

## Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

Séance du 9 novembre 2022

Publié le : 22/11/2022

Membres du Conseil de Communauté en exercice : 123

Le Conseil de Communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni, sous la présidence de Madame Anne VIGNOT, Présidente de Grand Besançon Métropole.

Ordre de passage des rapports: 1, 2, 3, 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, 4, 32.

La séance est ouverte à 19h22 et levée à 21h30.

**Étaient présents :** Audeux : Mme Françoise GALLIOU Avanne-Aveney : Mme Marie-Jeanne BERNABEU Besançon : Mme Elise AEBISCHER, M. Hasni ALEM, Mme Frédérique BAEHR, M. Guillaume BAILLY, Mme Anne BENEDETTO, M. Kévin BERTAGNOLI, Mme Pascale BILLEREY, M. Nicolas BODIN, M. François BOUSSO, Mme Nathalie BOUVET, Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Claudine CAULET, Mme Annaïck CHAUVET, M. Sébastien COUDRY, M. Laurent CROIZIER, M. Benoit CYPRIANI, M. Cyril DEVESA, Mme Marie ETEVENARD (jusqu'à la question n°31 incluse), M. Ludovic FAGAUT, Mme Lorine GAGLILOLO, Mme Sadia GHARET (jusqu'à la question n°25 incluse), M. Abdel GHEZALI, M. Olivier GRIMAITRE, M. Pierre-Charles HENRY (à partir de la question n°7), M. Damien HUGUET, M. Jean-Emmanuel LAFARGE, Mme Marie LAMBERT, M. Aurélien LAROPPE, Mme Myriam LEMERCIER, M. Jamal-Eddine LOUHKIAR, Mme Agnès MARTIN, Mme Marie-Thérèse MICHEL, Mme Laurence MULOT, M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, Mme Karima ROCHDI (jusqu'à la question n°6 incluse), M. Jean-Hugues ROUX, Mme Juliette SORLIN, M. Gilles SPICHER, M. André TERZO, Mme Claude VARET (jusqu'à la question n°1), Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN, Mme Christine WERTHE, Mme Marie ZEHAF Beure : M. Philippe CHANEY Bonnay : M. Gilles ORY Boussières : M. Eloi JARAMAGO Busy : M. Philippe SIMONIN Chalèze : M. René BLAISON Chalezeule : M. Christian MAGNIN-FEYSOT Champagny : M. Olivier LEGAIN Champoux : M. Romain VIENET Champvans-les-Moulins : M. Florent BAILLY Chaucenne : Mme Valérie DRUGE Chemaudin et Vaux : M. Gilbert GAVIGNET Chevroz : M. Franck BERNARD Cussey-sur-l'ognon : M. Jean-François MENESTRIER Dannemarie-sur-Crête : Mme Martine LEOTARD Deluz : M. Fabrice TAILLARD Devecey : M. Michel JASSEY Ecole-Valentin : M. Yves GUYEN Fontain : M. Claude GRESSET-BOURGEOIS Franois : M. Emile BOURGEOIS Geneuille : M. Patrick OUDOT Gennes : M. Jean SIMONDON La Vèze : M. Jean-Pierre JANNIN Larnod : M. Hugues TRUDET Les Auxons : M. Anthony NAPPEZ Mamirolle : M. Daniel HUOT Mazerolles-le-Salin : M. Daniel PARIS Miserey-Salines : M. Marcel FELT Montferrand-le-Château : Mme Lucie BERNARD Morre : M. Jean-Michel CAYUELA Nancray : M. Vincent FIETIER Noironte : Mme Séverine MORIS Novillars : M. Bernard LOUIS Osselle-Routelle : Mme Anne OLSZAK Palise : M. Daniel GAUTHEROT Pelousey : Mme Catherine BARTHELET Pirey : M. Patrick AYACHE Pouilley-Français : M. Yves MAURICE Pouilley-les-Vignes : M. Jean-Marc BOUSSET Pugey : M. Frank LAIDIE Roche-lez-Beaupré : M. Jacques KRIEGER Roset-Fluans : M. Jacques ADRIANSEN Saint-Vit : Mme Anne BIHR Saône : M. Benoit VUILLEMIN Serre-les-Sapins : M. Gabriel BAULIEU Tallenay : M. Ludovic BARBAROSSA Thise : M. Pascal DERIOT Thoraise : M. Jean-Paul MICHAUD Torpes : M. Denis JACQUIN Vaire : Mme Valérie MAILLARD Velesmes-Essarts : M. Jean-Marc JOUFFROY Venise : M. Jean-Claude CONTINI Vieilley : M. Franck RACLOT Vorges-les-Pins : Mme Maryse VIPREY

**Étaient absents :** Amagney : M. Thomas JAVAUX Besançon : Mme Aline CHASSAGNE, Mme Julie CHETTOUH, M. Philippe CREMER, Mme Karine DENIS-LAMIT, Mme Valérie HALLER, M. Christophe LIME, Mme Carine MICHEL, M. Maxime PIGNARD, M. Nathan SOURISSEAU Brailans : M. Alain BLESSEMAILLE Byans-sur-Doubs : M. Didier PAINEAU Chatillon-Le-Duc : Mme Catherine BOTTERON Grandfontaine : M. Henri BERMOND, La Chevillotte : M. Roger BOROWIK Le Gratteris : M. Cédric LINDECKER Marchaux-Chaufontaine : M. Patrick CORNE Merrey-Vieilley : M. Philippe PERNOT Montfaucon : M. Pierre CONTOZ Rancenay : Mme Nadine DUSSAUCY Saint-Vit : M. Pascal ROUTHIER Villars Saint-Georges : M. Damien LEGAIN.

**Secrétaire de séance :** M. Jean-Claude CONTINI

**Procurations de vote :** M. Henri BERMOND à M. Denis JACQUIN, M. Alain BLESSEMAILLE à M. Jacques KRIEGER, Mme Catherine BOTTERON à M. Anthony NAPPEZ, Mme Aline CHASSAGNE à M. Hasni ALEM, Mme Julie CHETTOUH à M. Sébastien COUDRY, M. Patrick CORNE à M. Fabrice TAILLARD, M. Philippe CREMER à M. Kévin BERTAGNOLI, Mme Karine DENIS-LAMIT à Mme Laurence MULOT, Mme Nadine DUSSAUCY à Mme Marie-Jeanne BERNABEU, Mme Marie ETEVENARD à M. Aurélien LAROPPE (à partir de la question n°32), Mme Sadia GHARET à Mme Anne BENEDETTO (à partir de la question n°26), Mme Valérie HALLER à M. Damien HUGUET, M. Pierre-Charles HENRY à Mme Christine WERTHE (jusqu'à la question n°6 incluse), M. Damien LEGAIN à M. Jacques ADRIANSEN, M. Christophe LIME à M. André TERZO, Mme Carine MICHEL à M. Nicolas BODIN, M. Maxime PIGNARD à Mme Marie LAMBERT, M. Pascal ROUTHIER à Mme Anne BIHR, M. Nathan SOURISSEAU à M. Anthony POULIN, Mme Claude VARET à M. Ludovic FAGAUT (à partir de la question n°1).

Délibération n°2022/006297

Rapport n°19 - CSP Camping Besançon-Chalezeule - Solidarité Doubs Handicap - Rapport annuel 2021

# CSP Camping Besançon-Chalezeule – Solidarité Doubs Handicap

## Rapport annuel 2021

**Rapporteur : M. Benoit VUILLEMIN, Vice-Président**

Inscription budgétaire
Sans incidence budgétaire

### 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<sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2023.

En respect des dispositions réglementaires, le concessionnaire soumet au Conseil Communautaire le compte rendu de ses activités au titre de l'année 2021, année marquée par une météo pluvieuse avec des conséquences sur l'économie du contrat.

### **I. Caractéristiques du contrat de 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 : Echéance le 31 décembre 2023.

#### 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<sup>er</sup> 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. Conditions d'exécution du service public et qualité du service

### 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. A ce titre il est demandé au concessionnaire son plan d'évacuation (pièce obligatoire de la CSP).

En 2021, le camping comptait 109 emplacements dont 10 emplacements « confort caravane » aménagés pour la réception de 10 mobil homes ainsi que 2 emplacements pour les deux tonneaux (hébergement insolite).

La mise en place en 2021 d'un restaurant ouvert du 16 juin au 30 septembre en lieu et place du snack qui n'ouvrait que pendant les deux mois d'été a été une réelle amélioration pour les clients qui étaient demandeurs d'un espace de restauration et d'une épicerie. Le restaurant assure également les animations de semaine et de weekends sous forme de karaoké ou de soirées dansantes. SDH souhaite renouveler cette expérience sur une plus longue période pour la saison 2022.

SDH est titulaire du label « accueil vélo » et a proposé un service de location de vélos électriques en fin de saison.

Par ailleurs, les clients peuvent trouver à l'accueil une documentation très variée mise à jour continuellement en lien avec l'office de tourisme et les organismes locaux.

### B/ Accueil – Information

Le contrat de concession prévoit que l'accueil des campeurs doit être assuré au minimum du 1er avril au 30 septembre. Pour la saison 2021 et suite aux mesures sanitaires appliquées dans les ERP, l'ouverture du camping a eu lieu du 01 mai 2021 au 31 octobre 2021.

Les périodes et horaires d'ouverture au public ont été les suivantes :

- basse saison : avant le 30/06 et du 01/09 au 31/10 (de 9h à 12h et de 15h à 19h)
- haute saison : du 01/07 au 31/08 (de 9h à 12h et de 14h à 20h)

Une présence permanente sur site est assurée 24h/24h pendant toute la période d'ouverture, conformément au classement 3 étoiles et au contrat de concession.

### C/ Ressources humaines

La particularité proposée par le délégataire SDH est l'emploi de travailleurs handicapés sur le site du camping. Pour rappel, SDH est une entité relevant du secteur médico-social en charge notamment de personnes en situation de handicap.

Pour la saison 2021, l'équipe du camping été constituée de la façon suivante :

- 4 agents d'accueil en CDD sur la saison (les 4 parlant couramment 3 langues étrangères) ;
- 2 agents techniques en CDD sur la saison pour assurer l'encadrement des travailleurs handicapés sur le terrain ;
- 6 travailleurs handicapés pour l'équipe permanente et 11 stagiaires accueillis pour des périodes allant de 1 journée à 4 mois provenant d'autres établissements de SDH : adultes en établissements d'aides par le travail (ESAT), jeunes issus des Instituts Médicaux d'Education ou Professionnels (IME – IMPRO).  
L'absentéisme a été rare et du essentiellement à des arrêts maladie.
- 3 agents de sécurité pour la nuit ;
- Des étudiants en BTS tourisme venus renforcer l'équipe des agents d'accueil ;

L'équipe du camping est soutenue par les ressources internes de SDH, en particulier le responsable de la filière tourisme, une psychologue, ainsi que le pôle ressources (gestion du personnel, suivi administratif, comptabilité). Le CHSCT est intervenu pour la mise à jour du Document Unique d'Evaluation de Risques Professionnels

Pour la 4<sup>ème</sup> année de gestion du camping, SDH a pu mettre en avant les qualifications acquises par ses salariés en situation de handicap, notamment dans le domaine de la propreté des sanitaires et des mobil homes mais également au niveau de la prestation des espaces verts.

Les agents d'accueil et le personnel encadrant assurent un réel travail de qualité et d'écoute de la clientèle tant au niveau de l'accueil que sur le terrain

#### D/ Tarifs

Conformément au contrat de concession de service public, les tarifs 2021 du camping Besançon-Chalezeule ont été votés par le Conseil Communautaire de Grand Besançon Métropole.

Le concessionnaire affiche et diffuse (notamment sur son site internet) les tarifs votés et ce en trois langues (français, allemand et anglais).

#### E/ Communication

SDH adhère à des plateformes de réservation de camping et a procédé à des insertions dans des guides spécialisés.

SDH a poursuivi sa communication sur le site internet « camping de Besançon » et dans ses supports classiques de communication.

Un travail complémentaire sur la politique de communication a été mené par le biais des réseaux sociaux, notamment Facebook et Instagram, afin d'être plus proche et plus attentif à la demande des clients et de cibler les améliorations à apporter de façon plus pertinente.

#### F/ Marque Qualité Tourisme

En 2020, SDH s'est inscrit dans la démarche Qualité Tourisme et a obtenu lors d'un pré-audit avec le Comité Départemental du Tourisme une évaluation de 79.15%, insuffisante pour une obtention (réponses attendues aux critères à hauteur de 85%).

SDH a poursuivi son travail d'amélioration qualitative et en 2021, a obtenu une évaluation à hauteur de 88.1% ce qui le rend éligible à la marque qualité tourisme. L'audit devrait être effectué en 2022.

#### G/ 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 » et réseaux sociaux généralistes ou spécialisées
- Un écran « dédié » (type tablette) à l'accueil avec accès direct à l'application « Guest »
- Le livre d'or

Une moyenne comprise entre 7/10 et 8/10 est obtenue sur la base des différents indicateurs. Les clients sont satisfaits de l'accueil qui leur est réservé, et la présence d'un restaurant attenant au camping a été très appréciée.

Le principal reproche avancé concerne le bruit (proximité de la route nationale et de la voie ferrée).

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.

#### H/ 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 et relevant du contrat.

Outre l'entretien et la maintenance courants, les principaux travaux réalisés en 2021 sont les suivants:

- restauration et remise en peinture des sanitaires
- réorganisation et remise aux normes sanitaires et création des protocoles d'utilisation de l'ensemble des produits de nettoyage et d'entretien des locaux et des véhicules.
- mise à jour des contrats d'entretien avec simplification des intervenants pour une meilleure réactivité en cas de problème sur le site.

Les conditions d'exécution du contrat ont été respectées par le concessionnaire.

### III. Activité 2021

Compte tenu des mesures sanitaires appliquées aux ERP, le camping a ouvert ses portes à partir du 1<sup>er</sup> mai et non du 15 mars comme le stipule le contrat. Il a enregistré une bonne fréquentation sur les mois d'août, septembre et octobre. Cependant, les aléas liés à la crise sanitaire encore bien présente et l'inondation de juillet ont impacté le chiffre d'affaires.

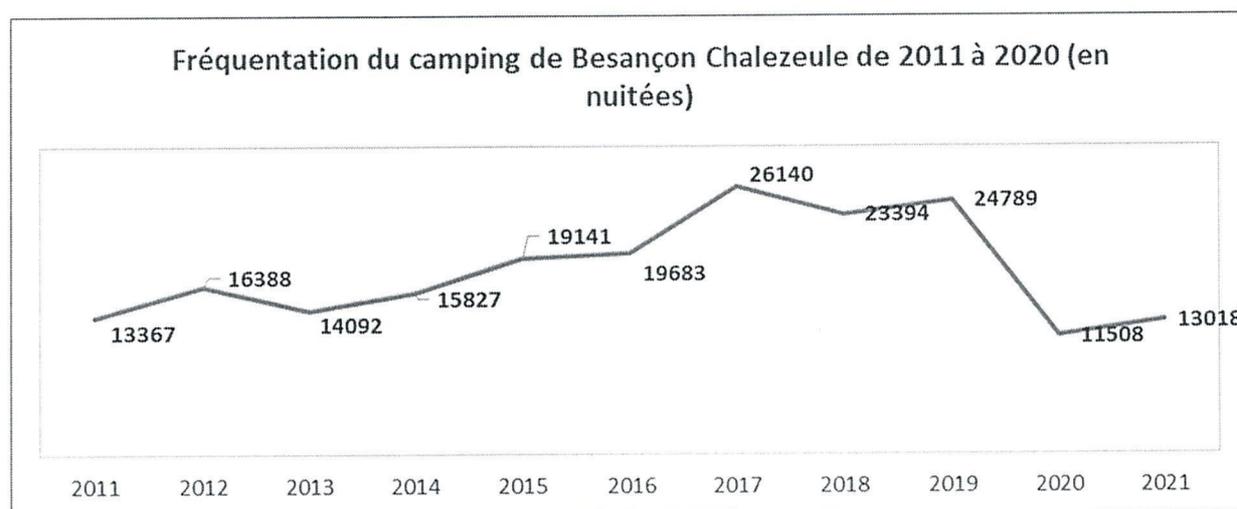
SDH souligne également que la présence des gens du voyage pendant 2 mois en pleine saison n'a pas été facile à gérer par les équipes sur place.

#### A/ Les nuitées

	2021	2020	2019
<b>Nombre de contrats</b>	4 512	2 607	6 517
<b>Nombre nuitées</b>	13 018	11 508	24 789
<b>Durée moyenne séjour</b>	2.88	4.41	3.8

La saison 2021 a vu le nombre de nuitées progresser par rapport à 2020 mais reste très en deçà de l'année pré covid (2019).

La durée moyenne de séjours est inférieure à celle des années précédentes. Le camping de Besançon Chalezeule confirme sa qualité de camping de passage.



#### B/ Profil de clientèle

##### 1. Clientèle

Les clients originaires de France sont majoritaires (7 069 nuitées soit 53,08%). La région Bourgogne Franche Comté et ses régions limitrophes sont les mieux représentées.

En ce qui concerne les nuitées étrangères, la situation géographique du camping reste un atout pour cette clientèle de passage, sur la route des vacances, vers une destination plus au sud.

La clientèle allemande progresse et représente 20% de l'ensemble des étrangers qui ont fréquenté le camping en 2021. En termes de provenance on retrouve le trio Allemagne, Pays Bas et Suisse, cette dernière étant en forte diminution depuis 2019.

## 2. Typologie des campeurs

Les couples (41,14%) et les célibataires (19,63%) représentent la majorité des clients du camping. Viennent ensuite les familles, les groupes et les retraités. La tranche d'âge dominante reste la tranche d'âge 35/54 ans.

A noter une part croissante des salariés travaillant sur des chantiers et qui louent les mobil homes en basse-saison principalement. Cette clientèle bien que non touristique représente une plus-value non négligeable dans les recettes du concessionnaire.

Il convient également de souligner la montée en puissance des réservations liées à la véloroute et au cyclotourisme avec 1 186 nuitées ce qui représente 11.9% des réservations. Le label accueil vélo et le local vélo au sein du camping sont appréciés des clients du camping.

## 3. Type d'hébergement

Les emplacements standard pour tentes, caravanes et camping-cars restent la formule d'hébergement la plus usitée sur le camping avec 7 535 nuitées dont 2 436 nuitées pour les camping-caristes. La formule « mobil-home » est également très prisée.

Les hébergements « insolites » (les tonneaux) mis en place il y a deux ans sont en nette progression : les locations ont été multipliées par 4 en un an.

## 4. Source d'information

En 2021, sur un total de 13 108 nuitées :

- 33,5% des clients sont venus par connaissance (contre 28% en 2020). L'effet « bouche à oreille » est plutôt favorable pour le camping et peut être un indicateur de la qualité de l'hébergement (accueil, services etc.)
- 24,5 % sont des touristes de passage
- 12,4% ont eu l'information et ont réservé par Internet
- 6,5 % ont eu l'info par les guides ACSI, ADAC, ANWB contre 11,7% en 2020.

L'office de tourisme représente 6.5% des réservations contre 3% en 2020. Ceci est un indicateur favorable en termes de collaboration.

## **IV. 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 2021, le concessionnaire a réalisé un déficit de 67 421,26 € ce qui est une nouvelle fois très significatif. Sur les 2 premières années du contrat en cours, SDH cumule un déficit de 146 990 €, subissant de plein fouet la période COVID. Les éventuelles aides de l'Etat ont été gérées au niveau de l'entité SDH, et non répercutées dans les comptes dédiés au camping.

Il est important de souligner que ce déficit n'a pas remis en cause la qualité du service et la santé financière de SDH.

Le total des produits (constitué quasi uniquement du chiffre d'affaires) s'établit à 207 723 € : c'est une bonne amélioration par rapport à 2020, mais il reste en dessous du niveau d'avant COVID (294 873 €), du fait essentiellement de l'aléa météo en juillet.

Le total des charges s'établit à 275 145 €. Les principaux postes de charges sont en lien direct avec l'activité : masse salariale (139 455 € soit 50% du total des charges), achats de matières et fournitures

(33 632 €) publications (9 584 €) entretien et maintenance (20 870 €). Enfin, les amortissements résultant des investissements depuis 2019 représentent 17 435 €.

#### C/ Liens avec Grand Besançon Métropole

Conformément aux dispositions de la CSP, le concessionnaire a versé au Grand Besançon la part fixe de la redevance annuelle (2 400 €). Compte tenu du déficit, il n'y a pas lieu de calculer une part variable.

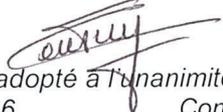
Par ailleurs, SDH a déclaré à Grand Besançon Métropole un montant de taxe de séjour 2021 à hauteur de 5 858 €.

De son côté, Grand Besançon Métropole a réalisé quelques interventions pour le camping en 2021 : élagage (2 110€ HT), 2 nettoyages des allées circulées en mars et en juillet (crues) réalisés en régie et s'est acquitté des impôts fonciers.

**A l'unanimité, le Conseil de Communauté prend acte du rapport annuel 2021 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.**

Le secrétaire de séance,

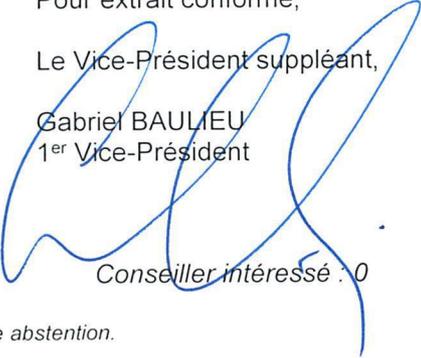
Jean-Claude CONTINI  
Conseiller Communautaire

  
Rapport adopté à l'unanimité :  
Pour : 116 Contre : 0

Pour extrait conforme,

Le Vice-Président suppléant,

Gabriel BAULIEU  
1<sup>er</sup> Vice-Président

  
Abstention\* : 0 Conseiller intéressé : 0

\*Le sens du vote des élus ne prenant pas part au vote est considéré comme une abstention.



## LE CAMPING DE CHALEZEULE

### Conditions d'accueil

#### Les conditions normales d'ouvertures sont les suivantes :

- le camping de Besançon Chalezeule n'est pas un établissement ouvert à l'année au public. Il est fermé du 01/11 au 31/12 et du 01/01 au 14/03.
- Il comporte ensuite plusieurs étapes tout au long de la saison touristique qui sont découpées comme tel :

**1/ Basse saison (du 15/03 au 30/06 et du 01/09 au 31/10 (de 9h à 12h et de 15h à 19h)**

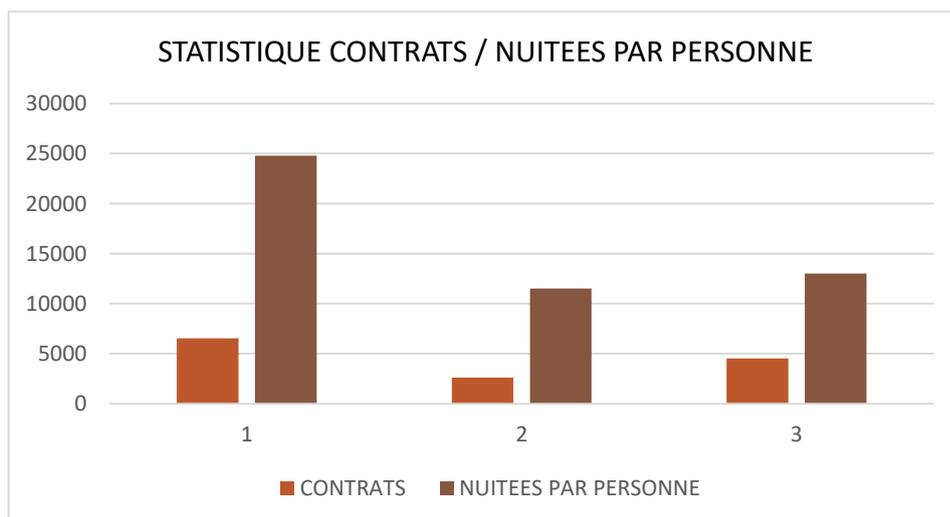
**2/ Haute saison (du 01/07 au 31/08 de 9h à 12h et de 14h à 20h)**

- une présence permanente sur site est assurée 24h/24h à compter de l'ouverture du site et jusqu'à sa fermeture prévue le 31/10/2022, conformément au classement 3 étoiles et au contrat de service public que nous avons signés avec le Grand Besançon Métropole.

**Pour la saison 2021 et suite aux mesures covid appliquées dans les ERP, nous avons ouvert le camping du 01 mai 2021 au 31 octobre 2021.**

### Statistiques des nuitées par personne sur le site

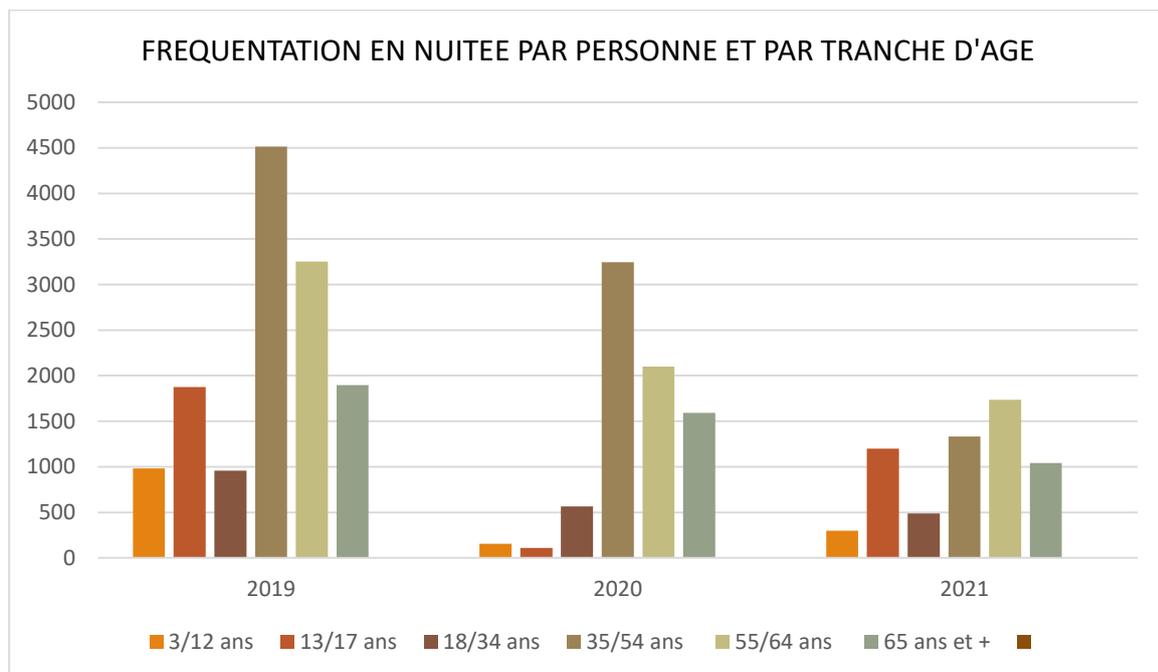
CAMPING	2019	2020	2021
NOMBRE DE CONTRATS	6517	2607	4512
NOMBRE DE NUITÉES PAR PERSONNE	24789	11508	13018



Les contrats ont été plus importants en 2021 suite à un allègement des mesures sanitaires, nous constatons également une augmentation de nuitées par personne en rapport avec les contrats.

### Par tranche d'âge exprimée en nuitées par personne

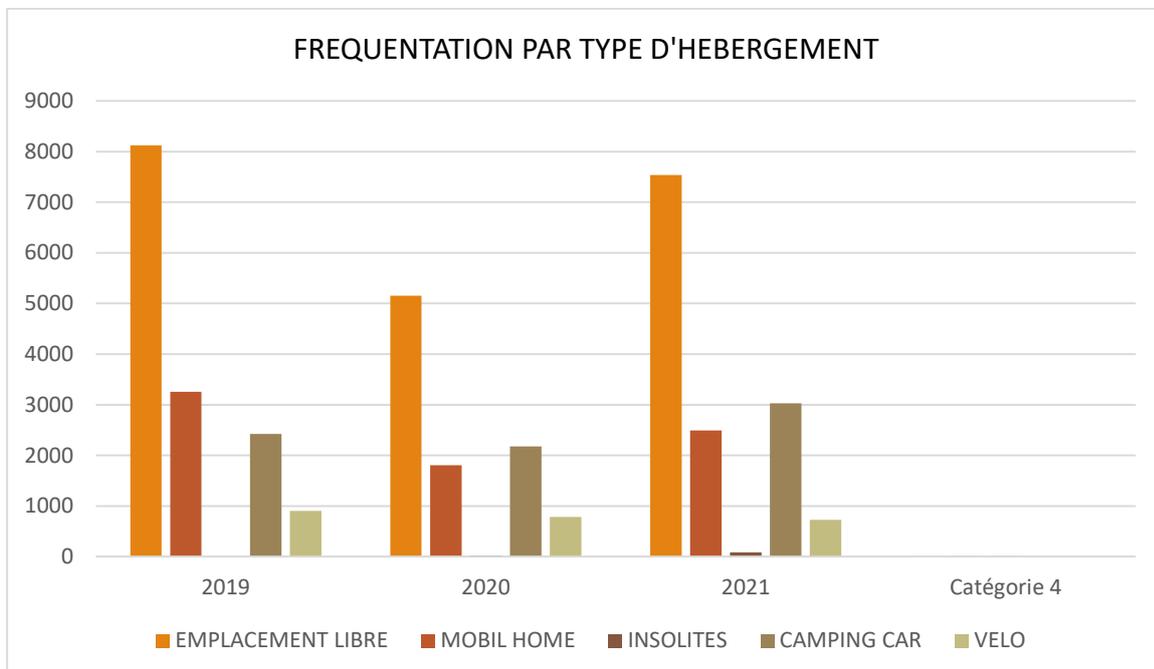
ANNEE	AGE	0 / 2	3 / 12	13 / 17	18 / 34	35 / 54	55 / 64	65 ET +	TOTAL
2019	NOMBRE	316	1981	<b>3875</b>	2958	<b>6512</b>	<b>5251</b>	3896	24789
2020	NOMBRE	390	706	<b>1510</b>	715	<b>3845</b>	<b>2649</b>	1693	11508
2021	NOMBRE	36	820	<b>1786</b>	896	<b>4153</b>	<b>3015</b>	1732	13018



La tranche d'âge la plus représentative reste celle des 35/54 ans suivi par celle des 55/64 ans, nous trouvons en troisième position les tranches d'âges des retraités suivi de près par les jeunes de 13/17 ans qui sont en général, en rapport avec la composition familiale de la tranche des 35/54 ans.

### Par type d'Hébergements exprimés en nuitées par personne

ANNEE / TYPE DE LOGEMENT	2021	2020	2019
Emplacement libre	7535	6556	12123
Mobil home	1775	1870	7255
Tonneaux insolites	86	22	XXX
Camping-car	2436	2278	4422
Vélo	1186	2278	4422
Vélo	13018	11508	24789



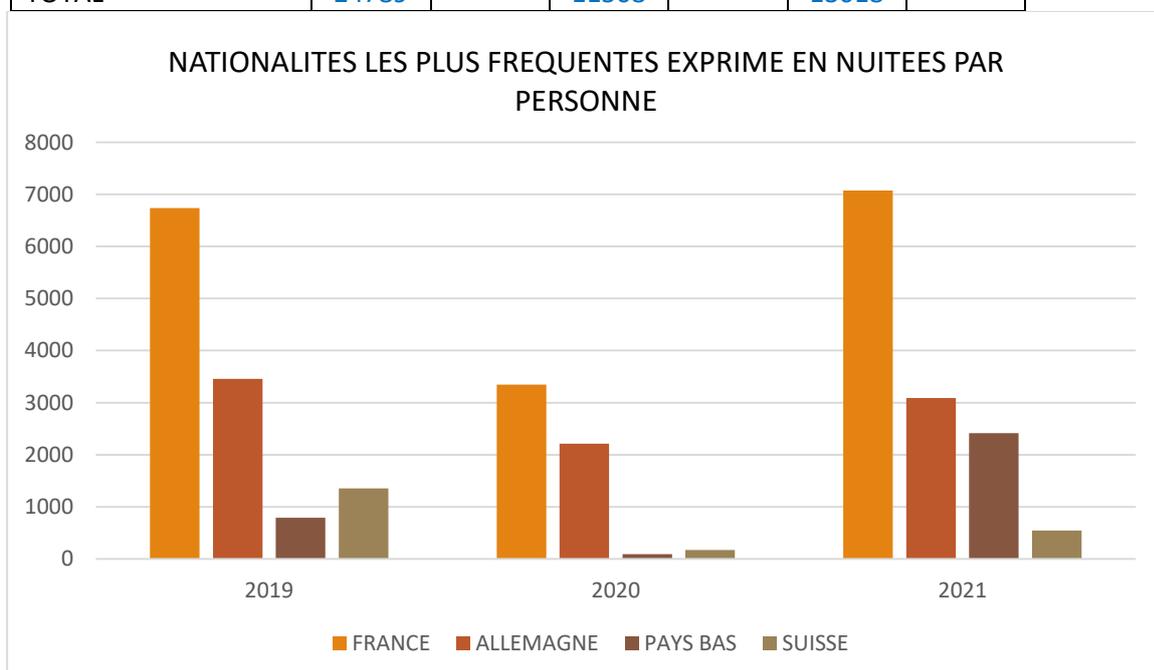
Les emplacements libres correspondant aux tentes et caravanes restent les plus privilégiés.

Nous notons cependant un réel intérêt pour les mobil-homes qui restent une demande très prisée

Les tonneaux mise en place il y a deux ans sont en nette progression, (les locations ont été multipliés par 4 en un an), les vélos quant à eux restent stables, nous notons que le label accueil vélo et le local vélo associé sont appréciés des clients du camping

#### Par nationalités les plus présentes exprimés en nuitées par personne

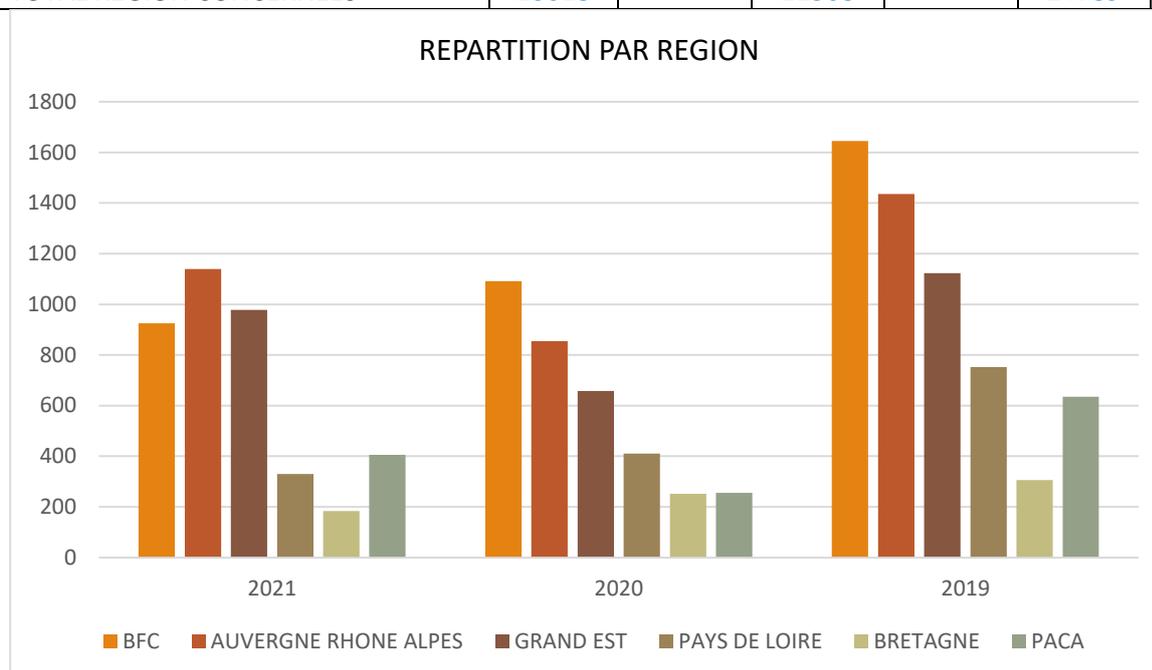
ANNEE	2019	2019	2020	2020	2021	2021
<b>FRANCE</b>	<b>12734</b>	<b>54.59%</b>	<b>6954</b>	<b>57.45%</b>	<b>7069</b>	<b>53.08%</b>
ALLEMAGNE	4458	17.93%	1551	13.47%	2642	20.29%
PAYS BAS	4791	19.32%	1756	15.25%	1854	14.24%
SUISSE	2352	10.96%	315	2.73%	748	5.74%
AUTRES	454	1.83%	932	8.09%	705	5.41%
<b>TOTAL</b>	<b>24789</b>		<b>11508</b>		<b>13018</b>	



Les clients français restent majoritaires encore cette année, le trio de tête étant constitué essentiellement de français, viennent ensuite l'Allemagne et les Pays-Bas, nous noterons que cette proportion n'est pas la même pour les années précédentes

### Les régions françaises exprimées en nuitées Par personnes

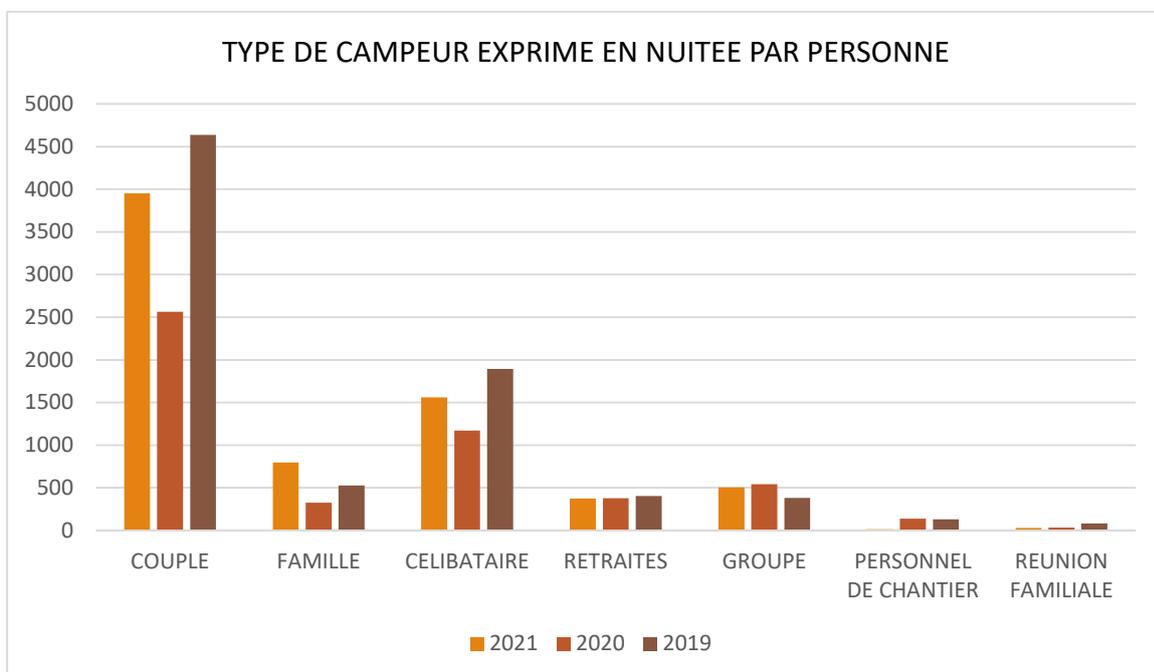
REGION	2021	2021	2020	2020	2019	2019
BOURGOGNE FRANCHE COMTE	5925	45.51%	5592	48.6%	12445	50.2%
AUVERGNE RHONE ALPES	2893	21.5%	2555	22.2%	6136	24.75%
GRAND EST	2978	22.3%	2458	21.35%	4123	16.87%
PAYS DE LOIRE	330	2.53%	304	2.64%	752	3.03%
BRETAGNE	184	1.41%	251	2.86%	306	1.23%
PACA	405	3.97%	256	2.92%	635	2.56%
AUTRES	303	2.32%	92	0.73%	392	1.6%
TOTAL REGION CONCERNEES	13018		11508		24789	



Nous constatons sans grande surprise que la Bourgogne Franche Comté et ses régions limitrophes sont les plus présentes mais pour cette saison nous constatons également que les nuitées par personne sont supérieures pour la région Auvergne Rhône Alpes et que les nuitées concernant la région Grand Est sont supérieures à celles de la Bourgogne Franche Comté. Nous retrouvons ensuite la région PACA et l'ouest de la France.

### Type de campeur exprimé en nuitées par personne

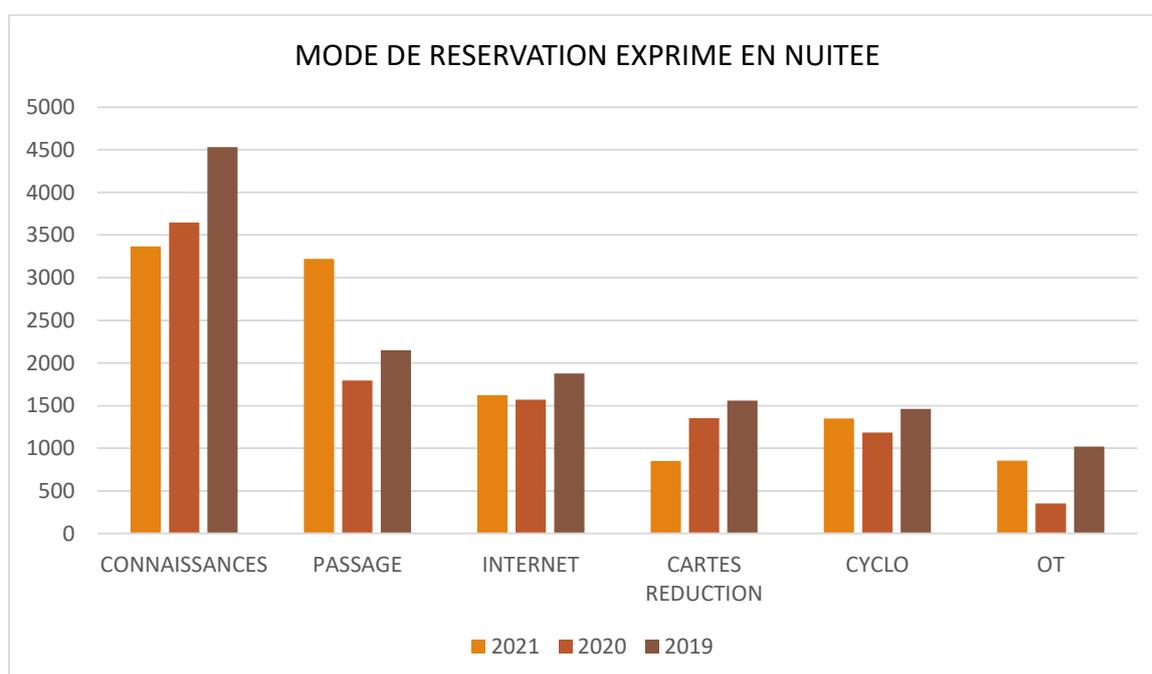
ANNEE / TYPES	2021	2021	2020	2020	2019	2019
COUPLE	5356	41.14%	4563	46.79	10938	44.12%
FAMILLE	1796	13.79%	1525	5.9%	3528	14.23%
CELIBATAIRE	2556	19.63%	2272	21.39%	5894	23.77%
RETRAITES	1375	10.56%	1278	6.90%	2403	9.69%
GROUPE	773	5.93%	544	9.93%	783	3.15%
PERSONNELS DE CHANTIER	850	6.52%	538	2.51%	729	2.94%
REUNION FAMILIALE	312	2.39%	656	0.58%	233	0.93%
TOTAL	13018		11508		24789	



Les couples et les célibataires représentent la majorité de la présence sur le camping viennent ensuite les familles, les groupes et les retraités pour un total général de 7370 nuitées enregistrées cette saison.

#### Canal de connaissance et modalités de réservation exprimée en nuitées

ANNEE / CANAL	2021	2020	2019
CONNAISSANCES	4368	3247	12532
PASSAGE	3221	3196	5150
INTERNET CAMPING	1623	1570	1875
ACSI/ADAC/ANWB	852	1354	1559
CYCLOTOURISME	1350	1186	1462
OFFICE DE TOURISME	856	354	1020
AUTRES	748	601	338
<b>TOTAL</b>	<b>13018</b>	<b>11508</b>	<b>24789</b>



Le passage et les connaissances sont les principaux vecteurs de réservations, une grande partie de ces réservations se font par la voie informatique sur le site internet avec le système de la vente à distance que nous retrouvons sur la 3<sup>ième</sup> marche du podium. Viennent ensuite les réservations faites par l'office de tourisme.

## **Fréquentation**

Le camping a ouvert ses portes le 1<sup>er</sup> mai 2021, nous avons eu des mois très chargés en août, septembre et octobre

L'inondation de juillet a impacté notre chiffre d'affaires, il est à noter également que la présence des gens du voyage pendant 2 mois en pleine saison n'a pas été facile à gérer par les équipes sur place

### **Pour la saison 2021, L'équipe du camping été constitué de la façon suivante :**

1. 4 agents d'accueil en CDD sur la saison (les 4 parlant couramment 3 langues étrangères).
2. 2 agents techniques en CDD sur la saison pour assurer l'encadrement des usagers sur le terrain.
3. 3 agents de sécurité pour la nuit
4. Nous avons également accueilli des étudiants en BTS tourisme qui sont venus renforcer l'équipe des agents d'accueil.
5. Notre effectif d'usagers a été de 6 travailleurs pour l'équipe permanente mais nous avons accueillis 11 stagiaires pour des périodes allant de 1 journée à 4 mois provenant essentiellement des ESAT de production, des jeunes sortis IME ou d'IM PRO ou des organismes tels Insertion + Capemploi pour renforcer l'équipe. L'absentéisme a été rare et du essentiellement à des arrêts maladie.
6. La présence fréquente du responsable de la filière tourisme pour assurer une supervision du travail des équipes mais également des agents permanents de la filière tourisme dans le cadre de leur mission de travail transversal au sein de la filière.
7. La présence enfin de notre psychologue a pu grandement stabilisée le travail des équipes sur le terrain. L'équipe spécifique du camping est soutenue par le responsable de filière qui vient en complément du régisseur sur les aspects administratifs logistiques et financiers, la psychologue, responsable pour le pôle accompagnement travail du suivi social et de l'accompagnement des usagers, la fonction suivi social de la filière en charge de l'élaboration et le suivi des projets personnalisés des usagers et de la mise en place des stagiaires tout au long de la saison et enfin, les services transversaux de SDH (finances / RH / informatique / qualité) qui veillent au bon fonctionnement du site.
8. Le CHSCT est intervenu pour la mise à jour du Document Unique d'Évaluation de Risques Professionnels
9. Parallèlement et dans ce contexte difficile, nous avons mis en place un gérant pour le restaurant pendant la période du 16/06/2021 au 30/09/2021.  
Il a parfaitement répondu à nos attentes et il souhaite se représenter pour le poste en 2022.

## **Communication**

Comme chaque année, diverses insertions dans les guide spécialisés camping ont eu lieu ainsi qu'une adhésion aux plateformes de réservation

- FFCC
- CAMPING KEY EUROPE
- FRHPA
- UK CAMPSITE
- OT BESANCON
- GUEST AP (application satisfaction clients)
- CAMPING CAR MAGAZINE
- GUIDE DU ROUTARD

- ACSI
- ADAC
- GUIDE TOURING CLUB SUISSE
- PITCHUP.COM
- GUIDE BEL AIR
- GUIDE CARAVANE CLUB
- GUIDE MICHELIN
- AJOUDA
- L'OFFICE DES TERRAINS DE CAMPING
- CAMPING DE France
- MEDIA CAMP
- VACANCES WEB
- FAIRBOOKING
- ICCS
- Nous assurons toujours entre février et octobre, l'animation du site sur une page Facebook dédiée et confiée à une graphiste professionnelle.

### **Démarches Qualité**

En 2020, nous avons 79.15% après l'audit qualité passé par la CDT, ce qui était insuffisant pour prétendre obtenir la marque qualité tourisme.

En 2021, nous avons travaillé sur l'ensemble des points soulignés par le CDT et nous avons obtenu 88.1% ce qui nous rendait éligible à la marque qualité tourisme, c'est un des objectifs que SDH s'est fixée pour l'année 2022.

### **Analyse de la qualité de service**

Nous sommes actuellement dans la 4<sup>ème</sup> année de gestion du camping, fort de notre expérience, nous pouvons mettre en avant les qualifications acquises pour nos personnels en situation de handicap, notamment dans le domaine de la propreté des sanitaires et des mobil homes mais également au niveau de la prestation des espaces verts.

Notre personnel encadrant tant au niveau de l'accueil que sur le terrain assure un réel travail de qualité et d'écoute de la clientèle, mais les renseignements se font également par le biais d'une documentation très variée, disponible au poste d'accueil et mise à jour continuellement avec l'office de tourisme et les organismes locaux.

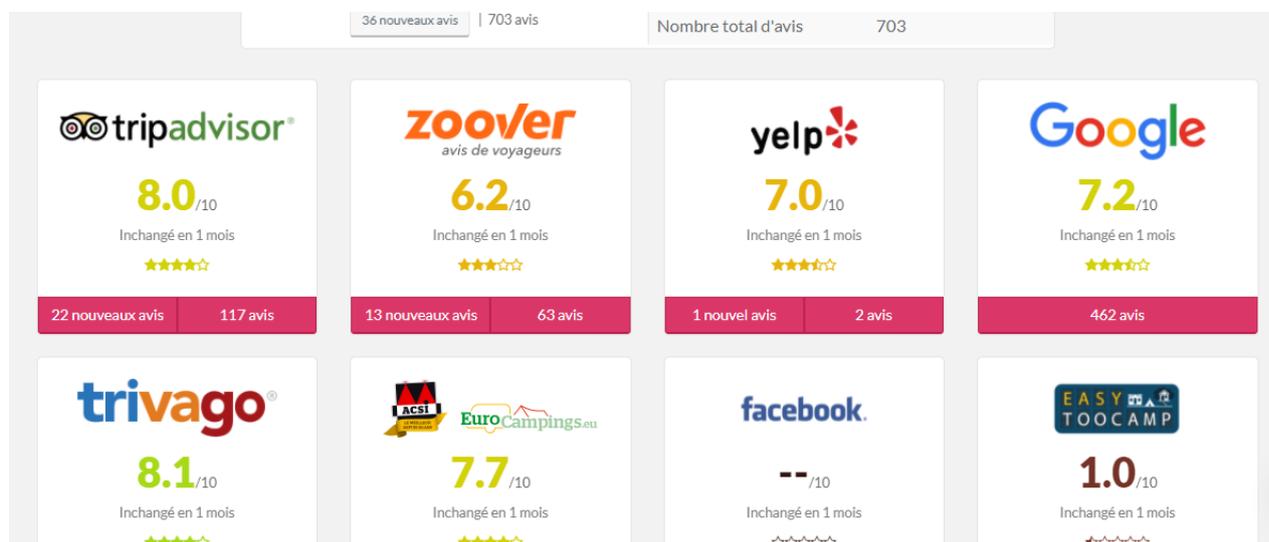
Nous avons également travaillé sur la politique de communication par le biais des réseaux sociaux, notamment facebook et instagram ceci afin d'être plus proche et plus attentif à la demande de notre clientèle et de cibler les améliorations à venir de façon plus pertinente.

La mise en place d'un restaurant ouvert du 16 juin au 30 septembre en lieu et place du snack qui n'ouvrait que pendant les deux mois d'été a été une réelle amélioration pour les clients qui étaient demandeurs d'un espace de restauration et d'une épicerie, cette expérience sera renouvelée sur une plus longue période pour la saison 2022.

Le restaurant assure également les animations de semaine et de weekends sous forme de karaoké ou de soirées dansantes pour le grand plaisir des clients du camping.

Nous confirmons également l'intérêt porté au local vélo et nous avons mis en place un service de location de vélos électriques en fin de saison qui devrait être également très pratique pour les clients voulant rallier la ville ou faire la découverte du patrimoine environnant.

### **Enquête de satisfaction des clients et des personnels du camping**



Il est à noter que le bruit venant de la route et la voie ferrée reste la principale source de nuisance du camping, les clients sont satisfaits de l'accueil qui leur est réservé, il est à noter également que la présence d'un restaurateur attendant au camping a été très appréciée par les clients pendant la saison.

Nous obtenons cette année une note très favorable avec une moyenne de près de 8/10 en incluant les différents vecteurs de prise en compte.

### Proposition d'amélioration

Une étude a été menée par le cabinet ALLIANZ visant à développer le camping de façon plus adaptée en tenant compte notamment des nouvelles tendances touristiques liées à notre décennie, la finalisation de l'étude de ce projet devrait être opérationnelle pour la fin de l'année 2022.

Reconduction du contrat pour la gestion d'un restaurant du 01/05/2022 au 31/10/2022

Développement de notre politique de communication à travers les réseaux sociaux et les organismes du tourisme de la ville de Besançon.

### Rapport Moral

#### Administratif

- nouvelle équipe à l'accueil
- confirmation de l'équipe technique présente en 2020.
- mise en place d'un restaurant sur plusieurs mois entre le 16/06/2021 et le 30/09/2021 qui a pris la place du snack qui n'était ouvert que pendant les deux mois de la saison d'été en liaison avec la piscine de Chalezeule

Cette mise en place fait suite à une forte demande de la clientèle concernant des prestations de restaurations matin, midi et soir mais également un dépôt de pain et une petite épicerie.

Le gérant du restaurant était également en charge de l'animation du camping qu'il a effectué par le biais de soirées animées (dansantes et karaoké) tout le long de la saison, ces prestations ont été très appréciés par les clients du camping.

### **Technique**

- restauration et remise en peinture des sanitaires en mars 2021
- réorganisation et remise aux normes sanitaires et création des protocoles d'utilisation de l'ensemble des produits de nettoyage et d'entretien des locaux et des véhicules.
- mise à jour des contrats d'entretien avec simplification des intervenants pour une meilleure réactivité en cas de problème sur le site.

### **Rapport financier**

### **Investissements**

Le budget prévisionnel de 2022 conservera la prestation liée à l'intervention des espaces verts de l'ESAT de Roche mais pour un cout d'entretien courant (2000 euros au lieu de 15330 euros).

Nous équiperons également le camping de deux tondeuses et d'un débroussaillieur thermiques professionnels en liaison avec l'équipe des espaces verts de l'ESAT de Roche

Dans l'ensemble, les prévisions d'investissements en 2022 sont similaires à celle de 2021, nous espérons avec les travaux envisagés sur le camping et la dynamique touristique qui va être mise en place, une recette d'exploitation globale en accord avec un prévisionnel de 250000 euros.

### **Compte rendu technique et opérations de maintenance**

Pour simplifier les opérations de maintenance, le responsable de la filière tourisme en charge de la gestion du camping auprès de GBM à limiter la liste des intervenants comme suit :

1. Pour la partie électrique : COTEB COLIED
2. Pour la partie maintenance gros œuvre : ACCOBAT
3. Pour la partie hivernage des sanitaires et mobil-homes : EIMI

Pour s'assurer que l'hivernage sera réalisé dans des conditions efficaces pour l'hiver 2022, le responsable de la filière tourisme prendra contact en fin de saison avec les différents intervenants pour fixer de façon précise le calendrier des charges de chacun.

### **Bilan des opérations de maintenance effectuées sur le camping :**

0. Point fait sur les conteneurs ordures ménagères et tri sélectif
1. Contrôle APAVE incluant l'aire de jeu non fait en 2019
2. Contrôle de la qualité de l'eau (légionellose)
3. Travaux de curage et dératisation
4. Contrôle des extincteurs
5. Formation incendie des agents et usagers et contrôle des moyens de sécurité relatifs à une évacuation d'urgence
6. Remise en état des mobil-homes (vieillissant)
7. Mise en place dans le cas de la COVID de l'ensemble de la signalétique nécessaire aux gestes barrières (disponible en FALC pour les usagers qui ne savent pas lire).
8. Reprise par l'informaticien de SDH de l'ensemble des liaisons téléphoniques et informatiques du site pour une meilleure harmonisation des échanges au sein de la structure mais également sur les sites extérieurs
9. Installation d'une alarme avec capteur vidéo par CYCLOP qui gère déjà nos haltes fluviales
10. Entretien et réparation des matériels techniques du camping
11. Remise en état de la barrière d'entrée et de sortie (changement prévu en 2022 à charge de GBM).
12. Fleurissement et embellissement du camping
13. Remise en peinture du local d'accueil et des sanitaires

## **Prévision 2022**

### **Administratif**

Mise en place d'une équipe motivée et dynamique pour assurer les fonctions d'agent d'accueil et d'agent technique accueil et technique (encadrement suivi par le responsable de filière).

1. Mise en place d'une équipe composée de deux agents à 100% sur les fonctions d'accueil et techniques.
2. Evolution de l'effectif des travailleurs du camping de deux à trois binômes ou de deux trinômes en fonction des plannings, volonté d'accueillir plus de stagiaires sur le site à travers une politique de communication plus étendue.
3. Volonté de continuer le partenariat avec les ESAT pour renforcer les équipes pendant la saison
4. Développement des outils de communication pour une meilleure connaissance du camping et de sa région (liaison OT Besançon, CDT / CRT / GBM, et autres professionnels du tourisme). Développement des activités du camping sur des réseaux sociaux plus modernes afin de prendre en compte un public plus large.
5. Reconduction du contrat pour la gestion du restaurant entre le 01/05/2022 et le 31/10/2022

Mise en place de missions plus diversifiées pour nos usagers travaillant sur le camping.

6. renouvellement du classement 3 étoiles du camping
7. obtention du label qualité tourisme (pré-évaluation à 88% par les organismes du tourisme).

### **Technique**

1. Mise en place d'un contrat avec les espaces verts de ROCHE pour un nettoyage complet du camping en début de saison (entretien courant fait par la suite avec le personnel technique du camping).
2. Mise en place d'une station composé de 6 vélos électriques pour favoriser les déplacements et l'intégration des clients dans le tourisme local par l'intermédiaire d'une proposition de packs de réservation composé de circuits de visites touristiques et gastronomiques
3. Fidélisation des contrats de maintenance avec les entreprises extérieures

### **Conclusion**

Cette saison 2021 marque la quatrième année de notre engagement avec le Grand Besançon Métropole.

Cette saison a été particulièrement riche en évènements et donne à SDH encore plus de recul sur la gestion d'un tel équipement.

Le milieu de l'équipement de plein air tout comme celui des haltes fluviales s'inscrit parfaitement dans notre travail quotidien d'insertion de nos usagers en situation de handicap accompagnés 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 rythme et possibilités de nos personnels en situation de handicap.

SDH remercie les élus et le service du tourisme de la confiance accordée et espère que ces deux prochaines années amèneront au gestionnaire autant de plaisir assurer le développement du camping