

## **Convention Ville de Besançon/Chambre de Commerce et d'Industrie du Doubs - Audit pour développer l'organisation et la professionnalisation des acteurs touristiques - Modification de la délibération du 19 décembre 2002**

**M. l'Adjoint MARIOT, Rapporteur** : Suite à l'observation de M. le Préfet du 29 juillet 2003 concernant le périmètre de l'action de professionnalisation des acteurs touristiques du Grand Besançon pour laquelle la Ville n'a pas la compétence, il convient de modifier la délibération du 19 décembre 2002 et la convention prise en appui.

La délibération suivante annule et remplace celle du 19 décembre 2002 :

Le Schéma de Développement Touristique validé par le Conseil Municipal du 26 septembre 2002 présente un axe de travail concernant l'organisation et la professionnalisation du secteur touristique de la Ville comprenant deux actions clés : la formation des acteurs du tourisme et la mise en oeuvre d'une démarche qualité. Ce sont ces deux actions que la Ville souhaite mettre en oeuvre dès 2003. Les actions proposées couvriront le territoire de Besançon.

Au préalable, il est nécessaire de réaliser un audit des besoins en formation conduisant à l'élaboration d'un plan d'actions pluriannuel.

Son objectif serait de cerner précisément les besoins et attentes des publics concernés : personnel hôtelier, des musées, commerçants, taxis, gestionnaires de sites, etc.

La délégation tourisme souhaite établir un partenariat avec la CCI dont le domaine de compétences et d'expérience inclut la formation et la connaissance de tous les publics concernés cités ci-dessus.

La CCI propose d'intervenir selon la démarche suivante :

### **1 - Lancement de la démarche**

\* Définir le cadrage méthodologique et thématique :

- En terme d'activités : qui sont les acteurs du tourisme ? - quels sont les acteurs concernés par la démarche ?

\* Constituer un groupe d'«experts» représentatifs du périmètre d'action défini précédemment.

Ce groupe sera animé et piloté par la Chambre de Commerce et d'Industrie du Doubs.

Dans toutes les phases, la Ville de Besançon sera associée aux travaux (participation et/ou information).

### **2 - Adhésion à la démarche**

Le groupe d'experts sera activement associé à la démarche ; il sera chargé de déterminer la méthodologie et le phasage, d'assurer la liaison avec l'ensemble des acteurs (terrain).

Pour l'aider dans cet objectif, il bénéficiera d'apports d'outils dans la gestion de projet, la créativité et d'information sur l'environnement.

Cela permettra :

- de créer une synergie,
- d'apporter des idées,
- de définir et de s'approprier le projet,
- de le « vendre » et de le piloter.

### **3 - Élaboration d'une charte d'engagement globale**

Une charte d'engagement globale des acteurs du tourisme sera élaborée avec le groupe d'experts.

Pour cela, il sera nécessaire d'identifier les compétences, comportements, services minimum requis, d'une part par tous, d'autre part, en fonction de l'activité.

Ce travail donnera lieu à la rédaction d'un référentiel commun et de référentiels spécifiques à chacune des différentes activités concernées.

En parallèle, on recherchera les contreparties à offrir favorisant la motivation pour les professionnels.

Par exemple :

- outils de communication,
- signe de reconnaissance,
- intégration à une offre,
- accès à des aides,
- valorisation auprès du public...

### **4 - Validation**

Validation :

- du contenu de la charte (et des référentiels) sur le terrain : réunions d'information et rencontre des professionnels,
- des éléments de motivation (contreparties).

### **5 - Proposition d'un premier plan d'action**

- Sur la base des référentiels, réalisation des outils de diagnostic qui seront proposés (en 2004) aux professionnels, leur permettant de vérifier leur adéquation à la charte d'engagement, et de mettre en évidence les écarts.

- Proposition d'un premier programme d'actions de formation.

Ce travail sera conduit en collaboration avec la CCI qui représente une grande partie des professionnels concernés.

Elle conduira une mission sur l'année 2003 - 2004 dans le cadre d'une démarche globale visant à l'adoption des compétences des acteurs du tourisme selon le plan défini.

La dépense sera assurée par la Ville à hauteur de 30 000 € sur l'imputation 92.95.617.30200 du BP 2003 et par la CCI pour une somme équivalente dans le cadre de mise à disposition du personnel.

La Ville sollicitera auprès des autres collectivités des subventions qui seront affectées sur l'imputation 92.95.7472/7473/7475.30200.

Le Conseil Municipal est donc invité à en décider et à :

- signer la convention à intervenir avec la CCI du Doubs,
- autoriser M. le Maire à solliciter des subventions auprès des autres collectivités,
- inscrire le montant de ces subventions au budget de l'exercice courant par décisions modificatives dès réception des notifications attributives, en recettes au chapitre 92.95.7472/ 7473/7475.30200 et le réaffecter en dépenses au chapitre 92.95.617.30200.

Après en avoir délibéré, le Conseil Municipal, à l'unanimité, décide d'approuver les propositions qui lui sont soumises.

*Récépissé préfectoral du 24 septembre 2003.*