

Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

Séance du 9 novembre 2020

Conseillers communautaires en exercice : 123

Le Conseil de Communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni Salle des conférences de la CCIT du Doubs 46 avenue Villarceau à Besançon, sous la présidence de Mme Anne VIGNOT, Présidente de Grand Besançon Métropole.

Ordre de passage des rapports : 1, 2, 38, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37

La séance est ouverte à 18h10 et levée à 21h45

Etaient présents à la CCI :

Audeux : Mme Françoise GALLIOU Besançon : Mme Elise AEBISCHER, Mme Frédérique BAEHR, M. Guillaume BAILLY, Mme Anne BENEDETTO, M. Kevin BERTAGNOLI, M. Nicolas BODIN, M. François BOUSSO, Mme Claudine CAULET, M. Sébastien COUDRY, M. Laurent CROIZIER, M. Cyril DEVESA, Mme Marie ETEVENARD, M. Ludovic FAGAUT, M. Olivier GRIMAITRE, M. Jean-Emmanuel LAFARGE, M. Aurélien LAROPPE, Mme Myriam LEMERCIER, M. Christophe LIME, M. Jamel-Eddine LOUHKIAR, M. Maxime PIGNARD, M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN, Mme Karima ROCHDI, M. Nathan SOURISSEAU, M. Gilles SPICHER, M. André TERZO, Mme Claude VARET, Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN, Mme Marie ZEHAF Beure : M. Philippe CHANEY Bonnay : M. Gilles ORY Bousnières : Mme Hélène ASTRIC ANSART Busy : M. Philippe SIMONIN Chalezeule : M. Christian MAGNIN-FEYSOT Chemaudin et Vaux : M. Gilbert GAVIGNET Chevroz : M. Franck BERNARD Châtillon-le-Duc : Mme Catherine BOTTERON Cussey-sur-ognon : M. Jean-François MENESTRIER Deluz : M. Fabrice TAILLARD Devecey : M. Michel JASSEY Ecole-Valentin : M. Yves GUYEN François : M. Emile BOURGEOIS Mamirolle : M. Daniel HUOT Miserey-Salines : M. Marcel FELT Montfaucon : M. Pierre CONTOZ Morre : M. Jean-Michel CAYUELA Nancray : M. Vincent FIETIER Noironte : M. Claude MAIRE Pelousey : Mme Catherine BARTHELET Pirey : M. Patrick AYACHE Pouilley-Français : M. Yves MAURICE Pugey : M. Frank LAIDIE Roche-lez-Beaupré : M. Jacques KRIEGER Roset-Fluans : M. Jacques ADRIANSEN représenté par son suppléant M. Dominique LHOMME Saint-Vit : M. Pascal ROUTHIER Saône : M. Benoit VUILLEMIN Serre-les-Sapins : M. Gabriel BAULIEU Thise : M. Loïc ALLAIN Thoraise : M. Jean-Paul MICHAUD Torpes : M. Denis JACQUIN Vaire : Mme Valérie MAILLARD Vieilley : M. Franck RACLOT Vorges-les-Pins : Mme Maryse VIPREY

Etaient présents en visioconférence :

Avanne-Aveney : Mme Marie-Jeanne BERNABEU, **Besançon** : Mme Pascale BILLEREY, Mme Nathalie BOUVET, Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Aline CHASSAGNE, Mme Annaick CHAUVET, M. Philippe CREMER, M. Benoit CYPRIANI, Mme Sadia GHARET, M. Abdel GHEZALI, Mme Valérie HALLER, M. Pierre-Charles HENRY, M. Damien HUGUET, Mme Marie LAMBERT, Mme Agnès MARTIN, Mme Carine MICHEL, Mme Marie-Thérèse MICHEL, Mme Laurence MULOT, Mme Françoise PRESSE, M. Jean-Hugues ROUX, Mme Juliette SORLIN, Mme Christine WERTHE, **Byans-sur-Doubs** : M. Didier PAINEAU Chalèze : M. René BLAISON, **Champagney** : M. Olivier LEGAIN, **Champoux** : M. Romain VIENET, **Fontain** : Mme Martine DONEY Geneuille : M. Patrick OUDOT représenté par sa suppléante Mme Sandrine BOUTARD Gennes : M. Jean SIMONDON Grandfontaine : M. Henri BERMOND, **La Vèze** : M. Jean-Pierre JANNIN Les Auxons : M. Serge RUTKOWSKI Montferrand-le-Château : Mme Lucie BERNARD Osselle-Routelle : Mme Anne OLSZAK Pouilley-les-Vignes : M. Jean-Marc BOUSSET Rancenay : Mme Nadine DUSSAUCY Saint-Vit : Mme Anne BIHR Tallenay : M. Ludovic BARBAROSSA Velesmes-Essarts : M. Jean-Marc JOUFFROY, **Villars Saint-Georges** : M. Damien LEGAIN représenté par son suppléant M. Didier TODESCHINI

Etaient absents :

Amagney : M. Thomas JAVAUX Besançon : M. Hasni ALEM, Mme Julie CHETTOUH, Mme Lorine GAGLILOLO, M. Thierry PETAMENT, **Braillans** : M. Alain BLESSEMAILLE Champvans-les-Moulins : M. Florent BAILLY Chaucenne : Mme Valérie DRUGE Dannemarie-sur-Crête : Mme Martine LEOTARD La Chevillotte : M. Roger BOROWIK Larnod : M. Hugues TRUDET Le Gratteris : M. Cédric LINDECKER Marchaux-Chaudefontaine : M. Patrick CORNE Mazerolles-le-Salin : M. Daniel PARIS Merey-Vieilley : M. Philippe PERNOT Novillars : M. B. LOUIS Palise : M. Daniel GAUTHEROT Venise : M. Jean-Claude CONTINI

Secrétaire de séance :

M. Michel JASSEY

Procurations de vote :

T. JAVAUX à C. MAGNIN-FEYSOT, M.J. BERNABEU à P. SIMONIN, H. ALEM à A. TERZO, P. BILLEREY à G. SPICHER, N. BOUVET à L. CROIZIER, F. BRAUCHLI à C.DEVESA, A. CHASSAGNE à C. LIME, A. CHAUVET à C. CAULET, J. CHETTOUH à F. BAEHR, P. CREMER à K. BERTAGNOLI, B. CYPRIANI à JE. LAFARGE, L. GAGLILOLO à A. LAROPPE, S. GHARET à A. BENEDETTO, A. GHEZALI à M. ZEHAF, V. HALLER à N. SOURISSEAU, P.C. HENRY à M PIGNARD, D. HUGUET à F. BOUSSO, M. LAMBERT à M. LEMERCIER, A. MARTIN à K. ROCHDI, C. MICHEL à N. BODIN, M.T. MICHEL à M. ETEVENARD, L. MULOT à G. BAILLY, T. PETAMENT à L. FAGAUT, F. PRESSE à A. POULIN, JH. ROUX à S. WANLIN, J. SORLIN à S. COUDRY, C. WERTHE à C. VARET, A. BLESSEMAILLE à J. KRIEGER, R. BLAISON à V. MAILLARD, O. LEGAIN à C. BARTHELET, F. BAILLY à C. MAIRE, V. DRUGE à F. GALLIOU, M. LEOTARD à E. BOURGEOIS, M. DONEY à JM. CAYUELA, P. OUDOT à JF. MENESTRIER, H. TRUDET à D. HUOT, JP. JANNIN à P. CONTOZ, C. LINDECKER à F. LAIDIE, S. RUTKOWSKI à M. FELT, D. PARIS à G. GAVIGNET, P. PERNOT à F. RACLOT, L. BERNARD à JP. MICHAUD B. LOUIS à F. TAILLARD, A. OLSZAK à P. CHANEY, D. GAUTHEROT à G. ORY, JM. BOUSSET à P. AYACHE, N. DUSSAUCY à H. ASTRIC ANSART, A. BIHR à P. ROUTHIER, J. SIMONDON à V. FIETIER, F. BARBAROSSA à Y. GUYEN, JM. JOUFFROY à Y. MAURICE et D. LEGAIN à D. LHOMME

CSP Camping Besançon-Chalezeule – Solidarité Doubs Handicap - Rapport annuel 2019

Rapporteur : Benoit VUILLEMIN, Vice-Président

Commission : Innovation, attractivité, enseignement supérieur, économie, tourisme et numérique

Inscription budgétaire
<i>Sans incidence budgétaire</i>

Résumé :

La gestion du camping communautaire Besançon-Chalezeule fait l'objet d'une concession de service public (CSP) confiée à Solidarité Doubs Handicap du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2020.

En respect des dispositions réglementaires, le concessionnaire soumet au Conseil Communautaire le compte-rendu de ses activités au titre de l'année 2019, qui a été globalement une année positive.

I. Caractéristiques de la concession de service public

Objet : Grand Besançon Métropole confie au délégataire l'exploitation du camping d'intérêt communautaire de Besançon-Chalezeule, classé 3 étoiles.

Durée : 3 ans avec prise d'effet le 1^{er} janvier 2018

Principales obligations du contrat :

La collectivité met à disposition du concessionnaire les biens immobiliers et mobiliers.

Le concessionnaire exploite les activités à ses frais et risques. Il a l'entière responsabilité juridique de l'exploitation du site.

Le concessionnaire assure l'entretien, la maintenance et le renouvellement dans les conditions prévues au contrat.

Le concessionnaire a pour missions principales :

- l'ouverture du site aux campeurs du 1^{er} avril au 30 septembre minimum,
- l'hébergement avec la gestion des emplacements et des raccordements nécessaires, et la surveillance générale du site,
- la gestion du snack-épicerie,
- l'animation et le développement d'actions de promotion et de valorisation du camping,
- la gestion administrative et financière du site, l'entretien et la maintenance.

Délégataire : Solidarité Doubs Handicap (SDH) Etablissement médico-social

II. Activité 2019

L'année 2019 est la deuxième année d'exploitation.

A/ Les nuitées

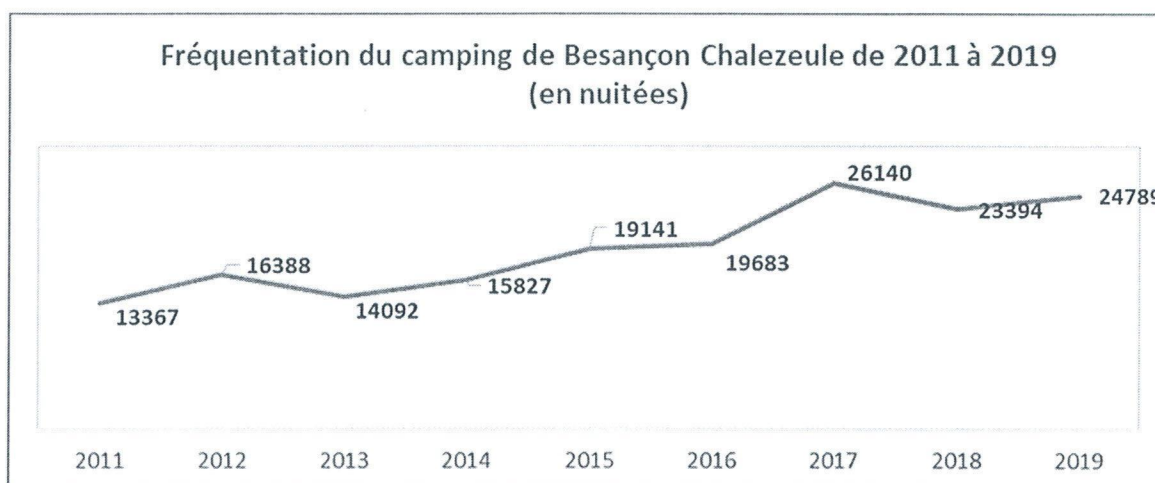
La saison 2019 du camping Besançon-Chalezeule a été marquée par :

- l'ouverture de la piscine municipale de Besançon avec de nouvelles activités de loisirs (pentagliss, aire de jeux d'eau pour les petits, bassins rénovés) accessibles aux campeurs gratuitement (inclus dans le tarif)
- la rénovation du snack –épicerie

La fréquentation du camping est plutôt satisfaisante :

	2019	2018	2017
Nombre de contrats	6 517	6 356	6 206
Nombre nuitées	24 789	23 394	26 140
Durée moyenne séjour	3.8	3.68	4.21

La météo favorable sur la saison ainsi que la réouverture de la piscine en début de saison 2019 a certainement contribué à ce résultat.



B/ Durée des séjours

La durée moyenne de séjour a légèrement progressé de 3.68 jours en 2018 à 3.8 jours en 2019. Elle est légèrement supérieure à la moyenne départementale (3,1 jours), mais bien en deçà de la moyenne nationale (environ 6.5 jours en 2018).

Plus de 64% des séjours durent 1 seule nuit. Cela sous-entend beaucoup de rotations quotidiennes et des départs-arrivées fréquentes et nombreuses, soit un travail important au niveau de l'accueil.

Le camping du Grand Besançon est un camping de passage, sur la route des vacances

La mise en place de l'animation en 2019 ainsi que la réouverture de la piscine ne semblent pas significatives, en tout cas difficilement mesurable en termes d'impact sur les durées de séjour et la fréquentation. Il faut le temps que l'information circule, quelques saisons seront nécessaires pour implanter de manière pérenne une animation sur le camping.

Traditionnellement, les mois de juillet et août restent les plus fréquentés.

Au niveau national, la moyenne du taux d'occupation en hôtellerie de plein air est de 38%. Au niveau régional, le taux d'occupation est de 28.6% (30.2 % pour le département du Doubs).

Le camping de Besançon Chalezeule a un taux d'occupation de 26% sur la période d'ouverture soit 230 jours.

C/ Profil de clientèle

1. Clientèle étrangère

Sur les 6 517 contrats édités en 2019, 60 % sont des contrats édités en linge étrangère. Cette année confirme une nouvelle fois la présence d'une clientèle étrangère qui est très largement au-dessus de la moyenne régionale qui se stabilise à 53 %.

Les Allemands représentent 29,39% de la clientèle étrangère. Ils sont suivis par des campeurs Hollandais (12,4%). Ce constat s'inscrit dans les tendances régionales.

Loin derrière, on retrouve les clientèles Suisses, Britanniques, Belges, Espagnols et Italiennes. A noter que 4% du public accueilli sont des ressortissants de pays hors Union Européenne.

2. Clientèle française

En 2019, près de 40 % des campeurs sont d'origine française. C'est une évolution en forte hausse par rapport aux années précédentes, qui n'est pas liée à des critères particuliers : les raisons économiques, vacances familiales, attractivité de la région, destination authentique... sont autant d'hypothèses plausibles.

Les raisons des séjours sont variées : vacances, déplacements divers professionnels ou privés, réunions familiales, visites à des proches,

Les clientèles françaises viennent des trois grandes régions situées à proximité : Bourgogne Franche-Comté (17.8%), Grand Est (12.8%) et Auvergne Rhône Alpes (14.7%).

Viennent ensuite des régions plus éloignées qui oscillent entre 6.1 et 5.5 % avec Pays de la Loire, Nouvelle Aquitaine, Ile de France et Hauts de France.

3. Typologie des campeurs

Les deux tiers des campeurs sont des couples sans enfants. Cette catégorie a pris en 2019 (+12 %) une place déterminante au détriment des campeurs célibataires qui sont en nette diminution.

Les familles (couple avec enfants) représentent 12 % des contrats édités sur la saison.

La fréquentation des groupes reste stable avec 3.5% des contrats.

Les cyclotouristes sont en légère augmentation en 2019. La livraison de la nouvelle piste cyclable reliant le camping en amont à l'Euro-véloroute 6 via le pont et le village de Chalèze, la constitution du dossier de labellisation « Accueil Vélo » et la mise en place d'hébergement insolite pour 2 personnes durant la saison 2019 permettent d'accompagner la progression de ce segment de clientèle.

4. Type d'hébergement

La tente et la caravane restent le type d'hébergement le plus usité sur le site du camping (47,9%). Cependant, la location de Mobil Home est un secteur porteur et des investissements ont été réalisés en 2019 pour renforcer la capacité d'accueil et diversifier les typologies de clientèle :

- Achat d'un mobil home 6 places PMR,
- Achat de 2 hébergements insolites de type tonneaux

La progression des camping-caristes (près d'un tiers des campeurs présents sur la saison) semble se confirmer. Cela s'inscrit dans la tendance nationale sur ce type de déplacement-hébergement qui ne cesse de se développer depuis quelques années.

D/ Modalités de réservation

Sur les 6 517 contrats en 2019, seuls 441, soit 6.76 % ont fait l'objet d'une réservation préalable (en légère augmentation par rapport à 2018). A noter que sur ces 441 contrats, 436 émanaient de l'Office du Tourisme de Besançon.

18% des séjours passent par une visite préalable sur le site internet du camping (20% en 2018). Il est également à noter qu'aucun « Tour Opérateur » n'intervient dans l'origine des séjours.

III. Conditions d'exécution du service public

A/ Le site, les installations

Le camping Besançon-Chalezeule, est un camping classé 3* tourisme, avec accès gratuit à la piscine voisine gérée par la Ville de Besançon et un snack- épicerie, rénové en 2019.

Le camping est classé en zone rouge du Plan de Prévention des Risques d'Inondation du Doubs Central approuvé le 28 mars 2008.

En 2019, le camping comptait 109 emplacements dont 8 emplacements « confort caravane » aménagés pour la réception de 8 mobil homes.

A noter que SDH a fait l'acquisition d'un mobil-home pour personnes handicapées, qu'il propose à des tarifs similaires à ceux de deux autres gammes de mobil-home.

B/ Accueil - Information

La convention de CSP précise que l'accueil des campeurs doit être assuré au minimum du 1er avril au 30 septembre. Le concessionnaire SDH a proposé une ouverture du 15 mars au 31 octobre.

Le camping a été ouvert au public 7 jours sur 7 pendant la saison et les horaires varient selon le planning suivant :

- Fermeture du 1er janvier au 14 mars et du 1er novembre au 31 décembre.
- Basse saison : Du 15 mars au 30 juin et du 1er septembre au 31 octobre : Accueil ouvert de 9h00 à 12h00 et de 15h00 à 20h00.
- Haute saison : Du 1er juillet au 31 août : Accueil ouvert de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 20h30.

Une présence permanente sur site a été assurée, conformément au classement 3*.

Sur les cinq membres encadrants de l'équipe, deux parlent quatre langues (personnel accueil) les autres maîtrisant l'anglais en plus de leur langue maternelle.

Le snack est ouvert de manière concomitante à la piscine. Un point de vente de pain viennoiseries a été assuré par le snack. Le gestionnaire du snack a également proposé un rayon « spécialités régionales » et une petite épicerie à destination des campeurs. Cependant, l'expérience n'a pas été très positive et le gestionnaire du snack a annoncé ne pas vouloir reconduire son activité.

C/ Ressources humaines

L'équipe du camping était composée en 2019 d'un régisseur à temps plein sur l'année, de 4 saisonniers et d'un animateur.

Elle a été renforcée par 2 stagiaires et des travailleurs handicapés issus du Pôle Accompagnement et Travail qui sont principalement intervenus sur des tâches d'entretien de surface, gestion des espaces verts, entretien et petites réparations sur le parc locatif.

Les services ressources de SDH apportent par ailleurs le soutien administratif, logistique, financier. Le CHSCT de SDH est par exemple intervenu pour la mise à jour du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels.

D/ Tarifs

Conformément au contrat de concession de service public, les tarifs 2019 du camping Besançon-Chalezeule ont été votés par le Conseil Communautaire de Grand Besançon Métropole.

Les tarifs sont affichés et diffusés en trois langues (français, allemand et anglais).

E/ Animations et Communication

1. Animation

Nouveauté en 2019 : un animateur a été recruté du 15 juin au 15 septembre 2019 et a assuré durant la période estivale des animations à destination des familles avec enfants et adultes.

Des séances matinales de deux heures, à destination des enfants, ont eu lieu deux à trois fois par semaine pendant juillet et août. Elles regroupaient entre 3 et 10 personnes selon les jours et proposaient des activités manuelles, sportives, artisanales, détente.

Un pot d'accueil a été organisé chaque vendredi soir de juillet et août à destination des campeurs dans les locaux du snack et a regroupé entre 10 et 30 participants.

Un programme de visites guidées d'entreprises (Cornu, fromageries, ... Réseau « Made in Chez Nous ») était prévu en 2019 à destination des adultes, mais il n'y a pas eu d'inscription.

2. Communication

Sur le volet communication, SDH a adhéré comme chaque année à des plateformes de réservation de camping et procédé à des insertions dans des guides spécialisés.

SDH a amélioré la communication d'une part via le site internet « camping de Besançon » qui a été complètement reconçu et d'autre part via une nouvelle plaquette, plus qualitative, sur un support adapté, avec des informations claires, un graphisme épuré, une charte graphique cohérente.

IV. Qualité du service

A/ Enquête de satisfaction des usagers

Le recueil des commentaires et remarques des clients, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, est organisé autour de trois supports :

- Les plateformes « internet » généralistes ou spécialisées
- Un écran « dédié » (type tablette) à l'accueil avec accès direct à l'application « Guest »
- Le livre d'or

Les avis et commentaires des clients sont globalement bons. Le principal reproche avancé concerne le bruit (notamment les nuisances liées à la proximité de la route nationale et aux travaux de la piscine).

La volonté de découvrir la Ville et le Département sont cités comme des points clés de la destination de même que le rapport qualité-prix.

B/ Compte-rendu technique

SDH a fourni, conformément aux obligations contractuelles, l'inventaire des biens et le bilan annuel des opérations d'entretien et de maintenance réalisées. A titre d'exemple, SDH a procédé à la remise en état du circuit de vidéo-surveillance, installé des spots extérieurs, remis en état de fonctionnement les barrières automatiques, etc...

V. Eléments juridico-financiers

A/ Situation financière du concessionnaire

SDH est un établissement relevant du secteur médico-social.

Sa comptabilité est soumise aux règles et aux contrôles du Trésor Public de Besançon – Etablissement Hospitalier.

Il n'y a pas d'inquiétude sur la santé financière de l'établissement.

B/ Comptes de la concession

Dans le cadre d'une concession de service public, le concessionnaire exploite le service « à ses risques et périls » : le résultat réalisé (excédent ou déficit) appartient au concessionnaire.

Au titre de 2018, le concessionnaire réalise un déficit de 14 552,24 €.

Le total des produits (constitué quasi uniquement du chiffre d'affaires) s'établit à 294 873,97 € ce qui représente une progression de +13,87 % par rapport à 2018 (année sans ouverture piscine)

Le total des charges s'établit à 309 426,21 €, en hausse de +15,6 %

Les recettes se décomposent en quatre grandes familles:

- Les séjours : 194 467 € soit 69 % des recettes 2019.
- La location de HLL : 70 562 € soit 25% des recettes + 43,5 points par rapport à 2018)
- La taxe de séjour et les recettes diverses

Les principaux postes de charges sont en lien direct avec l'activité : masse salariale (155 912 € soit 50% du total des charges), achats de matières et fournitures (45 330 €) publications, entretien et maintenance (24 897 € soit 9,5%).

La forte hausse des charges par rapport à 2018 s'explique par un important nettoyage du site et une hausse du coût des assurances.

C/ Liens avec Grand Besançon Métropole

Conformément aux dispositions de la CSP, le concessionnaire a versé à Grand Besançon Métropole la part fixe de la redevance annuelle (2000 €). Compte tenu du déficit, il n'y a pas lieu de calculer une part variable.

Par ailleurs, SDH a déclaré à Grand Besançon Métropole un montant de taxe de séjour = 11 704,55 € contre 11 176.55 € en 2018.

De son côté, Grand Besançon Métropole a réalisé quelques interventions pour le camping en 2019 : élagage, nettoyage des voies circulées, réparation d'une infiltration d'eau.

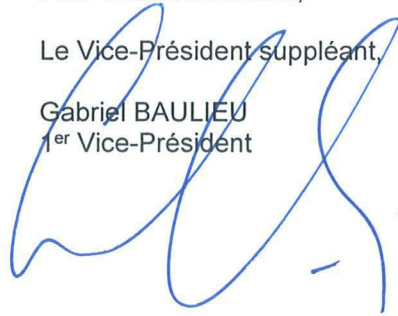
Enfin, le Conseil Communautaire a été sollicité en 2019 pour le vote des tarifs 2019, le rapport annuel 2018, et, dans sa séance du 16 décembre 2019, sur le choix de la concession de service public comme mode de gestion du camping (procédure de renouvellement).

Le Conseil de Communauté prend acte du rapport annuel 2019 présenté par Solidarité Doubs Handicap, relatif à l'exploitation du Camping d'intérêt communautaire Besançon-Chalezeule, dans le cadre de la concession de service public confiée par Grand Besançon Métropole à cet organisme.

Pour extrait conforme,

Le Vice-Président suppléant,

Gabriel BAULJEU
1^{er} Vice-Président



Rapport adopté à l'unanimité :

Pour : 116

Contre : 0

Abstention : 0

Ne prennent pas part au vote : 1



CAMPING DU GRAND BESANCON

BILAN SAISON 2019

SOMMAIRE

1) COMPTE RENDU QUANTITATIF

- Conditions d'accueil : jours et horaires d'ouverture
- Statistiques des nuitées sur le site :
 - par type d'hébergement,
 - par nationalité,
 - durée moyenne de séjour,
 - type de touristes
- Modalités de réservations (internet, à l'avance ou sur site)
- Tendances statistiques régionales et nationales
- Enquête de satisfaction des usagers : plaintes, points forts / points faibles soulignés
- Effectifs du Concessionnaire, type de contrat de travail, absentéisme...
- Principaux travaux menés par le Concessionnaire
- Liens avec les partenaires (piscine (Ville de Besançon), office de tourisme...)
- Animations mises en place et leur « succès »
- Impact sur la fréquentation des manifestations bisontines ou grand-bisontines
- Points forts et points faibles de l'année écoulée
- Propositions d'amélioration

2) COMPTE RENDU TECHNIQUE

- Un inventaire actualisé des biens de retour, des biens de reprise du service.
- Un état qualitatif des biens nécessaires à l'exploitation du service public délégué (vétusté, panne, mise aux normes..) et le cas échéant les investissements à envisager ;
- Un état des dépenses de renouvellement réalisées dans l'année, conformément aux obligations contractuelles ;
- Un bilan annuel des opérations d'entretien et de maintenance réalisées.
- Attestation d'assurances

3) COMPTE RENDU FINANCIER

- Les états financiers annuels certifiés du Concessionnaire, qui comprendront :
 - états financiers annuels SDH (bilan, compte de résultat, annexe, rapports du commissaire aux comptes ou à minima attestation de l'expert-comptable)
 - compte annuel de résultat de l'exploitation spécifique au site du Camping de Besançon-Chalezeule, attesté par un professionnel (expert-comptable)
 - le principe d'affectation et clés de répartition des charges indirectes, notamment les charges de structure
- Une analyse de gestion de l'exploitation des missions déléguées, qui présentera notamment :
 - le détail par nature des charges (ex : personnel, entretien, réparations, services extérieurs,...) et des produits d'exploitation (ex : nuitées, prestations annexes). Le lien sera fait avec les éléments du rapport d'activité.
 - l'évolution des charges et produits par rapport à l'exercice antérieur et par rapport au budget prévisionnel.
 - Commentaires par rapport à ces résultats en comparaison avec chiffre 2017.
- Le calcul de la redevance variable : un état synthétique présentera le calcul de cette redevance pour l'année écoulée en fonction des critères qui seront définis au contrat.

1) COMPTE RENDU QUANTITATIF

- Conditions d'accueil : jours et horaires d'ouvert

Le camping a ouvert du 15 mars au 31 octobre 2019.

Il est ouvert au public 7 jours sur 7 pendant la saison et les horaires varient selon le planning suivant :

- Hiver : du 1^{er} janvier au 14 mars et du 1^{er} novembre au 31 décembre.

Fermeture

- Basse saison : Du 15 mars au 30 juin et du 1^{er} septembre au 31 octobre.

Accueil ouvert de 9h00 à 12h00 et de 15h00 à 20h00.

- Haute saison : Du 1^{er} juillet au 31 août.

Accueil ouvert de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 20h30.

Une présence permanente sur site a été assurée pendant la saison 2019, conformément au classement 3*.

- Statistiques des nuitées sur le site :

La saison 2019 a vu le nombre de contrats de séjour légèrement augmenter avec une légère progression du nombre de nuitées totales (1399 nuitées supplémentaires) et une durée de séjour moyen qui progresse de 3.68 jours en 2018 à 3.8 jours en 2019.

La météo favorable sur la saison ainsi que la réouverture de la piscine en début de saison 2019 a certainement contribué à ce résultat.

CAMPING	2019	2018
NOMBRE CONTRAT	6517	6356
NOMBRE NUITÉES	24789	23390
Durée moyenne séjour	3,800	3,680

- Par âge

Les enfants (de 0 à 18 ans) représentent 13.45 % des campeurs, chiffre qui n'évolue pas depuis 2018. La réouverture de la piscine au 1^{er} juillet a certainement permis de fidéliser cette clientèle qui est très demandeuse de cette prestation à proximité du camping. La mise en place de l'animation en juillet et août 2019 a été ciblée fortement sur la tranche des 3-12 ans, les adolescents étant plus autonomes en matière d'activités.

Avec plus de 32%, les campeurs seniors et en retraite sont fortement présents comme pour la saison 2018.

La tranche d'âge 35-54 ans représente un tiers des nuitées personnes.

La population jeunes adultes progresse légèrement sur la saison (de 20 à 21%).

Les écarts ne sont pas assez significatifs et l'absence de recul ne permet pas de faire ressortir des tendances.

Tranche d'age des campeurs						
	2019 / NP	2019 / %	2018 / NP	2018 / %	2017 / NP	2017 / %
0 à 2 ans	130	0,5	242	1	NC	3
3 à 12 ans	2070	8,35	1881	8	NC	14
13 à 17 ans	1142	4,6	946	4	NC	8
18 à 34 ans	5206	21	4669	20	NC	18
35 à 54 ans	8172	33	8176	35	NC	38
54 à 64 ans	4710	19	4205	18	NC	11
65 ans et +	3359	13,55	3271	14	NC	8
NP enfants	3342	13,45	3069	13,12	NC	
NP adultes	21447	86,55	20321	86,88	NC	
TOTAL	24789		23390		NC	

- Par type d'hébergement

La tente et la caravane restent toujours le type d'hébergement le plus usité sur le site du camping.

La progression sur le secteur des camping-caristes avec près d'un tiers des campeurs présents sur la saison semble se confirmer. Cela conforte la tendance nationale sur ce type de déplacement-hébergement qui ne cesse de se développer depuis quelques années. Ce constat doit inviter le gestionnaire et propriétaire à étudier avec soin, dans le cadre du projet de réhabilitation de la partie accueil du camping, l'opportunité de développer une aire spécifique d'accueil automatisée à destination de cette clientèle.

Les cyclotouristes sont en légère augmentation en 2019. La livraison du nouveau tronçon de l'Euro-véloroute 6 (reliant le village de Chalèze), la constitution du dossier de labélisation « Accueil Relais Vélo » et la mise en place d'hébergement insolite pour 2 personnes durant la saison 2019 permettant d'accompagner la progression de ce segment de clientèle.

	2019/Nbre Contrats	2019 / %	2018 / Ncontrat	2018 / %	2017 / Ncontrat	2017 / %
Tente caravane	3123	47,9	3146	49,5	3802	61,3
Location	521	8	467	7,3	521	8,4
Camping car	1968	30,2	1912	30,1	1181	19
cyclotouriste	905	13,9	831	13,1	702	11,3
TOTAL	6517	100	6356	100	6206	100

La location de Mobil Home reste un secteur porteur et d'importants investissements dans ce créneau ont été réalisés en 2019 pour renforcer notre capacité d'accueil et diversifier les typologies de clientèle :

- livraison d'un MH 6 places mis en location dès le mois de mai 2019
- achat et installation en août de deux hébergements insolites de type tonneaux
- commande d'un MH PMR mis en exploitation à compter de 2020 et qui a mobilisé l'équipe à la fois d'un point de vue administratif jusqu'à la publication du marché public mais également d'un point de vue technique (installation, terrassement, raccordement...).

- Par nationalités

Sur les 6517 contrats édités en 2019, 79.5 % sont des contrats édités en l'ange étrangère (en nette progression cette année avec 5% d'augmentation entre 2018 et 2019). C'est un des enseignements principaux de cette saison, à savoir une progression importante de la clientèle française.

Les Allemands restent les premiers, en matière de nationalité étrangère à fréquenter le camping, avec un peu moins d'un tiers des contrats sur l'année (29.39%). Par contre, ils n'occupent plus la première place en matière de fréquentation qui est occupée désormais par les campeurs français. Les Hollandais complètent ce podium.

Loin derrière, nous accueillons des Suisses, des Britanniques, des Belges, des Espagnols et des Italiens. A noter que 4% du public accueilli sont des ressortissants de pays hors Union Européenne.

PAYS	2019	%	20182	%2	2017	%
ALLEMAGNE	1915	29,39	2403	37,8%	2231	35,9%
FRANCE	2575	39,5	1618	25,5%	1644	26,5%
PAYS-BAS	825	12,66	791	12,4%	887	14,3%
SUISSE	401	6,16	420	6,6%	348	5,6%
GRANDE BRETAGNE	196	3,01	285	4,5%	263	4,2%
BELGIQUE	160	2,45	178	2,8%	188	3,0%
ESPAGNE	110	1,69	130	2%	134	2%
ITALIE	57	0,87	66	1%	53	1%
AUTRES UE	193	2,96	265	4%	250	4%
HORS UE	85	1,31	200	3%	209	3%
TOTAUX	6517	100	6356	100%	6206	100%

Par rapport au nombre de contrats

- Analyse clientèle Française

Près de 40 % des campeurs séjournant à Besançon en hébergement de plein-air (HPA) sont d'origine française (39.5 % des contrats en 2019). Les raisons des séjours sont variées : vacances, déplacements divers professionnels ou privés, réunions familiales, visites à des proches,

Nous n'avons pas d'explications quant à cette progression importante : raisons économiques, vacances familiales, attractivité de la Région, destination authentique, Sont autant d'hypothèses plausibles.

Les trois grandes régions françaises pourvoyeuses de campeurs restent la Bourgogne Franche-Comté (17.8%) avec un effet logique d'attractivité en raison de la proximité, le Grand Est (12.8%) et Auvergne Rhône Alpes (14.7%).

Viennent ensuite des régions plus éloignées qui oscillent entre 6.1 et 5.5 % avec Pays de la Loire, Nouvelle Aquitaine, Ile de France et Hauts de France.

Provence Alpes Côte d'Azur, Occitanie, Centre de Val de Loire, Bretagne et Normandie complètent ce tableau avec un pourcentage des contrats édités inférieurs à 5%.

REPARTITION NATIONALITES REGIONALES

REGIONS	2019	%	20182	%	2017	%
Bourgogne-Franche-Comté	458	17,8%	267	16,5%	289	17,6%
Auvergne-Rhône-Alpes	379	14,7%	252	15,6%	228	13,9%
AUTRES	327	12,7%	207	12,8%	192	11,7%
Grand-Est	330	12,8%	206	12,7%	231	14,1%
Pays-de-la-Loire	157	6,1%	101	6,2%	81	4,9%
Nouvelle-Aquitaine	142	5,5%	92	5,7%	90	5,5%
Hauts-de-France	149	5,8%	91	5,6%	75	4,6%
Ile-de-France	142	5,5%	87	5,4%	100	6,1%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	124	4,8%	86	5,3%	103	6,3%
Occitanie	100	3,9%	66	4,1%	70	4,3%
Normandie	100	3,9%	61	3,8%	66	4,0%
Bretagne	93	3,6%	56	3,5%	64	3,9%
Centre-Val de Loire	72	2,8%	42	2,6%	49	3,0%
OUTRE MER	2	0,1%	4	0,2%	6	0,4%
TOTAUX	2575	100%	1618	100%	1644	100%

- Analyse origines départementales

DEPARTEMENT	ANNEE 2019	ANNEE 2018	ANNEE 2017
Doubs	5,06%	4,76%	8,76%
Rhône	4,26%	3,09%	2,68%
Saône et Loire	3,62%		
Isère	3,50%	2,78%	2,62%
Bas-Rhin	3,30%	3,21%	3,28%
Haut-Rhin	3,09%	2,35%	2,55%
Moselle	3,00%	2,53%	2,43%
Loire	3,00%	1,92%	1,52%
Loire-Atlantique	2,98%	2,35%	1,70%
Bouches du Rhône	2,77%		
Maine-et-Loire	2,71%	2,10%	1,09%
Haute-Savoie	2,29%	2,53%	1,64%
Côte-d'Or	2,02%	2,66%	3,59%
Nord	2,29%	2,04%	2,19%
Jura	1,62%		

Haute Saône	1,48%		
Territoire de Belfort	0,63%	3,83%	1,58%

- Durée moyenne de séjour

DUREE DE SEJOUR	2019/nbre contrats	2019/%	2018/nbre contrats	2018/%	2017/Nbre contrats	2017/%
1	4195	64,2	4156	66	4009	64
2	1369	21	1246	20	1303	21
3	509	7,8	509	8	446	7
4	209	3,2	191	3	192	3
5	65	1	62	1	65	1
6	52	0,8	65	1	64	1
1 SEMAINE	62	1,1	63	1	62	1
8 A 14 JOURS	56	0,9	64	1	65	1
15 A 31 JOURS	0	0	0	0	0	0
32 A 99 JOURS	0	0	0	0	0	0
	6517		6356		6206	

La durée moyenne de séjour a légèrement progressé de 3.68 jours en 2018 à 3.8 jours en 2019.

Plus de 64% des séjours durent 1 seule nuit. Cela sous-entend beaucoup de rotations quotidiennes et des départs-arrivées fréquentes et nombreuses, soit un travail important au niveau de l'accueil,

Le camping du Grand Besançon est un camping de passage, sur la route des vacances

La mise en place de l'animation en 2019 ainsi que la réouverture de la piscine ne semblent pas significatives, en tout cas difficilement mesurable en termes d'impact sur les durées de séjour et la fréquentation. Il faut le temps que l'information circule, quelques saisons seront nécessaires pour implanter de manière pérenne une animation digne de ce camping et va nécessiter des efforts tant de la part du gestionnaire que du propriétaire.

- Nature et composition des groupes de campeurs

Les deux tiers des campeurs sont des couples sans enfants. Cette catégorie de campeurs a pris en 2019 (+12 %) une place déterminante au détriment des campeurs célibataires qui sont en nette diminution cette année.

Les familles (couple avec enfants) représentent 12 % des contrats édités sur la saison.

La fréquentation des groupes reste stable avec 3.5% des contrats.

Typologie personne	2019/NBRE CONTRATS	2019/%	2018/NBRE CONTRATS	2018/%	2017/NBRE CONTRATS	2017/%
	COUPLE	4425	67,93	3521	55,4	3164
CELIBATAIRE	758	11,63	1894	29,8	1738	28
FAMILLE	782	11,99	528	8,3	683	11
GROUPE	230	3,52	229	3,6	310	5
PERSONNEL CHANTIER + entreprise	120	1,84	70	1,1	62	1
EVENEMENT (Sports, congrès, clubs CC, ...)	31	0,47	32	0,5	63	1
autres	171	2,62	82	1,3	186	3
TOTAL	6517		6356		6206	

- Canal de Connaissance - Modalités de réservations (internet, à l'avance ou sur site)

Sur 6517 contrats en 2019, seuls 441 (dont 436 via l'Office du Tourisme de Besançon) font l'objet d'une réservation préalable, ce qui représente un pourcentage de 6.76% de séjours avec réservation (en légère augmentation par rapport à 2018 (6.6%).

Il est également à noter qu'aucun « Tour Opérateur » n'intervient dans l'origine des séjours.

Le Guide ACSII est le tarif le plus sollicité par les campeurs qui sont adhérents d'un club avec près de 22.5% des contrats édités sur la saison 2019.

Parmi les autres guides, il faut citer pour les plus notoires, le Guide ADAC, le Touring Club Suisse, le guide ANWB, FFCC, Michelin.

Les autres guides représentent moins de 1% des contrats établis.

18% des séjours passent par une visite préalable sur le site internet du camping (20% en 2018).

Nous notons une nette progression des campeurs qui viennent sans contact préalable, clientèle qui représente ¼ des séjours sur la saison.

A la marge, le camping a été sollicité pour l'organisation d'un tournoi sportif pour les élèves de l'UNSS.

CANAL ACCES	ANNEE 2019	ANNEE 2018	ANNEE 2017
GUIDE ACSI	22,41%	25,88%	23,09%
INTERNET CAMPING	17,87%	20,03%	21,66%
PASSAGE	24,95%	13,85%	7,13%
AUTRES	11,40%	19,40%	20,00%
GUIDE ADAC	5,95%	5,37%	5,73%
GUIDE TOURING CLUB SUISSE	3,63%	3,31%	3,28%
CONNAISSANCES	2,10%	2,16%	4,10%
ANCIEN CLIENT	1,67%	2,14%	2,05%
CAMPING- KEY EUROPE	1,76%	1,81%	2,25%
GUIDE ANWB	2,30%	1,38%	2,60%
OFFICE DE TOURISME	0,76%	1,14%	1,80%
GUIDE FFCC	1,30%	1,12%	1,97%
GUIDE MICHELIN	1,23%	0,66%	0,88%
GUIDE PASAR	0,68%	0,51%	0,62%
TELEPHONE / FAX	0,32%	0,36%	1,13%
CAMPING DE FRANCE.COM	0,21%	0,16%	0,22%
GUIDE CARAVAN CLUB	0,22%	0,13%	0,17%
CLUB CARAVANIER / CAMPING-CAR	0,11%	0,10%	0,67%
GUIDE BEL- AIR	0,00%	0,10%	0,00%
CAMPING FRANCE .COM.	0,21%	0,08%	0,23%
EXPOSANT FOIRE DE BE	0,09%	0,05%	0,05%
UK CAMPSITE.CO.UK	0,03%	0,03%	0,05%
CAMPING-CAR MAGAZINE	0,00%	0,02%	0,07%
GUIDE DU ROUTARD	0,04%	0,02%	0,10%
CTOUVERT HPA	0,76%	0,00%	0,03%
PITCHUP.COM	0,00%	0,00%	0,03%

Réservations

Critères

Statistiques: Réservations

Camping: -Tous-

Opérateur Internet: -Tous-

Périodicité

Comparatif: Annuel Par Opérateur Internet

Périodicité: Mois

Afficher

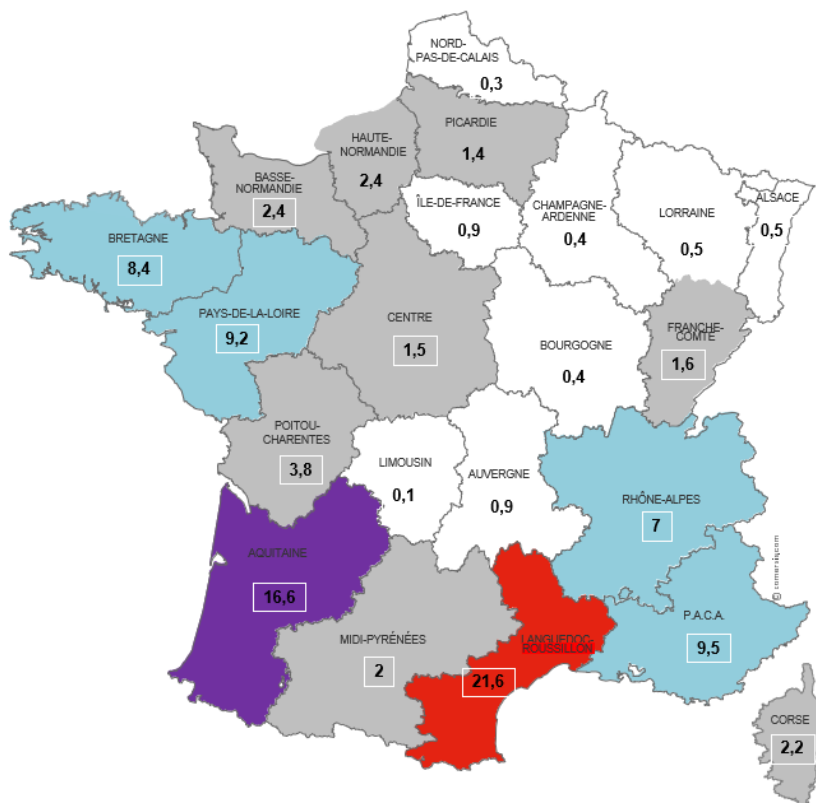
Evolution Répartition

Graphique - Histogramme

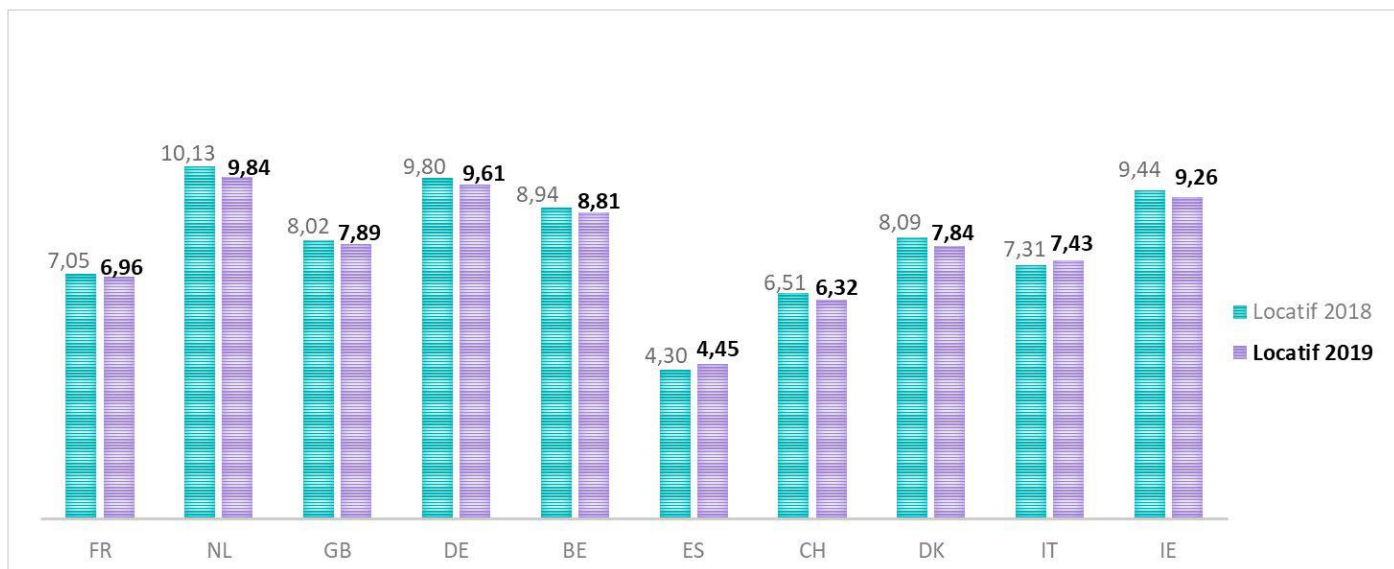
Tableau

Opérateur Internet	Année	Janvier	Fevrier	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Decembre	Total
Tous	2013	4	8	11	31	24	42	58	34	4		1	3	220
Tous	2014	11	12	24	24	27	45	65	45	8				261
Tous	2015	5	3	21	27	23	56	65	57	10	5			274
Tous	2016	16	13	40	24	37	35	84	59	13	6	1	2	330
Tous	2017	14	16	45	45	59	57	145	98	13	15	2	3	512
Tous	2018	13	23	27	45	67	66	99	54	23	7			424
Tous	2019	16	26	21	42	44	69	119	74	22	8			441
Total		79	101	189	238	281	370	635	421	93	41	4	10	2462

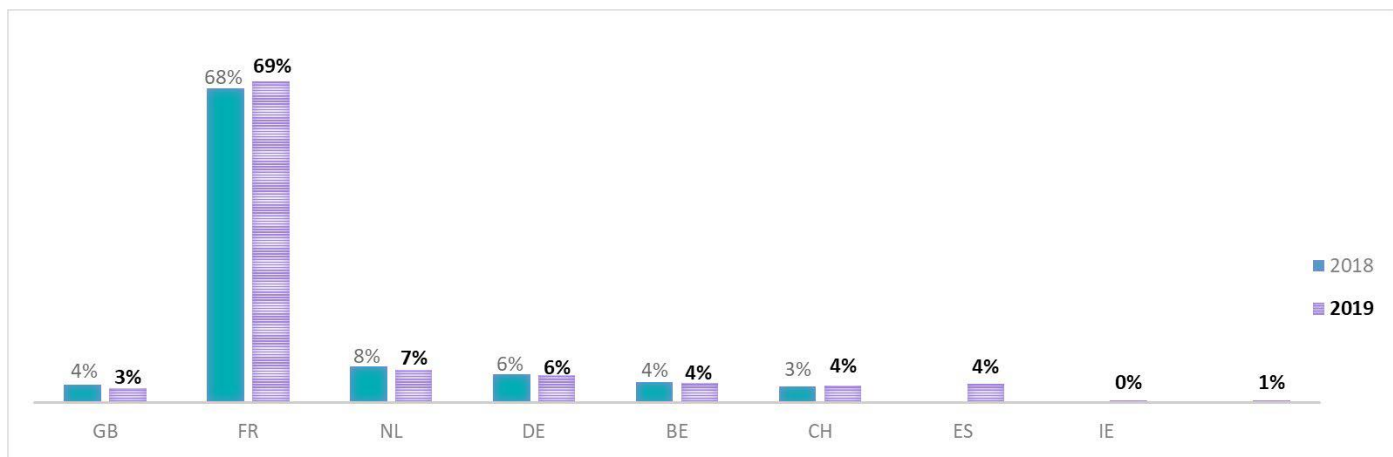
- Tendances statistiques régionales et nationales (source SequoiaSoft, éditeur de logiciels HPA, « Etude statistique sur les réservations internet à fin septembre 2019 portant sur un échantillon de 912 campings sur le territoire national de 1 à 5 étoiles)
 - Saison 2019 globalement bonne avec une hausse de 13% du nombre de réservations. Nous constatons également une nette diminution de la clientèle britannique (conséquences supposées du BREXIT)



- Changement de destination avec hausse des séjours en montagne au détriment des côtes françaises
- La clientèle française a bien évidemment sollicité les campings (+16%) et maintenu sa place de leader sur le marché.
- Hausse des réservations de dernière minute.
- Durée moyenne de séjour est légèrement en baisse (de 6.99 en 2018 à 6.48 en 2019).



La clientèle allemande est en augmentation importante.



En 2019, le locatif est en augmentation au détriment des emplacements ce qui s'explique par un parc de plus en plus important, mouvement soutenu par la clientèle française qui plébiscite ce mode d'hébergement (82% des réservations) contrairement aux Allemands et aux Britanniques qui préfèrent les séjours en emplacement.

Il est à noter une très forte demande sur les établissements 4 et 5 étoiles, les campings 3 étoiles bénéficiant du manque de disponibilité des établissements haut de gamme.

- Enquête de satisfaction des usagers : plaintes, points forts / points faibles soulignés par les usagers

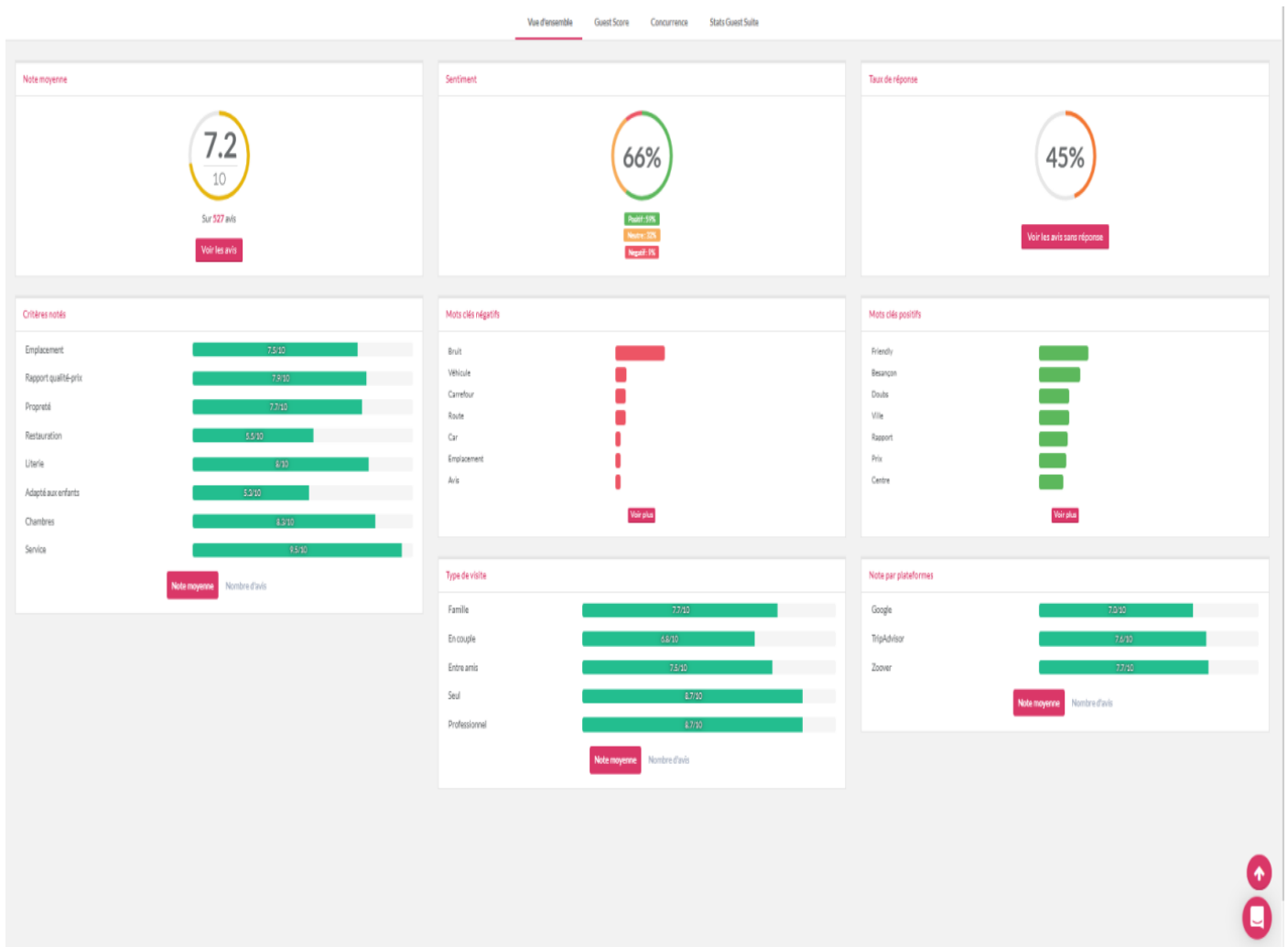
Le recueil des commentaires et remarques des clients, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, est organisé autour de trois supports :

- Les plateformes « internet » généralistes ou spécialisées
- Un écran « dédié » (type tablette) à l'accueil avec accès direct à l'application « Guest » à laquelle nous sommes abonnés.
- Le livre d'or

Les deux captures d'écran ci-dessous reflètent ce que les campeurs (397 avis ou commentaires) pensent de la qualité de notre accueil et des prestations offertes.

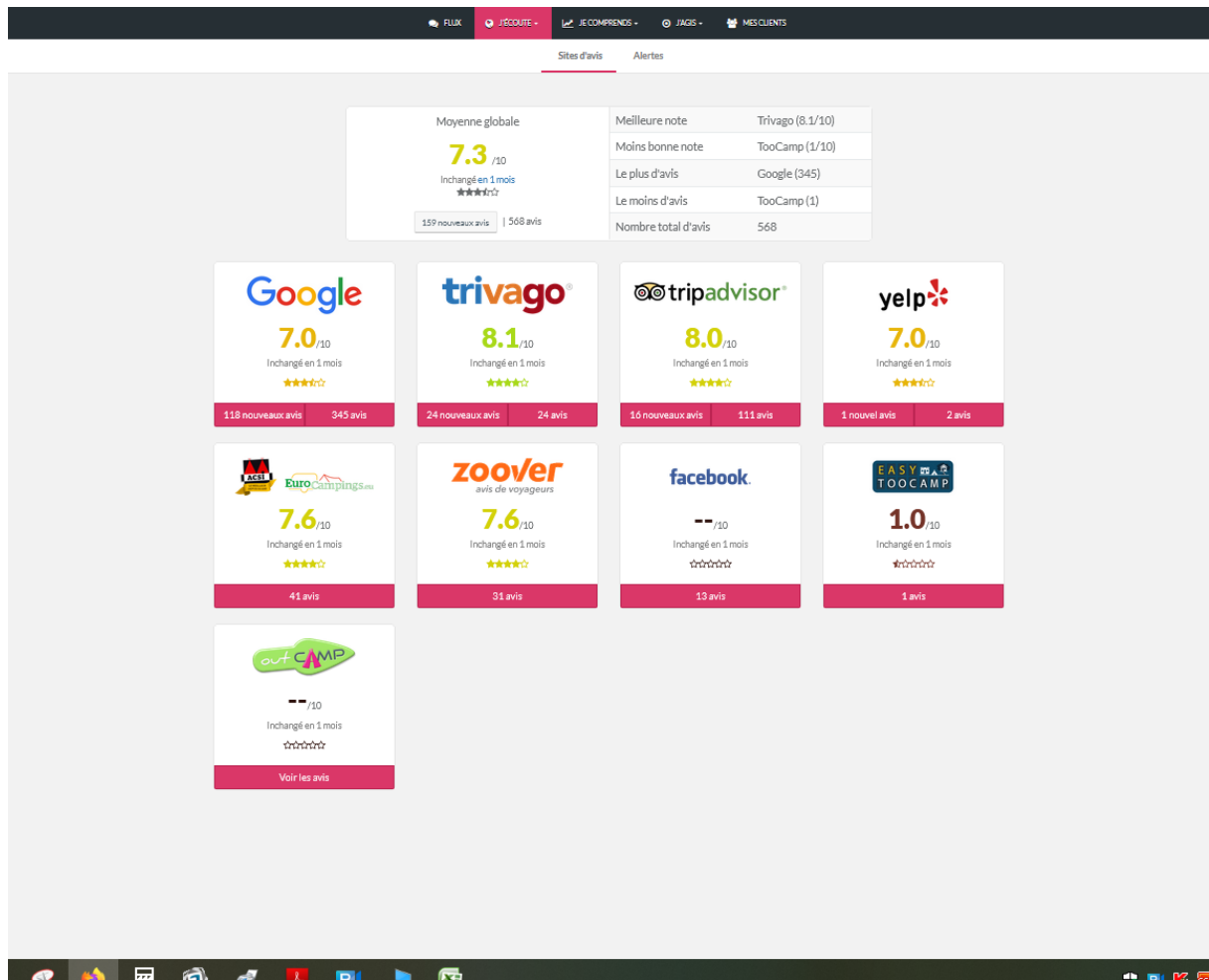
Un questionnaire comporte plusieurs items et interroge certains critères tels que la qualité des emplacements, le rapport Qualité Prix, la qualité de l'accueil, les tarifs, les conseils donnés, la qualité du WI-FI, la propreté des sanitaires, l'environnement, le site,

La note globale (527 avis) est de 7.2/10 pour les 8 critères notés. Le principal reproche avancé concerne le bruit (notamment les nuisances liées à la proximité de la route nationale et aux travaux de la piscine).



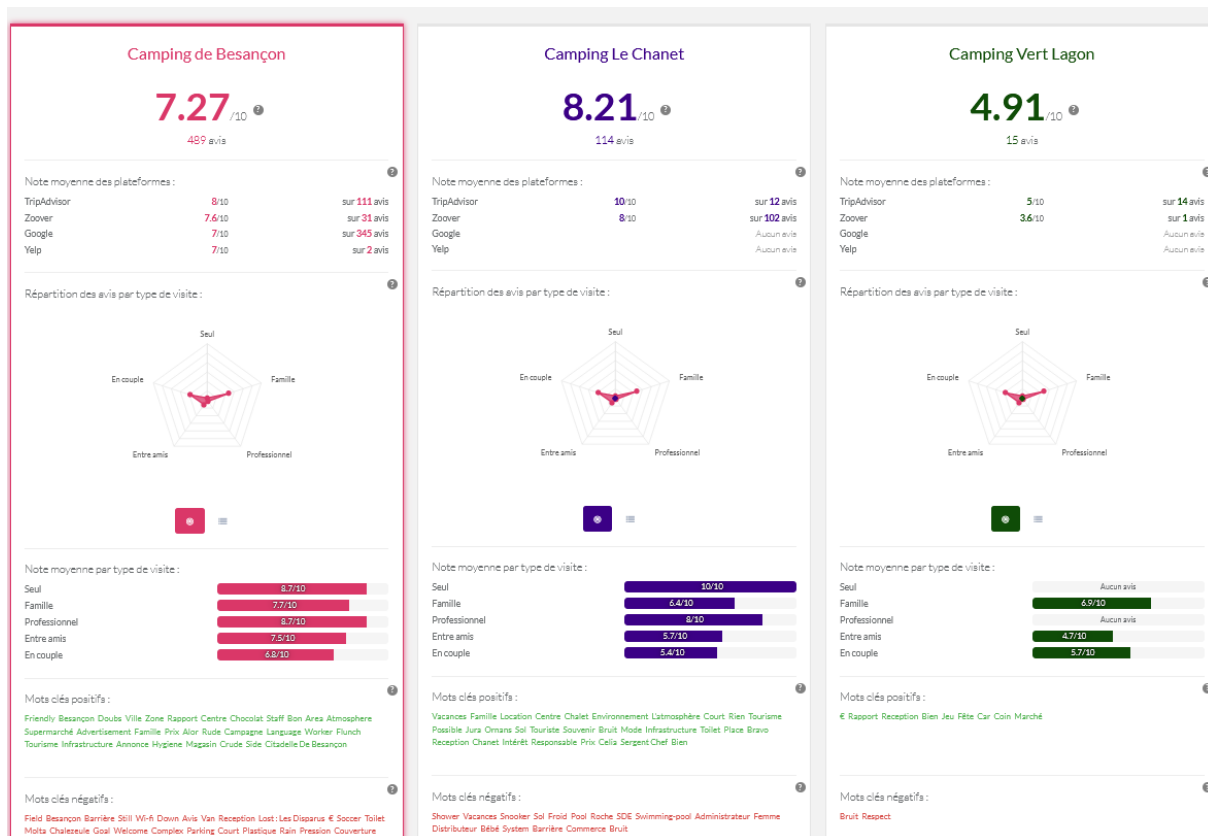
La volonté de découvrir la Ville et le Département sont cités comme des points clés de la destination de même que le rapport Qualité Prix.

La note moyenne des plateformes spécialisées internet est de 7.3 (568 avis) avec 8.1 et 8 pour Trivago et Trip Advisor (moyenne des 8 plateformes connectées) pour 7.2 en 2018.



Ce tableau ci-dessous présente une comparaison entre trois campings de la région.

Les avis et commentaires sont au nombre de 489 avis pour Besançon avec une note globale de 7.27 (7.93 en 2019) qui le place en seconde position vis-à-vis des campings similaires de la région (Ornans et Haute-Saône).



- Effectifs du Concessionnaire, type de contrat de travail, absentéisme...

L'équipe du camping était composée en 2019 d'un régisseur à temps plein sur l'année, de 4 saisonniers et d'un animateur.

Sur les cinq membres encadrants de l'équipe, deux parlent quatre langues (personnel accueil) les autres maîtrisant l'anglais en plus de leur langue maternelle.

L'équipe d'encadrant a été renforcée par 2 usagers et une équipe spécialisée composée de travailleurs handicapés issus du Pôle Accompagnement et Travail qui sont principalement intervenus sur des tâches d'entretien de surface, gestion des espaces verts, entretien et petites réparations sur le parc locatif.

L'équipe spécifique camping est soutenue par le responsable de filière qui vient en complément du régisseur sur les aspects administratifs, logistiques, financiers... la psychologue responsable, pour le Pôle Accompagnement et Travail, du suivi social et de l'accompagnement des usagers, les services transversaux de l'établissement pour le contrôle des comptes et la gestion des Ressources Humaines, l'informatique, la démarche d'amélioration continue de la qualité, la communication...

Le CHSCT de SDH est également intervenu pour la mise à jour du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels.

Enfin, en 2019, l'équipe a accueilli 2 usagers stagiaires en situation de handicap.

En parallèle, SDH s'est mobilisé sur la recherche d'un gestionnaire du snack L'Encas pour la période estivale. L'expérience n'a pas été très positive et ce prestataire a d'ores et déjà annoncé ne pas vouloir reconduire son activité.

- Animations mises en place

Un animateur a été recruté du 15 juin au 15 septembre 2019 et a assuré durant la période estivale des animations à destination des familles avec enfants et adultes. C'est une première sur le camping de Besançon et il est trop tôt pour tirer des enseignements concrets de cette première saison.

Des séances matinales de deux heures, à destination des enfants, ont eu lieu deux à trois fois par semaine pendant juillet et août. Elles regroupaient entre 3 et 10 personnes selon les jours et proposaient des activités manuelles, sportives, artisanales, détente.

Un pot d'accueil a été organisé chaque vendredi soir de juillet et août à destination des campeurs dans les locaux du snack et a regroupé entre 10 et 30 participants.

Un programme de visites guidées d'entreprises (Cornu, fromageries, Réseau « Made in Chez Nous » était prévu en 2019 à destination des adultes. Ces propositions n'ont pas retenues l'attention des campeurs présents.

Les informations importantes étaient diffusées par voie d'affichage dans le bloc sanitaire et par diffusion des plaquettes d'information touristique largement présentes sur le camping (accueil, bloc sanitaire). La généralisation d'annonces Micro semble être nécessaire si l'on souhaite assurer une diffusion d'information suffisante.

Un point dépôt vente de pain viennoiseries a été assuré par le snack du camping. Le gestionnaire du snack a de même assuré l'ouverture d'un rayon « spécialités régionales » et d'une petite épicerie à destination des campeurs.

Un point « dépannage », à proximité de l'accueil permet aux campeurs distraits de se dépanner en cas de besoin (gaz, cartes postales, raccords électriques,

- Communication

Comme chaque année, diverses insertions dans des guides spécialisés camping ont eu lieu ainsi qu'une adhésion à la plateforme de réservation :

- FFCC (CAMPI IN)
- Camping Key Europe
- FRHPA (CTouvert)
- UK Campsite.CO.UK
- OT BESANCON
- GUEST APP (enquête satisfaction clients)
- 32 juillet SARL (ANWB, Ibericamp)
- Camping-car magazine
- Guide du routard
- ACSI
- ADAC
- Guide touring club Suisse
- Pitchup.com
- Guide Bel Air
- Guide Caravane Club
- Guide Michelin
- Ajouda
- L'officiel des terrains de camping
- Camping de France
- MEDIA CAMP
- VACANCES WEB
- FAIRBOOKING
- ICCS

Le site internet « camping de Besançon » a été complètement reconçu avec une interface modernisée beaucoup plus attractive, une ergonomie plus adaptée, des informations supplémentaires, une navigation plus confortable,

Dans cette dynamique, il est à souligner la création d'une plaquette nouvelle version, plus qualitative, sur un support adapté, avec des informations claires, un graphisme épuré, une charte graphique cohérente.

Un important travail a été réalisé concernant la mise à jour et réfection de l'ensemble de la signalétique extérieure du camping (panneau à l'accueil, fléchage sens de circulation, repérage des emplacements, accès au village Mobil Home, ...). L'ensemble de ces outils supports déclinés selon la nouvelle charte graphique.

L'animation, de février à octobre d'une page Facebook dédiée, a été assurée par graphiste professionnelle. L'ensemble de ces actions étant gérées et assurées par un prestataire professionnel.

Commentaires :

2019 a été pour SDH l'année de la réalisation des engagements pris lors de notre proposition d'action dans le cadre de la DSP 2018-2021, notamment par :

- mise en place de notre plan de communication (internet, print et signalétique)
- chat, installation et mise en location de 2 « Mobil Home » (dont un PMR) et de deux hébergements insolites (tonneaux)
- lancement d'un programme d'animation avec recrutement d'un animateur spécifique
- gestion du snack par sous-traitance

Cela a été une année charnière, entre 2018 qui a permis un temps d'observation et d'appropriation de l'outil et 2020, dernière année du contrat qui nous lie.

La réouverture de la piscine en juillet et du snack, après un an de travaux a permis de rassurer une clientèle demandeuse de ce type de prestations.

En début de saison, d'importantes perturbations sont intervenues dans le cadre des travaux, travail de nuit, coupure de courant, alarmes intempestives de jour comme de nuit, intervention des ouvriers sur le site du camping, accès à certains moments compliqués, présence de camions et de gros engins de chantier,nous espérons qu'il n'y aura pas d'incidences négatives sur la fréquentation des années futures, compte-tenu des différents plainte émises par la clientèle confrontée à ces désagréments.

2) COMPTE RENDU TECHNIQUE et liste des opérations de maintenance

- Inventaire actualisé des biens de retour, des biens de reprise du service est joint en annexe du présent bilan. Il intègre un état qualitatif des biens nécessaires à l'exploitation du service public délégué (vétusté, panne, mise aux normes..) et le cas échéant les investissements à envisager.
- Bilan annuel des opérations d'entretien et de maintenance réalisées, conformément aux obligations contractuelles.
 - Ouverture d'un local ordures ménagères fermé pour remplacer stockage extérieur des conteneurs. Rangement des bacs OM dans local fermé sous snack.
 - Contrôle APAVE sur installation électrique et sur aire de jeux enfants
 - Contrôle commission de sécurité en septembre 2019
 - Contrôle qualité eau (légionellose)
 - Travaux de curage et dératisation annuelle (FCA)
 - Contrôle annuel extincteur

3) COMPTE RENDU FINANCIER

SDH publie chaque ses résultats pour le 31 mars. Les données affichées ci-dessous, proviennent des résultats internes enregistrés par la filière, certaines données méritent d'être consolidées par le service comptabilité de SDH, notamment la partie dépense.

Répartition CA	Année 2019	Année 2018	Année 2017
Ventes		184 569.69€	213 473.78€
Locations		55 294.69€	63 274.74€
Taxe séjour		11 176.55€	11 773.30€
Ventes annexes		6 902.67€	2 735.71€
Recettes diverses		1009.96€	0€
TOTAL	289 030.81€	258 953.56€	291 257.53€

REPARTITION CA	ANNEE 2019	2019	ANNEE 2018	20183	ANNEE 2017	2017
VENTES	194 467,46 €	68,8%	184 569,69 €	71,3%	213 473,78 €	73,3%
LOCATIONS	70 562,00 €	25,0%	55 294,69 €	21,4%	63 274,74 €	21,7%
TAXE SEJOUR	11 704,55 €	4,1%	11 176,55 €	4,3%	11 773,30 €	4,0%
VENTES ANNEXES	4 852,89 €	1,7%	6 902,67 €	2,7%	2 735,71 €	0,9%
RECETTES DIVERS	1 100,90 €	0,4%	1 009,96 €	0,4%	- €	0,0%
Total	282 687,80 €	100%	258 953,56 €	100%	291 257,53 €	100%

Les recettes du camping pour l'année 2019 s'élèvent à 282 687, 80 euros (258 953.56€ en 2018) soit une hausse de 9.1 % par rapport à 2018.

Les recettes se décomposent en quatre grandes familles de produits :

- Les séjours : 194 467.46 soit 68.8 % des recettes, en légère baisse par rapport à 2018.
- La location de HLL : 70562 € soit 25 % des recettes, en augmentation constante
- La taxe de séjour : 11704 €
- Les ventes annexes : 4853 € (gaz...) et recettes divers : 1101 € (avoirs ...)

RECAPITULATIF DONNEES TAXE SEJOUR CAMPING		ANNEE		2019
RELEVES LISTE PARAFISCALE LOGICIEL ESEASON				
0,55 €	UNITES LOUEES	NUITEES PERSONNES > 18 ANS	NUITEES PERSONNES < 18 ANS	MONTANT TAXE
JANVIER	0	0	0	0,00 €
FÉVRIER	0	0	0	0,00 €
MARS	98	280	7	154,00 €
AVRIL	453	1732	168	952,60 €
MAI	731	2512	108	1 381,60 €
JUIN	990	3332	245	1 832,60 €
JUILLET	1297	3804	1266	2 092,20 €
AOÛT	1514	4745	1223	2 609,75 €
SEPTEMBRE	1030	3302	212	1 816,10 €
OCTOBRE	475	1574	113	865,70 €
NOVEMBRE	0	0	0	0,00 €
DÉCEMBRE	0	0	0	0,00 €
TOTAUX	6588	21281	3342	11 704,55 €

Conclusion

Avec maintenant deux années de recul sur le fonctionnement du camping, SDH développe progressivement son appropriation et ses compétences autour de la gestion d'un tel équipement.

De nombreuses réalisations sont à porter au crédit de l'équipe cette année, tant d'un point de vue technique, éducatif, administratif que financier.

Le milieu de l'hébergement de plein-air, comme celui des haltes fluviales, permet une réelle inclusion des personnes en situation de handicap accompagnées par les services de SDH. Ces activités participent pleinement à l'insertion socio-professionnelle des travailleurs, au plus près du milieu ordinaire et au contact direct de la clientèle. Au quotidien, l'équipe encadrante adapte les exigences du métier de l'hôtellerie de plein-air au propre rythme et possibilités de travail des personnes en situation de handicap.

Les prochains mois seront déterminants pour le positionnement de SDH dans le renouvellement de ce marché. SDH fera valoir son expérience et sa vision de développement stratégique de l'activité (segment camping-car, hébergement insolite, développement du cyclotourisme, renforcement des compétences d'accueil des personnes en situation de handicap accueillies à SDH, renforcement du suivi administratif et financier en lien avec GBM et la trésorerie...).

SDH remercie les élus et le service tourisme de la confiance accordée et espère poursuivre ensemble de nouveaux projets. Naturellement SDH sera force de propositions auprès du cabinet d'étude missionné par GBM concernant les travaux de réaménagement global du site (logement gardien, bloc sanitaire, déplacement entrée du camping, accès bords du Doubs...).



CAMPING DU GRAND BESANCON

BILAN SAISON 2019

SOMMAIRE

1) COMPTE RENDU QUANTITATIF

- Conditions d'accueil : jours et horaires d'ouverture
- Statistiques des nuitées sur le site :
 - par type d'hébergement,
 - par nationalité,
 - durée moyenne de séjour,
 - type de touristes
- Modalités de réservations (internet, à l'avance ou sur site)
- Tendances statistiques régionales et nationales
- Enquête de satisfaction des usagers : plaintes, points forts / points faibles soulignés
- Effectifs du Concessionnaire, type de contrat de travail, absentéisme...
- Principaux travaux menés par le Concessionnaire
- Liens avec les partenaires (piscine (Ville de Besançon), office de tourisme...)
- Animations mises en place et leur « succès »
- Impact sur la fréquentation des manifestations bisontines ou grand-bisontines
- Points forts et points faibles de l'année écoulée
- Propositions d'amélioration

2) COMPTE RENDU TECHNIQUE

- Un inventaire actualisé des biens de retour, des biens de reprise du service.
- Un état qualitatif des biens nécessaires à l'exploitation du service public délégué (vétusté, panne, mise aux normes..) et le cas échéant les investissements à envisager ;
- Un état des dépenses de renouvellement réalisées dans l'année, conformément aux obligations contractuelles ;
- Un bilan annuel des opérations d'entretien et de maintenance réalisées.
- Attestation d'assurances

3) COMPTE RENDU FINANCIER

- Les états financiers annuels certifiés du Concessionnaire, qui comprendront :
 - états financiers annuels SDH (bilan, compte de résultat, annexe, rapports du commissaire aux comptes ou à minima attestation de l'expert-comptable)
 - compte annuel de résultat de l'exploitation spécifique au site du Camping de Besançon-Chalezeule, attesté par un professionnel (expert-comptable)
 - le principe d'affectation et clés de répartition des charges indirectes, notamment les charges de structure
- Une analyse de gestion de l'exploitation des missions déléguées, qui présentera notamment :
 - le détail par nature des charges (ex : personnel, entretien, réparations, services extérieurs,...) et des produits d'exploitation (ex : nuitées, prestations annexes). Le lien sera fait avec les éléments du rapport d'activité.
 - l'évolution des charges et produits par rapport à l'exercice antérieur et par rapport au budget prévisionnel.
 - Commentaires par rapport à ces résultats en comparaison avec chiffre 2017.
- Le calcul de la redevance variable : un état synthétique présentera le calcul de cette redevance pour l'année écoulée en fonction des critères qui seront définis au contrat.

1) COMPTE RENDU QUANTITATIF

- Conditions d'accueil : jours et horaires d'ouvert

Le camping a ouvert du 15 mars au 31 octobre 2019.

Il est ouvert au public 7 jours sur 7 pendant la saison et les horaires varient selon le planning suivant :

- Hiver : du 1^{er} janvier au 14 mars et du 1^{er} novembre au 31 décembre.
Fermeture
- Basse saison : Du 15 mars au 30 juin et du 1^{er} septembre au 31 octobre.
Accueil ouvert de 9h00 à 12h00 et de 15h00 à 20h00.
- Haute saison : Du 1^{er} juillet au 31 août.
Accueil ouvert de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 20h30.

Une présence permanente sur site a été assurée pendant la saison 2019, conformément au classement 3*.

- Statistiques des nuitées sur le site :

La saison 2019 a vu le nombre de contrats de séjour légèrement augmenter avec une légère progression du nombre de nuitées totales (1399 nuitées supplémentaires) et une durée de séjour moyen qui progresse de 3.68 jours en 2018 à 3.8 jours en 2019.

La météo favorable sur la saison ainsi que la réouverture de la piscine en début de saison 2019 a certainement contribué à ce résultat.

CAMPING	2019	2018
NOMBRE CONTRAT	6517	6356
NOMBRE NUITÉES	24789	23390
Durée moyenne séjour	3,800	3,680

- Par âge

Les enfants (de 0 à 18 ans) représentent 13.45 % des campeurs, chiffre qui n'évolue pas depuis 2018. La réouverture de la piscine au 1^{er} juillet a certainement permis de fidéliser cette clientèle qui est très demandeuse de cette prestation à proximité du camping. La mise en place de l'animation en juillet et août 2019 a été ciblée fortement sur la tranche des 3-12 ans, les adolescents étant plus autonomes en matière d'activités.

Avec plus de 32%, les campeurs seniors et en retraite sont fortement présents comme pour la saison 2018.

La tranche d'âge 35-54 ans représente un tiers des nuitées personnes.

La population jeunes adultes progresse légèrement sur la saison (de 20 à 21%).

Les écarts ne sont pas assez significatifs et l'absence de recul ne permet pas de faire ressortir des tendances.

Tranche d'age des campeurs

	2019 / NP	2019 / %	2018 / NP	2018 / %	2017 / NP	2017 / %
0 à 2 ans			242	1	NC	0
3 à 12 ans			1081	8	NC	14
13 à 17 ans			848	6	NC	7
18 à 34 ans			4669	20	NC	18
35 à 54 ans	21467	81,75	8176	35	NC	36
54 à 64 ans	2016	7,7	4205	18	NC	11
65 ans et +	2952	10,76	3271	14	NC	8
NP enfants	3044	10,76	9069	18,12	NC	
NP adultes	21467	81,75	20921	86,88	NC	
TOTAL	24709		23350		NC	

- Par type d'hébergement

La tente et la caravane restent toujours le type d'hébergement le plus usité sur le site du camping.

La progression sur le secteur des camping-caristes avec près d'un tiers des campeurs présents sur la saison semble se confirmer. Cela conforte la tendance nationale sur ce type de déplacement-hébergement qui ne cesse de se développer depuis quelques années. Ce constat doit inviter le gestionnaire et propriétaire à étudier avec soin, dans le cadre du projet de réhabilitation de la partie accueil du camping, l'opportunité de développer une aire spécifique d'accueil automatisée à destination de cette clientèle.

Les cyclotouristes sont en légère augmentation en 2019. La livraison du nouveau tronçon de l'Euro-véloroute 6 (reliant le village de Chalèze), la constitution du dossier de labélisation « Accueil Relais Vélo » et la mise en place d'hébergement insolite pour 2 personnes durant la saison 2019 permettant d'accompagner la progression de ce segment de clientèle.

	2019/Nbre Contrats	2019 / %	2018 / Ncontrat	2018 / %	2017 / Ncontrat	2017 / %
Tente caravane	3221	49,5	3146	49,5	3802	61,9
Location	371	5,7	467	7,3	521	8,4
Camping car	2092	31,8	1912	30,1	1181	19
cyclotouriste	725	11,3	831	13,1	702	11,3
TOTAL	6509	100	6356	100	6206	100

La location de Mobil Home reste un secteur porteur et d'importants investissements dans ce créneau ont été réalisés en 2019 pour renforcer notre capacité d'accueil et diversifier les typologies de clientèle :

- livraison d'un MH 6 places mis en location dès le mois de mai 2019
- achat et installation en août de deux hébergements insolites de type tonneaux
- commande d'un MH PMR mis en exploitation à compter de 2020 et qui a mobilisé l'équipe à la fois d'un point de vue administratif jusqu'à la publication du marché public mais également d'un point de vue technique (installation, terrassement, raccordement...).

- Par nationalités

Sur les 6517 contrats édités en 2019, 79.5 % sont des contrats édités en l'ange étrangère (en nette progression cette année avec 5% d'augmentation entre 2018 et 2019). C'est un des enseignements principaux de cette saison, à savoir une progression importante de la clientèle française.

Les Allemands restent les premiers, en matière de nationalité étrangère à fréquenter le camping, avec un peu moins d'un tiers des contrats sur l'année (29.39%). Par contre, ils n'occupent plus la première place en matière de fréquentation qui est occupée désormais par les campeurs français. Les Hollandais complètent ce podium.

Loin derrière, nous accueillons des Suisses, des Britanniques, des Belges, des Espagnols et des Italiens. A noter que 4% du public accueilli sont des ressortissants de pays hors Union Européenne.

PAYS	2019	%	20182	%2	2017	%
ALLEMAGNE	1915	29,39	2403	37,8%	2231	35,9%
FRANCE	2575	39,5	1618	25,5%	1644	26,5%
PAYS-BAS	825	12,66	791	12,4%	887	14,3%
SUISSE	401	6,16	420	6,6%	348	5,6%
GRANDE BRETAGNE	196	3,01	285	4,5%	263	4,2%
BELGIQUE	160	2,45	178	2,8%	188	3,0%
ESPAGNE	110	1,69	130	2%	134	2%
ITALIE	57	0,87	66	1%	53	1%
AUTRES UE	193	2,96	265	4%	250	4%
HORS UE	85	1,31	200	3%	209	3%
TOTAUX	6517	100	6356	100%	6206	100%

Par rapport au nombre de contrats

- Analyse clientèle Française

Près de 40 % des campeurs séjournant à Besançon en hébergement de plein-air (HPA) sont d'origine française (39.5 % des contrats en 2019). Les raisons des séjours sont variées : vacances, déplacements divers professionnels ou privés, réunions familiales, visites à des proches,

Nous n'avons pas d'explications quant à cette progression importante : raisons économiques, vacances familiales, attractivité de la Région, destination authentique, Sont autant d'hypothèses plausibles.

Les trois grandes régions françaises pourvoyeuses de campeurs restent la Bourgogne Franche-Comté (17.8%) avec un effet logique d'attractivité en raison de la proximité, le Grand Est (12.8%) et Auvergne Rhône Alpes (14.7%).

Viennent ensuite des régions plus éloignées qui oscillent entre 6.1 et 5.5 % avec Pays de la Loire, Nouvelle Aquitaine, Ile de France et Hauts de France.

Provence Alpes Côte d'Azur, Occitanie, Centre de Val de Loire, Bretagne et Normandie complètent ce tableau avec un pourcentage des contrats édités inférieurs à 5%.

REPARTITION NATIONALITES REGIONALES

REGIONS	2019	%	20182	%	2017	%
Bourgogne-Franche-Comté	458	17,8%	267	16,5%	289	17,6%
Auvergne-Rhône-Alpes	379	14,7%	252	15,6%	228	13,9%
AUTRES	327	12,7%	207	12,8%	192	11,7%
Grand-Est	330	12,8%	206	12,7%	231	14,1%
Pays-de-la-Loire	157	6,1%	101	6,2%	81	4,9%
Nouvelle-Aquitaine	142	5,5%	92	5,7%	90	5,5%
Hauts-de-France	149	5,8%	91	5,6%	75	4,6%
Ile-de-France	142	5,5%	87	5,4%	100	6,1%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	124	4,8%	86	5,3%	103	6,3%
Occitanie	100	3,9%	66	4,1%	70	4,3%
Normandie	100	3,9%	61	3,8%	66	4,0%
Bretagne	93	3,6%	56	3,5%	64	3,9%
Centre-Val de Loire	72	2,8%	42	2,6%	49	3,0%
OUTRE MER	2	0,1%	4	0,2%	6	0,4%
TOTAUX	2575	100%	1618	100%	1644	100%

- Analyse origines départementales

DEPARTEMENT	ANNEE 2019	ANNEE 2018	ANNEE 2017
Doubs	5,06%	4,76%	8,76%
Rhône	4,26%	3,09%	2,68%
Saône et Loire	3,62%		
Isère	3,50%	2,78%	2,62%
Bas-Rhin	3,30%	3,21%	3,28%
Haut-Rhin	3,09%	2,35%	2,55%
Moselle	3,00%	2,53%	2,43%
Loire	3,00%	1,92%	1,52%
Loire-Atlantique	2,98%	2,35%	1,70%
Bouches du Rhône	2,77%		
Maine-et-Loire	2,71%	2,10%	1,09%
Haute-Savoie	2,29%	2,53%	1,64%
Côte-d'Or	2,02%	2,66%	3,59%
Nord	2,29%	2,04%	2,19%
Jura	1,62%		

Haute Saône	1,48%		
Territoire de Belfort	0,63%	3,83%	1,58%

- Durée moyenne de séjour

DUREE DE SEJOUR	2019/nbre contrats	2019/%	2018/nbre contrats	2018/%	2017/Nbre contrats	2017/%
1	4795	64,2	4156	66	4009	64
2	4168	54	1246	20	1303	21
3	278	3,6	509	8	446	7
4	200	2,6	191	3	192	3
5	38	0,5	62	1	65	1
6	57	0,7	65	1	64	1
1 SEMAINE	62	0,8	63	1	62	1
8 A 14 JOURS	34	0,4	64	1	65	1
15 A 31 JOURS	0	0	0	0	0	0
32 A 99 JOURS	0	0	0	0	0	0
	6312		6356		6206	

La durée moyenne de séjour a légèrement progressé de 3.68 jours en 2018 à 3.8 jours en 2019.

Plus de 64% des séjours durent 1 seule nuit. Cela sous-entend beaucoup de rotations quotidiennes et des départs-arrivées fréquentes et nombreuses, soit un travail important au niveau de l'accueil,

Le camping du Grand Besançon est un camping de passage, sur la route des vacances

La mise en place de l'animation en 2019 ainsi que la réouverture de la piscine ne semblent pas significatives, en tout cas difficilement mesurable en termes d'impact sur les durées de séjour et la fréquentation. Il faut le temps que l'information circule, quelques saisons seront nécessaires pour implanter de manière pérenne une animation digne de ce camping et va nécessiter des efforts tant de la part du gestionnaire que du propriétaire.

- Nature et composition des groupes de campeurs

Les deux tiers des campeurs sont des couples sans enfants. Cette catégorie de campeurs a pris en 2019 (+12 %) une place déterminante au détriment des campeurs célibataires qui sont en nette diminution cette année.

Les familles (couple avec enfants) représentent 12 % des contrats édités sur la saison.

La fréquentation des groupes reste stable avec 3.5% des contrats.

Typologie personne

	2019/NBRE CONTRATS	2019/%	2018/NBRE CONTRATS	2018/%	2017/NBRE CONTRATS	2017/%
COUPLE			3521	55,4	3164	51
CELIBATAIRE			1894	29,3	1728	28
FAMILLE			528	8,3	683	11
GROUPES			229	3,6	310	5
PERSONNEL CHANTIER + entreprise			70	1,1	62	1
EVENEMENT (Sports, congrès, clubs CC, ...)			32	0,5	63	1
autres			82	1,3	186	3
TOTAL			6356		6206	

- Canal de Connaissance - Modalités de réservations (internet, à l'avance ou sur site)

Sur 6517 contrats en 2019, seuls 441 (dont 436 via l'Office du Tourisme de Besançon) font l'objet d'une réservation préalable, ce qui représente un pourcentage de 6.76% de séjours avec réservation (en légère augmentation par rapport à 2018 (6.6%).

Il est également à noter qu'aucun « Tour Opérateur » n'intervient dans l'origine des séjours.

Le Guide ACSII est le tarif le plus sollicité par les campeurs qui sont adhérents d'un club avec près de 22.5% des contrats édités sur la saison 2019.

Parmi les autres guides, il faut citer pour les plus notoires, le Guide ADAC, le Touring Club Suisse, le guide ANWB, FFCC, Michelin.

Les autres guides représentent moins de 1% des contrats établis.

18% des séjours passent par une visite préalable sur le site internet du camping (20% en 2018).

Nous notons une nette progression des campeurs qui viennent sans contact préalable, clientèle qui représente 1/4 des séjours sur la saison.

A la marge, le camping a été sollicité pour l'organisation d'un tournoi sportif pour les élèves de l'UNSS.

CANAL / ARES		ANNEE 2011/2	ANNEE 2012/3
GUIDE ACSI	22,41%	25,88%	23,09%
INTERNET CAMPING	17,87%	20,03%	21,66%
PASSAGE	24,95%	13,85%	7,13%
AUTRES	11,40%	19,40%	20,00%
GUIDE ADAC	5,95%	5,37%	5,73%
GUIDE TOURING CLUB SUISSE	3,63%	3,31%	3,28%
CONNAISSANCES	2,10%	2,16%	4,10%
ANCIEN CLIENT	1,67%	2,14%	2,05%
CAMPING- KEY EUROPE	1,76%	1,81%	2,25%
GUIDE ANWB	2,30%	1,38%	2,60%
OFFICE DE TOURISME	0,76%	1,14%	1,80%
GUIDE FFCC	1,30%	1,12%	1,97%
GUIDE MICHELIN	1,23%	0,66%	0,88%
GUIDE PASAR	0,68%	0,51%	0,62%
TELEPHONE / FAX	0,32%	0,36%	1,13%
CAMPING DE FRANCE.COM	0,21%	0,16%	0,22%
GUIDE CARAVAN CLUB	0,22%	0,13%	0,17%
CLUB CARAVANIER / CAMPING-CAR	0,11%	0,10%	0,67%
GUIDE BEL- AIR	0,00%	0,10%	0,00%
CAMPING FRANCE .COM.	0,21%	0,08%	0,23%
EXPOSANT FOIRE DE BE	0,09%	0,05%	0,05%
UK CAMPSITE.CO.UK	0,03%	0,03%	0,05%
CAMPING-CAR MAGAZINE	0,00%	0,02%	0,07%
GUIDE DU ROUTARD	0,04%	0,02%	0,10%
CTOUVERT HPA	0,76%	0,00%	0,03%
PITCHUP.COM	0,00%	0,00%	0,03%

Réervations

Critères

Statistiques : Réervations
 Camping : -Tous-
 Opérateur Internet : -Tous-

Périodicité

Comparatif : Annuel Par Opérateur Internet
 Périodicité : Mois

Afficher

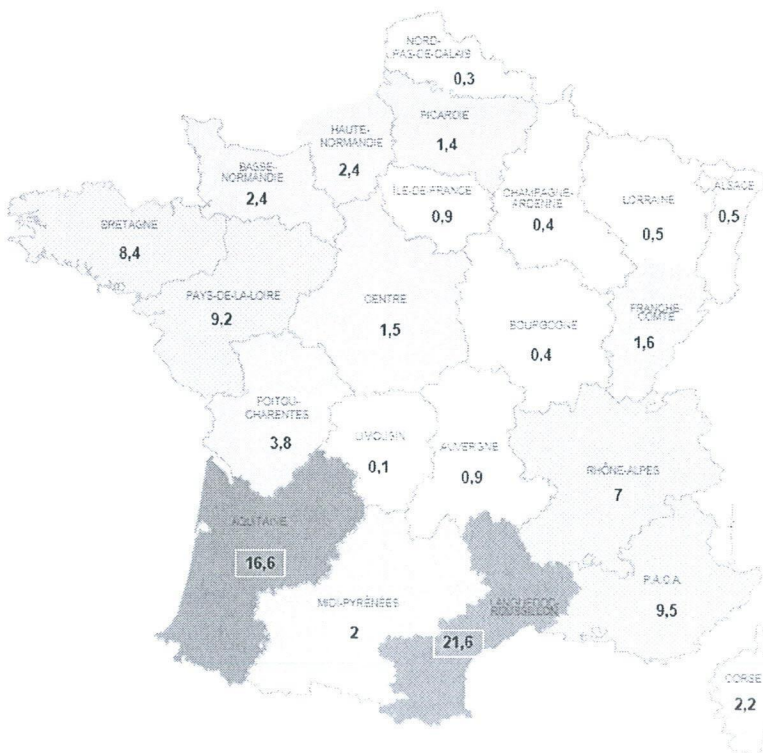
Evolution Répartition

Graphique - Histogramme

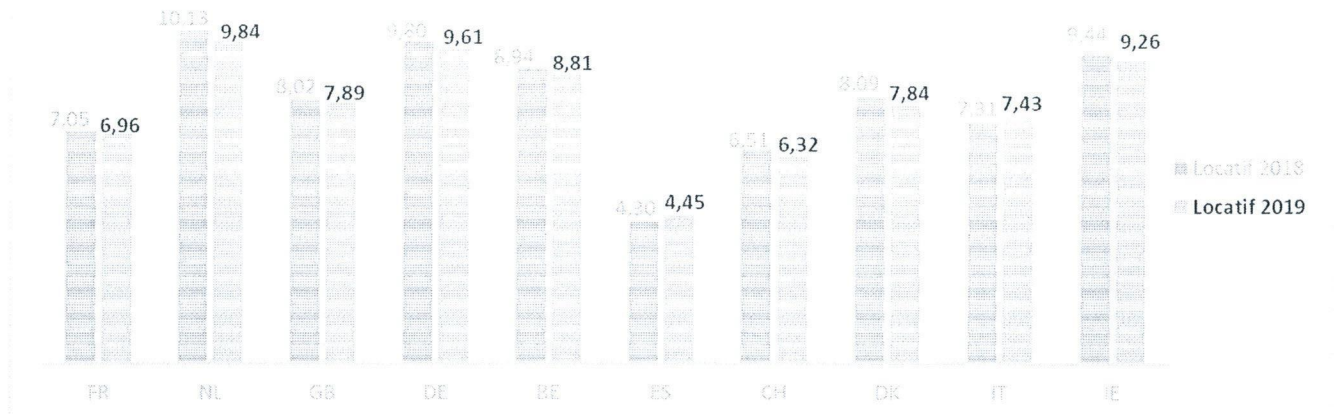
Tableau

Opérateur Internet	Année	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Decembre	Total	
Tous	2013	4	8	11	31	24	42	58	24		4		1	3	220
Tous	2014	11	12	24	24	27	48	88	48	8					261
Tous	2015	9	3	21	27	23	56	88	57	10	9			2	274
Tous	2016	16	13	40	24	37	38	84	59	13	6	1	2	330	
Tous	2017	14	16	48	48	59	57	148	98	12	15	2	3	512	
Tous	2018	13	23	27	48	67	88	99	54	23	7			424	
Tous	2019	16	28	21	42	44	69	119	74	22	8			441	
Total		79	101	189	238	281	370	635	421	93	41	4	10	2462	

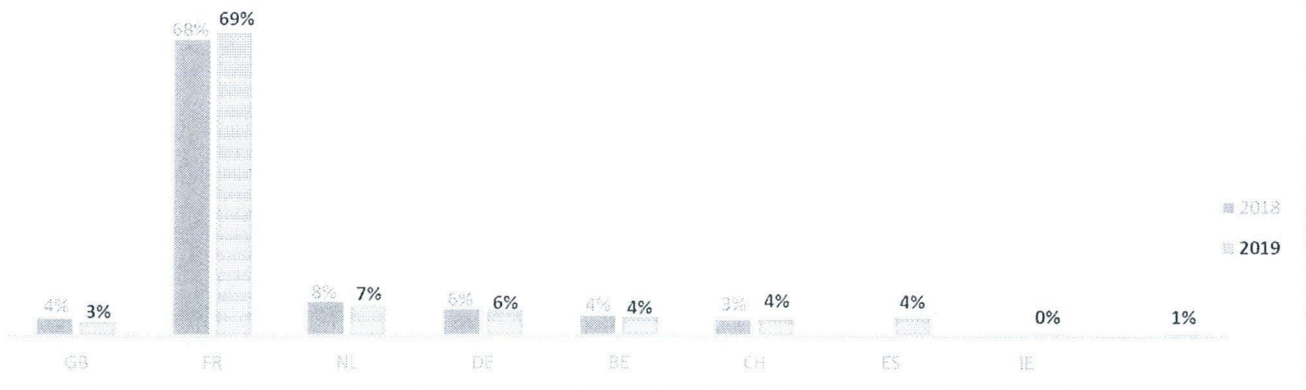
- Tendances statistiques régionales et nationales (source SequoiaSoft, éditeur de logiciels HPA, « Etude statistique sur les réservations internet à fin septembre 2019 portant sur un échantillon de 912 campings sur le territoire national de 1 à 5 étoiles)
 - Saison 2019 globalement bonne avec une hausse de 13% du nombre de réservations. Nous constatons également une nette diminution de la clientèle britannique (conséquences supposées du BREXIT)



- Changement de destination avec hausse des séjours en montagne au détriment des côtes françaises
- La clientèle française a bien évidemment sollicité les campings (+16%) et maintenu sa place de leader sur le marché.
- Hausse des réservations de dernière minute.
- Durée moyenne de séjour est légèrement en baisse (de 6.99 en 2018 à 6.48 en 2019).



La clientèle allemande est en augmentation importante.



En 2019, le locatif est en augmentation au détriment des emplacements ce qui s'explique par un parc de plus en plus important, mouvement soutenu par la clientèle française qui plébiscite ce mode d'hébergement (82% des réservations) contrairement aux Allemands et aux Britanniques qui préfèrent les séjours en emplacement.

Il est à noter une très forte demande sur les établissements 4 et 5 étoiles, les campings 3 étoiles bénéficiant du manque de disponibilité des établissements haut de gamme.

- Enquête de satisfaction des usagers : plaintes, points forts / points faibles soulignés par les usagers

Le recueil des commentaires et remarques des clients, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, est organisé autour de trois supports :

- Les plateformes « internet » généralistes ou spécialisées
- Un écran « dédié » (type tablette) à l'accueil avec accès direct à l'application « Guest » à laquelle nous sommes abonnés.
- Le livre d'or

Les deux captures d'écran ci-dessous reflètent ce que les campeurs (397 avis ou commentaires) pensent de la qualité de notre accueil et des prestations offertes.

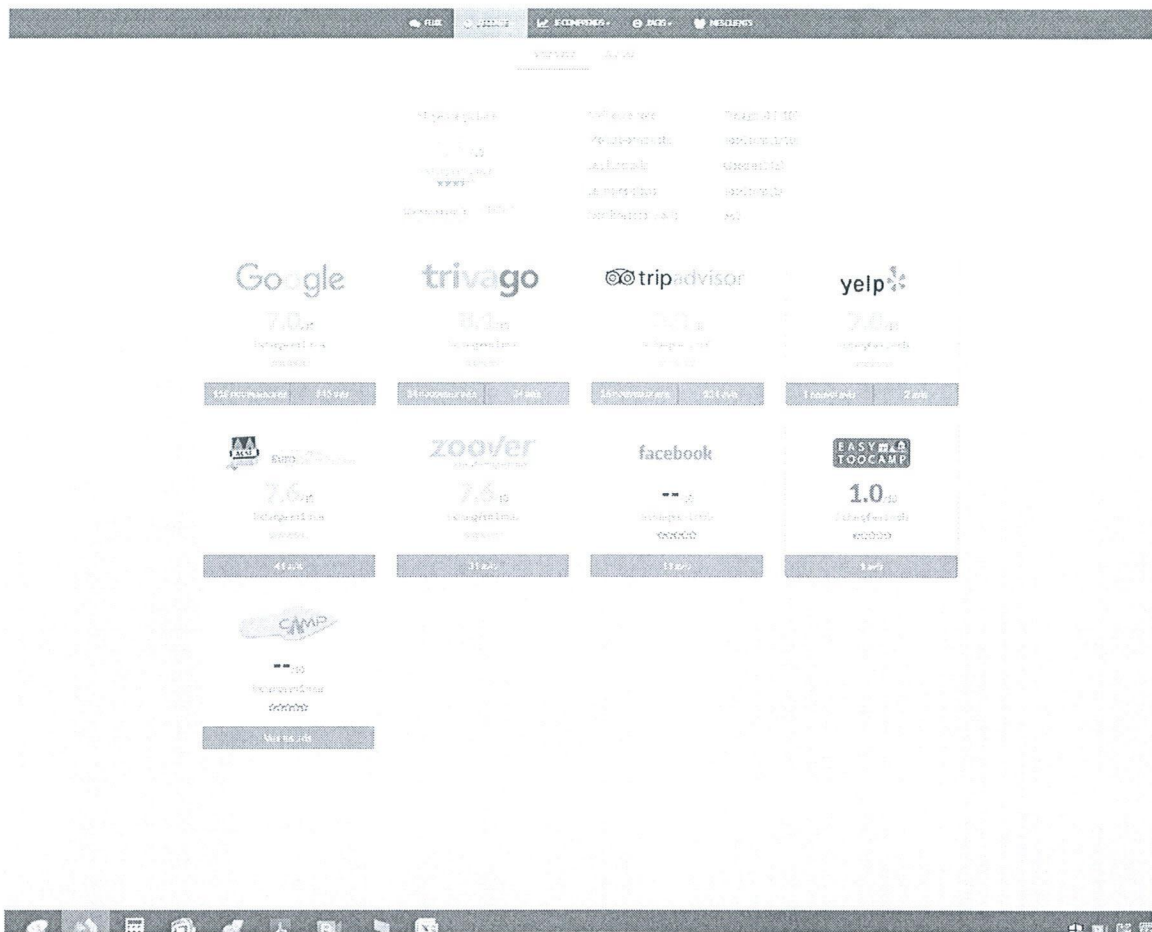
Un questionnaire comporte plusieurs items et interroge certains critères tels que la qualité des emplacements, le rapport Qualité Prix, la qualité de l'accueil, les tarifs, les conseils donnés, la qualité du WI-FI, la propreté des sanitaires, l'environnement, le site,

La note globale (527 avis) est de 7.2/10 pour les 8 critères notés. Le principal reproche avancé concerne le bruit (notamment les nuisances liées à la proximité de la route nationale et aux travaux de la piscine).



La volonté de découvrir la Ville et le Département sont cités comme des points clés de la destination de même que le rapport Qualité Prix.

La note moyenne des plateformes spécialisées internet est de 7.3 (568 avis) avec 8.1 et 8 pour Trivago et Trip Advisor (moyenne des 8 plateformes connectées) pour 7.2 en 2018.



Ce tableau ci-dessous présente une comparaison entre trois campings de la région.

Les avis et commentaires sont au nombre de 489 avis pour Besançon avec une note globale de 7.27 (7.93 en 2019) qui le place en seconde position vis-à-vis des campings similaires de la région (Ornans et Haute-Saône).



- Effectifs du Concessionnaire, type de contrat de travail, absentéisme...

L'équipe du camping était composée en 2019 d'un régisseur à temps plein sur l'année, de 4 saisonniers et d'un animateur.

Sur les cinq membres encadrants de l'équipe, deux parlent quatre langues (personnel accueil) les autres maîtrisant l'anglais en plus de leur langue maternelle.

L'équipe d'encadrant a été renforcée par 2 usagers et une équipe spécialisée composée de travailleurs handicapés issus du Pôle Accompagnement et Travail qui sont principalement intervenus sur des tâches d'entretien de surface, gestion des espaces verts, entretien et petites réparations sur le parc locatif.

L'équipe spécifique camping est soutenue par le responsable de filière qui vient en complément du régisseur sur les aspects administratifs, logistiques, financiers... la psychologue responsable, pour le Pôle Accompagnement et Travail, du suivi social et de l'accompagnement des usagers, les services transversaux de l'établissement pour le contrôle des comptes et la gestion des Ressources Humaines, l'informatique, la démarche d'amélioration continue de la qualité, la communication...

Le CHSCT de SDH est également intervenu pour la mise à jour du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels.

Enfin, en 2019, l'équipe a accueilli 2 usagers stagiaires en situation de handicap.

En parallèle, SDH s'est mobilisé sur la recherche d'un gestionnaire du snack L'Encas pour la période estivale. L'expérience n'a pas été très positive et ce prestataire a d'ores et déjà annoncé ne pas vouloir reconduire son activité.

- Animations mises en place

Un animateur a été recruté du 15 juin au 15 septembre 2019 et a assuré durant la période estivale des animations à destination des familles avec enfants et adultes. C'est une première sur le camping de Besançon et il est trop tôt pour tirer des enseignements concrets de cette première saison.

Des séances matinales de deux heures, à destination des enfants, ont eu lieu deux à trois fois par semaine pendant juillet et août. Elles regroupaient entre 3 et 10 personnes selon les jours et proposaient des activités manuelles, sportives, artisanales, détente.

Un pot d'accueil a été organisé chaque vendredi soir de juillet et août à destination des campeurs dans les locaux du snack et a regroupé entre 10 et 30 participants.

Un programme de visites guidées d'entreprises (Cornu, fromageries, Réseau « Made in Chez Nous » était prévu en 2019 à destination des adultes. Ces propositions n'ont pas retenues l'attention des campeurs présents.

Les informations importantes étaient diffusées par voie d'affichage dans le bloc sanitaire et par diffusion des plaquettes d'information touristique largement présentes sur le camping (accueil, bloc sanitaire). La généralisation d'annonces Micro semble être nécessaire si l'on souhaite assurer une diffusion d'information suffisante.

Un point dépôt vente de pain viennoiseries a été assuré par le snack du camping. Le gestionnaire du snack a de même assuré l'ouverture d'un rayon « spécialités régionales » et d'une petite épicerie à destination des campeurs.

Un point « dépannage », à proximité de l'accueil permet aux campeurs distraits de se dépanner en cas de besoin (gaz, cartes postales, raccords électriques,

- Communication

Comme chaque année, diverses insertions dans des guides spécialisés camping ont eu lieu ainsi qu'une adhésion à la plateforme de réservation :

- FFCC (CAMPI IN)
- Camping Key Europe
- FRHPA (CTouvert)
- UK Campsite.CO.UK
- OT BESANCON
- GUEST APP (enquête satisfaction clients)
- 32 juillet SARL (ANWB, Ibericamp)
- Camping-car magazine
- Guide du routard
- ACSI
- ADAC
- Guide touring club Suisse
- Pitchup.com
- Guide Bel Air
- Guide Caravane Club
- Guide Michelin
- Ajouda
- L'officiel des terrains de camping
- Camping de France
- MEDIA CAMP
- VACANCES WEB
- FAIRBOOKING
- ICCS

Le site internet « camping de Besançon » a été complètement reconçu avec une interface modernisée beaucoup plus attractive, une ergonomie plus adaptée, des informations supplémentaires, une navigation plus confortable,

Dans cette dynamique, il est à souligner la création d'une plaquette nouvelle version, plus qualitative, sur un support adapté, avec des informations claires, un graphisme épuré, une charte graphique cohérente.

Un important travail a été réalisé concernant la mise à jour et réfection de l'ensemble de la signalétique extérieure du camping (panneau à l'accueil, fléchage sens de circulation, repérage des emplacements, accès au village Mobil Home, ...). L'ensemble de ces outils supports déclinés selon la nouvelle charte graphique.

L'animation, de février à octobre d'une page Facebook dédiée, a été assurée par graphiste professionnelle. L'ensemble de ces actions étant gérées et assurées par un prestataire professionnel.

Commentaires :

2019 a été pour SDH l'année de la réalisation des engagements pris lors de notre proposition d'action dans le cadre de la DSP 2018-2021, notamment par :

- mise en place de notre plan de communication (internet, print et signalétique)
- achat, installation et mise en location de 2 « Mobil Home » (dont un PMR) et de deux hébergements insolites (tonneaux)
- lancement d'un programme d'animation avec recrutement d'un animateur spécifique
- gestion du snack par sous-traitance

Cela a été une année charnière, entre 2018 qui a permis un temps d'observation et d'appropriation de l'outil et 2020, dernière année du contrat qui nous lie.

La réouverture de la piscine en juillet et du snack, après un an de travaux a permis de rassurer une clientèle demandeuse de ce type de prestations.

En début de saison, d'importantes perturbations sont intervenues dans le cadre des travaux, travail de nuit, coupure de courant, alarmes intempestives de jour comme de nuit, intervention des ouvriers sur le site du camping, accès à certains moments compliqués, présence de camions et de gros engins de chantier,nous espérons qu'il n'y aura pas d'incidences négatives sur la fréquentation des années futures, compte-tenu des différentes plaintes émises par la clientèle confrontée à ces désagréments.

2) COMPTE RENDU TECHNIQUE et liste des opérations de maintenance

- Inventaire actualisé des biens de retour, des biens de reprise du service est joint en annexe du présent bilan. Il intègre un état qualitatif des biens nécessaires à l'exploitation du service public délégué (vétusté, panne, mise aux normes..) et le cas échéant les investissements à envisager.
- Bilan annuel des opérations d'entretien et de maintenance réalisées, conformément aux obligations contractuelles.
 - Ouverture d'un local ordures ménagères fermé pour remplacer stockage extérieur des conteneurs. Rangement des bacs OM dans local fermé sous snack.
 - Contrôle APAVE sur installation électrique et sur aire de jeux enfants
 - Contrôle commission de sécurité en septembre 2019
 - Contrôle qualité eau (Légionellose)
 - Travaux de curage et dératissage annuelle (FCA)
 - Contrôle annuel extincteur

3) COMPTE RENDU FINANCIER

SDH publie chaque ses résultats pour le 31 mars. Les données affichées ci-dessous, proviennent des résultats internes enregistrés par la filière, certaines données méritent d'être consolidées par le service comptabilité de SDH, notamment la partie dépense.

Répartition CA	Année 2019	Année 2018	Année 2017
Ventes		184 569.69€	213 473.78€
Locations		55 294.69€	63 274.74€
Taxe séjour		11 176.55€	11 773.30€
Ventes annexes		6 902.67€	2 735.71€
Recettes diverses		1009.96€	0€
TOTAL	289 030.81€	258 953.56€	291 257.53€

REPARTITION CA	ANNEE 2019	2019	ANNEE 2018	2018	ANNEE 2017	2017
VENTES	194 467,46 €	68,8%	184 569,69 €	71,3%	213 473,78 €	73,3%
LOCATIONS	70 562,00 €	25,0%	55 294,69 €	21,4%	63 274,74 €	21,7%
TAXE SEJOUR	11 704,55 €	4,1%	11 176,55 €	4,3%	11 773,30 €	4,0%
VENTES ANNEXES	4 852,89 €	1,7%	6 902,67 €	2,7%	2 735,71 €	0,9%
RECETTES DIVERS	1 100,90 €	0,4%	1 009,96 €	0,4%	- €	0,0%
Total	282 687,80 €	100%	258 953,56 €	100%	291 257,53 €	100%

Les recettes du camping pour l'année 2019 s'élèvent à 282 687, 80 euros (258 953.56€ en 2018) soit une hausse de 9.1 % par rapport à 2018.

Les recettes se décomposent en quatre grandes familles de produits :

- Les séjours : 194 467.46 soit 68.8 % des recettes, en légère baisse par rapport à 2018.
- La location de HLL : 70562 € soit 25 % des recettes, en augmentation constante
- La taxe de séjour : 11704 €
- Les ventes annexes : 4853 € (gaz...) et recettes divers : 1101 € (avoirs ...)

RECAPITULATIF DONNEES TAXE SEJOUR CAMPING RELEVÉ LISTE PAPA FISCALE LISTE ELIGIBLES			ANNEE	2019
MOIS	JOURS	NOMBRE PERSONNES + 12 ANS	NOMBRE PERSONNES + 12 ANS	MONTANT TAXE
JANVIER	0	0	0	0,00 €
FEBVIER	0	0	0	0,00 €
MARS	30	230	7	134,00 €
AVRIL	453	1792	163	952,60 €
MAI	731	2812	203	1 321,60 €
JUN	990	3332	249	1 632,60 €
JULIET	1097	3204	1236	2 062,20 €
AOÛT	1314	4745	1223	2 609,76 €
SEPTEMBRE	1030	3302	212	1 416,10 €
OCTOBRE	475	1574	113	669,70 €
NOVEMBRE	0	0	0	0,00 €
DÉCEMBRE	0	0	0	0,00 €
TOTAL	6588	21281	3342	11704,55 €

Conclusion

Avec maintenant deux années de recul sur le fonctionnement du camping, SDH développe progressivement son appropriation et ses compétences autour de la gestion d'un tel équipement.

De nombreuses réalisations sont à porter au crédit de l'équipe cette année, tant d'un point de vue technique, éducatif, administratif que financier.

Le milieu de l'hébergement de plein-air, comme celui des haltes fluviales, permet une réelle inclusion des personnes en situation de handicap accompagnées par les services de SDH. Ces activités participent pleinement à l'insertion socio-professionnelle des travailleurs, au plus près du milieu ordinaire et au contact direct de la clientèle. Au quotidien, l'équipe encadrante adapte les exigences du métier de l'hôtellerie de plein-air au propre rythme et possibilités de travail des personnes en situation de handicap.

Les prochains mois seront déterminants pour le positionnement de SDH dans le renouvellement de ce marché. SDH fera valoir son expérience et sa vision de développement stratégique de l'activité (segment camping-car, hébergement insolite, développement du cyclotourisme, renforcement des compétences d'accueil des personnes en situation de handicap accueillies à SDH, renforcement du suivi administratif et financier en lien avec GBM et la trésorerie...).

SDH remercie les élus et le service tourisme de la confiance accordée et espère poursuivre ensemble de nouveaux projets. Naturellement SDH sera force de propositions auprès du cabinet d'étude missionné par GBM concernant les travaux de réaménagement global du site (logement gardien, bloc sanitaire, déplacement entrée du camping, accès bords du Doubs...).