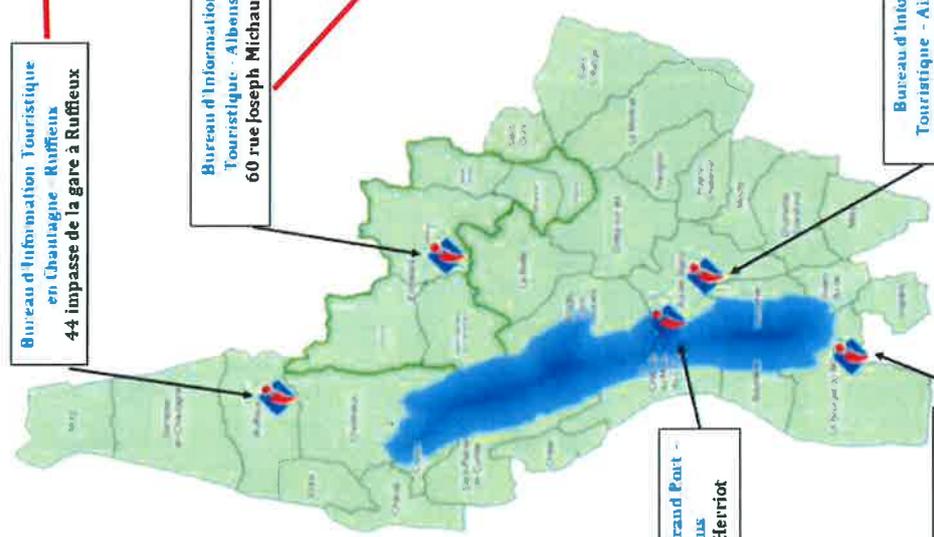
PHOTOGRAPHIES DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

CARTE D'IMPLANTATION DES POINTS ET DES BUREAUX D'INFORMATIONS  
TOURISTIQUES D'AIX-LES-BAINS RIVIERA DES ALPES



Bureau d'Information Touristique  
en Chantagne Ruffieux  
44 impasse de la gare à Ruffieux

Bureau d'Information  
Touristique - Albens  
60 rue Joseph Michaud



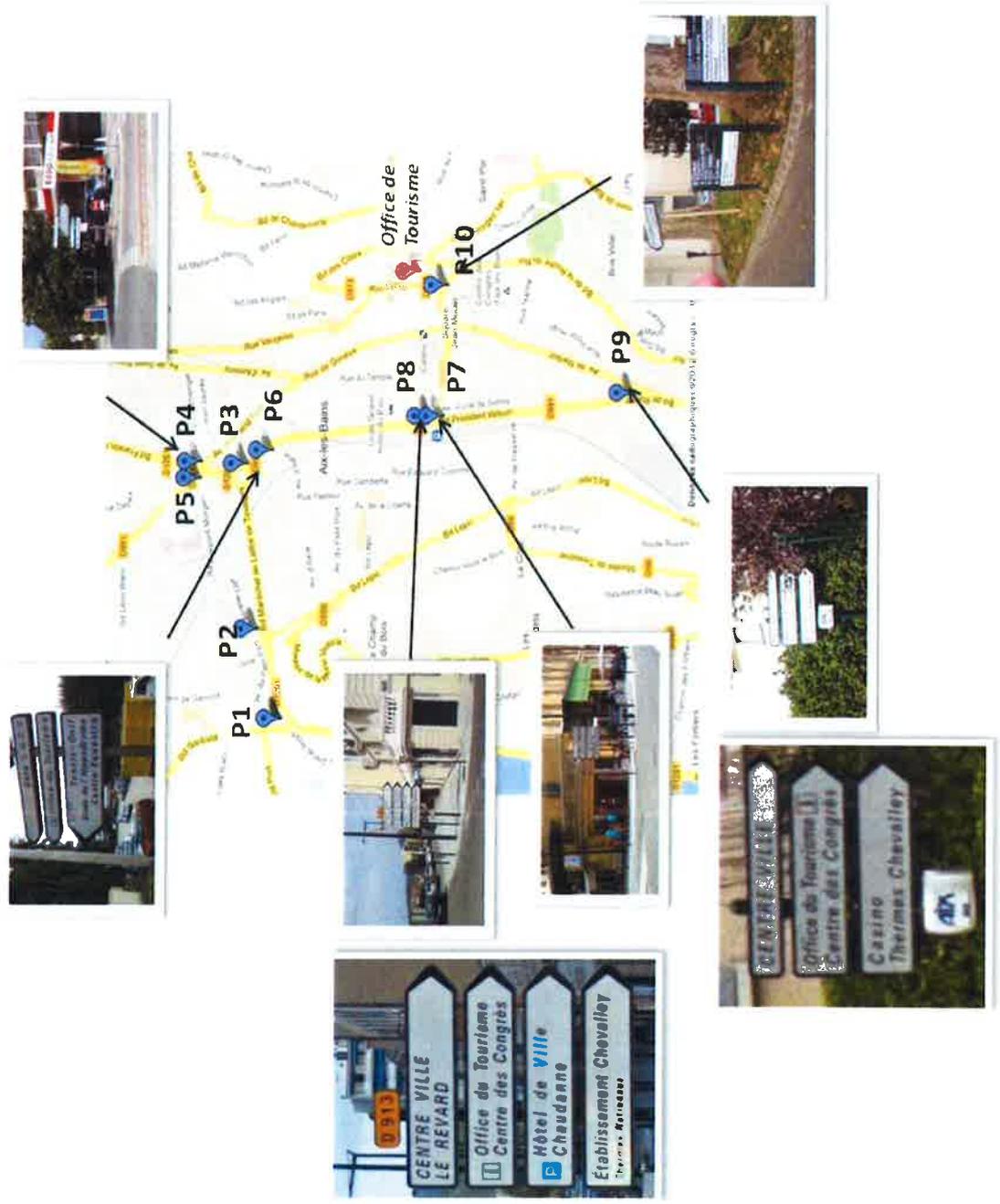
Point Informations Grand Pont -  
Aix Les Bains  
Place Edouard Herriot

Bureau d'Information  
Touristique - Aix Les Bains  
Place Maurice Mollard

Bureau d'Information  
Touristique - Le Bourget du Lac  
Place du Général Sevez



LOCALISATION ET PHOTOGRAPHIES DES PANNEAUX DE SIGNALÉTIQUE DE L'OFFICE DE TOURISME D'AIX LES BAINS



## Entrée Ouest

P1 : « Centre ville »



*Extrémité Ouest Bld de  
Lattre de Tassigny et Bld  
Charcot*

P2 : « Centre ville »



*Bld de Lattre de Tassigny*

P3 : « Centre ville »



*Rond point du Bld de  
Lattre de Tassigny et Av  
Alsace Lorraine*

## Entrée Nord

P4 : « Centre ville » et « Office de tourisme »

*Rond point de l'hôpital,  
Avenue du grand port*



P5 : « Centre ville »

*Rond point de l'hôpital,  
Avenue Alsace Lorraine*

P6 : « Office de tourisme »

*Rond point des prés-  
riants, Avenue Alsace  
Lorraine*



## Entrée Nord et Sud – Gare SNCF

P7 : « Centre ville » et « Office de Tourisme »



*Rond point de la Gare,  
Bld Wilson et Avenue Ch  
de Gaulle*

P8 : « Centre ville » et « Office de Tourisme »



*Rond point de la Gare,  
Bld Wilson et Avenue Ch  
de Gaulle*

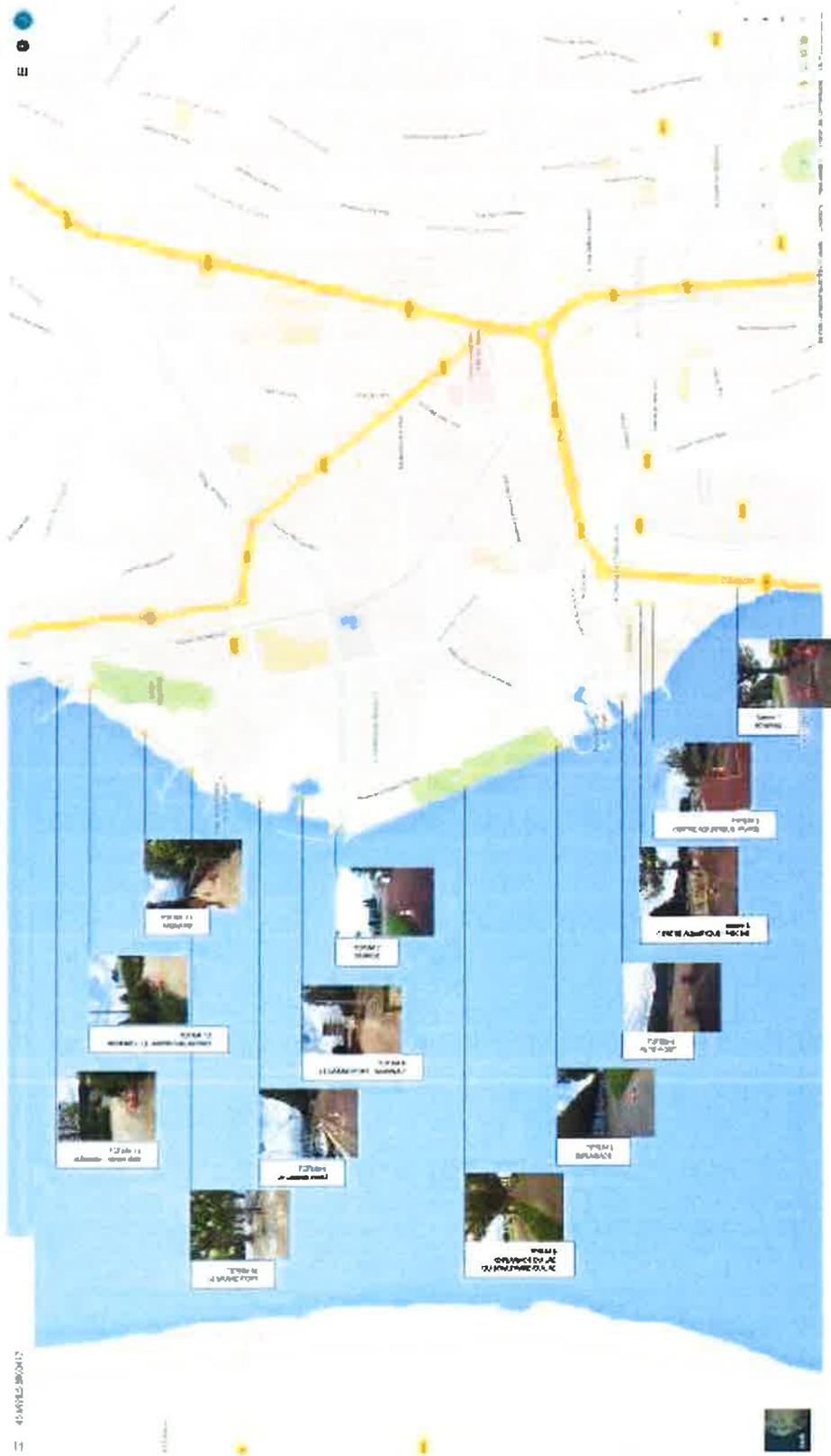
PRESENTATION DE LA SIGNALÉTIQUE TOURISTIQUE AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES

Depuis 2016, la Communauté de Communes Grand Lac a mis en place une signalétique touristique Aix les Bains Riviera des Alpes à destination des piétons avec des panneaux informatifs aux endroits stratégiques.

Ci-dessous des exemples de ces panneaux ainsi qu'un plan d'implantation sur la carte.



Exemples de panneaux informatifs



Plan d'implantation sur la carte

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.1. L'accueil est accessible et de qualité.

1.1.1. La localisation est pertinente et la signalisation existe.

1.1.1.3. L'office de tourisme adhérant à une fédération nationale représentative des offices de tourisme signale son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié.

### Note Explicative

L'Office de Tourisme Intercommunal adhère à OTF (Office de Tourisme de France) et est à jour de ses cotisations auprès d'Offices de tourisme de France.

L'OTI affiche son appartenance en utilisant la signalétique officielle du réseau, le logo national est apposé sur les panneaux de signalisation à l'entrée de l'OT d'Aix les Bains en centre-ville et au grand port ainsi que dans les bureaux d'information touristique. L'OTI utilise le logo sur l'ensemble de ses supports de communication et de promotion dont les brochures papier et son papier à en-tête mentionnant l'appartenance au réseau.



Offices de  
Tourisme  
de France

FEDERATION NATIONALE

## Cotisation 2018

Office de Tourisme Intercommunal Aix Les Bains  
Riviera des Alpes

Place Maurice Mollard  
BP 80132  
73101 AIX LES BAINS

Paris Le 27/08/2018

Facture N° 18-73-35

**N° adhérent : 303**

Désignation	Montant
Cotisation 2018	
A. Classement: Catégorie I	540 €
B. 47 Equivalents Temps Plein x 75 €	3525 €
Montant total plafonné à payer (montant total: 4065)	2200 €
<b>Montant total</b>	<b>2200 €</b>
<b>Montant total plafonné à payer</b>	<b>2200 €</b>

TVA non applicable, article 293 B du CGI

### Modalités de Règlement :

- par virement bancaire SEPA : IBAN : FR43 3000 2004 5400 0000 7991 W54  
BIC : CRLYFRPP
- par chèque bancaire à l'ordre des Offices de Tourisme de France, 79/81 rue de Clichy - 75009 Paris

**Référence obligatoire pour tout règlement : M°303**  
à indiquer au dos du chèque, dans l'intitulé de virement, du mandat

### Contact :

Pour toutes questions concernant ce document :

gwladys.bienvenu@tourisme.fr

Ligne directe : 01 44 11 10 38

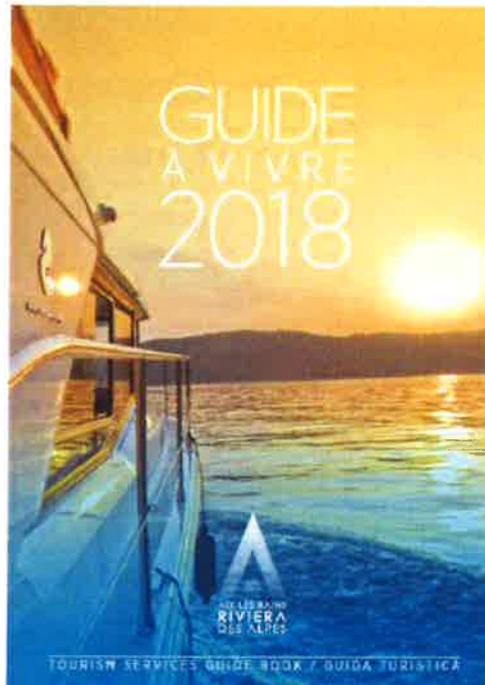
Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative

79/81, rue de Clichy - 75009 Paris

Tél. : 01 44 11 10 30 - Fax. : 01 45 55 99 50 [www.offices-de-tourisme-de-france.org](http://www.offices-de-tourisme-de-france.org) / [www.tourisme.fr](http://www.tourisme.fr)

N° Siret : 78432435200078 - N° intracommunautaire : FR30784324352 - Code APE : 7911Z

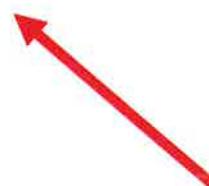
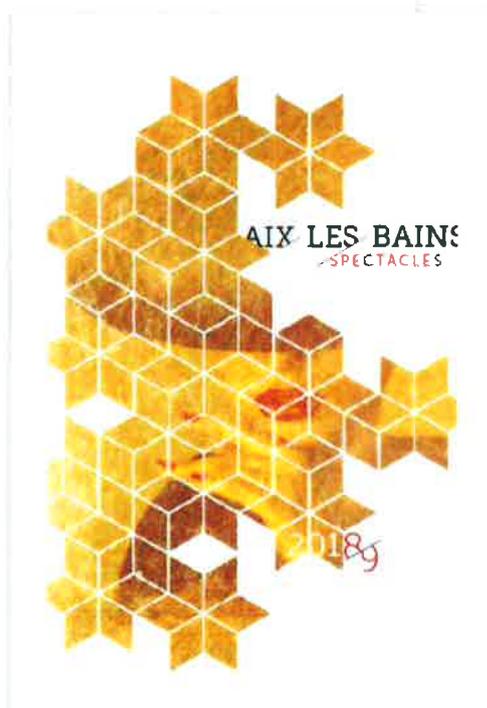
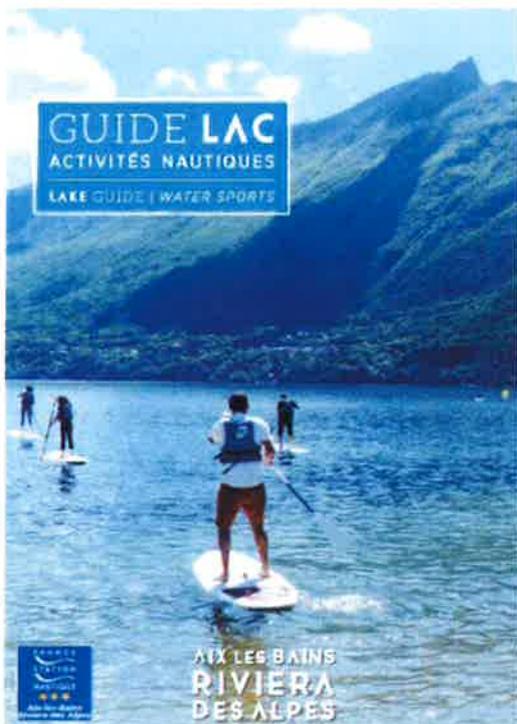
*Brochure Activités*



*Brochure Hébergement et Restauration*



Guide lac et activités nautiques



**COPIE D'ECRAN DU SITE INTERNET DE L'OFFICE DE TOURISME**

*Site de l'Office de Tourisme – Aix les Bains- Riviera des Alpes*



**Vous êtes à la recherche d'inédit, d'un avis, de conseils personnalisés en fonction de vos envies du moment ?**

Nos experts d'Aix les Bains Riviera des Alpes vivent la destination au quotidien et partagent avec vous leurs expériences et coups de cœur.

[Contactez un expert](#)

**NOS SERVICES PLUS**

**Simplifiez vos vacances**

Nous réservons vos entrées dans les principaux lieux touristiques de la destination ainsi que les visites guidées mais aussi vos places pour les événements à ne pas manquer pendant votre séjour : festivals, concerts, pièces de théâtre, danse...

[Télécharger les programmes](#)

**Mettez du « Aix les Bains Riviera des Alpes » dans vos valises**

Toute une gamme de produits de bien-être à offrir ou à s'offrir, pour un souvenir de vacances ou besoin du quotidien (gourmandises et artisanat, état d'âmes, livres, guides...)

**Restez connecté**

Impossible de vous passer d'internet même pendant vos vacances ? Nous proposons le wifi gratuit dans tous nos points d'informations.

Et retrouvez-nous également sur notre site mobile une fois sur place pour toujours plus de conseil et d'échanges.

**DE VIVE VOIX**

Besoin d'échanger par téléphone ? Contactez-nous au **04 79 88 68 00**



**RENCONTRONS-NOUS**

Partez ou venez nous visiter !

**A Aix-les-Bains**

**Bureau d'Informations Centre ville**

Place Maurice Mollard  
Décembre et janvier : lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 17h30  
Février à novembre : lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h  
Juin et août : lundi au samedi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h30  
Quotidien les dimanches et jours fériés de mai à septembre de 10h à 12h et 14h à 18h

**Bureau d'Informations Grand Port**

Place Édouard Bellet  
Janvier, février, mars, novembre, décembre : fermé  
Avril : week-ends et jours fériés de 14h à 18h  
Mai : week-ends et jours fériés de 10h à 12h et de 14h à 18h  
Juin, septembre et octobre : lundi au vendredi de 14h à 18h et les week-ends et jours fériés de 10h à 12h et de 14h à 18h  
Juillet et août : tous les jours de 10h à 12h30 et de 14h à 18h30

**Au Bourget-du-Lac**

**Bureau d'Informations**

Place du Général Sorez  
Décembre et janvier : lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30  
Février et mars, octobre et novembre : lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h  
Avril, juin et septembre : lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h (samedi matin de 9h à 12h)  
Juillet et août : lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h30 (dimanche matin et jours fériés de 9h à 12h)

**Point information au bord du Lac**

Impasse sur le Bécoubert (1000)  
Juillet et août : du mardi au dimanche et jours fériés de 14h00 à 18h00

**Point information au château Thomas II**

Du 7 juillet au 2 septembre : du mardi au dimanche et jours fériés de 14h00 à 18h00

PHOTOGRAPHIES OFFICE DE TOURISME – AIX LES BAINS – RIVIERA DES ALPES

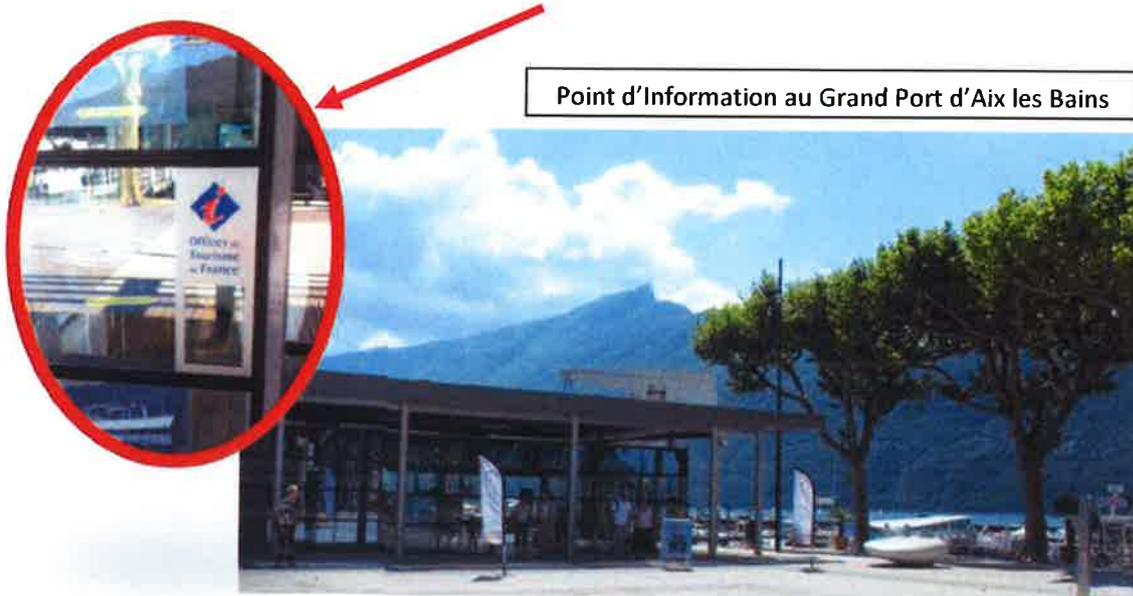


BIT Aix les Bains – Riviera des Alpes

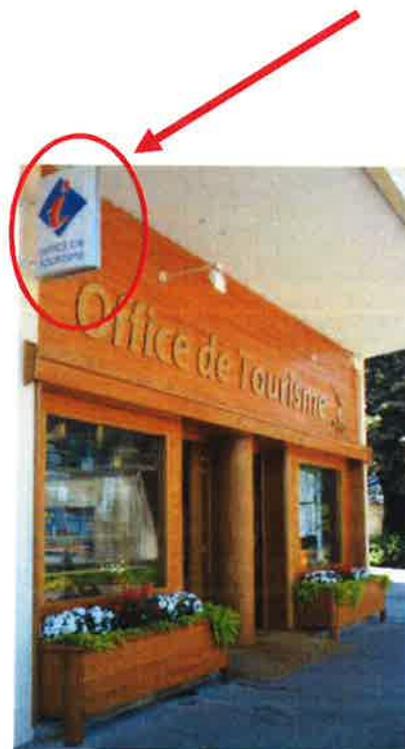


Tableau affiché à l'intérieur des locaux de l'Office de Tourisme

PHOTOGRAPHIES DES BUREAUX D'INFORMATIONS TOURISTIQUES



Point d'Information au Grand Port d'Aix les Bains



BIT Le Bourget du Lac

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.1. L'accueil est accessible et de qualité.

1.1.2. La localisation est pertinente et la signalisation existe.

1.1.2.1. Les locaux ou les espaces d'accueil sont identifiables et directement accessibles à tout public et indépendants de toute activité non touristique.

### Note Explicative

L'Office de Tourisme – bureau principal d'Aix les Bains est clairement identifiable de l'extérieur par son enseigne de grande dimension.

La vitrine est visible de la place et permet de communiquer sur la météo traduite en anglais et italien. Les disponibilités hôtelières ainsi que les téléphones d'urgence et l'accès wifi sont affichées. Les horaires d'ouverture en trois langues figurent également sur la vitrine.

L'Office de tourisme a obtenu le label Tourisme et handicap en 2015 pour trois handicaps : auditif, mental et moteur. Ce label est une marque nationale qui qualifie l'accueil et l'accessibilité des sites et équipements touristiques, pour les personnes porteuses de handicaps.

Le nouvel aménagement de l'accueil en 2013 a été conçu avec beaucoup d'espace pour circuler. Une banque rabaissée, des étagères basses, une boucle magnétique pour les malentendants et des étagères avec pictogrammes ont été installés pour les handicapés mentaux. A l'extérieur, une sonnette spécifique dédiée à la personne en fauteuil, a été installée pour que le personnel puisse venir l'aider afin d'accéder aux documentations. Le personnel d'accueil a reçu une formation adaptée.



PRESENTATION DE LA VITRINE DE L'OFFICE DE TOURISME DU CENTRE VILLE



**Office de Tourisme**  
Aix-les-Bains  
Riviera des Alpes

**Juliet - août**  
July - August  
Luglio - agosto

jeudi - Thursday - Donnerstag	08:30-12:30	14:00-18:00
jeudi - Thursday - Donnerstag	08:30-12:30	14:00-18:00
vendredi - Friday - Freitag	09:00-12:30	14:00-18:00
samedi - Saturday - Samstag	09:00-11:00	14:00-18:00
dimanche - Sunday - Sonntag	10:00-12:30	14:00-18:00

**URGENCES - EMERGENCIES - EMERGENZE**

Police	17
112	112
15	15
18	18

Police / Polizia



L'ACCESSIBILITE A L'OFFICE DE TOURISME DU CENTRE VILLE



Rampe d'accès aux personnes à mobilité réduite et sonnette à l'extérieur de l'office de tourisme



Carnet touristique édition personnes mal voyantes



Banque accessible et boucle magnétique



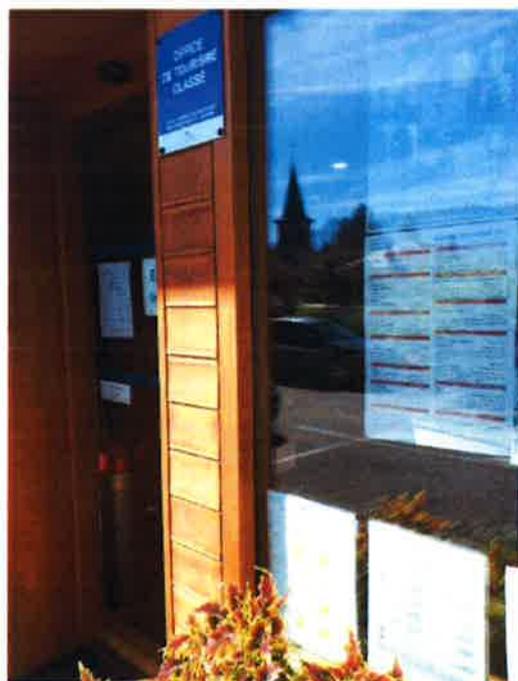
LE BUREAU D'INFORMATION DU BOURGET DU LAC

**Note Explicative**

L'Office de Tourisme – bureau d'information touristique du Bourget du Lac est clairement identifiable de l'extérieur par son enseigne de grande dimension. Il est indépendant de toute activité non touristique et accessible à tous publics. Il est situé au cœur de la commune du Bourget du lac, sur la place, visible depuis la rue principale traversant la commune.

La vitrine est visible de la place et permet de communiquer sur la météo traduite en anglais et italien. Les disponibilités hôtelières ainsi que les téléphones d'urgence et l'accès wifi sont affichées. Les horaires d'ouverture en trois langues figurent également sur la vitrine ainsi que les affiches des animations et événements en cours.

L'aménagement actuel permet un accès aisé à l'information, pour tous les publics avec suffisamment d'espace pour circuler. Une banque rabaissée et des brochures à hauteurs permettent aux personnes à mobilité réduite l'accès aux informations. A l'extérieur, une rampe d'accès aux normes, ainsi qu'une porte automatique rend le bureau d'information accessible à tous publics.



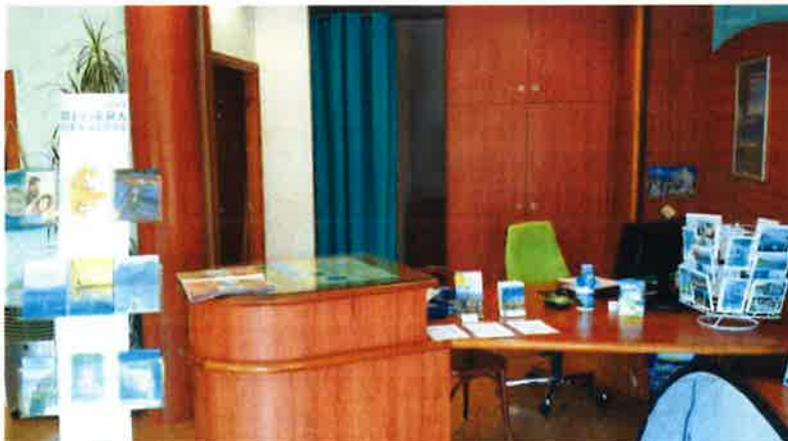
Visuels de la vitrine

L'ACCESSIBILITE DU BUREAU D'INFORMATION DU BOURGET DU LAC



Rampe d'accessibilité aux normes à l'extérieur, porte automatique

Banque abaissée aux normes à l'intérieur, avec espace pour fauteuil et jambes - Présentoir avec documentations à hauteur



L'ACCESSIBILITE A L'INTERIEUR DU POINT INFORMATION DU GRAND PORT



Vue intérieur accueil grand port avec écran numérique pour la présentation activités touristiques et culturelles



Banque avec leds pour mal-voyants



Banque pour handicapés accueil grand port



Boucle audio accueil grand port



Pictogrammes pour handicapés mentaux correspondant aux brochures



Banque avec leds pour mal voyants et banque pour handicapés

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.1. L'accueil est accessible et de qualité.

1.1.2. La localisation est pertinente et la signalisation existe.

1.1.2.2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information.  
L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

### Note Explicative

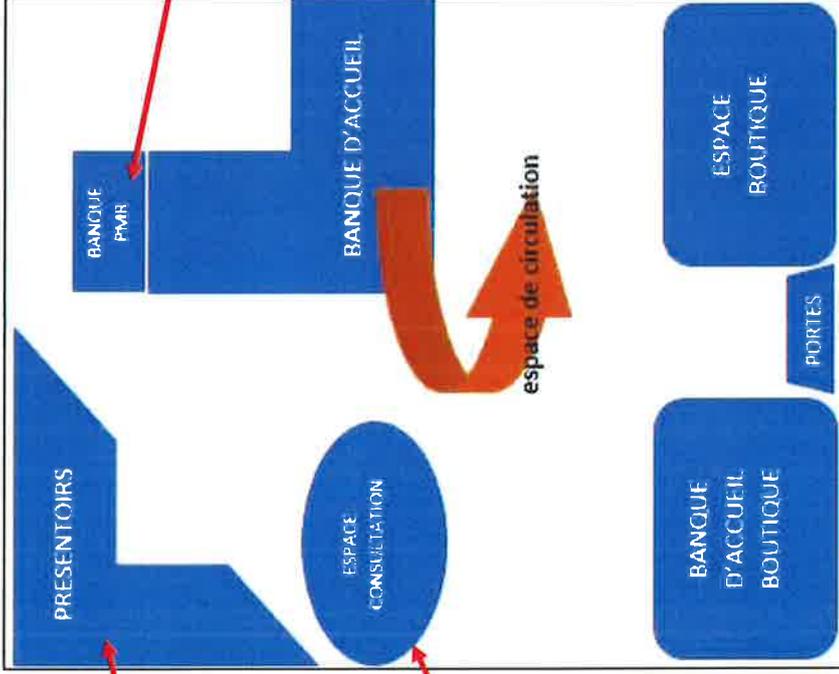
L'Office de tourisme du centre ville dispose d'un espace dédié à l'accueil et à l'information. Cet espace a été conçu et agencé pour recevoir tous les publics et permettre le déplacement et l'accès à l'information des visiteurs.

Le BIT du Bourget-du-Lac dispose également d'un espace ouvert avec une banque d'accueil qui permet la prise de contact avec le visiteur.

L'accès aux informations touristiques est facilité grâce aux affichages et orientations vers les différentes typologies de brochures.

Un espace de consultation avec des chaises est prévu dans l'espace accueil.

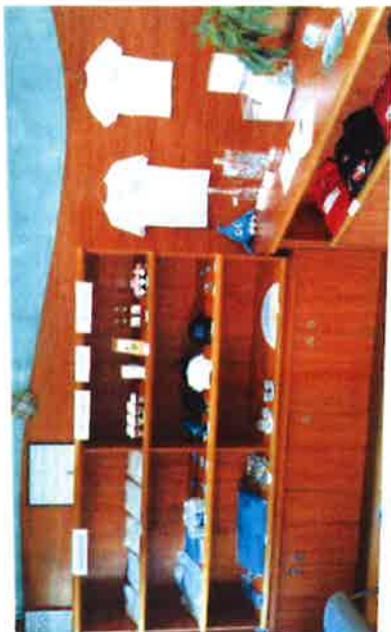
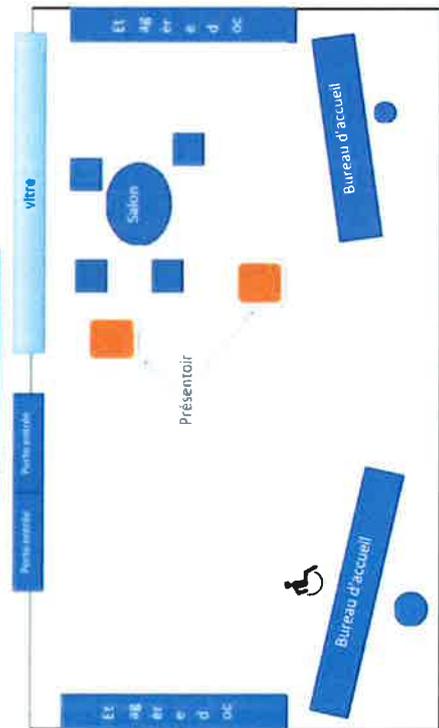
PHOTOGRAPHIES DE L'ESPACE D'ACCUEIL DE L'OFFICE DE TOURISME



PHOTOGRAPHIES DE L'ESPACE ACCUEIL DU BOURGET DU LAC



Plan du BIT Bourget du lac



## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.1. L'accueil est accessible et de qualité.

1.1.2. La localisation est pertinente et la signalisation existe.

1.1.2.3. L'office de tourisme doit afficher dans ses locaux et publier sur son site internet les engagements qui correspondent à sa catégorie de classement de manière visible pour la clientèle conformément aux dispositions de l'annexe II de l'arrêté modifié du 12 novembre 2010.

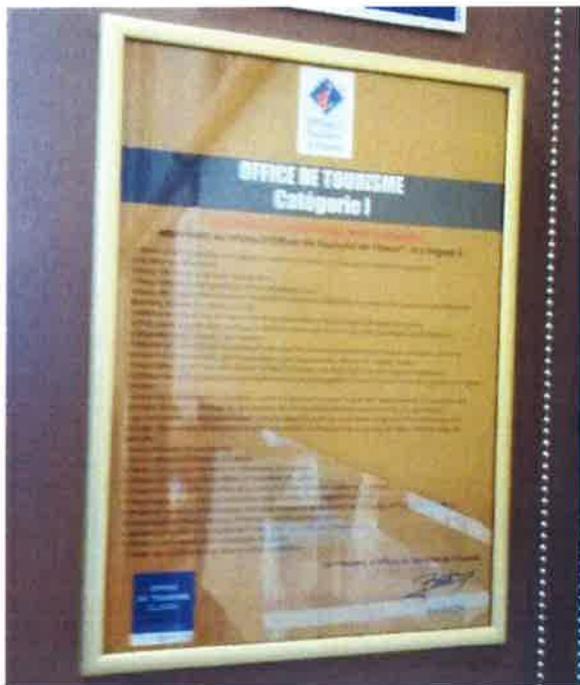
### Note Explicative

L'Office de tourisme affiche dans ses locaux les engagements qui correspondent à sa catégorie de classement, de manière visible pour la clientèle, conformément aux dispositions de l'annexe II de l'arrêté modifié du 12 novembre 2010.

Les engagements sont affichés à l'intérieur de l'office de tourisme.

Ils sont consultables sur le site internet de l'Office de tourisme en bas de page du site internet on accède à la page [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com/qualite-tourisme/](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com/qualite-tourisme/) en cliquant sur l'onglet « qualité tourisme ».

PHOTOGRAPHIES DE L'AFFICHAGE DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE  
TOURISME

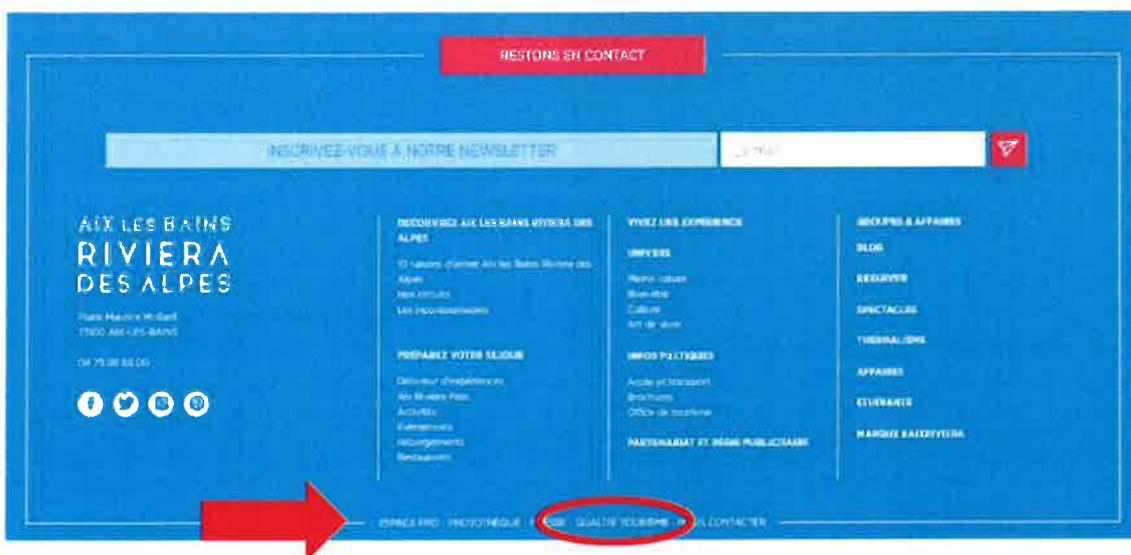


Affichage à l'intérieur de l'Office de  
Tourisme

AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES L'OFFICE DE TOURISME D'AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES S'EST FIXÉ COMME OBJECTIF L'OBTENTION DE CLASSEMENT DANS LA CATÉGORIE 1 ET S'ENGAGE À :

- Mettre à disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- Faciliter vos démarches.
- Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.
- Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
- Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.
- Vous offrir l'accès libre au wifi.
- Être ouvert au moins 300 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.
- Répondre toute l'année à vos courriers.
- Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins.
- Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.
- Vous donner accès à son site internet trilingue dédié et adapté à la consultation via des supports embarqués.
- Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relatives à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau du classement, aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales, aux événements et animations, aux numéros de téléphone d'urgence.
- Mettre à jour annuellement son information touristique.
- Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.
- Présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles.
- Vous donner accès à la consultation des disponibilités d'hébergements classés.
- Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.
- Proposer un service d'information touristique intégrant les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, téléphonie mobile, géolocalisation...).
- Respecter les exigences de la marque Qualité Tourisme.
- Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.
- Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.

COPIES ECRAN SITE INTERNET PERMETTANT D'ACCEDER AUX ENGAGEMENTS  
CORRESPONDANT AU CLASSEMENT EN CATEGORIE DE L'OFFICE DE TOURISME



← Accueil [Qualité Tourisme](#)

**NOTRE ENGAGEMENT**

Si l'office de tourisme a été engagé par le passé dans la démarche qualité aujourd'hui il y a une volonté de se réapproprier la démarche en l'adaptant à l'esprit d'innovation de la structure dans l'optique apporter plus de sens à l'action pour mobiliser les équipes et donner de nouveaux objectifs qui facilitent le quotidien tout en étant mesurables pour la performance. C'est ainsi que nous avons opté pour le renommage de cette démarche en objectif L.A.C. - **Laboratoire d'Agilité Collective**. Plus dynamique et identitaire, elle permet à chacun de se l'approprier au quotidien.

**OBJECTIF L.A.C.**  
**AIX LES BAINS**  
**RIVIERA**  
**DES ALPES**  
LABORATOIRE D'AGILITE COLLECTIVE

## DETAIL DES ENGAGEMENTS

### LES 9 ENGAGEMENTS QUALITE

#### 1. COLLECTIVITÉ

L'Office de tourisme intercommunal met en œuvre la stratégie d'attractivité à 10 ans définie avec sa collectivité financeuse au vu des moyens humains et budgétaires alloués.

#### 2. INTERNE

Visibilité des actions à mettre en œuvre par les équipes pour atteindre les objectifs de la structure. Mobilisation et engagement autour du projet. Manager par la qualité, avoir des indicateurs pertinents.

#### 3. PROMOTION

L'OTI se donne les moyens d'asseoir sa marque d'attractivité pour générer des flux de clients sur la destination.

#### 4. INSTITUTIONNELS

L'OTI siège dans les réseaux départementaux et régionaux pour faire rayonner sa marque et pour qualifier son offre à travers les labels nationaux qu'il anime.

#### 5. SOCIOPROFESSIONNELS

Dans une logique d'union des forces, l'OTI veut être au plus près de ses partenaires pour faire évoluer leur offre en phase avec le positionnement du territoire et pour qu'ils soient les premiers ambassadeurs de cette marque de territoire.

#### 6. CLIENTS

La satisfaction des visiteurs est une priorité pour l'OTI que ce soit dans les gestes d'accueil de ses acteurs ou dans la qualité des infrastructures et équipements proposés. Remettre le client au cœur du processus pour être en phase avec ses attentes et besoins.

#### 7. BOUTIQUE

Le développement de la boutique en tant que vitrine de la destination et source de profit.

#### 8. ÉVÉNEMENTS

Le développement des événements à fort contenu émotionnel pour faire rayonner le territoire au-delà de ses frontières et dans le respect de son positionnement.

#### 9. COMMERCIALISATION

La commercialisation comme source de profit à travers des partenariats groupe ou individuels. En travaillant la personnalisation et en s'adaptant à son stade de maturité.

## LA MARQUE QUALITÉ TOURISME

Afin de toujours mieux recevoir et améliorer la qualité des prestations touristiques en France, l'Etat a créé la marque QUALITÉ TOURISME<sup>®</sup>. Cette marque sélectionne et fédère sous un même symbole les démarches qualité engagées pour la satisfaction des clients dans l'hôtellerie, les résidences de tourisme, les villages de vacances, les campings, la restauration, les cafés et brasseries, les agences de locations saisonnières, les offices de tourisme, les lieux de visite et les activités sportives et de loisirs. Il s'agit de mettre à la disposition des clients un signe de reconnaissance qui leur permette de choisir en toute confiance des établissements qui offrent des prestations de qualité. A travers la marque Qualité Tourisme<sup>®</sup>, l'Etat et les professionnels du tourisme s'engagent pour :

- 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 des avis clients

L'audit pour l'obtention de la Marque est fixé en septembre 2018



## LE CLASSEMENT EN CATÉGORIE I

Le classement des Offices de Tourisme garantit une cohérence et une homogénéité dans les services que les Offices de Tourisme offrent aux visiteurs des différentes destinations de vacances en France. Mis en place par le ministère en charge du tourisme français, ce classement est composé de 3 catégories : de la catégorie I (la plus élevée) à la catégorie III.

La différence entre les 3 niveaux de catégories tient à la fourniture de services supplémentaires, aux actions développées, à leurs rayons d'action et aux moyens dont l'Office de Tourisme dispose afin de toujours mieux accueillir, conseiller et satisfaire les clientèles touristiques.

Voici ci-dessous les principaux engagements des Offices de Tourisme en fonction de leur catégorie :

- Mettre à disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- Mettre à disposition un conseiller en séjour et diffuser des informations de qualité.
- Faciliter les démarches des touristes.
- Informer gratuitement sur l'offre touristique locale
- Etre engagé dans une démarche qualité interne
- Traiter les réclamations et mesurer la satisfaction des touristes

Renouvelé tous les 5 ans (prochain renouvellement prévu avant le 24 septembre 2018)



## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.1. L'accueil est accessible et de qualité.

1.1.2. La localisation est pertinente et la signalisation existe.

1.1.2.4. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

### Note Explicative

L'Office de Tourisme – Bureau principal d'Aix les Bains - propose un accès Wi-Fi gratuit à sa clientèle.

Une procédure d'accès à la Wifi en accès libre est distribuée à la clientèle souhaitant se connecter dans les locaux de l'Office de Tourisme d'Aix-les-Bains centre ville.

La société Neptune Internet Services est le prestataire informatique pour la gestion de l'accès internet à haut débit sans fil.

PROCEDURE D'ACCES WIFI GRATUIT



[www.aixlesbains.com](http://www.aixlesbains.com)

AIX LES BAINS  
RIVIERA  
DES ALPES

**WIFI - Accès libre**

- Place Maurice Mollard
- Parc floral des Thermes
- Hall des Thermes Nationaux Atrium
- Le Grand Port - place Edouard Herriot

Activer la connexion Wifi de votre ordinateur portable. Chercher le réseau sans fil « Ville d'Aix-les-Bains » et s'y connecter. Lancer le navigateur internet. Cliquer sur OK et sur « Obtenir un code d'accès ».

Remplir le formulaire, cocher « j'accepte les conditions », puis valider.

Noter ce n° de code, il est valable 7 jours, au-delà renouveler l'opération.

Assistance par téléphone : 0 892 350 190 (0,34€ / min)

🕒 De 01/07/2018 à 31/07/2018

📊 Top 10 des connexions par hotspot

Hotspot	Nombre de connexions	Temps de connexion
Grand Port	1006	141 h 32
Entrée Thermes (Place Maurice Mollard)	919	182 h 19

**SAS NEPTUNE INTERNET SERVICES**

2 RUE DE LA PAIX  
BP 3030  
33518 Grenobles cedex 1  
Tel : 04.78.63.94.18  
Fax : 04.78.63.91.30  
Site web : www.neptune.fr  
Email : contact@neptune.fr



Ville d'Aix les Bains  
BP 348  
73103 AIX LES BAINS Cedex

**REÇU LE :**  
12 FEV. 2018  
**MAIRIE D'AIX LES BAINS**

**Facture**

Période du 01/01/2018 Au : 31/03/2018

Commercial: ABEL SOPHIE

Numéro	Date	Code client	Date échéance	Mode de règlement	N° de TVA intracom
00001995	02/01/2018	MAA/XLESBAINS	01/02/2018	Virement Bancaire	

Description	Qté	P U HT	Montant HT	TVA
Abonnement en Options lignes Orange ligne 04 78 35 76 94 abonnement mensuel de 14,97€	3,00	29,84	89,82	20,00
2 accès ADSL jusqu'à 18 Megas non garanti - asymétrique	3,00	35,00	105,00	20,00
Ligne BIO LS: 0473672246	3,00	89,00	267,00	20,00
Abonnement Téléphonique	3,00	37,10	111,30	20,00

*Zarif (031)  
6262 (032)  
0305  
0301  
602  
12-10-2018*

SUM	Base HT	Montant TVA	Total HT	Total TVA	Total TTC	Accomptes	Net à payer	Solde dû
20,00	573,12	114,82	687,94	0,00	687,94 €	687,94 €		

**Coordonnées bancaires sociales :**  
Banque CREDIT AGRICOLE  
RIB : 1306500307574200900021  
IBAN : FR751306500307574200900021  
BIC : AGRIFR33

DATE : 02/01/18  
CLIENT : MAIRIE D'AIX LES BAINS  
N° FACTURE : 00001995  
NET A PAYER : 687,94 €

Site : 40282220200032 - APE : 6803Z - RCS : GRENOBLE - N° TVA intracom : FR21402822202 - Capital : 30 000,00 €

**SAS NEPTUNE INTERNET SERVICES**

2 RUE DE LA PAIX  
BP 3030  
33518 Grenobles cedex 1  
Tel : 04.78.63.94.18  
Fax : 04.78.63.91.30  
Site web : www.neptune.fr  
Email : contact@neptune.fr



Ville d'Aix les Bains  
BP 348  
73103 AIX LES BAINS Cedex

**REÇU LE :**  
12 FEV. 2018  
**MAIRIE D'AIX LES BAINS**

**Facture**

Période du 01/01/2018 Au : 31/01/2018

Commercial: ABEL SOPHIE

Numéro	Date	Code client	Date échéance	Mode de règlement	N° de TVA intracom
00001917	02/01/2018	MAA/XLESBAINS	01/02/2018	Virement Bancaire	

Description	Qté	P U HT	Montant HT	TVA
Maintenance Annuelle WIFI Ville ... un clefs AP n°12062009JH01	1,00	2.500,00	2.500,00	20,00
Maintenance Annuelle WIFI Port Selon devis API n° 06/05/2011	1,00	607,69	607,69	20,00
Maintenance Annuelle WIFI MJC Selon devis API/23/06/14/JH03	1,00	703,74	703,74	20,00
Maintenance Annuelle Selon Marché du 09/07/2012	1,00	515,25	515,25	20,00
Maintenance Annuelle Selon devis API/03/03/10/SA01	1,00	548,03	548,03	20,00

*2-18 (031)  
6156 (032)  
0305  
0301  
602  
12-10-2018*

SUM	Base HT	Montant TVA	Total HT	Total TVA	Total TTC	Accomptes	Net à payer	Solde dû
20,00	4 874,71	974,94	4 874,71	974,94	5 849,65	0,00	5 849,65 €	

**Coordonnées bancaires sociales :**  
Banque CREDIT AGRICOLE  
RIB : 1306500307574200900021  
IBAN : FR751306500307574200900021  
BIC : AGRIFR33

DATE : 02/01/18  
CLIENT : MAIRIE D'AIX LES BAINS  
N° FACTURE : 00001917  
NET A PAYER : 5 849,65 €

Site : 40282220200032 - APE : 6803Z - RCS : GRENOBLE - N° TVA intracom : FR21402822202 - Capital : 30 000,00 €

### Note Explicative

L'Office de Tourisme – Bureau d'information touristique du Bourget du Lac - propose un accès Wi-Fi gratuit à sa clientèle.

Un autocollant précisant la possibilité de se connecter au wifi est visible sur la porte d'entrée du bureau d'information touristique.

La procédure d'accès au Wifi gratuit est disponible directement sur la zone de connexion, dans l'espace salon du bureau d'information.

Le système utilisé pour la gestion de l'accès internet à haut débit sans fil dans le bureau d'information est NOODO.



Auto collant sur la porte



Espace de connexion avec  
procédure à disposition



**PROCEDURE D'ACCES AU WIFI**

1/

Dans un premier temps : se rendre dans les paramètres ou les réglages de son appareil mobile (tablette, smartphone )

Sélectionner « WiFi » dans les réglages, une fois sur la page cliquez sur « OT Bourget du Lac » afin que votre appareil se connecte.

Le réseau apparaîtra comme non sécurisé, car vous pouvez vous connecter qu'à partir de votre adresse email.

Photos ci-dessous



1

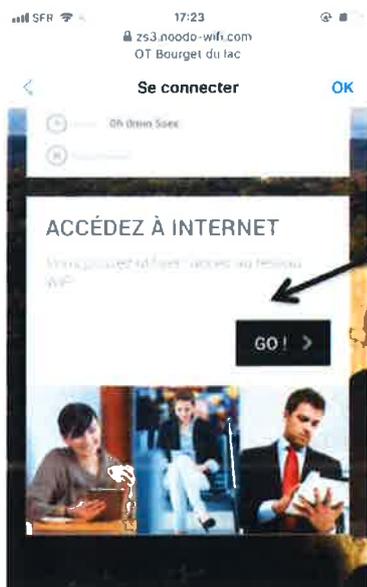
2



• Une page Noodo Connect il vous suffira d'entrer votre adresse email dans la case correspondante

• Si elle ne s'ouvre pas ouvrir une page internet même si vous ne disposez pas de la connexion afin de poursuivre votre enregistrement

Puis, dans les deux cas : cochez « se souvenir de moi » ainsi que « je reconnais avoir lu et accepte les conditions d'utilisation »



Pour confirmer votre accès une page sera ouverte à la suite de la manipulation.

Vous pouvez depuis celle-ci accéder à internet directement ou bien ouvrir d'autres onglets.

Votre connexion sera interrompue des lors que vous partirez.

Noodo

FACTURE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

REÇU LE 28 MAI 2018

Noodo)))

2 Avenue Léonard De Vinci  
63000 CLERMONT FERRAND  
Tél : 04-73-16-41-41  
Tél portable :  
Fax : 04 83 07 53 53  
Site web : www.noodo.fr  
Email : commercial@noodo.fr

Facture

Office de Tourisme Intercommunal  
Aix Les Bains Riviera Des Alpes  
Place Maurice Mollard  
73100 AIX LES BAINS

Numéro	Date	Code client	Date d'échéance	Mode de règlement	N° de Tva intracom		
FC28207	14/05/2018	CL3221	29/05/2018	Virement			
Code	Description	Qté	P.U. HT	Montant HT	TVA		
	Période facturée Mai 2018-Avril 2019						
	EQUIPEMENT BIT BOURGET DU LAC						
ABONADS	<u>Abonnement mensuel ACTIVE WIFI PLUS</u> -Jusqu'à 20 Mbit/s -Enregistrement des données techniques de connexion (conformément à la législation), -Supervision des équipements, -Mise à disposition d'une interface de gestion (statistiques, personnalisations, administration...), -Assistance téléphonique 24/7 -Filtrage des sites web - Création de ligne - Dégroupage - Mise à disposition du modem	12,00	59,90	718,80	20,00		
	PRELEVEMENT DE 119,80 HT TOUS LES DEUX MOIS ENGAGEMENT DEUX ANS						
IOTSPOT	<u>Frais d'accès au service et mise à disposition de la borne Hotspot</u> -802.11b,g,n -Transformateur 12V -Bibande (2,4 Ghz et 5 Ghz) -Câble RJ45	1,00	100,00	100,00	20,00		

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.1. L'accueil est accessible et de qualité.

1.1.3. La localisation est pertinente et la signalisation existe.

1.1.3.2. Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondeurs ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins deux langues étrangères.

### Note Explicative

Les horaires des bureaux d'informations touristiques sont adaptés au rythme de la saisonnalité touristique :

#### Les Bureaux d'Information Touristique ouverts à l'année :

- **Bureau d'informations à Aix les Bains - Place Maurice Mollard**  
Ouverture en décembre et janvier : lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.  
Février à novembre : lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h.  
Juillet et août : lundi au samedi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h30.  
Ouverture les dimanches et jours fériés de mai à septembre de 10h à 12h et 14h à 18h.
- **Bureau d'informations au Bourget-du-Lac - Place du Général Sevez**  
Décembre et janvier : lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.  
Février, mars, octobre et novembre : lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.  
Avril à juin et septembre : lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h. Samedi matin de 9h à 12h.  
Juillet et août : lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h30. Dimanche matin et jours fériés de 9h à 12h.
- **Point d'informations touristiques - Relais Grand Lac / Maison des services au public - 60 rue Joseph Michaud à Albens.**  
Lundi et mardi : de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30.  
Mercredi : de 8h30 à 16h30.  
Jeudi : de 8h30 à 12h30.

#### Les Bureaux d'Information Touristique ouverts d'avril à octobre :

- **Point Information Grand Port – Place Edouard Herriot**  
Janvier, février, mars, novembre, décembre : fermé.  
Avril : week-ends et jours fériés de 14h à 18h.  
Mai : week-ends et jours fériés de 10h à 12h et de 14h à 18h.  
Juin, septembre et octobre : lundi au vendredi de 14h à 18h et les week-ends et jours fériés de 10h à 12h et de 14h à 18h.  
Juillet, août : tous les jours de 10h à 12h30 et de 14h à 18h30.

- **Maison de Chanaz à Chanaz**

Avril à fin juin : du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 18h.

Juillet et août : du mercredi au dimanche de 10h à 12h et de 14h à 18h. Ouvert les jours fériés.

De septembre à octobre : du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 18h.

Du 1 novembre au 31 mars : fermé.

Les Bureaux d'Information Touristique ouverts en juillet et août :

- **Point Information au bord du Lac - Triporteur sur le Boulevard du Lac**

Juillet et août : du mardi au dimanche et jours fériés de 14h00 à 18h00.

- **Point Information au château Thomas II**

Du 7 juillet au 2 septembre : du mardi au dimanche et jours fériés de 14h00 à 18h00.

- **Belvédère de la Chambotte**

Du 8 juillet au 2 septembre : du mardi au dimanche et jours fériés de 10h à 13h et de 14h à 18h.

Les relais touristiques :

**Caveau de Chautagne à Ruffieux**

**Abbaye d'Hautecombe à St Pierre de Curtille**

**Espace Sport et Nature du Fier à Motz**

**Camping les Peupliers du lac à Chindrieux**

**Restaurant Ô Lac! à Chindrieux**

**COPIE ECRAN DU SITE INTERNET AVEC HORAIRES D'OUVERTURE**

**A Aix-les-Bains**

**Bureau d'informations centre ville**

Place Maurice Molard

Décembre et janvier : lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 17h30

Février à novembre : lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h

Juillet et août : lundi au samedi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h30

Ouverture les dimanches et jours fériés de mai à septembre de 10h à 12h et 14h à 18h

**Bureau d'informations Grand Port**

Place Edouard Herriot

Janvier, février, mars, novembre, décembre : fermé

Avril : week-ends et jours fériés de 14h à 18h

Mai : week-ends et jours fériés de 10h à 12h et de 14h à 18h

Juin, septembre et octobre : lundi au vendredi de 14h à 18h et les week-ends et jours fériés de 10h à 12h et de 14h à 18h

Juillet, août : tous les jours de 10h à 12h30 et de 14h à 18h30

**En Chautagne**

**Points d'informations touristiques**

**Relais Grand Lac / Maison des services au public**

Du lundi matin au vendredi matin de 8h30 à 12h30

Le jeudi en continu de 8h30 à 17h30.

**Maison de Chanaz à Chanaz**

Avril à fin juin : du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 18h

Juillet et août : du mercredi au dimanche de 10h à 12h et de 14h à 18h. Ouvert les jours fériés.

De septembre à octobre : du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 18h

Du 1 novembre au 31 mars : fermé

**Caveau de Chautagne à Ruffieux**

**Abbaye d'Hautecombe à St Pierre de Curbille**

**Espace Sport et Nature du Fier à Motz**

**Camping les Peupliers du lac à Chindrieux**

**Restaurant Ô Lac à Chindrieux**

**Au Bourget-du-Lac**

**Bureau d'informations**

Place du Général Sevez

Décembre et janvier : lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30

Février, mars, octobre et novembre : lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h

Avril à juin et septembre : lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h. Samedi matin de 9h à 12h

Juillet et août : lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h30. Dimanche matin et jours fériés de 9h à 12h

**Point information au bord du Lac**

Importeur sur le Boulevard du Lac

Juillet et août : du mardi au dimanche et jours fériés de 14h00 à 18h00

**Point information au château Thomas II**

Du 7 juillet au 2 septembre : du mardi au dimanche et jours fériés de 14h00 à 18h00

**En pays d'Albens**

**Point d'informations touristiques**

**Relais Grand Lac / Maison des services au public**

60 rue Joseph Michaud

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h et de 14h à 16h30

Mercredi : de 8h30 à 16h30

Jeudi : de 8h30 à 12h30

**Belvédère de la Chambotte**

Du 8 juillet au 2 septembre : du mardi au dimanche et jours fériés de 10h à 14h et de 14h à 18h.

**COPIE ECRAN DU SITE INTERNET AVEC HORAIRES D'OUVERTURE EN 2 LANGUES**

**A Aix-les-Bains**

**Information centre (town centre)**

Place Maurice Mollard  
December and January: Monday to Saturday from 9am - midday, and from 2pm - 5:30pm  
February to November: Monday to Saturday from 9am - midday and from 2pm - 6pm  
July and August: Monday to Saturday from 9am - 12:30pm, and from 2pm - 6:30pm  
Open on Sundays and bank holidays from May to September from 10am - midday and from 2pm - 6pm

**Grand Port information centre**

Place Edouard Perrin  
January, February, March, November, December: closed  
April: weekends and bank holidays from 2pm - 6pm  
May: weekends and bank holidays from 10am - midday and from 2pm - 6pm  
June, September and October: Monday to Friday from 2pm - 6pm and weekends and bank holidays from 10am - midday and from 2pm - 6pm  
July and August: Monday to Saturday from 10am - 12:30pm, and from 2pm - 6:30pm

**In Chautagne**

**Tourist information points**

- Caveau de Chautagne** in Ruffieux
- Abbaye d'Hautecombe** in St Pierre de Curtille
- Espace Sport et Nature du Fier** in Metz
- Camping les Peupliers du lac** in Chindrieux
- Restaurant Ô Lac!** in Chindrieux
- Maison de Chanaz** in Chanaz

**At Bourget-du-Lac**



**Information centre**

Place du Général Sevez  
December and January: Monday to Friday from 9am - midday, and from 2pm - 5:30pm.  
February, March, October and November: Monday to Friday from 9am - midday and from 2pm - 6pm.  
April to June and September: Monday to Friday from 9am - midday and from 2pm - 6pm. Saturday morning from 9am - midday.  
July and August: Monday to Saturday from 9am - midday, and from 2pm - 6:30pm. Sunday morning and bank holidays from 9am - midday.

**Information point by the lake**

Tricycle on the Boulevard du Lac  
July and August: Tuesday to Sunday and bank holidays from 2pm - 6pm

**Information point at the Château Thomas II**

From the 16th July - 2nd September: Tuesday to Sunday and bank holidays from 2pm - 6pm

**In pays d'Albens**

**Tourist information points**

- Public services facility**  
Monday and Tuesday: 8.30am - midday, and from 1pm - 4.30pm.  
Wednesdays: 8.30am - 4.30pm.  
Thursdays: 8.30am - 12.30pm.

**La Chambotte viewpoint**

From 8th July - 2nd September: Tuesday to Sunday and bank holidays from 10am - 1pm and from 2pm - 6pm.

**Ad Aix-les-Bains**

**Ufficio informazioni centro città**

Place Maurice Mollard  
Dicembre e gennaio: da lunedì a sabato dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.30.  
Da febbraio a novembre: da lunedì a sabato dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00.  
Luglio e agosto: da lunedì a sabato dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.30.  
Aperto domenica e giorni festivi da maggio a settembre dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

**Ufficio informazioni Grand Port**

Place Edouard Perrin  
Aprile: fine settimana e giorni festivi dalle ore 14.00 alle 18.00  
Maggio: fine settimana e giorni festivi dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00  
Giugno, settembre e ottobre: da lunedì a venerdì dalle ore 14.00 alle 18.00; fine settimana e giorni festivi dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00  
Luglio, agosto: tutti i giorni dalle ore 10.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.30

**A Chautagne**

**Punti di informazione turistiche**

- Caveau de Chautagne** a Ruffieux
- Abbaye d'Hautecombe** a St Pierre de Curtille
- Espace Sport et Nature du Fier** a Metz
- Restaurant Ô Lac!** a Chindrieux
- Maison de Chanaz** a Chanaz

**A Bourget-du-Lac**



**Ufficio informazioni**

Place du Général Sevez  
Dicembre e gennaio: da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.30.  
Febbraio, marzo, ottobre e novembre: da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00.  
Da aprile a giugno e settembre: da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00. Sabato mattina dalle ore 9.00 alle 12.00.  
Luglio e agosto: da lunedì a sabato dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.30. Domenica mattina e giorni festivi dalle ore 9.00 alle 12.00.

**Punto informazioni in riva al lago**

Tricycle sur le Boulevard du Lac  
Luglio e agosto: da martedì a domenica e giorni festivi dalle ore 14.00 alle 18.00

**Punto informazioni al castello Thomas II**

Dal 16 luglio al 2 settembre: da martedì a domenica e giorni festivi dalle ore 14.00 alle 18.00.

**A pays d'Albens**

**Punto di informazione turistiche**

- Maison des services au public**  
Lunedì e martedì: dalle ore 8.30 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 16.30.  
Mercoledì: dalle ore 8.30 alle 16.30.  
Giovedì dalle ore 8.30 alle 12.30.

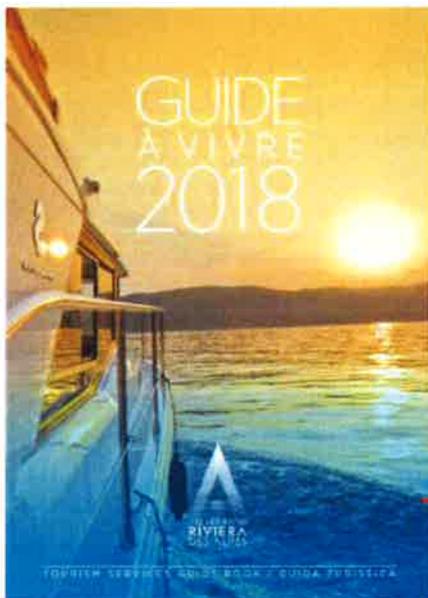
**Belvedere della Chambotte**

Dal 8 luglio al 2 settembre: da martedì a domenica e giorni festivi dalle ore 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

AFFICHAGE DES HORAIRES A L'EXTERIEUR DE L'OFFICE DE TOURISME

	
<b>Juillet - août</b> <i>July - August</i> <i>Luglio - agosto</i>	
Lundi - Monday - Lunedì	09:00-12:30 14:00-18:30
Mardi - Tuesday - Martedì	09:00-12:30 14:00-18:30
Mercredi - Wednesday - Mercoledì	09:00-12:30 14:00-18:30
Jeudi - Thursday - Giovedì	09:00-12:30 14:00-18:30
Vendredi - Friday - Venerdì	09:00-12:30 14:00-18:30
Samedi - Saturday - Sabato	09:00-12:30 14:00-18:30
Dimanche - Sunday - Domenica	10:00-12:00 14:00-18:00
 <a href="http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com">www.aixlesbains-rivieradesalpes.com</a> 04 79 88 68 00	

BROCHURE DE L'OFFICE DE TOURISME



Brochure en téléchargement sur le site  
[www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

## Carnet pratique

**PERMANENTS**

**AIX-LES-BAINS**  
OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL  
AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES /  
ACCUEIL D'AIX LES BAINS  
Place Marcelle Mariani, 04 79 88 68 00  
accueil@aixlesbains-rivieradesalpes.com  
www.aixlesbains-rivieradesalpes.com

**Décembre et janvier** Lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h,  
**Février à novembre** Lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h,  
**Juillet et août** Lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h,  
Ouverture les dimanches et jours fériés de 10h à 18h30 (sauf le 14 et 15 août).

**LE BOURGET-DU-LAC**  
OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL  
AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES /  
ACCUEIL D'AIX LES BAINS  
Place Général de Gaulle  
04 79 88 68 00  
accueil@aixlesbains-rivieradesalpes.com  
Info: www.aixlesbains-rivieradesalpes.com

**Décembre et janvier** Lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h,  
**Février, mars, octobre et novembre** Lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h,  
**Avril à juin et septembre** Lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h,  
Samedi matin de 9h à 12h,  
**Juillet et août** Lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h30,  
Dimanche matin et jours fériés de 9h à 18h.

**SAISONS**

**AIX-LES-BAINS**  
OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL  
AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES /  
ACCUEIL D'AIX LES BAINS GRAND PORT  
Le Grand Port, Place du Grand Port, 04 79 88 68 00  
accueil@aixlesbains-rivieradesalpes.com  
www.aixlesbains-rivieradesalpes.com

**LE BOURGET-DU-LAC**  
**LE CHATEAU DE THOMAS II**  
Château de Thomas II  
04 79 88 68 00  
info@aixlesbains-rivieradesalpes.com  
http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com/

**CHANAZ**  
BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE  
Place Antoine Chabotto  
04 79 88 68 00  
tourisme@chanaz.fr  
www.chanaz.fr

**ENTRELACS**  
**BELVÈDÈRE DE LA CHAMBOTTE**  
Belvédère de la Chambotte  
Saint-Denis-la-Chabotte  
04 79 88 68 00  
accueil@aixlesbains-rivieradesalpes.com  
www.aixlesbains-rivieradesalpes.com

**REPERMANENTS**

**ENTRELACS**  
04 79 88 68 00  
F34 0 48000

**RUFFIEUX**  
1 021 route de Laubert 178 Saint-RP

BROCHURE DE L'OFFICE DE TOURISME

OFFICE DE TOURISME  
INFOS PRATIQUES / GOOD DEALS / BUON PIANI

**BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE / Tourist Information Point / Ufficio Informazioni Turistiche**  
 Place Maurice Melard - BP 90332 - 73100 Aix les Bains  
 Place Général Sève - 73370 Le Bourget du Lac

**BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE SAISONNIER**  
 Source Informations Mont / Informations Mont / Mont / Informations Mont

- **Aix les Bains**
  - Lac Grand-Pont - Place Ledoux-Harriot - 73100 Aix les Bains
- **Au Bourget du Lac**
  - Château Thiéras II - 73370 Le Bourget du Lac
- **Au Pays d'Albens**
  - La Chapelle de la Chambette - 73410 Saint-Gervais-la-Chambotte
- **En Chautagne**
  - Place Antoine Garriot - 73310 Chénaz

**POINT D'INFORMATION TOURISTIQUE / Tourist Information Point / Punto d'Informazione Turistica**

- **Au Pays d'Albens**
  - rue du Mont-Buis - 73410 Albens
- **En Chautagne**
  - O Lac - Chautagne - 73310 Chénaz
  - Cuve de Chautagne - 44 Impasse de la Gave - 73310 Ruffieux
  - Espace Sport & Nature du Tier - 73310 Moz
  - Abbaye d'Hautecombe - 73310 Saint-Pierre-de-Curtille

**CONTACT**  
 +33(0)4 79 89 68 00 - [accueil@aixlesbains-rivieradesalpes.com](mailto:accueil@aixlesbains-rivieradesalpes.com)  
[www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

**Billetterie des Spectacles / Show ticket office / Biglietteria degli spettacoli**  
 Centre Culturel et des Congrès André Orosioni - rue Jean Monnet - 73100 AIX LES BAINS  
 Tél. : +33 (0)4 79 89 09 99 - [www.spectacles.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.spectacles.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

Les informations des spectacles et des événements sont disponibles à l'adresse [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)  
 Pour toute information sur les spectacles et les événements, contactez-nous à l'adresse [accueil@aixlesbains-rivieradesalpes.com](mailto:accueil@aixlesbains-rivieradesalpes.com)  
 Toute réservation de spectacle est soumise aux conditions générales de vente de la billetterie des spectacles.  
 Toute réservation de spectacle est soumise aux conditions générales de vente de la billetterie des spectacles.  
 Toute réservation de spectacle est soumise aux conditions générales de vente de la billetterie des spectacles.



01 40 00 20 19 - [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

OFFICE DE TOURISME  
HORAIRES D'OUVERTURES / OPENING HOURS / ORARIO DI APERTURA

**BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE / Tourist Information Point / Ufficio Informazioni Turistiche**  
 ➤ Place Maurice Melard - BP 90332 - 73100 Aix les Bains  
**Décembre et janvier** - Lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.  
**Février à novembre** - Lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h.  
**Juillet et août** - Lundi au samedi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h30.  
 (Closé les dimanches et jours fériés de mai à septembre de 10h à 12h et 14h à 18h.)

➤ Place Général Sève - 73370 Le Bourget du Lac  
**Décembre et janvier** - Lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.  
**Février, mars, octobre et novembre** - Lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.  
**Avril à juin et septembre** - Lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h.  
 Samedi matin de 9h à 12h.  
**Juillet et août** - Lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h30.  
 Dimanche matin et jours fériés de 9h à 12h.

Retrouvez tous les horaires d'ouverture sur  
[www.aixlesbains-rivieradesalpes.com/info-pratiques/office-de-tourisme](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com/info-pratiques/office-de-tourisme)



Montagne, lac, forêt, ciel bleu



Brochure en téléchargement sur le site  
[www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

## DESCRIPTION DES MESSAGES D'ACCUEIL TELEPHONIQUE DE L'OFFICE DE TOURISME

### ARA réservation : F/Anglais

Pré-dec : Aix les Bains Riviera des Alpes réservation bonjour, nous allons donner suite à votre appel, séjour tous compris, hébergement, activité, retrouvez toutes nos expériences sur [www.reservation.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.reservation.aixlesbains-rivieradesalpes.com).

Attente : Aix les Bains Riviera des Alpes réservation, une équipe experte et dédiée pour vous accompagner dans votre choix d'hébergement et d'activité. Découvrez nos 3 inspirations, Riviera, Bien-être et artisan, à travers nos offres personnalisées. Demandez conseil à nos délégués d'expériences qui vous permettront de vivre des instants mémorables et hors du temps.

Dissuasion: Toutes les lignes de l'office de tourisme d'Aix les Bains Riviera des Alpes sont occupées, nous ne pouvons donner suite à votre appel, Retrouvez toutes les informations sur le site [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

### Billetterie/ OT : F, Engl / Italiano

Pré-dec billetterie : Billetterie des spectacles d'Aix les Bains Riviera des Alpes bonjour, nous allons donner suite à votre appel, découvrez notre programmation culturelle et réserver votre place de spectacle sur le site [www.spectacles.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.spectacles.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

Pré-dec accueil : Office de tourisme d'Aix les Bains Riviera des Alpes bonjour, nous allons donner suite à votre appel, découvrez notre offres de destination sur [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com).

Attente billetterie : Billetterie des spectacles d'Aix les Bains Riviera des Alpes, une équipe experte et dédiée pour vous accompagner dans votre choix de spectacle. Retrouvez notre programmation culturelle sur le site [www.spectacles.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.spectacles.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

Attente accueil : L'office de tourisme d'Aix les Bains Riviera des Alpes, une équipe experte et dédiée pour vous accompagner dans votre choix de séjour. Découvrez nos 3 inspirations, Riviera, Bien-être et Artisan, à travers nos offres personnalisées. Demandez conseil à nos délégués d'expériences qui vous permettront de vivre des instants mémorables et hors du temps. Retrouvez toutes les informations sur le site [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

Dissuasion accueil : Toutes les lignes de l'office de tourisme d'Aix les Bains Riviera des Alpes sont occupées, nous ne pouvons donner suite à votre appel, Retrouvez toutes les informations sur le site [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

Dissuasion billetterie: Toutes les lignes de l'office de tourisme d'Aix les Bains Riviera des Alpes sont occupées, nous ne pouvons donner suite à votre appel, Retrouvez toutes les informations sur le site [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

Bureaux fermés : Billetterie des spectacles d'Aix les Bains Riviera des Alpes bonjour, nos bureaux sont actuellement fermés, merci de renouveler votre appel pendant les horaires d'ouvertures du lundi au vendredi de 9h30 - 12h30 & 14h - 18h00. Retrouver notre programmation culturelle et réserver votre place de spectacle sur le site [www.spectacles.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.spectacles.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

**Bureaux fermés horaires toute l'année :** Office de Tourisme d'Aix les Bains Riviera des Alpes bonjour, nos bureaux sont actuellement fermés, merci de renouveler votre appel pendant les horaires d'ouvertures. Toute l'année sauf juillet – août : Du lundi au samedi : 9h - 12h & 14h - 18h / Dimanches et jours fériés d'avril à octobre : 10h - 12h & 14h - 18h ; Retrouvez toutes les informations sur le site [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

**Bureaux fermés horaires été :** Office de Tourisme d'Aix les Bains Riviera des Alpes bonjour, nos bureaux sont actuellement fermés, merci de renouveler votre appel pendant les horaires d'ouvertures : Ouvert juillet et août : Du lundi au samedi : 9h -12h30 & 14h - 18h30 / Dimanches et jours fériés : 10h - 12h & 14h - 18h Et retrouvez toutes les informations sur le site [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

**Bureaux fermés Décembre/janvier :** Office de Tourisme d'Aix les Bains Riviera des Alpes bonjour, nos bureaux sont actuellement fermés, merci de renouveler votre appel pendant les horaires d'ouvertures : Ouvert décembre /janvier : Du lundi au samedi : 9h -12h & 14h - 17h30 Et retrouvez toutes les informations sur le site [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

### **Camping : Français /anglais et Allemand**

**Pré-dec résa camping :** Bienvenue au camping du Sierroz Aix les Bains Riviera des Alpes, nous allons donner suite à votre appel, connaissez-vous les cocosweets, une nouvelle gamme d'hébergement insolites au bord du lac du Bourget. Retrouver nos offres et réserver votre séjour sur [www.camping-sierroz.com](http://www.camping-sierroz.com) ou faite votre demande par courriel à [info@camping-sierroz.com](mailto:info@camping-sierroz.com).

**Attente résa camping :** Camping du Sierroz Aix les Bains Riviera des Alpes réservation, une équipe experte et dédiée pour vous accompagner dans votre choix d'hébergement et d'activité. Découvrez nos 3 inspirations Riviera, Bien-être et artisan, à travers nos offres personnalisées. Demandez conseil à nos délivreurs d'expériences qui vous permettront de vivre des instants mémorables et hors du temps.

### **Commercial : F /Eng**

**Pré-dec groupe /loisir 68 35 :** Aix les Bains Riviera des Alpes pôle groupe /loisir bonjour, nous allons donner suite à votre appel, découvrez nos séjours culturels, et romantisme autour d'Auguste Rodin et Alphonse Lamartine, demander nous conseil.

**Pré-dec affaire 6844:** Aix les Bains Riviera des Alpes pôle affaire/congrès bonjour, nous allons donner suite à votre appel, destination 4 saisons pour vos séminaires, congrès, incentive, rencontre professionnel, découvrez notre sélection de sites insolites et personnalisables selon vos besoins.

**Attente groupe /loisir :** Aix les Bains Riviera des Alpes pôle groupe/loisir, une équipe experte et dédiée pour vous accompagner dans votre choix d'hébergement et d'activité. Découvrez nos expériences insolites et uniques pour des instants inoubliables.

**Attente affaire :** Aix les Bains Riviera des Alpes pôle affaire/congrès, une équipe experte et dédiée pour vous accompagner dans votre choix d'hébergement et d'activité. Découvrez nos expériences insolites et uniques pour un événement qui marquera l'histoire de votre entreprise.

**Dissuasion :** Toutes les lignes de l'office de tourisme d'Aix les Bains Riviera des Alpes sont occupées, nous ne pouvons donner suite à votre appel, Retrouvez toutes les informations sur le site [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.1. L'accueil est accessible et de qualité.

1.1.3. La localisation est pertinente et la signalisation existe.

1.1.3.5. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins trois cent cinq jours par an, dont le samedi et le dimanche obligatoirement, en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations événementielles sur sa zone géographique d'intervention.

### Note Explicative

La commune d'Aix-les-Bains accueille une population municipale de 30 419 habitants au 1<sup>er</sup> Janvier 2018 comme en atteste le recensement INSEE annuel. A ce titre et conformément à l'article 1.1.3.6 de la version consolidée au 11 décembre 2017 de l'arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des offices de tourisme, l'office de tourisme ouvre au moins trois cent cinq jours par an.

L'Office de Tourisme étudie sa fréquentation touristique et adapte ses dates et horaires d'ouvertures à la demande. Un planning annuel prévisionnel est préparé chaque année.



Recensement de la population

Populations légales en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018

Arrondissement - Cantons - Communes



73 - DEPARTEMENT DE LA SAVOIE

Tableau 3 - Populations légales des communes en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 - date de référence statistique : 1<sup>er</sup> janvier 2015

CODE			COMMUNES	Population totale e = f + g	Population municipale f	Population comptée à part g
Arrondissement	Canton	Commune				
a	b	e	d	e = f + g	f	g
2	14	001	Arguebelette-le-Lac	252	243	9
3	18	002	Arguebelle	1 187	1 169	18
1	13	003	Argueblanche	3 250	3 155	95
2	16	004	Aillon-le-Jeune	448	435	13
2	16	005	Aillon-le-Vieux	181	177	4
1	05	006	Aime-la-Plagne dont Granier Montgirod	4 547 373 493	4 434 364 493	113 9 10
3	18	007	Aiton	1 728	1 708	22
		008	<b>Aix-les-Bains</b>			
2	01	008	Aix-les-Bains-1	8 166	8 016	150
2	02	008	Aix-les-Bains-2	22 253	21 806	447
			<b>TOTAL</b>	<b>30 419</b>	<b>29 822</b>	<b>597</b>
		011	<b>ALBERTVILLE</b>			
1	03	011	Albertville-1	10 737	10 340	397
1	04	011	Albertville-2	8 977	8 629	348
			<b>TOTAL</b>	<b>19 714</b>	<b>18 969</b>	<b>745</b>
3	17	012	Albiez-le-Jeune	148	146	2
3	17	013	Albiez-Montrond dont Montrond	390 39	382 39	8 0
1	03	014	Aillonnaz	263	261	2
1	13	015	Les Allues	1 892	1 848	44
2	11	017	Apremont	1 040	1 017	23
2	11	018	Arbin	818	797	21
3	18	019	Argentine	966	954	12
2	16	020	Arith	449	439	10
2	11	021	Arvillard	860	846	14
2	14	022	Attignat-Oncin	538	527	11
3	10	023	Aussois	681	659	22
1	13	024	Les Avanchers-Valmorel	788	768	22
2	06	025	Avressieux	533	517	16
3	10	026	Avneux	413	397	16
2	14	027	Ayn	367	359	8
2	06	028	La Balme	302	298	4
2	15	029	Barberaz	4 781	4 640	141
2	16	030	Barby	3 478	3 408	70
2	16	031	Bassens	4 154	3 998	156
1	03	032	La Bâthie	2 252	2 184	68
2	14	033	La Bauchole	517	512	5
1	19	034	Beaufort	2 184	2 088	96
2	16	036	Bellecombe-en-Bauges	682	664	18
1	13	257	Les Belleville dont Villanin	3 047 337	2 975 334	72 3
2	14	039	Belmont-Tramonet	577	561	16
3	10	040	Bessans	347	338	9

73 SAVOIE

INSEE - décembre 2017



ENGAGEMENT D'OUVERTURE / EXTRAITS DE LA CONVENTION



**Convention d'objectifs et de moyens  
entre l'Office de Tourisme Intercommunal  
Grand Lac/Aix-les Bains-Riviera des Alpes  
et Grand Lac**

Entre

L'EPIC Office de Tourisme Intercommunal Aix-les-Bains Riviera des Alpes, dont le siège est situé Place Maurice Moland, 73100 Aix-les-Bains, représenté par son Directeur, Christian Vasquez, dûment habilité par la délibération du Comité de direction du 03/02/2017.

Dénommé ci-après « OTI ».

Et

La Communauté d'Agglomération Grand Lac, dont le siège est situé 1500 boulevard Lajoie, 73100 Aix-les-Bains, représentée par son Président Dominique Dord dûment habilité par la délibération du 19/10/2017.

**ARTICLE 5 : OBLIGATIONS SPECIFIQUES DE L'OTI**

**5.1/ Accueil-information**

Pour assurer un service d'information touristique cohérent avec les différents flux de clientèles, l'OTI assurera des permanences physiques d'accueil touristiques sur l'ensemble de son territoire soit de manière annuelle soit de manière saisonnière.

Les « points information » saisonniers assureront la même qualité de service que les points d'information permanents.

Pour l'année 2017, les horaires d'ouverture sont ceux en vigueur en 2016. Une évaluation sera réalisée fin 2017 pour un ajustement éventuel de ceux-ci.

L'OTI organisera un service permanent de réponse aux demandes d'informations par téléphone, mail, fax et courrier dans les 24 heures qui suivent la demande.

L'ensemble des données touristique sera réactualisé au moins une fois par an et stocké dans un système informatisé de gestion de l'information.

Quel que soit le support de la transmission de l'information, l'OTI se doit de respecter les obligations suivantes :

- Principes d'exhaustivité et d'objectivité.
- Transmission de l'information au minimum en français, anglais et italien.
- Transmission des informations permettant d'accéder rapidement et facilement à l'activité concernée (horaires d'ouverture, adresse, tarifs, classement, coordonnées ...).

**ARTICLE 7 : PRISE D'EFFET ET DUREE**

La présente convention prendra effet à compter de sa date de signature et est conclue pour une durée de quatre années.

**ARTICLE 8 : MODIFICATION, RESILIATION ET LITIGES**

Toute modification à la présente convention se fera par avenant.

La résiliation de la présente convention est possible par l'une ou l'autre des parties par courrier recommandé avec un préavis de 6 mois.

La présente convention sera résiliée de fait si l'une des deux parties est dissoute.

Les parties s'engagent à trouver un accord amiable en cas de litige.

À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant le tribunal administratif compétent.

Fait à Aix-les-Bains, le 20/02/2017  
En deux exemplaires.

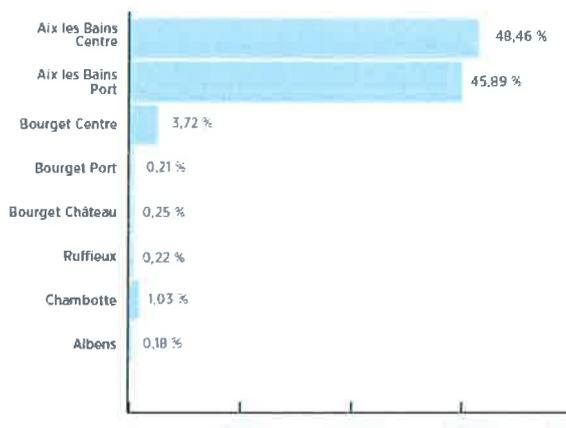
Pour Grand Lac  
Le Président  
Mr Dominique Dord

Pour l'OTI  
Le directeur  
Monsieur Christian Vasquez

LA FREQUENTATION TOURISTIQUE DANS LES BUREAUX D'INFORMATION  
TOURISTIQUE

> Office de tourisme Intercommunal

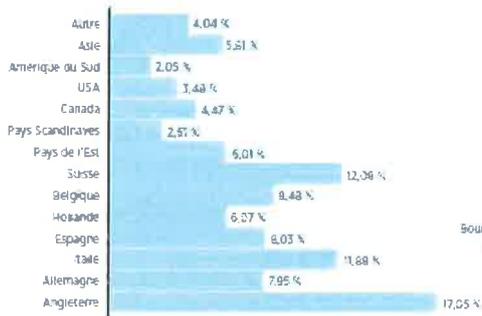
Fréquentation touristique dans les BIT



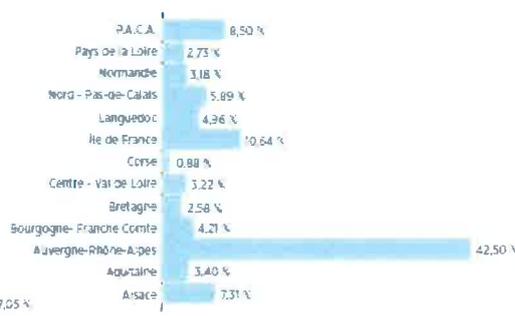
Source : Office de Tourisme Intercommunal Aix les Bains Riviera des Alpes

Informations sur les clientèles

Répartition des visiteurs étrangers par pays



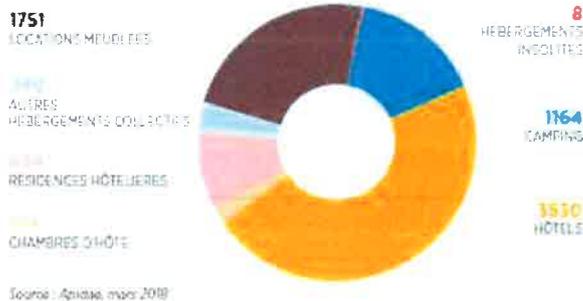
Répartition des visiteurs par région française



Source : Accueil de l'Office de tourisme Intercommunal Aix les Bains Riviera des Alpes

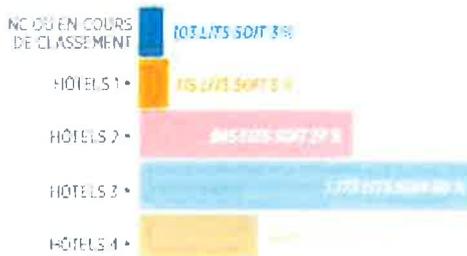
Notre offre hébergement 2017

Lits touristiques marchands



Source : Apisat, mars 2018

Répartition des lits en hôtels selon classement



Source : Apisat, mars 2018

LA FREQUENTATION TOURISTIQUE MENSUELLE PAR BIT

## Evolution / mois Aix centre ville

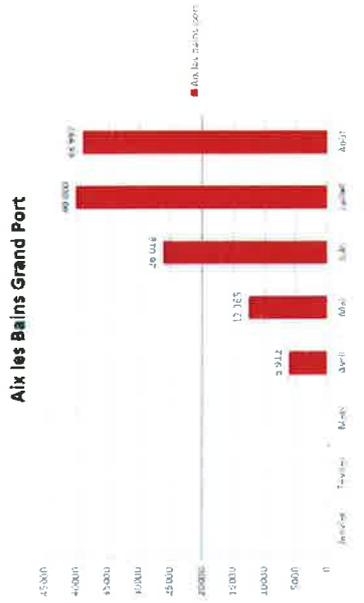
Chiffres = nombres de passages



Nous allons de 3 977 à 24 423 personnes au grand port selon les mois

## Evolution / mois Aix grand port

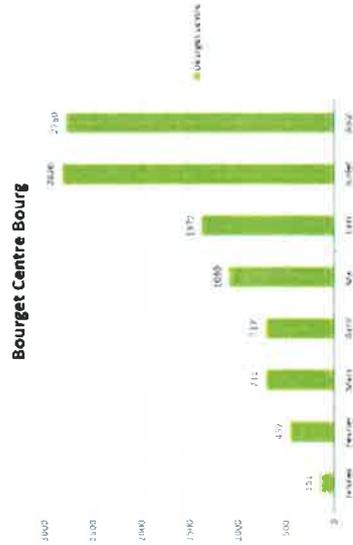
Chiffres = nombres de passages



Nous allons de 5 912 à 40 000 personnes selon les mois

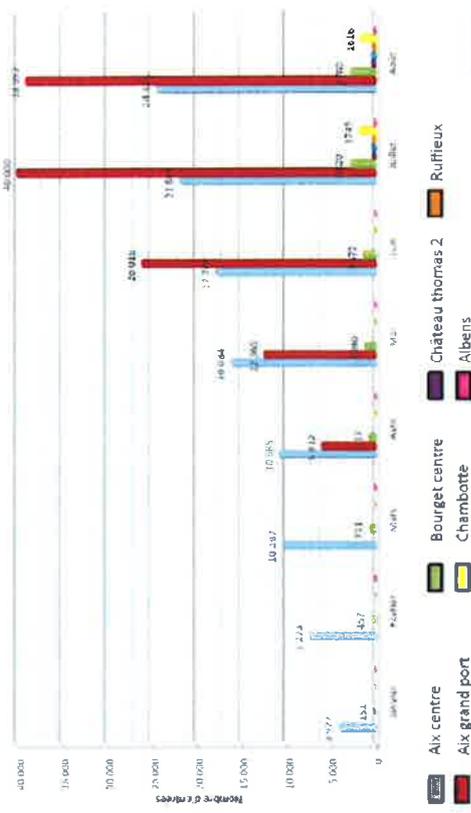
## Evolution / mois Aix Bourget du lac

Chiffres = nombres de passages



Nous allons de 151 à 2 780 personnes selon les mois

## Comparatif 2017



**PLANNING DES JOURS D'OUVERTURE 2018 - BIT D'AIX LES BAINS**

JANVIER	FEBVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
LU 1	JE 1	JE 1	DI 1	MA 1	VE 1	DI 1	ME 1	SA 1	LU 1	VE 1	SA 1
MA 2	VE 2	SA 2	LU 2	ME 2	SA 2	LU 2	JE 2	DI 2	MA 2	VE 2	DI 2
ME 3	SA 3	DI 3	MA 3	JE 3	DI 3	MA 3	VE 3	LU 3	ME 3	SA 3	LU 3
JE 4	DI 4	LU 4	ME 4	VE 4	LU 4	ME 4	SA 4	MA 4	JE 4	DI 4	MA 4
SA 5	LU 5	MA 5	JE 5	SA 5	ME 5	VE 5	DI 5	ME 5	SA 5	LU 5	ME 5
DI 6	MA 6	ME 6	VE 6	DI 6	JE 6	SA 6	LU 6	SA 6	MA 6	ME 6	JE 6
LU 7	ME 7	SA 7	DI 7	LU 7	VE 7	SA 7	MA 7	VE 7	DI 7	ME 7	VE 7
MA 8	JE 8	DI 8	MA 8	ME 8	VE 8	DI 8	SA 8	SA 8	MA 8	JE 8	SA 8
ME 9	SA 9	LU 9	ME 9	SA 9	DI 9	LU 9	JE 9	DI 9	MA 9	VE 9	DI 9
SA 10	DI 10	MA 10	JE 10	DI 10	ME 10	MA 10	VE 10	LU 10	ME 10	SA 10	LU 10
DI 11	LU 11	MA 11	VE 11	SA 11	DI 11	ME 11	SA 11	MA 11	JE 11	DI 11	MA 11
LU 12	ME 12	SA 12	DI 12	LU 12	MA 12	JE 12	DI 12	ME 12	SA 12	LU 12	ME 12
MA 13	SA 13	LU 13	ME 13	DI 13	ME 13	VE 13	LU 13	SA 13	MA 13	ME 13	JE 13
ME 14	DI 14	MA 14	JE 14	DI 14	SA 14	SA 14	MA 14	VE 14	DI 14	ME 14	VE 14
JE 15	LU 15	ME 15	SA 15	LU 15	ME 15	DI 15	ME 15	SA 15	MA 15	VE 15	SA 15
VE 16	MA 16	SA 16	DI 16	MA 16	VE 16	LU 16	JE 16	DI 16	MA 16	SA 16	DI 16
SA 17	LU 17	MA 17	ME 17	DI 17	SA 17	MA 17	VE 17	LU 17	ME 17	SA 17	LU 17
DI 18	MA 18	SA 18	LU 18	ME 18	DI 18	ME 18	SA 18	MA 18	JE 18	DI 18	MA 18
LU 19	SA 19	MA 19	JE 19	DI 19	LU 19	ME 19	SA 19	ME 19	SA 19	LU 19	ME 19
MA 20	DI 20	LU 20	ME 20	SA 20	ME 20	VE 20	LU 20	JE 20	SA 20	MA 20	JE 20
ME 21	LU 21	MA 21	JE 21	DI 21	SA 21	SA 21	MA 21	VE 21	DI 21	ME 21	SA 21
JE 22	MA 22	SA 22	DI 22	MA 22	VE 22	DI 22	ME 22	SA 22	MA 22	VE 22	DI 22
SA 23	LU 23	ME 23	DI 23	LU 23	SA 23	LU 23	JE 23	DI 23	LU 23	SA 23	DI 23
DI 24	MA 24	SA 24	MA 24	JE 24	DI 24	MA 24	VE 24	LU 24	ME 24	SA 24	LU 24
LU 25	SA 25	LU 25	ME 25	VE 25	LU 25	ME 25	SA 25	MA 25	JE 25	DI 25	MA 25
MA 26	DI 26	MA 26	JE 26	DI 26	SA 26	SA 26	DI 26	ME 26	SA 26	LU 26	ME 26
ME 27	LU 27	SA 27	DI 27	LU 27	ME 27	VE 27	LU 27	SA 27	MA 27	ME 27	JE 27
SA 28	MA 28	DI 28	MA 28	JE 28	DI 28	SA 28	MA 28	VE 28	DI 28	ME 28	VE 28
DI 29	LU 29	MA 29	ME 29	SA 29	VE 29	DI 29	ME 29	SA 29	LU 29	SA 29	DI 29
LU 30	SA 30	LU 30	ME 30	ME 30	SA 30	LU 30	JE 30	DI 30	MA 30	VE 30	DI 30
MA 31	DI 31	MA 31	JE 31	JE 31	SA 31	MA 31	VE 31	LU 31	ME 31	SA 31	LU 31

LEGEANDE  
■ Ouvert  
■ Fermé

Lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.

Lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h.

Lundi au samedi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h30 Ouverture les dimanches et jours fériés de mai à septembre de 10h à 12h et 14h à 18h.

Lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h.

Lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.

PLANNING DES JOURS D'OUVERTURE 2018 – BIT DU BOURGET DU LAC

JANVIER	FEBVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
LU 1	JE 1	JE 1	DI 1	MA 1	VE 1	DI 1	ME 1	SA 1	LU 1	JE 1	SA 1
MA 2	VE 2	VE 2	LU 2	ME 2	SA 2	LU 2	JE 2	DI 2	MA 2	VE 2	DI 2
ME 3	SA 3	SA 3	MA 3	JE 3	DI 3	MA 3	SA 3	LU 3	ME 3	SA 3	LU 3
JE 4	DI 4	DI 4	VE 4	VE 4	LU 4	ME 4	SA 4	MA 4	JE 4	MA 4	MA 4
VE 5	LU 5	LU 5	JE 5	SA 5	MA 5	JE 5	DI 5	ME 5	VE 5	LU 5	ME 5
SA 6	MA 6	MA 6	VE 6	DI 6	ME 6	VE 6	LU 6	JE 6	SA 6	MA 6	JE 6
DI 7	ME 7	ME 7	SA 7	SA 7	DI 7	SA 7	MA 7	VE 7	DI 7	VE 7	VE 7
LU 8	JE 8	JE 8	DI 8	MA 8	VE 8	DI 8	ME 8	SA 8	LU 8	JE 8	SA 8
MA 9	VE 9	VE 9	LU 9	ME 9	SA 9	LU 9	JE 9	DI 9	MA 9	VE 9	DI 9
ME 10	SA 10	SA 10	MA 10	JE 10	DI 10	MA 10	VE 10	LU 10	ME 10	SA 10	LU 10
VE 11	DI 11	DI 11	VE 11	SA 11	LU 11	ME 11	SA 11	MA 11	JE 11	SA 11	MA 11
SA 12	LU 12	LU 12	JE 12	SA 12	MA 12	JE 12	DI 12	ME 12	VE 12	LU 12	ME 12
DI 13	MA 13	MA 13	VE 13	DI 13	ME 13	VE 13	LU 13	JE 13	SA 13	MA 13	JE 13
LU 14	ME 14	ME 14	SA 14	SA 14	DI 14	SA 14	MA 14	VE 14	DI 14	ME 14	VE 14
MA 15	VE 15	VE 15	LU 15	ME 15	SA 15	LU 15	ME 15	SA 15	MA 15	VE 15	SA 15
ME 16	SA 16	SA 16	MA 16	JE 16	DI 16	MA 16	VE 16	DI 16	LU 16	SA 16	DI 16
DI 17	LU 17	LU 17	VE 17	SA 17	LU 17	ME 17	SA 17	MA 17	JE 17	SA 17	LU 17
LU 18	ME 18	ME 18	DI 18	MA 18	VE 18	DI 18	SA 18	LU 18	ME 18	DI 18	MA 18
MA 19	VE 19	VE 19	LU 19	SA 19	MA 19	JE 19	DI 19	ME 19	VE 19	MA 19	ME 19
ME 20	SA 20	SA 20	MA 20	JE 20	DI 20	MA 20	VE 20	LU 20	SA 20	MA 20	JE 20
DI 21	LU 21	LU 21	VE 21	SA 21	LU 21	ME 21	SA 21	MA 21	DI 21	ME 21	VE 21
LU 22	ME 22	ME 22	DI 22	MA 22	VE 22	DI 22	ME 22	SA 22	LU 22	JE 22	SA 22
MA 23	VE 23	VE 23	LU 23	SA 23	LU 23	ME 23	SA 23	MA 23	ME 23	SA 23	DI 23
ME 24	SA 24	SA 24	MA 24	JE 24	DI 24	MA 24	VE 24	LU 24	ME 24	SA 24	LU 24
JE 25	DI 25	DI 25	VE 25	SA 25	LU 25	ME 25	SA 25	MA 25	JE 25	DI 25	MA 25
VE 26	LU 26	LU 26	JE 26	SA 26	MA 26	JE 26	DI 26	ME 26	VE 26	LU 26	ME 26
SA 27	MA 27	MA 27	VE 27	DI 27	ME 27	VE 27	LU 27	JE 27	SA 27	MA 27	JE 27
DI 28	ME 28	ME 28	SA 28	SA 28	DI 28	SA 28	MA 28	VE 28	DI 28	ME 28	VE 28
LU 29	JE 29	JE 29	DI 29	MA 29	VE 29	DI 29	ME 29	SA 29	LU 29	JE 29	SA 29
MA 30	VE 30	VE 30	LU 30	ME 30	SA 30	LU 30	JE 30	DI 30	MA 30	VE 30	DI 30
ME 31	SA 31	SA 31	MA 31	JE 31	DI 31	MA 31	VE 31	LU 31	ME 31	SA 31	LU 31

LEGENDE  
■ Ouvert  
■ Fermé

Lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.

Lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.

Lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h. Samedi matin de 9h à 12h.

Lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h30. Dimanche matin et jours fériés de 9h à 12h.

Lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h. Samedi matin de 9h à 12h.

Lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.

## **CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME**

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.2. L'accueil est accessible et de qualité.

1.2.1. Le service d'information touristique est performant et professionnel.

1.2.1.1. Il existe un service permanent de réponse au courrier postal et électronique durant l'année civile.

### **Note Explicative**

L'Office de tourisme d'Aix-les-Bains Riviera des Alpes, dans le cadre de sa démarche qualité et de l'optimisation de son organisation interne a mis en place plusieurs procédures pour assurer la meilleure qualité de service de réponse au

OBJECTIF L.A.C.  
AIX LES BAINS  
RIVIERA  
DES ALPES  
LABORATOIRE D'AGILITE COLLECTIVE

PROCEDURE « Pôle accueil / billetterie » P - Acc - 06

Traitement des demandes de renseignement par  
courrier via Koezio

**Finalités et Objectifs :** Traitement optimal des demandes de renseignement courrier au quotidien.

**Domaine d'application :** Pôle Accueil & Billetterie

**Pilote du processus :** Pôle Accueil & Billetterie

**Destinataires :** Pôle Accueil & Billetterie

**Responsable :** Ensemble de l'équipe

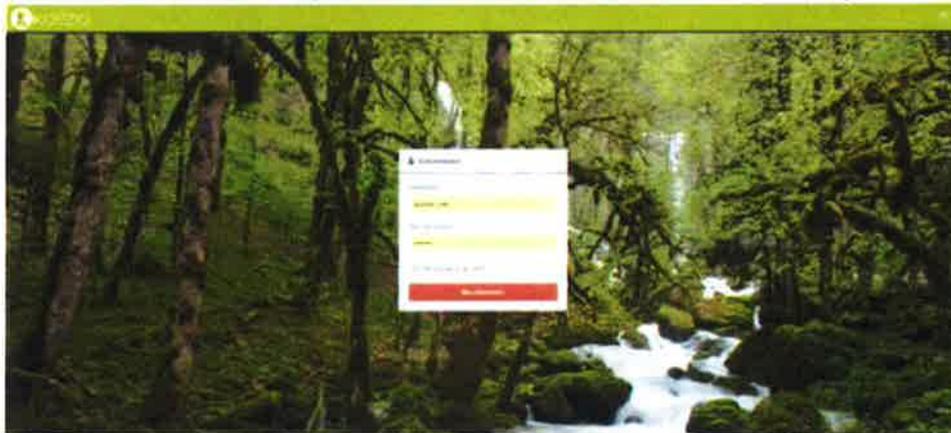
- Traiter le courrier (manuscrit)

Le matin : aller chercher le courrier au 5<sup>ème</sup> Etage et dans la boîte aux lettres qui se situe à l'extérieur. C'est la secrétaire de direction qui ouvre le courrier et le répartit selon les services dans les casiers prévus à cet effet dans la salle de repro.

Le courrier est traité le jour même

Pour les demandes Courrier :

- Ouvrir Koezio via une page web sur l'ordinateur du standard :



**Identifiant :** accueil ville

**Mdp :** aSt54HBa

- Cliquez sur nouveau et ajoutez un contact



- Saisir nom et prénom puis enregistrer

**CONTACTS**

**Ajouter un nouveau contact**

**Alertes**

Informez-vous par e-mail de la date de votre prochain rendez-vous.

**LOIC VINCENT**

**Informations**

Prénom: LOIC  
Nom: VINCENT  
Email: loic.vincent@orange.fr  
Téléphone: 06 47 87 12 34  
Code postal: 06100  
Ville: NICE  
Pays: France

- Remplir la fiche d'identité de la personne en inscrivant le plus possible d'information avec adresse, code postal, numéro de téléphone, [mail](mailto:mail)

- Sélectionnez profil et taguez les éléments en jaune qui correspondent au profil de la personne (procédure pour du courrier et surtout au téléphone)
- Ensuite cliquez sur nouvelle demande de documentation à droite (voir encadré rouge)

The screenshot shows the Koezio website interface. At the top, there is a navigation bar with the Koezio logo and a search bar. Below the navigation bar, there are several sections: 'Nouveaux', 'Activités', and 'Demandes de documentation'. The 'Nouveaux' section displays a list of activities with tags in yellow boxes, such as 'Ben, Cédric, Cédric, Cédric', 'Ben, Cédric, Cédric', and 'Ben, Cédric, Cédric'. The 'Activités' section shows a list of activities with tags in yellow boxes, such as 'Ben, Cédric, Cédric', 'Ben, Cédric, Cédric', and 'Ben, Cédric, Cédric'. The 'Demandes de documentation' section shows a list of activities with tags in yellow boxes, such as 'Ben, Cédric, Cédric', 'Ben, Cédric, Cédric', and 'Ben, Cédric, Cédric'. A red box highlights the 'Nouvelle demande de documentation' button in the bottom right corner.

- Sélectionner les documentations demandées en cliquant dessus et valider en cliquant sur sauvegarder à la fin.

The screenshot shows the KOEZIO website interface. At the top, there is a navigation bar with 'KOEZIO' and 'Ouvrages & Mémoires'. Below this, a search bar contains the text 'Nouvelle demande d'article pour LOIC VINCENT'. To the right of the search bar are buttons for 'Services', 'Ouvrages', 'Courrier', and 'Météo'. Below the search bar, there are several sections: 'Documentations disponibles' with a list of titles and categories; 'Statistiques' showing 76 635 documents, 7 162 publications, and 1 443 users; and a 'Catégorie: Cartes' section with a list of map titles. The interface is primarily green and blue.



**OBJECTIF LAC**  
AIX LES BAINS  
**RIVIERA  
DES ALPES**  
LABORATOIRE D'ANALYSE TOURISTIQUE

**PROCEDURE « Pôle accueil / billetterie » - P. Acc. 07**

**Traitement des demandes reçues par email**

**Simplex et Duplex (M) :** Assurer une réponse rapide aux différentes demandes mails (docs, informations diverses, renseignements).

**Modalités d'application :** Tous les jours au pôle accueil & billetterie

**Principales personnes :** pôle accueil & billetterie

**Destinataires :** pôle accueil & billetterie

**Responsable :** Equipe accueil

- Ouverture de la boîte de réception des mails Outlook au niveau du standard



- Répondre aux emails avec les signatures pré enregistrés  
Les messages types se trouvent dans Insertion → signature → choisir sa signature correspondant à la demande
  - Soit pour un envoi de documentation
  - Soit pour une confirmation d'envoi de documentation (suivre kit de survie Koezio)
- Puis glisser le mail dans le dossier (marge de gauche) « Réponse par mail ».

- Mails avec demandes particulières :  
Répondre immédiatement et glisser la réponse dans dossier « Demandes particulières »
- Mails à transférer :  
Transférer au service concerné en cliquant sur l'onglet « transféré ». Puis glisser dans le dossier « Transféré Services O.T ».
- Mails internes :  
Prendre l'information et la noter dans commun, dossier cahier de bord.
- Mails émanant des divers OT ou autres structures touristiques :  
Prendre l'information et la noter dans commun, dossier cahier de bord.
- En fin de mails :  
Comptabiliser le nombre de mails dans les 3 dossiers :
  - Réponse par mails
  - Réponse par courrier
  - Réponse demandes particulières
 Et reporter les chiffres sur tableau statistiques. (Dans commun - accueil → statistiques)
- Chaque fin de journée, aller dans « Éléments envoyés », glisser les mails envoyés de demandes d'info dans le sous-dossier « Demande d'info »  
Supprimer ou classer les autres réponses. Une fois par mois Karine récupère les adresses mails.
- A la fin du mois en cours :  
Sélectionner et supprimer les mails du mois précédent après classement des mails de « demande d'info » pour extraction des mails par Karine

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.2. L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public.

1.2.1. Le service d'information touristique est performant et professionnel.

1.2.1.3. Il existe un service trilingue permanent d'accueil pendant les horaires et périodes d'ouverture de l'espace d'accueil de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées du personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

### Note Explicative

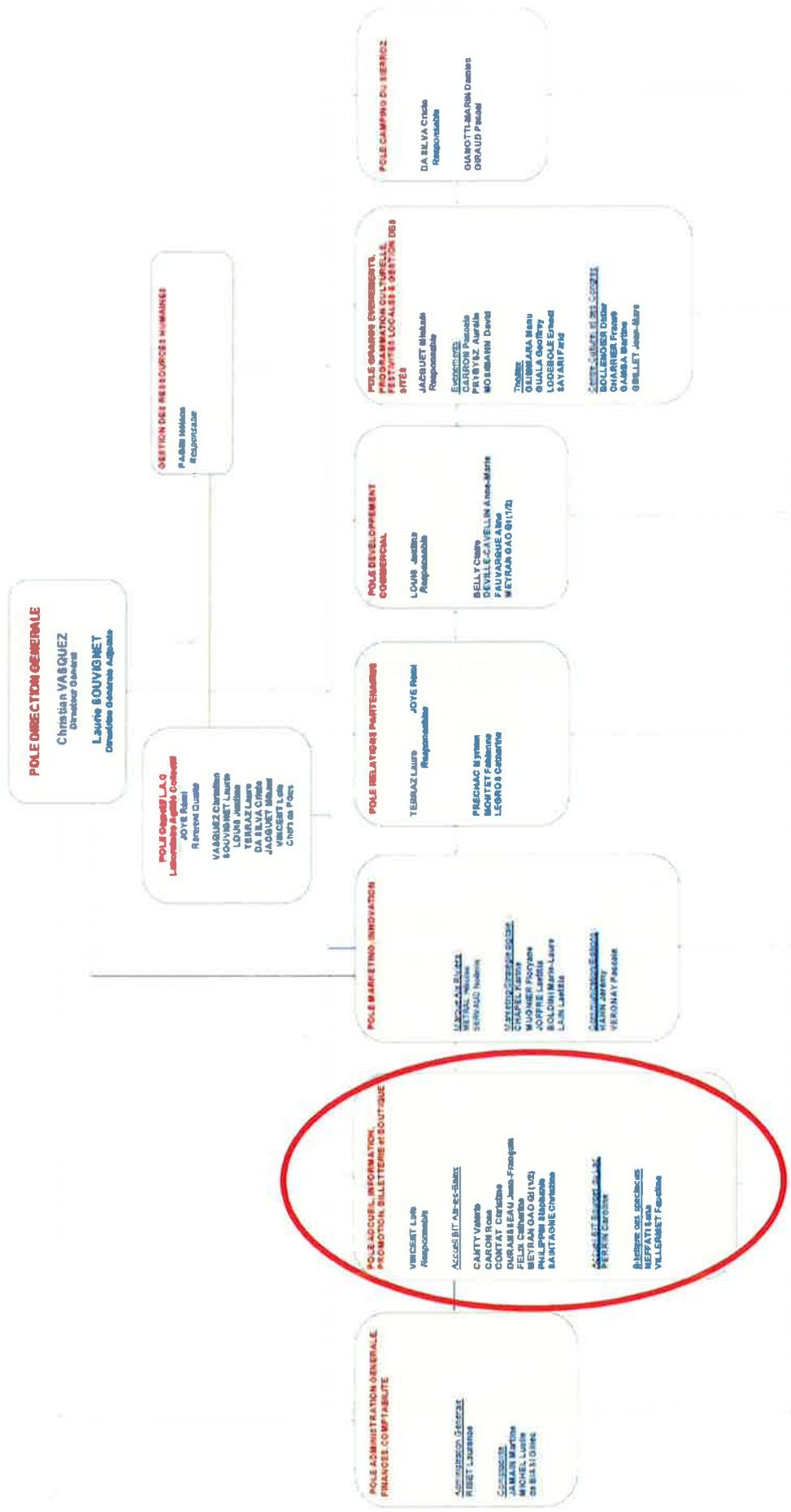
L'Office de Tourisme emploie douze salariés permanents au sein du pôle accueil, information, promotion, billetterie et boutique au sein des BIT d'Aix-les-Bains et du Bourget du Lac. L'équipe est renforcée par du personnel saisonnier afin d'assurer les missions d'accueil au nombre de quinze personnes à temps partiel en 2017. Ces renforts permettent l'ouverture en continu des BIT saisonniers sur le territoire 7j/7, avec une amplitude horaire allant de 9h30 à 18h30.

Le personnel permanent parle 4 langues :

- Anglais
- Italien
- Espagnol
- Chinois

Les missions du conseiller en séjour évoluent aujourd'hui. C'est être acteur de la promotion, devenir un véritable vendeur de sa destination mais aussi des offres que l'Office de Tourisme propose. Sa mission est également de maîtriser les outils numériques et animer l'accueil.

ORGANIGRAMME DE L'OFFICE DE TOURISME





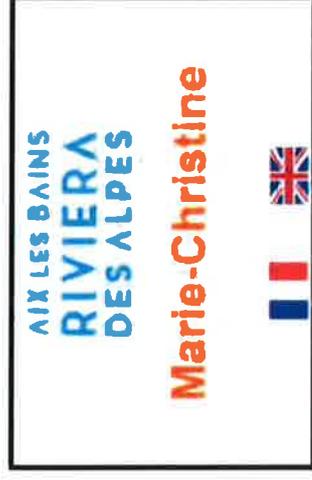


## Chartre d'hospitalité d'accueil

1. Sincérité de la promesse conforme aux valeurs du territoire
2. Convivialité de l'accueil et disponibilité pour le client : Dire bonjour et bienvenue dans notre établissement, ravi de vous recevoir, avez-vous fait bon voyage...
3. Recevoir dans un environnement propre (parfum d'ambiance ARA, cosmétique SDB ARA)
4. Soigner la présentation verbale, l'espace d'accueil avec de beaux visuels (paysage ou mise en avant des artisans)
5. Accueil des étrangers (à minima une langue, l'anglais)
6. Badge sur tenue vestimentaire en personnalisant l'accueil
7. Sensibiliser le client à la préservation du territoire
8. Kit d'accueil (stylos, guide ambiance, à vivre, carte touristique)
9. Cadeau d'arrivée : produits offerts (artisanat ou bouteille d'Aix par ex)
10. information, conseil sur les événements et accompagnement dans les conseils
11. Réactivité et Professionnalisme du suivi de la relation (Itinéraire pour faciliter son arrivée)
12. Gestion des réclamations, des incidents dans les meilleurs délais
13. Faciliter les contacts, les rencontres avec les acteurs du territoire
14. Services annexes : portage de bagages, conciergerie...
15. Signature mail avec vidéos + remerciements (idem facture par exemple)

## Tenues - Badges

- Badges OTI
- Doudounes en hiver
- Polos en été



**EXTRAITS DES CURRICULUM VITAE DU PERSONNEL EN CHARGE DE L'ACCUEIL**

**Christine Comtal**

Les Verres  
Chef L'Accueil  
23 410 La Biolle  
Tel : 06 56 42 85 70  
23 ans  
Célibataire  
Titulaire du permis B



**Stéphanie PHILIPPIN**

29, Montée de l'arrière  
71100 TRESSERVE  
Tel. 06 62 54 11 00



Née le 16 janvier 1967  
Célibataire  
1 enfant

**FORMATION**

- 2002 : Formation de techniciens du tourisme à l'AFPA (en cours)
- 2001 : DEUG d'Espagnol, Université Lyon II
- 1997 : Baccalauréat Littéraire
- Informatique : connaissance de Word, Internet, Publisher
- Titulaire de l'AFPS (première secouru)

**EXPERIENCE PROFESSIONNELLE**

- 2002 : Stages durant la formation en tant qu'hôtesse d'accueil
  - 3 semaines au village vacances « Les Clairfontaines » au Pratz
  - 3 semaines à l'Office de Tourisme « Savoie Grand Revard »
- Année scolaire 2000 - 2001 : « Adhoc Research », Lyon
  - Pratique vacataire
- Été 2001 - 2000 : Annexion pour la protection et la mise en valeur du
  - « Fort l'Ecluse », Longeray
  - Hôtesse d'accueil
  - Guide
- Été 1999 : Camping « Le Crêt d'Eau », Relegarde
  - Hôtesse d'accueil

**LANGUES**

- Anglais : lu, écrit, parlé ; pratique de l'anglais du tourisme
- Espagnol : pratique courante
- Séjour au pair en Espagne 2 mois au cours de l'été 1997
- Allemand : connaissances de base pour les métiers de l'accueil
- Italien : notions de bases

**LOISIRS**

- Voyages : Espagne, Italie, Angleterre, Danemark
- Sports : natation, badminton, randonnées, VTT
- Divers : ping-pong, chantiers de jeunes

**FORMATION**

- 2001 - 4 mois Stage de bureautique, au Centre de Formation Ecoris à Chambéry
- Novembre 1993 Stage de préparation à l'examen théorique et pratique de sécurité : Sauveteurs sur la Compagnie FAT
- 1992 - 1993 DEUG LCE Anglay Université de Savoie 73000 Chambéry
- 1988 - 1990 BACCALAUREAT Technique Tourisme Cours Barronnel 38000 Grenoble
- 1986 - 1988 BEP Informatique Lycée Jules Ferry 73000 Chambéry

**Langues :** Anglais et Espagnol  
Lactielts : Word, Excel

**EMPLOIS ET STAGES**

- 2012 VDI pour la Société Captain Tortue (vente vêtements à enfants à domicile)
- 2000 Hôtesse d'Accueil à la Société des Thermes de Brides les Bains
- 1999-2000 Hôtesse d'Accueil à l'Office de Tourisme de Valmorel
- 1999 Accueil des touristes et travail sur logiciel informatique
- 1999 Accueil et vente de prestations sur logiciel informatique
- 1999 Emploi saisonnier hiver et été en tant que **Réceptionniste** à l'Agence de Locations « Les Domaines du Soleil » à Méribel Montanet ; responsabilité caisse, vente de prestations diverses, accueil clientèle
- 1998 Hôtesse Réceptionniste Club Aquarius Arc 2000
- 1997 Réceptionniste Hôtel Best Western Aquariva - prise de réservation sur logiciel informatique, accueil clientèle
- 1995 Hôtesse réceptionniste saison été au Club Aquarius Kalmita (Grèce)
- 1995 Accueil clientèle, animation, responsabilité caisse.
- 1994 Hôtesse réceptionniste saison hiver au Club Aquarius à La Plagne
- 1993 Hôtesse d'Accueil (Office de Tourisme d'Annecy-Bains)
- 1993 Emploi saisonnier été Thermes Nationaux d'Ax les Bains

**DIVERS**

- Titulaire du Permis B
- Athlétisme (niveau national), ski, natation, danse, voile, lecture
- Voyages : Angleterre, Irlande, Espagne, Italie, Tunisie, Grèce, Maroc, Crète, Turquie, Antilles

**Loisirs**

**Mlle Faustine VILLERMET**

45 Faubourg Reclus  
73000 Chambéry  
Tel : 06 61 14 17 39  
Email : faustinevillermet@hotmail.fr

Née le 25 Février 1987, 24 ans  
Permis B (véhicule personnel)

**ETUDES ET FORMATIONS**

- 2009 à 2011** Master de Sociologie spécialité Art, Culture et Médiactions techniques à l'Université Pierre Mendès France de Grenoble (Mention Très Bien)
- 2006 à 2009** Licence Sociologie à l'Université Pierre Mendès France de Grenoble
- 2005 à 2006** Première année de Lettres et Civilisations Étrangères (Espagnol) à l'Université de Savoie de Chambéry
- 2005** Baccalauréat Sciences Économiques et sociales, spécialité Espagnol, au Lycée Vaugelas de Chambéry

**EXPERIENCES PROFESSIONNELLES**

- Novembre 2011 à aujourd'hui** Employée dans une blanchisserie industrielle, *Arret à Saint Hélène du Lac*
- Octobre 2011** Saisonnier en ramassage fruits/légumes, *EARL Bilard à La Motte Servolex*
- Septembre 2011** Saisonnier pour les vendanges en Savoie
- Juillet 2011** Organisation du congrès de l'Association Française de Sociologie, Grenoble
- 2009-2011** Diverses missions intermédiaires, travaux de rénovation d'intérieur.
- 2008** Restauration d'un appartement ancien (peinture, décoration) à Chambéry
- 2007** Vente et Décoration d'ambiances dans un magasin *Bois et Chiffons à Cussy*
- 2006** Assistante pour l'implantation d'un magasin de décoration *Bois et Chiffons*
- 2006** Garde d'enfants à domicile à Chambéry
- 2005/2006** Employée pour la poissonnerie *Nadaud* sur les marchés (Chambéry et Crolles)
- Sept 2005** Distribution du Dauphiné pendant la foire de Savoie à Chambéry
- Avril 2005** Hôtesse d'accueil pour le salon du 4x4 de Val d'Isère, Concession *Nissan*
- 2003/2004** Vente en Bodlangene, *La Meulière* (Fêtes de fin d'année) à La Ravoire

**DIVERS**

- Informatique :** Microsoft Office, Powerpoint, Photoshop, Le Sphinx
- Langues :** Anglais (niveau scolaire) ; Espagnol (bon niveau)  
Prévention et secours civiques, Brevet de Secourisme de niveau I (PSC I)
- Formation :** Arts, événements culturels, vulgarisation scientifique, projets artistiques, décoration, tricolage, création, photographie, voyages ...
- Loisirs :** Snowboard, roller, hockey, randonnée, natation, escalade
- Sport :**

**EXTRAITS DES CURRICULUM VITAE DU PERSONNEL EN CHARGE DE L'ACCUEIL**

**DURANSEAU**

Jean-François  
128 RUE JULES BOCCUIN tel 79 69 51 97  
73000 CHAMBERY  
ME LE 14 JUIN 1969 A BOURG EN BRESSE  
CELLIBATAIRE

**FORMATION :**

- 1987-88 CERTIFICAT DE FIN D'ETUDE SECONDAIRE SERIE AG LYCEE VAUGELAS (CHAMBERY)
- 1988-89 BTS TOURISME PREMIERE ANNEE COURS PASCAL (GRENOBLE)

**EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :**

- 1989-89 PRESENTATION DU CONSEIL GENERAL DE L'ISERE AUPRES DE CLASSES DU PREMIER CYCLE ACCUEIL AG FESTIVAL DU POLAR (OCT 88, OCT 89) PAR L'AGENCE AGENDA (GRENOBLE)
- 1990 STAGE CHEZ DANZAS VOYAGES, BILLETERIE (JUIL-AOÛT 89)
- STAGE A L'OFFICE DU TOURISME DU GOUVERNEMENT FRANÇAIS A LONDRES (JANV 90)
- CONTRAT AU GITES DE FRANCE A LONDRES EN TANT QU'AGENT DE RESERVATION (FEV-JUIN 90)

**LANGUES :**

ANGLAIS : LU, ECRT, PARLE  
ITALIEN : LU, ECRT, PARLE  
ESPAGNOL : NOTIONS

**DIVERS :**

ENCADREMENT DE STAGE DE TENNIS DE TABLE  
TRAVAIL INTERIMAIRE DURANT LES GRANDES VACANCES  
SPORTS PRATIQUES : TENNIS DE TABLE, FOOTBALL, HANDBALL  
PERMITS DE CONDUIRE

ACCUEIL TRILINGUE DANS LE BUREAU D'INFORMATION DU BOURGET DU LAC

**Note Explicative**

Le personnel de l'Office de Tourisme – bureau d'information du Bourget du Lac – parle plusieurs langues étrangères : l'anglais, l'espagnol et l'italien. Caroline Perrin est la conseillère en séjour permanente du bureau d'informations touristiques, elle parle deux langues étrangères, qui sont mentionnées sur son badge.

Les langues parlées sont identifiées sur la porte d'entrée en dessous des horaires d'ouverture. Les conseillères en séjour portent des badges avec l'identification des langues parlées.



Affichage des langues parlées

Personnels avec badges

Exemple de badge

AIX LES BAINS  
RIVIERA  
DES ALPES

Caroline



## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.2. L'accueil est accessible et de qualité.

1.2.2. Les supports d'information touristique sont adaptés, complets et actualisés.

1.2.2.1. L'office de tourisme fournit des cartes touristiques ou des plans ainsi que des guides pratiques sur support papier.

### Note Explicative

L'OTI Aix-les-Bains Riviera des Alpes produit différentes brochures et documentations à vocation touristique. Ces documents répondent à plusieurs attentes :

- Renseignements pratiques sur la destination,
- Informations sur les animations et autres découvertes à vivre sur le territoire pendant le séjour.

Les brochures sont éditées en fonction de leur diffusion et de la cible visée, et également disponible en téléchargement sur le site [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com) :

- Le guide « Où Dormir » 2018 : Imprimé en 20.000 exemplaires, traduit anglais et italien
- Le guide « A Vivre » 2018 : Imprimé en 25.000 exemplaires, traduit anglais et italien
- Le guide Lac 2018 : Imprimé en 10.000 exemplaires, traduit en anglais
- La carte Touristique : Imprimée en 50.000 exemplaires, traduite en anglais
- La carte ViaRhôna : Imprimée en 2.250 exemplaires, traduite en anglais
- La carte Vignoble et Découvertes : Imprimée en 10.000 exemplaires
- Le dépliant « Agenda de l'été » recense les animations estivales d'Aix les Bains : concerts, feux d'artifice, animations dansantes, croisières : Imprimé en 15 000 exemplaires.
- Le plan ville en français plan pratique de la ville d'Aix les Bains, avec index des rues, et présentation du territoire : imprimé en 70 000 exemplaires.

EXTRAIT DU RAPPORT D'ACTIVITES 2017 SUR LES EDITIONS PUBLIEES PAR  
L'OFFICE DE TOURISME

## ÉDITIONS

L'Office de Tourisme Intercommunal Aix les Bains Riviera des Alpes produit différentes brochures et documentations à vocation touristique.

Les documents répondent à plusieurs attentes :

- > renseignements pratiques sur la destination,
- > informations sur les animations et autres découvertes à vivre sur le territoire pendant le séjour.

Ces supports de communication sont édités en fonction de leur diffusion et de la cible visée. Ils sont, pour certains, disponibles chez les prestataires tels les hôtels, les commerces. Ces partenaires deviennent des **relais de l'information** touristique auprès de la clientèle qui ne vient pas dans les locaux de l'Office de tourisme.

### Les Éditions 2017

#### L'OFFICIEL - OÙ DORMIR

*édité à 30 000 exemplaires*

Il répertorie l'offre d'hébergements sur la ville, à travers les grandes catégories (hôtels, résidences, agences immobilières, loueurs privés, chambres d'hôtes et campings).



#### L'OFFICIEL - A VIVRE

*Pas de réédition car stock suffisant.*

Il présente le territoire d'Aix-les-Bains à travers 5 ambiances, puis un listing des prestataires touristiques par secteur géographique et par activité.



#### LE GUIDE LAC

*édité à 8 000 exemplaires.*

Guide, traduit en anglais, qui présente l'ensemble de l'offre nautique autour du lac : plages, croisières, location de bateaux, sports, pêche...



#### LA CARTE TOURISTIQUE

*édité à 50 000 exemplaires.*

Elle a été refondue pour proposer des circuits selon nos personas, 5 propositions de découverte du territoire selon leurs centres d'intérêt.



#### CARTE VIARHÔNA

*édité à 2250 exemplaires*

Elle valorise l'itinérance douce ViaRhôna sur le tronçon Lyon - Genève et en lien avec Aix-les-Bains grâce à la navette bateau-vélo V63.



#### CARTE VIGNOBLE ET DÉCOUVERTES

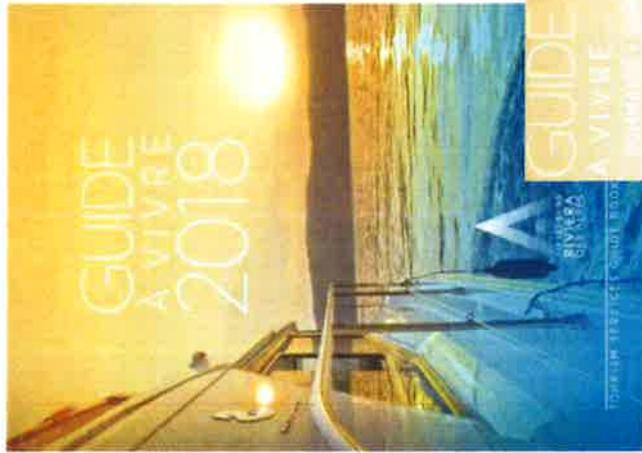
*édité à 10 000 exemplaires*

Elle valorise l'offre œnotouristique de la destination labellisé Vignoble & Découvertes sur les territoires d'Aix les Bains Riviera des Alpes - Yenne - Jongieux - Seyssel - Corbonod



Budget global = 32 031€ TTC

EXEMPLES VISUELS DES DOCUMENTS SUR SUPPORT PAPIER



Brochure d'appel



Brochure Hébergements



Plan de ville  
Carte touristique



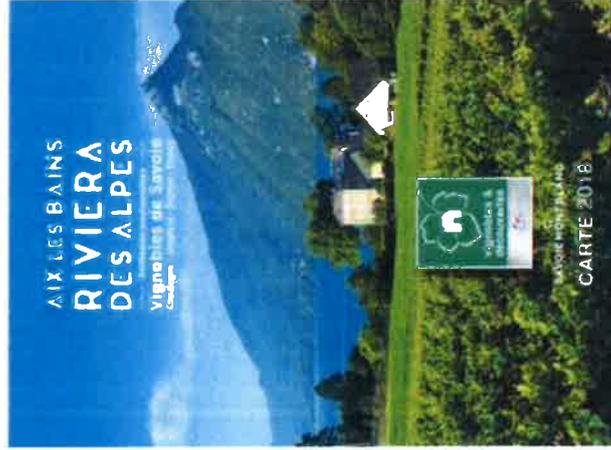
**GUIDE 2018**  
A VIVRE

14	<b>POUR NOUS EPICURIEUX</b> For us Epicures / Per noi epicure
24	<b>MES VACANCES EN FAMILLE</b> My family vacation / Le mie vacanze in famiglia
36	<b>DU TEMPS POUR MOI</b> Time for myself / Del tempo per me
45	<b>JUSTE POUR NOUS DEUX</b> Just the 2 of us / Solo per noi due
58	<b>ENTRE POTES</b> Between friends / Tra amici
72	<b>NOTRE STYLE RIVIERA</b> Our Riviera Style / Nostro stile Riviera
74	<b>PRESTATAIRES TOURISTIQUES</b> Tourism service providers / Prestatori turistici
120	<b>CARNET PRATIQUE</b> Practical guide / Guida pratica

EXEMPLES VISUELS DES DOCUMENTS SUR SUPPORT PAPIER



Brochures thématiques



Agendas culturels

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.2. L'accueil est accessible et de qualité.

1.2.2. Les supports d'information touristique sont adaptés, complets et actualisés.

1.2.2.3. La documentation touristique sous format papier ou numérique est traduite en deux langues étrangères et mise à jour. Elle couvre la zone géographique d'intervention.

### Note Explicative

L'Office de Tourisme édite plusieurs brochures touristiques traduites en deux langues :

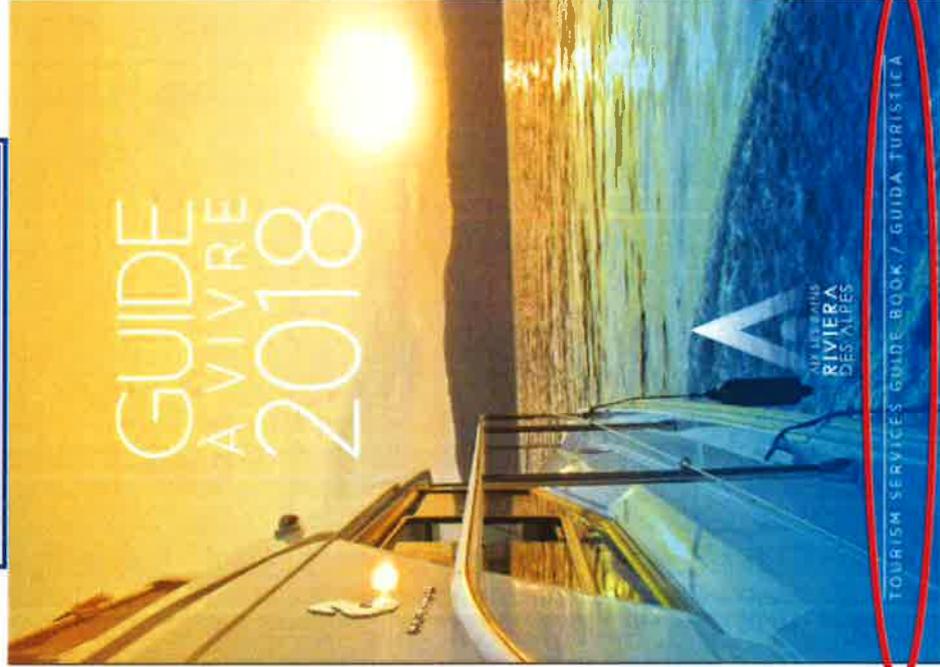
- Guide « Où Dormir » 2018 : Imprimé en 20.000 exemplaires, traduit en anglais et en italien.  
Il répertorie l'offre d'hébergements sur la ville, à travers les grandes catégories (hôtels, résidences, agences immobilières, loueurs privés, chambres d'hôtes et campings).
- Guide « A Vivre » 2018 : Imprimé en 25.000 exemplaires, traduit en anglais et en italien.  
Il présente le territoire d'Aix-les-Bains à travers 5 ambiances, puis un listing des prestataires touristiques par secteur géographique et par activité.

Les brochures sont également disponibles en téléchargement sur le site Internet et consultable via l'onglet « brochure » via le menu en haut à droite de l'écran à l'adresse [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com/infos-pratiques/brochures/](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com/infos-pratiques/brochures/).

Le nouveau site web [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com) sorti en 2017 est plus en phase avec les nouvelles technologies et plus interactif. Il est traduit en anglais et en italien.

PRESENTATION DES GUIDES SUR SUPPORT PAPIER TRADUITS EN 2 LANGUES ETRANGERES

*Brochure d'appel*



*Brochure Hébergements*



**EXTRAIT PROCEDURE GESTION DES BROCHURES EN LIGNE SUR LE SITE  
AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES**

<b>OBJECTIF L.A.C. AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES</b> LABORATOIRE D'AGILITE COLLECTIVE	PROCEDURE « Pôle communication - marketing » n° P-Mark-01 v 1.0 - JMA 2018
	GESTION DES BROCHURES EN LIGNE – SITE ARA

Finalités et Objectifs : mise en ligne des brochures sur site ARA  
 Domaine d'application : pôle marketing innovation  
 Pilote du processus : Laetitia Joffre  
 Destinataires : pôle marketing innovation  
 Responsable : responsable du pôle / DG/ RQ

ETAPES DE LA PROCEDURE	MOYENS / METHODES
Connexion à Calaméo via Login : <a href="mailto:editions@aixlesbains.com">editions@aixlesbains.com</a> MDP : Aix123456	<p>Cliquer en haut à droite sur <a href="#">aix les bains</a> puis aller sur l'onglet publication</p> <p>placer la souris sur le doc concerné</p>

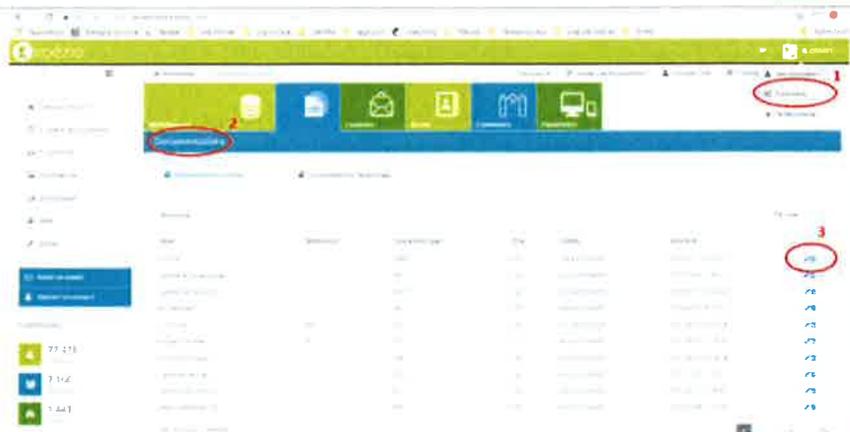
Objectif L.A.C,

Pôle Communication Marketing

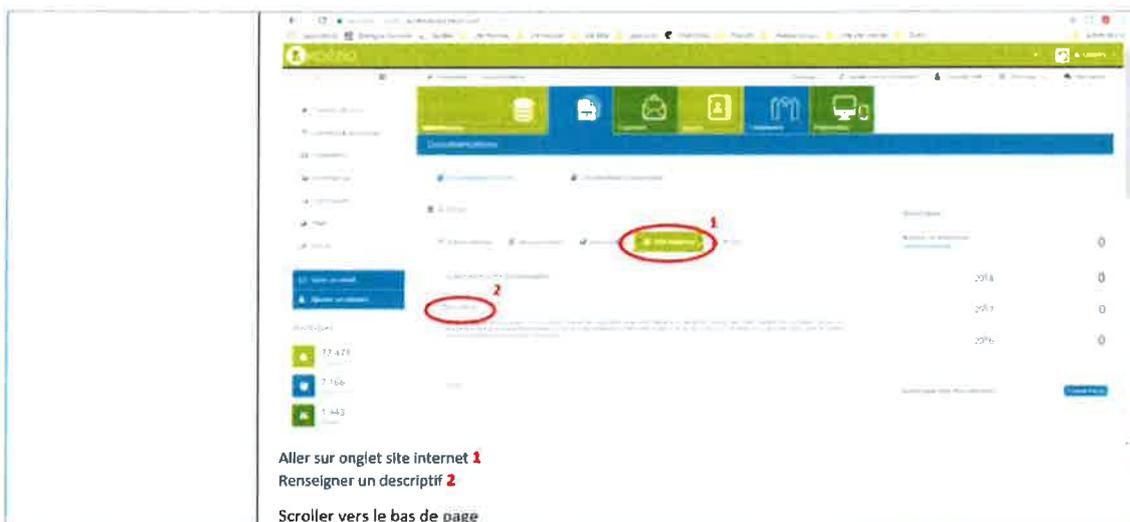
	<p>Plusieurs icônes apparaissent 1</p> <p>icône crayon : permet de modifier les infos générales du document</p> <p>A côté de l'icône crayon : la flèche permet l'affichage d'un menu déroulant</p> <p>Choisir « nouvelle version » 2</p> <p>Charger la nouvelle version depuis l'ordi et cliquer sur publier maintenant.</p> <p>Elle est en ligne sur <a href="#">Calaméo</a>.</p>
--	--

Mise en ligne sur **Koëzio**  
CONNECTER avec les identifiants  
Login : **kchapel**  
MDP : **uD6Wivv2M**

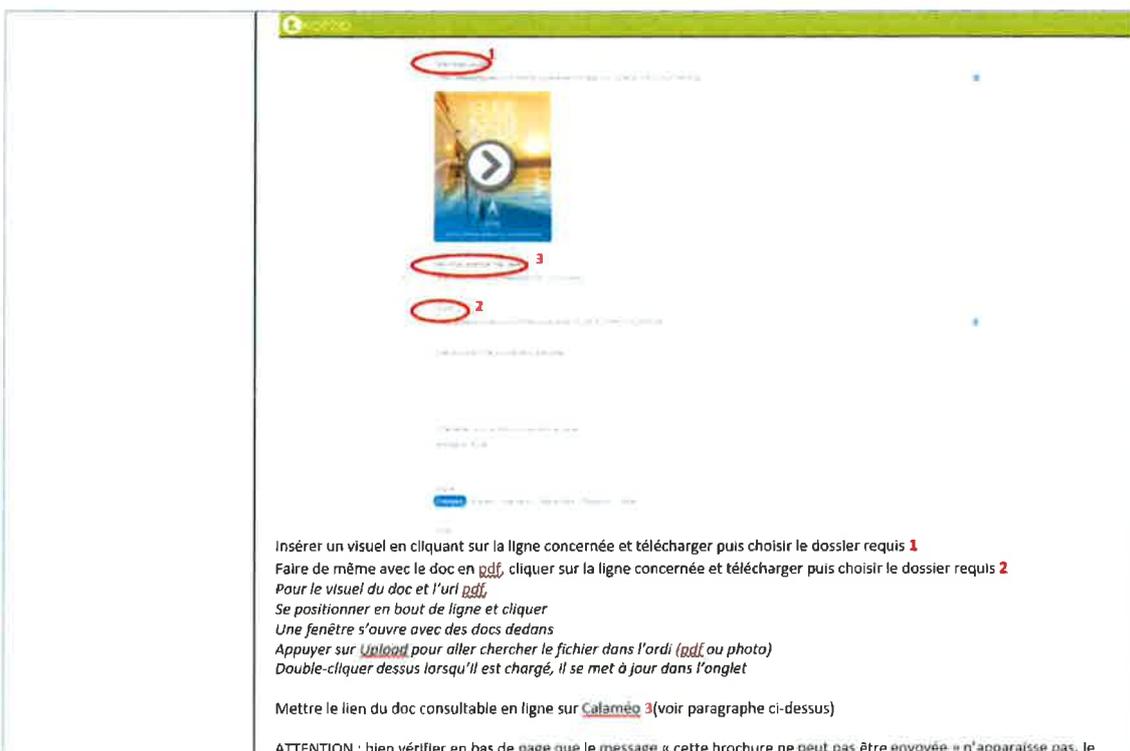
**ATTENTION** pour les visuels, il faut aller dans Photoshop pour mettre la petite flèche dessus  
Prendre l'exemple de montage dans Editions\site Internet Aix\brochures\montage brochure et flèche + demander à Jérémie pour ce montage photo.



En haut à droite, à côté du nom de l'admin, cliquer sur la flèche et sélectionner paramètres **1**  
Plusieurs onglets s'affichent  
Sélectionner l'onglet « documentation » **2**  
Un listing des documents apparaît, choisir le doc voulu  
Cliquer sur le petit crayon en bout de ligne pour faire les **modifs 3**  
Une nouvelle fenêtre s'ouvre :



Aller sur onglet site internet **1**  
Renseigner un descriptif **2**  
Scroller vers le bas de page



Insérer un visuel en cliquant sur la ligne concernée et télécharger puis choisir le dossier requis **1**  
Faire de même avec le doc en pdf, cliquer sur la ligne concernée et télécharger puis choisir le dossier requis **2**  
Pour le visuel du doc et l'uri pdf,  
Se positionner en bout de ligne et cliquer  
Une fenêtre s'ouvre avec des docs dedans  
Appuyer sur **Upload** pour aller chercher le fichier dans l'ordi (pdf ou photo)  
Double-cliquer dessus lorsqu'il est chargé, il se met à jour dans l'onglet

Mettre le lien du doc consultable en ligne sur **Calaméo 3**(voir paragraphe ci-dessus)

ATTENTION : bien vérifier en bas de page que le message « cette brochure ne peut pas être envoyée » n'apparaisse pas, le



## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.2. L'accueil est accessible et de qualité.

1.2.2. Les supports d'information touristique sont adaptés, complets et actualisés.

1.2.2.6. Il existe un site internet trilingue avec un nom de domaine dédié à l'office de tourisme, mis à jour et adapté à la consultation via des supports embarqués.

### Note Explicative

Le site internet officiel de l'office de tourisme est consultable à l'adresse <https://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com>.

Sur la page d'accueil apparaît un module cartographie, un module météo, ainsi qu'un module de photos/vidéos.

D'autre part, un module recherche pour saisir des mots clés et un menu déroulant permet d'accéder à différents thématiques. Sur la page du menu, on accède aux différentes brochures consultables et téléchargeables depuis ce site.

En mai 2017, le nouveau site [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com) développe un nouveau concept : connaître ses clients pour leur proposer un contenu personnalisé et faciliter leur séjour. Avec ce nouvel outil, l'Office de Tourisme Intercommunal innove et propose aux internautes des contenus adaptés en fonction de leurs attentes. Les données de navigation de l'internaute sont enregistrées pour permettre de pousser la bonne information au bon moment.

Le site se décline sous deux versions différentes selon le parcours client :

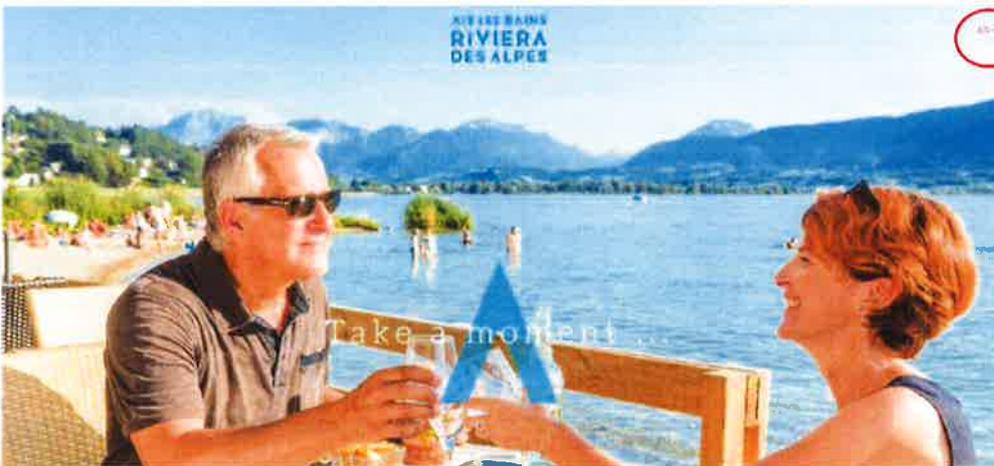
- Un site de séduction à parcourir sur son ordinateur pour découvrir Aix Riviera et préparer son séjour. Les contenus qui parlent aux internautes sont poussés en priorité.
- Le site mobile de consommation du territoire. Le site géolocalise le mobinaute pour lui proposer un contenu adapté en fonction de la saison, de la météo, de son profil et des activités ouvertes autour de lui.

Le nouveau site Internet est traduit en anglais et italien depuis début 2018.

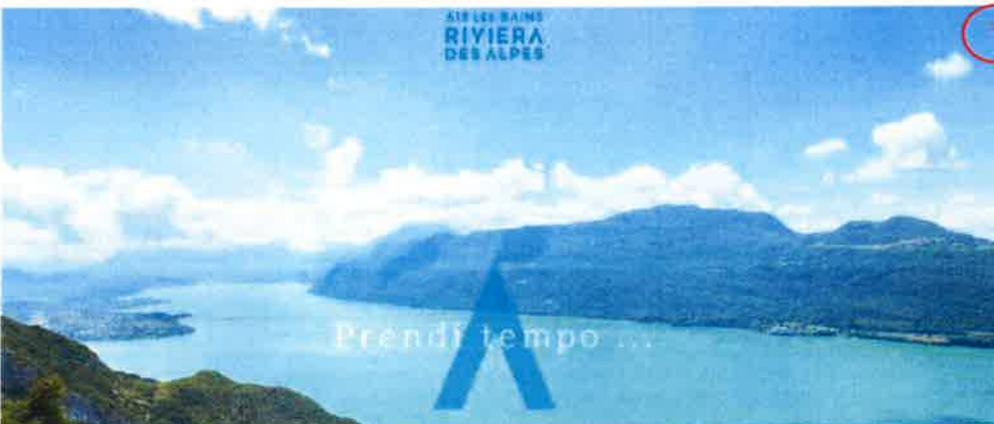
PAGE D'ACCUEIL DU SITE INTERNET EN TROIS LANGUES



Version  
française



Version  
anglaise



Version  
italienne

Le nouveau site s'adapte au parcours du client :

- Un site de séduction à parcourir sur son ordinateur pour découvrir Aix Riviera et préparer son séjour. Une fois l'internaute identifié, le contenu est dynamique. Des visuels, activités, événements, expériences, circuits qui parlent à l'internaute sont poussés en priorité.



Resultats

- 819 contacts qualifiés récoltés en 6 mois.
- Notre site récompensé par les Trophées de la Communication comme 3<sup>ème</sup> meilleur site d'Office de Tourisme en France.

## Les plus

### EXPÉRIENCES

L'objectif est de faire vivre « quelque chose » qu'on a **envie de raconter** à son retour. Vous savez, l'effet « **Waouh !** » Aix Riviera propose une série d'expériences **en fonction des profils** des internautes. Des instants de partage exceptionnels **guidés par des délivreurs d'expériences** pour des moments qui restent **gravés dans les mémoires** !

+ Infos : <http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com/nos-experiences/>



### CIRCUITS

Des circuits sur mesure pour **explorer un territoire** par l'itinérance. Vous êtes plutôt gourmand, en quête de bien-être, fan d'exceptionnel... ? Pas besoin de chercher les meilleures adresses, voici **des itinéraires à suivre** pas à pas !

+ Infos : <http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com/nos-circuits/>

### TCHAT

Un tchat pour obtenir **en instantané** toutes les réponses sur la destination. L'internaute peut choisir le profil de son **délivreur d'expériences en fonction de ses préférences**.



### VIDÉOS 360°

Une immersion grandeur nature dans **des lieux exceptionnels** et fermés au public : Belvédère de la Chambotte, grotte des Thermes... **Une expérience à vivre** également dans les offices de tourisme du territoire grâce aux **casques de réalité virtuelle** à disposition du public

### LES DÉLIVREURS D'EXPÉRIENCES

Notre **équipe d'experts** du territoire est **sur le terrain** au quotidien pour délivrer aux internautes **les meilleures expériences** à vivre sur **Aix Riviera**. Les internautes peuvent choisir en fonction de leurs propres affinités le profil du **délivreur d'expérience** qui va les renseigner en amont et **continuer à les conseiller sur place** durant leur séjour.

Christine est une spécialiste des activités pour les enfants, Stéphanie est une « pro » des spas... quand on **partage les mêmes passions**, le dialogue est plus aisé !

+ Infos : <http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com/preparez-votre-sejour/delivreur-dexperiences/>



RESEAUX SOCIAUX – PAGE FACEBOOK

- Le site mobile de consommation du territoire.

Une fois sur place, depuis son mobile, le touriste est dirigé automatiquement vers une version qui facilite son séjour. A la recherche d'une idée d'activité ? Pas de souci ! Le site géolocalise le mobinaute pour lui proposer un contenu adapté en fonction de la saison, de la météo, de son profil et des activités ouvertes autour de lui. Gain de temps et fluidité pour une expérience client garantie !



Réseaux sociaux



- Les réseaux sociaux sont au service de notre marque pour affirmer haut et fort notre singularité et nos valeurs
- Création d'un lien privilégié avec nos clients qui deviennent des ambassadeurs de notre destination

Relation client



Inbound marketing : Transformation réussie

Grâce à notre blog et à ses contenus riches, nous faisons venir le client à nous tout en construisant une **audience qualifiée**. Volontairement indépendant du site web de destination, il apporte un contenu en fonction des profils clients, de leurs attentes et de leur stade de maturité.

En ligne sur notre blog :

- 51 articles
- 9 livres blancs = offre téléchargée par l'internaute permettant de récupérer son contact = Lead

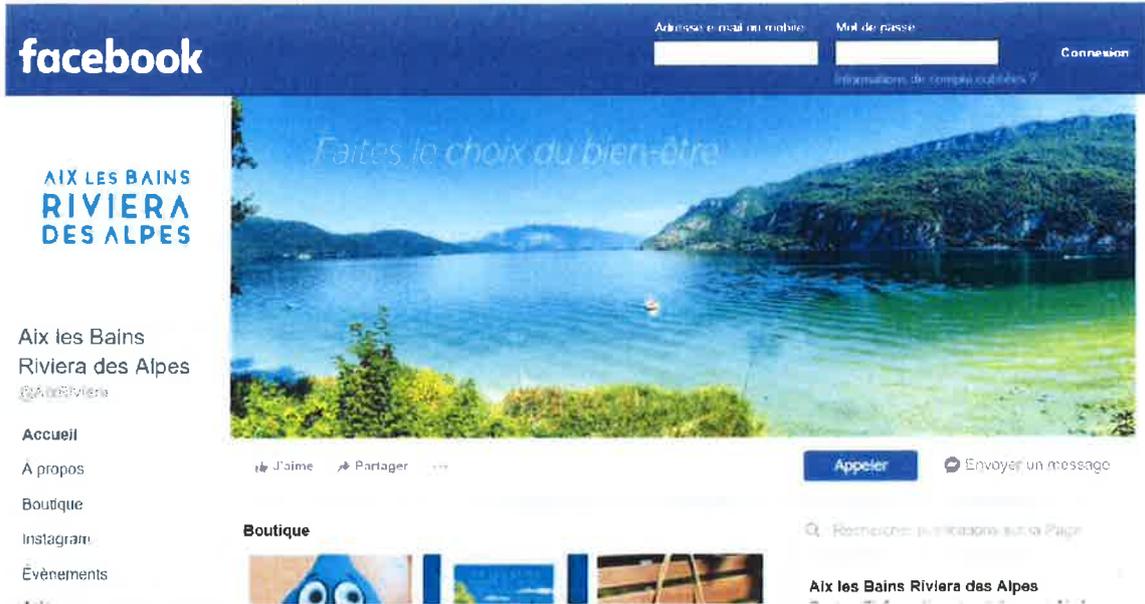
Les résultats

- 10 633 visiteurs uniques sur le blog
- 316 téléchargements de livres blancs
- 192 contacts qualifiés récoltés
- taux de transformation 2,36 % pour une moyenne nationale dans notre secteur proche des 1 %
- les contenus froids (pas directement en lien avec notre destination) représentent 50 % des visites du blog d'où l'intérêt de proposer un contenu large qui interpelle le client sur ses problématiques personnelles.



EXTRAITS DES RESEAUX SOCIAUX

Site Facebook



Site Pinterest



Site Instagram

Instagram

à travers

Connexion



aixriviera [S'abonner](#)

748 publications 5 749 abonnés 740 abonnements

AixLesBains RivieraDesAlpes

Prenez le temps sur notre territoire de beauté naturelle 🍷🌿🌸🍷⚠️

Taguez nous avec #AixRiviera ou @aixriviera

Chaque jour nous partageons vos photos 📷

[blog.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://blog.aixlesbains-rivieradesalpes.com)



Musilac 🍷



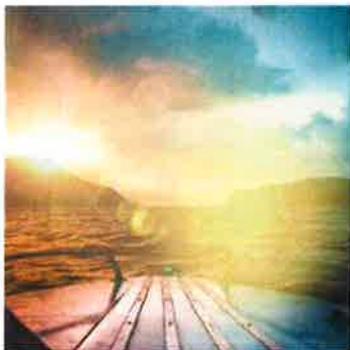
Été turq...



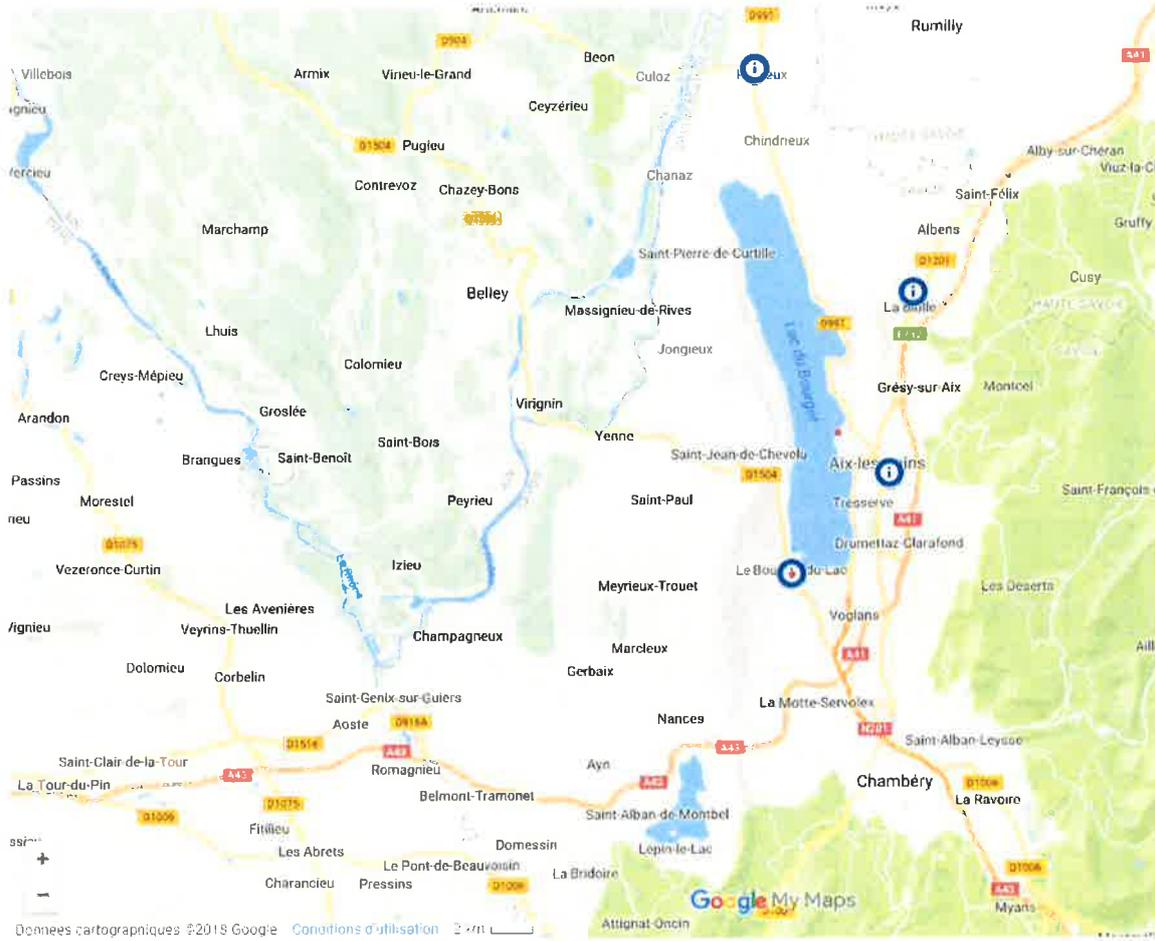
Printem...



Hiver c...



Géolocalisation





**FACTURES INSTALLATION DU DOMAINE - SITE DU BOURGET DU LAC**

**Noodo!!!**

2 Avenue Léonard De Vinci  
63000 CLERMONT FERRAND  
Tél : 04-73-16-41-41  
Tél portable :  
Fax : 04 83 07 53 53  
Site web : www.noodo.fr  
Email : commercial@noodo.fr

**Facture**

Office de Tourisme Intercommunal  
Aix Les Bains Riviera Des Alpes  
Place Maurice Molard  
73100 AIX LES BAINS

*Aix 1792*

Numéro	Date	Code client	Date d'échéance	Mode de règlement	N° de TVA intracom
FC28207	14/05/2018	CL3221	29/05/2018	Virement	
Code	Description	Qté	P.U. HT	Montant HT	TVA
ABONNADS	<p>Abonnement Intercommunal à l'Équipement BIT BOURGET DU LAC</p> <p>Abonnement Intercommunal à l'Équipement BIT BOURGET DU LAC</p> <p>- Jusqu'à 20 abonnés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enregistrement des données techniques de connexion (conformément à la législation).</li> <li>- Mise à disposition des équipements.</li> <li>- Mise à disposition d'une interface de gestion (statistiques, personnalisation).</li> <li>- Assistance téléphonique 24/7</li> <li>- Filtrage des sites web</li> <li>- Création de logit</li> <li>- Groupage</li> <li>- Mise à disposition du modem</li> </ul>	12,00	59,90	718,80	20,00
MOTSPOT	<p>PRELEVEMENT DE 119,80 HT TOUTS LES DEUX MOIS</p> <p>ENGAGEMENT DEUX ANS</p> <p>Frais d'accès au service et mise à disposition de la borne hotspot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 802.11b.g.n</li> <li>- Transformateur 12V</li> <li>- Batterie (2.4 Ghz et 5 Ghz)</li> <li>- Câble RJ45</li> </ul>	1,00	100,00	100,00	20,00

Code	Description	Qté	P.U. HT	Montant HT	TVA
FRAISPOR	Frais de port	1,00	40,00	40,00	20,00

Le 29/05/2018  
SINCELOT BOURGET DU LAC  
BON POUR RÈGLEMENT  
Signature

**Récapitulatif des échéances :**

Date d'échéance	Virement	Mode de paiement	Montant de l'échéance	Solde dû
29/05/2018	Virement		1 030,56 €	1 030,56 €

En cas de retard de paiement, une pénalité égale à 3 fois le taux d'intérêt légal sera exigible. En application du décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012 et de l'article D 441-5 du Code de Commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € TVA sur les encaissements.

Taux	Base HT	Montant TVA	Total HT
20,00	858,80	171,76	858,80
			Total TVA
			171,76
			Total TTC
			1 030,56
			Acomptes
			0,00
			Net à payer
			1 030,56 €

Siret : 4979281010045 - APE : 6120Z - N° TVA intracom : FR39497928101 - Capital : 57 200,00 €

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.2. L'accueil est accessible et de qualité.

1.2.3. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour.

1.2.3.1. L'office de tourisme doit diffuser des informations *a minima* sur support papier sur sa zone géographique d'intervention relatives :

- à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le nombre d'étoiles ;
- aux monuments et sites touristiques culturels, naturels, ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;
- aux évènements et animations ;
- aux numéros de téléphone d'urgence.

L'office de tourisme peut diffuser des informations relatives à la météo et aux informations pratiques pouvant concerner les autres hébergements, les restaurants, les activités sportives, de loisirs ou de bien-être, les transports en commun, les numéros de téléphone des chauffeurs de taxi, les services de dépannage d'automobile ou de motocyclettes, lorsque ces services existent.

### Note Explicative

L'Office de tourisme tient à jour et diffuse les informations touristiques suivantes :

- Les hébergements de manière complète (nom, classement, contact et site) sur support papier et sur le site internet
- Les monuments et sites culturels, naturels et de loisirs
- Les évènements et animations annuels récurrents
- La météo et les informations pratiques,
- Les numéros de téléphone d'urgence,

L'office de tourisme diffuse ces informations sur support papier via :

- Ses brochures généralistes et thématiques
- Les informations sont également diffusées sur l'affichage extérieur de l'Office de Tourisme et via le site internet de l'Office de Tourisme.

Les brochures sont téléchargeables au format pdf le site internet de l'office de tourisme sur lequel on retrouve l'ensemble des informations touristiques.

EXTRAIT DE LA BROCHURE HEBERGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME



**HOTEL ADELPHIA**  
215 bd Barrier, CS 80523 - 73105 Aix-les-Bains  
info@adelphia-hotel.com  
www.alpha-hotel.com  
04 79 88 72 72

**BEST WESTERN AQUAKUB**  
173 avenue du Petit Port - 73100 Aix-les-Bains  
info@aquakub.com  
www.aquakub.com  
04 79 63 06 00

**INTER-HÔTEL IROKO**  
Place Edouard Herriot, Le Grand Port - 73100 Aix-les-Bains  
iroko@hotel-aixlesbains.com  
www.hotel-aixlesbains.com  
04 79 63 40 95

**HOTEL DAVAT**  
21 chemin des Bacheliers, Le Grand Port - 73100 Aix-les-Bains  
info@davat.fr  
www.davat.fr  
04 79 63 40 40

**WEEK-END HOTEL**  
139 rue du Colonel Baretta, Hameau de Terre Nue - 73420 Vireis-d'Ar-Jac  
week-end-hotel@orange.fr  
www.weekendhotel-lepiedsdansleau.com  
04 79 54 40 22



**GOLDEN TULIP AIX LES BAINS**  
16 av. Charles de Gaulle - 73100 Aix-les-Bains  
reservation@goldentulipaixlesbains.com  
www.hotelgoldenulipaixlesbains.com/fr/  
04 79 34 19 19

**MERCURE DOMAINE DE MARLIOZ**  
111 av. de Marlioz - 73100 Aix-les-Bains  
H2945@accor.com  
www.mercure.com  
04 79 61 79 79

**AGORA HOTEL**  
1 av. de Marlioz - 73100 Aix-les-Bains  
reception@hotel-agma.com  
www.hotel-agma.com  
04 79 34 20 20

**AUBERGE SAINT SIMOND**  
130 av. de Saint-Simond - 73100 Aix-les-Bains  
auberge@saintsimond.com  
www.saintsimond.com  
04 79 88 35 02

**GRAND HOTEL DU PARC / LOGIS DE FRANCE**  
29 rue de Chambéry - 73100 Aix-les-Bains  
grandhotelduparc@gmail.com  
www.grand-hotel-du-parc.com  
04 79 61 29 11

**HOTEL BRISTOL**  
Angle rue du Bassin et avenue Victoria, BP 50202 - 73105 Aix-les-Bains  
reservation@bristolavoie.com  
www.bristolavoie.com  
04 79 35 08 14

**HOTEL DES EAUX**  
6 bd des Côtes, BP 531 - 73105 Aix-les-Bains  
nocaldeseaux@orange.fr  
www.hoteldesaux.fr  
04 79 61 13 87

**IBIS STYLES DOMAINE DE MARLIOZ**  
111 av. de Marlioz - 73100 Aix-les-Bains  
H2944@accor.com  
www.accorhotels.com  
04 79 61 77 77

**VILLA MARLIOZ**  
15 montée de Marlioz - 73100 Aix-les-Bains  
villamarlioz@vacancesleues.fr  
www.villamarlioz.fr  
04 79 88 62 62

**CECIL HOTEL**  
20 avenue Victoria - 73100 Aix-les-Bains  
cecilhotel@orange.fr  
www.cecilhotel.com  
04 79 35 04 12

**HOTEL DE LA COURONNE**  
7 rue Albert 1er - 73100 Aix-les-Bains  
info@hotel-couronne.com  
www.hotel-couronne.com  
04 79 88 35 43

**HOTEL DES ALPES**  
11 rue de Chambéry - 73100 Aix-les-Bains  
hotel-des-alpes@wanadoo.fr  
www.hotel-des-alpes.com  
04 79 61 00 69

**HOTEL DES BAINS**  
2 rue Georges 1er - 73100 Aix-les-Bains  
teroy@hoteldesbains73.fr  
www.hoteldesbains73.fr  
04 79 61 40 66

# AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES

## HÔTELS



---

**HÔTEL LE CARRÉ D'OR**  
**10** 94 rue du Casino - 73100 Aix-les-Bains  
 carreaux@orange.fr  
 www.lecarredaix.com

**HÔTEL LE PETIT QUINQUIN**  
**10** 2 et 4 rue du Bain Henri IV - 73100 Aix-les-Bains  
 info@hotel-delaigrotte.com  
 www.hotel-delaigrotte.com

**HÔTEL REVOTEL**  
**10** 198 rue de Genève - 73100 Aix-les-Bains  
 revotel@wanadoo.fr  
 www.revotel.fr

04-79-35-13-89

04-79-88-95-94

04-79-35-03-37



**HÔTEL DE LA GROTTTE**  
**10** 6 bd Bernollet - 73100 Aix-les-Bains  
 info@hotel-delaigrotte.com  
 www.hotel-delaigrotte.com

04-79-88-95-94



## HÔTELS



**QUALITY HOTEL LE CERVOLAN**  
**10** Route de l'Aéroport - 73420 Voglans  
 bienvenue@hotel-cervolan.fr  
 www.hotel-cervolan.fr

**HÔTEL MONA LISA - LE CLOS DU LAC**  
**10** 85 route du Bourget - 73420 Vliers-du-Lac  
 resa-viviers@monalisa.fr  
 www.monalisa.fr

04-79-52-03-10

04-79-54-40-07



**HÔTELS**

04-79-52-03-10





## LOCATIONS



**Dr. JACQUES PERROZANES**  
**10** 833 Bd Barner, Les Jardins du Lac - Bat C 2ème étage - 73100 Aix-les-Bains  
 michel.cogan@wanadoo.fr

**LOCATION MICHEL**  
**10** 158 rue du Tillet - 73100 Aix-les-Bains  
 location.nije@laposte.net  
 www.petitportaquarium.com

**CARRAZ JEAN**  
**10** La Croisette, 55 bd Charcot - 73100 Tresserve  
 jean.carraz@free.fr  
 http://location.tresserve.free.fr

**OBLETTE CAROLE**  
**10** 46 rue du Tillet, Résidence le Tillet - Les Sarcoules - 73100 Aix-les-Bains  
 carole.bourcier@orange.fr

**VION DVURY JANNINE**  
**10** 1 rue des Goélands, Les Cygnes - 73100 Aix-les-Bains  
 jannine.viondury@free.fr

**BAINE CLAUDETTE**  
**10** 15 pl. de Rue, Meubles Suzanne - Apart. 6 - 73100 Aix-les-Bains  
 infos@baume-locations.com

**CHALLURRY TEREZ NICOLE**  
**10** Rue du Tillet, Les Hironnelles - 73100 Aix-les-Bains  
 jacques.textier73@orange.fr

**LES JARDINS DU LAC**  
**10** 751 bd Barner - 73100 Aix-les-Bains  
 francoe.barrucand@wanadoo.fr

**MARION JOËL**  
**10** 5 rue des Goélands, Les Roseaux - 73100 Aix-les-Bains  
 jo.marion@free.fr

06 86 16 14 93  
06 88 32 32 77

06 70 52 13 06

04 79 25 85 65  
06 27 95 94 83

06 82 86 32 70

09 59 71 35 39

04 79 88 25 99  
06 18 39 44 96

04 79 54 39 17  
06 46 71 28 63

06 14 13 09 64

06 81 15 52 39  
07 81 99 26 91



# AUX LES BAINS RIVIERA DES ALPES



## EXTRAITS DE LA BROCHURE A VIVRE : EXEMPLE DE PRESENTATION DE L'OFFRE

### POUR NOUS EPICURIEUX

For all Epicures / For all Epicures

14

### MES VACANCES EN FAMILLE

My family vacation / My family vacation in family

24

### DU TEMPS POUR MOI

Time for myself / On / temps per me

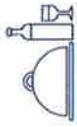
36

### JUSTE POUR NOUS DEUX

Just the 2 of us / Solo per noi due

46

### ENTRÉE EN MATIERE



## VOUS AIMEZ ...

- ★ LES BONNES TABLES
- ★ LES PRODUITS LOCAUX DE QUALITÉ
- ★ LE PATRIMOINE FRANÇAIS
- ★ L'ART ET LA CULTURE
- ★ LA RENCONTRE AVEC LES ARTISANS
- ★ L'AUTHENTICITÉ

### Votre délivreur d'expérience



ROSE :  
L'ÉPICUREUSE

« Ma mission est d'être votre guide et de vous aider à découvrir les produits locaux de la région. Je suis passionnée par la gastronomie et je suis ravie de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

Ma mission est d'être votre guide et de vous aider à découvrir les produits locaux de la région. Je suis passionnée par la gastronomie et je suis ravie de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse !

### Votre délivreur d'expérience



Jean-Benoit :  
L'ÉPICUREUSE

« Je suis passionné par la gastronomie et je suis ravi de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« Je suis passionné par la gastronomie et je suis ravi de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

### Événements

- Fête de la Rivière
- Fête de la Gastronomie
- Fête de la Vigne et de la Vie Rivière
- Fête de la Gastronomie
- Fête de la Gastronomie

### J'ai testé pour vous

« J'ai testé pour vous les produits locaux de la région de la Riviera des Alpes. Je suis passionné par la gastronomie et je suis ravi de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« J'ai testé pour vous les produits locaux de la région de la Riviera des Alpes. Je suis passionné par la gastronomie et je suis ravi de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« J'ai testé pour vous les produits locaux de la région de la Riviera des Alpes. Je suis passionné par la gastronomie et je suis ravi de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

### J'ai testé pour vous

« J'ai testé pour vous les produits locaux de la région de la Riviera des Alpes. Je suis passionné par la gastronomie et je suis ravi de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« J'ai testé pour vous les produits locaux de la région de la Riviera des Alpes. Je suis passionné par la gastronomie et je suis ravi de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« J'ai testé pour vous les produits locaux de la région de la Riviera des Alpes. Je suis passionné par la gastronomie et je suis ravi de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« J'ai testé pour vous les produits locaux de la région de la Riviera des Alpes. Je suis passionné par la gastronomie et je suis ravi de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

### J'ai testé pour vous

« J'ai testé pour vous les produits locaux de la région de la Riviera des Alpes. Je suis passionné par la gastronomie et je suis ravi de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« J'ai testé pour vous les produits locaux de la région de la Riviera des Alpes. Je suis passionné par la gastronomie et je suis ravi de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« J'ai testé pour vous les produits locaux de la région de la Riviera des Alpes. Je suis passionné par la gastronomie et je suis ravi de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

### J'ai testé pour vous

« J'ai testé pour vous les produits locaux de la région de la Riviera des Alpes. Je suis passionné par la gastronomie et je suis ravi de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« J'ai testé pour vous les produits locaux de la région de la Riviera des Alpes. Je suis passionné par la gastronomie et je suis ravi de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« J'ai testé pour vous les produits locaux de la région de la Riviera des Alpes. Je suis passionné par la gastronomie et je suis ravi de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« J'ai testé pour vous les produits locaux de la région de la Riviera des Alpes. Je suis passionné par la gastronomie et je suis ravi de partager mon savoir-faire avec vous. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

### Les sports nautiques

« Les sports nautiques sont très populaires dans la région de la Riviera des Alpes. Vous pouvez profiter de la belle eau et des paysages magnifiques en canoë, kayak ou en bateau. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« Les sports nautiques sont très populaires dans la région de la Riviera des Alpes. Vous pouvez profiter de la belle eau et des paysages magnifiques en canoë, kayak ou en bateau. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« Les sports nautiques sont très populaires dans la région de la Riviera des Alpes. Vous pouvez profiter de la belle eau et des paysages magnifiques en canoë, kayak ou en bateau. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

### La Riviera du bien-être

« La Riviera du bien-être est très populaire dans la région de la Riviera des Alpes. Vous pouvez profiter de la belle eau et des paysages magnifiques en canoë, kayak ou en bateau. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« La Riviera du bien-être est très populaire dans la région de la Riviera des Alpes. Vous pouvez profiter de la belle eau et des paysages magnifiques en canoë, kayak ou en bateau. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« La Riviera du bien-être est très populaire dans la région de la Riviera des Alpes. Vous pouvez profiter de la belle eau et des paysages magnifiques en canoë, kayak ou en bateau. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« La Riviera du bien-être est très populaire dans la région de la Riviera des Alpes. Vous pouvez profiter de la belle eau et des paysages magnifiques en canoë, kayak ou en bateau. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« La Riviera du bien-être est très populaire dans la région de la Riviera des Alpes. Vous pouvez profiter de la belle eau et des paysages magnifiques en canoë, kayak ou en bateau. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« La Riviera du bien-être est très populaire dans la région de la Riviera des Alpes. Vous pouvez profiter de la belle eau et des paysages magnifiques en canoë, kayak ou en bateau. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

« La Riviera du bien-être est très populaire dans la région de la Riviera des Alpes. Vous pouvez profiter de la belle eau et des paysages magnifiques en canoë, kayak ou en bateau. Venez découvrir la région de la Riviera des Alpes avec moi, votre Epicureuse ! »

### VOUS AIMEZ ...

- ★ PRENDRE L'AIR ET PROFITER DE LA NATURE
- ★ LES ACTIVITÉS EN FAMILLE
- ★ LES SPORTS D'EAU ET D'ÉTÉ
- ★ BOUGER INTELLIGEMMENT
- ★ PRENDRE SOIN DE SOI
- ★ LE PARTAGE ET LE BIEN-ÊTRE





EXTRAITS SITE INTERNET

AIX LES BAINS  
RIVIERA  
DES ALPES

Découvrez Aix les Bains -  
Riviera des Alpes

- 10 raisons d'aimer Aix les Bains - Riviera des Alpes
- Nos circuits
- Les incontournables
- Nos services
- Nos labels
- Nos philosophies
- Photos vidéos
- Boissons Aix Riviera
- Régionalités

Préparez votre séjour

- Détente Expériences
- Aix Riviera Pass
- Activités
- Culturels
- Météo/épaves
- Régionalités

Vivez une expérience

Tous pratiques



Blog

- 02/06/2016 COMMENT CASSER LE STRESS AU QUOTIDIEN ?
- 01/06/2016 LES BIENFAITS DE LA NATURE SUR LE CORPS ET...
- 01/06/2016 COMMENT CROQUER UN MOUSSEUX DU CORPS ?

> Plus de posts

- Thématiques
- Groupes & Affaires
- Événements
- Label Vignobles et Décovertes

**Pleine Nature**

**Bien-être**

**Patrimoine et Culture**

**LES INCONTOURNABLES**

**NOS CIRCUITS**

**Cave Domaine de Veronnet**  
Vins  
Provence

**Chocolaterie Bizolon**  
Alimentation  
Provence

**Coopérative Laitière Entre Lac et Montagne**  
Fromage et produits laitiers  
Provence

**Etoile Verte**  
Produits bio/copains  
Provence

**Ferme du Saget**  
Agro-alimentaire  
Provence

**Fromagerie du Lac**  
Alimentation  
Provence

**La Ferme des Oursons**  
Ferme  
Provence

**Le Caytau de Chautagne**  
Vins  
Provence

**Le Temple de Diane**  
Patrimoine religieux  
Provence

SUPPORTS NUMEROS D'URGENCE-INFORMATIONS PRATIQUES ET METEO : SITE  
INTERNET BROCHURE AFFICHAGE BORNE



NUMEROS UTILES | N° d'urgence-accueil ville et météo ville...

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.2. L'accueil est accessible et de qualité.

1.2.3. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour.

1.2.3.2. L'information touristique doit être mise à jour au minimum une fois par an.

### Note Explicative

L'Office de Tourisme dispose d'une base de données touristiques régionale appelée Apidae. L'objectif de l'outil est la mise en commun de moyen pour une gestion collaborative de l'information touristique à l'échelle des territoires et destinations touristiques. Les informations issues de la plateforme de travail collaboratif [www.apidae-tourisme.com](http://www.apidae-tourisme.com) alimentent de nombreux sites internet dont celui du site [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com) applications, bornes interactives.

L'information touristique est mise à jour en continue directement sur la base de données Apidae. Un personnel est spécialement dédié à la gestion de la base de données.

CONVENTION D'ACCES A LA PLATEFORME APIDAE

Convention de participation au Réseau Apidae  
Membre Contributeur

ENTRE

AUVERGNE-RHONE-ALPES TOURISME association Loi 1901 demeurant 8 Rue Paul  
Montrouchei, 69002 Lyon, représentée par son Directeur Général en exercice, ayant  
tout pouvoir a cet effet,

ET

La STRUCTURE  
Demeurant a

Office de tourisme intercommunal  
Aix les Bains Riviera des Alpes  
Place François Hollande  
33 000 AIX LES BAINS

Représentée par  
effet

Christian VASSEZ, ayant tout pouvoir a cet

Ci-après dénommée la "structure membre"

OBJET

Le réseau Apidae (anciennement Sitra) est né en 2004. L'objectif initial du projet fut  
la mise en commun de moyen pour une gestion collaborative de l'information  
touristique à l'échelle des territoires et destinations touristiques.

L'enjeu du projet est une économie au niveau des ressources humaines et  
techniques) et une plus grande efficacité métier pour chaque membre du réseau.  
Les 2 éléments forts issus de cette initiative sont une plateforme de travail  
collaboratif (la Plateforme [www.apidae-tourisme.com](http://www.apidae-tourisme.com)) et une organisation (le  
Réseau Apidae)

La présente convention de participation a pour objet

- de donner délégation de gestion de la Structure Membre, a Auvergne-Rhône-  
Alpes Tourisme, Coordinateur Général du réseau, de ses intérêts, dans le  
cadre de la construction, de l'exploitation et de l'évolution de la Plateforme;
- de porter adhésion de la Structure membre au Réseau Apidae

La présente délégation s'exécute dans les conditions définies dans la présente  
convention, la Charte du Réseau et autres documents annexés à la présente  
convention.

I DUREE

La présente convention entrera en vigueur au jour de la signature par la dernière des  
deux parties.

La convention sera conclue pour une première période allant de la date d'entrée en  
vigueur jusqu'à la fin de l'année calendaire

La convention se renouvellera ensuite annuellement par reconduction expresse a  
travers la signature, chaque année, du document « conditions financières pour la  
période en cours ».

La non dénonciation écrite par l'une des parties avec un préavis de 3 mois avant la  
date d'échéance annuelle (30/06) vaut accord de reconduction pour l'année suivante.  
Ce préavis devra être adressé par lettre recommandée avec accusé de réception, la  
date de réception de la lettre faisant foi entre les parties.

## II ENGAGEMENTS

La signature de la présente convention comporte pour chacune des parties les engagements suivants. (la charte du réseau jointe en annexe, régit dans le détail les engagements de chacun)

### ENGAGEMENT DE AUVERGNE-RHONE-ALPES TOURISME

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme devra assurer sa délégation en toute loyauté et dans le cadre de la défense des intérêts collectifs des Structures Membres du Réseau.

Cette délégation sera assurée gratuitement par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme et selon les conditions définies dans la Charte du Réseau

### ENGAGEMENT DE LA STRUCTURE MEMBRE

La Structure Membre s'engage à respecter les dispositions de la « Charte du Réseau » et autres documents annexés (et de leurs éventuelles évolutions).

La délégation de gestion à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme portera sur les prestations, objets et sommes définis en annexe des présentes et dans le document "conditions financières pour l'année en cours".

En cas de non-paiement par la Structure membre des appels de fonds à la date d'échéance, cette structure sera redevable d'un intérêt moratoire égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal jusqu'au paiement complet par ladite Structure de l'appel de fonds

## III EXCLUSION DE LA STRUCTURE MEMBRE

En cas de non-participation répétée de la Structure Membre aux obligations liées à son adhésion au Réseau et notamment de non-exécution de ses engagements en terme de mise en place des ressources, de participation aux financements, de participation à l'alimentation des données, d'utilisation de l'information ... et de tous autres types d'engagements tels que définis dans les annexes jointes à la présente convention (versions présentes et futures), le Comité Exécutif pourra décider de l'exclusion du Réseau de cette Structure Membre.

En cas d'exclusion, décidée par le Comité Exécutif la Structure membre restera entièrement tenue de toutes ses obligations jusqu'à la date de prononcé effectif de cette exclusion.  
A compter du prononcé de l'exclusion, la structure membre sera privée de tout droit d'accès à la Plateforme et autres services apportés par le Réseau.

2017-02-Convention de participation- Apidae contributeur – V1 1

## IV DISPOSITIONS DIVERSES

### INTEGRALITE DU CONTRAT

La présente Convention, y compris ses Annexes qui ont valeur contractuelle au même titre que la convention, contient l'intégralité des obligations des parties. Les dispositions de la présente Convention sont exclusives de toutes autres. Elles annulent et remplacent toutes propositions, accords ou protocoles et prevaleut sur toutes autres communications entre les parties, se rapportant à l'objet de la Convention, faites ou non pendant son exécution

Aucune indication, aucun document ne pourra engendrer des obligations non comprises dans la Convention, s'ils n'ont fait l'objet d'un avenant signé par les Parties

Les Annexes et Avenants ultérieurs éventuels font partie integrante de la Convention et sont soumis à l'ensemble des dispositions qui le régissent.

### INDIVISIBILITE

Si l'une quelconque des dispositions de la Convention s'avérait nulle et sans objet, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions. Les Parties se rapprocheront dans ce cas pour convenir d'une nouvelle disposition pour remplacer celle déclarée nulle et sans objet, étant entendu que la nouvelle disposition devra respecter autant que possible l'esprit et l'impact économique sur les parties de la disposition remplacée.

### CONTRADICTIONS

Toutes contradictions pouvant exister entre les différentes définitions et obligations énoncées à la présente Convention et à ses Annexes s'interpréteront dans le sens le plus favorable au Réseau.  
Les titres des clauses n'ont qu'une valeur classificative ; en cas de contradiction entre ces titres et leur contenu, c'est le contenu qui fera loi.

### COMPETENCE

Pour tout différend entre les parties au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la réalisation de la convention, il est expressément fait attribution de compétence au Tribunal compétent de LYON, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, et ce même pour les procédures d'urgence.

2017-02-Convention de participation- Apidae contributeur – V1 1

Fait à Lyon

En deux exemplaires originaux

Pour Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme

Pour la Structure membre

Le :

Le 25/12/2017

Monsieur Lionel FLASSEUR  
Directeur Général

Nom de la structure *OTI Aix les Bains*  
Nom de la personne *L. FLASSEUR*  
Titre *D.G.*

AIX LES BAINS  
RIVIERA  
DES ALPES  
Office de Tourisme Intercommunal  
Tél : 04 79 98 68 00  
Site : 443 106 750 00026  
www.aixlesbains-rivieraalpes.com

Annexes jointes :

- Charte de Réseau (version en cours de validité au moment de la signature de la convention)
- Conditions financières pour l'année en cours

D'autres annexes pourront être ajoutées en fonction du type de membre ou des modalités d'adhésion.

PRESENTATION DE LA PLATEFORME APIDAE

TER RESEAU D'INFORMATIONS  
TOURISTIQUES

↓ SCROLL

Accueil | APIDAE TOURISME | COMMUNAUTES | REALISATIONS | ACTUALITES | AGENDA | SEMINAIRE | CONTACT

Territoires | Diffuseurs et partenaires | Pro Tourisme et Locaux | Développeurs | Traducteurs

Aide utilisateurs | Aide développeurs | Carte du réseau | Contact

**EXTRAIT PROCEDURE SAISIE HEBERGEMENTS PATEFORME APIDAE**

**OBJECTIF L.A.C.  
AIX LES BAINS  
RIVIERA  
DES ALPES**  
LABORATOIRE PASCALIE COLLECTIVE

PROCEDURE « POLE RELATIONS PARTENAIRES » n° 19-PART-02  
v. 1.0 / Juin 2018

**APIDAE SAISIE HEBERGEMENTS**

Finalités et Objectifs : Mise à jour Apidae  
 Domaine d'application : Pôles de l'OTT en rapport avec les partenaires de l'OTT  
 Pôles du processus : Pôle Relations Partenaires  
 Destinataires : Pôle Relations Partenaires OTT – BIT Bourgnet du Lac  
 Responsables : Fabienne MONTET du Pôle Relations Partenaires + RQ

ETAPES DE LA PROCEDURE	MOYENS / METHODES
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Identification</b></li> </ul> <p><b>Guide Où Dormir :</b>                      Nom et adresse objet + coordonnées (téléphone, mail, site web)                      + critère environnement en Adresse 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bord de l'eau</li> <li>- Vign</li> <li>- Pêcheurs-vins</li> <li>- Village &amp; campagne</li> <li>- Aux alentours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à jour les coordonnées : téléphone, mail, site internet, page Facebook</li> <li>= mise à jour dans l'ENT, puis modification dans l'objet</li> </ul> <p><b>EMT : nom et adresse Raison sociale / propriétaire (pour envoi facture), Si SARL ou autre, rajouter le nom du gerant (ex : SARL <b>Capval</b> – Girel Tesson)</b></p> <p><b>Objet :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom (si dénomination différente).</li> <li>- Pour les lots des agences immobilières : « nom-agence – nom meuble » (si codifications type ELVIR02, le mettre en fin de descriptif mais pas dans le titre)</li> <li>- Adresse de l'hébergement</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Présentation</b></li> </ul> <p><b>Guide Où Dormir :</b>                      Type d'objet                      Classement étoiles ou <b>épis meublés</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier que le type d'hébergement soit rentré</li> </ul> <p><b>Classement : Tous les logements partenaires doivent être classés ou labellisés (hôtel, camping, résidence, chambre d'hôtes, meublés), sauf les logements pour étudiants</b></p> <p>Vérifier que le classement « Atout France » soit rentré, ainsi que la date de classement (identique à la date de la</p>

<p>dernière visite : lors d'un export on ne peut récupérer que la date de classement)</p> <p>Pour les hôtels, renseigner les chaînes et vérifier date de classement</p> <p>Pour les campings, vérifier le classement</p> <p>Pour les gîtes et chambres d'hôtes, vérifier que soient renseignés le type de label et référentiel, ainsi que la date d'agrément ou de référencement.</p> <p>Pour les gîtes, mettre la correspondance en étoile(s) - si indiquée sur l'attestation gîtes de France</p> <p><b>Descriptif</b>                      Mettre à jour les descriptifs court et long, en vérifiant bien l'orthographe : les deux doivent être différents (pas de répétition dans les descriptions)                      Descriptif court : texte de présentation, d'accroche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Localisation</b></li> </ul> <p><b>Guide Où Dormir :</b>                      Repère plan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier que la géolocalisation soit validée</li> </ul> <p>Repère plan : à renseigner en fonction du plan général ou du zoom Aix du Guide papier</p> <p><b>Environnement : Voir annexe Critères Environnement</b></p> <p>Complément de localisation : à préciser si besoin pour les accès</p>
<p><b>Guide Où Dormir :</b>                      Pictogrammes sous forme de <b>épis meublés</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Prestations</b></li> </ul> <p>Vérifier que les pictogrammes choisis pour le <b>Guide Où Dormir</b> (Retour courrier demande de partenariat) soient bien rentrés dans les prestations</p> <p>Remplir les équipements, services, confort et les animaux acceptés ou non (avec supplément ou non), les langues... en fonction du retour questionnaire</p> <p>Renseigner table d'hôtes si concerne</p>

MISSION	OUTILS
<p><b>Création et mise à jour des fiches Apidae</b></p>	<p><a href="https://www.apidae-tourisme.com/">https://www.apidae-tourisme.com/</a> login et mot de passe à récupérer auprès de Laurence Ribet, secrétariat DG. Possibilité de créer un nouveau compte sur la page d'accueil. <u>Tous les topo</u> sont sur le site internet. Les modes de saisie propres à ARA sont dans les procédures.</p>
<p><b>Suivi des partenariats</b></p>	<p>Tableau Excel hébergements : Commun, Pole partenaires, Pack Partenaires, année 2018, guide où dormir 2018, partenaires hébergements 2018</p> <p>Tableau Excel autres partenaires : Commun, Pole partenaires, Pack Partenaires, année 2018, guide à vivre 2018, partenaires à vivre 2018</p>
<p><b>Création de listes pour l'accueil et d'export pour les guides papier avec <u>Edit Yourself</u></b></p>	<p><a href="http://www.edit-yourself.com/">http://www.edit-yourself.com/</a> login et mot de passe à récupérer dans fichier Excel identifiants dans Commun, Pole partenaires, Apidae, identifiants</p> <p>Les tutoriels sont sur le site internet</p>

EXTRAITS DE LA BASE DE DONNEES DE L'OFFICE DE TOURISME

Entité	Civilité	Contact	Nom	Prénom	Adresse 1	Adresse 2	Code postal	Commune	Téléphone	Méi	Site web (URL)
Hôtel Adelpia	Monsieur		Galice	Christian	215 bd Barrier	BP 80523	73105	Aix-les-Bains	04 79 88 72 72104 79 88 72 73 (Spa) 04 79 88 72 87 (Centre bien-être)	<a href="mailto:info@adelpia-hotel.com">info@adelpia-hotel.com</a> <a href="mailto:resto@adelpia-hotel.com">resto@adelpia-hotel.com</a> <a href="mailto:spa@adelpia-hotel.com">spa@adelpia-hotel.com</a> <a href="mailto:bainevz@adelpia-hotel.com">bainevz@adelpia-hotel.com</a>	<a href="http://www.adelpia-hotel.com">http://www.adelpia-hotel.com</a>
Hôtel Alain et Martine	Monsieur		ROUGIER	Alain	8, route de Chambéry	C.D. 991	73420	Viviers-du-Lac	04 79 61 23 57	<a href="mailto:martine.jolly@club-internet.fr">martine.jolly@club-internet.fr</a>	
Hôtel Anaïs	Madame		MEGUEUIL	Isabelle	Route d'Aix		73420	Viviers-du-Lac	04 79 61 34 53	<a href="mailto:info@anaïs-hotel.com">info@anaïs-hotel.com</a>	
Hôtel Annapolis	Monsieur		Fernandez	Frédéric	60 av. Marie de Solms		73100	Aix-les-Bains	04 79 35 56 05	<a href="mailto:hotel-annapolis@orange.fr">hotel-annapolis@orange.fr</a>	<a href="http://www.annapolis.fr">http://www.annapolis.fr</a>
Hôtel Atmosphères	Monsieur		Perrillat-Mercerot	Alain	618 route des Tournelles		73370	Le Bourget-du-Lac	04 79 25 01 29	<a href="mailto:info@atmospheres-hotel.com">info@atmospheres-hotel.com</a>	<a href="http://www.atmospheres-hotel.com">http://www.atmospheres-hotel.com</a>
Hôtel Auberge les Clarines	Madame		BARRIER	Catherine	Les Granges		73630	Le Châtelard	04 79 54 80 80	<a href="mailto:hoteldesclarines@orange.fr">hoteldesclarines@orange.fr</a>	<a href="http://www.hoteldesclarines.fr">http://www.hoteldesclarines.fr</a>
Hôtel Beurivage	Madame		DELAPORTE	Françoise	1171 boulevard du Lac		73370	Le Bourget-du-Lac	04 79 25 00 38	<a href="mailto:beaurivage.delaporte@gmail.com">beaurivage.delaporte@gmail.com</a>	<a href="http://www.beaurivage-bourget-du-lac.com">http://www.beaurivage-bourget-du-lac.com</a>
Hôtel Bellevue	Madame		Beauquis	Justine	695 route du Revard		73100	Trévignin	04 79 61 48 32 / 06 79 87 30 36	<a href="mailto:hotelbellevue.trevignin@orange.fr">hotelbellevue.trevignin@orange.fr</a>	<a href="http://www.hotelsbains.com">http://www.hotelsbains.com</a>
Hôtel Bristol	Madame		ARTAZ	Tuyet	Angle rue du Casino	Av. Victoria BP 502	73105	Aix-les-Bains	04 79 35 08 14 /	<a href="mailto:reservation@bristolaisavoie.com">reservation@bristolaisavoie.com</a> <a href="mailto:z@bristolaisavoie.com">z@bristolaisavoie.com</a>	<a href="http://www.bristolaisavoie.com">http://www.bristolaisavoie.com</a>
Hôtel Broisin	Madame		PRINGUE	Fatima	10 ruelle du Revet	Place des Thermes	73100	Aix-les-Bains	04 79 35 06 15	<a href="mailto:hotel-broisin@hotmail.fr">hotel-broisin@hotmail.fr</a>	<a href="http://www.broisin.com">http://www.broisin.com</a>
Hôtel Clos du Lac	Monsieur		Hassler		85 route du Bourget		73420	Viviers-du-Lac	04 79 54 40 07	<a href="mailto:resa-viviers@monalisa.fr">resa-viviers@monalisa.fr</a>	<a href="http://www.monalisa.fr">http://www.monalisa.fr</a>



## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.2. L'accueil est accessible et de qualité.

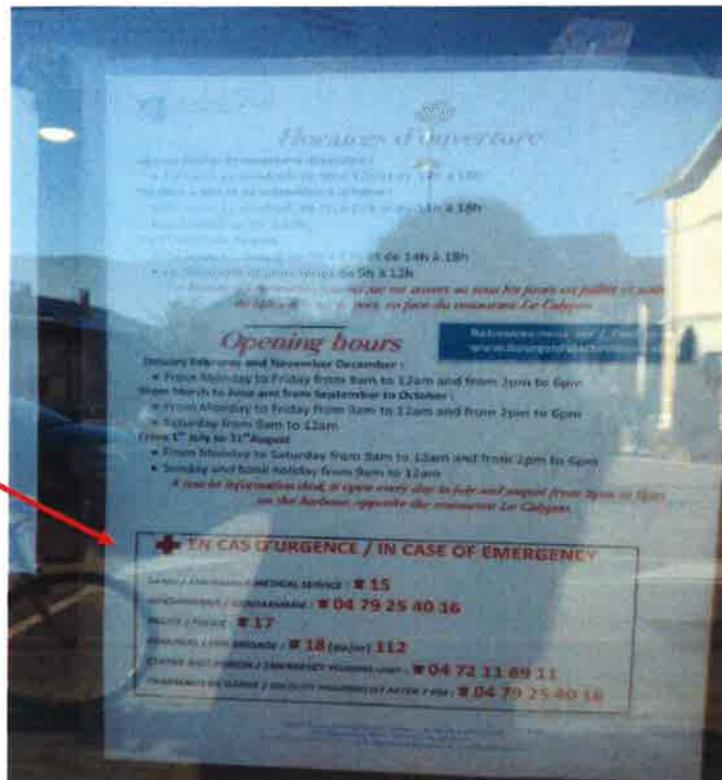
1.2.3. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour.

1.2.3.3. Les numéros de téléphone d'urgence sont affichés et visibles de l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

### Note Explicative

Les BIT communiquent sur les numéros de téléphone d'urgence avec un affichage sur la vitrine pour une visibilité de l'extérieur.





BIT du Bourget-du-Lac



Point Information du Grand Port

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.2. L'accueil est accessible et de qualité.

1.2.3. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour.

1.2.3.4. L'office de tourisme présente l'offre touristique qualifiée sur tous types de supports, selon des approches thématiques affinitaires :

- Par cible ; ou
- par centre d'intérêt ; ou
- par concept ; ou
- par période ; ou
- par prix ; ou
- par localisation ; ou
- par type d'hébergement.

### Note Explicative

L'Office de Tourisme présente une offre qualifiée selon des thématiques affinitaires, par centre d'intérêt ou par concept, ou par période, ou par prix, ou par localisation, ou par type d'hébergement, ou par cible dans sa stratégie de marque autour du style Riviera des Alpes

Ainsi l'offre du territoire est développée autour de la marque :

- Les acteurs du territoire sont invités à être les porteurs de la marque
- Un événement autour du bien-être et de la santé propres au territoire est organisé
- Le marketing des sens autour de 5 produits

Ainsi 2 guides thématiques sont proposés au grand public :

- Le guide hébergements « Où dormir »
- Le guide du territoire « A vivre »

Plusieurs éditions spécifiques existent pour la pratique des activités de plein air et des circuits thématiques sont publiés :

- Le guide lac
- La carte touristique
- La carte viarhona
- La carte vignoble et découvertes

Le plan de ville d'Aix-les-bains est mis à disposition sous format papier et numérique téléchargeable sur le site internet [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com/](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com/).

Le site internet propose une approche thématique grâce à son onglet « menu » en haut à droite de l'écran. De plus on peut accéder à l'onglet « recherche » permettant d'effectuer une recherche libre et l'onglet « j'aime » pour partager les carnets de voyages et les souvenirs. Les autres menus « photos/vidéos » et cartographie permettent une approche plus concrète en découvrant le film sur Aix-Les-Bains Riviera des Alpes.

LE DEVELOPPEMENT DE LA STRATEGIE DE MARQUE

Stratégie de marque partagée

Co-construite, portée, qui a vocation d'être génératrice de valeurs communes dans le respect des identités de chacun.

Un Appel à la fierté d'appartenance

La marque crée le désir de la destination

Nombre de porteurs de la marque

Fin 2017 : 520 acteurs tous secteurs confondus soit 72% d'acteurs économiques, 20% d'habitants, 8% de collectivités.



Stratégie de différenciation

1. PAR LA CRÉATIVITÉ ET LA PUISSANCE DU TERRITOIRE

**MARKETING SENSORIEL**

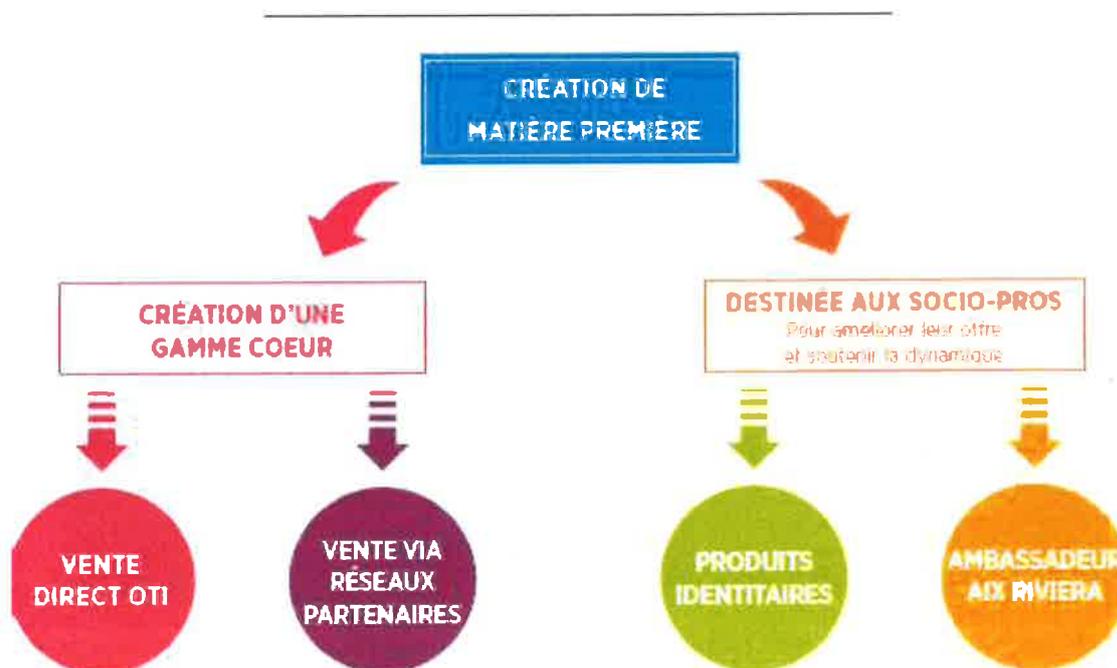


Pour accompagner la montée en puissance de la marque, nous développons depuis 2017 le marketing des sens afin de définir l'identité de notre marque et lui permettre de s'exprimer dans toutes ses dimensions. Quels avantages ?

**Se différencier aux yeux du client :** la communication et le marché du tourisme sont en pleine mutation. L'enjeu aujourd'hui est de pouvoir véhiculer des émotions pour se démarquer. Le marketing sensoriel est un outil particulièrement efficace pour cela, qui permet de créer de l'émotion et du surprenant pour le client. Ainsi, telle la Madeleine de Proust, le client associe notre territoire à des souvenirs positifs, favorisant les stratégies de fidélisation.

**Faciliter l'appropriation de la marque auprès des acteurs :** l'idée est d'apporter aux acteurs une diversité d'outils portant l'ADN de la marque pour qu'ils se l'approprient et diffusent son usage de mille façons : un parfum, un aroma, une ambiance musicale...

**Fédérer autour d'une nouvelle dynamique de territoire :** les outils sensoriels génèrent un nouvel enthousiasme autour de la marque en s'appuyant sur le savoir-faire des acteurs pour affirmer leur fierté d'appartenance au territoire. On voit ainsi apparaître une multitude de produits faisant écho à la marque dans les vitrines des boutiques ou sur les tables des restaurants, créant un impact fort auprès des clients en terme d'identité territoriale.



LA STRATEGIE MARKETING DES SENS EN 5 PROJETS

1



L'ODORAT

Parce que l'odorat est la 1ère mémoire du corps humain, la marque s'est dotée de sa propre identité olfactive ! Composé des senteurs emblématiques de la destination, ce parfum peut être utilisé de mille façons : spray corporel, diffuseur d'ambiance, brochure parfumée, savons, bougies, goodies...

ARTHUR DUPUY  
FRANÇOIS DES SENS AU DETAIL

2



LE GOÛT

Créé en harmonie avec la signature olfactive, cet arôme s'intégrera à merveille dans les chocolats, bières artisanales, eaux minérales, sirops... ou toute autre gourmandise à boire et à manger !

3



LES MATIÈRES

À la recherche d'une idée pour développer un projet innovant et porteur des valeurs de la marque ? Venez puiser l'inspiration dans notre cahier d'inspiration à disposition de tous les acteurs. Créé en partenariat avec la Cité du Design de Saint-Étienne.

Ecole  
supérieure  
d'art  
et design  
Saint-Étienne

4



LES COSMÉTIQUES

Travaillé en partenariat avec l'école d'esthétique Peyrefitte d'Aix-les-Bains, ce projet en cours d'élaboration comprend toute une gamme de produits bien-être parfumés à la fragrance Aix les Bains Riviera des Alpes. Ces cosmétiques seront disponibles dans les boutiques du territoire et distribués également par les hébergeurs, instituts ou tout autre acteur intéressé.

5



LES MUSIQUES

Aix les Bains Riviera des Alpes a également travaillé l'ouïe avec la création de playlists ! Disponibles sur Deezer et Spotify, deux playlists sont aujourd'hui en ligne pour choisir son ambiance : envie de calme et de douceur, vous trouverez votre bonheur avec les musiques « Détente ». Et si vous recherchez une ambiance plus conviviale et festive, vous serez forcément séduit par les musiques « Élégance ».

PLAYLIST AIXRIVIERA DEEZER



PLAYLIST AIXRIVIERA SPOTIFY



# 1

## > PARFUM

### Lancement du projet

En février 2017, l'OTI a rencontré Arthur Dupuy, nez parfumeur, dans l'objectif de créer la signature olfactive Aix les Bains Riviera des Alpes. Ce parfum pourra alors être utilisé aussi bien dans la communication que par les acteurs pour le diffuser dans leur établissement ou l'intégrer dans leurs produits.

### Elaboration

En avril 2017, Arthur Dupuy a fait le déplacement pour s'imprégner des spécificités olfactives de notre territoire, ce qui lui a permis de proposer 3 pistes olfactives.



## L'HISTOIRE DU PARFUM D'AMBIANCE AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES

Le voyage commence par une grande inspiration de menthe lacustre qui stimule votre esprit et apaise votre corps. Imaginez un belvédère, une vue plongeante sur le Lac de Bourget, des montagnes qui trônent fièrement autour. Un village minéral prend le pas et vous invite à suivre le lit d'une rivière qui glisse lentement vers le lac, à travers les champs de cyclamens, fleur emblématique du territoire. Viennent ensuite les essences de mousses et de sous-bois humides, rappelant ces balades matinales en forêt, quand le soleil réchauffe la nature engourdie. Et puis le voilà enfin, cet accord ultime qui vous porte au beau milieu du lac et vous offre une bouffée de fraîcheur.

Écoutez votre respiration et profitez de cet instant de bien-être que vous offre la nature...



## EXEMPLES D'USAGES

- Diffusion dans des lieux d'expériences (BIT)
- Cadeau suite achat immobilier (partenariat Century 21 en cours)
- Diffuseur dans les véhicules (partenariat avec AIXAM en cours)
- Bougies parfumées, dés de cire
- Brume d'oreiller dans les hôtels



Des de cire Aix les Bains Riviera des Alpes par le Jardin des Senteurs.

## 2

### > ARÔME

Dans la même logique que le parfum, nous avons souhaité développer un goût qui soit unique à notre marque pour l'associer aux bons moments passés sur le territoire.

Travaillé en harmonie avec la signature olfactive, l'arôme a lui aussi été choisi par les acteurs en août 2017.

Fin 2017, l'arôme était déjà présent dans les vitrines de certains acteurs sous forme de guimauve, chocolat et thé.



COÛT = 3000 € HT

Équilibre financier  
atteint en 18 MOIS.



### EXEMPLES D'USAGES

- Crêpon de thé
- Chocolat guimauve
- Glace, macarons
- Desserts Restaurateur
- Eau aromatisée, bières



## 3

### > DESIGN

#### Lancement du projet

En partenariat avec la Cité du Design de St Etienne, l'OTI a souhaité développer une matériauthèque propre au territoire Aix les Bains Riviera des Alpes.

#### Elaboration

2 et 3 mars : accueil de 30 étudiants de la cité du Design de St Etienne pour découvrir le territoire Aix les Bains Riviera des Alpes. Un groupe dédié au bien-être : un aux artisans et l'autre à l'esprit Riviera afin de travailler un carnet d'inspiration.



#### Livraison projet

S'en est suivi une douzaine de projets allant du mobilier à la police d'écriture en passant par la signalétique touristique ou encore une gamme textile... Originaux et uniques à notre territoire, ces projets ont pour but d'être une source d'inspiration pour les acteurs privés et les institutionnels.

À venir en 2018 : un cahier d'inspiration Aix les Bains Riviera des Alpes à disposition de tous les acteurs du territoire qui regroupe l'ensemble des projets créés.

4



Travaillé en partenariat avec l'école d'esthétique Poyrefitte d'Aix-les-Bains, ce projet en cours d'élaboration comprend toute une gamme de produits bien-être parfumés à la fragrance Aix les Bains Riviera des Alpes. Ces cosmétiques seront disponibles dans les boutiques du territoire et distribués également par les hébergeurs, instituts ou tout autre acteur intéressé.

5

> **PLAYLIST**

Dans son marketing sensoriel, Aix les Bains Riviera des Alpes a aussi travaillé l'ouïe avec la création de playlists !

On le sait, la musique adoucit les mœurs et nos clients apprécient au quotidien d'entrer dans nos accueils bercés par une ambiance musicale propice au bien-être. Ces quelques notes, entendues à gauche à droite pendant le séjour du touriste et assimilées aux vacances et à tout ce qu'elles ont de positif sont gravées dans sa mémoire. Telles une Madeleine de Proust, de retour chez lui, il les fredonnera à nouveau en rêvant à ses vacances à #AixRiviera. Voici un bon moyen de rester dans le cœur de nos clients !

Ces playlists sont disponibles sur Deezer et Spotify pour que tout le monde puisse les écouter et s'immerger en douceur dans l'ambiance bien-être de notre destination. Les commerces sont également invités à les diffuser.



# LA PLAYLIST ÉLÉGANCE

#AixRiviera

L'OFFRE DE LA DESTINATION PRESENTÉE AUTOUR DES 4 FILIÈRES



LES 4 FILIÈRES AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES

L'offre de la destination s'articule autour de 4 filières, pensées autour des valeurs de la marque, pour offrir une véritable cohérence entre l'image vécue par le territoire et l'image vécue par le client.



SANTÉ REMISE EN FORME

La spécificité Aix Riviera

Grâce à notre thermalisme qui affirme notre excellence médicale en terme de santé naturelle, grâce à notre environnement naturel et grâce à notre offre d'activités, nous pouvons nous revendiquer comme un territoire de bien-être global en s'appuyant sur notre ville experte Aix-les-Bains.

Les offres

Thermes Chevalier & Marlioz (cures, remise en forme et spa thermal), instituts de beauté, spas, ateliers corps & esprit (yoga, relaxation...), ferme à spiruline...

Les labels

OMS



PLEINE NATURE

La spécificité Aix Riviera

Activités douces en lien avec l'eau où l'activité pratiquée nous permet de s'initier à tout type de sport de manière encadrée et ludique.

Les offres

Activités nautiques (aviron, canoë, voile, plongée...), croisières, balvédères, pêche, vélo, randonnées, activités nordiques (chiens de traîneaux, ski joering...), baptême en parapente...

Les labels

France Station Nautique  
Accueil Vélo



ARTS DE VIVRE

La spécificité Aix Riviera

Art floral, art de la fête, art du goût et de la dégustation, art de la vigne, art du jeu... Aix les Bains Riviera des Alpes est un concentré d'art de vivre à la française avec son romantisme, sa campagne et son lac.

Les offres

Casino, gastronomie locale et étoilée, artisanat (moulin, brulerie, caves...), hippodrome, golf, vignobles, marchés de produits locaux...

Les labels

Vignobles et Découvertes  
Maîtres restaurateurs



CULTURE ET PATRIMOINE

La spécificité Aix Riviera

Nous mettons ici en avant des découvertes thématiques à en témoignage l'exemple : l'histoire de la famille de Savoie qui nous permet d'aller du Bugey et à Hautecombe en passant par Aix-les-Bains.

Les offres

Palais, musées, visites guidées, parcs et jardins, Abbaye de Hautecombe, Jardins du Préaur, Théâtre...

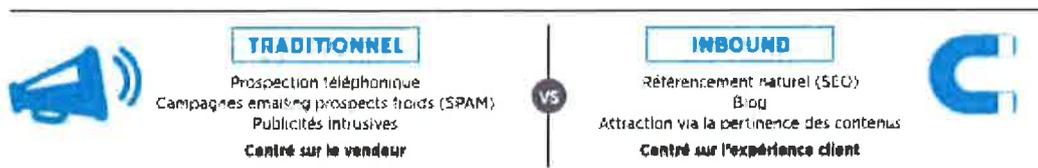
Les labels

Ville d'Art et d'Histoire

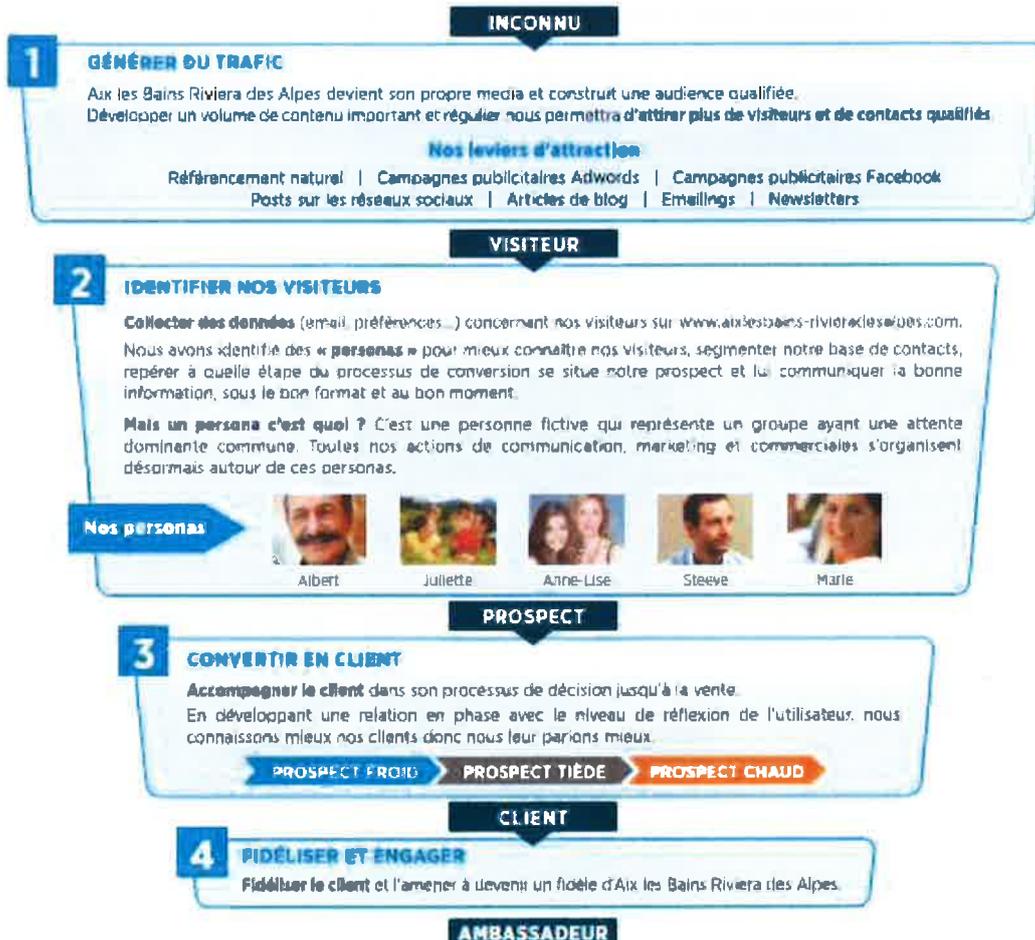


## L'INBOUND MARKETING : LE MARKETING DIGITAL NOUVELLE GÉNÉRATION

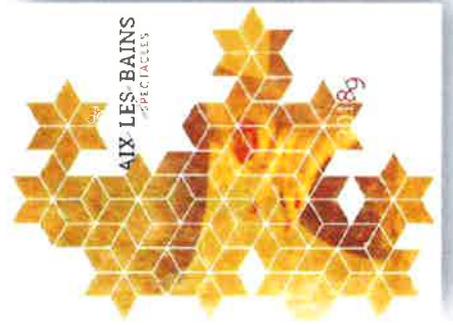
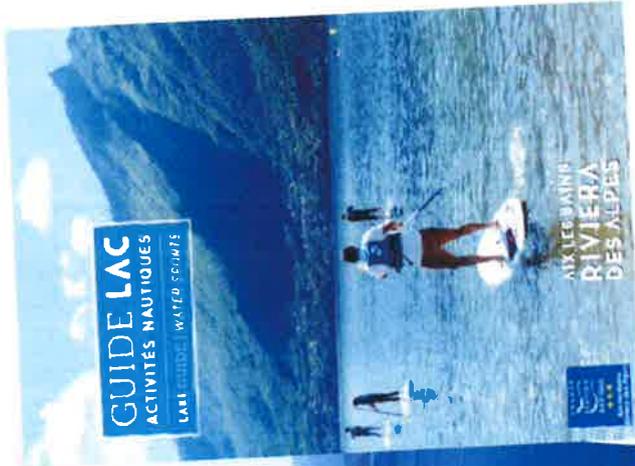
L'Inbound Marketing permet de faire venir le client à soi plutôt que d'aller le chercher comme dans les formes traditionnelles.



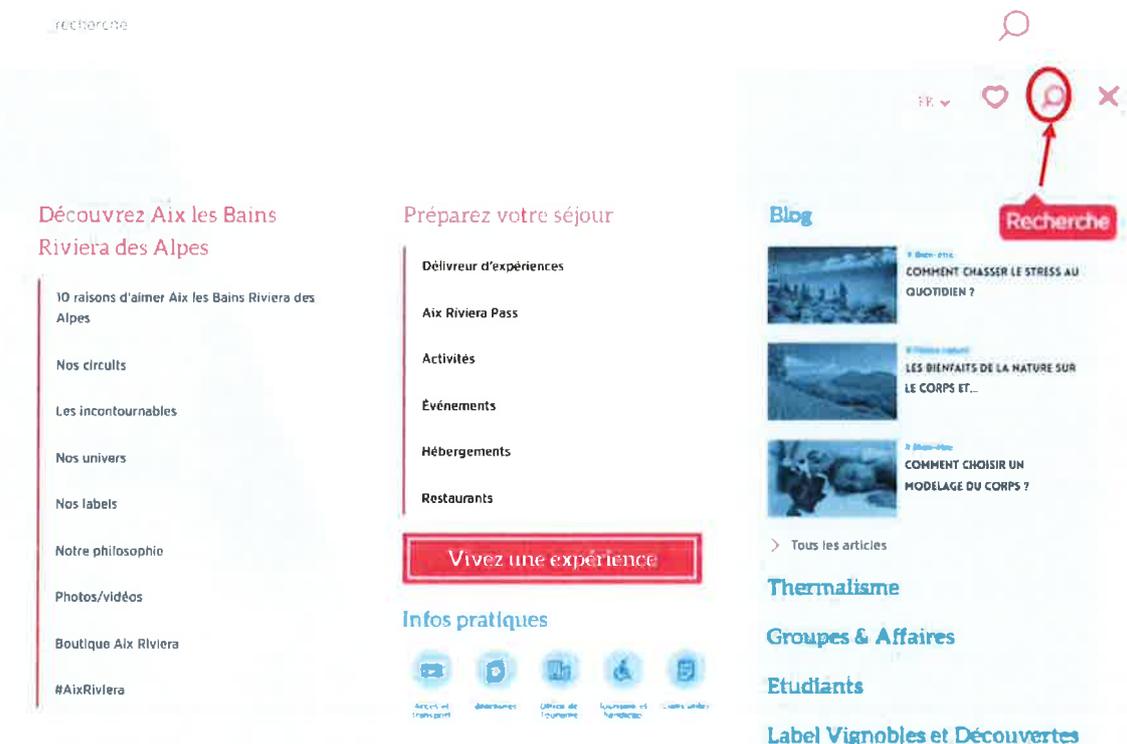
### L'ENTONNOIR DE CONVERSION DE L'INBOUND MARKETING

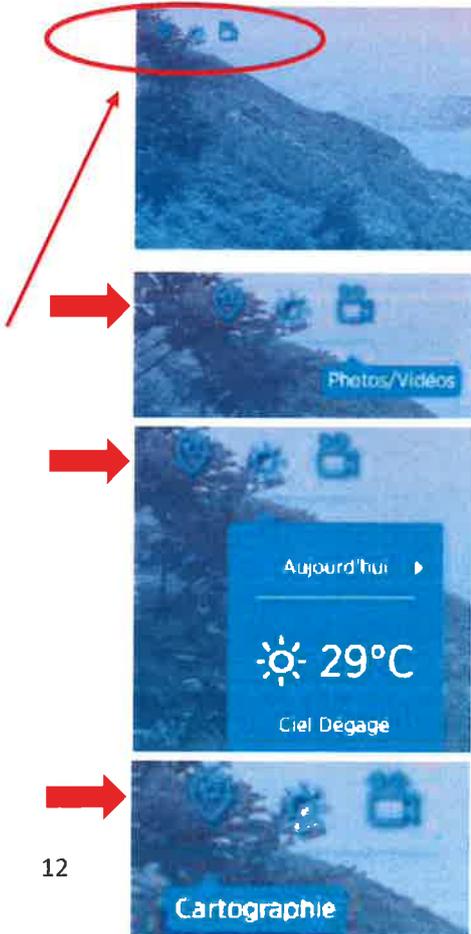
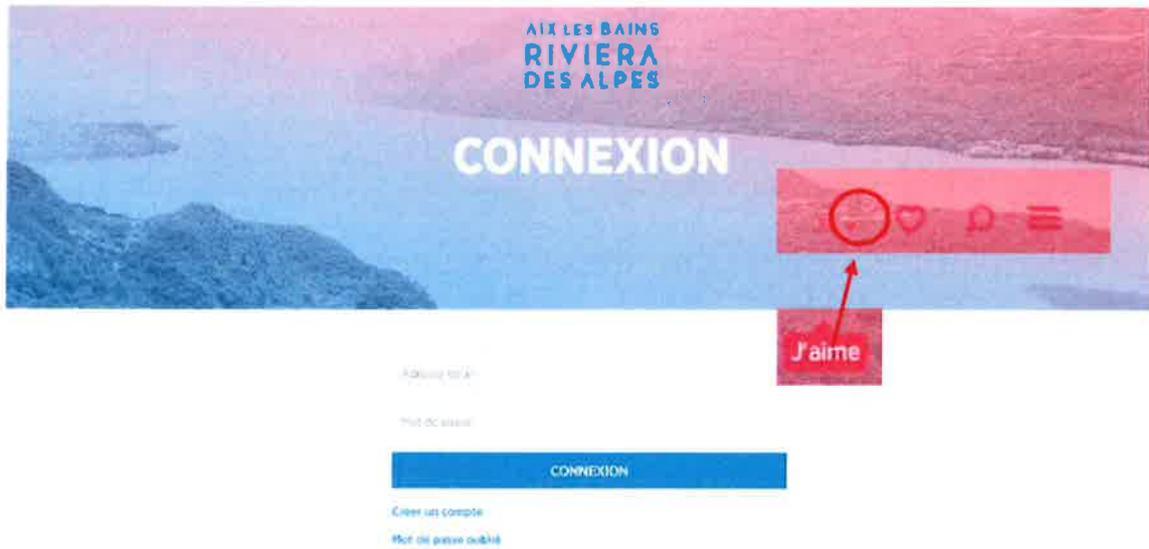


PRESENTATION DES THEMATIQUES SELON LES SOMMAIRES DES DIFFERENTES  
EDITIONS DE L'OFFICE DE TOURISME



LES DIFFÉRENTES THÉMATIQUES DU SITE INTERNET





12 - AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES



NOS SERVICES PLUS

Vous êtes intéressé(e) par nos services de conseils personnalisés en fonction de vos envies de vacances ?

Nos experts vous offriront un conseil personnalisé et vous aideront à trouver la destination idéale pour vos vacances d'été.

Cherchez un expert

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.2. L'accueil est accessible et de qualité.

1.2.3. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour.

1.2.3.5. L'office de tourisme offre la possibilité de consultation des disponibilités pour tous les modes d'hébergement classés et référencés par lui et les partenaires du dispositif de mise à jour des disponibilités sur sa zone géographique d'intervention en dehors des horaires et périodes d'ouverture.

### Note Explicative

L'Office de Tourisme offre la possibilité aux visiteurs de consulter les disponibilités des hébergements pendant et en dehors de ses heures d'ouverture via plusieurs systèmes :

- Un affichage à l'extérieur de l'office de tourisme mis à jour toutes les semaines et les week-ends d'évènement
- La consultation du site internet avec un module de recherche dédié (par date ou type d'hébergement)

Il existe des procédures internes pour la mise à jour de ses informations.

AFFICHAGE DES DISPONIBILITES HOTELIERES



Exemple du tableau des disponibilités hôtelières

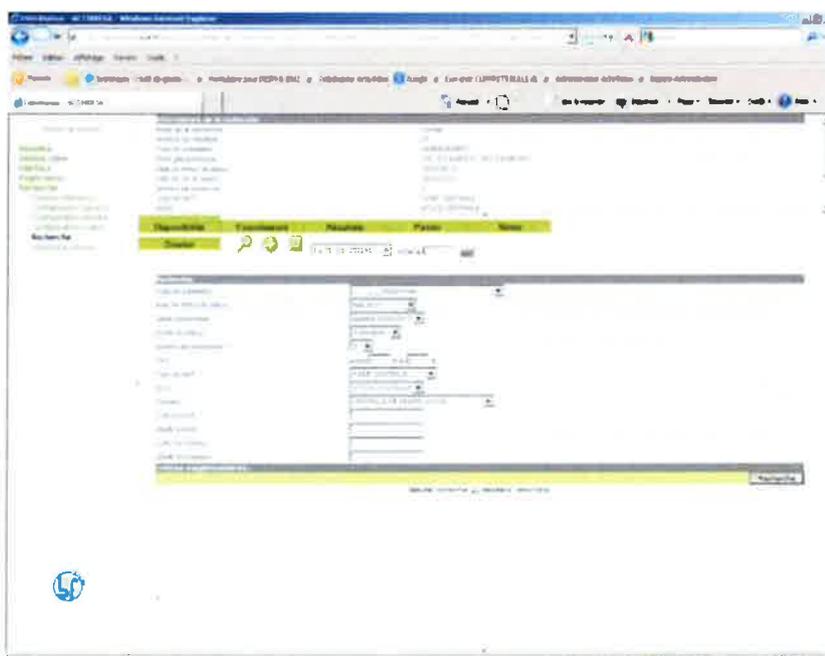
EXEMPLE DE FICHE DISPONIBILITES

X : Disponibilité Hôtelière/Hotel Availability/Disponibilità Alberghiera		Du 6 au 8 Octobre		
		vendredi	samedi	dimanche
4*	<b>Mercure ALB Domaine Marlioz : 04 79 61 79 79</b> 111 av. de Marlioz	X		X
	<b>Golden Tulip : 04 79 34 19 19</b> Charles de Gaulle	X		X
	<b>Adelphia : 04 79 88 72 72</b> 215 Bd Barrier	X		X
3*	<b>Ibis Styles : 04 79 61 77 77</b> 111 av. de Marlioz	X		X
	<b>Agora : 04 79 34 20 20</b> 1 av. de Marlioz			X
	<b>Aquakub Best Western : 04 79 63 06 00</b> 173 Avenue du Petit Port			
	<b>Auberge Saint Simond : 04 79 88 35 02</b> 130 av. Saint-Simond	X	X	
	<b>Bristol : 04.79.35.08.14</b> Angle rue du Casino Avenue Victoria	X	X	X
	<b>Gallia : 04 79 61 21 09</b> 24 Boulevard Berthollet			
	<b>Grand Hôtel du Parc : 04 79 61 29 11</b> 28 rue de Chambéry			
	<b>Hôtel des Eaux : 04 79 61 13 87</b> 6 Boulevard des Côtes	X		X
	<b>Iroko : 04 79 63 40 95</b> Place Edouard Herriot Le Grand Port	X		X
	<b>Villa Marlioz : 04 79 88 62 62</b> 15 Montée de Marlioz			
	<b>Campanile : 04 79 61 30 66</b> avenue du Golf			
	RT 3*	<b>Hometimes Hotel AZUREA : 04 79 34 67 55</b> 159 avenue du Petit Port		
	<b>Loges du Park : 04 79 35 74 74</b> Rue Jean-Louis Victor Bias			
NC	<b>Résidence Les Eaux Vives : 04 79 61 77 77</b> 111 av. de Marlioz			
	<b>Hôtel des Alpes : 04 79 61 00 69</b> 11 Rue de Chambéry			
	<b>Hôtel Annapolis : 04 79 35 56 05</b> 60 Av. Marie de Solms			
	<b>Hôtel des Bains : 04 79 61 40 66</b> 2 Rue Georges 1er			
	<b>Hôtel Beaurivage : 04 79 63 41 00</b> le Grand Port - Pl E Herriot			

## PROCEDURE D’AFFICHAGE DES DISPONIBILITES HOTELIERES

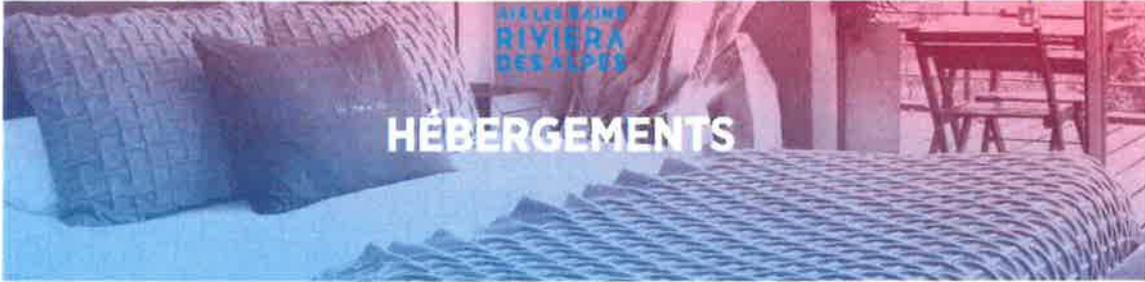
Ainsi, tous **les lundis et tous les vendredis** un conseiller en séjour édite un document Excel à partir du logiciel de la centrale de réservation « activ résa » pour les disponibilités hôtelières, les résidences hôtelières, les emplacements campings et mobile home. Sur ces tableaux Excel, les jours disponibles sont mentionnés par un oui.

Concernant les disponibilités hôtelières, résidences hôtelières et camping, les conseillers en séjour font une extraction de l’offre au moyen du logiciel du pôle séjours. Pour ce qui concerne, les loueurs en meublés, étant donné le nombre important de meublés sur la commune, nous avons pris parti d’afficher uniquement la liste de disponibilités des meublés que nous transmet l’association Aix meublés à Aix les Bains.



Exemple d'extraction des hébergements (hôtels, campings...) sur le logiciel de la centrale de réservation. A partir de là, les disponibilités sont ensuite renseignées dans un tableau excel affiché sur la vitrine des OT, ci-dessous.

PROCE DISPONIBILITES HÔTELIÈRES



Accueil / Préparez votre séjour / Hébergements

BESOIN D'INSPIRATION ?



Vous cherchez un chien ou encore à Aix les Bains Riviera des Alpes ? Ici vous avez répondu ! Chambre avec vue sur le lac piscine pour passer une belle journée à l'eau et ainsi que vous ne préférez une location dans le centre historique pour tout faire à pied ? Ici vous pouvez parmi les hôtels, campings, chambres d'hôte et locations d'Aix les Bains Riviera des Alpes. Vous avez vous sentez comme dans un nid douillet ?

AIX LES BAINS  
RIVIERA  
DES ALPES

## VOTRE RECHERCHE

Date d'arrivée

Date de départ

Nombre de personnes

Typologie d'hébergement

Filtres

▼

**RECHERCHER**

Tri : Aléatoire

Votre recherche : 400 résultats



**LOCATION DE MOBIL-HOMES-  
CAMPING DU SIERROZ**  
HLL (chalet de loisirs, bungalow) -  
☆☆☆  
Payant



**CAMPING MARLICE**  
Camping - ☆☆  
Payant



**TRIBOUILLER GISELE**  
Locations - ☆☆  
A partir de 220€ / semaine



**PERIER JACQUES**  
Locations - ☆☆☆  
A partir de 425€ / semaine



**APPARTEMENT ROMINET - GODARD  
CHRISTINE**  
Locations - ☆☆☆  
A partir de 450€ / semaine



**BOGEY LOUIS - APPT LES CYGNES**  
Locations - ☆  
A partir de 200€ / semaine

FICHE DE PROCEDURE DISPONIBILITES HOTELIERES SUR LE SITE INTERNET



**Finalités et Objectifs :** Pour une distribution supplémentaires de cartes d'hôte.

**Domaine d'application :** Ensemble du personnel Accueil & Billetterie

**Pilote du processus :** Service accueil & billetterie

**Destinataires :** Service accueil & billetterie

**Responsable :** Loïc VINCENT

Pour les demandes de dispo, merci de se rendre sur le site suivant :

<https://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com/preparez-votre-sejour/hebergements/>

Se rendre sur la partie centrale :



- Sélectionner les jours de la demande et bien préciser les champs si on souhaite un hôtel, une location ou autre.

Bien laisser le système se mettre à jour quand on lance la recherche et attendre quelques minutes pour avoir tous les résultats.

Dispo sur une période précise :

- Dispo semaine : A faire le lundi au plus tard
- Dispo wk à faire le vendredi soir

Aller dans commun, accueil, hôtels et sélectionner le dossier disponibilités hôtels 2018 et choisir le bon fichier en fonction de sa recherche.

Le remplir et faire l'affichage adéquate en vitrine et à dispo au standard et à l'accueil

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients.

1.2. L'accueil est accessible et de qualité.

1.2.3. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour.

1.2.3.6. L'office de tourisme propose un service d'information touristique intégrant les différentes technologies de l'information et de la communication, notamment les réseaux sociaux, la téléphonie mobile, la géolocalisation.

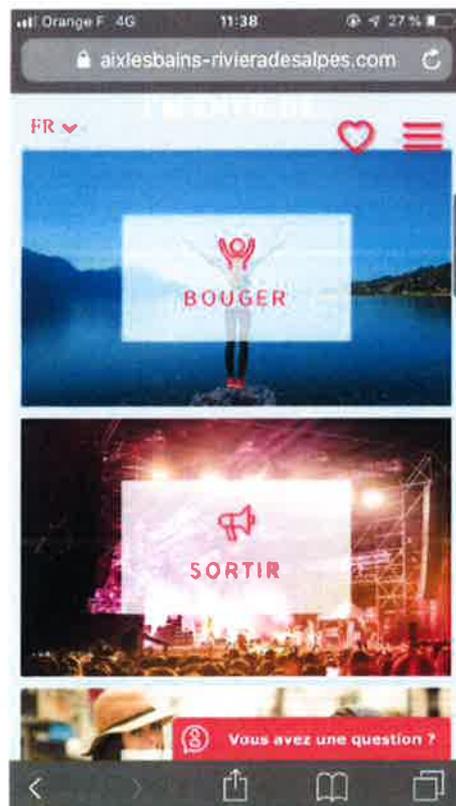
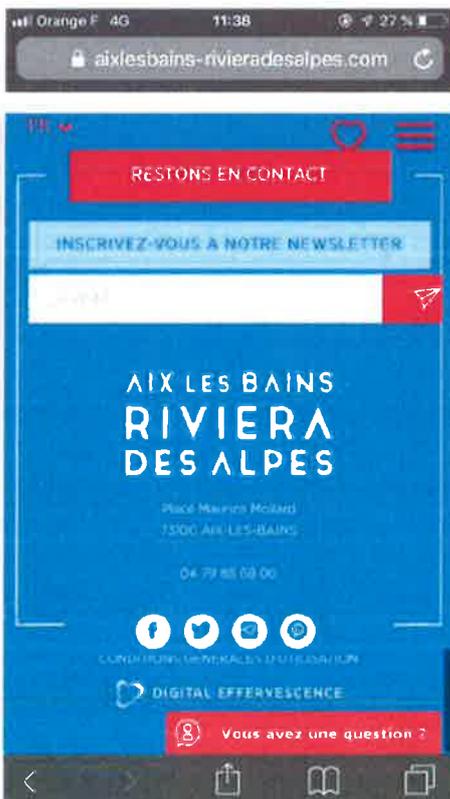
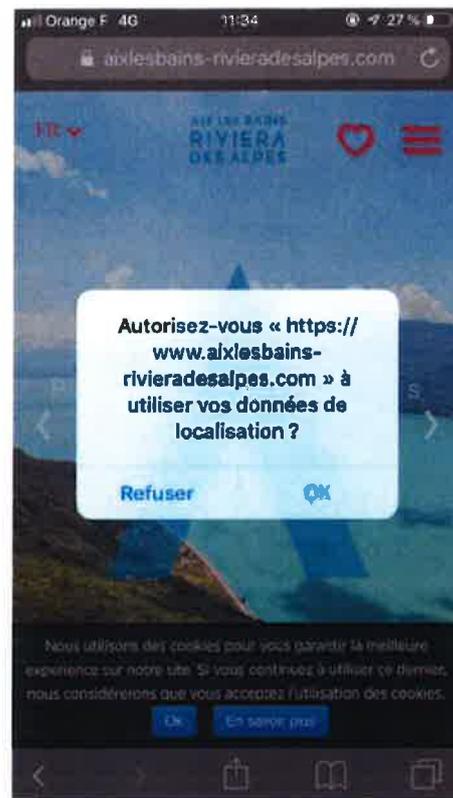
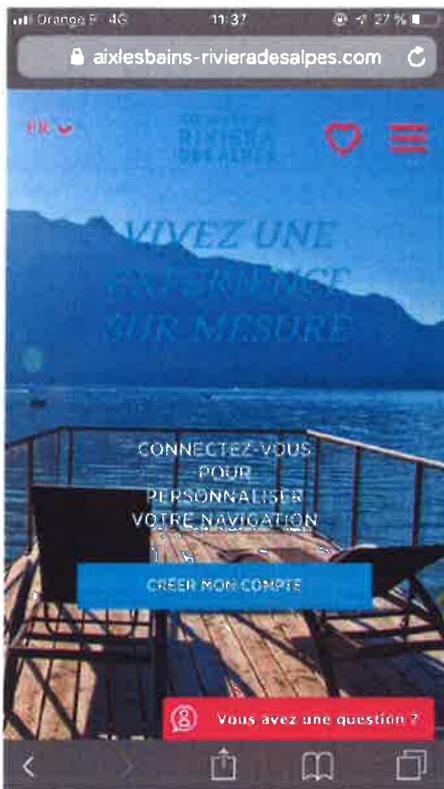
### Note Explicative

L'office de tourisme propose un service d'information touristique intégrant les nouvelles technologies comme :

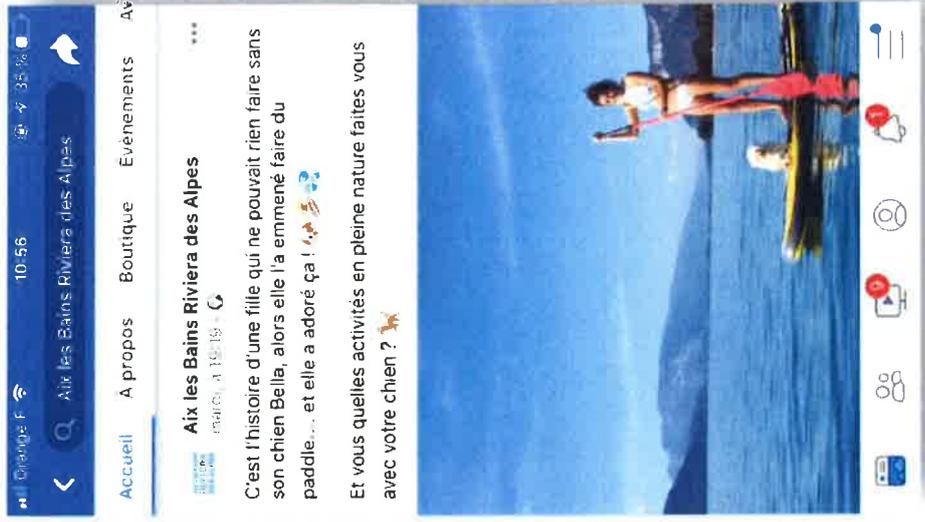
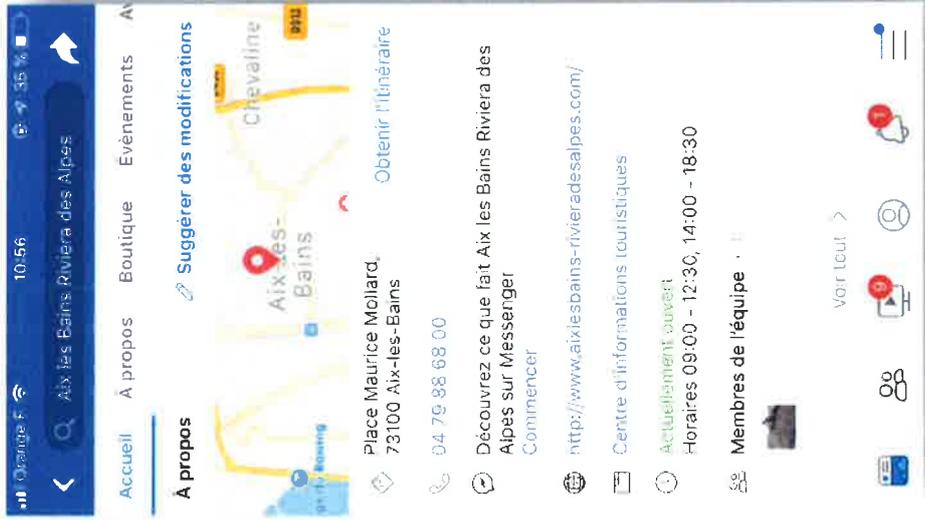
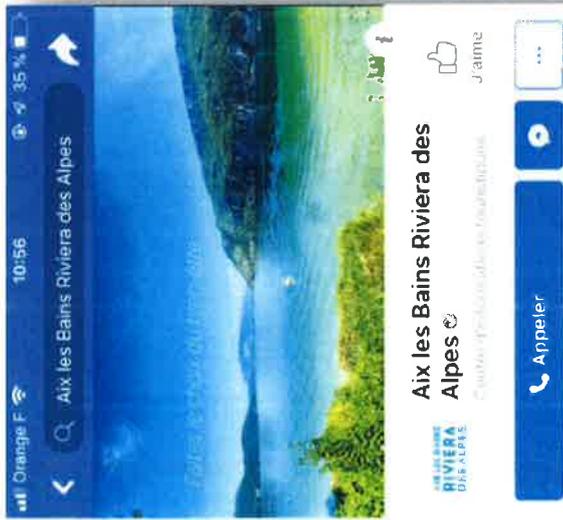
- Le nouveau site internet [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com) innovant et plus adapté aux internautes en fonction de leurs attentes.
- Un blog [www.blog.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.blog.aixlesbains-rivieradesalpes.com) répondant aux questionnements des clientèles.
- Le site internet consultable sur la téléphonie mobile intégrant la géolocalisation.
- L'information est relayée sur les réseaux sociaux le jour où l'article est publié. Les textes et les visuels sont adaptés à chaque réseau social : Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest, LinkedIn.

Liée à la stratégie touristique, la stratégie digitale définit les profils de personnes spécifiques (personas) et déploie 5 sites thématiques pour représenter le positionnement d'Aix-les-Bains Riviera des Alpes sur le web.

SITE INTERNET VISIBLE SUR SUPPORT EMBARQUE ET GEOLOCALISATION



**RESEAUX SOCIAUX - PAGE FACEBOOK**



**RESEAUX SOCIAUX - TWITTER**

Orange F 4G 10:56 33%  
 Aix les Bains Riviera des Alpes

- Accueil
- À propos
- Boutique
- Evenements
- Avis

À propos



Place Maurice Mollard,  
73100 Aix-les-Bains

04 79 88 68 00

Découvrez ce que fait Aix les Bains sur Messenger

<http://www.aixlesbains-riviera.com>

Centre d'informations touristique

Actuellement ouvert

Horaires 09:00 - 12:30, 14:00 - 17:30

Membres de l'équipe

Voir tout

Orange F 4G 10:58 33%  
 Aix Riviera 1563 Tweets

Tweets et réponses Médias J'aime

Aix Riviera @aixriviera · 2j  
 Un air de vacances flotte encore sur Aix-les-Bains  
 RDV sur notre e-shop pour vous procurer un souvenir de votre lac préféré  
[aixlesbains-riviera.com](http://www.aixlesbains-riviera.com)



Nicolas Poilleux @NicolasPoilleux · 2j  
 Grand Revard : 6 points d'ongement de statut du domaine skiable devient désormais le « Syndicat Mixte STATIONS des BAUGES », une belle ce entre les Stations de SAVOIE RD REWARD et ALLONS-MARGERIAZ former un seul grand domaine skiable !

Orange F 4G 10:56 33%  
 Aix Riviera 1563 Tweets

Tweets et réponses Médias J'aime

Aix Riviera @aixriviera · 4j  
 On se croirait presque à la plage aux #JPO Grand Lac  
 On vous attend !  
[@AixLesBainsRiviera](http://www.aixlesbains-riviera.com)



#JPO Grand Lac  
 Venez découvrir les acteurs et les créations d'Aix les Bains Riviera des Alpes sur notre stand !

EXTRAITS DE LA STRATEGIE DIGITALE

PROMOTION DIGITALE

Périploème d'une stratégie digitale globale avec 5 sites thématiques pour représenter notre positionnement sur le web :

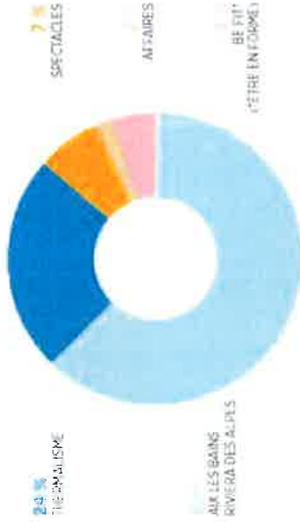
- [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)
- [www.marins-aixlesalpes.com](http://www.marins-aixlesalpes.com)
- [www.spectacles-aixlesalpes.com](http://www.spectacles-aixlesalpes.com)
- [www.artisans-aixlesalpes.com](http://www.artisans-aixlesalpes.com)
- [www.dette.aixlesalpes-rivieradesalpes.com](http://www.dette.aixlesalpes-rivieradesalpes.com) (titre en forme)



Les sites ont pour objectif d'être :  
Sources d'informations  
Outils de commercialisation et de prospection  
Facteurs d'amélioration de notre notoriété  
Sources de nouveaux clients

Au total 614 023 visiteurs sur nos sites thématiques.

Repartition des visiteurs uniques par site internet



QUELQUES CHIFFRES

- 5 018 demandes d'infos
- 11 087 appels téléphoniques depuis le site dédié au Développement (+ 11 %)
- 24 demandes de devis en tourisme d'affaires
- 278 922 € CA de billetterie en ligne (+ 30 %)
- 41 225 € CA hébergement en ligne (+ 25 %)

Mai 2017 : lancement du nouveau site [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)



Contacter ses clients pour leur proposer un contenu personnalisé et faciliter leur séjour, voilà l'objectif du nouveau site #AixRiviera !  
Par ce nouveau site, l'Office de Tourisme Intercommunal innove et propose aux internautes des contenus adaptés en fonction de leurs attentes. Les données de navigation de l'internaute sont enregistrées pour permettre de pousser la bonne information au bon moment !

- Le site se déclina sous deux versions différentes selon le parcours client :
  - Un site de séduction à parcourir sur son ordinateur pour découvrir Aix Riviera et préparer son séjour. Les contenus qui parlent aux internautes sont poussés en priorité.
  - Un site mobile de consommation au quotidien.
- A la recherche d'une « base d'activité » pas de souci ! Le site géolocalise le mobile pour lui proposer un contenu adapté en fonction de la saison, de la météo, de son profil et des activités ouvertes autour de lui. Gain de temps et fluidité pour une expérience client garantie !

REQUISITES

- 819 contacts qualifiés récoltés en 6 mois
- Notre site récompensé par les Trophées de la Communication comme 5<sup>ème</sup> meilleur site d'Office de Tourisme en France.

LES AVANTAGES

- Des expériences vitrines et des inspirations saisonnières
- Une version « séduction » qui donne envie et aide à la préparation de son séjour
- Une version mobile avec une technologie prédictive qui s'adapte au jour, heure, lieu et type de clientèle au moment de la consultation.



# AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES



## Réseaux sociaux

**f**

**FACEBOOK**  
*Une multitude d'articles*

21 459 FANS (+15%)

3 131 740 interactions touchées (+33%)

**INSTAGRAM**  
*Une communauté engagée*

4 047 MEMBRES (+25%)

**TWITTER**  
*Toujours plus de réactivité*

1 041 FOLLOWERS (+17%)

- Les réseaux sociaux sont au service de notre marque pour affirmer haut et fort notre singularité et nos valeurs
- Création d'un lien privilégié avec nos clients qui deviennent des ambassadeurs de notre destination

## Relation client

**SMS**  
*envoyés*

12 065 (+14%)

**EMAILS**  
*envoyés*

173 055 (+10%)

**THÉMATIQUES**  
*de Newsletter*

- Saison culturelle
- Destination Santé
- B&B

## Inbound marketing : Transformation réussie

Grâce à notre blog et à ses contenus riches, nous faisons venir le client = nous tout en construisant une **audience qualifiée** volontairement insouciant du site web de destination. Il apporte un contenu en fonction des profils clients de leurs attentes et de leur stade de maturité.

En ligne sur notre blog

- 31 articles
- 9 vidéos clients = offre de services par l'intermédiaire permettant de récupérer 50% contact = Lead

## Les résultats

- 10 633 visiteurs uniques sur le blog
- 373 téléchargements de livres blancs
- 192 contacts **qualifiés** récoltés
- Taux de transformation 2,36 % pour une moyenne nationale dans notre secteur proche des 1 %
- Les contenus froids (pas directement en lien avec notre destination) représentent 50 % des visites du blog d'où l'intérêt de proposer un contenu large qui interpellé le client sur ses problématiques personnelles



## STRATÉGIE TOURISTIQUE

### STRATÉGIE DE DESTINATION pour être attractif

**FAIRE CONNAÎTRE ET DIVERSER ENNE**

Aller chercher des flux de clients potentiels et faire émerger la destination en phase avec leurs valeurs, entrer dans les stocks de projet de vacances.

**FAIRE VENIR**

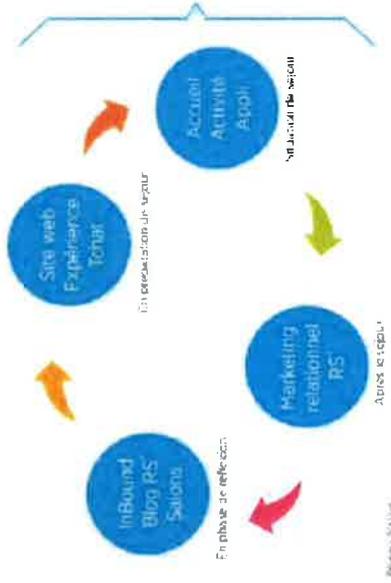
Présenter la destination selon différents canaux, au lieu avec le point de vue personnel. ➤ Récupérer les clients potentiels en ciblant les clients potentiels en ciblant les besoins.

**FAIRE VIVRE**

Personne ne cherche à vivre les expériences sur le territoire d'une manière superficielle **on veut vivre des émotions**

➤ Satisfaction du client

### STRATÉGIE CLIENT PERSONA qui se reflète dans tous les points de contacts



La destination s'adresse à des profils de personnes spécifiques (personas) par des contenus personnalisés et donc adaptés selon le moment et les attentes de chaque persona. Je m'adresse à un persona pour en proposer l'offre qui répond le mieux à ses besoins plutôt que de m'adresser à un ensemble de personnes (segmentation standard) qui je bouasse une offre très généraliste et donc peu convaincante.

**EXTRAITS DE LA PROCEDURE GESTION DES RESEAUX SOCIAUX QUOTIDIENNE**



**Finalités et Objectifs :** Créer de l'interaction avec la cible et véhiculer les valeurs du territoire  
**Bénéficiaire et application :** Community management  
**Plots de production :** Marie-Laure Boldini  
**Destinataires :** Employés du Pôle Marketing et Communication en cas d'absence  
**Responsable :** Laure **Souvignat**

OUTILS CLÉS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Youtube</li> <li>- metwater</li> <li>- facebook business</li> <li>- ligne éditoriale RS (en annexe)</li> </ul>

ETAPES DE LA PROCEDURE	MOYENS / METHODES
<p>Tous les docs utiles sont ici : <a href="#">(COMMUNI-POLE.COM ET MARKETING\Quinté <del>social</del> \Marie-Laure B</a></p> <p>Pour chaque réseau social veiller à :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) répondre aux commentaires</li> <li>2) répondre aux messages privés</li> <li>3) Faire le post du jour</li> </ol> <p>De manière globale</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4) Suivre les campagnes influenceurs</li> <li>5) Suivre les campagnes publicitaires</li> <li>6) Renseigner les statistiques mensuels</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dans les notifications des RS</li> <li>2) Boite de réception des RS</li> <li>3) Voir le planning pour Facebook - Programmation-mois-pair-mois-2018.XISX" <b>et pour</b> Instagram le fichier du mois qui se trouve dans ce dossier "3-IG"                      Pour twitter et <b>LinkedIn</b> se référer à Laurie ou Karine suivant l'actualité professionnelle.</li> <li>4) Sur la plateforme <b>metwater</b></li> <li>5) Sur le site Facebook manager</li> <li>6) Dans le doc "STATISTIQUES RESEAUX SOCIAUX"</li> </ol>

**PROCEDURE : GESTION DES RESEAUX SOCIAUX QUOTIDIENNE**

**1. FACEBOOK**

**Pour gérer la page facebook Aix Riviera :**

Il faut être administrateur de la page, administrateurs actuels :

- Hélène Mattia**
- Marie-Laure Boldini
- Noémie **Servaud**
- Laetitia Joffre Pro
- Karine Chapel
- Karine **Chapot**
- Laetitia Lain

**Calendrier des publications :**

Dans le dossier "1- Programmation RS" retrouver le fichier programmation 2018  
 Dans ce calendrier vous trouverez les événements importants à publier sur **facebook**. Les publications s'adaptent à l'actualité et ce document récapitule souvent les publications à faire une semaine à l'avance maximum. Retrouvez tous les événements sur mois dans le dossier EXPORT DE EVENEMENTS" qui se trouve dans le dossier "Evènement".  
 En cas d'absence du **community manager**, se référer à Karine Chapel ou Laurie **Souvignat** concernant les publications importantes à faire.

**Pour voir les publications déjà prévues sur facebook :**

- Aller sur : <https://www.facebook.com/AixRiviera/>
- Cliquer sur "outils de publication" en haut à droite



- à droite vous avez un menu :
  - "Publications publiées" = publications déjà faites, ne pas y toucher
  - "Publications programmées" = les publications déjà prévues et finalisées
  - "Brouillons" = les publications en cours, à publier prochainement après validation

**Pour créer une publication :**

Toujours au même endroit dans "outils de publication" aller dans "brouillons" puis écrire la publication. Vous pouvez enregistrer le brouillon sans le publier afin de le faire valider d'abord. Pour créer une publication il faut se référer à la ligne éditoriale qui se trouve dans le dossier "outils CMI".

**Gérer les messages privés et commentaires :**

Il faut toujours répondre aux commentaires et aux messages privés. Si vous n'avez pas la réponse, répondez que vous allez vous renseigner et contacter les services correspondants pour apporter une réponse.

- les messages privés se trouvent dans "Boite de réception"
- les commentaires dans "Notifications"



**Si il s'agit d'un commentaire négatif :**

- 1) Masquez le commentaire en attendant de trouver la réponse appropriée. Il suffit de cliquer sur les "..." à côté du commentaire, et de choisir "masquer le commentaire".



- 2) Pour répondre contactez le service concerné pour avoir le maximum d'informations possibles afin d'élaborer une réponse complète à la plainte. (Vous pouvez vous renseigner auprès de Karine Chapel ou Laurie Souvignet pour savoir quel service contacter).
- 3) Vous pouvez ensuite répondre au commentaire sur la page. Si la plainte est justifiée : afficher le commentaire. Si la plainte n'est pas justifiée et donc n'apporte rien aux autres internautes : laisser en masquer.
- 4) Toute plainte doit être gérée dans les 24h.
- 5) Renseigner la plainte dans le tableau "Tableau des remarques" I:\COMMUNICATION\Editions\Réseaux sociaux\Outils CMI



## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

2.1. La zone géographique d'intervention bénéficie d'une capacité d'hébergement minimum.

-

2.1.1.1. La capacité d'hébergement de la zone géographique d'intervention à laquelle se rattache l'office de tourisme est conforme aux exigences de l'article R. 133-33 du code du tourisme. Elle se calcule en cumulant les capacités d'hébergement et les populations municipales des communes incluses dans la zone géographique d'intervention.

### Note Explicative

L'Office de tourisme tient à jour la base de données Apidae pour connaître son offre d'hébergements touristiques marchands. L'intégralité des tableaux de bord est consultable dans l'annexe des preuves fournie sur le support numérique.

Les chiffres clés de l'hébergement touristique de la commune sont les suivants :

- L'Office de Tourisme Intercommunal Aix-les-Bains Riviera des Alpes offre une capacité d'hébergement de 42 819 lits touristiques, dont 26 659 lits marchands et 16 160 lits en résidences secondaires, pour une population municipale permanente de 72 560 personnes.
- La capacité d'hébergement de la population non permanente de l'Office de Tourisme Intercommunal Aix-les-Bains Riviera des Alpes est donc de 59.01 % et est donc conforme au minimum fixé par l'article 133-33 du Code du Tourisme.

**Tableau I : Recensement des hébergements touristiques dans les communes incluses dans la zone géographique d'intervention de l'office de tourisme (Reproduire autant de lignes que nécessaire)**

Communes (nom) (reproduire autant de lignes qu'il y a de communes concernées)	Chambres en <b>hôtellerie</b> classée et non classée (hôtels) (nombre)	Lits en résidence de tourisme classée et non classée (résidence locative saisonnnière)	Logements <b>meublés</b> classé et non classé (nombre)	Emplacements en terrain de <b>camping</b> classés et non classés (nombre)	Lits en village de vacances et maison familiale de vacances classés et non classés (nombre)	Résidences secondaires (nombre)	Chambres d'hôtes (nombre)	Anneaux de plaisance (nombre)
Col. 1	Col. 2	Col. 3	Col. 4	Col. 5	Col. 6	Col. 7	Col. 8	Col. 9
AIX LES BAINS	1260	494	1569	185		3047	17	1560
BOURDEAU	7		3			50	3	19
BRISON ST INNOCENT			43			152	5	236
CHANAZ			24	127		86	12	174
CHINDRIEUX			7	63		159	4	150
CONJUX			8	30		69		180
DRUMETTAZ CLARAFOND			20			58		
ENTRELAC			12	100		74	3	
GRÉSY SUR AIX	58		19			77		
LA BIOLLE			14	50		32	6	
LA CHAPELLE DU MONT DU CHAT			2			27		
LE BOURGET DU LAC	29		54	245		233	7	530
LE MONTCEL			9	12		103	2	
MERY			4			28		
MOTZ	5		2			49		
MOUXY			17			68	3	
ONTEX			4			22		
PUGNY- CHATENOD			9			109		
RUFFIEUX			3	66		83	2	
SAINT OFFENGE			9			66	6	
SAINT OURS			0			21	3	
SAINT PIERRE DE CURTILLE			2			52	5	
SERRIERE EN	5		4	65		94	2	

CHAUTAGNE								
TRESSERVE	21		21			227	7	
TREVIGNIN	21		8	74		31	5	
VIONS			1			30	3	
VIVIERS DU LAC	104		7			41	4	214
VOGLANS	68		2			24		
<b>TOTAUX</b>	<b>1578</b>	<b>494</b>	<b>1877</b>	<b>1017</b>		<b>5112</b>	<b>99</b>	<b>3063</b>

**Tableau II : Calcul de la densité d'hébergements touristiques de la zone géographique d'intervention**

<b>CAPACITES D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION</b>					
Natures	Nombres		Coefficients de pondération		Totaux
Chambres en hôtellerie classée et non classée (total col. 2)	1578	X	2	=	3156
Lits en résidence de tourisme classée répondant à des critères déterminés par décret (total col. 3)	494	X	1	=	494
Logements meublés classés et non classés (total col. 4)	1877	X	4	=	7508
Emplacements en terrain de camping (total col. 5)	1017	X	3	=	3051
Lits en village de vacances et maison familiale de vacances (total col. 6)	0	X	1	=	0
Résidences secondaires (total col. 7)	3232	X	5	=	16160
Chambre d'hôtes (total col. 8)	99	X	2	=	198
Anneaux de plaisance (total col. 9)	3063	X	4	=	12252
<b>CAPACITE GLOBALE D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION DE L'OFFICE DE TOURISME (A) :</b>					<b>42 819</b>
<b>POURCENTAGE DE CAPACITE D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION</b>					
Population municipale résultant du dernier recensement (B) (elle est égale à la totalisation des populations municipales des communes incluses dans la zone géographique d'intervention de l'office de tourisme)					72560
Pourcentage (A) / (B) X 100 =					59.01 % <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Se conformer aux valeurs minimales précisées à l'article R. 133-33 du code du tourisme

<b>RESIDENCES SECONDAIRES DE L'OTI Aix-les-Bains Riviera des Alpes</b>	
Résidences secondaires d'après CERFA 1386 Bis THS DGF 2016	5112
<b>A déduire :</b>	
Résidences de tourisme classées et non classées	3
Meublés classés et non classés	1877
<b>TOTAL RESIDENCES SECONDAIRES</b>	<b>3232</b>

**EXTRAIT DU TABLEAU DES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES MARCHANDS**

Nom	Commune	Classement HOT	Nombre de chambres
Petit Hôtel	Aix-les-Bains	2 étoiles	10
Cécil Hôtel	Aix-les-Bains	2 étoiles	18
Hôtel Le Carré d'Aix	Aix-les-Bains	2 étoiles	19
Auberge Saint Simond	Aix-les-Bains	3 étoiles	25
Campanile Hôtel	Aix-les-Bains	3 étoiles	59
Hôtel Beau Rivaque	Aix-les-Bains	2 étoiles	13
Hôtel Adelpia	Aix-les-Bains	4 étoiles	70
Grand Hôtel du Parc / Logis de France	Aix-les-Bains	3 étoiles	43
Hôtel de la Gare	Aix-les-Bains	2 étoiles	31
Hôtel Annapolis	Aix-les-Bains	2 étoiles	18
Hôtel Le Bec Fin	Aix-les-Bains	2 étoiles	20
Hôtel Broisin	Aix-les-Bains	1 étoile	21
Hôtel Davat	Aix-les-Bains	2 étoiles	20
Hôtel Palais des Fleurs	Aix-les-Bains	3 étoiles	41
Hôtel Thermal	Aix-les-Bains	3 étoiles	63
Best Western Aquakub	Aix-les-Bains	3 étoiles	50
Golden Tulip Aix les Bains	Aix-les-Bains	4 étoiles	101
Hôtel Savoy	Aix-les-Bains	2 étoiles	16
Hôtel Revotel	Aix-les-Bains	2 étoiles	13
Ibis Styles Domaine de Marlizot	Aix-les-Bains	3 étoiles	100
Hôtel le Petit Quinquin	Aix-les-Bains	2 étoiles	10
Gallia Hôtel	Aix-les-Bains	3 étoiles	36
Mercurie Domaine de Marlizot	Aix-les-Bains	4 étoiles	60
Agora Hôtel	Aix-les-Bains	3 étoiles	62
Hôtel Bristol	Aix-les-Bains	3 étoiles	98
Villa Marlizot	Aix-les-Bains	3 étoiles	80
Hôtel de la couronne	Aix-les-Bains	2 étoiles	19
Hôtel de la Grotte	Aix-les-Bains	1 étoile	10
Hôtel des Alpes	Aix-les-Bains	2 étoiles	61
Hôtel des Bains	Aix-les-Bains	2 étoiles	20
Inter-hôtel l'Iroko	Aix-les-Bains	3 étoiles	23
Hôtel des Eaux	Aix-les-Bains	3 étoiles	30
<b>TOTAL AIX LES BAINS</b>			<b>1 260</b>
Château de Bourdeau	Bourdeau	Non Classé NN 2009	7
<b>TOTAL BOURDEAU</b>			<b>7</b>
Ibis Budget	Grésy-sur-Aix	2 étoiles	58
<b>TOTAL GRÉSY SUR AIX</b>			<b>58</b>
Hôtel Atmosphères	Le Bourget-du-Lac	3 étoiles	4
Hôtel Beauvillage	Le Bourget-du-Lac	Non Classé NN 2009	4
Résidence Saint Daniel	Le Bourget-du-Lac	Non Classé NN 2009	8
Savoy Hôtel	Le Bourget-du-Lac	Non Classé NN 2009	13
<b>TOTAL LE BOURGET DU LAC</b>			<b>29</b>
Auberge de Motz	Motz	Non Classé NN 2009	5
<b>TOTAL MOTZ</b>			<b>5</b>
AUBERGE CHAUTAGNARDE	Sermières en Chautagne		5

**HOTELS**

<b>TOTAL SERRIERES EN CHAUTAGNE</b>				<b>5</b>
Hôtel du Poète	Tresserve	2 étoiles		21
<b>TOTAL TRESSERVE</b>				<b>21</b>
Le Bellevue	Trévignin	2 étoiles		21
<b>TOTAL TREVIGNIN</b>				<b>21</b>
Week-end Hôtel	Viviers-du-Lac	2 étoiles		10
Hôtel Alain et Martine	Viviers-du-Lac	2 étoiles		12
Hôtel Mona Lisa - Le Clos du Lac	Viviers-du-Lac	2 étoiles		40
Hôtel Anaïs	Viviers-du-Lac	3 étoiles		27
La Maison des Pêcheurs	Viviers-du-Lac	Non Classé NN 2009		15
<b>TOTAL VIVIERS DU LAC</b>				<b>104</b>
Quick Palace Chambéry	Voglans	1 étoile		31
Quality Hotel Le CerVolan	Voglans	3 étoiles		37
<b>TOTAL VOGLANS</b>				<b>68</b>

**HOTELS**

TOTAL DESTINATION

1 578

Nom	Commune	Classement	Nombre de lits
Hometimes Hotel Azurea	Aix-les-Bains	3 étoiles	244
Les Loges du Park	Aix-les-Bains	3 étoiles	250
<b>TOTAL AIX LES BAINS</b>			<b>494</b>
<b>TOTAL DESTINATION</b>			<b>494</b>

**RESIDENCES  
DE TOURISME**

TOTAL SERRIERES EN CHAUTAIGNE

BESNARD	Nadine	Jardins Lamartine	A104 Jardins Lamartine	2 TRESSERVE
BONNARDOT	Michel	Jardins Lamartine	A201 Jardins Lamartine	3 TRESSERVE
CARRAZ	Jean		BESNARD	TRESSERVE
CARRIER	Dièler		BONNARDOT	TRESSERVE
COROLLEUR	Richard		CARRAZ	TRESSERVE
BOTTO	Jean-Luc		CARRIER	TRESSERVE
HOUE	Jean-François		COROLLEUR	TRESSERVE
LAROCHE FARIGOULE	ODILE		Gîte des Pringets	TRESSERVE
LEHERISSEY	Monique		Houé1	TRESSERVE
MERLIN	Valérie		Laroche 1	TRESSERVE
MICHARD	Pierre		LEHERISSEY3 Tresserve	3 TRESSERVE
MICHARD	Pierre		MERLIN	3 TRESSERVE
PELAZ	François		MICHARD	3 TRESSERVE
ROBICHON	Alain		MICHARD1	TRESSERVE
ROSSAT	Pierre		PELAZ	1 TRESSERVE
TODESCHINI	Jeanine		ROBICHON	TRESSERVE
TODESCHINI	Jeanine		ROSSAT	1 TRESSERVE
TODESCHINI	Valentin		TODESCHINI	2 TRESSERVE
TODESCHINI	Valentin		TODESCHINI CHAMP DU BOIS	TRESSERVE
TODESCHINI	Valentin		TODESCHINI1	2 TRESSERVE
TODESCHINI	Valentin		TODESCHINI2	2 TRESSERVE

MEUBLES DE  
TOURISME

TOTAL TRESSERVE				21
FLAMMER	Annick		L'AMBRUNE	3 TREVIGNIN
ROUQUET	Armelle		Le Pré Charville1	3 TREVIGNIN
ROUQUET	Armelle		Le Pré Charville2	3 TREVIGNIN
ROUQUET	Armelle		Le Pré Charville3	3 TREVIGNIN
LEBOUCHER - RIO	Thomas et Anais		Le Tapatoru	TREVIGNIN
			Les oies	3 TREVIGNIN
			Les vaches	3 TREVIGNIN
TARDY	Simone		TARDY Simone	TREVIGNIN
TOTAL TREVIGNIN				8
LAMANT	Anita		Le Clos de la Milloude	3 VIONS
TOTAL VIONS				1
CARON	Bernard		Caron	VIVERS-DU-LAC
DECARO	Salvatore et Anna		Decaro1	VIVERS-DU-LAC
PAPON	Eric et Marie Odile		Gîte Le Réve entre lac et montagne	3 VIVERS-DU-LAC
GROS	Hélène		LES LILAS STUDIO 2	2 VIVERS-DU-LAC
GROS	Hélène		LES LILAS STUDIO 4	2 VIVERS-DU-LAC
MONTAGNOLE	Bernadette		MONTAGNOLE	2 VIVERS-DU-LAC
VUILLERME	Laurence et Valéry		Vuillerme	3 VIVERS-DU-LAC
TOTAL VIVERS DU LAC				7
DONZEL	Marie-Françoise		AU ND VOLÉ	VOGLANS
EUGENE	Régis		LE GALOU DU LAC	3 VOGLANS
TOTAL VOGLANS				2

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

2.2. Les objectifs et les moyens de l'office de tourisme sont clairement définis. L'office de tourisme est à l'écoute du client et est engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès.

-

2.2.1.1. Les objectifs et les moyens consacrés aux missions de l'office de tourisme sont définis par une convention d'objectifs, de préférence pluriannuelle, passée avec la collectivité territoriale ayant institué l'office de tourisme. L'office de tourisme met en place des indicateurs de performance relatifs aux résultats atteints et aux moyens déployés qui font l'objet d'une revue annuelle.

### Note Explicative

Les objectifs et les moyens consacrés aux missions de l'office de tourisme sont définis par la convention d'objectifs et de moyens entre la ville d'Aix-les-bains et l'Office de Tourisme signée le 26 juin 2017. Une convention d'objectifs et de moyens entre l'Office de Tourisme et la Communauté d'Agglomération Grand Lac est également signée le 20 février 2017.

La convention guide la stratégie de l'Office de Tourisme qui est énoncée dans le manuel qualité et qui est mise en œuvre au travers d'un plan d'action 2017-2020. Ce plan se décline en fiche actions globales en fonction des objectifs et des orientations stratégiques.

L'Office de Tourisme met en place des indicateurs de performances relatifs à la fréquentation, l'accueil et la boutique ainsi que la commercialisation qui sont édités pour mesurer l'activité dans le rapport annuel d'activité. La délibération du comité de direction vote le budget de fonctionnement de l'office de tourisme.

CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS  
VILLE D'AIX-LES-BAINS / OFFICE DE TOURISME

Convention

GÉNÉRALE D'OBJECTIFS ET DE MOYENS  
VILLE D'AIX-LES-BAINS / OFFICE DE  
TOURISME INTERCOMMUNAL

Conclue entre, d'une part,

la Ville d'Aix-les-Bains, représentée par son maire en exercice, Dominique DORD, domicilié en cette qualité, place Maurice Mollard, 73100 Aix-les-Bains, dûment habilité aux fins de signature des présentes par délibération du Conseil municipal en date du 26 juin 2017

Et ci-après désigné sous l'appellation "la Ville",

Et d'autre part

L'Office de Tourisme Intercommunal « Aix-les-Bains Riviera des Alpes », ayant son siège place Maurice Mollard, 73100 Aix-les-Bains, représenté par son Directeur Général, Christian Vesque, agissant en vertu de la délibération du Comité de Direction en date du 21 juin 2017

Et ci-après désigné sous l'appellation "l'OTI",

Ci-après désignées "les parties"

CONVENTION OTI AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES/VILLE D'AIX-LES-BAINS

VUE AMPLIÉ

Par une délibération du 6 novembre 2001, le Conseil municipal d'Aix-les-Bains a approuvé la création d'un Office de Tourisme sous la forme d'un EPIC.

En juin 2015, la Ville d'Aix-les-Bains a conclu avec cet EPIC une convention générale d'objetsifs visant à ce qu'il assure « la promotion et l'animation touristique de la destination » d'une part et qu'il gère d'autre part « un certain nombre d'équipements communaux en application de l'article L. 133-3 du Code du Tourisme »

A ce dernier titre avait été signée le 7 juin 2013 une convention de gestion des équipements touristiques de la Ville. Par cette convention, la Ville, propriétaire du camping du Sierroz et du Centre culturel et des congrès confiait leur gestion à l'office et délimitait, pour ses deux équipements, l'ensemble des droits et obligations de l'exploitant.

Néanmoins, en application de la loi n° 2011-791 du 7 août 2011, la compétence "tourisme" a finalement été transférée de plein droit des communes aux communautés d'agglomération.

Par conséquent, l'EPIC, Office de Tourisme d'Aix-les-Bains, a été transformé en Office de Tourisme Intercommunal, par une délibération du conseil communautaire de Grand Lac en date du 12 janvier 2017.

Cette même délibération conserve toutefois, au profit de la commune d'Aix-les-Bains, les compétences suivantes :

- le Centre Culturel et des Congrès ;
- le Camping du Sierroz ;
- le Théâtre du Casino Grand Cercle ;
- la programmation culturelle ;
- l'organisation d'événements et de festivités locales

La présente convention a donc pour objectif d'organiser, pour le compte de la Ville, l'exercice de ses compétences par l'OTI.

Il convient d'observer à ce titre que les conditions permettant le bénéfice de l'exception "in house" prévue à l'article L711 de l'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 sont effectivement réunies.

En effet :

- D'une part, la Ville, en tant que membre de Grand Lac, exerce sur la communauté d'agglomération un contrôle analogue à celui exercé sur ses propres services, et Grand Lac exerce un contrôle de même nature sur l'OTI ;
- D'autre part, l'OTI exerce plus de 80 % de son activité pour Grand Lac.

C'EST DANS CES CONDITIONS QU'IL A ÉTÉ CONVENU  
ENTRE LES PARTIES CE QUI SUIT

CONVENTION OTI AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES/VILLE D'AIX-LES-BAINS

Concernant le Camping du Sierroz, Grand Lac s'engage à respecter dans le cadre de ses compétences son obligation d'entretien de la rivière du Sierroz, et à supprimer tout obstacle pouvant générer des débordements et des risques de vagues.

ARTICLE 3 - CONDITIONS D'UTILISATION DES ÉQUIPEMENTS

L'OTI s'engage à faire usage des équipements pour les activités définies ci-dessous. Toute utilisation d'un des équipements à d'autres fins que celles prévues dans la présente convention devra faire l'objet d'un accord préalable de la Ville.

3-1. LE CENTRE CULTUREL ET DES CONGRÈS

Les locaux du Centre Culturel et des Congrès sont utilisés par l'OTI pour le compte de la Ville dans le cadre de son programme annuel d'organisation d'événements, ainsi que pour la commercialisation à des tiers de prestations.

L'OTI met ainsi le Centre culturel et des congrès notamment aux fins suivantes :

- location de salles pour l'organisation de congrès, conventions d'entreprises, séminaires, salons professionnels et grand public, exposition et colloques ;
- restauration, animations culturelles et artistiques, prestations techniques et touristiques en lien avec les activités décrites ci-dessus ;
- toute activité culturelle.

La Ville se réserve le droit de bénéficier des salles du Centre Culturel et des Congrès pour son propre usage, dans la limite des disponibilités constatées par l'OTI. S'agissant d'une livraison à soi-même, ces prestations, ne seront pas facturées par l'OTI. La demande de réservation devra être réalisée un mois avant l'événement.

L'OTI prend en charge toutes les démarches utiles auprès des organismes compétents pour obtenir le classement "Établissement recevant du public" et les licences d'entrepreneur de spectacle nécessaires à l'exercice de son activité.

3-2. CAMPING DU SIERROZ

Le Camping du Sierroz est utilisé pour la location de mobil-home, d'emplacements avec ou sans branchements électriques pour l'installation de tentes, caravanes ou camping-cars.

L'OTI pourra être autorisé par la Ville à installer tous types d'hébergements complémentaires permettant de développer son activité.

3-3. THÉÂTRE DU CASINO GRAND CERCLE

Le Théâtre est utilisé aux fins suivantes :

pour la mise en œuvre de la programmation annuelle. Cette programmation sera définie par la Ville, sur proposition du service événementiel de l'OTI, dans le cadre de la commission municipale de programmation de la saison culturelle aixoise pour l'organisation de concerts, conférences, résumés et répétitions de spectacle, et d'une manière générale pour toutes activités réalisables dans un Théâtre.

CONVENTION OTI AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES/VILLE D'AIX-LES-BAINS

ARTICLE 1er - OBJET DE LA CONVENTION

1-1. "PRESTATIONS SOCLES"

La présente convention a pour objet de confier à l'OTI la gestion, pour le compte de la Ville des services et équipements touristiques suivants :

- le Centre Culturel et des Congrès ;
- le Camping du Sierroz ;
- le Théâtre du Casino Grand Cercle ;
- la programmation culturelle de la Ville ;
- l'organisation d'événements et de festivités locales

Les ressources humaines et le budget affecté à chacune de ces prestations sont détaillés en annexe 1, laquelle fait partie intégrante de la présente convention.

1-2. PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES / ANNULATION DE PRESTATIONS

Au cours de l'exécution de la convention, la Ville peut confier à l'OTI des prestations complémentaires. Le budget supplémentaire affecté à ces prestations devra être préalablement validé par les deux parties.

A l'inverse, la Ville peut décider de retirer l'exercice de prestations à l'OTI auquel cas, sous réserve de l'application de l'article relatif aux conditions de résiliation, le retrait de ces prestations devra faire l'objet d'une validation préalable de la main-value budgétaire engendrée par les réductions.

ARTICLE 2 - PÉRIMÈTRE DES ÉQUIPEMENTS DE LA CONVENTION

2-1. PÉRIMÈTRE DES ÉQUIPEMENTS DE LA CONVENTION

Les équipements concernés par la présente convention sont les suivants :

- le Centre Culturel et des Congrès ;
- le Camping du Sierroz ;
- le Théâtre du Casino Grand Cercle.

Le Centre Culturel et des Congrès ainsi que le Camping du Sierroz sont la propriété de la Ville d'Aix-les-Bains. Le théâtre du Casino Grand Cercle est propriété de la SA Grand Cercle qui le loue, via un bail civil, à la Ville. C'est à ce titre que la Ville en confie l'exploitation à l'OTI.

2-2. CONDITIONS D'EXPLOITATION

L'OTI exploitera les équipements en respectant les obligations sociales et fiscales, les normes d'hygiène et de sécurité ainsi que toute réglementation spécifique à l'exploitation d'un camping, d'un centre des congrès et d'un théâtre.

La Ville s'engage à informer l'OTI de toutes interventions ou travaux périphériques pouvant porter préjudice aux équipements précités, à leur exploitation ou à la qualité d'accueil des clients.

2-3. RISQUES NATURELS

Les équipements sont situés dans une zone couverte par un plan de prévention des risques naturels. La Ville déclare que, à sa connaissance, les équipements sus-désignés n'ont subi aucun sinistre ayant donné lieu au versement d'une indemnité d'assurance garantissant les risques de catastrophe naturelles ou technologiques.

L'OTI s'engage à respecter les prescriptions imposées par le plan de prévention des risques naturels.

CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS  
OFFICE DE TOURISME / GRAND LAC



Convention d'objectifs et de moyens  
entre l'Office de Tourisme Intercommunal  
Grand Lac/Aix-les-Bains-Riviera des Alpes  
et Grand Lac

Etre

L'EPIC Office de Tourisme Intercommunal Aix-les-Bains Riviera des Alpes, dont le siège est situé Place Maurice Melard, 73100 Aix-les-Bains, représenté par son Directeur Christian Vazquez, d'une part, et le Président du Comité de direction du 13/04/2017, Démocratie d'après + OTH.

Et

La Communauté d'Agglomération Grand Lac, dont le siège est situé 1500 boulevard de la République, 73100 Aix-les-Bains, représenté par son Président Dominique Duret, d'une part, et le Président du Comité de direction du 25/04/2017, Démocratie d'après + Grand Lac.

Preamble : cadre réglementaire

Conformément à la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République, dite Loi NRE et conformément à l'article L 5218-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, la communauté d'agglomération Grand Lac dispose de la compétence « promotion du tourisme » dont l'office du tourisme « GL collège » les missions d'accueil, d'information et de promotion touristique à l'Office de Tourisme Intercommunal Aix les Bains Riviera des Alpes, institué par délibération du Conseil Communautaire de Grand Lac en date du 12 janvier 2017.

Conformément à l'article L133-3 du code du tourisme, Grand Lac transfère à l'OTI les missions d'accueil, d'information des touristes, de promotion en coordination avec les acteurs du tourisme du territoire.

Prenant la forme d'un EPIC, l'Office de Tourisme Intercommunal fondé en conformité avec les dispositions des articles L133-4 à L133-10 du code du tourisme et des articles L2231-9 à L2231-16 et R2231-31 à R2231-49 du CGCT.



Il est convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 : OBJET

La présente convention définit les relations entre l'OTI et Grand Lac ainsi que les modalités de sa mise en œuvre de ses moyens et de son financement.

ARTICLE 2 : OBJECTIFS GENERAUX

Les missions exercées par l'OTI ont pour objectif d'améliorer de façon permanente l'accueil et l'information des clients touristiques, ainsi que la promotion et l'attractivité de la destination, afin d'accroître la fréquentation touristique du territoire, et les retombées économiques directes et indirectes associées.

Pour bénéficier des subventions de Grand Lac, l'OTI devra effectuer des actions conformes aux missions décrites dans la présente convention.

ARTICLE 3 : MISSIONS EXERCÉES

3.1 Accueil :

- a) Définir un schéma d'accueil à l'échelle du territoire afin de garantir une cohérence d'accueil territorial et une information sur l'ensemble du territoire de Grand Lac
- b) Répondre aux attentes personnalisées des visiteurs par une information adaptée à leurs demandes
- c) Susciter et renforcer le désir de découverte chez le visiteur : de l'information à la proposition
- d) S'inscrire dans une démarche commerciale et vendre les produits touristiques du territoire
- e) Développer la stratégie d'accueil numérique du territoire

3.2 Information :

- a) Organiser la production et la diffusion de l'information touristique sur des supports adaptés aux différentes clientèles et sur l'ensemble du territoire.
- b) Assurer la diffusion des informations touristiques sur supports numériques : site web, réseaux sociaux, applications smartphones. Et tout autre moyen de diffusion innovant.
- c) Mettre à jour quotidiennement le Système d'Information Touristique en Rhône-Alpes (SITIAE)

3.3 Promotion :

- a) Assurer la promotion de la destination « Aix les Bains Riviera des Alpes » à un échelon régional, national et international, en coordination avec les acteurs touristiques de promotion
- b) Assurer la promotion de la destination par tous les moyens adaptés
- c) Accompagner les acteurs socio-professionnels du tourisme de Grand Lac dans leur communication en accord avec le code de marque de la destination « Aix les Bains Riviera des Alpes »
- d) Organiser les relations presse
- e) Démarcher la clientèle
- f) Participer aux salons professionnels et grand public

3.4 Coordination des acteurs du tourisme / participation des socio-professionnels

- a) Animer une démarche collective afin de permettre le développement d'actions de promotion et d'animation en lien avec les acteurs du tourisme pour les impliquer dans le renforcement de la notoriété et de l'image de la destination.
- b) Fédérer les acteurs du territoire autour de la marque « Aix les Bains Riviera des Alpes » et favoriser la mise en réseaux des socio-professionnels
- c) Former les socio-professionnels du territoire à l'utilisation du code de marque « Aix les Bains Riviera des Alpes » et les accompagner dans la qualification de leur offre et mise en marché

3.5 Etudes et prospectives

- a) Suivre et analyser la satisfaction client.
- b) Assurer une démarche qualité
- c) Assurer une veille touristique
- d) Se doter d'un observatoire du tourisme de GL
- e) Assurer le déploiement opérationnel et stratégique de la politique de développement touristique de Grand Lac ainsi que la conception et la réalisation de projets et d'opérations touristiques portés par les socio-professionnels
- f) Accompagner l'aménagement et la mise en tourisme des sites stratégiques

3.6 Politique événementielle

- a) Organiser, co-organiser ou soutenir des événements permettant d'augmenter la fréquentation touristique du territoire.
- b) Organiser, co-organiser ou soutenir, être force de proposition et porteur de projets d'événements.
- c) Rechercher des financements privés et publics pour le financement des manifestations.
- d) Être titulaire des différentes licences d'entrepreneurs de spectacle imposées par la réglementation pour la production de spectacles.

3.7 Commercialisation

- a) Être autorisé à commercialiser des séjours conformément aux articles L211-1 et suivants du code du tourisme
- b) Créer des produits touristiques pour les groupes et les touristes individuels en partenariat avec les socio-professionnels du territoire et hors territoire.
- c) Assurer la commercialisation et la vente des produits développés.
- d) Assurer la commercialisation et la vente de produits sur les supports et plateformes adaptés
- e) Proposer des visites guidées

3.8 Actions pour le compte des communes

L'OTI sera amené à assurer l'exploitation d'équipements communaux et à réaliser des actions pour le compte des communes dans le cadre de conventions Tripartites (OTI, commune, Grand Lac).

3.9 Taxe de séjour

- Grand lac charge l'OTI de la mise à jour du listing des hébergements assujettis à la taxe de séjour
- L'OTI percevra la taxe de séjour
  - En 2017 pour les collectivités ayant mis en place la taxe de séjour pour l'année 2017 conformément au CGCT
  - A partir de 2018, pour le compte de Grand Lac.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DE L'OTI

4.1 Obligations « métier »

- L'OTI mettra en œuvre toutes les mesures nécessaires visant à
  - Obtenir et conserver le classement en catégorie I conformément à l'arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des offices de tourisme, modifié par l'arrêté du 10 juin 2011.
  - Obtenir et conserver la marque Qualité Tourisme.
  - Obtenir les labels et marques « qualité » spécifiques à chacun de ses métiers.

Conformément à l'article L133-3 du code du tourisme, l'OTI assurera l'ensemble des missions d'accueil, d'information et de promotion en coordination avec le comité départemental et le comité régional du tourisme.

Afin d'intégrer les réseaux nationaux du tourisme, l'OTI adhérera et participera aux actions des structures telles que, entre autres : Office de Tourisme de France, Atout France, Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicat d'Initiative Savoie Mont Blanc Tourisme.

Afin d'intégrer les enjeux d'accueil numérique de la clientèle, l'OTI disposera d'un site internet [www.aixlesbains-rivieraalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieraalpes.com) et proposera une application téléphonique mobile de recherche géolocalisée de l'offre touristique du territoire. Il devra également être présent sur les principaux réseaux sociaux.

4.2 Obligations « de gestion »

L'OTI est tenu de respecter la législation et les obligations sociales à l'égard de son personnel. La convention collective applicable à l'OTI est la Convention Collective Nationale des Organismes de Tourisme n°3175.

L'OTI devra respecter les dispositions particulières applicables aux offices de tourisme constitués sous la forme d'un établissement public industriel et commercial (EPIC) précisées par les articles R133-1 à R133-8 du code du tourisme.

Il s'engage en outre à organiser au moins 6 rencontres par an de son Comité de Direction afin de lui faire valider son budget, son plan d'actions et rapport d'activités, les décisions budgétaires modificatives et affectation de résultat, les marchés publics supérieurs à un montant défini préalablement par lui-même, les tarifs, les embauches et le recrutement/reconstruction du directeur général ainsi que tout autre sujet pouvant engager GL.

L'OTI se fera, en permanence, à jour des charges, impôts et taxes dont il est redevable.

L'OTI souscritra une assurance de responsabilité civile et une assurance de dommage aux biens. La première ayant pour objet de couvrir l'OTI des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile vis-à-vis des tiers à raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui trouvent leur origine dans l'exécution de ses obligations. La seconde est souscrite pour son propre compte et ses propres biens, elle couvrira notamment les risques incendie, dégâts des eaux, explosions, foudre, furtifs, vols, cambriolages, chutes d'appareils de navigation aérienne, grèves, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme et actes de vandalisme.

4.3 Obligations « Qualité »

L'OTI annimera avec les professionnels, au moins une commission « hébergements » et un comité de pilotage « qualité » et mettra en place tout autre groupe de travail qu'il jugera nécessaire.

L'OTI informera régulièrement les socio-professionnels sur ses principales actions et stratégies en cours.

4.4 Obligations quant aux relations avec Grand Lac

- Budget :**  
L'OTI transmettra à Grand Lac, au plus tard le 30 juin, un rapport financier descriptif de l'activité de l'année précédente. Ce document sera assorti de toutes les justifications nécessaires, et notamment :  
- Du rapport d'activité faisant état de la réalisation des actions, des dépenses de fonctionnement, des subventions externes et des différents chiffres d'affaires.  
- Des comptes annuels, du bilan financier et du compte de résultat approuvé par le Comité de direction.

- De même, l'OTI adressera à Grand Lac, avant le 31 décembre :  
- Une proposition de programme d'actions pour l'année suivante.  
- Une proposition de budget prévisionnel s'y rapportant, validé par le Comité de Direction.  
- Sa demande de subvention motivée par l'évaluation prévisionnelle du coût de fonctionnement des missions d'intérêt public d'accueil, de promotion et d'animation qui lui sont confiées, ainsi que l'évaluation des coûts des solutions de service imposées aux activités industrielles et commerciales.

Des points budgétaires trimestriels seront organisés entre Grand Lac et l'OTI (à titre indicatif) : 30 mars, 30 juin, 30 septembre et fin d'année.

Délibérations :

L'ensemble des délibérations du Comité de Direction, après avoir été rendues exécutoires, resteront à la disposition de Grand Lac pour tout contrôle éventuel.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS SPECIFIQUES DE L'OTI

5.1 Accueil-Information

Pour assurer un service d'information touristique cohérent avec les différents flux de clientèles, l'OTI assurera des permanences physiques d'accueil touristiques sur l'ensemble de son territoire soit de manière annuelle soit de manière saisonnière.

Les « points information » saisonniers assureront la même qualité de service que les points d'information permanents. Pour l'année 2017, les horaires d'ouverture sont ceux en vigueur en 2016. Une évaluation sera réalisée fin 2017 pour un ajustement éventuel de ceux-ci.

L'OTI organisera un service permanent de réponse aux demandes d'informations par téléphone, mail, fax et courrier dans les 24 heures qui suivent la demande.

L'ensemble des données touristiques sera actualisé au moins une fois par an et stocké dans un système informatisé de gestion de l'information.

Quel que soit le support de la transmission de l'information, l'OTI se doit de respecter les obligations suivantes :

- Principes d'accessibilité et d'objectivité
- Transmission de l'information au minimum en français, anglais et italien
- Transmission des informations permettant d'accéder rapidement et facilement à l'activité concernée (horaires d'ouverture, adresse, tarifs, classement, coordonnées...)



PLAN D' ACTIONS 2017-2020



[DEPLOIEMENT DE LA STRATEGIE DE LA DESTINATION]

13 avril 2018

PLAN D' ACTIONS 2017-2020

Organisation et stratégie de l'Office de Tourisme Intercommunal Aix les Bains Riviera des Alpes.

Il s'agit d'un document de travail confidentiel

- Qui présente l'organisation de l'OTI
- qui présente la mise en œuvre de façon logique la stratégie Aix Riviera décidée pour la destination
- qui place l'ensemble des salariés comme acteur et partie prenante dans la dynamique et la mise en œuvre de la stratégie.

Définition d'un Grand événement géré par l'OTI :

- Au minimum 500 participants/jours (payant ou non)
- En lien avec les valeurs de la marque
- Rayonnement sur l'ensemble du territoire d'Aix les Bains Riviera des Alpes
- Production ou co-production OTI

Dans le cadre de la loi Notre, la compétence tourisme des communes a été transférée à l'agglomération ici renommée Grand Lac. Cette dernière a délégué cette compétence à l'Office de Tourisme Intercommunal d'Aix les Bains Riviera des Alpes.

Les communes consentent quant à elles la gestion des animations et festivités locales.

Dans le cas où la commune ne souhaite pas s'occuper de cette compétence, elle peut la déléguer sous couvert d'une convention de prestations de services à l'OTI

A ce jour la commune d'Aix les Bains et du Bourget du Lac ont signé une convention avec l'OTI

Ce plan d'actions se décline selon :

3 Objectifs :

- **Œuvrer pour que la marque soit reconnue par tous comme une vraie signature qui contribue à l'attractivité globale de la destination**
- **Devenir une destination de référence sur les 4 filières identifiées et incontournable pour un public à la recherche de vacances autour d'un lac naturel français**
- **Renforcer le poids économique du tourisme sur la destination**

10 orientations

83 Actions Globales relayant vers des « Fiches Actions » réparties dans chacun des pôles de l'OTI auprès du Pilote de projet

OTI Aix les Bains Riviera des Alpes / LSOUVIGNET

Page 2

EXTRAITS DES ACTIONS 2017-2020

AIX LES BAINS  
RIVIERA  
DES ALPES

[DEPLOIEMENT DE LA STRATEGIE DE LA DESTINATION]

13 avril 2018

OBJECTIF	ORIENTATION	DEBUT ACTION	ACTION GLOBALE	POLES ET OFFICES DE TOURISME CONCERNES + INSTITUTIONS						
				Accueil - Information - Billetterie - Boutique	Marketing - Innovation	Relations Partenaires	Grands événements - Gestion des sites	Administratif - Finances - RH	Developpement commercial	OT du Cœur des Bauges et de SGR
1/ Ouvrir pour que la marque soit reconnue par tous comme une vraie signature qui contribue à l'attractivité globale de la destination	A / Faire en sorte que la nouvelle marque devienne un vrai « bien commun » pour tous les acteurs locaux et les habitants	Début 2017	1/ Ecrire d'un code de marque en lien avec les valeurs, l'ambition et le positionnement de la destination	X PILOTE Héloïse Méral					X	
		Fin 2017	2/ Déploiement de la marque par la mise en place d'un système d'accompagnement-formation des acteurs locaux pour son appropriation et sa mise en avant dans leurs supports et actions de promotion	X PILOTE Héloïse Méral						
		Fin 2017	3/ Organisation d'éductours sur l'ensemble des territoires de la destination pour le personnel de l'OTI	X PILOTE Loïc Vincent + Christine Comtat						X
		2018	4/ Organiser ou intégrer l'organisation d'éductours sur l'ensemble des territoires de la destination pour l'ensemble des acteurs touristiques locaux et des différentes institutions	X CO PILOTE Héloïse Méral	X CO PILOTE Laure TERRAZ + Remi Joye					

[DEPLOIEMENT DE LA STRATEGIE DE LA DESTINATION]

13 avril 2018

POLES ET OFFICES DE TOURISME CONCERNES + INSTITUTIONS											
OBJECTIF	ORIENTATION	DEBUT ACTION	ACTION GLOBALE	Accueil - Information - Billetterie - Boutique	Marketing - Innovation	Relations Partenaires	Grands événements - Gestion des sites	Administratif - Finances - RH	Développement commercial	OT du Cœur des Bauges et de SGR	Changés de mission Grand Lac + Communales
1/ Ouvrir pour que la marque soit reconnue par tous comme une vraie signature qui contribue à l'attractivité globale de la destination	A / Faire en sorte que la nouvelle marque devienne un vrai « bien commun » pour tous les acteurs locaux et les habitants	2019	5/ Installer la Marque comme un agent culturel de la destination	x	X PILOTE Héloïse Méral + Noémie Servaud	x	x		x		x
		2017	6/ Rendre puissante et permettre la diffusion de la Marque par le marketing personnel en direct et par l'intermédiaire des socio-pros		X PILOTE Noémie Servaud						
		2018	7/ Apporter la pédagogie et l'intérêt de la Marque auprès des entreprises économiques comme auprès des habitants (site de Marque)		X PILOTE Héloïse Méral						

[DEPLOIEMENT DE LA STRATEGIE DE LA DESTINATION]

13 avril 2018

OBJECTIF	ORIENTATION	DEBUT ACTION	ACTION GLOBALE	POLES ET OFFICES DE TOURISME CONCERNES + INSTITUTIONS								
				Accueil - Information - Billetterie - Boutique	Marketing - Innovation	Relations Partenaires	Grands Evénements - Gestion des sites	Administratif - Finances - RH	Développement commercial	OT du Coeur des Bauges et de SGR	Chargés de mission Grand Lac + Communes	
1/ Ouvrir pour que la marque soit reconnue par tous comme une vraie signature qui contribue à l'attractivité globale de la destination	A/ Faire en sorte que la nouvelle marque devienne un vrai « bien commun » pour tous les acteurs locaux et les habitants	2018	8/ Création d'une nouvelle ligne de dossiers de presse, guides de destination, et autres supports - site internet Affaires	X	X PILOTE Karine Chapel	X Laure Terraz				X		
		2017	9/ Création et animation d'un réseau de professionnels « accorés » et dynamiques, porteurs de la marque		X PILOTE Héloïse Métal					X		
		Mai 2017	10/ Création d'une lettre d'information touristique pour les habitants (via mail)		X PILOTE Laetitia Joffre							X SC
		Début 2017	11/ Encouragement et pilotage des tournages de films sur toute la destination, pour en faire de vrais outils de promotion				X PILOTE Mikael Jacquet (démarchage, nego) + David Mosimann (logistique)				X	X SC
		2018	12/ Apporter la pédagogie et créer du lien avec les acteurs et habitants du territoire (permanences)		X Héloïse Métal	X PILOTE Laure Terraz						

**TABLEAUX DE BORD FREQUENTATION**

**Retombées économiques**

Une belle année touristique qui se confirme sur la destination avec un nombre de nuitées totales qui passe la barre des 2 millions et des retombées économiques qui toisent les 150 millions d'euros.

**Retombées économiques : 149 972 600€ (+1.95%)**

**Emplois touristiques : 2190 emplois touristiques comptabilisés au 31 décembre 2016 soit +1.9% par rapport à 2015**

(Source ARCODS)

**Fréquentation de la destination**

**→ Hébergement**

Le total des nuitées 2017, tout hébergement confondu, est estimé à **2 000 320 nuitées** sur la destination (+ 0.88% / 2016).

(Source : Tableau de bord de Tourisme Local SMART)

**Focus sur l'hôtellerie et les campings (source INSEE)**

	ARRIVÉES	NUITÉES	TAUX D'OCCUPATION
<b>HÔTELS</b>	277 367	495 233	59.50%
<b>CAMPINGS</b>	36 321	146 956	37.24%
<b>TOTAL</b>	<b>313 688</b>	<b>642 189</b>	<b>48.37%</b>

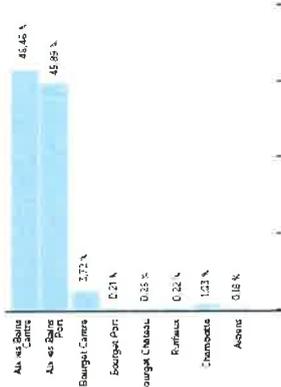
**→ Activité thermique**

En 2017, **31 301 curistes** ont fréquenté les établissements thermaux de Chevalley et de Mailloz, soit **une hausse de 0.8%** par rapport à 2016.

Source : Thermes Chevalley et Mailloz

**→ Office de tourisme intercommunal**

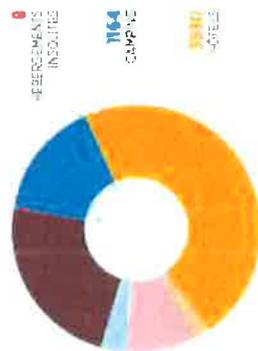
**Fréquentation touristique dans les BIT**



Source : Office de Tourisme Intercommunal Aix-les-Bains-Riviera des Alpes

**Notre offre hébergement 2017**

**Lits touristiques marchands**



Source : Ansois, mai 2018

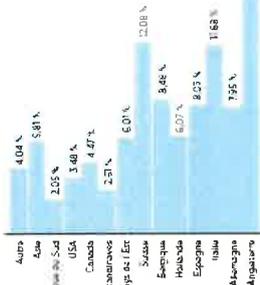
**Répartition des lits en hôtels selon classement**



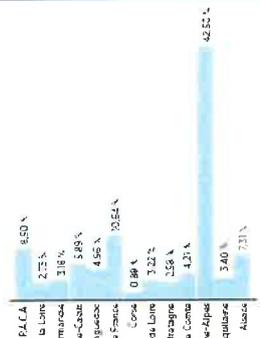
Source : Ansois, mai 2018

**Informations sur les clientèles**

**Répartition des visiteurs étrangers par pays**



**Répartition des visiteurs par région française**



**TABLEAUX DE BORD QUALITE ACCUEIL ET BOUTIQUE**

**QUELQUES CHIFFRES**

**Accueil**

**324 484**  
PERSONNES  
ont franchi  
les portes des BTT

**57 994**  
DE  
APPELS

**4 BOURSES  
AUX  
DEPLIANTS**  
en Savoie  
et Haute Savoie

**+ DE 28 EDUJCTOURS**  
en 2017 avec des visites, ateliers, découvertes  
eductive-Chiens de bergerie, le monde de la  
voile, le Châtaign-Thoiry, le Théâtre...

**SALONS GRAND PUBLIC**

Budget alloué : 9 722 € TTC

**Boutique**

**39 965 €**  
DE C.A.  
soit +18 %  
par rapport à 2016

**8 NOUVEAUX PRODUITS**  
tous que les temps de bain, les événements,  
bouteilles fermées, serviette de plage, chapeaux  
mondialistes...

**16 ANIMATIONS A L'ACCUEIL**  
pour mettre en avant les artisans locaux

**RELATIONS PRESSE**

**EN CHIFFRE**  
8 millions de lectures

**VIDÉOS**

**EN CHIFFRE**  
2000 personnes ont testé  
l'immersion à 360° Aix Riviera

**TOURNAGES**

**EN CHIFFRE**  
Aix Riviera sur le petit écran de  
11 millions de téléspectateurs

**ACCUEIL DES BLOGUEURS**

**EN CHIFFRE** : Grâce à ces partenariats, les actualités d'Aix Riviera ont été vues par :



**57 020 FANS**  
sur FACEBOOK



**290 729 FANS**  
sur INSTAGRAM



**5 377 FANS**  
sur TWITTER

## TABLEAUX DE BORD QUALITE COMMERCIALISATION

### GROUPES ET TOURISME D'AFFAIRES

#### Mission

Générer de nouveaux flux de clientèle sur la destination par une prospection commerciale plus ciblée.

**Chiffre d'affaires 2017 : affaires et loisirs sur le territoire** (hors Centre culturel et des congrès)

CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL 2017

666 085 € TTC (+5 %)

CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL 2016

634 339 €

#### APPELS ENTRANTS

Nombre total = **397 appels**

Dont 118 avec besoins d'hébergement

#### Répartition appels :

- 51 pour de la location au Centre des Congrès
- 806 pour de l'Affaire (hors Centre des Congrès) : séminaire résidentiel, teambuilding, journée d'étude
- 240 pour le loisir

#### > Nombre de dossiers passés en direct

- 69 pour le tourisme d'affaires
- 49 pour le loisir
- Taux de concrétisation Centre des Congrès : 45 %
- Taux de concrétisation Affaire (hors Centre des Congrès) : 54 %
- Taux de concrétisation Groupe Loisirs : 66,5 %

#### CA SÉMINAIRES

(HORS CENTRE DES CONGRÈS)

272 987 € TTC (+ 38%)

DONT 28 689 € TTC (+10 %)

DE MARGE POUR L'OTI

#### TOP 5 DES VENTES

- Expérience « Beach party »
- Soirée Casino
- Dégustations tables d'hôtes
- Expérience « Au fil de l'eau »
- Challenge des neiges (peau au vent)

#### CA GROUPE LOISIRS

(HORS CENTRE DES CONGRÈS)

158 060 € TTC (+ 20%)

DONT 23 156 € TTC (+0,4 %)

DE MARGE POUR L'OTI

#### TOP 5 DES VENTES

- Rendez-vous à la belle époque
- Expérience « Un moment, une gastronomie »
- Sur les pas de Lanterne
- Rodin, le dernier des romantiques
- Parenthèse bien-être

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
DU COMITE DE DIRECTION DE L'OFFICE DE TOURISME  
INTERCOMMUNAL AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES**

**SEANCE DU 18 Décembre 2017, 18H00**

L'an deux mille dix sept et le 18 Décembre à dix huit heures, le Comité de Direction de l'Office de Tourisme Intercommunal, régulièrement convoqué, s'est réuni au nombre prescrit par la loi, au Centre des Congrès.

Sous la Présidence de Michel FRUIGIER

Étaient présents membres élus :

Christophe BELLEMIN, Renaud BIKKETT, Michel BLANC, Charlotte BUSSARD (représentant Bernard RIAC), Jacques CALDERINI, François CARON, Fabien COUDURIER, Marina FERRARI, Marie-Pierre FRANCOIS, Claude FRAVASSE, Michel FRUIGIER, Pierre HOCQUARD, Christophe MOULAR, Isabelle MORALEX, JOUANNET, Benoît MOURLOU, Alain PERILLAT, Isabelle POLYMEROS, Olivier ROGNARD, Gilles SAINT-MARTEL, Pauline SIMON, Philippe YOTTERO

Étaient excusés

Jean-François BRASSAND, Amélie CRUGNOLA, Denise DE MARCHI, Dominique DORD, Jean-Marc DRIVET, Catherine DECRET, Philippe GAUSSET, Claudine GLUQUIN, Jonathan GONZALEZ, Aurèle MARGAULAN, Franck MASSARD COMBE, Joaquin TORRES

Participaient également à cette réunion, avec voix consultative :

Bruno BIANCHI, Pascal BOURRIER, Laurent LAVAISSIERE, Yann LEFFEVRE, Laurence LOMBARD, Philippe POUET, Laurie SOLVIGNET, Christian VASQUEZ

**Objet : Décision N° 33/2017**

**DEPARTEMENT DE LA SAVOIE**

**NOMBRE DE MEMBRES**

- afférents au Comité de Direction 011 40
- exécutive 40
- qui ont pris part à la délibération 21 titulaires

**OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES**

Pôle Direction Générale, Finances, Comptabilité, Ressources Humaines  
Place Maurice Mollard - BP 90132 - 73101 Aix-les-Bains Cedex - Savoie - France  
Tel 33 (0) 4 79 88 68 23 - [www.aixlesbains.com](http://www.aixlesbains.com)

TVA intracommunautaire FR26445106750 Siret 44510675000024 - IM073100076



**EXTRAITS DE LA DELIBERATION DU COMITE DE DIRECTION DE L'OFFICE DE TOURISME**

**DELIBERATION n° 33/2017**

**Budget 2018**

Le Président de séance, et le Directeur Général,

Vu le décret N° 62-1587 du 29 décembre 1962 modifié portant règlement général sur la Comptabilité Publique, et notamment l'article 16,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu l'arrêté préfectoral en date du 19 décembre 2001 portant création de l'EPIC,

Vu la délibération du Conseil Communautaire du 17 janvier 2017 approuvant les modifications de l'Office de Tourisme d'Aix-les-Bains en Office de Tourisme Intercommunal AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES,

**Christian Vasquez**, a fait l'exposé suivant :

Comme évoqué lors du précédent Comité de Direction à l'occasion du Débat d'Orientation Budgétaire, le budget 2018 propose a été construit dans un souci de maîtrise des coûts de fonctionnement

- les charges générales de fonctionnement sont contenues avec une légère hausse de 20 K€
- les charges de personnel sont toujours la ligne de dépenses la plus élevée elles auraient dûes augmenter naturellement de 42 K€ compte tenu des hausses de taux de charges prévoyance, ancienneté et valeur du point. Le départ de deux postes marquées en optimisant les compétences, nous permet de contenir la hausse salariale au même niveau que 2017 et d'absorber la hausse naturelle de 2018

Pour rappel ce n'est qu'à partir de 2019 que des marges d'économies pourront être envisagées sur ce poste par des départs à la retraite, non remplacés, et une mutualisation de certaines tâches administratives avec Grand Lac.

- les différentes actions Événements, Promotion, Communication Marketing ont été maintenues à l'identique dans la forme mais avec une économie de 50 K€

**Subvention Grand Lac**

S'agissant du financement apporté par Grand Lac, hors reversement de la taxe de séjour, le montant de la subvention demandée de 1 650 K€ correspond à la subvention versée en 2017 corrigée à la baisse du montant effectivement transféré par la commune d'Aix-les-Bains dans le cadre de la fusion

**Subvention Conseil Départemental**

Depuis 2011 le Département par l'intermédiaire du CJS participe, dans le cadre de l'ancienne « Entente Intercommunale du Lac du Bourget et Montagnes », au financement des actions de promotion et de développement de l'Office de Tourisme pour le territoire à hauteur de 100 K€ par an

Pour 2018 le Département ne financera plus ce type de dépenses de fonctionnement pour se concentrer en priorité à des dépenses d'investissement



**OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES**  
Pôle Direction Générale, Finances, Comptabilité, Ressources Humaines  
Place Maurice Mollard - BP 90132 - 73101 Aix-les-Bains Cedex - Savoie - France  
Tel 33 (0) 4 79 88 68 23 - [www.aixlesbains.com](http://www.aixlesbains.com)  
TVA intracommunautaire FR26445106750 Siret 44510675000024 - IM073100076

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

2.2. Les objectifs et les moyens de l'office de tourisme sont clairement définis. L'office de tourisme est à l'écoute du client et est engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès.

2.2.1.2. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose.

### Note Explicative

Dans le cadre de sa démarche qualité, l'Office de tourisme a mis en place un protocole de collecte et de traitement des réclamations et étudie la satisfaction des clients pour l'ensemble des services proposés sur son territoire de compétence.

- Un processus de gestion de la satisfaction explique la vision globale de la qualité en différentes étapes : la collecte, l'analyse et le traitement et suivi des réclamations.
- Une fiche de procédure explique la méthodologie de gestion de la réclamation
- Une fiche de réclamation permet la saisie des réclamations clients
- Un questionnaire de satisfaction clients ainsi qu'une borne smiley pour la satisfaction générale installée sur le comptoir d'accueil.
- Une analyse des indicateurs qualité lors de la manifestation BeFit présente dans le rapport d'activités 2017 de l'Office de Tourisme.

## PRESENTATION DE LA SATISFACTION CLIENTELE

### Présentation processus de gestion de la satisfaction

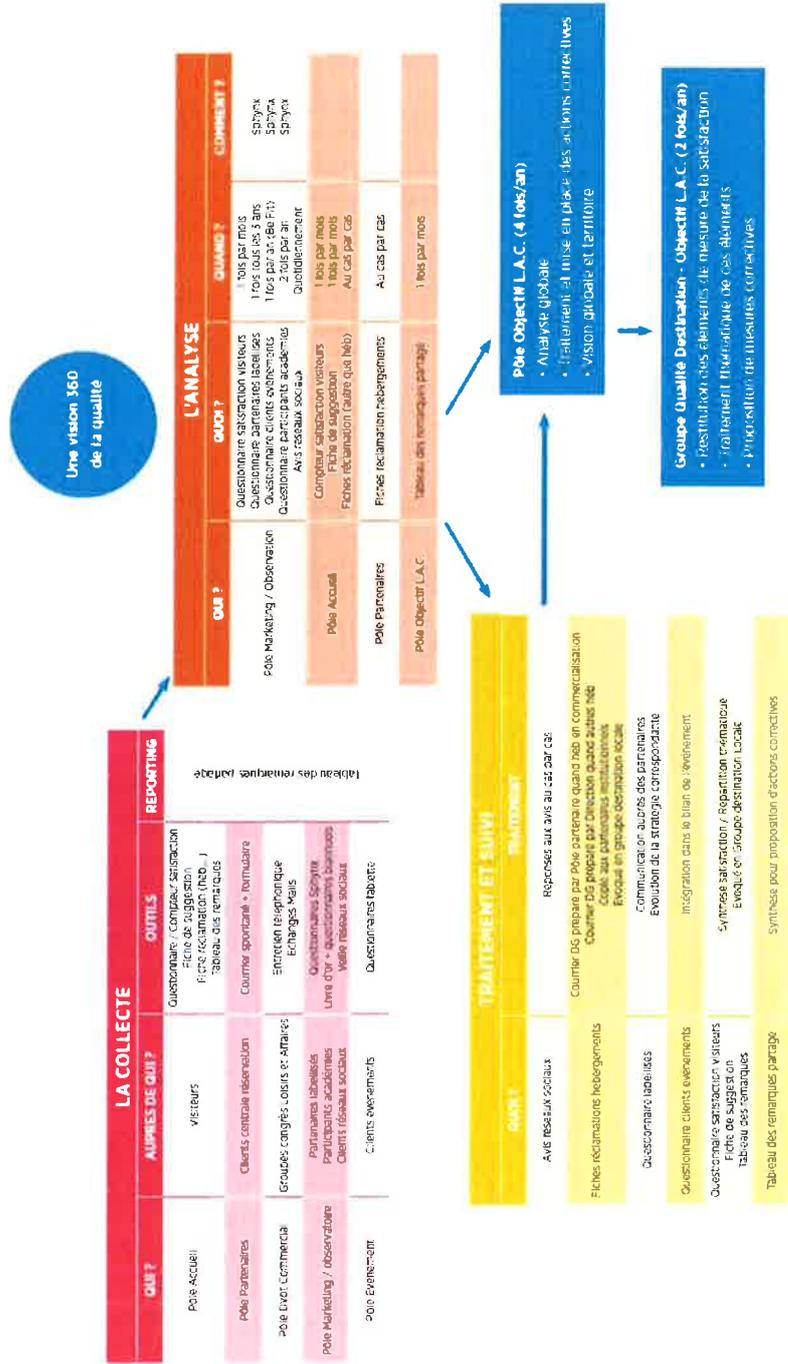
Le processus de gestion de la satisfaction suivant est en place au sein de l'Office de tourisme, impliquant les différents pôles en contact avec les clientèles du territoire ou les socioprofessionnels partenaires :

Le travail de collecte, d'analyse et de traitement et suivi de la satisfaction qui y est mentionné permettra d'alimenter les échanges et réflexions de futurs groupes qualité de destination par :

- la restitution des éléments de mesure de la satisfaction
- le traitement thématique de ces éléments
- la proposition de mesures correctives

Au sujet des indicateurs qualité, est signalée la mise en place récente d'un compteur de satisfaction à l'accueil de l'Office de tourisme à Aix les Bains, en substitution des formats papier précédemment employés, ainsi que les bilans des événementiels qui ont récemment été présentés en commission événement. Lors de l'élaboration des cartographies de chacun des pôles pour alimenter le manuel qualité de la destination, une série d'indicateurs a également été identifiée et valorisée pour chacun des pôles.

## PROCESSUS GESTION DE LA SATISFACTION



FICHE DE PROCEDURE : GESTION D'UNE RECLAMATION

PROCEDURE « POLE RELATIONS PARTENAIRES » « H.PART-13 »  
v 1.0

OBJECTIF L.A.C.  
AIX LES BAINS  
RIVIERA  
DES ALPES  
LAKESIDE & VALLEE D'OULLENS

GESTION DES RECLAMATIONS

**Finalités et Objectifs :** clarifier le processus de gestion des réclamations clients et mettre en place un suivi.

**Domaine d'application :** à chaque fiche de réclamations clients

**Principales personnes :** Laure Terraz/ Responsable Pôle Partenaires, Loïc Vincent/ Responsable Pôle Accueil, Laurence Ribet/ secrétaire DG

**Responsabilités :** Equipe Accueil, Pôle Partenaires, secrétariat DG  
Responsable : Laure Terraz

ETAPES DE LA PROCEDURE	MOYENS / METHODES
<p>Pour toute réclamation client adressée à l'Accueil de l'Ot:</p> <p>Le Responsable Accueil transmet la « fiche réclamation » à la Responsable du Pôle Partenaires pour analyse.</p>	<p>Le client a 2 possibilités qui lui sont proposées par les agents d'Accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Il peut simplement émettre une ou des remarques à l'oral sans souhaiter rédiger un écrit.</li> <li>-Il peut remplir une fiche réclamation en y mentionnant un certain nombre d'éléments : date du dépôt, date de séjour, nom du prestataire et ses remarques.</li> </ul> <p>En fonction du prestataire destinataire de la réclamation, il existe différents processus de réponses</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'il s'agit d'une réclamation portant sur un hébergement réserve par le biais du service Réservation, la Responsable Partenaires analyse en détail l'objet du litige et prend contact avec les 2 parties afin de clôturer le dossier et d'y apporter un correctif rapide : prise de contact oral dès réception de la fiche puis en fonction de l'importance du sujet et du degré d'insatisfaction générale, réponse écrite par courrier.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'il s'agit d'une réclamation portant sur un hébergement réserve en direct auprès du locuteur, ou portant sur un socio professionnel du territoire partenaire ou non : la Responsable Partenaires examine le contenu de la fiche avec la secrétaire DG et celle-ci prépare un mail ou un courrier de réponse.</li> </ul> <p>Dans tous les cas, le courrier de réponse est adressé en copie aux représentants des institutions de tourisme : Présidente Club des Hôteliers, Présidente d'Aix Meublés, Président des Commerçants.</p>	<p>Les courriers de réponse sont archivés dans un classeur « Réclamations clients » entreposé dans le bureau du pôle Partenaires.</p> <p>Les réclamations sont enregistrées dans le « tableau commun des réclamations » pour en conserver une trace.</p> <p>Dans la continuité d'un suivi avec le GTL, tous les pôles en contact avec des clients ou des socio professionnels notent les retours dans ce tableau.</p>
--	---

FICHE DE PROCEDURE : GESTION D'UNE RECLAMATION

AIX LES BAINS  
RIVIERA  
DES ALPES

Saison 20\_\_

**Fiche de réclamation**

Date de dépôt :

Enregistré par :

Partenaires ARA  Club des hôteliers  Aix neublés  (cochez une des cases)

Identification du propriétaire et lieu d'hébergement

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse de location : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Classement de la location ou de l'hébergement : \_\_\_\_\_ \* nombre d'étoiles

Identification du locataire :

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse personnelle : \_\_\_\_\_

Téléphone fixe : \_\_\_\_\_

Téléphone portable : \_\_\_\_\_

Date du Séjour :

Du \_\_\_\_\_ au \_\_\_\_\_

Copie du contrat de location :

OUI NON

Si oui, la copie d'un exemplaire doit être jointe à la présente fiche

Si non, la réclamation sera enregistrée mais ne pourra être traitée

Objet de la réclamation :



## QUESTIONNAIRE FRANÇAIS

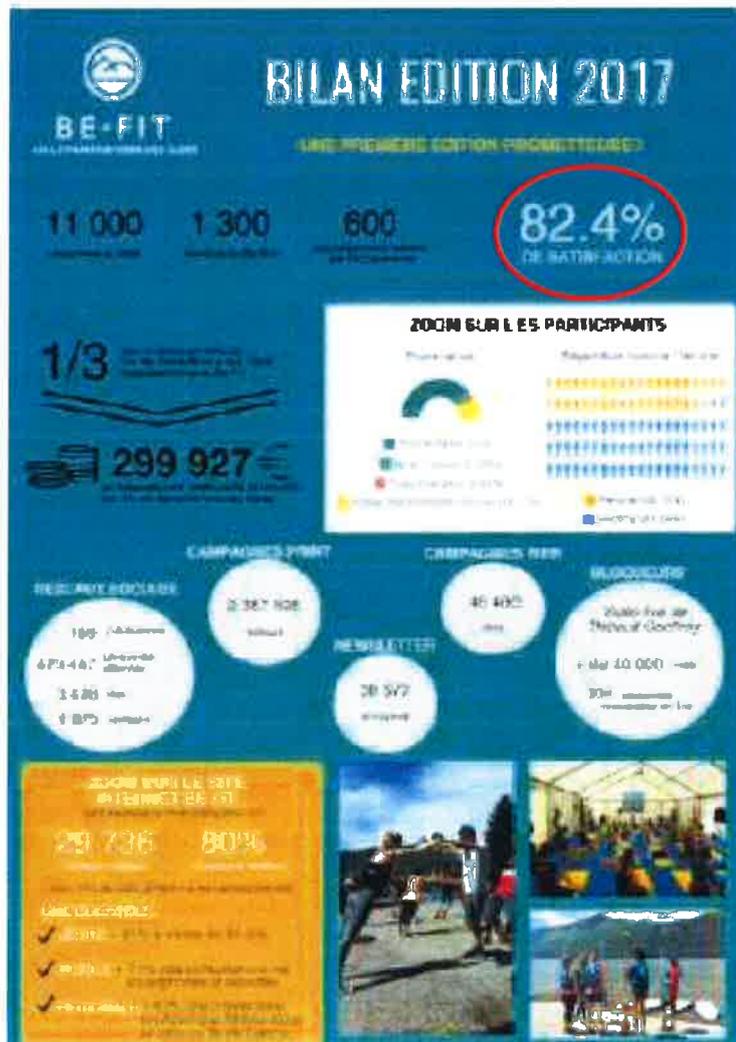
- 1 Globalement, êtes-vous satisfait de votre passage à l'Office du tourisme ?**
  - Tout à fait
  - Plutôt oui
  - Pas vraiment
  - Pas du tout
- 2 Êtes-vous satisfait du temps accordé pour répondre à votre demande ?**
  - Tout à fait
  - Plutôt oui
  - Pas vraiment
  - Pas du tout
- 3 Selon vous, les réponses apportées par le conseiller en séjour étaient :**
  - Pertinentes, personnalisées
  - Classiques, standards
  - Pas claires, pas adaptées
- 4 Vous a-t-on donné envie de découvrir notre territoire ?**
  - Oui
  - Non
- 5 Vous a-t-on proposé des activités ou circuits personnalisés auxquels vous n'avez pas pensé ?**
  - Oui
  - Non
- 6 D'après vous, le conseiller en séjour connaissait-il le territoire ?**
  - Parfaitement
  - Moyennement
  - Pas du tout
- 7 Pour vous, les vacances c'est plutôt :**
  - Fête, convivialité et Culture
  - Nature, partage et découverte
  - Plaisir de la table, artisanat et patrimoine
  - Bien-être, cocooning et ressourcement

Nom : \_\_\_\_\_  
Prénom : \_\_\_\_\_  
Code postal : \_\_\_\_\_  
Pays : \_\_\_\_\_  
Email : \_\_\_\_\_

EXEMPLE D'INDICATEURS QUALITE POUR LA MANIFESTATION Be Fit



Pour la 1<sup>ère</sup> édition en 2017, vous étiez plus de 2 300 à participer aux différents ateliers du Be Fit !  
 Alors un grand merci à vous sportifs mais aussi coachs et partenaires pour votre présence et votre bonne humeur, car vous avez contribué à la réussite de ce nouvel événement sport bien-être !



## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

2.2. Les objectifs et les moyens de l'office de tourisme sont clairement définis. L'office de tourisme est à l'écoute du client et est engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès.

2.2.1.4. L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel ou d'une norme nationale ou internationale sur la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance tierce partie.

### Note Explicative

L'Office de Tourisme A a obtenu :

- Le classement en catégorie I
- La marque Qualité Tourisme de Offices de Tourisme de France



ATTRIBUTION DE LA MARQUE QUALITE TOURISME D'OFFICES DE TOURISME DE FRANCE



**OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL  
AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES**

A REÇU LA MARQUE NATIONALE **QUALITÉ TOURISME™**  
CONFORMÉMENT À LA DÉMARCHE QUALITÉ

REFERENTIEL QUALITE

OFFICES DE TOURISME DE FRANCE®  
POUR SES PRESTATIONS

À PARIS Le 21/09/2018

**QUALITÉ TOURISME™**, NOTRE ENGAGEMENT À VOUS SATISFAIRE.



MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES  
DU DÉPARTEMENT DU CENTRE

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

2.3. L'organisation et les compétences internes de l'office de tourisme sont cohérentes avec son positionnement et son activité. Les employés de l'office de tourisme sont en nombre suffisant. Ils sont qualifiés selon les missions assurées par l'office de tourisme.

-

2.3.1.1. L'office de tourisme est organisé pour rendre possible la production ou la vente de forfaits touristiques individuels ou de groupe.

### Note Explicative

L'Office de Tourisme est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours de l'Agence ATOUT France sous le numéro IM073100026 depuis le 24/05/2016 à échéance du 24/05/2019. Il a souscrit une assurance en garantie financière et une assurance en responsabilité civile auprès de MMA IARD, 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72030 LE MANS, France.

L'Office de Tourisme a développé sa boutique autour des produits de la marque Aix-les-Bains Riviera des Alpes (parfum, arôme, produits floqués) et liés à la pratique des loisirs du territoire ainsi que des produits régionaux.

Plusieurs procédures sur le fonctionnement de la centrale de réservation ont été rédigées pour la vente et le suivi des dossiers clients. L'activité commerciale de l'Office de Tourisme répond à trois objectifs : faciliter le séjour pour les touristes, être un apporteur d'affaires pour les professionnels du tourisme local, disposer de recettes supplémentaires pour l'Office de Tourisme. Elle répond aux demandes des clientèles groupes et du tourisme d'affaires et aux clients individuels.

**CERTIFICAT D'IMMATRICULATION AU REGISTRE DES OPERATEURS DE VOYAGES  
ET DE SEJOURS**

**Commission d'immatriculation**  
Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours



**CERTIFICAT D'IMMATRICULATION**  
(Article R. 211-21 du code du tourisme)

La commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 du code du tourisme certifie que l'opérateur ci-après :

**OFFICE DU TOURISME D'AIX-LES-BAINS**  
**PLACE MAURICE MOLLARD, THERMES NATIONAUX ,**  
**73100 AIX-LES-BAINS, FRANCE**

représenté par :

Madame EVELYNE GASSE, DIRECTRICE GÉNÉRALE

a été immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant :

**IM073100026**

à effet du 24/05/2016

La garantie financière est apportée par : GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT, 8-10 RUE D'ASTORG, 75008 PARIS, FRANCE

L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de : MMA IARD, 14 BOULEVARD MARIE ET ALEXANDRE OYON, 72030 LE MANS, FRANCE

Cette immatriculation est valable jusqu'au 24/05/2019. La demande en vue de son renouvellement devra être adressée à la commission d'immatriculation un mois avant la date d'échéance.

L'opérateur doit informer la commission d'immatriculation de tout changement dans les éléments de son dossier (article R. 211-21 du code du tourisme) :

- \* dans le mois qui précède la modification quand elle peut être anticipée.
- \* ou au plus tard dans le mois qui suit l'événement.

Conformément aux dispositions de l'article R. 211-23 du code du tourisme, publicité sera faite de cette immatriculation dans un délai d'un mois à compter du 24/05/2016 sur le site internet d'Atout France.

Fait à Paris,

Le 24/05/2016

Le Président de la commission d'immatriculation

Michel VENEAU

# AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES

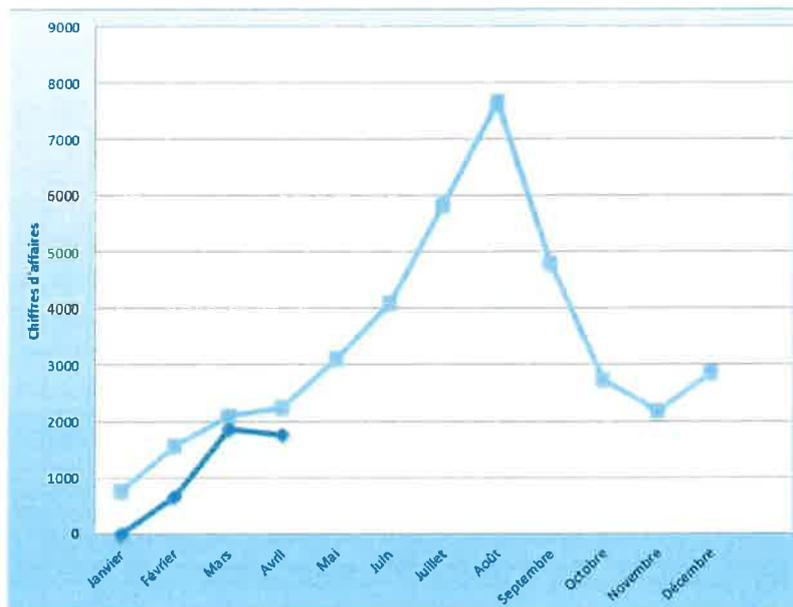
100 lieux pour les curieux 15,50 €  
Affiche Aix les bains dame 12,00 €  
Affiche Aix les bains lacs 12,00 €  
Aix les bains en flânant 10,00 €  
Aix les bains entre deux guerres 19,90 €  
Aix les bains aménagement du lac 12,00 €  
Apéritif du Randonneur 0.75 cl 14,80 €  
Apéritif saveurs d'Alpage 6,40 €  
Aquarelle et dessin xavier cautin 11,00 €  
Assiette fleurie Bethleem 49,00 €  
Assiette moyenne 34,50 €  
Autocollant livre 6,00 €  
Bague carré bleue et verte 34,50 €  
Bague carré bleue 34,50 €  
Bague carré noire 34,50 €  
Bague ronde bleue 40,50 €  
Bague ronde rouge 40,50 €  
Bague ronde verte 40,50 €  
Bague ronde violette 40,50 €  
Balades faciles Aix et alentours 10,00 €  
Biscuits tuiles 3,80 €  
Bloc note Aix les Bains 5,00 €  
Boî grand modèle Art Gilles 11,00 €  
Boî petit modèle Art Gilles 8,00 €  
Boî zest 32,00 €  
Bonnet homme 15 €  
Bonnet femme 20 €  
Bougeoir Bethleem 25,00 €  
Bougie + ourson peiuche 8,00 €  
Bougie grand format sans senteur 12,00 €  
Bougie pot de fleur 4,00 €  
Bougie pot de glace 6,50 €  
Bougie pot petit format avec senteur 6,50 €  
Bougie senteur gros format 16,00 €  
Bourdeau Hautecombe 0,50 €  
Bracelet améthyste 20,00 €  
Bruissement d'histoire volume 1 7,00 €  
Cachouls 0,50 €  
Cadavre aixois 19,00 €  
Café assemblage maison 2,90 €  
Café Brésil 2,90 €  
Café Costa Rica 2,90 €  
Café Guatemala 2,80 €

## TARIFS BOUTIQUE 2018

Café Caramel 3,20 €  
Café Colombie 3,05 €  
Café Indes 2,90 €  
Café noisette 3,20 €  
Canyoning 1 personne 55,00 €  
Cape de pluie bleue 8,50 €  
Cape de pluie jaune 8,50 €  
Cape de pluie verte Textile 8,50 €  
Capsule Douceur Produits de bouche 3,50 €  
Capsule Explosif 3,50 €  
Capsule Gourmandise 3,50 €  
Capsule Harmonieux 3,50 €  
Capsule Sublime 3,50 €  
Carafe Lova 80,00 €  
Carnet musée Faure 5,00 €  
Carré microfibre musée Faure 5,00 €  
Carte cadeau 10,00 €  
Carte Eté Savoie Mt Blanc 5,00 €  
Carte Hiver Savoie Mt blanc 5,00 €  
Carte IGN Bauges 7,50 €  
Carte IGN Chambery Aix 3332OT 12,00 €  
Carte IGN Massif des Bauges 3432OT 12,00 €  
Carte Postale 0.50€  
Carte Postale 1,50 €  
Carte Postale Mt Bernascon 3,00 €  
Carte Postale Plonk & replonk 1,15 €  
Casquette blanche - noire ancien modèle 5,00 €  
Casquette blanche - noire nouveau modèle 6,00 €  
Casquette jeune 6,50 €  
Cauche 0,50 €  
Chalet - Orgeval 0,50 €  
Chouette beige 55,00 €  
Chouette noire 55,00 €  
Cochon flamand rose 8,00 €  
Cochon noir et blanc 8,00 €  
Cochon rose 8,00 €  
Coeur Art Gilles 4,50 €  
Coeur dupont 8,00 €  
Coeur en verre Lova 25,00 €  
Coffret délices des Bauges 19,20 €  
Col de Chere 0,50 €  
Collier 46,00 €  
Collier Améthyste 38,00 €  
Collier bleu composé Pollier 63,50 €  
Collier composé rond rouge 63,50 €  
Collier composé rouge et noir 63,50 €  
Coursuet Grotte des fées 0,50 €

ETAT DES LIEUX DE LA BOUTIQUE DE L'OFFICE DE TOURISME

AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES		Evolution CA boutique	
	BOUTIQUE 2017	BOUTIQUE 2018	Evolution
	CA TTC 2017	CA TTC 2018	%
Janvier	760,40 €	647,00 €	-14,91%
Février	1 571,00 €	1 871,00 €	19,10%
Mars	2 094,25 €	1 766,00 €	-15,67%
Avril	2 252,10 €		-100,00%
Mai	3 115,40 €		-100,00%
Juin	4 098,50 €		-100,00%
Juillet	5 845,46 €		-100,00%
Août	7 669,65 €		-100,00%
Septembre	4 786,00 €		-100,00%
Octobre	2 734,00 €		-100,00%
Novembre	2 176,00 €		-100,00%
Décembre	2 863,00 €		-100,00%
	<b>39 965,76 €</b>	<b>4 284,00 €</b>	<b>-89,28%</b>



**Fonction et Objectifs :** Assurer la permanence téléphonique, gérer les demandes de réservations.  
**Domaine d'application :** Pôle Partenaires, Centrale de Réservation

**Mode de processus :** Responsable Pôle Partenaires  
**Responsible(s) :** Equipe centrale de réservation  
**Responsable :** Responsable Pôle Partenaires

**ETAPES DE LA PROCEDURE**

**Prise de poste le matin**

- Récupérer la télécollecte du TPE et vérifier que les débits « carte bancaire » de la veille soient bien transmis (sinon prévenir Martine en comptabilité).

- Allumer les ordinateurs et l'imprimante,

- Reliever la messagerie Mail sous le poste de [bolesieur@aixlesbains-rivierasalp.es.com](mailto:bolesieur@aixlesbains-rivierasalp.es.com) et [reservation@aixlesbains-rivierasalp.es.com](mailto:reservation@aixlesbains-rivierasalp.es.com) et répondre aux différentes demandes en temps réel.

- Vérification des dossiers Internet → sous **WP, PAPER, QR** Distributeur dans dossier en cours → Option → Distributeur Internet → Si dossier Internet, débiter la carte bancaire (voir procédure de débit) et envoyer confirmation de réservation au client et au prestataire (voir procédure de réservation).

- A 9h00 : enlever le répondeur sur le téléphone standard Centrale → appuyer sur RENVOI NUIT (qui doit être éteint) → puis appuyer sur RENVOI JOUR (qui doit s'allumer)  
Si la ligne est en renvoi (c'est-à-dire basculer sur un autre service) aucun bouton n'est allumé → faire le 21 pour reprendre la ligne → appuyer sur RENVOI JOUR.

**MOYENS / METHODES**

**EXTRAIT PROCEDURES : FONCTIONNEMENT DE LA CENTRALE DE RESERVATION**

- Ecouter les messages téléphoniques → taper le 6777 → code 0000 # → taper 1 pour écouter les messages et # pour les effacer.

- Pour un RENVOI DE LIGNE (en cas de réunion ou en RDV) → Envoyer Renvoi Jour → Faire le 24 + numéro du poste sur laquelle la ligne sera renvoyée (exemple : 24 6701 pour renvoi Accueil).

**Entre 9h et 14h et 17h30**

- Répondre aux appels entrants de la centrale en laissant au maximum 4 sonneries.  
Indiquer le nom du service et le prénom de l'hôte(s) (exemple : Service Hébergement Aix Riviera, « X » Bonjour ☺).

- Prendre la ligne qui sonne sur un autre poste et noter le message pour la collègue en indiquant les coordonnées de la personne à rappeler ainsi que l'objet de l'appel.

- Reliever les dossiers Internet et la boîte mail régulièrement dans la journée.

- Regarder s'il y a des options périmées et relancer les clients, dans tous les cas annulation ou confirmation tardive, prévenir le prestataire par téléphone ou par mail.

- Traiter le courrier (arrivée fin de matinée ou début après midi) : chèques de réservation reçus ou demandes d'information...

- Départ du courrier à 09h30 : envoi des options effectuées dans la journée et des confirmations dont le règlement a été réceptionné le jour même.

- Emmener les règlements du jour en Comptabilité : les chèques, les CB, les espèces ou les chèques vacances reçus,

- Mettre le répondeur à 17h30, manipulation inverse par rapport au matin → Appuyer sur RENVOI JOUR (il doit s'éteindre, et noter facilité acceptée) → appuyer sur RENVOI NUIT.

**OBJECTIF LAC**  
AIX LES BAINS  
**RIVIERA**  
DES ALPES

PROCEDEUR  
Pôle Réservations Partenaires  
n° P-PARE-03  
v.1.0

Vente individuelle par téléphone /  
Suivi des dossiers clients

Fonction et Objectifs : Gérer les demandes d'hébergements, satisfaire au mieux les clients  
 Domaine d'application : Pôle Partenaires, centrale de résa  
 Partie du processus : Responsable du Pôle Partenaire  
 Destinataires : Référente Centrale de résa  
 Révisibilité : Responsable du Pôle Partenaire

ETAPES DE LA PROCEDURE	MOYENS / METHODES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réception d'un appel client</li> <li>Recherche du produit le plus adapté à la demande</li> <li>Si le client hésite, lui envoyer quelques propositions par mail avec photos</li> <li>Proposer une assurance annulation : 3.39% du montant du séjour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier la demande précise du client :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-Type de séjour (curiste ou touriste)</li> <li>-Type d'hébergement souhaité (meublé, hôtel, camping...)</li> <li>-Durée</li> <li>-Critères importants (parking, internet, lave-linasse...)</li> <li>-Nombre de personnes</li> <li>-Budget</li> <li>-Localisation (près des Thermes, du lac...)</li> </ul> </li> <li>Travail sur logiciel de réservation PAF et mise en place d'une option de réservation valable 7 jours qui bloque le produit le temps que le client confirme.</li> <li>Pour enregistrer l'assurance cliquer sur la case « oui » ou « non » au moment de la saisie informatique avec calcul automatique du montant.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre les coordonnées complètes du client : Nom, adresse, téléphone, mail</li> <li>Finalisation de la vente au téléphone :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour confirmer l'option, le client devra envoyer des arhes de 25% ou la totalité s'il s'agit d'un séjour tout compris, d'un séjour de moins de 8 nuits ou de dernière minute (J-10).</li> <li>Informar le client qu'il recevra les coordonnées de l'hébergeur dans la confirmation envoyée à réception des arhes, et que le solde est dû à l'arrivée directement au propriétaire sauf si c'est une agence immobilière (1 mois avant).</li> </ul> </li> <li>Fin de la conversation</li> <li>Envoi de l'option au client par mail le jour même avec les conditions générales de vente et la notice assurance annulation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saisie informatique, création de la fiche client et du dossier de réservation.</li> <li>Explication des différents modes de règlement :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Par CB en VAD</li> <li>Envoi d'un cheque ou chèques vacances</li> <li>Virement bancaire sur compte OTI</li> <li>*Si le client souhaite régler le solde en CB ou chèques vacances, dans ce cas il le règle à l'OTI</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Informar au plus tôt le prestataire d'une vente effectuée en centrale.</b></p> <p><b>OPTION</b> (valable 7 jours)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Envoi de l'option au partenaire concerne dans la journée</li> <li>Imprimer un exemplaire client et un exemplaire prestataire pour chaque dossier</li> </ul> <p><b>CONFIRMATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Envoi de la confirmation au partenaire concerne dans la journée</li> <li>Imprimer un exemplaire de confirmation pour chaque dossier + 1<sup>er</sup> page en double pour le retour client signé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Par mail pour les hôteliers ou les agences et par mail + courrier pour les meublés</li> <li>Dossier conserve dans classeur spécifique intitulé « Options en cours »</li> <li>Rangé dans le bureau, accessible par chaque hôteesse du service (polyvalence de l'équipe).</li> <li>Par mail + courrier pour les hôteliers, les agences et meublés</li> <li>Classement du dossier client dans classeur dossiers confirmés accessible par chaque hôteesse avec retour de la confirmation signée par le client.</li> </ul>

**L'ACTIVITE COMMERCIALE DE L'OFFICE DE TOURISME**

**GROUPES ET TOURISME D'AFFAIRES**

**Mission**

Générer de nouveaux flux de clientèle sur la destination par une prospection commerciale plus ciblée

Chiffre d'affaires 2017 : affaires et loisirs sur le territoire (hors Centre Culturel et des congrès)



**APPELS ENTRANTS**

Nombre total = 197 appels  
Dont 118 avec besoins d'hébergement

- Répartition appels :**
- 51 pour de la location au Centre des Congrès
  - 106 pour de l'Affaire (hors Centre des Congrès) : séminaires (réservation), teambuilding, journées d'étude
  - 240 pour le total

**Nombre de dossiers passés en direct**

- 69 pour le tourisme d'affaires
- 48 pour le loisir
- Taux de concrétisation Centre des Congrès : 45%
- Taux de concrétisation Affaire (hors Centre des Congrès) : 54%
- Taux de concrétisation Groupe Loisirs : 66,5%



**TOP 5 DES VENTES**

- Excellence + Beach Party
- Soirée Casino
- Dégustations Tables d'Notes
- Excellence + Au fil de l'eau
- Triptyque des Hôtes (premier soir)



**TOP 5 DES VENTES**

- Rendez-vous à la nuit étoilée
- Excellence + Un motif, une passion
- Sur les pas de Camille
- Groupes (premier soir) séminaires
- Séminaires (premier soir)

**INDIVIDUELS**

**Missions**

- ▶ Traitement des appels entrants clients « curistes & touristes » : développement du CA de la clientèle hébergée sur le territoire
- ▶ Développement de la plateforme de commercialisation Web : gestion, organisation et mise en valeur du contenu du site de vente

**Info volume d'affaires 2017**



LES PROPOSITIONS DE FORAITS DE LA CENTRALE DE RESERVATION

**EXPERIENCES GROUPES**  
FAIRES VOISIRS

SUGGESTIONS  
NOS OFFRES  
MOIS  
PAR MOIS

COURS DE COEUR  
NOS LIEUX DE RÉUNION  
LES • DÉCALÉS

AIX LES BAINS  
RIVIERA

**AVRIL**

**SUR LES PAS DE LAMARTINE**

2 Jours / 1 nuit / 2 personnes / 392 €

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

**Le développement d'Aix les Bains : des sports de Lac au Grand Parcours...**

Aix les Bains est un lieu unique, où le sport et le bien-être se mêlent. Découvrez les activités de la centrale de réservation, de la randonnée aux sports de lac, en passant par le bien-être et le bien-être.

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

**MARS**

**SAVOIE BLANC**

**DESTINATION LACS SAVOIE MONT BLANC**

4 Jours / 3 nuits / 2 personnes / 400 €

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

Destination Lacs Savoie Mont Blanc, un itinéraire exceptionnel de 4 jours et 3 nuits, à travers les plus beaux lacs de la Savoie. Découvrez les paysages les plus spectaculaires de la région, de la vallée de la Tignes aux sommets du Mont Blanc.

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

Sur les pas de Lamartine, un itinéraire de 2 jours et 1 nuit, à travers les plus beaux paysages de la Savoie. Découvrez les sites les plus emblématiques de la région, de la vallée de la Tignes aux sommets du Mont Blanc.

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

**OCTOBRE**

**PARENTHÈSE BIEN-ÊTRE**

2 Jours / 1 nuit / 2 personnes / 282 €

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

**DÉCEMBRE**

**INTO THE WILD**

2 Jours / 1 nuit / 2 personnes / 282 €

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

Parenthèse Bien-être, un itinéraire de 2 jours et 1 nuit, à travers les plus beaux paysages de la Savoie. Découvrez les sites les plus emblématiques de la région, de la vallée de la Tignes aux sommets du Mont Blanc.

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

Into the Wild, un itinéraire de 2 jours et 1 nuit, à travers les plus beaux paysages de la Savoie. Découvrez les sites les plus emblématiques de la région, de la vallée de la Tignes aux sommets du Mont Blanc.

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

**JUIN**

**EN ÉQUIPE SUR LA VIARHONA**

2 Jours / 1 nuit / 2 personnes / 202 €

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

En Équipe sur la Viarhona, un itinéraire de 2 jours et 1 nuit, à travers les plus beaux paysages de la Savoie. Découvrez les sites les plus emblématiques de la région, de la vallée de la Tignes aux sommets du Mont Blanc.

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

**LE PRIEURÉ DU BOURGET-DU-LAC**

2 Jours / 1 nuit / 2 personnes / 202 €

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

Le Prieuré du Bourget-du-Lac, un itinéraire de 2 jours et 1 nuit, à travers les plus beaux paysages de la Savoie. Découvrez les sites les plus emblématiques de la région, de la vallée de la Tignes aux sommets du Mont Blanc.

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

**AX CÔTE MONTAGNE : LE SITE DU REYARD**

2 Jours / 1 nuit / 2 personnes / 202 €

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

Ax Côte Montagne : Le Site du Reyard, un itinéraire de 2 jours et 1 nuit, à travers les plus beaux paysages de la Savoie. Découvrez les sites les plus emblématiques de la région, de la vallée de la Tignes aux sommets du Mont Blanc.

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

**LES PALACES DU CENTRE VILLE**

2 Jours / 1 nuit / 2 personnes / 202 €

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

Les Palaces du Centre Ville, un itinéraire de 2 jours et 1 nuit, à travers les plus beaux paysages de la Savoie. Découvrez les sites les plus emblématiques de la région, de la vallée de la Tignes aux sommets du Mont Blanc.

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

**AX CÔTE LAC - LE PETIT PORT**

2 Jours / 1 nuit / 2 personnes / 202 €

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

Ax Côte Lac - Le Petit Port, un itinéraire de 2 jours et 1 nuit, à travers les plus beaux paysages de la Savoie. Découvrez les sites les plus emblématiques de la région, de la vallée de la Tignes aux sommets du Mont Blanc.

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

**TEL LAC - LE GRAND PORT**

2 Jours / 1 nuit / 2 personnes / 202 €

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

Tel Lac - Le Grand Port, un itinéraire de 2 jours et 1 nuit, à travers les plus beaux paysages de la Savoie. Découvrez les sites les plus emblématiques de la région, de la vallée de la Tignes aux sommets du Mont Blanc.

SAVOIE  
SAVOIE  
SAVOIE

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

2.3. L'organisation et les compétences internes de l'office de tourisme sont cohérentes avec son positionnement et son activité. Les employés de l'office de tourisme sont en nombre suffisant. Ils sont qualifiés selon les missions assurées par l'office de tourisme.

-

2.3.1.4. L'office de tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation supérieur de niveau II ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.

**CURRICULUM VITAE DE LA DIRECTRICE DE L'OFFICE DE TOURISME**

Christian VASQUEZ  
4, Rue du Mont Gramier  
73100 Aix les Bains  
52 ans, marié, 3 enfants

Tel : 04 69 20 18 55 (Mobile)  
Tel : 04 79 88 24 50 (Domicile)  
E-mail : christian.vasquez@wanadoo.fr

**GESTION DES RESSOURCES FINANCIERES & HUMAINES**

**PARCOURS PROFESSIONNEL**

**GESTIONNAIRE ADMINISTRATION FINANCES**

2005 – 2006 Armanet Promotion Sacl Druissetaz Clarafond - Promoteur Constructeur  
CA : 8 ME - 6 personnes  
*Rattaché au Gérant*  
Mission de 12 mois : organisation administrative et comptable, recherche et mise en place d'un logiciel spécifique adapté à la promotion immobilière (modération des SCI de construction)

**RESPONSABLE COMPTABLE & PAIE**

2001 – 2003 SA Jean Michel Gréssy-sur-Aix - Fabrication de machete pour les blanchisseries industrielles  
CA : 9 ME - 80 personnes  
*Rattaché au Secrétaire Général*  
- Encadrement d'une aide-comptable.  
- Responsabilité administrative et comptable, reporting mensuel.  
- Gestion de la trésorerie et suivi clients  
- Gestion et Administration du personnel

**RESPONSABLE ADMINISTRATIF & FINANCIER**

2001 - 2002 Association Départementale pour le Travail Protégé "A.D.T.P." Interactions sociales Date population handicapée  
Siège et 4 sites sur la Haute Savoie, CA : 60 ME - 645 personnes (Annecy, Thonon-les-Bains, Annemasse et Cluses)  
*Responsable des Comptes Trimestriels*  
- Encadrement d'une équipe de 4 comptables et une Responsabilité Ressources Humaines  
- Responsable de l'élaboration du budget et de son suivi  
- Des aspects administratifs, pédagogiques, informatiques et contractuels de l'association

**RESPONSABLE ADMINISTRATIF-COMPTABLE & RESSOURCES HUMAINES**

1989 - 2000 IFM Electronique SA Savoie Technolac Le Bourget du Lac  
Fabrication et commercialisation d'appareils électroniques de mesure en milieu industriel capteurs, détecteurs  
Filiale du groupe Allemand IFM Electronique GmbH, Siège et 1 agence dote en France, 2 filiales Espagne & Italie  
CA : 193 ME - 118 personnes (France + Espagne + Italie)  
*Rattaché à la Direction Générale*  
- Encadrement d'une équipe de 5 comptables et une assistante paie  
- Responsabilité administrative financière et comptable complète des 3 pays  
- Gestion et Administration du personnel des 3 pays

**CHEF COMPTABLE**

1984 - 1989 SA Bellon Chambéry - Société de négoce de bois et matériaux de construction, filiale du groupe POUILLON  
CA : 240 ME - 177 personnes, 5 agences région Rhône-Alpes - 1 filiale Saône et Loire  
*Rattaché au Directeur Général*  
- Encadrement d'une équipe de 4 comptables

**RESPONSABLE ADMINISTRATIF ET COMPTABLE**

1975 - 1981 SA Les Grands Carages de la Sarthe Le Mans CA : 120 ME - 150 personnes  
Concessionnaire PELGÉOT (3 agences Le Mans - Angers - Laval)  
*Rattaché à la Direction Générale du Groupe (Toulon Rend compte au Directeur de la région)*  
- Encadrement d'une équipe de 6 comptables et 12 employés administratifs  
- Gestion du personnel, établissement de la paie, relation avec les représentants du personnel CE-CP

**FORMATION GENERALE**

Session 1972 Diplôme Universitaire de Technologie (D.U.T.) - Option finances comptabilité IUT de Toulon (Var)  
Session 1971 Baccalauréat G2 - Option techniques quantitatives de gestion Lycée l'Essé de Toulon  
Langues étrangères : - Espagnol : bilingue - Anglais : courant - Italien : Lu et Compris  
Maîtrise des logiciels bureautiques : Comptabilité, Paye, Excel, Word, Power-Point, Outlook, Internet Explorer

**LOISIRS ET INTERETS**

Marche, VTT, Ski de fond, Raquette, Musique  
Secrétaire Général de l'association Parenthèses : gestionnaire de DEVA (Ecole de Musique Actuelle)  
Président de l'Association Couleur Café soutien logistique du Quatuor Vocal "Couleur Café".

DIPLOME DU DIRECTEUR DE L'OFFICE DE TOURISME

REPUBLIQUE FRANÇAISE  
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE  
Centre Universitaire de Toulon et du Var

*Diplôme Universitaire de Technologie*

Le Directeur de l'Institut Universitaire de Technologie de Toulon,

CERTIFIE que Monsieur VASQUEZ Christian Daniel  
né à AL EL TURK - ORAN (Algérie), le 13 Juillet 1953  
a satisfait aux conditions prescrites pour l'obtention du diplôme universitaire de technologie  
(spécialité : ADMINISTRATION DES COLLECTIVITES - option : Finances-Comptabilité  
PUBLIQUES ET DES ENTREPRISES)

Fait à La Garde, le 17 Décembre 1973  
Le Directeur de l'Institut Universitaire de Technologie,

Le Président du Centre Universitaire de Toulon et du Var, vu l'arrêté du 26 juin  
1967, modifié, relatif à l'organisation des études dans les différents départements des Instituts  
Universitaires de Technologie, vu la délibération du jury en date du 30 Juin 1973,  
délivre le présent diplôme à Monsieur VASQUEZ Christian

Le Conseiller d'Etat  
président du Centre Universitaire  
de Toulon et du Var

Fait à La Garde, le 17 Décembre 1973

Signature de l'Impétrant

Pascal ARRIGHI

AIX LES BAINS  
RIVIERA  
DES ALPES

## CERTIFICAT DE TRAVAIL

OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL  
Place Maurice Mollard  
73100 AIX LES BAINS

Siret : 44510675000026

Je soussignée, Madame PAGIN HELENE agissant en qualité de Responsable paie

certifie que Monsieur VASQUEZ CHRISTIAN  
4 Rue du Mont Granier  
73100 AIX LES BAINS

Numéro de Sécurité Sociale : 1 53 07 92 802 356 53

fait partie du personnel :

- du 02/05/2006 au 31/12/2015 en qualité de Responsable Pôle Finance Compabilité et Administration Générale

- du 01/01/2016 au 31/08/2016 en qualité de Directeur Administratif, Pôle Finances, Comptabilité, RH

- en qualité de Directeur Général depuis le 01/09/2016

soit une durée totale de 147 mois et 22 jours.

Fait à AIX LES BAINS, le 23/08/2018.

Signature du responsable RH

RIVIERA  
DES ALPES

Office de Tourisme Intercommunal

Place Maurice Mollard

73100 AIX LES BAINS

SIRET : 44510675000026

OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES

Place Maurice Mollard - BP 90132 - 73101 Aix-les-Bains Cedex - Savoie - France

Tel 33 (0) 4 79 88 68 00 - aixlesbains-rivieradesalpes.com

TVA intracommunautaire FR26445106750 - Siret 44510675000026 - ICM073100026



## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

2.3. L'organisation et les compétences internes de l'office de tourisme sont cohérentes avec son positionnement et son activité. Les employés de l'office de tourisme sont en nombre suffisant. Ils sont qualifiés selon les missions assurées par l'office de tourisme.

-

2.3.1.7. L'office de tourisme emploie des collaborateurs pour les missions suivantes : conseil en séjour, chargé de la promotion et de la communication, chargé de la clientèle, des relations avec la presse, de l'observation touristique et des nouvelles technologies. Il existe également un référent lié à l'organisation et à l'accueil de foires, salons, congrès ou de manifestations apparentés sur sa zone géographique d'intervention ainsi qu'un référent dédié à la qualité.

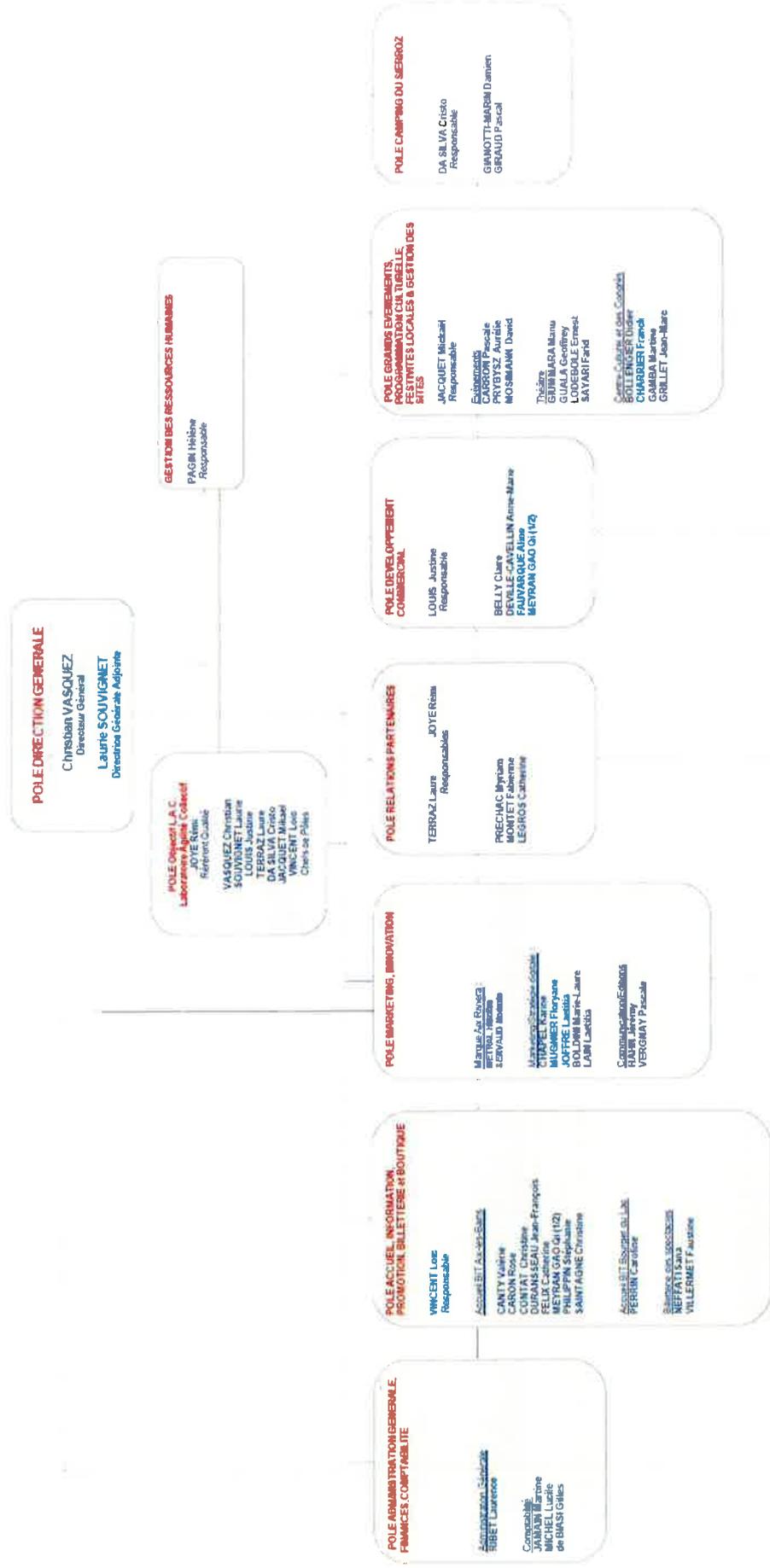
### Note Explicative

L'Office de tourisme intercommunal est dirigé par un directeur. L'effectif du personnel permanent est de 43 personnes ETP et exercent les missions suivantes demandées :

- Conseiller en séjour : missions d'accueil, administratif, commercialisation des produits de l'office de tourisme, promotion et référente boutique
- Community manager : animation des communautés, création de contenus à forte valeur ajoutée pour les réseaux sociaux, marketing d'influence
- Chargé de clientèle individuelle et groupes
- Chargé de communication et relation presse
- Chargé de mission Marketing sensoriel et observation statistique
- Responsable pôle accueil billetterie : gestion des salons
- Responsable qualification de l'offre labels et qualité : référent Marque Qualité tourisme.

ORGANIGRAMME DE L'OFFICE DE TOURISME

ORGANIGRAMME GLOBAL



FICHES DE POSTE

AIX LES BAINS  
RIVIERA  
DES ALPES

Fiche de poste

CONSEILLÈRE EN SEJOUR

I. IDENTIFICATION DU SALARIÉ	
Nom et Prénom	<b>CANTY Valérie</b>
Pôle	Accueil/Billetterie
Qualification du poste	Echelon 2.1 – Agent de maîtrise – indice plancher échelon : 1576
Lien hiérarchique	Responsable pôle
Lien fonctionnel	Interne, prestataires, clients, institutionnels

II. MISSIONS OU TACHES	
	Prise en charge du visiteur et répondre à ses attentes personnalisées
	Susciter et renforcer le désir de découverte
	Faciliter le séjour et l'accès aux produits du visiteur
	Développer la consommation touristique du territoire
	Assurer l'accueil téléphonique et saisir des infos dans <b>Kiosq</b>
	Respecter la démarche qualité et la stratégie marketing « <b>passions</b> » dans le processus d'accueil
	Réponses aux questions du « CHAT »
	Gestion du courrier
	Tableaux de bord de la fréquentation
	Compte rendu gestion de dossier
	Gérer des ventes boutiques et billetterie
	Mettre en avant les produits boutiques et la carte Riviera <b>Pass</b>
	Vérifier sa caisse
	Participer à des salons, workshop, événements, accueil presse
	Promotion de la marque auprès des prestataires, socio-pros
	Animer les réunions cuilistes
	Gérer le stock et suivi des réassort
	Former ses collègues

III. COMPÉTENCES INDISPENSABLES A L'EXERCICE DU POSTE

Formation/Diplôme/Titre professionnel du salarié	LICENCE Ingénierie du Tourisme		
	Base	Maîtrise	Expertise
2 langues étrangères		X	
Connaissance du territoire			X
Technique de commercialisation		X	
Base de données APIDAE		X	
Technique d'accueil			X
Maîtrise de l'expression Orale			X
Capacité d'animation		X	
Aisance relationnelle		X	
<b>Travail en équipe</b>		X	
Travail en autonomie		X	

IV. ENVIRONNEMENT DU POSTE

Quotité	Mode d'organisation du travail	
	Temps plein <input checked="" type="checkbox"/>	Temps partiel <input type="checkbox"/>
Déplacements	Fréquents <input type="checkbox"/> → si oui : Journalier <input type="checkbox"/>	
	Hebdomadaire <input type="checkbox"/>	
	Occasionnels <input checked="" type="checkbox"/>	
Ordre de mission	Permanent <input type="checkbox"/>	NON <input checked="" type="checkbox"/>
Responsabilité d'encadrement lié au poste	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input checked="" type="checkbox"/>

DATE DE DERNIERE MISE A JOUR

La définition des fonctions ne saurait être considérée comme étant exhaustive

**COMMUNITY MANAGER**

I. IDENTIFICATION DU SALARIÉ	
Nom et Prénom	<b>BOLDINI MARIE-LAURE</b>
Pôle	MARKETING/COMMUNICATION
Qualification du poste	Echelon 2.1- Agent de maîtrise – indice plancher échelon : 1576
Lien hiérarchique	Responsable Pôle marketing, Direction de l'OTT
Lien fonctionnel	Pôle OTT,

II. MISSIONS OU TACHES

<p>Animer les communautés d'Aix les Bains Riviera des Alpes</p>	<p>Attirer l'attention, créer du lien et fédérer les communautés Veiller sur notre communauté et répondre aux commentaires et questions Présence terrain pour couvrir des événements et faire du reportage live.</p>
<p>Création de contenus à forte valeur ajoutée pour les réseaux sociaux</p>	<p>Créer et gérer un calendrier de publications sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, twitter, <a href="#">LinkedIn</a>, <a href="#">YouTube</a>, <a href="#">Google +</a>, <a href="#">Pinterest</a>) Rédiger et animer les contenus de nos médias sociaux Déployer de notre ligne éditoriale sur l'ensemble des réseaux sociaux Réalisation de photos, vidéos sur le territoire et montage des vidéos.</p>
<p>Marketing d'influence</p>	<p>Identification et travail relationnel avec les ambassadeurs et influenceurs Création de partenariats avec les influenceurs Accueil des influenceurs et blogueurs sur le territoire Améliorer l'image d'Aix les Bains Riviera des Alpes en identifiant les visuels et vidéos de qualité qui peuvent servir à la destination</p>
<p>Gestion de campagnes sponsorisées</p>	<p>Paramétrage, suivi et optimisation des campagnes sponsorisées sur Facebook et Instagram pour augmenter la communauté d'Aix les Bains Riviera des Alpes.</p>

Mesure des actions menées	Mise en place d'un système de reporting pour les réseaux sociaux
Performance	Suivre la E-réputation d'Aix les Bains Riviera des Alpes sur les réseaux sociaux Optimiser les contenus en fonction des performances obtenues Veille sur les bonnes pratiques et analyse de la concurrence Suivre les nouveautés technologiques et effets de mode des réseaux sociaux
Formation	Formation des socioprofessionnels lors des Académies de la Riviera sur des sujets liés aux réseaux sociaux. Création des contenus des formations réseaux sociaux des Académies Accompagnement personnalisé des socioprofessionnels Formation aux réseaux sociaux des équipes d'Aix les Bains Riviera des Alpes Conseil et soutien auprès des pôles développement commercial, événements, camping
Accueil Presse	Présence sur accueil presse journalistes, blogueurs et influenceurs
Boutique en ligne Aix les Bains Riviera des Alpes	Création, animation, mise à jour de la boutique en ligne Rédaction des contenus Réalisation des visuels

III. COMPÉTENCES INDISPENSABLES A L'EXERCICE DU POSTE

Formation/Diplôme/Titre professionnel du salarié	MASTER COMMUNICATION ET MARKETING (M2 Marketing événementiel et RP) BACHELOR TOURISTIQUE (VATEL)		
Compétences	Base	Maîtrise	Expertise
Maîtrise des outils informatiques		x	
Capacités rédactionnelles		x	
Maîtrise des nouveaux médias de communication, réseaux sociaux et des			x

outils de veille			
Maîtrise de la suite Adobe		x	
Compétences en PAO	x		
Esprit d'initiative		x	
Bonnes capacités créatives et artistiques		x	
Capacité de travail en équipe		x	

#### IV. ENVIRONNEMENT DU POSTE

Mode d'organisation du travail			
Quotité	Temps plein <input checked="" type="checkbox"/>	Temps partiel <input type="checkbox"/>	
Déplacements	Fréquents <input checked="" type="checkbox"/> → si oui : Journalier <input type="checkbox"/> Hebdomadaire <input type="checkbox"/> En fonction des besoins et événements (interview, photos...) Occasionnels <input type="checkbox"/>		
Ordre de mission	Permanent	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input checked="" type="checkbox"/>
Responsabilité d'encadrement lié au poste		OUI <input type="checkbox"/>	NON <input checked="" type="checkbox"/>

#### DATE DERNIERE MISE A JOUR

*La définition des fonctions ne saurait être considérée comme étant exhaustive*

**25 juin 2018**

**Chargé de clientèle groupes LOISIRS AFFAIRES**

i. IDENTIFICATION DU SALARIÉ	
Nom et Prénom	<b>Belly claire</b>
Pôle	Développement commercial
Qualification du poste	Echelon 2.1 – Agent de maitrise – indice plancher échelon : 1 576
Lien hiérarchique	Responsable pôle Développement Commercial
Lien Fonctionnel	Clients, prestataires, Pôle événements, service Ville d'art et d'histoire,

ii. MISSIONS OU TACHES	
<b>Réceptif groupes loisirs</b>	Gestion des appels clients
	Elaboration de programmes personnalisés selon le profil du groupe
	Rédaction de devis, contrats et réservations de prestation
	Gestion des visites guidées groupes ( <u>rése</u> guides, programme...)
	Suivi des dossiers
	Relances commerciales : suivi des options et relances post devis
	Animer des ateliers dégustation eaux
<b>Prospection commerciale</b>	Relances téléphoniques suite aux campagnes inbound marketing
	Participation à des workshops
	Organisation d' <u>eductours</u>
<b>Communication Marketing</b>	Collaboration à la rédaction de la brochure groupes
	Collaboration à la rédaction des campagnes inbound marketing
	Élaboration d'expériences à partir de produits packagés
	Visite des partenaires
<b>Gestion</b>	Facturation
	Elaboration <u>reporting</u>

### III. COMPÉTENCES Indispensables A L'EXERCICE DU POSTE

<b>Formation/Diplôme/Titre professionnel du salarié</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BTS TOURISME</li> <li>- BAC+3 métier du tourisme spécialité montagne</li> </ul>		
Compétences	Base	Maitrise	Expertise
Technique de commercialisation		X	
Notion comptable	X		
Anglais		X	
Offre touristique locale et régionale			X
Maîtrise du logiciel d'exploitation		X	
Maîtrise du pack office		X	
Capacités d'écoute		X	
Réactivité et organisation		X	
Esprit d'équipe		X	
Sens du relationnel		X	
Bonne présentation		X	

### IV. ENVIRONNEMENT DU POSTE

Mode d'organisation du travail			
Quotité	Temps plein <input type="checkbox"/>	Temps partiel <input checked="" type="checkbox"/>	
Déplacements	Fréquents <input type="checkbox"/> → si oui : Journalier <input type="checkbox"/> Hebdomadaire <input type="checkbox"/> Occasionnels <input checked="" type="checkbox"/>		
Ordre de mission	Permanent	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input checked="" type="checkbox"/>
Responsabilité d'encadrement lié au poste		OUI <input type="checkbox"/>	NON <input checked="" type="checkbox"/>

### + DATE DERNIERE MISE A JOUR

La définition des fonctions ne saurait être considérée comme étant exhaustive

25 juin 2018

Chargé de Communication / Relation presse

I. IDENTIFICATION DU SALARIÉ	
Nom et Prénom	VERGNAY PASCALE
Pôle	MARKETING/COMMUNICATION
Qualification du poste	Echelon 2.1- Agent de Maitrise – indice plancher échelon : 1576
Lien hiérarchique	Responsable Pôle marketing, Direction de l'OTI
Lien fonctionnel	Agence de presse, institutionnels, agence de com, prestataires
II. MISSIONS OU TACHES	
Création de contenus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédaction de contenus pour la presse <u>print</u> et web (communiqués de presse, dossier de presse...)</li> <li>- Respect de la ligne éditoriale de la marque</li> <li>- Construire des messages clés</li> <li>- Collaborer avec le chargé de PAO pour la création de médias (vidéos, images), dossier de presse et communiqués de presse</li> <li>- Savoir gérer une communication en cas de crise</li> <li>- Organisation de conférence de presse</li> </ul>
Relations presse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir un plan d'action en fonction de l'actualité</li> <li>- Qualification du fichier presse</li> <li>- Entretien des relations personnalisées avec la presse et blogueurs</li> <li>- Organisation d'accueils presse journalistes et blogueurs et influenceurs, définition programme, réservation...</li> <li>- Présence sur accueil presse journalistes, blogueurs et influenceurs</li> <li>- Travail en collaboration avec l'agence de presse</li> </ul>
Mesure des actions menées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'un système de <u>reporting</u> pour évaluer les retombées des actions presse</li> </ul>
Communication globale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir un plan de communication global et événementiel</li> <li>- Travailler en collaboration avec des agences</li> <li>- Evaluer l'impact de la communication à travers des tableaux de bord</li> <li>- Adapter la stratégie de la marque à au plan de communication</li> </ul>

<b>Communication interne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborer un plan de communication interne</li> <li>- Organiser et animer le réseau de recueil d'informations</li> <li>- Répondre aux attentes des salariés</li> </ul>
<b>Déploiement de la Marque ARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maitriser et divulguer les valeurs de la marque auprès de la presse</li> <li>- Relationnel et présence sur événements pour faire la promotion de la marque</li> </ul>

### III. COMPÉTENCES Indispensables A L'EXERCICE DU POSTE

<b>Formation/Diplôme/Titre professionnel du salarié</b>	Diplôme universitaire COMMUNICATION DES ENTREPRISES ET DES COLLECTIVITES		
<b>Compétences</b>	<b>Base</b>	<b>Maitrise</b>	<b>Expertise</b>
Maitrise des outils informatiques		x	
Bonne connaissances du monde de la presse		x	
Très bonnes capacités rédactionnelles		x	
Profil commercial, force de persuasion et enthousiaste	x		
Connaissance de la suite Adobe et compétences en PAO	x		
Esprit d'initiative		x	

### IV. ENVIRONNEMENT DU POSTE

<b>Mode d'organisation du travail</b>			
<b>Quotité</b>	Temps plein <input checked="" type="checkbox"/> Temps partiel <input type="checkbox"/>		
<b>Déplacements</b>	Fréquents <input checked="" type="checkbox"/> → si oui : Journalier <input type="checkbox"/> Hebdomadaire <input type="checkbox"/> En fonction des accueils presse. Occasionnels <input type="checkbox"/>		
<b>Ordre de mission</b>	Permanent	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Responsabilité d'encadrement lié au poste</b>		OUI <input type="checkbox"/>	NON <input checked="" type="checkbox"/>

**DATE DERNIERE MISE A JOUR**

Fiche de poste

Chargée de mission Marketing sensoriel et Observatoire statistique

<b>i. IDENTIFICATION DU SALARIÉ</b>	
Nom et Prénom	<b>SERVAUD NOEMIE</b>
Pôle	Marketing communication
Qualification du poste	Echelon 2.1.- Agent de maîtrise - indice plancher échelon : 1576
Lien hiérarchique	Direction pôle et direction générale
Lien fonctionnel	Tous les pôles de l'OTI Acteurs touristiques et économiques du territoire Partenaires institutionnels (Grand Lac, mairies, Savoie Mont Blanc...) Prestataires extérieurs (parfumeur, laboratoires, entreprises diverses, journalistes...)

<b>ii. MISSIONS OU TACHES</b>	
<b>Observatoire statistique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Participer à la réflexion et à l'organisation de l'observatoire touristique de l'Office de Tourisme Intercommunal.</li> <li>-Recueil des données : Assurer l'organisation de la collecte des données auprès des différentes sources existantes (interne, externe...), définir l'organisation de ces données et leur intégration dans les bases de données.</li> <li>-Conception d'études : Assurer la conception d'études online ou de terrain sur la fréquentation touristique, l'offre, la qualité de l'offre, les retombées économiques....</li> <li>-Mettre en place les chaînes de traitement de l'analyse de l'activité touristique.</li> <li>-Analyser les résultats et rédiger les rapports d'activités touristiques.</li> <li>-Analyser la veille marketing : collecter des informations stratégiques afin d'anticiper les évolutions et innovation du marché.</li> <li>-Garantir la qualité, la traçabilité et l'intégrité de ces données</li> </ul>
<b>Marketing sensoriel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Assurer la mise en œuvre de la stratégie marketing sensoriel</li> <li>-Piloter les projets de créations sensorielles (parfum ambiance, arôme, parfum corporel, céramiques parfumées, carte parfum...).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Assurer la concertation avec les acteurs dans l'avancement de ces projets pour faciliter leur appropriation (Jury d'acteurs, collaboration Ecole Peyrefitte, concertation avec <b>Vakival</b>, rencontre des artisans, producteurs et créateurs locaux...).</li> <li>-Identifier et accompagner les acteurs du territoire dans leurs projets de création portant l'ADN de la marque.</li> <li>-Démarcher des gros porteurs (sur le territoire et hors territoire) pour faire rayonner l'identité sensorielle de la marque au-delà de ses frontières.</li> <li>-Assurer la promotion du marketing sensoriel (travailler le contenu pour les journalistes, publication réseaux sociaux...)</li> <li>-Rechercher des collaborations prestigieuses pour mettre en lumière le marketing sensoriel (Institut Paul Bocuse, chef étoilé, soirée de la gastronomie...)</li> <li>-Commercialiser les supports sensoriels développés par l'OTI (parfum, arôme, diffuseurs, céramiques, carte parfum...).</li> <li>-Gérer les commandes d'arôme et de parfum entre les acteurs et les fournisseurs et suivre la facturation entre les acteurs et l'OTI.</li> <li>-Gérer les diffuseurs de parfum (installation, paramétrage, feedback...).</li> <li>-Juridique : assurer le suivi des licences d'utilisation et tenir à disposition de tous les documents réglementaires propres au parfum et à l'arôme.</li> </ul>
<b>Déploiement de la marque Aix les Bains Riviera des Alpes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Participer au déploiement de la marque auprès des acteurs du territoire (économiques, institutionnels...)</li> <li>-Participer à la création des supports de promotion de la marque (catalogue, vidéo attractivité...)</li> <li>-Participer à l'organisation et l'animation des <b>salustious</b> à destination des partenaires institutionnels et des élus</li> <li>-Pédagogie de la marque Aix les Bains Riviera des Alpes auprès des saisonniers, guides du patrimoine, écoles du territoire, portes ouvertes Grand Lac...</li> <li>-Assurer le bon discours des représentants de la marque (par exemple : RDV et réunion en binôme avec Catherine Legros)</li> <li>-Mesurer l'évolution de la notoriété d'Aix les Bains Riviera des Alpes</li> </ul>
<b>MISSIONS ANNEXES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Organisation et animation de réflexions stratégiques hebdomadaires avec les équipes de l'OTI</li> <li>-Animation d'ateliers dans le cadre des Académies de la Riviera pour former les professionnels du territoire (Fondamentaux de la marque, storytelling, pitch, créations d'expériences, style Riviera des Alpes...)</li> <li>-accompagnement au marketing sensoriel des hôtels, restaurants et spa dans cette démarche</li> <li>-Renfort pour les accueils presse</li> <li>-Renfort réseaux sociaux en week-end ou en l'absence du Community Manager</li> </ul>

Fiche de poste

I. IDENTIFICATION DU SALAIRE	
Nom et Prénom	<b>JOYE Rémi</b>
pôle	PARTENAIRES
Qualification du poste	Echelon 3.1- CADRE - indice plancher échelon : 2426
Lien hiérarchique	DIRECTION OTI
Lien fonctionnel	Interne, Institutionnels

II. MISSIONS OU TACHES

	<p>Mobiliser les hébergeurs du territoire au classement et/ou labellisation de leur établissement, visite des établissements</p> <p>Sensibiliser et mobiliser les acteurs aux spécificités des 4 filières afin de développer une offre qui réponde aux attentes des clientèles (ex développement accueil vélo pour les clientèles de l'itinérance)</p> <p>Identifier l'ensemble des offres du territoire, leur niveau de maturité et mobiliser les acteurs à même de constituer des produits touristiques porteurs des valeurs de la marque</p> <p>Accompagnement et conseil individuel aux socio-professionnels et renvoi vers les partenaires institutionnels (CCI, AGTE, RAT...) en fonction des besoins ou attentes complémentaires identifiés (financements, expertises...)</p> <p>Fédérer les acteurs autour des valeurs et inspirations de la marque afin qu'ils les déclinent dans leurs offres touristiques</p> <p>Préparation et animation de sessions des académies de la Riviera pour professionnaliser les acteurs locaux</p> <p>Etre le garant du développement des 4 filières retenues dans la stratégie du territoire (santé, pleine nature, art de vivre, culture)</p> <p>Animation du label Vignoble et découverte en mettant en réseau les acteurs, en animant les instances et en déclinant les plans d'action correspondants (fascinant weekend, carte touristique, accueils presse, web...) - Programme <b>Alcotra</b> Route des Vignobles Alpines</p> <p>Animation du label France Station Nautique en mettant en réseau les acteurs, en animant les instances et en déclinant les plans d'action correspondants (fête du nautisme, guide lac, relations presse, actions web...)</p>
Qualification de l'offre	
Animation et coordination de labels nationaux thématiques	

	<p>Mobilisation des acteurs autour du label accueil vélo (visite des établissements, lien avec Agate...) et à l'itinérance (Marbana, V63)</p> <p>Participer aux réseaux thématiques départementaux (SMBT, Département, Agate) sur les sujets de l'itinérance (Marbana, V63) et de l'écotourisme</p> <p>Participer aux réseaux thématiques régionaux (AURA Tourisme, Région AURA, Comité vins) sur les sujets de l'itinérance (Marbana, V63), de l'écotourisme et du nautisme</p> <p>Participer aux autres réseaux thématiques (tourisme urbain région, PNR des Bauges...)</p> <p>Rédiger le manuel qualité et le mettre à jour</p> <p>Superviser la rédaction des procédures internes</p> <p>Sensibiliser les équipes à la mise en œuvre des actions qualité</p> <p>Animer le groupe local qualité</p> <p>Création de supports de communication</p> <p>Mettre à jour l'appel pro à destination des partenaires</p> <p>Participer à des accueils presse thématiques</p> <p>Participer à des salons et workshop</p> <p>Construire et respecter les objectifs et les budgets de son secteur d'activité</p> <p>Suivi des actions des équipes du pôle - réunions d'équipe - entretiens individuels</p>
Représenter l'OTI dans les réseaux de partenaires	
Référent Marque Qualité tourisme	
Communication Marketing	
Gestion financière	
Gestion humaine	

III. COMPÉTENCES INDISPENSABLES A L'EXERCICE DU POSTE

Formation/Diplôme/Titre professionnel du salarié	Base	Maîtrise	Expertise
Capacité à fédérer			X
Excellente qualité d'analyse			X
Connaissances comptable		X	
Maîtrise du pack office et logiciels spécifiques		X	
Connaissance Juridique	X		
Connaissance des collectivités locales et de leur fonctionnement		X	
Connaissance des acteurs, des enjeux et des réseaux		X	
Capacités à mener des projets			X

Qualités rédactionnelles et relationnelles		x	
Polyvalence, disponibilité et autonomie			

**IV. ENVIRONNEMENT DU POSTE**

Mode d'organisation du travail			
Quotité	Temps plein <input checked="" type="checkbox"/>	Temps partiel <input type="checkbox"/>	
Déplacements	Fréquents <input checked="" type="checkbox"/> → si oui : Journalier <input type="checkbox"/> Hebdomadaire <input checked="" type="checkbox"/> Occasionnels <input type="checkbox"/>		
Ordre de mission	Permanent	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
Responsabilité d'encadrement lié au poste		OUI <input type="checkbox"/>	NON <input checked="" type="checkbox"/>

**DATE DERNIERE MISE A JOUR**

*La définition des fonctions ne saurait être considérée comme étant exhaustive*

**25 juin 2018**

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

2.4. Un plan de promotion de la destination est défini ; l'évènementiel est développé.

-

2.4.1.1. L'office de tourisme définit un plan d'action annuel de promotion et de communication : les objectifs sont déterminés, des indicateurs opérationnels sont établis et les actions sont évaluées.

### Note Explicative

L'Office de Tourisme a défini un plan d'actions pour la période 2017-2020. Il prévoit l'organisation et la stratégie de l'Office de Tourisme Intercommunal Aix-les-Bains Riviera des Alpes. Ce plan d'actions se décline selon 3 objectifs et prévoit 10 orientations stratégiques ainsi que 83 actions globales renvoyant vers des « Fiches actions » réparties dans chacun des pôles de l'OTI.

Le catalogue des prestations décline les 6 thématiques du plan de promotion de l'Office de Tourisme Intercommunal Aix-les-Bains.

Les actions de promotion sont évaluées grâce à des indicateurs de qualité sur la fréquentation touristique et les retombées économiques des évènements.

## PLAN D' ACTIONS 2017-2020

Organisation et stratégie de l'Office de Tourisme Intercommunal Aix les Bains Riviera des Alpes.

Il s'agit d'un document de travail confidentiel :

- Qui présente l'organisation de l'OTI
- qui présente la mise en œuvre de façon logique la stratégie Aix Riviera décidée pour la destination.
- qui place l'ensemble des salariés comme acteur et partie prenante dans la dynamique et la mise en œuvre de la stratégie

Définition d'un Grand événement géré par l'OTI :

- Au minimum 500 participants/jours (payant ou non)
- En lien avec les valeurs de la marque
- Rayonnement sur l'ensemble du territoire d'Aix les Bains Riviera des Alpes
- Production ou co-production OTI

Dans le cadre de la loi Noire, la compétence tourisme des communes a été transférée à l'agglomération ici prénommée Grand Lac. Cette dernière a déléguée cette compétence à l'Office de Tourisme Intercommunal d'Aix les Bains Riviera des Alpes.

Les communes conservent quant à elles la gestion des animations et festivités locales.

Dans le cas où la commune ne souhaite pas s'occuper de cette compétence, elle peut la déléguer sous couvert d'une convention de prestations de services à l'OTI.

A ce jour la commune d'Aix les Bains et du Bourget du lac ont signé une convention avec l'OTI.

Ce plan d'actions se décline selon :

3 Objectifs :

- **Œuvrer pour que la marque soit reconnue par tous comme une vraie signature qui contribue à l'attractivité globale de la destination**
- **Devenir une destination de référence sur les 4 filières identifiées et incontournable pour un public à la recherche de vacances autour d'un lac naturel français**
- **Renforcer le poids économique du tourisme sur la destination**

10 orientations

83 Actions Globales renvoyant vers des « Fiches Actions » réparties dans chacun des pôles de l'OTI auprès du Pilote de projet

➔ S'INFORMER

**APPLI PRO AIX RIVIERA**

GRATUIT



L'indispensable pour être au courant de tout ce qui se passe sur le territoire et échanger facilement avec les autres professionnels

**SITE DE MARQUE AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES**

GRATUIT

AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES

Faites le choix de bien être. S'inscrire à #AixRiviera

**LES DERNIÈRES ACTUS**



Pour tout savoir sur la marque, une seule adresse : [www.marque.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.marque.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

➔ RENFORCER VOTRE COMMUNICATION

**CODE DE MARQUE**

GRATUIT



Afficher votre fierté d'appartenance au territoire en utilisant les outils du code de marque et donnez cet air de famille entre votre établissement et le territoire

**PRÊT DE SUPPORTS DE COMMUNICATION**

GRATUIT



Un salon ? Une manifestation ? Nous vous prêtons rail-ups, oriflammes, drapeaux, brochures... pour habiller votre espace

**PRODUITS DÉRIVÉS**



**À PARTIR DE 1€**

Affichez votre appartenance au territoire en utilisant les produits Aix Riviera dans vos établissements ou en les offrant comme cadeau client.

**ADHÉSION OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL**



**À PARTIR DE 125€**

Faites partie du réseau de partenaires de l'Office de Tourisme Intercommunal et profitez d'avantages exclusifs.

## ➔ GAGNER EN PERFORMANCE

**MARKETING DE L'ÉMOTION**



**sur demande**

Suivez l'expérience client en apportant une touche d'émotion unique et mémorable à votre offre.

**LES ACADEMIES DE LA RIVIERA**



**GRATUIT**

Prenez du recul sur votre activité en participant à nos séminaires de formation et de mise en réseau spécifiques au territoire.

**LES ACADEMIES DE LA RIVIERA EN TÊTE À TÊTE**



**À PARTIR DE 25€ L'HEURE**

Besoin d'aller plus loin sur une thématique abordée en formation ? Nous vous accompagnons individuellement pour répondre au mieux à vos besoins.

➔ ANIMER VOTRE OFFRE

**BOUTIQUE ÉPHÉMÈRE AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES**



Envie d'animer un hall, un espace commun, un événement ? Optez pour la boutique éphémère 100% Aix Riviera.

**ANIMATION-VENTE DANS NOS BOUTIQUES**



Faites découvrir votre activité aux visiteurs des offices de tourisme pour leur donner envie d'acheter vos produits ou de visiter votre établissement.

**EXPERIENCE LUNETTES 360°**



Où que vous soyez, proposez une immersion extraordinaire entre des lieux emblématiques ou secrets du territoire local pour animer salon, soirée, événements.

➔ DIVERSIFIER VOTRE COMMERCIALISATION

**COMMERCIALISATION DE VOTRE HÉBERGEMENT**



Augmentez votre visibilité et votre force de vente en commercialisant votre hébergement sur notre site de vente en ligne.

➔ PROMOUVOIR LE BIEN-ÊTRE

**RESPIREZ BIEN POUR ALLER BIEN**



Le bien-être est au cœur de l'identité d'Aix. Découvrez les bienfaits de nos espaces de détente et de nos offres de bien-être.

**LISTE DES INDICATEURS PROMOTION COMMERCIALISATION 2017**

**AUTRES ACTIONS DE PROMOTION**

**Offre début de saison**

En 2017, l'Octi a reconduit l'ODS, une offre exclusive avant tout de booster la fréquentation thermique sur les mois creux de Février et Mars. L'Octi le propose à ces partenaires d'y participer en proposant une offre - aux touristes en séjour sur cette période.

Un grand nombre de partenaires touristiques de l'ensemble du territoire ont joué le jeu en offrant un avantage - produit ou tarif - aux touristes.

Les hébergeurs, quant à eux, ont été sollicités pour offrir à l'arrivée de leurs clients, un panier d'accueil composé exclusivement de produits du territoire. Ces paniers sont vendus par l'équipe Accueil à un tarif préférentiel.



**24 PANIERS  
OUI ÉTÉ VENDUS**

Cette offre a été relayée sur le

Site [thermes-alsavoies.com](http://thermes-alsavoies.com)

- > Offre lue 17 776 fois
- > Temps moyen de lecture : 2 min 14

et sponsorisée dans le cadre de campagnes web

Objectif : Faire connaître l'offre et augmenter la notoriété de notre destination

Budget : 3 600 € TTC

- > 2600 € sur Facebook
- > 1000 € Google Adwords
- Date campagnes : octobre à fin décembre 2017
- > Plus de 11 408 personnes intéressées par l'offre
- > Bon taux de clics de 9 %
- > CPC moyen de 0,31 €
- > 295 987 personnes touchées par nos publicités

Newsletter

- > Envoi de 4 610 emails
- > 32,1 % taux ouverture
- > 34,7 % taux clic
- > 64 personnes ont pris connaissance en détail de l'offre

**La Grande Odyssée Savoie Mont Blanc**

13<sup>e</sup> édition en partenariat avec Savoie Mont Blanc, une belle vitrine des activités douces sur le plateau de Savoie Grand Revard - 300 chiens - 7 nationalités - 18 rudières

Valorisation des retombées médiatiques de l'événement global sur les 10 stations = 2 192 069 €

Budget : 14 507 € TTC - soutien et valorisation Savoie Grand Revard

Opération scolaire = 342 enfants d'Aix les Bains



**Bicentenaire Lamartine**

La valorisation des années Lamartine avec l'exposition du poète installée dans l'allée du Château Thomas Il pendant toute la saison estivale

Budget = 20 000 €



**Centenaire Rodin**

Année anniversaire qui a permis de créer des circuits touristiques entre Lyon, Genève et Aix en partenariat avec la ville d'Art et d'Histoire + soutien en communication réseaux sociaux



**Les Nuits Romantiques**

Année Wagner soutien à la programmation et sur la communication.

Budget = 19 000€



**Les Rencontres Littéraires**

Partenariat avec la ville d'Aix les Bains et la Facim pour accueillir

l'événement les 22/23-24 Jun 2017 - Budget : 3000 € TTC

**LISTE DES INDICATEURS PROGRAMMATION CULTURELLE 2017**

**PROGRAMMER ET ANIMER**

**PROGRAMMER**

Année culturelle



17 spectacles de l'Année culturelle (+ 3 dates)  
29 spectacles de la Scène locale / Association (+ 4 dates)

**Scolaires**

4 spectacles dont 1 tout public / 2970 entrées

La robe rouge - 2 représentations, 795 scolaires

Casse noisette - 1 représentation, 275 scolaires

La Grande cuisine du petit Léon - 11 représentations, 312 scolaires  
1 écart une fois le Petit Poucet - 5 représentations (dont 2 scolaires),  
1019 scolaires et 379 tous publics

**ANIMER**

La politique d'animation de l'Office de Tourisme intercommunal a pour objectifs de :

- > Donner une image dynamique.
- > Renforcer les partenariats et donner de la visibilité à notre politique d'animation
- > Animer
- > Générer du trafic vers les prestataires/commerces

**Animations été**

**AU NIVEAU DE L'OTI**

**5 concerts BONUS et 1 NUIT du JAZZ**

Entre 700 et 1500 pers au Théâtre de Verdure - 3 dates

Environ 200 pers au Bourget et à Chindrieux - 2 dates

1 200 pers au CC (resp) pour la Nuit du Jazz

Budget prévisionnel (musique Before et concert BE FIT inclus) : 55 000 € TTC /

Budget réel : 50 000 € TTC

**Fête du vélo**

400 personnes en Chaudiagne tout au long de la journée

Organisation d'un accueil sur site et d'une animation pour les enfants (VTT trial)

Organisation de l'inauguration

Budget : 1000 € animation Scieries en Chaudiagne - 1000 € communication (boîte à l'achat enfants Chaudiagne - flyer)

**Lancement du Fascinant Week-end**

1500 visiteurs (+500 par rapport à 2016)

200 personnes à l'inauguration dans les Anciens Thermes

Budget : 10 000 € TTC avec 85% de subventions Aixota

Repartition par genre



**POUR LA COMMUNE D'AIX LES BAINS**

La fête de la musique (Centre ville)

Scdjet prévisionnel (organisation, sécurité et communication) : 7 000 € TTC /

Budget réel : 5 600 € TTC

Tire d'artifices

8000 personnes au Petit-Port

Budget prévisionnel (artificier, sécurité, sonorisation, SACEM, Citeas, repas)

20 500 € TTC / Budget réel : 20 800 € TTC



**POUR LA COMMUNE DU BOURGET DU LAC**

• Vide grenier du lac - 25/06/17 - 96 exposants - Recettes = 1 630 euros

• Vide grenier du Bourg - 27/08/17 - 81 exposants - Recettes = 1 635 euros

• Marche nocturne - 14/07/17 - 39 exposants - Recettes = 972 euros

• Marche nocturne - 26/07/17 - 36 exposants - Recettes = 894 euros

• Marche nocturne - 08/08/17 - marche annulée cause mauvais temps

• Marche du ferron - 15/08/17 - 32 exposants - Recettes = 762 euros

**Animations hiver**

**POUR LA COMMUNE D'AIX LES BAINS**

Village de Noël - du samedi 9 décembre au dimanche 7 janvier

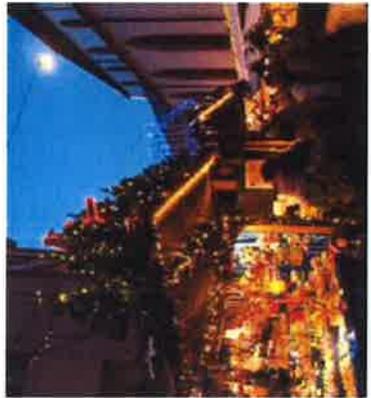
• Une paincette ouverte tous les jours - 5000 entrées dont 650 invitations (tarif 3 €)

• Le marché composé de 11 chalets - 7 alimentaires et 4 artisans

• Des animations sur le village : duo, bulles, lachner de bairiens, snow laser...

• 12 Distributions en centre ville du 22 au 24 décembre - Père Noël

Budget : 85 000 € TTC



## Promotion des animations

Les actions mises en place :

### DÉPLIANT « AGENDA DE L'ÉTÉ »

édité à 15 000 exemplaires

Il recense les animations estivales à Aix les Bains : concerts gratuits, feux d'artifice, rassemblements, animations dansantes, soirées bars et restaurants, croisières, courses hippiques, etc.



### BROCHURE ANNÉE CULTURELLE

édité à 7 000 exemplaires.

Brochure de présentation de la programmation culturelle de juillet à mai (saison « hiver ») : théâtre, humour, classique, scène locale, etc.



### SET DE TABLE

édité à 250 000 exemplaires

Distribué aux restaurateurs aixois, il reprend la programmation estivale présentée dans le flyer agenda (concerts, rassemblements, etc).



### CARTE BICENTENAIRE DE LAMARTINE

édité à 10 000 exemplaires

Localise dans le centre ville d'Aix-les-Bains ainsi que tout autour du lac du Bourget, les lieux d'inspiration et de vie du poète ou ceux en lien avec notre histoire.



## Insertions publicitaires

**Mag'Ville (Dauphiné Libéré)** - mensuel - 31 000 ex. : 1 double-page agenda.

**Magazines culturels MokaMag et Entracte** : insertions 1 page (juin, juillet-août, septembre et décembre).

**Guides de Pété (Dauphiné Libéré, Hebdo des Savoies, La Vie Nouvelle, Essor Savoyard)** : 3 pages dans chacun.

**Partenariats médias pour l'Année culturelle** : France Bleu, Radio Aix, Dauphiné Libéré.

**Pléniers Mag** : insertion 1/2 ou 1 page sur les spectacles de la saison culturelle.



## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

2.5. Le système de gestion de l'information est maîtrisé, l'information est qualifiée.

2.5.1.1. L'office de tourisme dispose d'un système de gestion de l'information organisé et informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser une information maîtrisée et validée sur l'offre touristique locale.

### Note Explicative

L'Office de Tourisme renseigne en temps réel quotidiennement la base de données Apidae : le Système d'Information Touristique Rhône-Alpes (SITRA == >devenu APIDAE).

Cette base commune de données entre tous les acteurs touristiques Auvergne Rhône Alpes permet de centraliser les informations touristiques par secteur géographique. Le réseau APIDAE correspond à plus de 300 structures de tourisme institutionnel en Auvergne Rhône Alpes ainsi que de nombreux acteurs (site web touristiques publics ou privés, imprimeurs, agences de communication) qui multiplient les initiatives pour utiliser cette base de données sur différents supports (web, guides et brochures, téléphone mobile, GPS, bornes interactive et panneaux d'affichage de villes).

La saisie et la mise à jour régulière des données du territoire sont assurées par le Gestionnaire de l'information Touristique et les référents qui gèrent plus de 1 300 fiches concernant l'hébergement, la restauration, les activités, les visites, les évènements, les équipements, le patrimoine ou les commerces.

La base alimente automatiquement plus de 400 sites Internet (Rhône-Alpes Tourisme, Savoie Mont Blanc Tourisme) et un nombre croissant d'applications pour la téléphonie mobile (I phone, Smartphone).

Elle sert également aux éditions, à la création de documents pour l'accueil et l'information au public. C'est aussi un outil utilisé par les conseillers en séjour pour la recherche et si besoin l'impression d'informations nécessaires à la satisfaction de la clientèle en face à face.

PRESENTATION DE LA BASE DE DONNEES TOURISTIQUES APIDAE



Territoires



Diffuseurs et partenaires



Pro Tourisme et Loisirs



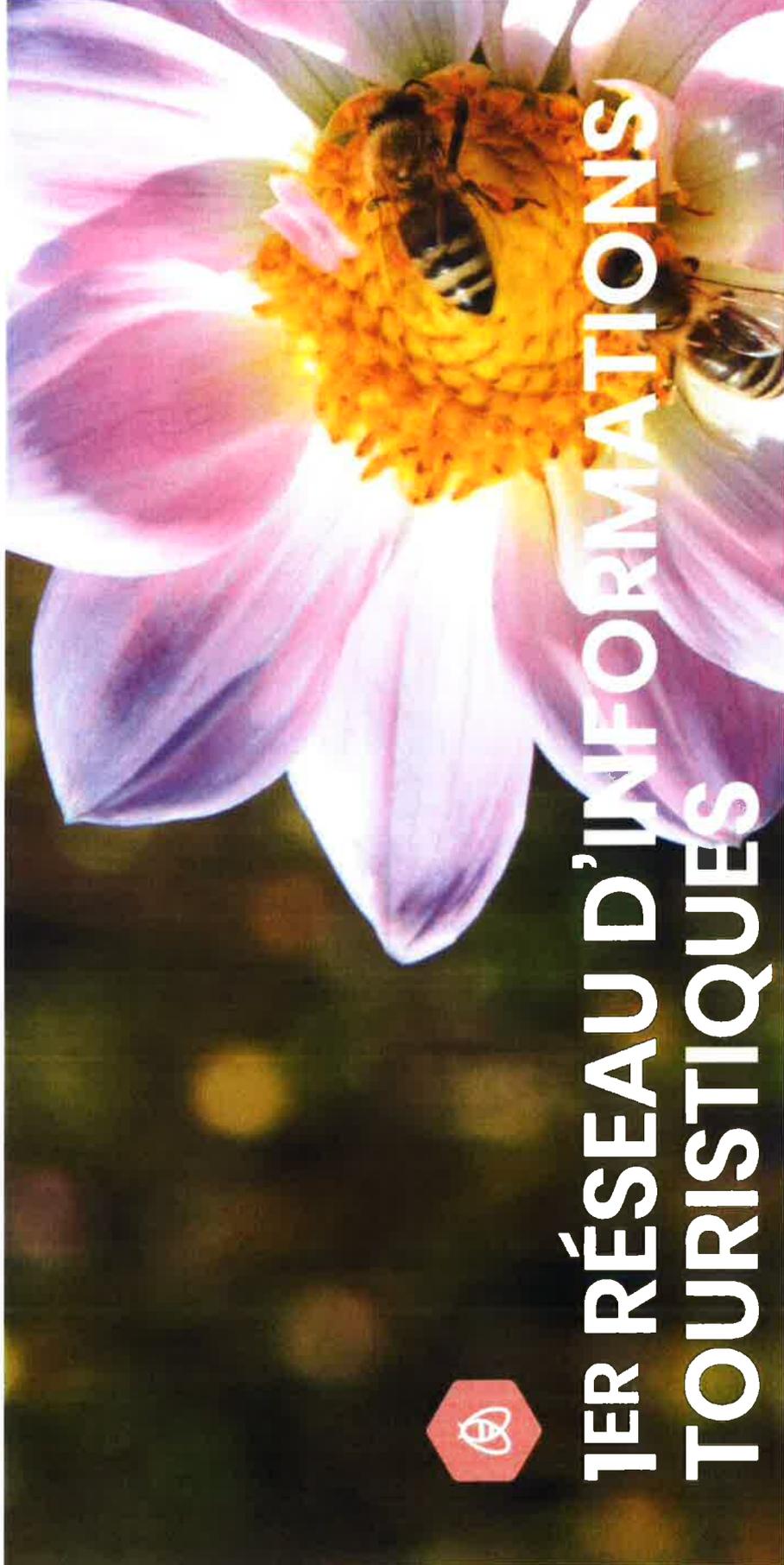
Développeurs



Traducteurs



ACCUEIL APIDAE TOURISME COMMUNAUTÉS RÉALISATIONS ACTUALITÉS AGENDA CONTACT



# LE RÉSEAU D'INFORMATIONS TOURISTIQUES

## Convention de participation au Réseau Apidae Membre Contributeur

ENTRE

AUVERGNE-RHONE-ALPES TOURISME, association Loi 1901, demeurant 8 Rue Paul  
Montrochet, 69002 Lyon, représentée par son Directeur Général en exercice, ayant  
tout pouvoir à cet effet,

ET

La STRUCTURE  
Demeurant à

Office de tourisme intercommunal  
Aix les Bains, Riviera des Alpes  
Place Florence Malard  
33100 AIX LES BAINS

Représentée par M. Christian VASSIER, ayant tout pouvoir à cet  
effet

Ci-après dénommée la "structure membre"

### OBJET

Le réseau Apidae (anciennement Sitra) est né en 2004. L'objectif initial du projet fut la mise en commun de moyen pour une gestion collaborative de l'information touristique à l'échelle des territoires et destinations touristiques.

L'enjeu du projet est une économie au niveau des ressources (humaines et techniques) et une plus grande efficacité métier pour chaque membre du réseau. Les 2 éléments forts issus de cette initiative sont une plateforme de travail collaboratif (la Plateforme [www.apidae-tourisme.com](http://www.apidae-tourisme.com)) et une organisation (le Réseau Apidae)

La présente convention de participation a pour objet :

- de donner délégation de gestion de la Structure Membre, à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, Coordinateur Général du réseau, de ses intérêts, dans le cadre de la construction, de l'exploitation et de l'évolution de la Plateforme,
- de porter adhésion de la Structure membre au Réseau Apidae

La présente délégation s'exécute dans les conditions définies dans la présente convention, la Charte du Réseau et autres documents annexés à la présente convention.

### I DUREE

La présente convention entrera en vigueur au jour de la signature par la dernière des deux parties

La convention sera conclue pour une première période allant de la date d'entrée en vigueur jusqu'à la fin de l'année calendaire

La convention se renouvellera ensuite annuellement par reconduction expresse à travers la signature, chaque année, du document « conditions financières pour la période en cours ».

La non dénonciation écrite par l'une des parties avec un préavis de 3 mois avant la date d'échéance annuelle (30/06) vaut accord de reconduction pour l'année suivante. Ce préavis devra être adressé par lettre recommandée avec accusé de réception, la date de réception de la lettre faisant foi entre les parties.

## II ENGAGEMENTS

La signature de la présente convention comporte pour chacune des parties les engagements suivants (la charte du réseau jointe en annexe, régit dans le détail les engagements de chacun)

### ENGAGEMENT DE AUVERGNE-RHÔNE-ALPES TOURISME

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme devra assurer sa délégation en toute loyauté et dans le cadre de la défense des intérêts collectifs des Structures Membres du Réseau.

Cette délégation sera assurée gratuitement par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme et selon les conditions définies dans la Charte du Réseau

### ENGAGEMENT DE LA STRUCTURE MEMBRE

La Structure Membre s'engage à respecter les dispositions de la « Charte du Réseau » et autres documents annexés (et de leurs éventuelles évolutions)

La délégation de gestion à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme portera sur les prestations, objets et sommes définis en annexe des présentes et dans le document "conditions financières pour l'année en cours".

En cas de non-paiement par la Structure membre des appels de fonds à la date d'échéance, cette structure sera redevable d'un intérêt moratoire égal à 1.5 fois le taux d'intérêt légal jusqu'au paiement complet par ladite Structure de l'appel de fonds.

## III EXCLUSION DE LA STRUCTURE MEMBRE

En cas de non-participation répétée de la Structure Membre aux obligations liées à son adhésion au Réseau, et notamment de non-exécution de ses engagements en terme de mise en place des ressources de participation aux financements, de participation à l'alimentation des données, d'utilisation de l'information ... et de tous autres types d'engagements tels que définis dans les annexes jointes à la présente convention (versions présentes et futures), le Comité Exécutif pourra décider de l'exclusion du Réseau de cette Structure Membre.

En cas d'exclusion, décidée par le Comité Exécutif, la Structure membre restera entièrement tenue de toutes ses obligations jusqu'à la date de prononcé effectif de cette exclusion

A compter du prononcé de l'exclusion, la structure membre sera privée de tout droit d'accès à la Plateforme et autres services apportés par le Réseau

2017-02-Convention de participation Apidae contributeur – V11

## IV DISPOSITIONS DIVERSES

### INTEGRALITE DU CONTRAT

La présente Convention, y compris ses Annexes qui ont valeur contractuelle au même titre que la convention, contient l'intégralité des obligations des parties. Les dispositions de la présente Convention sont exclusives de toutes autres. Elles annulent et remplacent toutes propositions, accords ou protocoles et prévalent sur toutes autres communications entre les parties, se rapportant à l'objet de la Convention, faites ou non pendant son exécution.

Aucune indication, aucun document ne pourra engendrer des obligations non comprises dans la Convention, s'ils n'ont fait l'objet d'un avenant signé par les Parties. Les Annexes et Avenants ultérieurs éventuels font partie intégrante de la Convention et sont soumis à l'ensemble des dispositions qui le régissent.

### INDIVISIBILITE

Si l'une quelconque des dispositions de la Convention s'avérait nulle et sans objet, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions. Les Parties se rapprocheront dans ce cas pour convenir d'une nouvelle disposition pour remplacer celle déclarée nulle et sans objet, étant entendu que la nouvelle disposition devra respecter autant que possible l'esprit et l'impact économique sur les parties de la disposition remplacée.

### CONTRADICTIONS

Toutes contradictions pouvant exister entre les différentes définitions et obligations énoncées à la présente Convention et à ses Annexes s'interpréteront dans le sens le plus favorable au Réseau. Les titres des clauses n'ont qu'une valeur classificative, en cas de contradiction entre ces titres et leur contenu, c'est le contenu qui fera foi.

### COMPETENCE

Pour tout différend entre les parties au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la réalisation de la convention, il est expressément fait attribution de compétence au Tribunal compétent de LYON, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, et ce même pour les procédures d'urgence.

2017-02-Convention de participation Apidae contributeur – V11

Fait à Lyon

En deux exemplaires originaux

Pour Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme

Pour la Structure membre :

Le :

Le 13/10/2017

Monsieur Lionel FLASSEUR  
Directeur Général

Nom de la structure  
Nom de la personne  
Titre

City Aix les Bains  
C. VASSEZ  
D.G.

AIX LES BAINS  
RIVIERA  
DES ALPES  
Office de Tourisme Intercommunal  
Tél. 04 79 88 63 00  
Siret 445 106 730 00020  
www.aixlesbains-rivieredesalpes.com

Annexes jointes :

- Charte de Réseau (version en cours de validité au moment de la signature de la convention)
- Conditions financières pour l'année en cours

D'autres annexes pourront être ajoutées en fonction du type de membre ou des modalités d'adhésion.

EXTRAIT DU TABLEAU DES ENREGISTREMENTS

Pôle	Type DOC	CODE DU DOC	INTITULE DU DOCUMENT	Stockage informatique et/ou physique	1ère DATE D'APPLICATION	DATE D'APPLICATION EN COURS	N° de VERSION	Historique des révisions
accueil	Carto	P - Acc - 00	Accueil cartographie Pôle	Accueil cartographie Pôle	avr-18	avr-18	1	
accueil	Carto	P - Acc - 01	Tuto vidéo ouverture BIT	Tuto vidéo ouverture BIT	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 02	Accueil gestion des brochures	Accueil gestion des brochures	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 03	Accueil gestion des stocks	Accueil gestion des stocks	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 04	Accueil en face à face	Accueil en face à face	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 04 A	Accueil en face à face Persona Annexe	Accueil en face à face Persona Annexe	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 05	Accueil téléphonique	Accueil téléphonique	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 06	Accueil Gestion du courrier	Accueil Gestion du courrier	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 07	Accueil Gestion des emails	Accueil Gestion des emails	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 08	Accueil Manuel du stagiaire ou	Accueil Manuel du stagiaire ou	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 09	Accueil Gestion bourse aux	Accueil Gestion bourse aux	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 10	Accueil, carte hôte	Accueil, carte hôte	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 11	Accueil, dispo hôtels	Accueil, dispo hôtels	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 12	Accueil, EdithYourself	Accueil, EdithYourself	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 13	Accueil, Gestion éducateurs	Accueil, Gestion éducateurs	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 14	Accueil, Gestion commande boutique	Accueil, Gestion commande boutique	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 15	Accueil, Gestion Grand Port	Accueil, Gestion Grand Port	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 16	Accueil, répondeur exceptionnel	Accueil, répondeur exceptionnel	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 17	Accueil, Gestion météo	Accueil, Gestion météo	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 18	Accueil, Gestion Offre Début Saison	Accueil, Gestion Offre Début Saison	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 19	Accueil, Gestion ouverture et	Accueil, Gestion ouverture et	avr-18	avr-18	1	

Pôle	Type DOC	CODE DU DOC	INTITULE DU DOCUMENT	Stockage Informatique et/ou physique	1ère DATE D'APPLICATION	DATE D'APPLICATION EN COURS	N° de VERSION	Historique des révisions
accueil	Procédure	P - Acc - 20	Accueil, Gestion stats	Accueil, Gestion stats	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 20 A	Tuto vidéo Accueil, Gestion stats	Tuto vidéo Accueil, Gestion stats	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 21	Accueil, Gestion Animation accueil	Accueil, Gestion Animation accueil	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 22	Accueil, Gestion présentoirs	Accueil, Gestion présentoirs	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 23	BIT Bourget ouverture fermeture	BIT Bourget ouverture fermeture	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 24	BIT Bourget stats	BIT Bourget stats	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 25	BIT Bourget boutique	BIT Bourget boutique	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 26	BIT Bourget billetterie	BIT Bourget billetterie	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 27	BIT Bourget saisonnier	BIT Bourget saisonnier	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 28	Billetterie 3ème act	Billetterie 3ème act	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 29	Billetterie Gestion des caisses	Billetterie Gestion des caisses	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 30	Billetterie Vente	Billetterie Vente	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 30 A	tuto vidéo billetterie	tuto vidéo billetterie	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 30 B	Vente Apparté	Vente Apparté	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 30 C	tuto vidéo billetterie	tuto vidéo billetterie	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 30 D	tuto vidéo billetterie	tuto vidéo billetterie	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 30 E	Vente placé 3ème	Vente placé 3ème	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 30 E	tuto vidéo billetterie	tuto vidéo billetterie	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 30 E	Vente simple 3ème	Vente simple 3ème	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 30 F	tuto vidéo billetterie	tuto vidéo billetterie	avr-18	avr-18	1	
accueil	Procédure	P - Acc - 30 F	Vente simple	Vente simple	avr-18	avr-18	1	

**FICHE DE PROCEDURE DE GESTION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE**

**OBJECTIF L.A.C.  
AIX LES BAINS  
RIVIERA  
DES ALPES**  
LA FORNIAIRE D'AMNITE COLLECTIVE

PROCEDURE « Pôle QUALITE » n° P-QUA-01  
v 1.0

**GESTION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE**

Domaine d'application : Ensemble du personnel

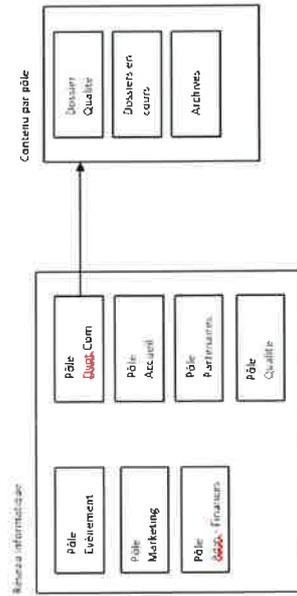
Pilote du processus : Rémi JOYE

Destinataires : Membres du pôle qualité

Responsable : Rémi JOYE

Documents annexes : cahier de liaison, kits de survie

**Organisation de l'arborescence de l'informatique au sein de l'Office de Tourisme**



**Règles d'usage**

- Toute personne du service devra respecter l'arborescence en place.
- Toute création de nouveau dossier devra être soumise au responsable de service ou le RAQ.
- Les documents qualité (procédure, mode d'emploi, modèle, document applicable...) ne pourront être modifiés sans la validation du RAQ ou de la direction. Aucun document ne devra être détruit.

**Le dossier qualité**

Dans chaque pôle, il est constitué de :

- Cartographies : représentation schématique globale de l'organisation du pôle (missions, équipe, chiffres clés)
- Procédures (document explicatif pour réaliser une activité spécifique)
- Kits de survie (documents recensant les codes, les outils essentiels et inclus explicitement directement les procédures – marches à suivre – spécifiques à certaines missions)
- Outils et documents clés

Pour le pôle qualité :

- du manuel qualité (document de référence qui décrit la démarche qualité de l'Office)
- du tableau des enregistrements : il recense les principaux documents qualité de la structure et permet un accès direct à ces documents via un lien hypertexte
- des processus (document décrivant un dispositif clé et transversal de la structure)
- de document applicables (document de référence au sein de la structure : statut, convention, contrat...)
- de modèles ou matrices (courrier type, modèle de fiches ...)
- Pour la rédaction d'un nouveau document qualité, respecter les masques définis, et soumettre la proposition au responsable qualité pour validation.

**Les outils de communication internes**

- Outil de travail collaboratif Workplace : espace d'échange dématérialisé entre les salariés de l'Office de tourisme
- Réunions inter et intra pôles hebdomadaires
- Echanges mails, interbureaux...
- ...

**Entretien du système qualité**

A minima, 4 fois par an, un bilan qualité sera inscrit à l'ordre du jour d'une réunion regroupant les représentants des pôles de l'Office. Il permettra de faire le point sur les points forts de la structure ainsi que les points d'amélioration issus des constats réalisés par les différents pôles. Les données seront consignées par le RAQ dans le cahier de liaison.

Il s'agit d'inscrire ici l'équipe dans une dynamique d'amélioration collective où chacun est capable de se remettre en cause et d'envisager les solutions correctives ou préventives.

**Mise à jour des documents qualité**

Le RAQ ainsi que les responsables de services sont habilités à mettre à jour les différents documents qualité de leur service en respectant les consignes suivantes :

- Isoler l'ancien document dans le dossier archive

## FICHE DE PROCEDURE CLASSEMENT DU SERVEUR INFORMATIQUE

- Sous word dans «l'onglet révision», activer le suivi des modifications afin de visualiser dans le document l'historique des révisions (ce qui change dans le document – couleur de police différente...)
- Noter en fin de document le N° de révision (document de base =0) et la date de révision
- Enregistrer le document en spécifiant dans le titre Vx et le passer en .pdf dans le dossier courant
- Mettre à jour son tableau des enregistrements colonne date d'application en cours et N° de révision
- Prévenir le RAQ par cahier de liaison des mises à jour effectuées.

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

2.5. Le système de gestion de l'information est maîtrisé, l'information est qualifiée.

-

2.5.1.2. L'office de tourisme développe une démarche de qualification de l'offre par thématique affinitaire, par centre d'intérêt ou par concept, ou par période, ou par prix, ou par localisation, ou par type d'hébergement, ou par cible.

### Note Explicative

Depuis 2016, avec le déploiement de la nouvelle marque et le nouveau positionnement d'Aix-les-Bains Riviera des Alpes : le territoire naturel du bien-être et l'offre de la destination s'articulent autour de 4 filières :

- Santé/remise en forme : 11 centres de bien être, 2 établissements thermaux
- Pleine nature : l'offre 4 saisons, Plateau nordique de Savoie Grand Revard, le plus grand lac naturel de France.
- Arts de vivre : ville fleurie, golf centenaire, Casino Belle Epoque, Jardin, gastronomie de terroir et chefs étoilés
- Culture patrimoine : Thermes romains, Abbaye Hautecombe (1er site visité en Savoie)

Pour mieux connaître les visiteurs et segmenter la clientèle, des personas ont été identifiées. Il s'agit de personne fictive représentant un groupe ayant une attente dominante commune.

L'application de conso mobile, permet la géolocalisation de l'offre dans l'environnement proche du client, selon le profil et les centres d'intérêt du client.

La carte Aix Riviera >Pass permet de découvrir la destination et de profiter de nombreux avantages. Le client est ciblé par période et par prix :

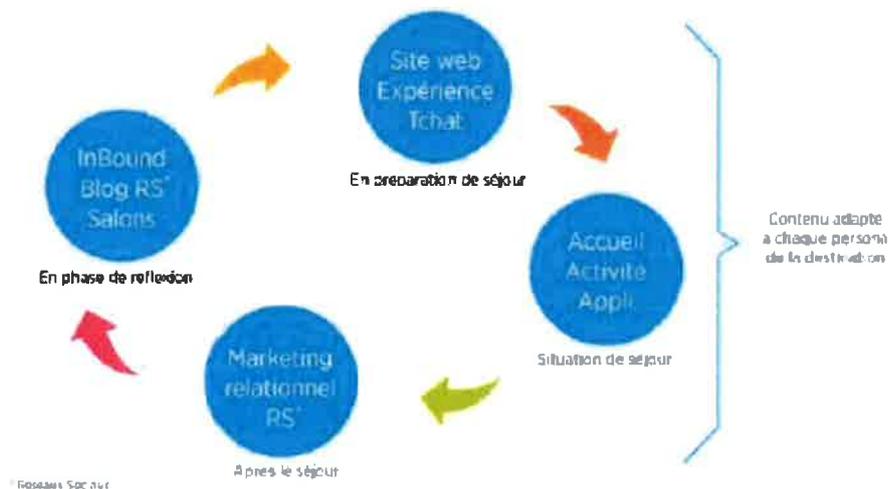
- 24 heures : tarif adulte 20 € enfant 16 €
- 48 heures : tarif adulte 38 € enfant 33 €
- 72 heures : tarif adulte 55 € enfant 42 €
- 21 jours : pour curiste 15 €

## STRATÉGIE TOURISTIQUE

### STRATÉGIE DE DESTINATION pour être attractif



### STRATÉGIE CLIENT PERSONA qui se reflète dans tous les points de contacts



*La destination s'adresse à des profils de personnes spécifiques (personas) par des contenus personnalisés et donc adaptés selon le moment et les attentes de chaque persona. Je m'adresse à un persona pour lui proposer l'offre qui répond le mieux à ses besoins plutôt que de m'adresser à un ensemble de personnes (segmentation standard) à qui je pousse une offre très généraliste et donc peu convaincante.*



PRESENTATION DES THEMATIQUES DEVELOPPEES PAR L'OFFICE DE TOURISME

# NOTRE STYLE RIVIERA DES ALPES

Si le bien-être est le cœur de notre identité, Aix les Bains Riviera des Alpes c'est aussi un style, une attitude, une manière d'être, que l'on peut définir comme...

**DANS LES YEUX D'UN HABITANT**

**D'UN CHEF D'ENTREPRISE**

**D'UN TOURISTE**

## AUDACIEUSE

Notre identité est audacieuse et se traduit par une attitude et un style de vie qui sont à la fois modernes et traditionnels. C'est une attitude qui se traduit par une manière de vivre et de travailler.

## CONTEMPORAINE

Notre identité est contemporaine et se traduit par une attitude et un style de vie qui sont à la fois modernes et traditionnels. C'est une attitude qui se traduit par une manière de vivre et de travailler.

## NATURELLE

Notre identité est naturelle et se traduit par une attitude et un style de vie qui sont à la fois modernes et traditionnels. C'est une attitude qui se traduit par une manière de vivre et de travailler.

## APAISANTE

Notre identité est apaisante et se traduit par une attitude et un style de vie qui sont à la fois modernes et traditionnels. C'est une attitude qui se traduit par une manière de vivre et de travailler.

## ÉLÉGANTE

Notre identité est élégante et se traduit par une attitude et un style de vie qui sont à la fois modernes et traditionnels. C'est une attitude qui se traduit par une manière de vivre et de travailler.

## INSPIRANTE

Notre identité est inspirante et se traduit par une attitude et un style de vie qui sont à la fois modernes et traditionnels. C'est une attitude qui se traduit par une manière de vivre et de travailler.



## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

2.6. L'office de tourisme assure la coordination et l'animation du réseau des professionnels du tourisme et se situe au cœur de la politique de développement touristique de sa zone géographique.

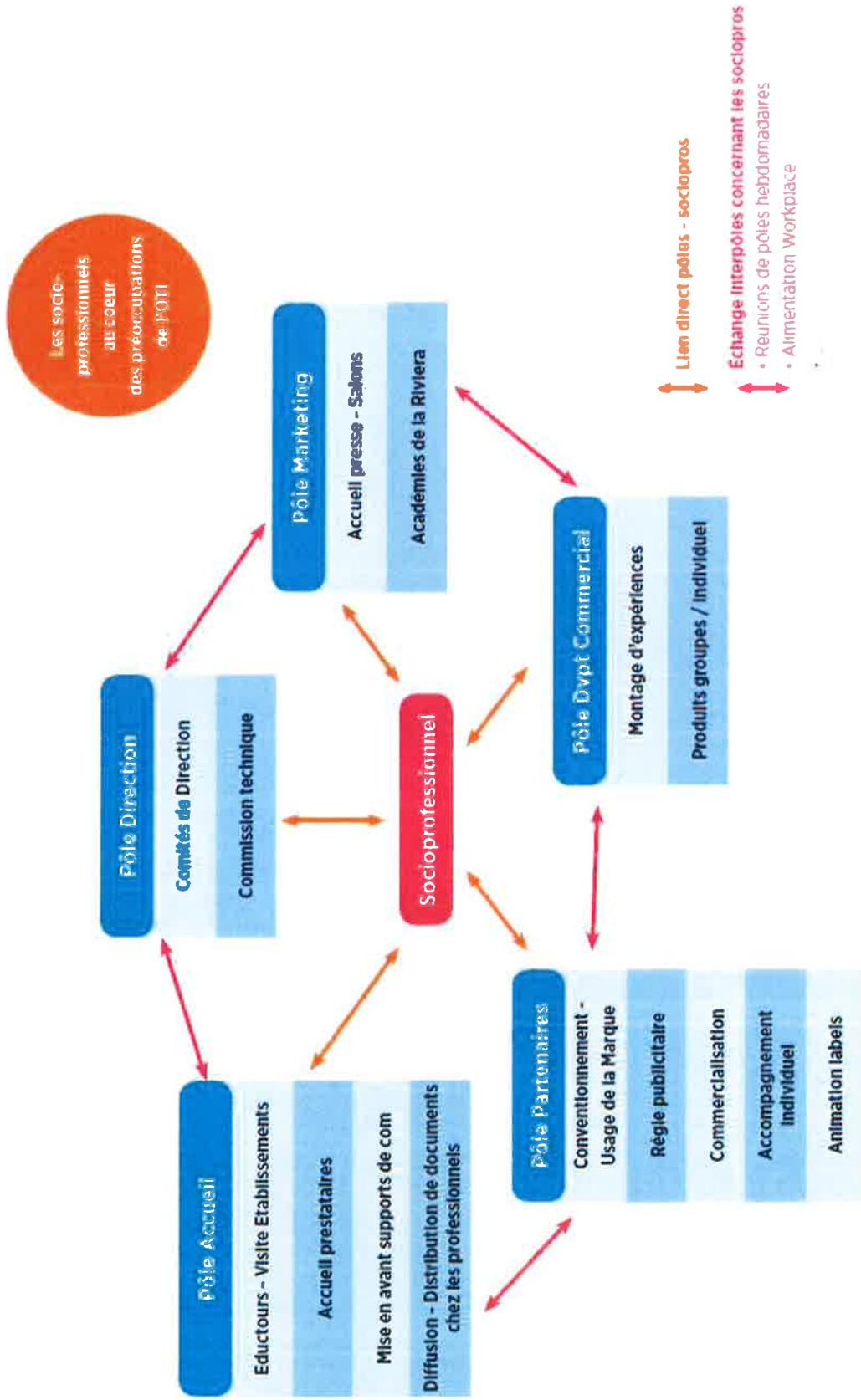
2.6.1.1. L'office de tourisme met en place des actions d'animation du réseau et des acteurs touristiques locaux, notamment la tenue de réunions de restitution avec les socioprofessionnels.

### Note Explicative

L'Office de Tourisme est en liaison régulière avec le réseau des socio-professionnels de différentes manières :

- Le Groupe qualité de Destination, comité de direction qui regroupe des socioprofessionnels représentant différents prestataires et des élus des communes.
- Des groupes de réflexion intégrant les socioprofessionnels sont créés en fonction des opportunités de thématiques prioritaires à aborder.  
Il existe à ce jour : une commission accueil hébergement, une commission Tourisme d'affaires, une commission Bien-être, thermalisme, filières, une commission événements, et le groupe de travail local qualité.
- Les Académies de la Riviera des Alpes : le rendez-vous mensuel des acteurs du territoire.
- Les partenaires de la Marque : les institutionnels, les écoles, les partenariats privés.
- Un catalogue des prestations proposées aux socio-professionnels pour s'informer, renforcer la communication, gagner en performance...
- Espace pro du site internet : <https://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com/espace-pro>

PROCESSUS DE RELATION AUX SOCIOPROFESSIONNELS



# AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES



## 2. JEU COLLECTIF AU SERVICE DE L'HUMAIN

La mise en réseau, le montage en compétence, la mise en considération du besoin des acteurs, l'écoute des attentes du client sont les clés de réussite pour se différencier et se démarquer de la concurrence.

## LES ACADEMIES DE LA RIVIERA DES ALPES

Le rendez-vous mensuel des acteurs du territoire se déroule tous les 1<sup>ers</sup> Jours après-midi de chaque mois.  
Plus de 250 acteurs de la destination viennent aux Académies de la Riviera des Alpes.

Plus de 10 thématiques abordées en 2017, pour répondre aux préoccupations de chacun.

En voici quelques exemples :

Construire la caverne narrative commune pour un secteur réseau

Storytelling

Création de page Facebook

Comment optimiser la performance de son site web

ET PLEIN D'AUTRES ENCORE !

LES ACADEMIES LIVRANTES  
du plus près des acteurs  
Gourge du Lac / Charnoz / Rufinaz /  
Portout / Albion / Aix les Bains



## Le Speed Meeting : le rendez-vous incontournable pour travailler son réseau !

Un temps de rencontres entre acteurs du territoire pour enrichir leur connaissance, présenter leurs offres et nouer des partenariats.



## EN CHIFFRES :

**91,58%**  
des participants  
estiment avoir atteint  
leurs objectifs en re-  
ncontant des acteurs

**99,4%**  
des participants  
ont fait de nouvelles  
rencontres dans leur  
territoire

**100%**  
recommandent les  
Académies de la  
Riviera des Alpes

**85,4%**  
auprès de 100  
interventions de leur côté depuis 10 ans

## LES PARTENAIRES DE LA MARQUE

### PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

Afin de tisser une relation privilégiée avec les entrepreneurs locaux toujours en quête d'innovation, nous sommes en partenariat avec le Medet, le CPKE et la CCI.

Nous avons partagé avec notre expertise sur le storytelling et l'inbound marketing, lors de 2 journées de formation (le 5 octobre et le 14 décembre), une trentaine de chefs d'entreprises ont pu découvrir ou approfondir leurs connaissances dans ces deux domaines qui sont notre quotidien. Des discussions et des échanges captivants qui permettent de faire rayonner notre marque Aix les Bains Riviera des Alpes !

Nous avons également participé à plusieurs événements organisés par des organismes notamment des speed meetings (le 23 novembre), les vœux, les petits déjeuners professionnels en tant qu'acteurs à part entière du territoire.



### AVEC LES ÉCOLES

Nous sommes intervenus à plusieurs reprises dans différentes écoles afin de présenter la démarche Aix les Bains Riviera des Alpes : Bretia Savoie, le Lycée Marlioz, BTS Tourisme du Lycée de Fernex, voltare INSEEC, Peyrelette.



PARTENARIATS DRIVÉS

<p><b>AÉROPORT CHAMBÉRY SAVOIE MONT BLANC</b></p> <p>Avec l'aéroport Savoie Mont Blanc, diffusion de brochure et visuel Aix les Bains Riviera des Alpes dans la salle d'embarquement de l'aéroport.</p> <p><b>VALEUR : 24 000 €</b></p>	<p><b>SOCIÉTÉ DES EAUX D'AIX LES BAINS</b></p> <p>Création d'une bouteille d'eau Aix les Bains Riviera des Alpes diffusée auprès des fournisseurs.</p> <p><b>VALEUR : 12 000 €</b></p>	<p><b>JARDIN EN VILLE</b></p> <p>Création d'un bouquet de fleur Aix Riviera diffusée auprès du grand public.</p> <p><b>VALEUR : 2 500 €</b></p>
<p><b>AEROTEAM</b></p> <p>Création d'une voile de parapente aux couleurs d'Aix les Bains Riviera des Alpes pour activité estivale d'AEROTEAM.</p> <p><b>VALEUR : 2 500 €</b></p>	<p><b>SUN VALLEY</b></p> <p>Création de doudounes sans manches logotées Aix Riviera à un prix avantageux en échange de visibilité sur nos supports.</p> <p><b>VALEUR : 4 950 €</b></p>	



<https://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com/espace-pro>

**AIX LES BAINS  
RIVIERA  
DES ALPES**

## ESPACE PRO

**AMÉLIORER VOTRE VISIBILITÉ, VOTRE NOTORIÉTÉ**

Nous vous proposons plusieurs outils de mise en avant de votre établissement :

- le print

- Guide **Où dormir** qui présente l'offre d'hébergement du territoire Aix les Bains Riviera des Alpes
- Guide **A vivre** qui répertorie l'offre des prestataires du territoire
- Guide **lac** qui met en avant les activités nautiques autour du lac
- Le magazine de destination qui fait la part belle à notre territoire avec des focus sur le patrimoine, la gastronomie, le design,...

**Fonction et Délégués :** présenter les conditions de partenariat avec l'OTI et son contenu

**Document d'application :** a chaque demande d'un socio-pro qui souhaite adhérer à l'OTI

**Objet du processus :** Laure Terraz/ Responsable Pôle Partenaires

**Destinataires :** Equipe Pôle Partenaires

**Responsable :** Laure Terraz

**FICHE DE PROCEDURE RELATIONS AVEC LES SOCIOPROFESSIONNELS**



<p>Nous proposons aux loueurs de meubles, une option « Commercialisation ».</p> <p>Nous devenons alors un canal supplémentaire à leurs propres réservations moyennant une commission de 10% sur les dossiers transmis par notre service.</p> <p>A chaque nouvelle visite d'un partenaire, nous lui présentons le catalogue des prestations aux partenaires = « guide du partenaire ».</p> <p>Ce catalogue reprend la stratégie d'attractivité de la marque Aix Riviera et propose la mise à disposition d'outils selon les besoins du partenaire.</p> <p>Nous acceptons les partenaires « hors-territoire » qui nous sollicitent pour participer à la dynamique et se retrouvent dans les valeurs de la marque : ils doivent porter la marque et ne deviennent partenaire qu'à la condition que leur activité ne fasse pas concurrence directe à un de nos partenaires du territoire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les hébergeurs en Commercialisation: saisie des fiches fournisseurs et produits par Myriam sous le logiciel BAF et classement du dossier complet dans le bureau.</li> <li>• Après encaissement, envoi des factures acquittées avec l'autocollant de l'année en cours (à apposer sur leurs vitrines) aux partenaires.</li> <li>• A chaque demande de partenaire « hors territoire », vérification que l'activité ne fasse pas concurrence à nos partenaires du territoire</li> </ul>
---	---

ETAPES DE LA PROCEDURE	MOYENS / METHODES
<p><b>Il existe 2 périodes dans l'année sur lesquelles nous sollicitons les socio-professionnels de l'ensemble du territoire pour devenir partenaires et adhérer à l'OTI.</b></p> <p>Pour les Hébergeurs : fin août/ début septembre Pour les prestataires d'activité : janvier</p> <p>Le partenariat annuel permet au partenaire d'obtenir de la visibilité à l'échelle de la destination en faisant remonter son offre sur nos différents supports : un guide papier « Ou dormir » pour les hébergeurs et « A Vivre » pour les prestataires d'activités, le site internet de destination et/ou la version de consommation sur place du site. Le partenaire peut également déposer ses flyers dans les différents bureaux d'information du territoire.</p> <p>Le montant du partenariat est de 150€ l'année pour les loueurs de meubles et les prestataires. Pour les hôtels, le montant est fonction du nombre de chambres et du classement.</p>	<p>Modalités obligatoires pour être partenaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porter la marque « Aix Riviera » sur leurs supports de communication : signature de mail, contrat de location, site internet, flyer de promotion, réseaux sociaux...</li> <li>• Pour les hébergeurs : être détenteur d'un classement ou d'une labellisation (classement Meubles de Tourisme, classement Hôtelier About France, labellisation Gîte de France, <u>Clévacances</u>...)</li> <li>• Envoi d'un dossier de partenariat comprenant le courrier explicatif, la convention annuelle en 2 exemplaires et la fiche <u>Apidae</u> (questionnaire spécifique selon l'activité du partenaire)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A la réception des dossiers : saisie des fiches <u>Apidae</u> par Fabienne, gestion des règlements avec le service Comptabilité copie du chèque et de la convention, classement du dossier complet dans le bureau.</li> </ul>

2017 année de transition :

Chaque office de Tourisme a fusionné son listing de partenaires en cours d'année pour permettre à tous de remonter sur le site web Aix les Bains Riviera des Alpes.

Près de **630 prestataires et hébergeurs** étaient ainsi partenaires en 2017 sur l'ensemble du territoire.

#### GESTION DES PARTICIPATIONS

En 2017, l'Office de Tourisme intercommunal a poursuivi ses actions en faveur d'une relation de proximité avec ses partenaires. Les participations financières sont restées identiques à chaque structure (dont la plupart avait perçu le montant de la participation fin 2016).

**Total cotisation Aix les Bains = 59 000 euros HT (-12%/2016)**



#### PERMANENCES PARTENAIRES

En 2017, le pôle Partenaires est allé à la rencontre de ses partenaires en organisant des permanences sur l'ensemble du territoire. Une façon conviviale de nouer contact avec de nouveaux acteurs et ainsi expliquer notre nouvelle démarche et nos conditions de partenariat.

**Ont été mobilisés pour ces permanences :**

- 2 personnes du Pôle Partenaires
- 1 personne de la Taxe de Séjour
- 1 personne du service Communication pour apporter des explications sur la marque Aix Riviera.

Durant 5 après-midi avec + de 95 socio-pros rencontrés.

**Ces rencontres ont remporté un franc succès.**

Cette démarche sera reconduite à une plus grande fréquence sur 2018.



#### RELATIONS PARTENAIRES

En devenant partenaire en 2017, le prestataire bénéficie de :

1. La présence dans les différents guides du territoire : l'Officiel d'Aix les Bains ou le guide Chautagne ou le guide Bourget.
2. Mise en ligne de l'offre touristique sur les sites internet.
3. Diffusion de votre documentation à l'accueil.
4. Accès à la photothèque.
5. L'accès à la plateforme de commercialisation : [reservation.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://reservation.aixlesbains-rivieradesalpes.com)

## L'APPLI PRO AIX RIVIERA : UNE RELATION RENFORCÉE !

Cet outil a été pensé pour que les socio professionnels de l'office de tourisme puissent **suivre l'actualité de la destination** en temps réel, de faciliter et améliorer l'accès à l'information.

Ils peuvent ainsi rester connectés et obtenir des informations sur :

- l'agenda de manifestations grand public et professionnelles,
- l'actualité de la destination : les accueils presse, l'observatoire avec les statistiques de fréquentation du territoire...
- une plateforme collaborative qui permet d'échanger et de discuter entre socio-professionnels sur différentes thématiques, mais aussi d'impulser de nouvelles collaborations.
- une messagerie dédiée pour recevoir des invitations à des réunions, aux Académies de la Riviera...



### LES RÉSULTATS EN CHIFFRE

- 196 comptes créés par les professionnels
- 330 visites sur le site

## LABELS ET QUALIFICATION DE L'OFFRE

Les actions de qualification de l'offre et de développement opérationnel des filières ont permis de

Positionner Aix les Bains Riviera des Alpes comme porte d'entrée régionale de l'itinérance douce au fil de l'eau.

• Emergence, mise en tourisme et promotion de la V63, poursuite de la mise en tourisme ViaRhôna, produits inter-lacs GTA entre lac d'Annecy et lac du Bourget, Tour des Bauges à vélo.

Asseoir Aix les Bains Riviera des Alpes comme territoire majeur de l'art de vivre et de l'œnotourisme au niveau régional et transfrontalier.

• Evolution de l'appellation de la destination labellisée Vignobles et Découvertes (Vignobles de Savoie - Aix les Bains Riviera des Alpes), élargissement du territoire labellisé (secteur Frangy), élargissement du nombre de partenaires labellisés (+ 10 partenaires), participation aux événements régionaux (Fascinart, Week-End), mise en œuvre opérationnelle du programme Alcotra (Apoll numérique, plan marketing, sentiers thématiques).

Adosser l'offre nautique à la dynamique de la marque Aix les Bains Riviera des Alpes (évolution de la dénomination de la Station Nautique) et renforcer sa visibilité au niveau régional (création de l'association des stations nautiques d'Auvergne Rhône Alpes) et national (réseau France Station Nautique, au sein des 34 stations labellisées).

Faire émerger et faire vivre des réseaux d'acteurs porteurs des valeurs de la marque Aix les Bains Riviera des Alpes et garants d'engagements qualité auprès des clientèles des différentes filières identifiées.

• Animation des réseaux d'acteurs accueil vélo (+ 12 partenaires labellisés en 2017), vignobles et découvertes (50 partenaires), France Station Nautique (30 partenaires).

Faire monter et identifier Aix les Bains Riviera des Alpes comme acteur touristique régional incontournable et permettre de renforcer ces réseaux - en particulier dans le cadre du réseau tourisme urbain de la Région (projets d'itinérance et de renvoi de clientèles entre les 10 plus gros CT de la Région Auvergne Rhône Alpes).

EXTRAIT DU CATALOGUE DES PRESTATIONS PROPOSEES AUX SOCIOPROFESSIONNELS

S'INFORMER

**APPLI PRO AIX RIVIERA**



Indispensable pour être au courant de tout ce qui se passe sur le territoire et échanger facilement avec les acteurs professionnels

**SITE DE MARQUE AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES**

**LES DERNIERES ACTUS**

Pour être tenu(e) au courant de la dernière info relative à la saison [www.marquedesbains-rivieraalpes.com](http://www.marquedesbains-rivieraalpes.com)

RENFORCER VOTRE COMMUNICATION

**PHOTOMÉRIQUE**



Service pour créer des supports de communication sur mesure en image et texte. Nos supports vous proposent en ligne Aix Riviera.

**CRÉATION DE SUPPORTS DE COMMUNICATION**



Besoin d'une création graphique pour un support ? Nous vous proposons des supports personnalisés dans toute la Riviera.

**PRODUITS DÉRIVÉS**



Attachez votre établissement au territoire en utilisant les produits Aix Riviera dans vos établissements ou en les offrant comme cadeau client.

**ADHESION OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL**



Kit de communication de l'Office de Tourisme Intercommunale de la Riviera (Avantages exclusifs)

**ÉCRANS PUBLICITAIRES**

**RESTAURANTS**



Améliorez le visibilité de votre offre en apparaissant sur nos différents supports de communication (cartes, menus, plaques...)

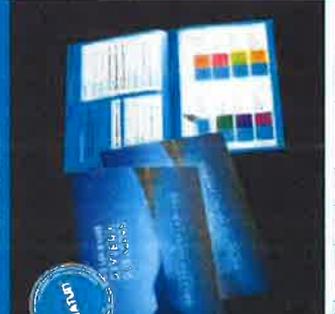
**SITE INTERNET SUR MESURE**



Vous avez besoin d'une offre sur internet ? Nous avons besoin de votre idée ! Nous vous proposons un accompagnement personnalisé et la création de votre site internet complet et innovant.

RENFORCER VOTRE COMMUNICATION

**CODE DE MARQUE**



Attachez votre marque à chaque tenue de la Riviera en utilisant les produits Aix Riviera dans vos établissements ou en les offrant comme cadeau client.

**MEILLEUX SUPPORTS DE COMMUNICATION**



Un besoin ? Une manifestation ? Nous vous proposons nos produits personnalisés, innovants, nouveaux... pour améliorer votre image.

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

2.6. L'office de tourisme assure la coordination et l'animation du réseau des professionnels du tourisme et se situe au cœur de la politique de développement touristique de sa zone géographique.

2.6.1.2. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention.

### Note Explicative

L'office de Tourisme tient à jour un tableau de bord de l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention. Ainsi, l'Office de Tourisme dispose d'informations telles que :

- Le tableau de bord de l'offre touristique issue du Système d'Information Touristique Rhône-Alpes (Apidae).
- Les tableaux de bord de l'offre d'hébergements touristiques marchands sur l'Office de Tourisme Intercommunal Aix-les-Bains Riviera des Alpes.

EXTRAIT DU TABLEAU DE SYNTHESE DES SITES, INFRASTRUCTURES ET EQUIPEMENTS TOURISTIQUES

Commune	Types d'activités / d'équipement	Description court	Période en clair	Tourisme adapté
Caserta Victoria	Diversifiquement/Cinéma	Cinéma art et essai, et de bonnes reprises. Cinéma de 5 salles situé en plein centre ville, dont 4 salles d'été, son Dolby numérique.	Toute l'année. Fermeture du 8 au 28 juillet inclus.	
Caserta Les Trilles du Lac	Diversifiquement/Cinéma	8 salles de cinéma grand confort à l'entrée de la ville près du lac. Profitez de nos salles climatisées avec écrans géants et parking gratuit pour découvrir les derniers films à succès.	Toute l'année. Du 14/01 au 12/12 Fermé le lundi. Du mardi au vendredi : de 9h à 13h et de 14h à 19h Samedi : de 9h à 20h Dimanche : de 9h à 17h	Non accessible en fauteuil roulant.
Injazet S Spa Domaine de Maritz	Forme et bien-être/Espace Spa	Voire bien-être à l'instar de Spa : aux bien-être, massages, soins esthétiques, ...	Toute l'année de 10h à 19h Fermetures exceptionnelles les 1er janvier et 25 décembre	Accessible en fauteuil roulant avec aide   Possibilité de déposer jusqu'à un déviant le site/Place réservée 330 cm large x 30 m du site/ Absence de pente > 5%
Centre bien-être à Spa - hôtel Marina d'Adelphe	Forme et bien-être/Espace Spa	L'hôtel Adelphe fait de 3500 m² d'espace bien-être divisés en 2 espaces : le Spa et le centre de bien-être	Du 05/01 au 22/12 : du lundi au dimanche : de 8h30 à 19h30 et de 14h30 à 19h30.	Accessible en fauteuil roulant en autonomie
Injazet et Spa Aquafit	Forme et bien-être/Espace Spa	Accédez-vous une parenthèse de bien-être avec un parcours sensoriel autour de l'eau et les soins experts de la marque d'exception Sudhy.	Toute l'année. Du lundi au jeudi de 10h à 19h Du vendredi au samedi de 10h à 20h Le dimanche de 10h à 17h.	Accessible en fauteuil roulant en autonomie
Le Pânerthèse - Spa / Centre de bien-être	Forme et bien-être/Espace Spa	Complètement rénové, le nouveau SPA vous séduira par sa nouvelle ambiance intimiste et zen. Dès l'entrée, vous serez surpris par un jeu de lumière original vous indiquant le chemin de l'espace Bainés, espace Esthétique ou salle de sport.	Toute l'année. Du lundi au vendredi : de 8h30 à 20h Samedi : de 9h à 19h Dimanche : de 9h à 12h et 15h30 à 18h.	
Spa Albarzen	Forme et bien-être/Espace Spa	Le Spa thermal offre un moment de détente grand - pierres d'eau thermale chaude (médiocre et estomac), saunas, hammams, un espace soins : massages, soins d'hydrothérapie, gommages...	Du 27/01/2018 au 06/01/2019 de 10h à 19h30. Fermetures exceptionnelles les 1er janvier et 25 décembre.	
Spa thermal des Thermes Chevalley	Forme et bien-être/Espace Spa thermal	Le golf est aussi un sport d'hiver en Savoie. Aux les-Bains est l'un des parcours les plus anciens de France, jouable toute l'année. Son tracé à l'anglaise est court mais demande précision et savoir-faire.	Spa thermal ouvert du 27 janvier 2018 au 6 janvier 2019 Du lundi au jeudi : de 10h à 19h30 Vendredi : de 10h à 21h30 Du samedi au dimanche : de 10h à 19h30	
Golf d'Aix les Bains	Golf/Golf 18 trous/Golf practice	Jeu d'échecs en plein air	Espace soins : du 1er février 2018 au 5 janvier 2019 du lundi au samedi de 10h15 à 19h15. Pas de soins le dimanche	
Jeu d'échecs en plein air	Lodges récréatifs	Lodges récréatifs	Toute l'année de 8h à 18h Fermetures exceptionnelles les 1er janvier et 25 décembre	
Bowling Le Pôler Bowl	Lodges récréatifs/Bowling	Échecs vous sur l'une des 12 tables de Bowling :	Toute l'année. Tous les jours. Fermé samedi et dimanche Fermetures exceptionnelles les 1er janvier, 1er mai, 8 mai, 1 juillet, 15 août, 1er novembre, 11 novembre et le 24 décembre. Ouvert toute l'année. De 12h à 2h du lundi au jeudi, de 12h à 3h le vendredi, de 10h à 2h le samedi et de 10h à 2h le dimanche. Ouverture à 10h00 pendant les vacances scolaires.	Accessible en fauteuil roulant en autonomie   Absence de pente > 5%   Absence de marches
Casino Grand Cerise	Lodges récréatifs/Casino	C'est dans un cadre d'exception que vous serez accueilli au Casino Grand Cerise	Toute l'année de 10h à 2h Samedi ouvert de 10:00 à 3:00.	Accessible en fauteuil roulant avec aide   Absence de marches   Saï, bâtiment totalement accessible
Casino Pôler Bowl	Lodges récréatifs/Casino	Découvrez peut-être le jackpot sur l'une des 65 machines à sous !	Fermé lundi et mardi. Fermeture exceptionnellement en cas de météo défavorable.	
Musé Golf de la Riviera des Alpes	Lodges récréatifs/Musé Golf	Dans un site idyllique, entre le piscine et l'aquarium, venez vous détendre sur un parcours techniquement idéal pour être à la portée des enfants et intéresser les adultes, vous désaltérer, vous restaurer, profiter du soleil ou de l'ombrage des palmiers.	Du 01/04 au 31/08, tous les jours de 9h30 à 22h Fermeture exceptionnellement en cas de météo défavorable.	Du 01/08 au 31/12 de 9h30 à 22h. Fermeture exceptionnellement en cas de météo défavorable.

**EXTRAIT DU TABLEAU DES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES MARCHANDS**

Nom	Commune	Classement HOT	Nombre de chambres
Petit Hôtel	Aix-les-Bains	2 étoiles	10
Cécil Hôtel	Aix-les-Bains	2 étoiles	18
Hôtel Le Carré d'Aix	Aix-les-Bains	2 étoiles	19
Auberge Saint Simond	Aix-les-Bains	3 étoiles	25
Campanile Hôtel	Aix-les-Bains	3 étoiles	59
Hôtel Beau Rivage	Aix-les-Bains	2 étoiles	13
Hôtel Adelpia	Aix-les-Bains	4 étoiles	70
Grand Hôtel du Parc / Logis de France	Aix-les-Bains	3 étoiles	43
Hôtel de la Gare	Aix-les-Bains	2 étoiles	31
Hôtel Annapolis	Aix-les-Bains	2 étoiles	18
Hôtel Le Bec Fin	Aix-les-Bains	2 étoiles	20
Hôtel Broisin	Aix-les-Bains	1 étoile	21
Hôtel Davat	Aix-les-Bains	2 étoiles	20
Hôtel Palais des Fleurs	Aix-les-Bains	3 étoiles	41
Hôtel Thermal	Aix-les-Bains	3 étoiles	63
Best Western Aquakub	Aix-les-Bains	3 étoiles	50
Golden Tulip Aix les Bains	Aix-les-Bains	4 étoiles	101
Hôtel Savoy	Aix-les-Bains	2 étoiles	16
Hôtel Revotel	Aix-les-Bains	2 étoiles	13
Ibis Styles Domaine de Marlioz	Aix-les-Bains	3 étoiles	100
Hôtel le Petit Quinquin	Aix-les-Bains	2 étoiles	10
Gallia Hôtel	Aix-les-Bains	3 étoiles	36
Mercurie Domaine de Marlioz	Aix-les-Bains	4 étoiles	60
Agora Hôtel	Aix-les-Bains	3 étoiles	62
Hôtel Bristol	Aix-les-Bains	3 étoiles	98
Villa Marlioz	Aix-les-Bains	3 étoiles	80
Hôtel de la couronne	Aix-les-Bains	3 étoiles	19
Hôtel de la Grotte	Aix-les-Bains	1 étoile	10
Hôtel des Alpes	Aix-les-Bains	2 étoiles	61
Hôtel des Bains	Aix-les-Bains	2 étoiles	20
Inter-hôtel l'Iroko	Aix-les-Bains	3 étoiles	23
Hôtel des Eaux	Aix-les-Bains	3 étoiles	30
<b>TOTAL AIX LES BAINS</b>			<b>1 260</b>
Château de Bourdeau	Bourdeau	Non Classé NN 2009	7
<b>TOTAL BOURDEAU</b>			<b>7</b>
Ibis Budget	Grésy-sur-Aix	2 étoiles	58
<b>TOTAL GRESY SUR AIX</b>			<b>58</b>
Hôtel Atmosphères	Le Bourget-du-Lac	3 étoiles	4
Hôtel Beauvillage	Le Bourget-du-Lac	Non Classé NN 2009	4
Résidence Saint Daniel	Le Bourget-du-Lac		8
Savoy Hôtel	Le Bourget-du-Lac	Non Classé NN 2009	13
<b>TOTAL LE BOURGET DU LAC</b>			<b>29</b>
Auberge de Motz	Motz	Non Classé NN 2009	5
<b>TOTAL MOTZ</b>			<b>5</b>
AUBERGE CHAUTAGNARDE	Sermières en Chautagne		5

**HOTELS**

<b>TOTAL SERRIERES EN CHAUTAGNE</b>				5
Hôtel du Poète	Tresserve	2 étoiles		21
<b>TOTAL TRESSERVE</b>				21
Le Bellevue	Trévigoin	2 étoiles		21
<b>TOTAL TREVIGNIN</b>				21
Week-end Hôtel	Viviers-du-Lac	2 étoiles		10
Hôtel Alain et Martine	Viviers-du-Lac	2 étoiles		12
Hôtel Mona Lisa - Le Clos du Lac	Viviers-du-Lac	2 étoiles		40
Hôtel Anaïs	Viviers-du-Lac	3 étoiles		27
La Maison des Pêcheurs	Viviers-du-Lac	Non Classé NN 2009		15
<b>TOTAL VIVIERS DU LAC</b>				104
Quick Palace Chambéry	Voglans	1 étoile		31
Quality Hotel Le Cervolan	Voglans	3 étoiles		37
<b>TOTAL VOGLANS</b>				68

TOTAL DESTINATION

1 578

**HOTELS**

Nom	Commune	Classement	Nombre de lits
Hometimes Hotel Azurea	Aix-les-Bains	3 étoiles	244
Les Loges du Park	Aix-les-Bains	3 étoiles	250
<b>TOTAL AIX LES BAINS</b>			<b>494</b>
TOTAL DESTINATION			494

**RESIDENCES  
DE TOURISME**

**TOTAL SERRIERES EN CHAUTAGNE**

BESNARD	Nedine	Jardins Lamartine	A104 Jardins Lamartine	2 TRESSERVE
BONNARDOOT	Michel	Jardins Lamartine	A201 Jardins Lamartine	3 TRESSERVE
CARRAZ	Jean		BESNARD	TRESSERVE
CARRER	Didier		BONNARDOOT	TRESSERVE
COROLLEUR	Richard		CARRAZ	TRESSERVE
BOTTO	Jean-Luc		CARRER	TRESSERVE
HOUÉ	Jean-François		COROLLEUR	TRESSERVE
LAROCHE FARIGOULE	ODILE		Gite des Pringets	TRESSERVE
LEHERISSEY	Monique		Houé1	TRESSERVE
MERLIN	Valérie		Laroche 1	3 TRESSERVE
MICHARD	Pierre		LEHERISSEY3 Tresserve	3 TRESSERVE
MICHARD	Pierre		MERLIN	3 TRESSERVE
PELAZ	François		MICHARD	TRESSERVE
ROBICHON	Alain		MICHARD01	3 TRESSERVE
ROSSAT	Pierre		PELAZ	1 TRESSERVE
TODESCHINI	Jeanine		ROBICHON	TRESSERVE
TODESCHINI	Jeanine		ROSSAT	1 TRESSERVE
TODESCHINI	Valentin		TODESCHINI	2 TRESSERVE
TODESCHINI	Valentin		TODESCHINI CHAMP DU BOIS	TRESSERVE
TODESCHINI	Valentin		TODESCHINI1	2 TRESSERVE
TODESCHINI	Valentin		TODESCHINIZ	2 TRESSERVE
<b>TOTAL TRESSERVE</b>				<b>21</b>

**MEUBLES DE  
TOURISME**

FLAMMER	Annick		L'AMBRUNE	3 TREVIGNIN
ROUQUET	Armelle		Le Pré Charville1	3 TREVIGNIN
ROUQUET	Armelle		Le Pré Charville2	3 TREVIGNIN
ROUQUET	Armelle		Le Pré Charville3	3 TREVIGNIN
LEBOUCHER - RIO	Thomas et Anais	SAS TRIANGLES	Le Tapatoru	TREVIGNIN
		SARL LA JUMENT VERTE	Les oies	3 TREVIGNIN
		SARL LA JUMENT VERTE	Les vaches	3 TREVIGNIN
TARDY	Simone		TARDY Simone	TREVIGNIN
<b>TOTAL TREVIGNIN</b>				<b>8</b>
LAMANT	Anita		Le Clos de la Milkoude	3 VIONS
<b>TOTAL VIONS</b>				<b>1</b>
CARON	Bernard		Caron	VVERS-DU-LAC
DECARO	Salvatore et Anna		Decaro1	VVERS-DU-LAC
PAPON	Eric et Marie Odile		Gite Le Réve entre lac et montagne	3 VVERS-DU-LAC
GROS	Hélène	EUURL LE CHAMBAIX	LES LILAS STUDIO 2	2 VVERS-DU-LAC
GROS	Hélène	EUURL LE CHAMBAIX	LES LILAS STUDIO 4	2 VVERS-DU-LAC
MONTAGNOLE	Bernadette		MONTAGNOLE	2 VVERS-DU-LAC
VUILLERME	Laurence et Valéry		Vuillierme	3 VVERS-DU-LAC
<b>TOTAL VVERS DU LAC</b>				<b>7</b>
DONZEL	Marie-Françoise		AU ND VOLÉ	VOGLANS
EUGENE	Régis		LE GALOU DU LAC	3 VOGLANS
<b>TOTAL VOGLANS</b>				<b>2</b>
<b>TOTAL DESTINATION</b>				<b>1877</b>

<b>CAPACITES D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION</b>					
Natures	Nombres		Coefficients de pondération		Totaux
Chambres en hôtellerie classée et non classée (total col. 2)	1578	X	2	=	3156
Lits en résidence de tourisme classée répondant à des critères déterminés par décret (total col. 3)	494	X	1	=	494
Logements meublés classés et non classés (total col. 4)	1877	X	4	=	7508
Emplacements en terrain de camping (total col. 5)	1017	X	3	=	3051
Lits en village de vacances et maison familiale de vacances (total col. 6)	0	X	1	=	0
Résidences secondaires (total col. 7)	3232	X	5	=	16160
Chambre d'hôtes (total col. 8)	99	X	2	=	198
Anneaux de plaisance (total col. 9)	3063	X	4	=	12252
<b>CAPACITE GLOBALE D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION DE L'OFFICE DE TOURISME (A) :</b>					<b>42 819</b>
<b>POURCENTAGE DE CAPACITE D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION</b>					
Population municipale résultant du dernier recensement (B) ( <i>elle est égale à la totalisation des populations municipales des communes incluses dans la zone géographique d'intervention de l'office de tourisme</i> )					72560
Pourcentage (A) / (B) X 100 =					<b>57,74</b> (1)

<sup>(1)</sup> Se conformer aux valeurs minimales précisées à l'article R. 133-33 du code du tourisme

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

2.6. L'office de tourisme assure la coordination et l'animation du réseau des professionnels du tourisme et se situe au cœur de la politique de développement touristique de sa zone géographique.

-

2.6.1.3. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du ou des sites internet et la fréquentation des hébergements touristiques marchands classés de sa zone géographique d'intervention.

### Note Explicative

L'Office de tourisme intercommunal tient à jour plusieurs tableaux de bord de la fréquentation touristique dans les BIT :

- Les statistiques de fréquentation par BIT et par périodes d'ouverture.
- Les statistiques de fréquentation de l'hôtellerie de tourisme et de l'hôtellerie de plein air.
- Les statistiques de fréquentation du site internet [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com) et des réseaux sociaux.

## Statistiques de fréquentation BIT

### A l'année

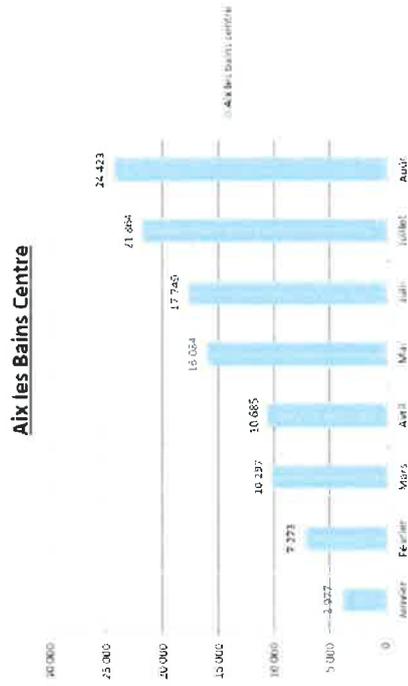
- Aix les Bains centre ville : 162 000 pax
- Bourget centre ville : 4 000 pax
- Ruffieux : 1 500 pax
- Albens : 1 000 pax

### Saisonnier (juillet – août)

- Aix les Bains Grand port : 132 000 pax (7 mois)
- Château thomas 2 : 500 pax (2 mois)
- Point i port Bourget : 896 pax (2 mois)
- Chambotte : 3 500 pax (2 mois)
- Chanaz : 12 000 pax (6 mois)

## Evolution / mois Aix centre ville

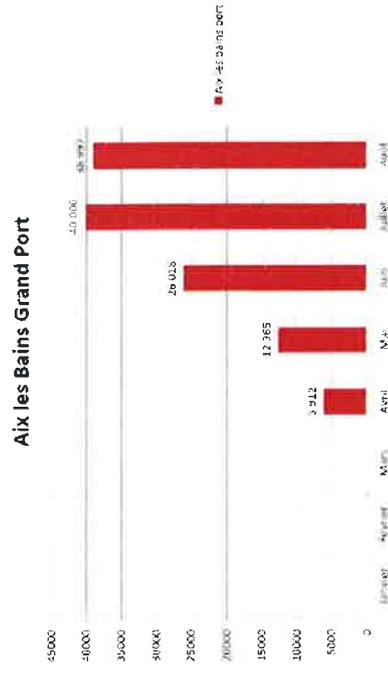
Chiffres = nombres de passages



Nous allons de 3 977 à 24 423 personnes au grand port selon les mois

## Evolution / mois Aix grand port

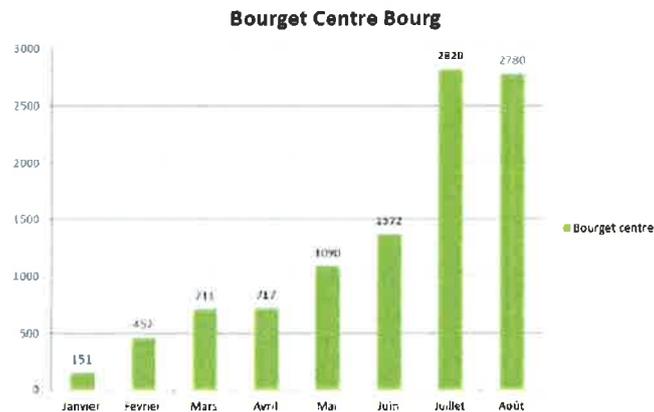
Chiffres = nombres de passages



Nous allons de 5 912 à 40 000 personnes selon les mois

## Evolution / mois Aix Bourget du lac

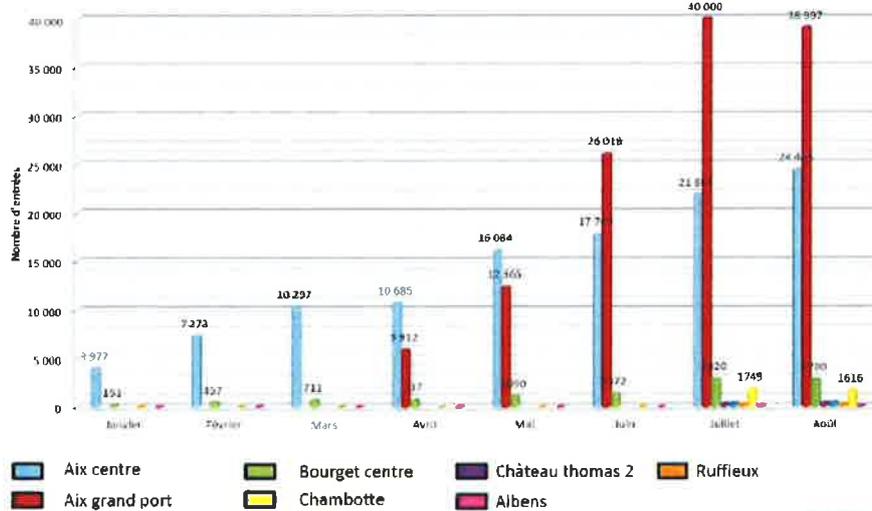
Chiffres = nombres de passages



Nous allons de 151 à 2 780 personnes selon les mois

01/08/2014 - 17/04/2017

## Comparatif 2017



01/08/2014 - 17/04/2017

FREQUENTATION DE LA DESTINATION DANS LES HEBERGEMENTS

Fréquentation de la destination

► Hébergement

Le total des nuitées 2017, tout hébergement confondu, est estimé à **2 000 320 nuitées** sur la destination (+ 0.88% / 2016)

(source : tableau de bord du tourisme local, SMT)

Focus sur l'hôtellerie et les campings (source INSEE)

	ARRIVÉES	NUITÉES	TAUX D'OCCUPATION
HÔTELS	277 367	495 233	59.50%
CAMPINGS	36 321	146 956	37.24%
TOTAL	313 688	642 189	48.37%

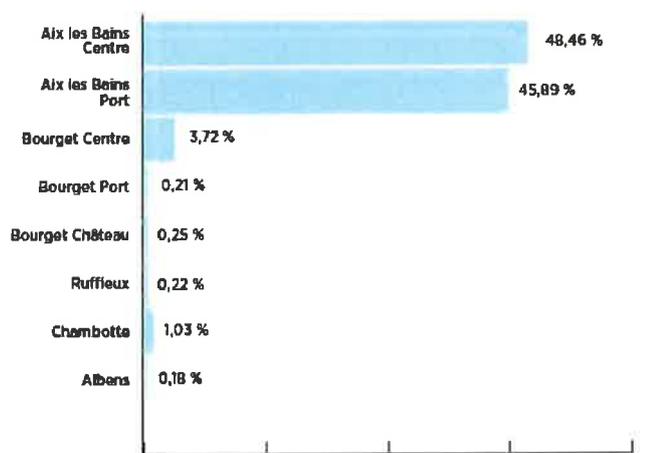
► Activité thermale

En 2017, **31 301 curistes** ont fréquenté les établissements thermaux de Chevalley et de Marlioz, soit **une hausse de 0,8% par rapport à 2016**.

Source : Thermes Chevalley et Marlioz

► Office de tourisme Intercommunal

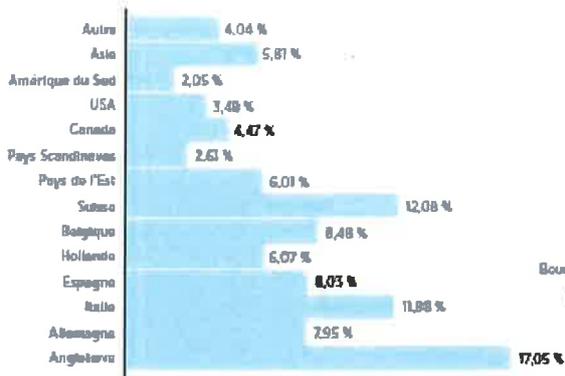
Fréquentation touristique dans les BIT



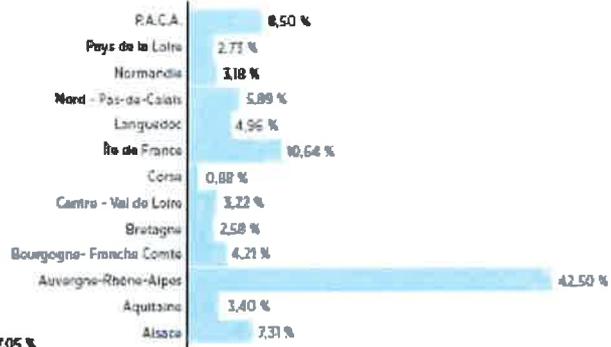
Source : Office de Tourisme Intercommunal Aix les Bains Riviera des Alpes

**Informations sur les clientèles**

**Répartition des visiteurs étrangers par pays**



**Répartition des visiteurs par région française**

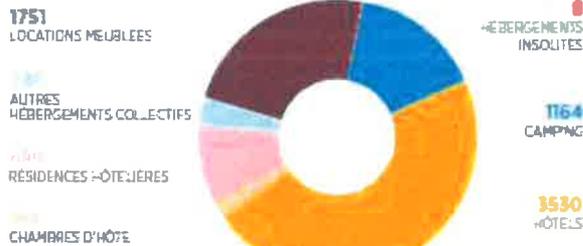


Source : Accueil de l'Office de tourisme Intercommunal Aix les Bains Riviera des Alpes

A l'instar de l'année 2016, les hôtels sont préférés pour les courts séjours (durée moyenne de séjour : 1,79) à l'image des week-end touristiques ou des séjours d'affaire. Tandis que le camping est préféré pour les plus longs séjours type vacance à la semaine (DMS : 4,04), ce qui s'explique aussi par les durées minimum de séjour imposées dans certains campings en haute saison. En ce qui concerne le taux de remplissage, la tendance reste identique à 2016, à savoir un profil de clientèle plutôt individuelle ou en couple pour les hôtels et un profil plus familial pour les campings.

**Notre offre hébergement 2017**

**Lits touristiques marchands**



Source : Apidae, mars 2018

**Répartition des lits en hôtels selon classement**



Source : Apidae, mars 2018

## ACCUEIL DES BLOGUEURS

**EN CHIFFRE** : Grâce à ces partenariats, les actualités d'Aix Riviera ont été vues par :



**10 février** : Accueil de blogueurs les gommettes de mélo (blogueurs lifestyle) venus en autonomie découvrir le territoire Aix les Bains Riviera des Alpes. Souhaitent parler de la ville et activités sur leur blog et réseaux sociaux.

**13 et 14 mai** dans le cadre de l'événement Be Fit. Invitation de deux blogueuses Amal Hayatoun de [tocomingyou.fr](http://tocomingyou.fr) et Khlauda Molard de [upup.fr](http://upup.fr) qui sont venus couvrir l'événement.

**15 mai** : ViaRhôna entre Genève et Marseille – avec les blogueurs du blog [OneDayOneTravel.com](http://OneDayOneTravel.com) (Franck CORRADO et Richard SAINT GILLES) : vidéo avec drone sur le tronçon Via Rhôna entre Seyssel et Chanaz, découverte du canal de Savières et du lac.



**30 au 1er juin** : Accueil blogueurs [Cuisinemolunmouton.fr](http://Cuisinemolunmouton.fr) et [cookandblog.com](http://cookandblog.com) dans le cadre de la campagne 4 lacs en partenariat avec Savoie Mont Blanc. Intérêt pour le golf, bien-être et l'art de vivre (gastronomie).

**7 juin** : Accueil blogueur Magazine Ecoutour (Roumanie) avec découverte du lac du Bourget, le patrimoine emblématique avec les palaces, le Casino et Hautecombe.

**4, 5 et 6 juillet** : Accueil blogueur [MagasinCook.fr](http://MagasinCook.fr) dans le cadre de la campagne 4 lacs en partenariat avec Savoie Mont Blanc Tourisme. Sujet sur l'art de Vivre et découverte pleine nature.



**8 juillet** : Accueil en partenariat avec Savoie Mont Blanc Tourisme de 3 journalistes et 3 bloggeuses britanniques en itinérance sur la Savoie et Haute Savoie avec activité sur le lac du Bourget (Yoga Paddle).

**01 au 8 septembre** : Voyage 3 journalistes online russes + un blogueur avec passage sur notre territoire les 4 et 5 septembre. Voyage en partenariat avec le CRT AURA Tourisme  
<https://www.instagram.com/kissartress/> / [www.intermix.com/](http://www.intermix.com/) / [www.spcmedia.ru/](http://www.spcmedia.ru/) / [www.ooosta-magazine.ru/](http://www.ooosta-magazine.ru/)

**23 novembre** : Accueil d'une blogueuse slowlife pour futur partenariat.

**26 au 30 décembre** : Blogueurs [lecaillouaueuxhiboux.fr](http://lecaillouaueuxhiboux.fr) visitent le territoire Aix les Bains Riviera des Alpes.

## PROMOTION DIGITALE

Déploiement d'une stratégie digitale globale avec 5 sites thématiques pour représenter notre positionnement sur le web :

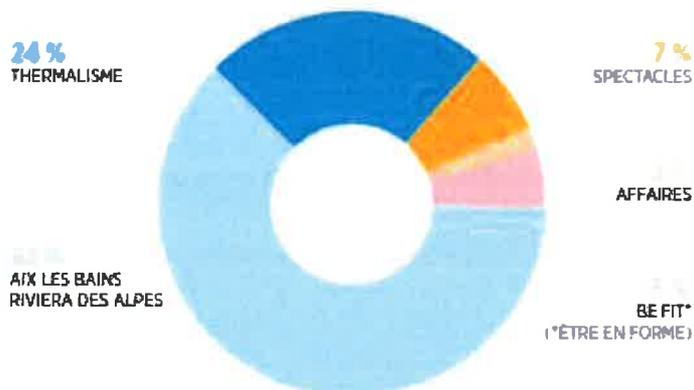
- > [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)
- > [www.thermes-aixlesbains.com](http://www.thermes-aixlesbains.com)
- > [www.spectacles.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.spectacles.aixlesbains-rivieradesalpes.com)
- > [www.affaires.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.affaires.aixlesbains-rivieradesalpes.com)
- > [www.befit.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.befit.aixlesbains-rivieradesalpes.com) (\*Être en forme)

Ces sites ont pour objectif d'être :

Sources d'informations  
Outils de commercialisation et de prospection  
Facteurs d'amélioration de notre notoriété  
Sources de nouvelles clientèles

Au total **614 023** visiteurs sur nos sites thématiques.

### Répartition des visiteurs uniques par site internet



### QUELQUES CHIFFRES

- 5 016 demandes d'infos
- 11 687 appels téléphoniques depuis le site dédié au thermalisme (+ 11 %)
- 24 demandes de devis en tourisme d'affaires
- 218 922 € CA de billetterie en ligne (+ 30 %)
- 41 225 € CA hébergement en ligne (- 25%)

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

2.6. L'office de tourisme assure la coordination et l'animation du réseau des professionnels du tourisme et se situe au cœur de la politique de développement touristique de sa zone géographique.

-

2.6.1.4. L'office de tourisme gère et met à disposition des données économiques et marketing sur l'activité touristique développée dans sa zone d'intervention géographique.

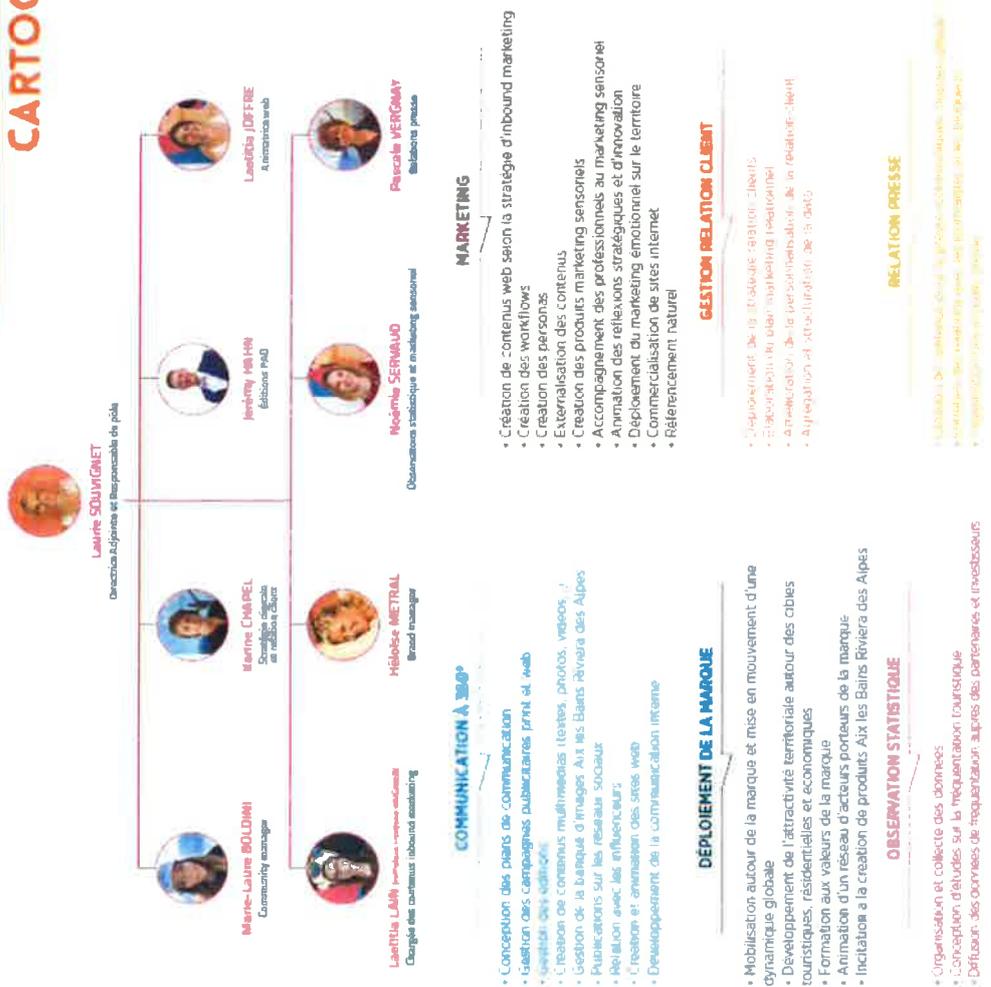
### Note Explicative

L'Office de tourisme gère différents indicateurs économiques et marketing qu'il communique à travers son étude sur la stratégie d'attractivité. Il réalise une étude stratégique sur la communication et la promotion envers les différentes clientèles.

**CARTOGRAPHIE DU SERVICE MARKETING COMMUNICATION**

# PÔLE MARKETING COMMUNICATION

## CARTOGRAPHIE



## LES ACTIONS DE PROMOTION AUPRES DU GRAND PUBLIC

### SALONS GRAND PUBLIC

Budget alloué : 9 722 € TTC



> **Les Thermalles**, à Paris, au Carrousel du Louvre - du 19 au 22 janvier 2017

- Présence sur le stand Balnéa avec les destinations d'Allevard, Vals-les-Bains, Evian et Thonon. Les demandes ont porté sur les cures et l'hébergement.
- Mise en avant d'un flyer bien-être et 150 contacts au total, individuels français.

> **Thermalles**, à Lyon, à la Cité Internationale - du 3 au 5 février 2017

Présence sur le stand Balnéa avec les destinations de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Les demandes ont porté sur l'hébergement et les cures santé 1 semaine.

> **Salon du randonneur à Lyon**, à la Cité Internationale au Centre des Congrès - du 24 au 26 mars 2017

Nette hausse de 15% par rapport à l'édition 2016. En effet, 14 673 visiteurs se sont déplacés tout au long des 3 jours.

- Présence sur le stand du Parc Naturel des Bauges avec sept offices de tourisme et deux prestataires.
- Dégustation de produits du terroir (fromage, chocolats, jus de pomme) et vin de Xavier Jacqueline. Présentation de la bouteille d'eau d'Aix dans son nouveau packaging.
- La clientèle touchée est un public de proximité : Lyon, Grenoble et le département de l'Ain ; clubs de randonnée, familles, individuels et jeunes surtout le week-end.
- Un public à la recherche de randonnées techniques et d'idées de randonnées VTT.

> **Salon du Nautisme** à Aix-les-Bains - du 31 mars au 2 avril 2017

- En partenariat avec Grand Lac. Stand de 18 m<sup>2</sup>, clientèle locale et de proximité à la recherche de documentation générale sur la destination.
- Distribution du Guide Lac.

> **Foire de Savoie** à Chambéry - du 9 au 18 septembre 2017

- Invitation pour animer le stand du Crédit Agricole des Savoie avec essai des lunettes 360, visionnage du belvédère de la Chambotte dans le cadre d'un jeu concours.

## LES AUTRES ACTIONS DE PROMOTION

### Offre début de saison

En 2017, l'Oti a reconduit l'ODS, une offre exclusive ayant pour but de booster la fréquentation thermique sur les mois creux de Février et Mars. L'Oti a proposé à ces partenaires d'y participer en proposant une offre « aux curistes en séjour sur cette période ».

Un grand nombre de partenaires touristiques de l'ensemble du territoire ont joué le jeu en offrant un avantage « produit ou tarif » aux curistes.

Les hébergeurs, quant à eux, ont été sollicités pour offrir à l'arrivée de leurs clients, un panier d'accueil composé exclusivement de produits du territoire. Ces paniers sont vendus par l'équipe Accueil à un tarif préférentiel.



**24 PANIERS  
ONT ÉTÉ VENDUS**



Cette offre a été relayée sur le :

Site [thermes-aixlesbains.com](http://thermes-aixlesbains.com)

- Offre lue 17 776 fois
- Temps moyen de lecture : 2 min 14

et sponsorisée dans le cadre de :

Campagnes web

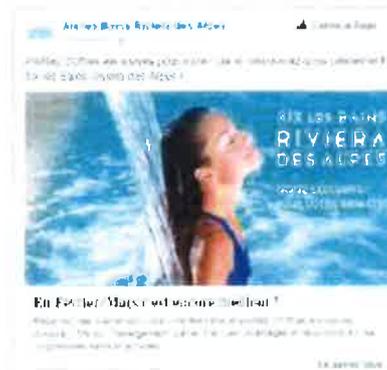
Objectif : Faire connaître l'offre et augmenter la notoriété de notre destination

Budget : 3 600 € TTC

- 2600 € sur Facebook
- 1000 € Google Adwords

Date campagnes : octobre à fin décembre 2017

- Plus de 11 408 personnes intéressées par l'offre
- Bon taux de clics de 9 %
- CPC moyen de 0,31 €
- 295 987 personnes touchées par nos publicités



Newsletter

- Envoi de 4 610 emails
- 32,1 % taux ouverture
- 34,7 % taux clic
- 641 personnes ont pris connaissance en détail de l'offre

### La Grande Odyssee Savoie Mont Blanc

13<sup>e</sup> édition en partenariat avec Savoie Mont Blanc, une belle vitrine des activités douces sur le plateau de Savoie Grand Revard - 300 chiens - 7 nationalités - 18 mushers

Valorisation des retombées médiatiques de l'évènement global sur les 10 stations = 2 192 069 €

Budget = 14 307 € TTC - soutien et valorisation Savoie Grand Revard

Opération scolaire = 342 enfants d'Aix les Bains



### Bicentenaire Lamartine

La valorisation des années Lamartine avec l'exposition du poète installée dans l'aile du Château Thomas II pendant toute la saison estivale

Budget = 20 000 €



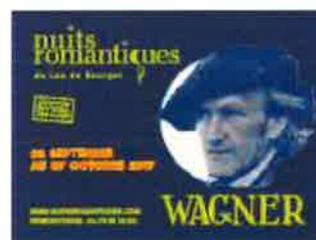
### Centenaire Rodin

Année anniversaire qui a permis de créer des circuits touristiques entre Lyon, Geneve et Aix en partenariat avec la ville d'Art et d'Histoire + soutien en communication réseaux sociaux.

### Les Nuits Romantiques

Année Wagner soutien à la programmation et sur la communication

Budget = 15 000€



### Les Rencontres Littéraires

Partenariat avec la ville d'Aix les Bains et la Facim pour accueillir l'évènement les 22/23 24 juin 2017 - Budget : 3000 € TTC



## PROMOTION DIGITALE

Déploiement d'une stratégie digitale globale avec 5 sites thématiques pour représenter notre positionnement sur le web :

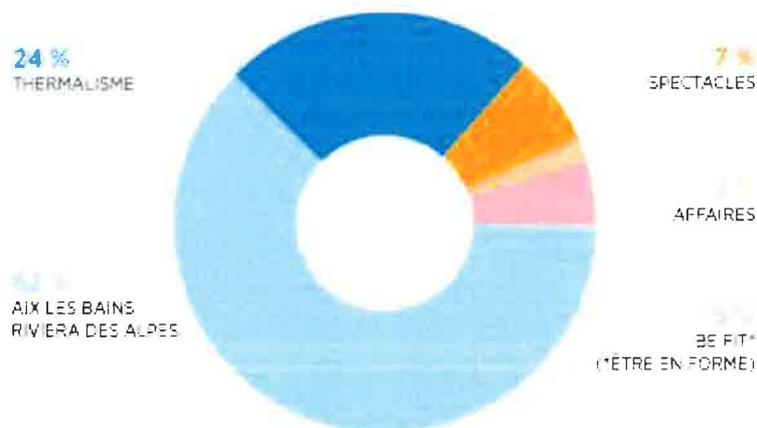
- > [www.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.aixlesbains-rivieradesalpes.com)
- > [www.thermes-aixlesbains.com](http://www.thermes-aixlesbains.com)
- > [www.spectacles.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.spectacles.aixlesbains-rivieradesalpes.com)
- > [www.affaires.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.affaires.aixlesbains-rivieradesalpes.com)
- > [www.befit.aixlesbains-rivieradesalpes.com](http://www.befit.aixlesbains-rivieradesalpes.com) ("Être en forme")

**Ces sites ont pour objectif d'être**

- Sources d'informations
- Outils de commercialisation et de prospection
- Facteurs d'amélioration de notre notoriété
- Sources de nouvelles clientèles

Au total **614 023** visiteurs sur nos sites thématiques.

### Répartition des visiteurs uniques par site Internet

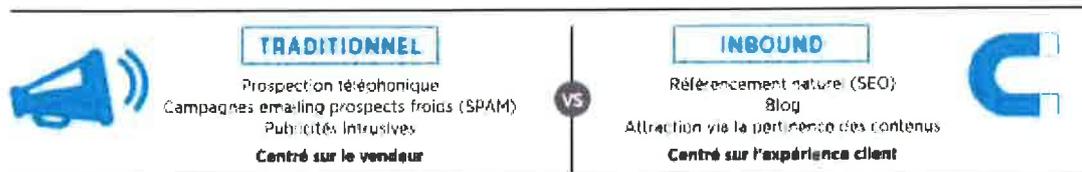


### QUELQUES CHIFFRES

- 5 016 demandes d'infos
- 11 687 appels téléphoniques depuis le site dédié au thermalisme (+ 11 %)
- 24 demandes de devis en tourisme d'affaires
- 218 922 € CA de billetterie en ligne (+ 30 %)
- 41 225 € CA hébergement en ligne (- 25%)

## L'INBOUND MARKETING : LE MARKETING DIGITAL NOUVELLE GÉNÉRATION

L'Inbound Marketing permet de faire venir le client à soi plutôt que d'aller le chercher comme dans les formes traditionnelles.



### L'ENTONNOIR DE CONVERSION DE L'INBOUND MARKETING



## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

2.7. L'office de tourisme s'inscrit dans une démarche de développement durable.

-

2.7.1.1. L'office de tourisme réalise des actions internes basées sur les principes de développement durable.

### Note Explicative

L'Office de Tourisme Aix-les-Bains Riviera des Alpes et du BIT du Bourget du Lac réalisent des actions internes basées sur les principes de développement durable. Il s'agit d'appliquer des gestes simples en faisant appel à son bon sens pour limiter l'impact sur l'environnement et faire des économies.

## LES ACTIONS DE L'OFFICE DE TOURISME D'AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES

Les services accueil et les pôles direction, communication, promotion, commerciaux, services administratifs, événements réalisent des actions en faveur du développement durable :

### Tri sélectif

- Un bac jaune traitement des cartons à part des ordures ménagères a été mis en place dans les bureaux du 5ème étage des anciens thermes. Un bac de récupération des toners.
- Systématisation des impressions en recto verso pour les gros rapports
- Impression en noir et blanc plutôt qu'en couleur
- Impression des documents au verso de doc déjà imprimés
- Gestion raisonnée de nos éditions (état des stocks n-1)
- Gestion maîtrisée des commandes de fournitures de bureau : 1 fois par trimestre /pôle
- Essuie mains recyclés
- Ampoules les installées à la place des anciennes ampoules.
- Paramétrage de nos outils de travail par défaut en mode veille et veille prolongée (photocopieur)
- Le train pour les déplacements des collaborateurs de l'Office de Tourisme dans la mesure du possible ou utilisation des voitures de l'OTI
- Réduction des éditions papier et préconisation de télécharger les brochures sur le site internet plutôt que les envois postaux.
- Tri papier et carton au service accueil Aix (une grosse benne est située à l'entrée de la réserve).
- Partenariat avec la Poste pour le recyclage papier, chaque salarié dispose d'un container carton pour le tri de papiers et chaque jeudi un collecteur de La Poste vient récupérer tous ces papiers à l'OTI.
- Obligation par la direction d'avoir recours prioritairement à des fournisseurs locaux sur tous les achats de biens et de services.
- Les cartouches d'encre sont récupérées par le fournisseur
- Utilisation des produits locaux (boissons et repas de producteurs locaux) pour nos réunions
- Lors des animations, utilisation des gobelets consignés
- Paramétrages de tous les outils en mode veille

Les cartons sont déposés en déchetterie ainsi que les vieilles documentations.

- Impression de documents au verso de docs déjà imprimés
- Systématisation de l'impression en recto verso (rapports...)
- Achat de matériel bio pour les animations (Côté Nature, Vaibio,...)
- L'accueil de Ruffieux possède des toilettes à double flux (voir photo ci-dessous)

**Pour le théâtre/Congrès**, l'OTI s'est efforcé de diminuer les dépenses énergétiques :

- Investissement de près de 60 000 € pour rénover la chaufferie et la moderniser
- Remplacement de tous les joints d'étanchéité des murs de l'auditorium du congrès
- Rénovation du toit et de l'isolation thermique de l'auditorium du congrès.
  
- Modification du système de désenfumage naturel du théâtre : installation motorisée d'ouvrants pour éviter de laisser en permanence les trappes ouvertes.
- Mise en place d'une isolation thermique et phonique du toit du théâtre
- Investissement prioritaire sur des projecteurs à led.
- Maintien des essuis mains en tissu
- Secteur après secteur, les éclairages traditionnels sont remplacés par des éclairages à led
- Contremarches de l'auditorium changées
- Hall d'exposition
- Insertion du logo en signature des mails du personnel de l'OTI

## LES ACTIONS DU BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE DU BOURGET DU LAC

### Le tri des déchets

- Chaque bureau est équipé d'une corbeille à papier. Les cartons et le verre sont jetés dans un container spécial. Les déchets non recyclables sont jetés dans une autre poubelle. Les cartouches d'encre sont récupérées par notre fournisseur.

### Les économies de papier

- Réduction des impressions : nous préférons envoyer les documents sous format pdf par email, et avons mis la mention  Afin de contribuer au respect de l'environnement, merci de n'imprimer cet email qu'en cas de nécessité. en signature des emails.
- Incitation au téléchargement des brochures sur notre site internet Aix les Bains plutôt que l'envoi par courrier.
- Impression des documents personnels sur du papier déjà utilisé.

### Les économies d'énergie

- Utilisation des ampoules à économie d'énergie.
- L'éclairage extérieur de l'office de tourisme est réduit à quelques heures grâce à un système de programmation.
- Ordinateurs en veille pendant en l'absence du personnel

### Les produits locaux

Lors de nos diverses réunions, nous proposons des boissons de producteurs locaux.

Lors de nos animations, lorsque nous proposons des repas ou buvettes, nous préférons aussi les produits locaux et utilisons des gobelets consignés. De même, lorsque nous organisons des marchés du terroir, les exposants sont des artisans et producteurs locaux de préférence.



Pensez à l'environnement  
avant d'imprimer ce mail !

## CRITERES DE CLASSEMENT CATEGORIE I RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

2.7. L'office de tourisme s'inscrit dans une démarche de développement durable.

-

2.7.1.2. L'office de tourisme met en œuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux en matière de protection de l'environnement.

### Note Explicative

L'Office de Tourisme met en œuvre des actions de sensibilisation des touristes en matière de protection de l'environnement à travers l'ensemble des activités de pleine nature. Il propose plusieurs supports documentaires :

- Le livret de visite du Château de Thomas II et son marais. Le marais du sud du lac du Bourget est un espace naturel protégé par un arrêté de protection de biotope. Des recommandations pour respecter la nature sont annoncées sur le dépliant.
- Le sentier « Au fil de l'eau » est une promenade pour sensibiliser à l'environnement et un espace de ressourcement et d'expression pour les habitants et les visiteurs de notre région.
- Le chemin lacustre est une promenade autour du lac du Bourget empruntant les communes du Viviers-du-Lac, Tresserve, Aix-les-Bains. Il s'agit d'une promenade sur les berges du lac permettant d'approcher la faune et la flore.

PRESENTATION DU LIVRET DE VISITE DU CHATEAU DE THOMAS II ET SON MARAIS

◆ Pour aller plus loin...

### Visite des observatoires aux oiseaux

L'observatoire des Algrèthes, pour découvrir les oiseaux sur l'étang. Son accès se fait par un sentier de découverte longeant les abords du château (départ à l'entrée du site) ; l'ensemble de ces aménagements, conçus pour des personnes à mobilité réduite, est en visite libre toute l'année.

L'observatoire du Lac, pour découvrir les oiseaux du lac. Localisé au cœur de l'espace naturel, des visites sont organisées par la FRAPNA Savoie. Contact : 04 79 85 31 79

◆ RÉGLEMENTATION

Le Château de Thomas II est classé Monument Historique. Le marais du sud du lac du Bourget est un espace naturel protégé par un arrêté de protection de biotope.

Merci de respecter les quelques recommandations

Structures animatrices



## LE CHATEAU DE THOMAS II ET SON MARAIS

### Découvrez ce site historique ainsi que l'espace naturel protégé au sud du lac du Bourget.

### Un espace muséographique autour d'un site naturel

La Tour de la Poëme présente l'espace muséographique qui donne des clés de compréhension des marais protégés sur le littoral sud du lac du Bourget. Réalisé par le Conservatoire d'espaces naturels de Savoie, cet espace vous raconte l'histoire de ces marais : Panneaux, longues vues, vidéos, jeux interactifs, etc. vous feront découvrir les oiseaux, mais aussi la flore du lac et du marais, la tortue Cistude, ainsi que toutes les actions menées pour leur protection.

### Un monument chargé d'histoire

Le Château n'est à l'origine qu'un rendez-vous de chasse construit en 1248 par Thomas II de Savoie. C'est une des résidences favorites de la cour itinérante des Savoie jusqu'en 1427. Il conserve une forme architecturale et des éléments propres à l'architecture militaire mais la sécurité est surtout assurée par le marais.

Inondé en 1456, il a été reconstruit dans sa totalité par François Pavin sous l'ordonnance d'Amé de Croyre Verdu en 1841, il servira de carrière de pierres jusqu'en 1849. Acquis par la commune en 1979, il est classé Monument Historique depuis 1983.

### Un refuge exceptionnel pour la biodiversité

Situés entre la terre et l'eau, les marais du littoral sud du lac du Bourget doivent leur richesse au fait qu'ils se trouvent au bord d'un grand lac naturel, ayant développé sur ses berges de nombreux herbiers et roselières aquatiques. Cette végétation se prolonge sur la terre par des boisements et prairies humides, des marais, un étang, lesquels forment autant de milieux attractifs pour de nombreuses espèces. La situation géographique du site sur une majeure de migration entre le nord et le sud de l'Europe explique la présence de nombreux espèces d'oiseaux : le lac du Bourget est à la fois site d'hivernage d'intérêt mondial, de halte migratoire et de reproduction pour plus de 200 espèces d'oiseaux. Cet espace naturel est le support d'un programme de réintroduction de la Cistude d'Europe, tortue d'eau douce protégée.

PRESENTATION DU SENTIER « AU FIL DE L'EAU »

**AU FIL DE L'EAU**  
Promenade confort  
Aix-les-Bains  
Lac du Bourget

Pointe de l'Ardre  
Maison de la Pointe de l'Ardre  
Biron-Saint-Jean

- Localisation : 45°42'22,00" N 5°53'14,52" E
- Dénivelé : 5 m
- Distance totale au parcours : 2,6 km
- Durée préconisée : 1 h 30
- Services : sur les plages douches, toilettes et baignade surveillée de juillet à fin août
- Hôtels et restaurants près du sentier, la Pointe et l'Ardre, Aix-les-Bains et environs

**Savoie Mont-Blanc**  
Région Alpes

**AU FIL DE L'EAU**  
Aix-les-Bains  
Lac du Bourget  
Promenade Confort

**Aix-les-Bains**  
PROMENADE CONFORT

**À PROPOS**

- Aix-les-Bains : Station balnéaire Aix-les-Bains/Prières sur Lac (promenade confort), départ de croisières sur le lac du Bourget, Pointe de l'Ardre, Lac du Bourget, Savoie à Croisade, Marina de la Ville, de son patrimoine, ses traditions, son histoire...
- Villars-Brialmont : promenade confort Lac Bourget.
- La Bourgette sur Lac : promenade confort du circuit de la Pointe et son musée, son observatoire, la Pointe et l'Ardre et son bivouac.
- La Rivière et son bivouac.

**Contacts**

- Office de tourisme d'Aix-les-Bains
- Tél : 03 78 47 81 88 04 [www.aixlesbains.com](http://www.aixlesbains.com)
- Agence Savoie Mont-Blanc : 03 78 47 81 88 04
- Comité de Rivière du Chablais : 03 78 47 81 88 04
- [www.lacdubourgettourisme.com](http://www.lacdubourgettourisme.com)

LE PONT DE LA RIVIERE  
AIX-LES-BAINS  
LAKE DU BOURGET  
CHAMBERT  
RIVIERE

Savoie Mont-Blanc  
Agence Touristique  
Savoie Mont-Blanc

SAVOIE MONT-BLANC

A PARTIR DU GRAND PORT D'AIX LES BAINS CE CHEMINEMENT VOUS CONDUIRA EN BORDURE DU PLUS GRAND LAC NATUREL DE FRANCE.

En bordure du jardin vagabond, la mare atténuée par des pentes et grands et permettra peut être l'observation des batraciens.

Tout au long du parcours, outre ses grandioses points de vue sur le lac et ses montagnes, vous serez sensibilisés sur la préservation du milieu lacustre, de sa faune et sa flore. Vous cheminerez à fleur d'eau.

La promenade confort s'achève à la Maison de la Rivière, aménagée en nichoir à oiseaux et chaux-souris. Un chemin non roulant, mais praticable peut vous conduire à la Pointe de l'Ardre.

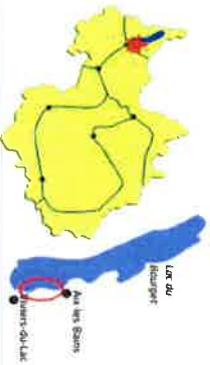
A partir du Grand Port d'Aix les Bains ce cheminement vous conduira en bordure du plus grand lac naturel de France.

En bordure du jardin vagabond, la mare attirera petits et grands et permettra peut être l'observation des batraciens.

Tout au long du parcours, outre ses grandioses points de vue sur le lac et ses montagnes, vous serez sensibilisés sur la préservation du milieu lacustre, de sa faune et sa flore. Vous cheminerez à fleur d'eau.

La promenade confort s'achève à la Maison de la Rivière, aménagée en nichoir à oiseaux et chaux-souris. Un chemin non roulant, mais praticable peut vous conduire à la Pointe de l'Ardre.

Une fois promenade confort :  
pour aller plus loin  
Aix-les-Bains  
Maison de la Rivière  
Maison de la Pointe de l'Ardre  
Maison de la Pointe de l'Ardre



**CHEMIN LACUSTRE**  
**Promenade confort**  
**Viviers-du-lac • Tresserve • Aix-les-Bains**  
**Lac du Bourget**



Ce chemin lacustre est le point d'orgue des aménagements liés au programme d'aménagement Grand Lac initié par le Conseil général de la Savoie.

Cette promenade à fleur d'eau connaît un très vif succès car elle livre aux usagers une berge du lac du Bourget, autrefois inaccessible retrouvant aujourd'hui une grande attractivité et qualité.

Divers espaces verts et terrasses vous offrent autant d'occasions de vous poser à proximité de l'eau pour admirer sa faune, les skis surfs ou les planches à voile...

L'accès à la baignade possible en divers lieux invitera grands et petits à se rafraîchir...

Très changeant et surprenant quand on croise de si près ses eaux, le Lac du Bourget vous incitera à revenir un jour de houle ou de vent.

**LAC DU BOURGET**



**A proximité**

- Aix-les-Bains : promenade confort "Au fil de l'eau" adaptée de viviers sur le lac et vallée de l'Arly
- Tresserve : promenade confort Lac Blanc et Boudoirs de la Grande Bâillon
- Le Bourget du Lac : promenade confort du colosse du Thozan et de son aménagement, son observation, le Pré-ri et ses jardins
- La Chapelle de Bois des Châts : promenade confort
- Viviers du lac : Tresserve
- Cap des Séseliets : Point de vue sur le lac du Bourget

**CONTACTS**

- Office de tourisme d'Aix-les-Bains 04 79 89 60 60 [www.aixlesbains.com](http://www.aixlesbains.com)
- Office de tourisme Le Bourget du Lac/Bourget du Lac 04 79 89 60 60 [www.lacdubourget.com](http://www.lacdubourget.com)
- Office de tourisme Viviers du Lac 04 79 89 60 60 [www.viviersdulac.com](http://www.viviersdulac.com)

Réalisation Ageste Touristique Départementale de la Savoie (BIC024)

**CHEMIN LACUSTRE**  
**Viviers-du-lac**  
**Tresserve**  
**Aix-les-Bains**  
**Lac du Bourget**  
**Promenade Confort**

**Savoie Mont Blanc**

**PROGAMAD**  
**COMFORT**

## Accusé de réception préfecture

**Objet de l'acte :**

TOURISME - Demande de classement en catégorie I de l'Office de Tourisme Intercommunal - Aix les Bains Riviera des Alpes

---

**Date de transmission de l'acte :** 04/12/2018

**Date de réception de l'accusé de réception :** 04/12/2018

---

**Numéro de l'acte :** d2623 ( [voir l'acte associé](#) )

**Identifiant unique de l'acte :** 073-200068674-20181128-d2623-DE

---

**Date de décision :** 28/11/2018

**Acte transmis par :** Estelle COSTA DE BEAUREGARD

---

**Nature de l'acte :** Délibération

**Matière de l'acte :** 8. Domaines de compétences par themes  
8.4. Aménagement du territoire

## Accusé de réception préfecture

**Objet de l'acte :**

Délibération 11 : Demande de classement en catégorie I de l'Office de Tourisme Intercommunal - Aix les Bains Riviera des Alpes

---

**Date de transmission de l'acte :** 18/07/2023

**Date de réception de l'accusé de réception :** 18/07/2023

---

**Numéro de l'acte :** D4644 ( [voir l'acte associé](#) )

**Identifiant unique de l'acte :** 073-200068674-20230711-D4644-DE

---

**Date de décision :** 11/07/2023

**Acte transmis par :** ESTELLE COSTA DE BEAUREGARD ID

---

**Nature de l'acte :** Délibération

**Matière de l'acte :** 8. Domaines de competences par themes  
8.4. Aménagement du territoire

