

# TOURISME NEUCHATELOIS

## Procès-verbal de l'assemblée générale du jeudi 13 juin 2019, à 17 heures au Grand Hôtel Les Endroits, La Chaux-de-Fonds

- Présidence** : M. Bernard Soguel, président
- Présents** : 26 membres, selon liste annexée à l'original du procès-verbal  
28 invités, selon liste annexée à l'original du procès-verbal
- Excusés** : 48 membres, selon liste annexée à l'original du procès-verbal  
56 invités, selon liste annexée à l'original du procès-verbal

### Ordre du jour

1. Salutations
2. Procès-verbal de l'assemblée générale du 12 juin 2018
3. Rapport du président
4. Rapport de la direction
5. Rapports des comptes 2018 et de vérification
6. Discussion et adoption des rapports
7. Présentation du budget 2019
8. Divers

### 1. Salutations

M. Bernard Soguel souhaite la bienvenue à tous et salue en particulier M. Jean-Kley Tullii, chef du Service de l'économie, Mme Geneviève Ravezzani, cheffe de projets au Service de l'économie, M. Pierre-Ivan Guyot, chef du Service de l'agriculture, M. Jérôme Longaretti, directeur de Jura & Trois Lacs (J3L), Luc Boll, représentant de BLS AG et Mme Véronique Voillat, de Zenith.

L'ordre du jour est accepté.

### 2. Procès-verbal de l'assemblée générale du 12 juin 2018

Le procès-verbal du 12 juin 2018 est adopté avec remerciements à son auteure.

### 3. Rapport du président

**M. Bernard Soguel** informe que le comité a siégé à 3 reprises, le 24 avril, le 12 juin et le 6 novembre. Les points suivants ont été traités: comptes, budget, activités des associations et des régions, confort de l'hôte, accueil et développement de l'offre, avenir Tourisme neuchâtelois (Tn) et évolution J3L.

J3L a siégé les 16 avril et 29 novembre pour traiter des comptes, du budget et de leur fonctionnement.

Les finances de Tn sont saines: les comptes d'exploitation présentent des charges pour Fr. 4'296'000.- avec un excédent de revenus de Fr. 4'154.-.

Le bilan fait apparaître Fr. 1'765'000.- d'actifs et de passifs avec Fr. 1'069'000.- de capitaux étrangers et Fr. 696'000.- de capitaux propres. Nous disposons de provisions pour de futurs projets.

Avec 227'000 nuitées hôtelières, sans les réservations via Airbnb, 2018 s'annonce comme une année stable (- 2 %), après la chute de 2015 due au franc fort. On constate une forte augmentation de l'hébergement en camping.

#### Accueil et confort de l'hôte

Les prestations permanentes sont poursuivies: 10 webcams sont en fonction, dont la consultation enregistre une hausse de + 21 %, soit 908'000 visites.

L'accueil estival "Panorama.ne" au Creux du Van a connu un grand succès.

La refonte du site internet a été mise en ligne ce printemps.

La carte d'hôte Neuchâtel Tourist Card (NTC) enregistre un succès phénoménal.

## **Développement de l'offre**

L'offre est en évolution permanente : horlogerie, Vallée de La Brévine, Creux du Van, Absinthe, Gusto, Neuchallenge, Neuchâtel Belle Époque; animations d'acteurs partenaires (par exemple, la Plage de Six Pompes, NIFF, Biennale du patrimoine horloger, expositions muséales, manifestations diverses, etc.).

Des nouvelles offres connaissent un magnifique succès "Au cœur du temps - Manufacture Zénith", Le Locle; train touristique électrique de Neuchâtel; offre nouvelle d'acteurs partenaires (bar panoramique au Beulac, sculptures Rivalta, parcours VTT de La Robella, Grotte de Cotencher) et l'attraction, qui fait un peu peur, du Doubs asséché.

Des offres sont en préparation : la valorisation du patrimoine urbanistique horloger UNESCO, visite et connaissance du patrimoine des parcs naturels régionaux, extension de l'offre hôtelière, Jardin des mineurs de la Presta qui a récemment ouvert et de multiples manifestations attractives.

## **Jura & Trois Lacs (J3L)**

Après 10 ans d'existence, le comité, après un bilan, a fait appel aux propositions. Tn a suggéré une organisation et une structure nettement resserrée pour se concentrer sur le marketing et la promotion des atouts touristiques. Les autres partenaires ont fait d'autres propositions plus modérées.

Voici les nouveautés avalisées par l'Assemblée générale (AG):

- L'AG étoffe ses attributions : elle adopte le budget et les comptes, la stratégie quadriennale et les règlements d'organisation et du personnel; elle siège deux fois par an et admet les nouveaux membres.
- Le Comité est limité à 13 membres (jusqu'à 21) et comprend 1 président, 7 représentants de régions (directeurs, auparavant présidents) et 5 représentants des prestataires.
- Il y a un seul vice-président (auparavant 2).
- Les compétences du comité sont simplifiées.
- La conférence des directions des offices du tourisme (OT) est supprimée puisque les directeurs siègent au comité.
- Les fonctions de la plateforme marketing sont simplifiées : le développement de produits est du ressort des OT, la centrale d'appels est supprimée, de même que l'antenne J3L de Saignelégier.
- Les Villes de plus de 20'000 habitants sont toujours présentes par leur financement.

Tn a approuvé ces changements tout en n'en étant pas entièrement satisfait.

## **Rémunération du président**

Dans la perspective du changement de présidence, la question a été traitée en groupe de travail et débattue au comité, après avoir évalué ce qui se fait dans d'autres cantons.

Actuellement, la fonction n'est ni défrayée, ni rémunérée.

Une proposition des hôteliers-restaurateurs est de prévoir, si nécessaire, la possibilité d'une rémunération de Fr. 24'000.-/an.

Les arguments allant dans ce sens sont que les temps changent: le tourisme est une véritable activité économique, le recrutement des personnes bénévoles est toujours plus difficile et il faut trouver quelqu'un qui puisse développer des activités de lobbying.

Les arguments contre sont le désir que les ressources soient utilisées au maximum pour les objectifs stratégiques : accueil, développement offre et confort de l'hôte. L'argent ne fait pas la qualité de l'engagement, tradition d'engagement d'anciens magistrats en faveur de la communauté de manière bénévole, risque de confusion des rôles stratégiques et opérationnels, polémique sur les notes de frais (références à la récente actualité dans les cantons de Vaud et Genève).

Le règlement du comité a été modifié : le président touchera Fr. 3'000.-/an de défraiement et pourrait toucher jusqu'à CHF 24'000.-/an de rémunération, dès juin 2021, date à laquelle M. Bernard Soguel sera arrivé au terme de ses 12 années de présidence.

Le président adresse ses remerciements:

Aux collaboratrices et collaborateurs emmenés par Yann Engel, pour la qualité de leur engagement, leur fidélité et leur imagination avec les projets nouveaux.

Aux membres du comité, actifs, participatifs, pour la qualité constructive des débats.  
Aux membres et partenaires de Tn pour fidélité et intérêt.  
Aux autorités pour les bonnes relations et leur attention portée au tourisme.

M. Bernard Soguel passe la parole à M. Yann Engel

#### 4. Rapport de la direction

M. Yann Engel souhaite la bienvenue aux membres dans ce magnifique endroit doté d'un espace wellness ouvert au public.

Il propose une rétrospective en images sur 2018, avec des chiffres impressionnants :

907'785	vues sur les webcams
17'629	lors de l'action panorama.ne au Creux du Van
15'211	demandes dans les bureaux d'accueil touristique
9'289	participants aux visites de ville
11'292	passagers dans les trains touristiques
12	sorties pour les structures gonflables
193'956	consultations du bulletin d'enneigement
99'832	cartes NTC distribuées
400	visiteurs dans les manufactures horlogères
2'100	ascensions lors des étapes du Neuchallenge
127	journalistes accueillis
563 350	tirages de nos différentes publications.

**NTC:** en 2016, la NTC a offert pendant deux ans, les transports publics à nos visiteurs dormant au moins une nuit dans un hébergement déclaré. Dès 2018, l'offre a été largement étendue avec l'entrée gratuite dans 25 musées, 2 croisières, 1 montée en télésiège et la location de vélo dans les trois villes. Près de 100'000 cartes ont été distribuées l'an passé et 33'338 utilisées. 53% des cartes ont été utilisées dans les musées, 37% pour les croisières, 7% au télésiège et 3% pour la location des vélos. C'est une exclusivité nationale qui séduit les familles et les écoles: elle est financée par la taxe de séjour. Elle est d'ores et déjà pérennisée pour 2020 et 2021.

La manufacture Zenith connaît un grand succès, présenté en images. D'avril 2018 à mai 2019, 534 personnes ont profité d'une visite innovante en immersion dans le monde horloger lors de 57 visites à l'horaire et 13 visites privatives. La manufacture a utilisé la scénographie créée pour la visite pour ses propres invités à 142 reprises (1'025 personnes).

Suisse Tourisme a défini 2019 comme année de la randonnée. M. Yann Engel remercie Neuchâtel Rando, Neuchâtel VTT et Neuchâtel Ski de Fond pour leur magnifique travail destiné à offrir un réseau de qualité très bien entretenu. Il rappelle que le Plan directeur cantonal est en consultation pour le tourisme pédestre.

M. Yann Engel présente le nouveau site internet ainsi que les outils de communication Facebook, twitter et instagram. Un exemple a été publié sur Facebook le 15 décembre dernier: le directeur a eu l'occasion de filmer un événement exceptionnel (cascade de brouillard) sur les crêtes. La vidéo a été placée sur notre page Facebook: en quelques heures, elle a généré 1,5 millions de vues.

**Visites Neuchâtel Belle Époque (NEBE)** : elles connaissent un bon succès (6'700 visiteurs). Le jeu de piste "Les Chenapans" a généré 2'700 participants. Il y a une option facile et une plus difficile lors de laquelle il faut résoudre une énigme pour trouver le poste suivant.

Neuchâtel détient également l'exclusivité d'un Train touristique électrique. Il a transporté 2'000 personnes de plus, également lors des festivités organisées dans le cadre des 40 ans de la zone piétonne. 30 horloges ont été posées dans la ville.

La Chaux-de-Fonds fêtera dignement, dans le cadre de nombreux événements, les 10 ans de l'inscription de l'Urbanisme horloger au patrimoine mondial de l'UNESCO, avec une apogée du 27 au 30 juin. une édition supplémentaire de la Biennale du patrimoine horloger aura lieu en novembre.

Un jeu de pistes "Les Barons" a été créé à la demande des musées. Il sera inauguré ce mois-ci et il est plutôt destiné aux familles et aux adolescents (écoles).

Le canton accueillera, en décembre 2019, le Championnat du Monde d'unihockey féminin, événement générateur de nuitées (10'000 à 15'000) et de retombées médiatiques internationales.

En mai 2020, les Swiss 5 Days Orienteering (course d'orientation) attendent 2'500 participants pour env. 8'000 nuitées. Le canton se prête bien à ce sport et a accueilli, entre autres, le Championnat du Monde des vétérans en 2010.

Tn soutient le dossier de candidature pour l'Eurogym en 2022 : 5'000 participants, 500 accompagnateurs, 20'000 nuitées et 2 millions de retombées économiques.

Le canton est enfin pourvu de nouveaux panneaux d'accueil aux entrées de territoire. Il faut être très percutant, car le conducteur n'a qu'une demi-seconde pour appréhender le message.

M. Yann Engel remercie et demande des applaudissements pour les collaborateurs, les membres du comité et de J3L, ainsi que la chaîne des prestataires engagés.

M. Bernard Soguel remercie M. Yann Engel pour sa présentation et souligne le rayonnement du canton à l'extérieur.

## 5. Rapport des comptes 2018 et de vérification

M. Philippe Streiff remercie la fiduciaire Muller & Christe SA, M. Daniele Raffaele ainsi que ses collaborateurs pour la qualité de leur travail et leurs conseils lors de la vérification des comptes.

Les comptes figurent à la page 10 du rapport d'exercice.

Les charges se montent à Fr. 4'296'398.- et les revenus totalisent Fr. 4'300'553.-, faisant apparaître un bénéfice de Fr. 4'154.-.

L'intégralité des comptes ne sera pas lue, seuls les postes qui le nécessitent seront commentés.

### REVENUS

#### Recettes des prestations touristiques

Vente produits merchandising – Boutiques : Fr. 77'432. En 2018, nous avons enregistré une diminution des ventes dans l'ensemble des bureaux d'accueil. Par ailleurs, depuis cet exercice, Tn n'effectue plus la billetterie pour plusieurs manifestations d'importance (FestiNeuch, Fête des Vendanges, Drumshow).

#### Recettes diverses

Indemnités diverses: Fr. 349'818.-. L'augmentation par rapport aux comptes 2017 est liée au versement d'un montant de Fr. 175'000.- relatif au soutien de la Nouvelle Politique Régionale (NPR) dans le cadre du projet de visite de la manufacture Zenith.

Dissolution provision projet "Horlogerie": Fr. 240'000.-. La dissolution de cette provision est liée à la réalisation du projet de visite de la manufacture Zenith.

### CHARGES

#### Charges touristiques

Développement de l'offre: Fr. 577'291.-. Les principales dépenses enregistrées sont liées au développement du projet de visite de la manufacture Zenith et aux actions de communication des offres principales de Tn.

Accueil: Fr. 342'336.- L'importante différence par rapport aux comptes 2017 est principalement liée à l'acquisition du train touristique électrique de Neuchâtel lors de l'exercice précédent (Fr. 570'000.-).

Confort de l'hôte: Fr. 561'886. Les dépenses relatives au confort de l'hôte sont liées à la NTC. Grâce à cette offre unique en Suisse, la gratuité des transports publics et l'accès à 29 prestations touristiques sont offerts aux hôtes qui séjournent dans le canton.

## 6. Discussion et adoption des rapports

À une question de Mme Corinne Chuard, M. Philippe Streiff répond que le coût de la NTC est de Fr. 560'000.- et comprend la convention avec Onde Verte (Fr. 400'000.-) et la rémunération des prestataires pour Fr. 180'000.- en 2018. Le financement provient de la taxe de séjour, qui s'élève à environ 1 million de francs. La différence réside dans les coûts de conception, d'impression et d'envoi de la carte. Mme Chuard s'étonne de ce dernier montant : M. Philippe Streiff explique qu'il consiste en prestations en ressources humaines (négociation, fabrication, distribution, communication, locaux, administration, informatique et téléphonie). On ne se rend pas compte de ce que cela représente en termes de travail.

M. Bernard Soguel demande s'il y a des oppositions à l'adoption des rapports.

Ils sont approuvés à l'unanimité, en bloc, par un lever de main sans avis contraire.

L'Assemblée générale donne décharge au comité et à la direction de la gestion de l'exercice 2018.

## 7. Présentation du budget 2019

M. Bernard Soguel donne la parole à M. Philippe Streiff en informant que le budget a été voté par le comité, le 6 novembre 2018.

M. Philippe Streiff donne lecture des montants figurant à la page 10 du rapport d'exercice: le budget présente des charges pour Fr. 4'059'500.- et des revenus pour la même somme, faisant apparaître ainsi un résultat équilibré.

Il commente les postes qui le nécessitent:

### REVENUS

#### Recettes des prestations touristiques

Autres prestations de services: Fr. 160'000.-. Ce compte est principalement constitué des partenariats de Tn pour un montant de Fr. 120'000.- et des recettes relatives aux insertions publicitaires d'une valeur de Fr. 30'000.-.

#### Recettes diverses

Indemnités diverses: Fr. 155'000.-. Ce compte comprend l'indemnisation de la ville de La Chaux-de-Fonds pour l'exploitation de l'Espace de l'Urbanisme Horloger d'un montant de Fr. 68'000.-, l'indemnisation des villes de La Chaux-de-Fonds et du Locle pour l'exploitation du train touristique d'un montant de Fr. 22'000.- et les indemnités de secrétariat et refacturations diverses pour un montant de Fr. 37'000.-.

Dissolution provision "Développement de l'offre": Cette provision est activée à raison de Fr. 95'000.- afin d'intensifier les mesures de communication de Tn, l'objectif étant d'augmenter le taux de notoriété du Pays de Neuchâtel en se basant sur nos offres principales.

Dissolution provision projet "Horlogerie": Cette provision est activée à raison de Fr. 150'000.- afin d'actualiser et d'optimiser certains projets horlogers.

### CHARGES

#### Charges touristiques

Développement de l'offre: Fr. 416'500.-. Ce poste comprend principalement des mesures de développement, de consolidation et de communication de nos offres principales.

Confort de l'hôte: Fr. 555'000.-. Ce poste comprend l'Indemnisation à Onde Verte dans le cadre de la NTC, la production et la distribution de la NTC aux hébergeurs du canton, ainsi que l'Indemnisation des prestataires participants à cette action unique en Suisse.

Il n'y a pas de question.

M. Bernard Soguel remercie M. Philippe Streiff pour la présentation des comptes et du budget.

## 8. Divers

Mme Corinne Chuard demande s'il existe une différenciation des statistiques des nuitées touristiques et d'affaires ? M. Yann Engel répond que cela n'existe pas sur le plan national. On peut faire des sondages dépendamment des périodes et on peut estimer que c'est environ la moitié pour chaque type de but de voyage. Il n'y a aucun chiffre, car la seule obligation des hébergements est de communiquer l'identité des voyageurs, pas la raison de leur présence.

Mme Chuard pense que ce serait nécessaire pour les prestataires d'en savoir plus sur les clients afin de mieux les accueillir. Cette tâche pourrait être accomplie par Tn, le Service de l'économie ou les communes. M. Yann Engel répond que chacun doit exercer son métier: un office du tourisme donne des informations sur les nuitées et les provenances: ce n'est pas sa tâche de dire à l'hébergeur comment il doit accueillir ses hôtes.

M. Yann Engel pense que l'on est dans un autre sujet et Tn est à disposition pour en discuter, avec le NECO afin d'aider Mme Chuard à développer son hébergement.

Mme Chuard émet le souhait, depuis 7 ans qu'elle loue un petit appartement, de recevoir des

informations régulières sur ce qui se fait en termes de projets et de stratégies, ce qui permettrait aux prestataires de rebondir. Elle a l'impression de devoir aller chercher l'information.

M. Yann Engel dit que l'information passe par le site internet, les prospectus mis à disposition dans les offices du tourisme, les NEws de Tn, les associations intermédiaires qui offrent de la formation à la demande, etc.

M. Bernard Soguel encourage Mme Chuard à établir le dialogue.

Mme Chuard trouve intéressant d'avoir des informations en amont, même à long terme, en tant que citoyenne et que prestataire.

M. Bernard Soguel dit que la question sera examinée en comité.

M. Ludovic Barbat, de l'Association cantonale des Amis de la nature (hébergement) demande par quel biais une association peut être visible.

M. Yann Engel explique que sur le site internet, tout est possible: Les hébergements sont visibles s'ils proposent des activités annexes. Il suggère de prendre contact avec Tn afin de voir dans quelle mesure, l'association peut paraître dans les domaines d'activités stratégiques.

Mme Élisabeth Jampen de l'Hôtel von Bergen, pose plusieurs questions concernant la NTC. Voici les réponses: si un hôte réside plusieurs jours dans plusieurs hébergements, il reçoit une seule carte par hébergement pour la durée de son séjour. L'envoi à domicile avant le séjour est inenvisageable. Le produit de la taxe de séjour n'est plus redistribué aux villes et aux communes dans lesquelles se situent les hébergements: une loi fédérale édicte l'attribution au seul confort de l'hôte.

M. Matthias von Wyss remercie Tn pour l'aura donnée aux hébergements du canton par la NTC qui connaît un immense succès.

Mme Liliane Perrin, prestataire parahôtelier, dit que personne ne trouve la taxe de séjour trop chère et que ses visiteurs sont enchantés.

M. Bernard Soguel remercie Mme Daniel Vogt pour son accueil.

La partie officielle de l'assemblée est close à 18h30

Il est procédé au tirage au sort d'un bon de Fr. 200.- pour un repas dans un restaurant membre de GastroNeuchâtel. Le tirage profite à M. Théo Huguenin-Elie, représentant de la Ville de La Chaux-de-Fonds.

L'Assemblée générale est levée à 18h10.

TOURISME NEUCHÂTELOIS  
Monique Trottet Devaux

La Chaux-de-Fonds, 13 janvier 2020