

DEPARTEMENT DE  
LA HAUTE-SAOVIE

\*\*\*

ARRONDISSEMENT  
DE ST JULIEN-EN-  
GENEVOIS

\*\*\*

REPUBLIQUE FRANCAISE

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION  
ANNEMASSE – LES VOIRONS – AGGLOMERATION

SIEGE : 11, AVENUE EMILE ZOLA – 74100 ANNEMASSE

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
DU CONSEIL

OBJET :

**CONVENTION  
PLURIANNUELLE  
D'OBJECTIFS 2024  
2026 ENTRE  
ANNEMASSE AGGLO,  
LA COMMUNAUTE DE  
COMMUNES DU  
GENEVOIS, LA  
COMMUNAUTE DE  
COMMUNES DU PAYS  
DE CRUSEILLES ET  
L'OFFICE DE  
TOURISME MONTS DE  
GENÈVE**

**N° CC\_2023\_0170**

**Séance du : mercredi 20 décembre 2023**

**Convocation du : 13 décembre 2023**

**Nombre de membres en exercice au jour de la séance : 56**

**Président de séance : Gabriel DOUBLET**

**Secrétaire de séance : Nadège ANCHISI**

**Membres présents :**

Guillaume MATHELIER, Laurent GILET, Bertilla LE GOC, Christian DUPESSEY, Christian AEBISCHER, Ines AYEB, Maryline BOUCHÉ, Michel BOUCHER, Robert BURGNIARD, Matthieu LOISEAU, Dominique LACHENAL, Nicolas LEBEAU-GUILLOT, Louiza LOUNIS, Pascale MAYCA, Mylène SAILLET RAPHOZ, Marie-Claire TEPPE-ROGUET, Marion BARGES-DELATTRE, Anny MARTIN, Jean-Michel VOUILLOT, Nadège ANCHISI, Antoine BLOUIN, Denis MAIRE, Jean-Luc SOULAT, Pauline PLAGNAT-CANTOREGGI, Gabriel DOUBLET, Danielle COTTET, Patrick ANTOINE, Jean-Pierre BELMAS, Michel COLLOT, Véronique FENEUL, Pascale PELLIER, Nadine JACQUIER, Alain LETESSIER, Marie-Jeanne MILLERET, Sophie VILLARI, Julien BEAUCHOT

**Représentés :**

Djamel DJADEL par Matthieu LOISEAU, Pascal SAUGE par Mylène SAILLET RAPHOZ, Yves CHEMINAL par Marie-Claire TEPPE-ROGUET, Claude ANTHONIOZ par Marion BARGES-DELATTRE, Jean-Paul BOSLAND par Antoine BLOUIN, Odette MAITRE par Nadège ANCHISI, Yannick CHARVET par Danielle COTTET, Maurice LAPERROUSAZ par Marie-Jeanne MILLERET

**Excusés :**

François LIERMIER, Kévin CHALEIL-DOS-RAMOS, Géraldine VALETTE-GURRIERI, Chadia LIMAM, Amine MEHDI, Bernard BOCCARD, Paulette CLERC, Joanny DEGUIN, Anne FAVRELLE, Stéphane PASSAQUAY, Isabelle VINCENT, Daniel DE CHIARA

\*\*\*

Vu la délibération n°CC\_2020\_0183 du Conseil communautaire du 16 décembre 2020 portant sur la convention d'objectifs tripartite 2021-2023 entre Annemasse Agglomération, la Communauté de Communes du Genevois et l'Office de tourisme des Monts de Genève,

Vu la délibération n°CC\_2021\_0191 du Conseil communautaire du 15 décembre 2021 portant avenant à ladite convention,

Vu les statuts modifiés de l'Office de tourisme et l'élargissement à la Communauté de Communes du Pays de Cruseilles,

Depuis le 1<sup>er</sup> Janvier 2018, Annemasse Agglo et la Communauté de Communes du Genevois se sont dotés d'un office de tourisme commun. Les objectifs et moyens consacrés à cet EPIC ont été définis dans des conventions d'objectifs (2018-2020 puis 2021-2023).

Puis un schéma de développement touristique a été adopté par la Communauté de Communes de Genevois et Annemasse Agglo, véritable outil d'aide à la décision qui a permis de stabiliser une stratégie touristique durable et concertée pour la période 2023-2028, stratégie qui a soulevé la nécessité de "faire

territoire autour du Salève" et donc de collaborer avec les EPCI Voisins. En collaboration, la Communauté de Communes du Pays de Cruseilles a souhaité intégrer l'EPIC qui couvre désormais le territoire d'intervention de 3 communautés.

### **Une nouvelle convention d'objectifs pour la période 2024-2026**

Afin de poursuivre le mode de fonctionnement avec l'Office de tourisme, il est proposé de reconduire une convention d'objectifs pour les trois prochaines années.

4 principes fondateurs cadrent les objectifs de l'office de tourisme pour ces trois prochaines années :

- Service aux habitants : Mieux informer les résidents sur l'offre tourisme et loisirs existante, et renforcer leur appropriation du territoire,
- Indicateurs : Renforcer la stratégie en matière d'observation touristique,
- Pérenniser la Démarche Qualité de l'Office de Tourisme,
- S'engager dans une démarche de tourisme plus durable.

En plus, 4 axes stratégiques de développement ont été déterminés (répondant aux enjeux touristiques du territoire) :

- Faciliter le parcours-client et réinventer l'expérience-mobilité des visiteurs et des habitants,
- Structurer et mettre en synergie les filières-clés du territoire (loisirs et affaires),
- Faire connaître et reconnaître les singularités et marqueurs (culturels) du Genevois français, pour une notoriété renforcée de la destination,
- Doter la destination d'une organisation efficace et moderne, pour une action partenariale au service des visiteurs, des habitants et des acteurs du territoire.

D'autres missions spécifiques liées au développement de l'hébergement touristique sont également confiées à l'office de tourisme (taxe de séjour, accompagnement des hébergeurs vers la qualité, veille réglementaire...).

En contrepartie des objectifs fixés, la présente convention précise les aides allouées par les communautés. L'engagement financier global des trois EPCI est maintenu à 418 220 €, mais sa décomposition est actualisée au regard des évolutions démographiques, à savoir :

- 247 441 € / an pour Annemasse Agglo (93 635 habitants population Insee 2020),
- 128 373 € / an pour la CC du Genevois (48 578 habitants Population Insee 2020),
- 42 406 € / an pour la CC Pays de Cruseilles (16 047 habitants Population Insee 2020).

La convention prévoit également la possibilité pour les EPCI de verser des subventions exceptionnelles à l'Office de tourisme pour toutes autres tâches/missions précises et conjoncturelles ne pouvant être réalisées sans crédits supplémentaires.

Il est rappelé également que l'office de tourisme est mandaté par les trois intercommunalités pour la collecte et la gestion de la Taxe de Séjour. Celle-ci est perçue directement par Annemasse Agglo, la Communauté de communes du Genevois et la Communauté de Communes du Pays de Cruseilles qui la reversent ensuite à l'Office de Tourisme.

Le Conseil Communautaire, entendu l'exposé du rapporteur,

Après en avoir délibéré :

A l'unanimité,

DECIDE :

DE VALIDER la convention d'objectifs 2024-2026 à intervenir entre Annemasse Agglomération, la Communauté de communes du Genevois, la Communauté de communes du Pays de Cruseilles et l'Office de tourisme Monts de Genève, jointe à la présente délibération,

D'AUTORISER le Président ou son représentant à signer cette convention pour trois ans, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024 et toutes ses pièces annexes,

D'AUTORISER le Président ou son représentant à accomplir toutes démarches et signer tous les documents nécessaires à l'exécution de la présente délibération,

DE RAPPELER que les crédits seront inscrits au budget principal, antenne OEC8, gestionnaire AMTER, nature 65737.

Envoyé en préfecture le 21/12/2023

Reçu en préfecture le 21/12/2023

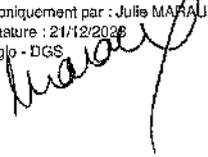
Publié le

22 DEC. 2023

ID : 074-200011773-20231221-CC\_2023\_0170-DE

Pour le président et par délégation,

Signé électroniquement par : Julie MARAUX  
Date de signature : 21/12/2023  
Qualité : Agglo - DGS



Le secrétaire de séance,

Signé électroniquement par : Nadège ANCHISI  
Date de signature : 21/12/2023  
Qualité : Agglo - Secrétaire Conseil Communautaire

*La présente délibération peut faire l'objet d'un recours gracieux devant Monsieur le Président d'Annemasse Agglo dans le délai de deux mois à compter de sa publication ou de sa notification. Un recours contentieux peut également être introduit devant le Tribunal administratif de Grenoble dans le délai de deux mois à compter de la notification de la délibération ou de sa date de publication, ou à compter de la réponse d'Annemasse Agglo, si un recours gracieux a été préalablement déposé.*

## CONVENTION QUADRIpartite PLURIannuelle D'OBJECTIFS 2024-2026

**ENTRE** : la Communauté d'Agglo « **Annemasse-Les Voirons Agglomération** », domiciliée au 11, avenue Emile ZOLA BP 225 74105 ANNEMASSE cedex, ci-après désignée par « **Annemasse Agglo** », représentée par son Président M. Gabriel DOUBLET, dûment habilité à l'effet des présentes

Ci-après désignée « **Annemasse Agglo** » ou « **EPCI** » ;

**la Communauté de Communes du Genevois**, domiciliée au 38, rue Georges de Mestral, Archamps Technopole – Bâtiment Athéna entrée 2 – 74166 SAINT-JULIEN-EN-GENEVOIS, représentée par son Président M. Pierre-Jean CRASTES, dûment habilité à agir à l'effet des présentes

Ci-après désignée « **Communauté de communes du Genevois** » ou « **EPCI** » ;

**la Communauté de communes du Pays de Cruseilles**, domiciliée au 268 route du Suet, 74350 CRUSEILLES, représentée par son Président M. Xavier BRAND, dûment habilité à l'effet des présentes

Ci-après « **Communauté de communes du Pays de Cruseilles** » ou « **EPCI** » ;

**ET** : l'**Office de Tourisme « Les Monts de Genève – Haute-Savoie – France »**, aussi nommé OT, EPIC domicilié Place de la Gare, 74100 ANNEMASSE, représenté par Madame Carole INCANDELA, Directrice, dûment habilitée à agir à l'effet des présentes

### PRÉAMBULE

Depuis le 1er janvier 2018, Annemasse Agglo et la Communauté de Communes du Genevois se sont dotées d'un Office de tourisme commun, l'Office de Tourisme des Monts de Genève (par délibérations du Conseil communautaire d'Annemasse agglo le 20 septembre 2017 (n° C-2017-0133) et du Conseil communautaire de la C.C. du Genevois le 25 septembre 2017 (20170925\_cc\_tour97).

Les deux EPCI ont établi une convention d'objectifs avec leur Office de tourisme, d'abord sur la période 2018-2020, puis ensuite sur la période 2021-2023.

Cette dernière convention arrivant à échéance, il est proposé d'établir une nouvelle convention pour la période 2024-2026.

Il est rappelé qu'en 2023, un schéma de développement touristique a été approuvé pour la période 2023-2028 constituant le document cadre pour la politique touristique locale, et auquel la présente convention d'objectifs se réfère.

Cette même année 2023 a été également marquée par une première collaboration entre l'OT et la Communauté de Communes du Pays de Cruseilles. En 2024, cette collaboration se voit renforcée par l'élargissement de l'Office de Tourisme au territoire du Pays de Cruseilles.

La marque "Monts de Genève" ne pouvant être protégée de façon satisfaisante, l'Office de Tourisme a déposé la nouvelle marque "Monts du Genevois", répondant aux préconisations du Schéma de Développement Touristique (2024-2026) qui invitent la Destination à se repositionner

stratégiquement et à développer son offre vers une clientèle plus locale et régionale, à partir que la destination s'élargit au Pays de Cruseilles au 1er janvier 2024.

Il a été convenu ce qui suit :

## **ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir, pour une durée de 3 ans, les objectifs et les moyens consacrés aux missions de l'Office de Tourisme des Monts de Genève – Haute-Savoie – France, constitué sous statut d'EPIC, selon les modalités précisées dans l'article 5 de la présente convention, en vue de mettre en oeuvre une stratégie commune de développement touristique sur le territoire des 3 EPCI.

## **ARTICLE 2 : BILAN D'ACTIVITES 2021 – 2023 DE L'OFFICE DE TOURISME**

Après la période de crise sanitaire et une chute, en 2020 de 41% du budget recettes global et notamment - 30,46 % des recettes de la taxe de séjour (-213 139,38 € entre le BP et le CA), l'Office de Tourisme a muté avec agilité pour s'adapter aux nouvelles attentes du tourisme.

Voici un récapitulatif historique de sa progression :

### **2021 : Refonte**

- Nouvelle convention tripartite 2021-2023 donnant lieu à de nouveaux objectifs
- Définition de la stratégie marketing et des plans d'action
- Restructuration de l'équipe avec l'intégration de nouvelles compétences et savoir-faire
- Intégration de nouvelles solutions numériques

### **2022 : Déploiement**

- Mise en oeuvre des plans d'action marketing
- Mise en oeuvre des outils numériques (RoadBook...)
- Mise en place d'une nouvelle gestion de la taxe de séjour
- Mise en place de relais territoriaux
- Elaboration du Schéma de Développement Touristique

### **2023 : Intensification**

- Poursuite des actions de déploiement et de numérisation
- Développement du MICE pour les acteurs partenaires BtoB et le Centre de convention
- Mise en oeuvre du Schéma de Développement Touristique (BIT...)
- Intégration du Pays de Cruseilles dans les opérations de l'OT
- Missions complémentaires (Tour de France...)
- Préparation de la convention 2024-2026

Ces choix stratégiques ont permis une progression de l'OT sur 5 axes :

- Innovation, déploiement des outils d'accueil et d'information clients
- Notoriété et rayonnement de la destination
- Développement commercial et partenarial
- Professionnalisation taxe de séjour et gestion des hébergeurs
- Ingénierie touristique et soutien des institutionnels

De même, les principaux faits marquants de la progression de l'Office de Tourisme, sur la période 2023, sont les suivants :

- Transformation de l'accueil clients et visiteurs par l'intégration d'outils numériques (Roadbook, Taka, Fairguest, Booking en marque blanche, etc.)
- Stratégie de communication digitale 4 saisons valorisant l'offre ville/campagne/moyenne montagne sur le site internet et les réseaux sociaux (Instagram, Facebook, Pinterest)
- Campagne de notoriété digitale annuelle avec dispositif de séjours influenceurs valorisant les produits touristiques, les partenaires et la destination
- Opérations conjointes avec les OT voisins pour générer du trafic sur le territoire (Via la marque Leman France et la proposition d'un pass touristique saisonnier à destination des clientèles touristique mais aussi des clientèles locales)
- Valorisation des savoir-faire locaux et des entreprises auprès des habitants via l'événement COM'les Pros
- Chaque année, deux éditions du mag des Monts de Genève en complémentarité des campagnes digitales, valorisant « Escapades », « Portraits d'ambassadeurs », « Recettes originales », « Pépites de l'équipe » et « Loisirs Outdoor », etc.
- Création et gestion d'une médiathèque Office de Tourisme des Monts de Genève avec un espace de contenus (photos/vidéos) partagés aux collectivités, partenaires, médias
- Réorganisation de l'agenda événementiel de la destination et des dispositifs déployés pour valoriser les événements des différentes collectivités et organisateurs privés en fonction de leur rayonnement (touristique, local - Grand Genève, habitants)
- Augmentation du budget de fonctionnement du service commercial pour déployer des actions de promotion (création de plaquettes de prospection, site web affaires, My Business Event, etc.) avec pour résultat une progression des demandes clients
- Mise en place d'un service pour informer, conseiller, accompagner les hébergeurs, les communes sur les réglementations, le cadre législatif de la taxe de séjour et les classements
- Contribution de l'OT pour conseiller les porteurs de projets à vocation touristique. Apport d'expertise et avis préalable de l'OT pour éclairer les collectivités sur des projets de développement publics ou privés.
- Participation de l'équipe à des groupes de travail pour développer l'offre de la destination et les projets structurants (Téléphérique du Salève, Via Rhôna, voie verte et cyclable, Ponts de la Caille, Tour de France, Saint-Jacques de Compostelle, Via 5 Lacs, signalétique, etc.)

### **ARTICLE 3 - MISSIONS GÉNÉRALES DE L'OFFICE DE TOURISME**

#### **A. LES MISSIONS GÉNÉRALES DE L'OT :**

De par ses statuts, plusieurs missions sont confiées à l'EPIC par Annemasse Agglo, la Communauté de Communes du Genevois et la Communauté de Communes du Pays de Cruseilles.

Conformément à ses statuts (article 3), les missions générales de l'Office de Tourisme sont les suivantes

- il assure l'accueil et l'information des touristes ;
- il contribue à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local ;
- il assure la promotion touristique, en coordination avec les organismes publics et professionnels œuvrant pour l'économie touristique du territoire, et il contribue à la valorisation du territoire en lien avec les structures publiques et parapubliques concernées ;
- il est consulté sur les projets d'équipements collectifs touristiques et il appuie les collectivités dans la conception et la mise en œuvre de démarches et projets portés par ces dernières, et comportant des enjeux sur le plan touristique ;
- il est chargé, en lien avec les professionnels et les prestataires du territoire, de soutenir et réaliser la commercialisation de services touristiques.

En outre, par délibérations concordantes des collectivités, l'OT pourrait se voir confier par exemple l'exploitation d'équipements de loisirs et d'affaires, ou l'organisation d'évènements. Ceci impliquerait des budgets, des moyens humains et des compétences supplémentaires.

## B. LES QUATRE PRINCIPES FONDATEURS :

Par ailleurs, il est à noter que quatre principes fondateurs cadrent les objectifs de l'Office de Tourisme pour ces trois prochaines années :

1. **Service aux habitants : Mieux informer les résidents sur l'offre tourisme et loisirs existante, et renforcer leur appropriation du territoire (Fiche action 14 - axe 4 du SDT)**

En parallèle du développement du tourisme d'affaires, l'OT s'attache à renforcer sa stratégie et sa communication auprès des locaux.

Cette priorité est un enjeu important du positionnement de l'OT qui réaffirme sa présence et son image de marque auprès des habitants et nouveaux résidents :

- Convaincre et faire prendre conscience aux habitants de la place, du potentiel touristique et de ses impacts sur le territoire
- Développer le sentiment d'appartenance au territoire, et une culture de l'accueil chez les résidents
- Faire connaître le territoire aux nouveaux arrivants
- Donner la parole aux résidents dans la communication de l'OT : portraits d'acteurs, coups de projecteur sur des habitants engagés, coups de cœur de personnalités du territoire...

2. **Indicateurs : Renforcer la stratégie en matière d'observation touristique (Fiche action 16 - axe 4 du SDT)**

La mise en place d'une stratégie cohérente et d'outils d'analyse permettra de mesurer les retombées économiques et l'importance du tourisme sur le territoire. Des opérations favorisant une meilleure connaissance de l'offre permettront également de répondre aux attentes des marchés (tension sur le logement, multiplication des meublés de tourisme etc.) et aux préoccupations des collectivités

- Gagner en visibilité, en impact et en efficacité dans la promotion du territoire : mutualiser des actions avec les partenaires et voisins
- Mettre en œuvre un marketing ciblé et partenarial pour améliorer l'efficacité des actions conduites

- Mutualiser les méthodes d'observation des clientèles sur le territoire
- Affiner les outils de recueil, faciliter l'exploitation des données et en assurer la restitution

### 3. Pérenniser la Démarche Qualité de l'Office de Tourisme

La démarche Qualité vise à améliorer en permanence la satisfaction de ses clients, ses visiteurs, ses partenaires et de ses équipes. Cette dynamique conduit l'Office de Tourisme à tester de nouvelles actions, à analyser sa performance, améliorer ses process et assurer un niveau de qualité constant de ses offres.

La démarche Qualité est encadrée par :

**Le classement préfectoral de l'OT en catégories** ; la "Catégorie 1" est obligatoire pour prétendre à la marque Qualité Tourisme. C'est aussi un indispensable pour permettre aux villes qui le souhaitent d'être labellisées "Commune touristique" (cas actuellement de Neydens) et/ou "Station classée de tourisme" (cas actuellement d'Annemasse).

L'OT s'engage à maintenir le niveau de service exigé par le référentiel (normes 2019) en suivant régulièrement les indicateurs.

- L'Office de Tourisme est reclassé en catégorie 1 depuis le 07 septembre 2023, pour 5 ans

**La Marque Qualité tourisme™**, seule marque officielle française distinguant la qualité d'un établissement, est propriété de l'Etat. Son obtention est obligatoire pour les Offices de Tourisme de catégorie 1.

Des intervenants extérieurs certifient de la qualité de l'OT en auditant ses services et en vérifiant le respect des critères du référentiel.

L'OT doit d'abord suivre avec succès une démarche qualité rigoureuse (1 à 2 ans) ; puis être audité par un organisme agréé et indépendant sur le site et sous forme de contrôles mystère - visites inopinées à l'accueil, appels téléphoniques, mails mystères...

Cette certification offre une solide garantie aux collectivités de tutelle.

- L'Office de Tourisme a renouvelé le droit d'usage de la marque Qualité Tourisme le 06/12/2019 pour 5 ans. Conformément aux exigences de la marque, une visite mystère a été réalisée le 21 août 2021 afin de bénéficier de l'extension du droit d'usage de la Marque Qualité Tourisme à 5 ans.

### 4. S'engager dans une démarche de tourisme plus durable :

Afin de répondre aux nouveaux critères du Classement de la Qualité et de s'inscrire dans une démarche pérenne, l'Office de Tourisme s'engage à intégrer les notions de tourisme durable et d'éco-responsabilité dans sa stratégie globale et dans ses actions.

L'OT met en œuvre une politique éco-responsable dans le fonctionnement général de ses services, en raisonnant ses actions, ses dépenses (politique d'achats, consommation d'énergie, de ressources matérielles, de développement de projets, tri des déchets...).

L'Office de Tourisme veille également à impulser cette dynamique auprès de ses partenaires, en les sensibilisant et en les accompagnant dans cette dimension (ex : label "Accueil vélo", valorisation de la mobilité, des bonnes pratiques et des initiatives locales, etc).

## ARTICLE 4 : LES ENJEUX TOURISTIQUES DU TERRITOIRE ET DE LA DESTINATION

Le schéma de développement touristique (2023-2028) a permis de dégager les enjeux touristiques du territoire et de la destination.

### Plusieurs constats ont été effectués :

- 1) Un territoire intimement lié à Genève  
*Par sa vitalité économique, une histoire indissociable, la pression démographique et urbaine mais également l'appartenance à une région à forte attractivité touristique, une clientèle de proximité à fort pouvoir d'achat.*
- 2) Un territoire qui souffre d'un déficit d'image  
*Une identité à affirmer, un environnement très concurrentiel (Genève, Annecy, Chamonix...).*
- 3) Un territoire marqué par une forte dualité ville-campagne  
*Des espaces naturels facilement accessibles comme de véritables amphithéâtres naturels mais également un potentiel urbain et "indoor" riche mais souvent laissé dans l'ombre des actions de promotions.*
- 4) Un potentiel loisirs "indoor/outdoor" à consolider  
*Des équipements qui pourtant fédèrent le territoire : via Rhôna, GR Balcon du Léman... Potentiel de notre destination « weekend » à explorer même s'il manque des équipements pour un séjour de charme ou insolite.*
- 5) Un territoire en mouvement  
*(Avec le développement considérable d'infrastructures (Archparc, Via Rhôna, téléphérique...) mais également des projets privés (hôtels, structures de loisirs)*
- 6) Le poids du tourisme d'affaires  
*65% des taux d'occupation des hôtels sont générés par la nuitée de clientèle affaires*
- 7) Un territoire « à l'étroit » qui ne fait pas destination  
*Le Salève comme « pépite » à intégrer dans sa globalité.*
- 8) Un accueil touristique à repenser  
*Des flux touristiques qui échappent aux Bureaux d'Information Touristique (BIT), des besoins des clientèles qui évoluent sensiblement, un déficit d'indicateurs permettant d'apprécier la réalité touristique du territoire.*

### Plusieurs enjeux en découlent pour la période 2023-2028 :

- Un enjeu de **positionnement, d'attractivité et d'image** (affirmer la marque de l'Office de Tourisme)
- Un enjeu d'**appropriation par les habitants** y compris les nouveaux arrivants (convaincre les locaux de la richesse de leur territoire)

- Un enjeu d'**équilibre à trouver entre préservation et valorisation** (accueillir les espaces naturels, mieux accueillir)
- Un enjeu de **visibilité** (mieux valoriser les offres culturelles et "Indoor")
- Un enjeu de **mise en synergie** (mettre en réseau les offres et acteurs locaux, mieux capitaliser sur les évènements locaux)
- Un enjeu de **qualification de l'offre** (notamment sur les espaces naturels)
- Un enjeu de **consolidation du tourisme d'affaires** (une commercialisation plus performante)
- Un enjeu de **gouvernance partagée** (organiser la mise en tourisme du territoire)
- Un enjeu d'**accueil** (renforcer la capacité de l'accueil de l'Office de Tourisme "hors les murs")
- Un enjeu de **mobilité** (faire des infrastructures de mobilité de véritables vecteurs touristiques)

**Des éléments clés de positionnement ont été définis :**

Le positionnement, c'est définir un angle d'accroche qui servira de fil rouge à la stratégie de développement et de communication.

**Un territoire qui invite à prendre de la Hauteur...au sens propre comme au sens figuré**



**En ce qui concerne le potentiel touristique du territoire :**

- Le diagnostic du schéma de développement touristique a mis en exergue la nécessité de mieux capitaliser sur le potentiel de la clientèle locale et régionale "consommer la destination", "renforcer la valorisation des zones urbaines" en jouant sur la complémentarité nature/urbain.
- La dimension "affaires" reste à consolider. Les nouveaux équipements MICE ainsi que le développement de l'offre affaires déjà existante sur le territoire pourront être complétés par des produits "indoor-outdoor", urbains ou pleine nature. Ce panachage de prestations permettra à l'OT de capitaliser sur une destination MICE étoffée et connectée aux multimodalités.

**En ce qui concerne les clientèles cibles :**

- un marché prioritaire : les habitants et la clientèle de proximité, avec une attention particulière portée au nouvel arrivant;
- un marché aux besoins spécifique : la clientèle affaires;
- un marché à conquérir : la clientèle exogène (en transit ou en séjour).

Un travail plus précis sur les cibles est à effectuer chaque année dans le cadre de l'élaboration du plan marketing afin de tenir compte et s'adapter aux tendances (de consommation, du marché, du potentiel du territoire...) et indicateurs recueillis.

De ces enjeux découlent plusieurs axes stratégiques de développement, détaillés dans l'article 5.1 ci-dessous.

## **ARTICLE 5 : AXES STRATÉGIQUES DE DÉVELOPPEMENT**

### **5.1 4 AXES DÉFINIS POUR LA PÉRIODE 2023-2028**

Pour la période 2023-2028, 4 axes stratégiques de développement ont été déterminés, répondant aux problématiques touristiques rencontrées sur le territoire :

- 1) **Faciliter le parcours-client et réinventer l'expérience-mobilité des visiteurs et des habitants**
- 2) **Structurer et mettre en synergie les filières-clés du territoire (loisirs et affaires)**
- 3) **Faire connaître et reconnaître les singularités et marqueurs (culturels) du Genevois français, pour une notoriété renforcée de la destination**
- 4) **Doter la destination d'une organisation efficace et moderne, pour une action partenariale au service des visiteurs, des habitants et des acteurs du territoire**

La déclinaison de ces 4 axes servira de base à la politique touristique commune des EPCI de tutelle.

### **5.2 DÉCLINAISONS ET OBJECTIFS DE L'OFFICE DE TOURISME 2024 - 2026**

Les parties s'engagent à travailler ensemble pour atteindre les objectifs suivants, directement issus des axes ci-dessus :

1. **Faciliter le parcours-client, réinventer l'expérience-mobilité des visiteurs et des habitants :**
  - Développer des outils et services numériques pour faciliter l'information et la réservation des activités touristiques.
  - Développer et promouvoir l'usage touristique des transports collectifs desservant le territoire
  - Créer des circuits touristiques attractifs en intégrant des technologies numériques, des points d'intérêt et des expériences immersives (maîtrise d'ouvrage OT)
  - Renforcer la mise en tourisme des voies vertes et des sentiers de randonnée, pour une expérience mobilité au service de la découverte 4 saisons du territoire
2. **Structurer et mettre en synergie les filières-clés du territoire (loisirs et affaires) :**
  - Fédérer et animer la mise en réseau des acteurs du tourisme et des loisirs à l'échelle du territoire (maîtrise d'ouvrage OT)
  - Coordonner le déploiement de la filière tourisme d'affaires en vue de la mise en place d'un bureau des congrès et des séminaires (maîtrise d'ouvrage OT)
  - Assurer le développement maîtrisé des sports et loisirs de pleine nature, leur promotion et commercialisation
  - Accompagner les professionnels dans le design de nouvelles offres touristiques et de loisirs expérientielles (maîtrise d'ouvrage OT)
  - Renforcer l'attractivité du territoire en proposant des services et infrastructures adaptés aux besoins des visiteurs et des entreprises
3. **Faire connaître et reconnaître les singularités et marqueurs (culturels) du Genevois français pour une notoriété renforcée de la destination :**

- Poursuivre et renforcer les actions de préservation et de valorisation du massif du Salève et des monts Voirons et Vuache, pour un tourisme durable
  - Mettre en valeur le patrimoine culturel et les spécificités du territoire du Genevois français à travers des événements, des expositions et des actions de promotion (maîtrise d'ouvrage OT)
  - Développer des partenariats avec les acteurs culturels locaux pour enrichir l'offre touristique et renforcer l'identité culturelle de la destination.
  - Mettre en place des actions de communication ciblées pour accroître la notoriété du Genevois français en tant que destination touristique (maîtrise d'ouvrage OT)
4. **Doter la destination d'une organisation efficace et moderne ; pour une action partenariale au service des visiteurs, des habitants et des acteurs du territoire :**
- Adapter l'accueil et l'information touristique en développant l'accueil "hors les murs" et en continuant à développer l'outil roadbook pour une expérience client revisitée (maîtrise d'ouvrage OT)
  - Mieux informer les résidents (habitants et nouveaux arrivants) sur l'offre tourisme et loisirs existante, et renforcer leur appropriation du territoire (maîtrise d'ouvrage OT)
  - Mettre en place une cellule d'accompagnement-conseil et d'expertise pour les porteurs de projet touristique et professionnels partenaires (maîtrise d'ouvrage OT)
  - Établir une gouvernance partagée entre les EPCI de tutelle et l'Office de Tourisme pour assurer une coordination optimale des actions
  - Renforcer la stratégie partenariale en matière d'observation, promotion et commercialisation touristiques (maîtrise d'ouvrage OT)

Afin d'atteindre les objectifs fixés, le schéma de développement touristique propose 16 fiches actions permettant d'accompagner au mieux le déploiement de ces axes. Il demeure annexé à la présente.

Il est attendu de l'Office de Tourisme d'adapter annuellement ces orientations aux évolutions constatées et/ou prévisibles.

### 5.3 MODALITES OPERATIONNELLES DE COLLABORATION

Pour atteindre les objectifs définis, les parties conviennent des modalités suivantes, dans le cadre de la gouvernance partagée statutaire :

1. **Élaboration d'un plan d'action annuel :**
  - Établissement d'un plan d'action détaillé pour chaque année, avant le 31 mars, précisant les activités à réaliser, les ressources nécessaires et les résultats attendus, en tenant compte du Schéma de Développement Touristique.
  - Définition d'indicateurs de performance pour évaluer l'atteinte des objectifs fixés.
2. **Suivi et évaluation :**
  - Réalisation d'un suivi régulier pour évaluer la progression des actions engagées (cf article 8).
  - Mise en place d'outils de suivi et de reporting pour mesurer les résultats obtenus et ajuster les actions si nécessaire.

### ARTICLE 6 : MISSIONS SPECIFIQUES AU DEVELOPPEMENT DE L'HEBERGEMENT TOURISTIQUE

- Assurer le suivi de la perception de la taxe de séjour sur le territoire ainsi que la politique, les actions d'information et de sensibilisation liées.

- Proposer aux EPCI de réadapter les taux et les paliers de la taxe de séjour, si nécessaire.
- Poursuivre l'amélioration et la professionnalisation de l'identification des meublés de tourisme.
- Accompagner les collectivités face aux évolutions réglementaires (régulation des meublés de tourisme, loi de finance et loi ELAN, etc.).
- Accompagner et inciter les hébergeurs vers une politique de qualité (référencement, classification, etc.).
- La Taxe de Séjour constituant sa recette principale, l'Office de Tourisme veillera activement aux rentrées de cette taxe avec des actions de sensibilisation et un process de contrôle des déclarations et reversements sur le territoire.

## **ARTICLE 7 : SOUTIEN D'ANNEMASSE AGGLO, DE LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU GENEVOIS ET DE LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PAYS DE CRUSEILLES**

### **7.1 LA TAXE DE SÉJOUR :**

En application des dispositions du code général des collectivités territoriales (articles L2333-26 à L2333-39 et L5211-21 à L5211-24), les montants et taux de la taxe de séjour sont votés par les organes délibérants des EPCI ayant la compétence en matière de tourisme soient Annemasse Agglo, la Communauté de Communes du Genevois et la Communauté de Communes du Pays de Cruseilles. Le produit de la taxe de séjour constitue donc une recette des EPCI. Chaque EPCI doit reverser intégralement le produit de la taxe de séjour à l'EPIC OT les Monts de Genève, Haute-Savoie, France par émission d'un mandat de paiement. Ce reversement sera effectué mensuellement, au réel, c'est-à-dire en fonction du montant de taxe de séjour réellement encaissé par les EPCI.

L'Office de Tourisme sera quant à lui chargé de la gestion de la taxe de séjour, mais également du suivi des déclarations des hébergeurs et du suivi des versements de la taxe de séjour.

Sur le plan budgétaire et comptable, les relations entre l'OT et les EPCI se poursuivront selon le mécanisme propre à chaque collectivité.

### **7.2 LES SUBVENTIONS D'EXPLOITATION :**

Les moyens financiers alloués par les EPCI sont de deux types :

- Une subvention d'exploitation ;
- Des subventions ponctuelles spécifiques.

#### **7.2.1 Une subvention globale d'exploitation**

L'article 13.2 des Statuts de l'OT stipule que "la subvention globale prévue à la charge des EPCI est répartie entre elles au prorata du nombre d'habitants de chaque collectivité (dernière situation INSEE connue) qui est le principe de base du calcul.

Il peut toutefois être dérogé à ce principe en prenant l'avis d'une commission politique instituée à cet effet et composée de :

- les Présidents des EPCI de tutelle ;
- le Président et les 3 Vice-Présidents de l'Office de Tourisme ;
- les Directeurs Généraux des services des EPCI ;

□ la Direction de l'Office de Tourisme"

Ces montants peuvent être rediscutés en Commission politique, notamment au moment du DOB.

Pour cette présente convention, le montant global de la subvention annuelle d'exploitation est fixé à 418 220 € et réparti entre les trois EPCI de la manière suivante :

- Annemasse Agglo : 93 635 habitants (en 2020 selon les chiffres publiés par l'INSEE en 2023) soit : 247 441€
- Communauté de Communes du Genevois : 48 578 habitants soit 128 373€
- Communauté de communes du Pays de Cruseilles : 16 047 habitants soit 42 406€

L'Office de Tourisme proposera aux EPCI à partir des grands axes et objectifs de cette présente convention et au regard des mutations du territoire et du secteur touristique, un plan d'action annuel associé à son budget.

Le montant du concours des EPCI est arrêté annuellement par le conseil communautaire, sur la base d'une demande de l'OT détaillant le budget prévisionnel et le plan d'actions de l'OT pour lequel la subvention est demandée.

Par ailleurs, il est d'ores et déjà convenu que les EPCI verseront une avance de 50% sur le paiement de la subvention de l'année n dès le début de l'année concernée, et au plus tard le 31 janvier, dans l'attente de la fixation définitive du montant de la subvention.

Les EPCI versent la subvention (déduction faite du montant des avances déjà versées) à compter de son attribution décidée par leurs conseils communautaires dans le cadre du vote de leurs budgets primitifs, et au plus tard au 31 juillet de la même année, sous réserve de la remise et de la présentation par l'OT d'un bilan à mi-année (bilan des actions réalisées et engagées + état de situation budgétaire).

Afin de procéder au contrôle de l'utilisation de la subvention, l'OT s'engage à fournir, dans le mois suivant la fin de l'année n, un bilan d'activités de l'année intégrant un bilan financier, permettant d'apprécier l'utilisation de la subvention.

En cas d'inexécution ou de modification substantielle des conditions d'utilisation de la subvention sans l'accord préalable et écrit des EPCI, le versement de la subvention peut être suspendu ou son montant peut être diminué ou tout ou partie des sommes versées peuvent faire l'objet d'un remboursement, après examen des justificatifs présentés par l'Office de Tourisme.

### **7.2.2 Des participations spécifiques ou exceptionnelles**

Des participations spécifiques ou exceptionnelles pourront être prévues pour toutes autres tâches/missions précises et conjoncturelles ne pouvant être réalisées sans crédits supplémentaires. Elles devront faire l'objet au préalable d'un vote des conseils communautaires s'il y a lieu ainsi que de conventions spécifiques à établir entre les EPCI et l'EPIC, stipulant la nature, la durée des missions et le montant des crédits spécifiques.

### **7.3 AUTRES MODALITÉS DE SOUTIEN**

Par ailleurs, Annemasse Agglo, la Communauté de Communes du Genevois et la Communauté de Communes Pays de Cruseilles s'engagent à :

- Faciliter la transversalité et la mise en relation avec leurs services (mobilité, économie, communication, culture...)

- Coordonner la mise en œuvre du schéma de développement touristique
- Suivre la bonne exécution des actions du Schéma de développement touristique qui incombent à l'Office de Tourisme
- Requérir s'il y a lieu l'avis préalable de l'Office de Tourisme dans tous les projets structurants ayant une dimension touristique (nouvelles implantations hôtelières, projets de mobilités, d'hôtellerie de plein air, Via Rhôna, groupes de travail "culture"....), des projets préalables de l'OT dans tous les projets structurants
- Faciliter le lien avec les communes de leurs périmètres respectifs, et relayer les initiatives, projets et autres actions de communication de l'Office de Tourisme

## **ARTICLE 8 : AUTRES ENGAGEMENTS DE L'EPIC**

L'EPIC s'engage à :

- Répondre avec agilité aux nouveaux enjeux et objectifs de la présente convention.
- Apporter sa vision, son expertise en développement touristique aux EPCI.
- Informer les EPCI des autres subventions publiques demandées ou attribuées au cours du dernier exercice écoulé.
- Justifier à tout moment, sur demande des EPCI, de l'utilisation des subventions reçues. En outre, l'EPIC s'engage à faciliter le contrôle, par Annemasse Agglo, la Communauté de Communes du Genevois et la Communauté de Communes Pays de Cruseilles, ou par toute autre personne habilitée à cet effet, de l'emploi des fonds, notamment par l'accès aux documents administratifs et comptables, ainsi qu'à toutes pièces justificatives. L'ensemble de ces pièces devra être conservé pendant 10 ans.
- Valoriser l'image des EPCI et à faire figurer de manière lisible l'identité visuelle des EPCI sur l'ensemble des supports (y compris sur son site internet) et documents produits dans le cadre des activités et missions subventionnées.

De manière opérationnelle, chaque année, l'EPIC devra :

- Réaliser un bilan d'activités de l'année précédente (intégrant un bilan financier), à présenter aux EPCI avant le 31 janvier ;
- Présenter son projet de DOB aux EPCI, avant le 31 janvier ;
- Présenter son plan d'action annuel à validation auprès des EPCI avant le 31 mars ;
- Dresser un bilan à mi-année (bilan des actions réalisées et engagées + état de situation budgétaire) avant le 31 juillet.

## **ARTICLE 9 : DATE ET DURÉE DE LA CONVENTION ET RÉSILIATION DE LA CONVENTION**

La présente convention est conclue pour une durée de 3 ans. Elle prend effet au 1<sup>er</sup> janvier 2024, après transmission au représentant de l'Etat et notification à l'EPIC et prendra fin le 31 décembre 2026.

Elle pourra faire l'objet de modifications par avenant.

A la demande expresse et motivée de l'une des parties, la présente convention pourra être dénoncée ou résiliée de plein droit en cas d'inexécution d'une ou de plusieurs obligations prescrites, dans la présente convention.

La résiliation sera effective à l'issue du délai de préavis de 2 mois commençant à compter de la notification de la mise en demeure, expédiée en recommandé avec accusé de réception, sauf si dans ce délai :

- Les obligations citées dans la mise en demeure ont été exécutées ou ont fait l'objet d'un début d'exécution,
- L'inexécution des prestations requises est consécutive à un cas de force majeure.

Jusqu'à l'expiration du délai de préavis, ci-dessus défini, les parties à la présente convention doivent respecter toutes leurs obligations contractuelles.

La résiliation ne donne lieu à aucune indemnité.

## **ARTICLE 10 : RESPONSABILITÉS**

Les 3 EPCI et l'Office de Tourisme sont responsables, dans le cadre de la présente convention, chacun pour ce qui les concerne.

A ce titre, l'Office de Tourisme exerce les activités mentionnées à la présente convention sous sa responsabilité exclusive.

## **ARTICLE 11 : DIFFÉRENDS ET ARBITRAGES**

En cas de litige résultant de l'interprétation et/ou de l'exécution de la présente convention, les parties peuvent décider de le régler à l'amiable.

Tout litige résultant de l'interprétation et/ou de l'exécution de la présente convention est du ressort du Tribunal administratif de Grenoble.

Fait le / /2023, à

Envoyé en préfecture le 21/12/2023

Reçu en préfecture le 21/12/2023

Publié le 22 DEC. 2023

ID : 074-200011773-20231221-CC\_2023\_0170-DE

**La Directrice de l'Office de Tourisme  
« Monts de Genève – Haute-Savoie –  
France »,**

Madame Carole INCANDELA

**Le Président d'**

Monsieur Gabriel DOUBLET

**Le Président de la Communauté de  
Communes Pays de Cruseilles**

Monsieur Xavier BRAND

**Le Président de la Communauté de  
Communes du Genevois,**

Monsieur Pierre-Jean CRASTES

**Pour Visa,  
Le Président de l'Office de Tourisme « Monts  
de Genève – Haute-Savoie – France »,**

Monsieur Patrick ANTOINE

