



## Conseil de Communauté

Publié le : 18/04/2025

### Séance du jeudi 10 avril 2025

Membres du Conseil Communautaire en exercice : 123

Le Conseil de Communauté, convoqué le 4 avril 2025, 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, 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, 38, 39, 40, 41, 42, 43

La séance est ouverte à 18h04 et levée à 23h20

**Étaient présents :** **Audeux :** Mme Agnès BOURGEOIS, **Avanne-Aveney :** Mme Marie-Jeanne BERNABEU, **Besançon :** Mme Elise AEBISCHER, M. Hasni ALEM, Mme Frédérique BAEHR, M. Guillaume BAILLY (à compter de la question n°5), Mme Anne BENEDETTO (à compter de la question n°14), M. Nicolas BODIN, M. François BOUSSO (à compter de la question n°5), Mme Claudine CAULET (jusqu'à la question n°19 incluse), Mme Aline CHASSAGNE, Mme Annaïck CHAUVET, M. Sébastien COUDRY (à compter de la question n°5), M. Laurent CROIZIER, M. Benoit CYPRIANI (à compter de la question n°5), Mme Karine DENIS-LAMIT, M. Cyril DEVEZA, Mme Marie ETEVENARD, M. Ludovic FAGAUT, Mme Lorine GAGLILOLO, M. Abdel GHEZALI, M. Olivier GRIMAITRE, M. Damien HUGUET (jusqu'à la question n°13 incluse), M. Jean-Emmanuel LAFARGE, Mme Marie LAMBERT, M. Aurélien LAROPPE, Mme Myriam LEMERCIER, M. Christophe LIME, Mme Agnès MARTIN, Mme Laurence MULOT (à compter de la question n°5), M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN (à compter de la question n°5), Mme Françoise PRESSE, Mme Karima ROCHDI (à compter de la question n°5), Mme Juliette SORLIN (à compter de la question n°6), M. Nathan SOURISSEAU, M. Gilles SPICHER, M. André TERZO, Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN (jusqu'à la question n°20 incluse), Mme Christine WERTHE, Mme Marie ZEHAF, **Bonnay :** M. Gilles ORY, **Boussières :** Mme Florence NUNINGER-PARIZOT (suppléante), **Busy :** M. Philippe SIMONIN, **Byans-Sur-Doubs :** M. Didier PAINÉAU (à compter de la question n°5), **Chaleze :** M. René BLAISON, **Chalezeule :** M. Christian MAGNIN-FEYSOT, **Champagney :** M. Olivier LEGAIN, **Champvans-Les-Moulins :** M. Florent BAILLY, **Châtillon-Le-Duc :** M. Martial DEVAUX, **Chaucenne :** M. Alain ROSET, **Chemaudin et Vaux :** M. Gilbert GAVIGNET, **Chevroz :** M. Franck BERNARD, **Cussey-Sur-L'Ognon :** Jean-François MENESTRIER (à compter de la question n°5), **Dannemarie-Sur-Crête :** Mme Martine LEOTARD, **Deluz :** M. Fabrice TAILLARD, **Devecey :** M. Gérard MONNIEN, **Ecole-Valentin :** M. Yves GUYEN, **Fontain :** M. Claude GRESSET-BOURGEOIS, **François :** M. Emile BOURGEOIS, **Geneuille :** M. Patrick OUDOT, **Gennes :** M. Jean SIMONDON, **Grandfontaine :** M. Henri BERMOND, **La Vèze :** M. Jean-Pierre JANNIN, **Larnod :** M. Hugues TRUDET (à compter de la question n° 5 et jusqu'à la question n°20/proposition 1 incluse), **Les Auxons :** M. Anthony NAPPEZ, **Mamirolle :** M. Daniel HUOT (à compter de la question n°5), **Marchaux-Chaufontaine :** M. Patrick CORNE, **Mazerolles-Le-Salin :** M. Daniel PARIS, **Miserey-Salines :** M. Marcel FELT (à compter de la question n°5), **Montfaucon :** M. Pierre CONTOZ, **Montferrand-Le-Château :** Mme Lucie BERNARD (à compter de la question n°5), **Morre :** M. Jean-Michel CAYUELA (à compter de la question n°5), **Noironte :** M. Philippe GUILLAUME, **Novillars :** M. Lionel PHILIPPE, **Palise :** M. Daniel GAUTHEROT (à compter de la question n°5), **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, **Saint-Vit :** Mme Anne BIHR, **Saint-Vit :** M. Pascal ROUTHIER, **Serre-Les-Sapins :** M. Gabriel BAULIEU, **Tallenay :** M. Ludovic BARBAROSSA, **Thise :** M. Pascal DERIOT, **Thoraise :** M. Jean-Paul MICHAUD, **Torpes :** M. Denis JACQUIN, **Velesmes-Essarts :** Mme Géraldine LAMBLA (suppléante), **Venise :** M. Jean-Claude CONTINI, **Vieilley :** M. Franck RACLOT, **Vorges-Les-Pins :** Mme Maryse VIPREY

**Etaient absents :** **Amagney :** M. Thomas JAVAUX, **Besançon :** M. Kévin BERTAGNOLI, Mme Pascale BILLEREY, Mme Nathalie BOUVET, Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Julie CHETTOUH, Mme Nadia GARNIER, Mme Sadia GHARET, Mme Valérie HALLER, M. Pierre-Charles HENRY, M. Jamal-Eddine LOUHKIAR, Mme Carine MICHEL, Mme Marie-Thérèse MICHEL, M. Saïd MECHAI, M. Jean-Hugues ROUX, Mme Claude VARET, **Beure :** M. Philippe CHANEY, **Brillans :** M. Alain BLESSEMAILLE, **Champoux :** M. Romain VIENET, **La Chevillotte :** M. Roger BOROWIK, **Mamirolle :** M. Cédric LINDECKER, **Merey-Vieilley :** M. Philippe PERNOT, **Nancray :** M. Vincent FIETIER, **Osselle-Routelle :** Mme Anne OLSZAK, **Rancenay :** Mme Nadine DUSSAUCY, **Roset-Fluans :** M. Jacques ADRIANSEN, **Saône :** M. Benoît VUILLEMIN, **Vaire :** Mme Valérie MAILLARD, **Villars-Saint-Georges :** M. Damien LEGAIN

**Secrétaire de séance :** M. Florent BAILLY

**Procurations de vote :** **Amagney :** M. Thomas JAVAUX à M. Jacques KRIEGER, **Besançon :** M. Guillaume BAILLY à Mme Myriam LEMERCIER (jusqu'à la question n°4 incluse), Mme Anne BENEDETTO à Mme Aline CHASSAGNE (jusqu'à la question n°13 incluse), M. Kévin BERTAGNOLI à Mme Elise AEBISCHER, Mme Pascale BILLEREY à M. Olivier GRIMAITRE, Mme Nathalie BOUVET à M. Laurent CROIZIER, Mme Fabienne BRAUCHLI à Mme Françoise PRESSE, Mme Claudine CAULET à Mme Marie ETEVENARD (à compter de la question n°20), Mme Julie CHETTOUH à Mme Frédérique BAEHR, M. Sébastien COUDRY à M. Nicolas BODIN (jusqu'à la question n°4 incluse), M. Benoit CYPRIANI à Mme Anne VIGNOT (jusqu'à la question n°4 incluse), Mme Nadia GARNIER à M. François BOUSSO, Mme Sadia GHARET à M. Hasni ALEM, Mme Valérie HALLER à M. Cyril DEVESA, M. Pierre-Charles HENRY à Mme Christine WERTHE, M. Damien HUGUET à M. Aurélien LAROPPE (à compter de la question n°14), M. Jamal-Eddine LOUHKIAR à M. André TERZO, Mme Carine MICHEL à M. Yannick POUJET, M. Saïd MECHAI à M. Ludovic FAGAUT, Mme Marie-Thérèse MICHEL à Mme Lorine GAGLIULO, Mme Laurence MULOT à Mme Karine DENIS-LAMIT (jusqu'à la question n°4 incluse), M. Anthony POULIN à Mme Annaïck CHAUVET (jusqu'à la question n°4 incluse), M. Jean-Hugues ROUX à Mme Marie ZEHAF, Mme Juliette SORLIN à Mme Sylvie WANLIN (jusqu'à la question n°5 incluse), Mme Claude VARET à Mme Marie LAMBERT, Mme Sylvie WANLIN à Mme Juliette SORLIN (à compter de la question n°21), **Champoux :** M. Romain VIENET à M. René BLAISON, **Mamirolle :** M. Cédric LINDECKER à M. Daniel HUOT, **Merey-Vieilley :** M. Philippe PERNOT à M. Gérard MONNIEN, **Nancray :** M. Vincent FIETIER à M. Jean SIMONDON, **Osselle-Routelle :** Mme Anne OLSZAK à Mme Maryse VIPREY, **Rancenay :** Mme Nadine DUSSAUCY à M. Henri BERMOND, **Roset-Fluans :** M. Jacques ADRIANSEN à Mme Anne BIHR, **Saône :** M. Benoît VUILLEMIN à Mme Catherine BARTHELET, **Vaire :** Mme Valérie MAILLARD à M. Fabrice TAILLARD, **Villars-Saint-Georges :** M. Damien LEGAIN à M. Yves MAURICE

Délibération n°2025/2025.00116

Rapport n°37 - Convention 2025 avec l'Office de Tourisme et des Congrès du Grand Besançon

## Convention 2025 avec l'Office de Tourisme et des Congrès du Grand Besançon

**Rapporteur** : M. Nicolas BODIN, Vice-Président

	Date	Avis
Commission n°2	12/03/2025	Favorable
Bureau	27/03/2025	Favorable

Inscription budgétaire	
BP 2025 et PPIF 2025-2029 « Promotion du tourisme »	Montant prévu au BP 2025 (dépenses) : 670 000 € Montant de l'opération 500 000 € (et 10 000 € aide en nature)

### Résumé :

L'implication de l'ensemble de l'écosystème touristique (collectivités, OTC, professionnels...) a contribué à faire de la saison touristique 2024 une très belle réussite pour notre destination (fréquentation en hausse, belle programmation événementielle, taxe de séjour en forte évolution...).

Concernant l'OTC, la nouvelle gouvernance (Président et Directrice) en place courant 2024 a engagé une importante démarche d'évolution structurelle dans l'objectif de répondre avec plus d'efficacité aux attendus et à la stratégie touristique de la collectivité mais aussi de satisfaire les attentes des usagers qui ne sont plus les mêmes vis-à-vis des offices de tourisme.

Un contrat de vision a été proposé par le Président avec des objectifs partagés et portés par son Conseil d'administration. Sur la base d'analyse et diagnostic de l'existant, plusieurs chantiers ont été lancés début 2025 pour décliner ce projet (accueil-hospitalité, visites guidées, communication...). D'autres devraient se déployer progressivement avec la mobilisation d'une équipe réorganisée qui sera au complet courant 2025 et des outils de travail mis à niveau.

En déclinaison de la convention d'objectifs triennale 2023-2025 passée avec l'Office de Tourisme et des Congrès du Grand Besançon (OTC), il est prévu une convention d'application annuelle proposée en annexe à ce rapport.

### I. Contexte

#### A/ Un bilan de la saison touristique 2024 très positif

L'année 2024 a été une très bonne année en termes de fréquentation touristique sur le Grand Besançon Métropole. Les données de fin d'été montraient des fréquentations en hausse sur pratiquement tous les sites du territoire, comme au guichet de l'OTC. Suite à une belle arrière-saison, les chiffres sur l'année qui seront consolidés au cours du printemps devraient confirmer cette belle tendance.

Un indicateur à fin 2024 est éloquent : la taxe de séjour communautaire encaissée sur 2024 est en forte hausse par rapport à 2023 : 800K€ en 2024 contre 565K€ en 2023.

L'offre proposée par les établissements publics, les professionnels, les associations (expositions, concerts en soirée à la Citadelle, à la Rodia, mardis des rives, écotourisme : festival GHN, visites à vélo, randonnée kayak du SNB, ...) a dynamisé la saison estivale.

Les actions de promotion et communication conduites par GBM avec ses partenaires dont l'OTC et le CRT (campagne de communication touristique, opération sur SNCF-connect avec l'appui du CRT, démarche volontariste de relations presse : 70 parutions presse en 2022, 125 en 2023 et 126 en 2024) mais aussi la mobilisation de l'ensemble de l'écosystème touristique (OTC, hébergeurs, ...) réunis lors des rencontres touristiques de GBM à la Citadelle début 2024 semblent ainsi porter leurs fruits.

#### B/ Rappel du cadre d'actions de l'OTC

Pour rappel, GBM dans le cadre de sa compétence « promotion du tourisme » confie à l'OTC des missions d'accueil, information, promotion-communication, coordination acteurs locaux et observatoire.

Une convention triennale avec l'OTC a été passée sur les années 2023, 2024 et 2025.

Il est attendu que l'OTC inscrive ses missions et son action en déclinaison de **la stratégie touristique de GBM (schéma 2017-2026)** qui s'appuie notamment sur :

✓ **un positionnement « Grand Besançon, destination écotourisme au sein des MJura »**

Ce positionnement se construit avec le collectif Montagne du Jura (actuellement présidé par Mme Béatrix Loizon, Vice-Présidente du Département du Doubs) et son opérateur le Comité Régional du Tourisme (CRT). Une campagne de communication en 2024 sur scnf-connect menée dans ce cadre a permis de valoriser ce positionnement. La proposition que Besançon devienne « ville porte » du Parc Naturel Régional du Doubs horloger vient encore le nourrir.

✓ **une marque de destination : Besançon Boosteur de Bonheur**

Elle permet d'inscrire nos actions de promotion de notre destination touristique (campagne de communication, relations presse) dans une marque et signature reconnue et partagée et qui est porteuse vis-à-vis de la cible touristique.

✓ **un atout différenciant : une destination urbaine avec une offre touristique qui mixte très étroitement le patrimoine et la nature et ceci dès le cœur de ville de Besançon (vue des collines, rivière Doubs, parcs et places végétalisées).**

Son cadre naturel marqué par le relief et la présence de l'eau en fait un terrain de jeu idéal pour les activités outdoor au départ du centre-ville et à l'échelle de l'agglomération tout entière. Notre politique Grandes Heures Nature valorise cette offre, qui est relayée par nos partenaires (Montagne du Jura, Département du Doubs avec son outil explore doubs, CRDR et AEVF, le contrat de canal sur les grands axes d'itinérance).

Il est attendu également que l'OTC intègre enfin **la démarche attractivité de GBM**, avec en particulier la notion **d'accueil et d'hospitalité** dans laquelle l'OTC a un rôle important à jouer.

Pour mémoire, GBM est représenté au sein du Conseil d'Administration de l'OTC par Messieurs Benoît Vuillemin et Nathan Sourrisseau.

C/ 2024 : une année particulière pour l'OTC

Concernant l'OTC, l'année 2024 a été un peu particulière avec une carence de quelques mois du poste de direction (départ de l'ancienne Directrice en janvier et arrivée de la nouvelle en juin). La préparation de la saison, les missions d'accueil et d'information ont pour autant été assurées par l'équipe en poste.

Sur la seconde partie de l'année, une démarche de diagnostic et d'état des lieux (RH, moyens, accueil-boutique, ...) a été engagée par la nouvelle directrice.

D/ Suivi et coopération

De nombreux échanges et réunions de travail se sont instaurés entre la direction de l'OTC et les services de la collectivité depuis l'arrivée de la nouvelle directrice.

Une réunion de suivi et d'échange annuelle avec le Président et la directrice de l'OTC s'est tenue le 10 février 2025 en présence des deux élus en charge du tourisme, Monsieur Benoît Vuillemin, Vice-Président au tourisme et François Bousso, Conseiller communautaire délégué et du service tourisme pour échanger sur la démarche engagée par l'OTC et le programme d'actions 2025.

## **II. OTC 2025 : nouvelle gouvernance, contrat de vision, chantiers structurels**

A/ Nouvelle gouvernance

Depuis juin 2024, la gouvernance de l'OTC (tandem présidence/direction) est ainsi entrée dans une nouvelle phase, avec son président Monsieur Patrice Hennequin (élu en décembre 2023) et sa nouvelle Directrice Madame Véronique Marizier-Bouhelier.

B/ Contrat de vision

Afin de satisfaire à la convention d'objectifs avec GBM, le **Président de l'OTC avec le soutien de son Conseil d'administration a proposé fin décembre 2024 un contrat de vision fixant des objectifs dans lesquels inscrire l'action de l'association.**

Ce contrat s'articule autour des grands axes suivants :

- Développer une offre touristique attractive et durable à destination des touristes et des habitants,
- Faire de Besançon la capitale de l'outdoor,
- Développer la notion d'hospitalité dans la mission accueil,
- Créer de nouvelles visites différenciantes,
- Attirer des congrès de 200 à 500 personnes.

#### C/ Evolution structurelle : réorganisation, montée en compétence et professionnalisation

Après un état des lieux des moyens et de l'organisation, l'OTC a lancé en septembre 2024 une démarche structurelle pour pouvoir décliner ce contrat de vision et répondre avec plus de pertinence aux attentes de la collectivité et de sa stratégie touristique.

Il s'agit également d'intégrer la nécessaire évolution inhérente à tous les offices de tourisme pour répondre aux nouveaux usages en matière d'accueil et d'information, d'une part, et aux nouvelles attentes en termes de pratiques touristiques, d'autre part, avec notamment la recherche d'un tourisme plus durable.

L'OTC a ainsi défini une nouvelle organisation structurée en 3 pôles :

- un pôle accueil-hospitalité, avec notamment en son sein un/e des conseillers/ères en séjour en charge du développement de la boutique et un/e autre en charge de l'observatoire ;
- un pôle ressources avec une forte composante communication ;
- un pôle commercialisation et développement renforcé qui regroupe les agents en charge des congrès, des groupes, des adhérents et du développement de la dimension outdoor.

Des groupes projet transversaux sont mis en place également entre les pôles pour travailler et inciter les équipes à un décloisonnement indispensable.

L'ensemble de la démarche a été conduite de septembre 2024 à janvier 2025 et a associé l'équipe en place via deux sessions d'entretiens individuels et réunion plénière.

Cette évolution se traduit par des recalibrages de postes et par trois recrutements en cours (un/e responsable du pôle accueil, un/e responsable du pôle commercialisation et un/e chargé/e de communication), mais avec seulement un ETP supplémentaire du fait de départs en retraite ou vers d'autres postes intervenus en parallèle.

L'OTC prévoit d'augmenter ses recettes pour compenser ce nouveaux poste via des objectifs plus ambitieux en terme de commercialisation (boutique, visites, accueil de groupes...) et en faisant mieux apparaître comptablement les marges dégagées.

Au regard du diagnostic conduit sur les moyens matériels et informatiques, l'OTC a également fait l'acquisition d'un logiciel métiers permettant plus de suivi et de professionnalisme et a sécurisé ces données informatiques.

### **III. Programme d'actions 2025**

Sans attendre la constitution de cette équipe reconfigurée, l'OTC a engagé un travail de diagnostic sur plusieurs fronts (accueil et boutique, visites guidées) et engagé des chantiers qui pour certains porteront leur fruit dès 2025.

#### ***Accueil et hospitalité :***

Les pratiques et attentes des usagers en matière d'information touristiques évoluent. Les renseignements sont accessibles via les outils numériques. L'OTC se doit d'apporter un plus en termes d'accueil : conseil personnalisé des conseillers/ères en séjours, accueil des touristes et des habitants, premiers ambassadeurs du territoire, services, boutique attractive...

C'est pourquoi, l'OTC a intégré la réflexion sur le réagencement des espaces du rez de chaussée de l'hôtel de ville. Dans le cadre de cette démarche pilotée par la Ville (groupe de travail Service relations internationales, tourisme, attractivité, DAB et OTC), l'OTC est force de proposition afin de permettre de mettre en place un accueil d'office de tourisme réinventé dans une optique d'hospitalité basée sur

« l'humain ». Le positionnement et configuration de l'espace d'accueil de l'OTC est ainsi prévu d'ici la fin de l'année.

En lien avec cette évolution, le projet de refonte et montée en puissance de la boutique a démarré dans le but de la rendre plus attractive en termes de contenu et de mieux valoriser les savoir-faire locaux.

L'OTC mobilisera une enveloppe sur son budget 2025 pour le mobilier de cet espace d'accueil repensé.

Par ailleurs, suite à un diagnostic de la répartition de la fréquentation par mois et par jours, l'OTC réorganise ses périodes d'ouverture (3 au lieu de 2) et ses horaires d'ouverture pour plus d'efficacité en étant ainsi ouvert :

- 7/7 jours lors des périodes de forte fréquentation correspondant à la haute saison (juillet, août),
- 6/7 jours (lundi au samedi) en moyenne saison (avril, mai, juin, sept),
- 5/7 (mardi au samedi) en basse saison (oct à mars).

En plus d'être plus cohérent par rapport aux flux, ceci permet de réserver du temps de travail à l'équipe d'accueil en basse et moyenne saison et notamment du temps pour mieux connaître l'offre du territoire afin de gagner en qualité de conseil. Dans le cadre de cette nouvelle organisation l'OTC, avec 1789 heures d'ouverture reste au-delà des obligations d'ouverture d'un office de catégorie 1 (1680) et 2 (1080).

L'OTC maintiendra aussi son équipe mobile pour aller à la rencontre des touristes dans les lieux stratégiques de la Ville.

Enfin l'OTC sera partenaire du pack de bienvenue mis en place pour les nouveaux arrivants dans le cadre de la stratégie d'attractivité de GBM.

#### **Visites guidées :**

L'OTC a dressé un diagnostic de l'offre existante qui a fait apparaître plusieurs constats : un nombre de thématique très importantes (75 contre 23 en moyenne dans des destinations équivalentes), certaines visites annulées faute d'inscrits ou avec très peu d'inscrits, des horaires pas forcément pertinents pour attirer, peu de propositions outdoor, etc. Suite à cela, l'OTC a engagé un travail en étroite association avec l'équipe de guides conférenciers, qui se mobilise fortement, pour faire évoluer les propositions et cela dès 2025.

Le nombre de thématiques sera ramené dans un premier temps à 40. Le programme est en cours d'élaboration mais devrait proposer des visites plus expérientielles, théâtralisées ou dansées, des visites outdoor, une visite surprise par mois...

#### **Partenariats en matière de promotion :**

Une fois l'équipe complète, l'OTC va pouvoir progressivement intensifier au côté des services de GBM sa participation aux actions conduites par le CRT (collectif Montagne du Jura principalement vers le marché français et les marchés étrangers proches, collectif tourisme d'affaires, démarche Sortez chez vous vers les habitants de la Région).

L'OTC va également contribuer aux démarches de relation presse et de promotion (campagne de communication,...) conduites par GBM.

#### **Prospection :**

L'OTC souhaite mieux cibler et développer son action de prospection vers les différentes clientèles cibles : individuels, groupes, congrès.

Le pôle commercialisation est d'ores et déjà missionné pour conduite des actions. Ainsi en février 2025, l'OTC a renforcé sa présence au salon du voyages Festivitas à Mulhouse en février et ont participé au côté du Doubs tourisme à des opérations auprès des restaurants d'entreprises.

#### **Animation du réseau d'acteurs :**

L'OTC a procédé à une refonte et simplification de ses packs d'adhésion et propose à présent un pack au tarif de 95€.

Son objectif est à présent surtout de jouer un rôle de chef d'orchestre en allant à la rencontre des professionnels et acteurs du tourisme locaux, en favorisant les échanges et les rencontres (qui répondent à une vraie demande exprimée) pour que cela puisse déboucher sur la construction pouvoir d'offres.

Deux soirées d'échanges ont d'ores et déjà été organisées au Casino de Besançon courant 2024 et aux Ateliers à Miserey-Salines début 2025.

**Présence sur les événements :**

L'OTC ambitionne ainsi une présence plus visible sur le festival GHN au sein du village écotourisme et itinérance, pour représenter notre destination hôte de cet événement, aux côtés des offices partenaires des Montagne du Jura.

**Refonte des outils de communication :**

L'OTC a entamé là aussi un diagnostic de l'existant pour réfléchir à une évolution de ses outils, avec un contenu plus qualitatif que quantitatif, et là être davantage en phase avec les attentes et évolution des usages.

**III - Budgets OTC 2025 et moyens financiers accordés par GBM**

A/ Budget 2025 de l'OTC

La situation financière de l'association est saine à fin 2024.

Le Budget 2025 intègre l'évolution RH (+1ETP) avec un budget RH de 655 000 €.

Les autres postes de fonctionnement restent stables.

En termes de recettes propres, l'OTC mise sur un développement de ses recettes propres (évolution des recettes de la boutique, des visites et groupes) pour compenser ce poste supplémentaire.

B/ Subvention GBM

GBM accorde une subvention d'un montant de 500 000 € à l'OTC en 2025, tel qu'annoncé dans la convention pluriannuelle.

La convention d'application annuelle en annexe précise les modalités de versement.

Le suivi se fera conformément aux dispositions de la convention pluriannuelle.

Par ailleurs, GBM s'engage à accorder un appui en nature à l'OTC dans la limite de 10 000 € (impressions et goodies).

Rappel de l'aide accordée à l'OTC :

Année	Cadre de conventionnement	Subvention	Aide en nature
2022	Conventionnement annuel	500 000€	10 000€
2023	Conventionnement triennale 2023-2024-2025	500 000€	10 000€
2024		500 000€	10 000€
2025		500 000€	10 000€

*MM. François BOUSSO (2), Nathan SOURISSEAU (1) et Benoît VUILLEMIN (1), conseillers intéressés, ne prennent part ni au débat, ni au vote.*

**A l'unanimité, le Conseil de Communauté :**

- se prononce favorablement sur la convention d'application annuelle 2025 entre GBM et l'association Office de Tourisme et des Congrès du Grand Besançon, en déclinaison de la convention d'objectifs et de moyens pluriannuelle 2023-2024-2025,
- autorise Mme la Présidente, ou son représentant, à signer la convention à intervenir avec l'association.

Rapport adopté à l'unanimité :

Pour : 115

Contre : 0

Abstention\* : 0

Conseillers intéressés : 4

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

*La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif de Besançon dans les deux mois suivant sa publicité.*

Le Secrétaire de séance,



Florent BAILLY  
Conseiller Communautaire

Pour extrait conforme,  
La Présidente,



Anne VIGNOT  
Maire de Besançon

**Convention d'application annuelle 2025**  
**avec l'Office de Tourisme et des Congrès (OTC) du Grand Besançon**  
**en déclinaison de la convention d'objectifs pluriannuelle 2023-2024-2025**

Entre

La Communauté Urbaine Grand Besançon Métropole (ci-après désignée par GBM) représentée par Madame Anne VIGNOT, Présidente, agissant en vertu de la délibération du Conseil de Communauté du 10 avril 2025, d'une part,

Et

L'association Office de Tourisme et des Congrès du Grand Besançon (ci-après désignée par l'OTC) dont le siège est situé 52 Grande Rue, 25000 BESANCON représentée par son Président, Monsieur Patrice HENNEQUIN, d'autre part,

**Préambule**

A compter de 2023, les relations entre l'OTC et GBM sont organisées par le biais d'une convention d'objectifs pluriannuelle sur 3 ans, soit sur les années 2023, 2024 et 2025.

Cette convention d'objectifs pluriannuelle prévoit la passation d'une convention d'application annuelle venant préciser le programme d'actions de l'OTC et le montant de la subvention accordée, ses modalités de versement et de suivi sur l'année concernée.

**Article 1. Objet**

La présente convention d'application annuelle 2025 entre GBM et l'OTC a pour objet de décliner le programme d'actions proposé par l'OTC en 2025, d'arrêter le montant de l'aide accordée et ses modalités de versement et de suivi.

**Article 2. Durée**

La présente convention est conclue pour l'année 2025. Elle ne pourra pas être renouvelée par tacite reconduction.

**Article 3. Rappel du cadre d'actions de l'OTC**

Pour rappel, GBM dans le cadre de sa compétence « promotion du tourisme » confie à l'OTC des missions d'accueil, information, promotion-communication, coordination acteurs locaux et observatoire. Une convention triennale avec l'OTC a été passée sur les années 2023, 2024 et 2025.

Il est attendu que l'OTC inscrive ses missions et son action en déclinaison de la stratégie touristique de GBM (schéma 2017-2026) qui s'appuie notamment sur :

- ✓ un positionnement « Grand Besançon, destination écotourisme au sein des MJura »
- ✓ une marque de destination : Besançon Boosteur de Bonheur

- ✓ un atout différenciant : une destination urbaine avec une offre touristique qui mixte très étroitement le patrimoine et la nature et ceci dès le cœur de ville de Besançon (vue des collines, rivière Doubs, parcs et places végétalisées).

Il est attendu également que l'OTC intègre enfin la démarche attractivité de GBM, avec en particulier la notion d'accueil et d'hospitalité dans laquelle l'OTC a un rôle important à jouer.

#### **Article 4. Programme d'actions 2025 de l'OTC**

Dans le contexte d'une nouvelle gouvernance (tandem président/directrice), d'une réorganisation de l'équipe en cours et d'une mise à niveau des moyens matériel, l'OTC, a engagé un travail de diagnostic sur plusieurs fronts (accueil et boutique, visites guidées) et lance des chantiers qui pour certains verront des réalisations dès 2025.

L'ensemble a fait l'objet d'échange avec les élus et services de GBM.

Les objectifs et axes du programme d'actions sont les suivants :

##### ***Accueil et hospitalité :***

Les pratiques et attentes des usagers en matière d'information touristiques évoluent. Les renseignements sont accessibles via les outils numériques. L'OTC se doit d'apporter un plus en termes d'accueil : conseil personnalisé des conseillers/ères en séjours, accueil des touristes et des habitants, premiers ambassadeurs du territoire, services, boutique attractive...

C'est pourquoi, l'OTC a intégré la réflexion sur le réagencement des espaces du rez de chaussée de l'hôtel de ville. Dans le cadre de cette démarche pilotée par la Ville (groupe de travail Service relations internationales, tourisme, attractivité, DAB et OTC), l'OTC est force de proposition afin de permettre de mettre en place un accueil d'office de tourisme réinventé dans une optique d'hospitalité basée sur « l'humain ». Le positionnement et configuration de l'espace d'accueil de l'OTC est ainsi prévu d'ici la fin de l'année.

En lien avec cette évolution, le projet de refonte et montée en puissance de la boutique a démarré dans le but de la rendre plus attractive en termes de contenu et de mieux valoriser les savoir-faire locaux. L'OTC mobilisera une enveloppe sur son budget 2025 pour le mobilier de cet espace d'accueil repensé.

Par ailleurs, suite à un diagnostic de la répartition de la fréquentation par mois et par jours, l'OTC réorganise ses périodes d'ouverture (3 au lieu de 2) et ses horaires d'ouverture pour plus d'efficacité en étant ainsi ouvert :

- 7/7 jours lors des périodes de forte fréquentation correspondant à la haute saison (juillet, août),
- 6/7 jours (lundi au samedi) en moyenne saison (avril, mai, juin, sept),
- 5/7 (mardi au samedi) en basse saison (oct à mars).

En plus d'être plus cohérent par rapport aux flux, ceci permet de réserver du temps de travail à l'équipe d'accueil en basse et moyenne saison et notamment du temps pour mieux connaître l'offre du territoire afin de gagner en qualité de conseil. Dans le cadre de cette nouvelle organisation l'OTC, avec 1789 heures d'ouverture reste au-delà des obligations d'ouverture d'un office de catégorie 1 (1680) et 2 (1080).

L'OTC maintiendra aussi son équipe mobile pour aller à la rencontre des touristes dans les lieux stratégiques de la Ville durant l'été 2025.

Enfin l'OTC sera partenaire du pack de bienvenue mis en place pour les nouveaux arrivants dans le cadre de la stratégie d'attractivité de GBM.

##### ***Visites guidées :***

L'OTC a dressé un diagnostic de l'offre existante qui a fait apparaître plusieurs constats : un nombre de thématique très importantes (75 contre 23 en moyenne dans des destinations équivalentes), certaines visites annulées faute d'inscrits ou avec très peu d'inscrits, des horaires pas forcément pertinents pour attirer, peu de propositions outdoor, etc. Suite à cela, l'OTC a engagé un travail en étroite association avec l'équipe de guides conférenciers, qui se mobilisent fortement, pour faire évoluer les propositions et cela dès 2025.

Le nombre de thématiques sera ramené dans un premier temps à 40, et Le programme est en cours d'élaboration mais devrait proposer des visites plus expérientielles, théâtralisées ou dansées, des visites outdoor, une visite surprise par mois...

***Partenariats en matière de promotion :***

Une fois l'équipe complète, l'OTC va pouvoir progressivement intensifier au côté des services de GBM sa participation aux actions conduites par le CRT (collectif Montagne du Jura principalement vers le marché français et les marchés étrangers proches, collectif tourisme d'affaires, démarche Sortez chez vous vers les habitants de la Région).

L'OTC va également contribuer en 2025 aux démarches de relation presse et de promotion (campagne de communication,...) conduites par GBM.

***Prospection :***

L'OTC souhaite mieux cibler et développer son action de prospection vers les différentes clientèles cibles : individuels, groupes, congrès.

Le pôle commercialisation est d'ores et déjà missionné pour conduite des actions. Ainsi en février 2025, l'OTC a renforcé sa présence au salon du voyages Festivitas à Mulhouse en février et ont participé au côté du Doubs tourisme à des opérations auprès des restaurants d'entreprises.

***Animation du réseau d'acteurs :***

L'OTC a procédé à une refonte et simplification de ses packs d'adhésion et propose à présent un pack au tarif de 95€.

Son objectif est à présent surtout de jouer un rôle de chef d'orchestre en allant à la rencontre des professionnels et acteurs du tourisme locaux, en favorisant les échanges et les rencontres (qui répondent à une vraie demande exprimée) pour que cela puisse déboucher sur la construction pouvoir d'offres.

Deux soirées d'échanges ont d'ores et déjà été organisées au Casino de Besançon courant 2024 et aux Ateliers à Miserey-Salines début 2025.

***Présence sur les événements :***

L'OTC ambitionne ainsi une présence plus visible sur le festival GHN 2025 au sein du village écotourisme et itinérance, pour représenter notre destination hôte de cet événement, aux côtés des offices partenaires des Montagne du Jura.

***Refonte des outils de communication :***

L'OTC entame là aussi un diagnostic de l'existant pour réfléchir à une évolution de ses outils, avec un contenu plus qualitatif que quantitatif, et là être davantage en phase avec les attentes et évolution des usages.

**Article 5. Moyens financiers accordés par GBM**

GBM accorde une subvention d'un montant de 500 000 € à l'OTC en 2025, sous réserve du vote du budget de GBM.

Cette subvention sera versée en 2 fois :

- 50% suite au vote du budget 2025 par GBM,
- 50% fin juin 2025.

**Article 6. Autres formes d'aides par GBM**

Communication : GBM apporte un appui en nature à l'OTC dans la limite en 2025 de 5 000 € en impression et 5000 € en matériel de communication (goodies). Pour rappel, es demandes d'impression et de goodies portant sur la fin de l'année devront être communiquées à GBM avant fin août.

**Les autres dispositions sont référencées dans la convention d'objectifs pluriannuelle.**

Fait à Besançon, le

En 2 exemplaires.

Pour La Communauté Urbaine  
Grand Besançon Métropole,

La Présidente,

Anne VIGNOT  
Maire de Besançon

Pour l'association « Office de  
Tourisme et des Congrès du  
Grand Besançon »,

Le Président

Patrice HENNEQUIN