



Présentation et fonctionnement du réseau «Bienvenue à Besançon»

Ville de Besançon
Direction du Développement Local
Mission Tourisme

14 juin 2010

Le réseau « Bienvenue à Besançon » est un collectif de professionnels du tourisme de Besançon, ayant adhéré à la démarche qualité concernant l'accueil touristique, initiée par la Ville de Besançon en 2004, avec la participation de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Doubs (CCI).

L'objectif de la démarche :

Faciliter le séjour du touriste afin qu'il prolonge son séjour, conserve un excellent souvenir de son passage à Besançon et qu'il revienne. La cité dispose de beaucoup d'atouts touristiques, néanmoins, face à une offre devenue surabondante en France et à l'étranger et à un visiteur / touriste zappeur, c'est la qualité qui fait la différence pour attirer et fidéliser le touriste.

« Bienvenue à Besançon » s'appuie sur une Charte de qualité et un réseau d'adhérents.

Une charte d'engagement

La charte concerne :

- l'accueil et l'information du visiteur,
- la qualité des produits et des services,
- l'évaluation de la satisfaction.

Cinq chartes spécifiques ont été déclinées par filière comprenant 65 à 80 critères résumés en 7 règles d'or *. Ces 7 règles imprimées sur support et constituant le diplôme seront affichées dans l'établissement ou le service pour être vues des visiteurs.

Le diplôme est délivré au professionnel qui a satisfait à l'audit. L'audit mesure le degré de qualité de l'établissement candidat au regard des critères de la charte d'engagement de sa filière. Il donne un résultat en % sur l'ensemble des critères et par thème.

L'audit met en évidence les points à corriger.

La charte de qualité n'est pas un label, ni une marque authentifiée au niveau national mais une Charte d'engagement local concernant les professionnels du tourisme oeuvrant sur un territoire relevant du domaine de compétence de l'Office de Tourisme de Besançon.

Un réseau d'adhérents

Il permet de créer un esprit d'équipe et d'améliorer la synergie entre les acteurs. Par ailleurs, le réseau, doté d'un nom, d'un slogan, d'un logo repérables par le touriste, valorise l'adhérent.

Un réseau donc pour :

- Valoriser la qualité de l'accueil touristique,

- Améliorer la lisibilité des activités et prestations touristiques,
- Développer les relations entre les professionnels du tourisme,
- Soutenir les acteurs locaux (par des formations, des rencontres, des animations).

De nombreux bénéfices pour l'adhérent

Au delà de la force et du soutien du réseau, de la communication interne entre adhérents et structures institutionnelles, adhérer à la Charte, c'est aussi bénéficier :

- d'outils de communication :
 - Logo déposé à l'Institut National de la Propriété Industrielle avec possibilité pour chaque membre de l'utiliser pour sa communication propre à partir d'un règlement d'utilisation que la Ville lui remet (utilisation sur des supports de communication comme les T-shirts, menus, etc.).
- de campagnes de communication presse à destination du public (touristes mais aussi résidents)
- d'outils mis à disposition du touriste :
 - kit de documentation *,
 - guide d'accueil dans différentes langues,
 - aide à la traduction de documents (menus, enquête de satisfaction...).
- Les professionnels engagés sont aussi valorisés au travers de la liste des adhérents (diffusée chez tous les signataires) comme du repérage établi dans les brochures touristiques et sites Internet.
- Un programme de formation spécifique ainsi que des « éductours » (visites et rencontres avec les autres entreprises concernées) optimisent les conditions de l'engagement.

Qui sont les acteurs du tourisme ?

Tous les professionnels issus des 5 filières du secteur privé ou public (services Ville) concernés par l'accueil du touriste ou qui ont le 1^{er} contact avec le touriste :

- Hôtels, camping, chambres d'hôtes, restaurants, bars,
- Commerces,
- Sites : activités sportives, culturelles,
- Transports en commun, taxis,
- Secteur public : certains services de la Ville tels que les agents d'accueil des Musées, des structures sportives, culturelles, police municipale, Office de Tourisme.

MODE DE FONCTIONNEMENT

1- ENTREE DANS LE RESEAU

Le diplôme est remis par la Ville au candidat ayant satisfait à un audit dirigé par la CCI.

Au préalable le candidat a saisi la mission tourisme de la Ville (03 81 61 59 38)pour lui faire part de son intention d'adhérer à la démarche qualité et d'être audité. Un minimum de 80 % des critères inscrits dans le référentiel s'appliquant au professionnel est requis.

Une commission d'agrément est chargée de valider et d'attribuer les diplômes. Elle peut statuer sur certains cas litigieux, elle définit les pistes de progrès et préconise des recommandations pour améliorer la qualité des établissements.

2- AFFICHAGE DU DIPLOME

Chaque nouvel adhérent appose dans son établissement le diplôme destiné à être visible par la clientèle.

3- DUREE D'AGREMENT

Le diplôme est valable trois ans.

4- CONTROLE D'AGREMENT

Le diplôme est valable trois ans avec un suivi annuel concrétisé par une enquête de satisfaction clientèle et une grille d'auto-analyse (qui seront collectées et analysées par la CCI et soumis à la Ville et à la commission d'agrément).

Chaque année, ont lieu des appels ou visites mystères diligentés par la CCI pour l'ensemble du réseau.

5- RETRAIT DU RESEAU

En cas de non satisfaction aux obligations, la commission d'agrément peut décider du retrait du diplôme, de l'utilisation du logo et de la participation au réseau.

6- CHANGEMENT D'EXPLOITATION

Tout changement d'exploitation doit être signalé par l'adhérent.

Il donne lieu à un audit de confirmation dans les 6 mois à partir de la date de changement.

7- ENGAGEMENTS DES MEMBRES

- Adhérer à l'Office de Tourisme et de Congrès et apporter sa contribution à la promotion de la Ville et de la Charte.
- Améliorer la qualité des services proposés à sa clientèle.
- Participer régulièrement à l'ensemble des travaux sur le groupe (réflexions sur la démarche, travaux par groupe de métier /activité, formations, éductours, actions

visant à élaborer les outils de mesure de la qualité et formations spécifiques visant à améliorer le professionnalisme).

- Nourrir sa connaissance des autres signataires.
- Respecter les critères définis par les actes d'engagement par métier/activité (qualité de l'offre en général et de l'accueil en particulier).
- Accepter la mesure du niveau de qualité de l'offre proposée ; si la mesure révèle des écarts, adapter son offre en fonction des préconisations suggérées par rapport aux objectifs fixés par les actes d'engagement.
- Informer et former son équipe afin qu'elle aussi soit impliquée dans les engagements de la Charte par métier/activité.
- S'adapter aux technologies d'information et de communication.

8- SUIVI ET DEVELOPPEMENT DE LA CHARTE QUALITE

Le suivi et le développement de la Charte d'engagement global et des 5 référentiels par filière sont assurés techniquement et conjointement par la Direction du Développement Local et la Direction Qualité de la Ville de Besançon, et par la Direction Commerce - Tourisme de la CCI, avec la participation - à titre consultatif - de la Délégation Régionale au Tourisme.

Ce dispositif peut constituer une première marche, pour les professionnels qui le souhaitent, vers la marque « Qualité Tourisme ».

9- ANIMATION DU RESEAU « BIENVENUE A BESANÇON »

L'animation du réseau est assurée par La Mission Tourisme de la Ville.

10- L'ADRESSE DU RESEAU

L'adresse du réseau « Bienvenue à Besançon » est la suivante :

« Bienvenue à Besançon »
Mission Tourisme
Direction Développement Local
2 rue Mégevand
25000 BESANÇON
Tél : 03.81.61.51.23
Mail : jackie.dorier@besancon.fr

11- Les membres du réseau

Sites touristiques

Citadelle de Besançon	03.81.87.83.33
Musée du Temps	03.81.87.81.61
Piscine Lafayette	03.81.41.23.13
Musée des Beaux Arts	03.81.87.80.49
CNFS le bateau « Pont Battant »	06.64.48.66.80

Domergue Aviation	03.81.81.50.82
-------------------	----------------

Restaurants

L'Avant-Goût	03.81.81.48.86
Barthod Le Vin	03.81.82.27.14
Le Champagnay	03.81.81.05.71
Crêperie Luc Breton	03.81.81.13.45
Le Grand Café	03.81.47.49.00
Le Lucullus	03.81.81.57.45
L'O à la Bouche	03.81.82.09.08
Pizza Pai	03.81.52.00.88
Les 4 Saisons	03.81.82.30.46
Le Saint Pierre	03.81.81.20.99
La Table des Halles	03.81.50.62.74
Le Vieux Comtois	03.81.82.27.04
Café Louis	03.81.86.17.32

Bar - Hôtels

Pub Kilarney	03.81.82.26.35
--------------	----------------

Hôtels

Hôtel du Nord	03.81.81.34.56
Hôtel Florel	03.81.80.41.08
Hôtel Granvelle	03.81.81.33.92
Hôtel Ibis Centre	03.81.81.02.02

Hôtels - Restaurants

Hôtel Campanile Chateaufarine	03.81.41.13.41
Restaurant Campanile Valentin	03.81.53.52.22
Château de la Dame Blanche	03.81.57.64.64
Hôtel L'Horloge	03.81.80.13.13
Hôtel Ibis City	03.81.85.11.70
Hôtel Mercure	03.81.40.34.34
Hôtel Novotel	03.81.50.14.66

Chambres d'hôtes

Chambres d'hôtes « Auprès des Vignes »	03.81.59.26.32
Chambres d'hôtes « Aux couleurs des saisons »	03.81.58.38.83
Chambres d'hôtes « Les Egrignes »	03.84.31.92.06
Péniche Quiétude	06.62.27.47.28
Annexe du 8	06.09.48.78.86
Les Jardins de Velotte	03.81.50.93.55

Camping

Camping de la Plage	03.81.88.04.26
---------------------	----------------

Commerces

Boucherie Noël	03.81.82.02.63
Doubs Paturage	03.81.81.38.65
Librairie Franc-Comtoise	03.81.61.98.67
Jeff de Bruges	03.81.83.48.93
Le Criollo	03.81.40.07.23
Camponovo	03.81.65.07.70

Divers

Europe Direct Franche-Comté	03.81.21.29.55
Office de Tourisme et des Congrès	03.81.80.92.55