



Grand Chambéry Alpes Tourisme, l'Office de Tourisme de l'agglomération de Grand Chambéry recrute !

C'est une destination plurielle au cœur de la Savoie, entre ville historique, lacs, montagnes et parcs naturels régionaux des Bauges et de la Chartreuse.

Vous avez envie de faire partie de la solution, et d'être acteur de la transition de cette belle destination vers un tourisme plus durable et responsable ?

Ne cherchez plus, vous êtes au bon endroit !

Voici l'opportunité d'un beau projet transversal mêlant RSE, qualité et co-construction avec les diverses parties prenantes pour faire rayonner **Chambéry et ses montagnes.**

Notre Office de Tourisme, c'est :

- 35 salariés motivés
- 5 pôles d'expertise dont
- 1 pôle Parcours Expérience Clients composé actuellement de 4 salariés
- 1 démarche qualité avec la Marque Qualité Tourisme
- 6 bureaux d'information répartis sur l'agglomération de Grand Chambéry

Vos missions :

Tourisme durable et RSE

- Réaliser un état des lieux interne de l'office de tourisme et développement de la démarche
- Elaborer des recommandations tenant compte des attentes de nos clients
- Contribuer à la définition d'une feuille de route engageant la destination dans une stratégie plus durable
- Rendre plus visibles les actions éco-responsables du territoire
- Sensibiliser les équipes, assurer la veille réglementaire

Accompagnement des acteurs du territoire et construction d'une offre pour valoriser le « tourisme responsable »

- Engager et sensibiliser les socio-professionnels dans la transition écologique et environnementale
- Animer la communauté d'acteurs touristiques pour créer des synergies sur les bonnes pratiques
- Recenser et renforcer la visibilité des initiatives locales durables / pratiques écoresponsables
- Agréger les offres pour mettre en avant notre positionnement en tant qu'acteur responsable, valoriser les actions RSE

Missions qualité, satisfaction et labels

- Préparer l'audit Destination Excellence (évolution de Marque Qualité Tourisme) et l'ensemble des documents relatifs à l'obtention du label
- Suivre et développer le plan d'actions qualité Chambéry Montagnes et collaborer à l'élaboration de la stratégie
- Mettre régulièrement à jour la documentation qualité et les procédures
- Construire et mettre à jour un dashboard d'indicateurs qualité / satisfaction de la destination grâce aux outils à disposition
- Rédiger les synthèses des réclamations, les analyses qualité et animer le groupe qualité destination
- Déployer la culture qualité / satisfaction en interne et avec les différentes parties prenantes
- Promouvoir l'outil de suivi e-réputation (Fairquest) auprès des socio-professionnels
- Contribuer à la mise en place d'éventuels nouveaux labels

Vos compétences :

- Expertise dans des projets RSE depuis au moins 5 ans
- Bac+3 mini ou Master en RSE/développement durable
- Expérience en gestion de projet
- Vif intérêt pour les questions environnementales et de développement durable
- Vous aimez les relations humaines, le travail en équipe et les projets transversaux
- La connaissance du label Destination Excellence serait un plus

Les conditions du poste :

- Contrat à durée indéterminée
- Temps plein (35h/semaine) avec possibilité d'une journée en télétravail
- Salaire de 30 à 32 000€ brut annuel selon expérience et profil
- Tickets-restaurant et avantages du CNAS
- Poste basé dans nos bureaux du Phare à Chambéry

Candidature (CV + lettre de motivation) par mail à :

ressources.humaines@chamberymontagnes.com