

## Démarche qualité «Besançon Tourisme» - Partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie du Doubs

**M. l'Adjoint MARIOT, Rapporteur :** Dans le cadre de l'application du schéma de développement touristique de la Ville de Besançon, dont l'objectif est d'accroître la fréquentation touristique et d'augmenter le nombre et la qualité des services liés au tourisme, la Ville a engagé un partenariat en 2003 avec la CCI pour mettre en oeuvre deux actions du schéma concernant l'organisation et la professionnalisation des acteurs du tourisme, par le biais d'une démarche qualité et de plans de formations.

Ce partenariat s'est déroulé en 4 phases de 2003 à 2005, de la façon suivante :

### Première phase :

Mobilisation des professionnels du Tourisme et mise en place d'un groupe d'experts représentant les différentes filières touristiques (les hôteliers - restaurateurs, les activités de loisirs, les commerces, les transports, stations carburants, les agents de la Ville en contact avec les touristes, etc.) pour travailler à la construction d'une démarche qualité concernant l'accueil des touristes (mise en évidence des problèmes et dysfonctionnements recensés ou ressentis par les professionnels).

### Deuxième phase :

Élaboration d'une charte d'engagement globale et de chartes d'engagement spécifiques ou référentiels par activités :

- ↳ hébergement - restauration,
- ↳ commerces,
- ↳ sites et activités (sport, loisirs, culture),
- ↳ transports,
- ↳ services Ville et Office de Tourisme et des Congrès.

Validation par les professionnels et les élus de la Ville.

### Troisième phase :

Réalisation d'outils de mesure de la qualité (grilles d'autodiagnostic ou de diagnostic, appelées aussi grilles d'audit) sur la base des référentiels par activités.

Les 5 types de diagnostic correspondant aux 5 types de référentiels ont été testés et ont rendu satisfaction.

### Quatrième phase :

Élaboration des outils de communication permettant de valoriser les candidats à la démarche qualité qui constitueront un réseau.

- Création d'un nom, d'un slogan, d'un visuel.

La démarche qualité s'appelle «Besançon Tourisme» et adopte pour slogan «Bienvenue à Besançon»

- Élaboration d'un dépliant d'information, d'autocollants, d'un diplôme à remettre aux candidats ayant rendu satisfaction à l'audit et d'un kit documentation pour les membres du réseau.

Les quatre phases étant réalisées, les parties entendent d'un commun accord continuer ce partenariat pour mettre en oeuvre le réseau «Bienvenue à Besançon» et l'animer.

A cet effet, une nouvelle convention de partenariat est engagée pour définir les conditions de collaboration entre les deux parties.

La Ville assure l'ensemble de la communication de la démarche Qualité tant auprès des médias que des adhérents au réseau et fournit par l'intermédiaire de la Direction du Développement Local et de l'Office de Tourisme et des Congrès des outils de communication aux membres du réseau afin d'aider ceux-ci à respecter les critères d'engagement de leur filière.

Elle remet le diplôme à l'adhérent au réseau qui a satisfait à l'audit pour être affiché et vu de sa clientèle.

La CCI gère les demandes de candidatures au réseau. Elle propose des entretiens pour bien renseigner la personne intéressée sur les référentiels de la filière professionnelle la concernant, sur les critères définis par la charte qualité, sur les audits.

Elle met en oeuvre et gère les audits et les plannings afférant. Elle met en place des formations adaptées aux besoins des audités et aide les audités à trouver des financements auprès de fonds de formation pour les entreprises du secteur privé.

Elle anime, en étroite collaboration avec la Ville, le réseau en proposant des réunions de travail à l'ensemble des membres y compris le personnel de la Ville concerné par la démarche.

Les agents de la Ville de Besançon, concernés par la démarche Besançon Tourisme, bénéficieront d'audits internes préalables à leur candidature. Ces audits s'inscriront dans la démarche qualité globale engagée par la Ville pour l'ensemble de ses agents et seront réalisés par les auditeurs internes qualifiés, selon une planification générale annuelle, permettant de définir avec les intéressés d'éventuels programmes d'amélioration.

Le partenariat s'inscrit dans un cadre pluriannuel qui court de la date de signature de la convention jusqu'au 31 décembre 2008.

Les deux parties Ville et CCI prennent en charge financièrement les missions qui leur sont imparties.

Dans le souci de mettre en place un partenariat financier équilibré, la Ville s'engage à apporter une participation de 20 000 € à la CCI pour la bonne réalisation des missions que celle-ci développe. En cas d'accord, cette somme de 20 000 € sera prélevée au chapitre 011.95/617 CS 30200.

Cette participation a été fixée dans la perspective d'assurer l'accompagnement d'un minimum de 50 adhésions issues tant du secteur privé que du secteur public.

Le Conseil Municipal est appelé à autoriser M. le Maire ou l'Adjoint Délégué à signer la convention de partenariat à intervenir avec la CCI et à verser une participation financière de 20 000 € à cet organisme.

«**M. Jacques MARIOT** : Un mot très rapidement pour dire que c'est une des actions du schéma de développement touristique que nous avons voté en 2002. Cette démarche qualité a pour objet de mieux accueillir le touriste. Je crois qu'on a intérêt à avoir beaucoup d'attention vis-à-vis des touristes qui aujourd'hui passent à peu près 1,6 nuit en moyenne à Besançon. L'objectif est donc naturellement d'augmenter les nuitées et d'élaborer une charte d'engagement qui va toucher tout le secteur privé, la restauration, l'hôtellerie, les différents sites, les transports et bien sûr le public c'est-à-dire la Ville. On devra montrer, nous Ville, que nous sommes capables d'accueillir et d'informer les différents touristes. On vous a distribué quelques brochures pour vous montrer ce que fait l'Office de Tourisme aujourd'hui : une brochure concernant les hôtels, deux brochures : une anglaise, une allemande concernant les sites à visiter à Besançon et les visites groupes qui marchent aujourd'hui très bien en terme de visites guidées et puis notre document on va dire référence «guide séminaires et congrès» là encore, qui vous permet de découvrir Besançon sous tous les angles. Vous avez là pas mal de documents concernant le tourisme et le développement du tourisme à Besançon.

**M. LE MAIRE** : Je tiens à souligner le partenariat particulièrement constructif que nous avons avec la Chambre de Commerce, son Président et ses services».

Après en avoir délibéré et sur avis favorable unanime de la Commission n° 3, le Conseil Municipal, à l'unanimité des suffrages exprimés, adopte les propositions du Rapporteur.

M. le Maire n'a pas pris part au vote.

*Récépissé préfectoral du 14 avril 2006.*