

19 - Besançon Tourisme et Congrès - Subvention 2016 - Avenant n° 2 à la convention de partenariat

M. CHALNOT, Conseiller Municipal Délégué, Rapporteur :

A - Cadre général

Dans le cadre de la convention quinquennale du 7 janvier 2015 qui fixe les relations entre la Ville de Besançon et l'association Besançon Tourisme et Congrès, la Ville s'engage à allouer une subvention de fonctionnement complétée par le reversement du produit de la taxe de séjour (estimé à 300 000 € pour 2016). Ce soutien permet à BTC d'accomplir ses missions d'accueil, d'information, de promotion, de commercialisation et d'observation, telles qu'elles sont prévues dans les dispositions de la loi n° 92-1341 du 23 décembre 1992. Outre ces missions traditionnelles, BTC s'emploie à mettre en œuvre les actions du schéma de développement touristique partagé entre Ville-CAGB pour 2010-2016.

B - Plan d'actions et subvention 2016

Dans le cadre de la concertation annuelle, BTC propose un plan d'actions 2016. Celui-ci requiert un budget de 943 500 € pour lequel la Ville propose d'allouer une subvention de 538 000 €.

1 - Accueil

Assurer un accueil professionnel de qualité des visiteurs et touristes dans des espaces adaptés et conformes aux normes du classement de BTC en 1^{ère} catégorie. La Ville et BTC ont ainsi créé ces dernières années plusieurs espaces d'accueil pérennes ou ponctuels : bornes de renseignements dans les gares Viotte et Besançon Franche-Comté TGV, antenne de BTC à l'Hôtel de Ville en 2009.

Pour la saison estivale 2016, et suite à l'incendie de l'Hôtel de Ville en juin 2015, BTC met en place durant la période estivale une brigade mobile permettant de renseigner les touristes (de fin juin à fin septembre, 3 personnes mobiles, avec une période de rodage pendant les vacances de Pâques).

2 - Plan marketing

La Ville demande à BTC d'élaborer un plan marketing et de positionner Besançon sur les marchés touristiques, l'objectif étant de déclencher des séjours sur le territoire et d'augmenter la fréquentation touristique et les retombées économiques.

La stratégie marketing, qui définit la segmentation et le profil des cibles (les marchés domestiques et étrangers, les principales cibles prioritaires : familles, seniors, célibataires... et les plans d'actions mis en œuvre (workshops, salons, éductours, mailings, réseaux sociaux, presse, éditions) s'inscrit dans le cadre de la réflexion sur l'élaboration du plan marketing du Comité Régional du Tourisme de Bourgogne-Franche-Comté.

Des actions sont également menées dans le cadre du plan d'action national d'Atout France.

Il est demandé à BTC de proposer une stratégie marketing avec les moyens financiers et humains nécessaires.

3 - Communication

Dans le cadre de la stratégie de communication et de la charte graphique de la Ville, BTC élabore sa propre campagne de communication à travers des outils comme la documentation touristique et les moyens de communication numérique.

BTC produira un plan de communication pour 2016 et le présentera aux représentants de la Ville de Besançon.

4 - Tourisme d'affaires

Conforter le tourisme d'affaires et de congrès est une action inscrite dans le schéma de développement touristique, visant à augmenter le nombre de congrès, de congressistes et des nuitées congressistes et accompagnants.

BTC met en place un dispositif d'accueil ponctuel pour le tourisme d'affaires lors de congrès importants, selon les demandes des organisateurs (en gare, sur site...).

Besançon-Congrès, qui joue le rôle de guichet unique des congrès, s'emploie à renforcer l'offre des professionnels-clés autour de la «destination Besançon-congrès». A cette fin, il prospecte sur les salons professionnels, le Web, via des éducteurs et des workshops locaux.

5 - Observatoire

Les élus, dans le cadre du schéma de développement touristique adopté en 2010, ont confié à BTC la création et le pilotage d'un observatoire du tourisme.

L'observatoire du tourisme doit permettre de :

- connaître la fréquentation, les caractéristiques et les comportements de la clientèle touristique de Besançon,
- évaluer l'impact des actions de promotion et de communication,
- mieux orienter le plan marketing et les investissements,
- convaincre les partenaires institutionnels publics et privés,
- aider plus efficacement et mobiliser les prestataires et partenaires touristiques,
- comprendre comment fidéliser la clientèle,
- calculer l'évolution du poids du tourisme.

Les outils à mettre en place sont de trois ordres :

- indicateurs qualitatifs,
- outils d'observation qualitative : enquêtes de satisfaction, outils de collecte des avis,
- suggestions, traitement dynamique des cahiers de réclamation.

BTC s'est engagé à produire 5 bulletins de diffusion des résultats par an.

- 1) bulletins sur les fréquentations trimestrielles
- 2) note de conjoncture de l'été (15 juin-31 août) présentée début septembre
- 3) bilan de l'été sur 4 mois (juin-juillet-août-septembre)
- 4) bulletin sur la fréquentation annuelle et sur le poids économique du tourisme, intégré au bilan annuel.

Pour permettre à Besançon Tourisme et Congrès de mettre en œuvre ces actions, il est proposé de lui attribuer une subvention de 538 000 € pour 2016, laquelle fait l'objet de l'avenant n° 2 à la convention de partenariat Ville/BTC du 7 janvier 2015.

En cas d'accord, cette somme sera prélevée sur la ligne 65.95/6574.0089053 CS 10036 et versée en plusieurs fois sur appel de fonds de BTC.

Propositions

Le Conseil Municipal est invité à :

- se prononcer sur l'attribution à Besançon Tourisme et Congrès d'une subvention de 538 000 € au titre de 2016,

- autoriser M. le Maire à signer l'avenant n° 2 à la convention quinquennale du 7 janvier 2015.

«M. LE MAIRE : Y a-t-il des oppositions ou des abstentions ? 2 abstentions. C'est adopté».

Après en avoir délibéré et sur avis favorable unanime de la Commission n° 6, le Conseil Municipal, à l'unanimité des suffrages exprimés (2 abstentions), décide d'adopter les propositions du Rapporteur.

M. MORTON et M. VAN HELLE n'ont pas pris part au vote.

Rapport adopté à l'unanimité

Pour : 51

Contre : 0

Abstentions : 2

Récépissé préfectoral du 23 mai 2016.