

TOURISME NEUCHATELOIS

Procès-verbal de l'assemblée générale du mardi 8 juin 2022, à 17 heures au Laténium, Hauterive

Présidence	:	M. Bernard Soguel, président
Présents	:	29 membres, selon liste annexée à l'original du procès-verbal 29 invités, selon liste annexée à l'original du procès-verbal
Excusés	:	12 membres, selon liste annexée à l'original du procès-verbal 15 invités, selon liste annexée à l'original du procès-verbal

Ordre du jour

1. Salutations
2. Procès-verbal de l'assemblée générale du 8 juin 2021
3. Rapport du président
4. Rapport de la direction
5. Rapports des comptes 2021 et de vérification
6. Discussion et adoption des rapports
7. Présentation du budget 2022
8. Message du futur président Bénédicte de Cerjat
9. Divers

1. Salutations

M. Bernard Soguel souhaite la bienvenue à tous pour la première fois depuis 2 ans en présentiel et dans un haut lieu touristique neuchâtelois. Il salue en particulier Michel Riba, membre d'honneur de Tourisme neuchâtelois (Tn) et Jérôme Longaretti, directeur de Jura & Trois Lacs (J3L).

A l'ordre du jour il est proposé d'ajouter, en point 3 : Élections au comité puisque deux nouvelles représentantes d'associations ont rejoint le comité:

Cette modification de l'ordre du jour est acceptée.

2. Procès-verbal de l'assemblée générale du 8 juin 2021

L'Assemblée générale 2021 s'est déroulée par scrutin écrit.

Le procès-verbal du 8 juin 2021 est adopté avec remerciements à son auteure.

3. Élections au comité

Mmes Véronique Cuendet, deuxième représentante pour GastroNeuchâtel et Monika Hirschi nouvelle présidente de l'Association Parahôtellerie neuchâteloise (APN) (excusée), ont rejoint le comité en lieu et place de Mme Laurence Veya pour GastroNeuchâtel et de M. François Schneider pour l'APN.

Leur candidature sont acceptées par l'assemblée, par acclamation.

4. Rapport du président

M. Bernard Soguel évoque la pandémie en 4 points: constat, résultats, raisons et leçons.

Constat: 2021 a été la deuxième année perturbée et entravée par pandémie du Covid 19. À nouveau, il a fallu assister à des fermetures, connaître des incertitudes et des angoisses. Le dernier trimestre a présenté des perspectives d'amélioration avec un impact contrasté pour les acteurs touristiques.

Les hébergements collectifs ont enregistré peu de nuitées et le tourisme d'affaires n'a que faiblement repris. Le domaine de la restauration et les musées ont encore souffert de fermetures, mais ils ont, par la suite été bien fréquentés.

Les grands événements culturels et sportifs ont, pour la plupart, été annulés.

Les événements en plein air ont connu un succès retentissant, étant Covid compatibles.

Les domaines de l'hôtellerie, de la parahôtellerie, des campings et camping-cars, ainsi qu'Airbnb ont connu une forte augmentation des nuitées.

Résultats: si le constat est contrasté, les résultats touristiques sont excellents. Le nombre de nuitées dépasse celui des meilleures années : Neuchâtel est, avec le Tessin, le seul canton qui dépasse ses résultats d'avant pandémie.

La spectaculaire progression de la Neuchâtel Tourist Card (NTC) : + 40 % par rapport à 2020 et + 85% par rapport à 2018 donne une indication pointue de l'attractivité des lieux et des prestations.

Malgré tout, les infrastructures touristiques, à quelques exceptions près, ont survécu et la structure de Tn a été maintenue.

Les comptes de Tn sont équilibrés et présentent un chiffre d'affaires de Fr. 4'220'406, des charges pour Fr. 4'219'726, laissant apparaître un bénéfice de Fr. 680.-.

Raisons: le courage, la réactivité, la résilience et l'inventivité des acteurs touristiques ont permis cet excellent résultat: M. Bernard Soguel adresse ses félicitations à tous.

Le soutien pragmatique et rapide de la Confédération, de l'État, des Communes à qui le président adresse sa reconnaissance et sa gratitude, en particulier au Conseil d'État et aux services de l'État qui ont pu faire le lien entre les trois étages institutionnels.

L'engagement, le professionnalisme, la créativité de la direction de Tn, ainsi que l'abnégation des collaboratrices et collaborateurs méritent un chaleureux merci à toutes et à tous.

Le comité s'est rencontré lors de deux séances en visio-conférence et une séance en présentiel. La disponibilité et la connaissance du terrain des membres du comité ont permis à celui-ci de fonctionner, grâce aux échanges électroniques. M. Bernard Soguel adresse un merci reconnaissant à ses collègues, perturbés dans leurs activités propres, mais qui ont donné de leur précieux temps à Tn.

Leçons: une stratégie à moyen/long terme permet une réactivité à court terme : ainsi l'adaptation des textes législatif et réglementaire, les statuts et les règlements internes, de 2014 à 2019, le master plan de J3L, les domaines d'activités stratégiques (DAS), la mise en place de la NTC, la cohésion du comité, le professionnalisme de la direction, le dialogue permanent avec le Département et le Service de l'économie et la résilience des acteurs touristiques ont permis de faire face aux bouleversements liés à la pandémie.

La pertinence des DAS est à maintenir:

1. Nature : la pandémie a généré une explosion des visiteurs, qui se sont adonnés aux plaisirs de l'eau, de la randonnée, sources de bien-être. A l'avenir, il faut se rappeler que le bien-être incite à rester et à revenir.
2. Culture : dès leur réouverture, les lieux culturels ont connu l'afflux des visiteurs. Il y a une attente des événements culturels au sens large, manifestations populaires et sportives. A l'avenir, il ne faut pas oublier que si la culture est omniprésente dans les smartphones, elle est bien plus attractive dans les manifestations, les fêtes populaires, festivals, théâtres, cinémas, musées.
3. Horlogerie : c'est l'image de l'Arc jurassien et le Pays de Neuchâtel se situe au cœur de la région. Plus largement, c'est l'industrie de haute précision, le tourisme d'affaires et de congrès. A l'avenir, il faut continuer de valoriser cette source de rêves. Il faudra cependant s'adapter à son évolution, notamment à la tendance au télétravail.
4. Mice : ce secteur a beaucoup souffert et a été pratiquement absent durant 2 ans. Cependant, on note une reprise marquée en 2022.
5. Mobilité : le formidable développement de la NTC et le phénomène des camping-cars soulignent son importance. Dans l'avenir immédiat, Tn planche sur la digitalisation de la NTC et sa pérennisation en assurant son financement par l'augmentation de la taxe de séjour proposée au Grand Conseil.

Quant à la qualité de la promotion et du marketing, il convient, à l'avenir, de poursuivre dans cette voie, en liant les actions de Tn (par ex. la NTC) et de J3L. M. Bernard Soguel se réjouit du développement de l'évaluation économique du tourisme dans le prochain plan quadriennal.

Voilà les aspects stratégiques liés à la pandémie et qui ont beaucoup occupé le comité et la direction en 2021.

Les autres éléments figurent dans le rapport d'activité.

Le président adresse encore ses remerciements à toutes et à tous pour la belle cohésion au sein de Tn.

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

5. Rapport de la direction

M. Yann Engel revient en images sur un événement qui s'est déroulé il y a 20 ans dans la région J3L: Expo.02. À ce moment, le Laténium a plusieurs fois été le cadre des conférences de presse.

Comme M. Bernard Soguel l'a évoqué: l'année 2021 a été en dents de scie.

Le directeur présente le tableau d'évolution des nuitées hôtelières depuis 1996. Le parc hôtelier n'a pas évolué de manière significative, mais on constate une augmentation de 44% des nuitées entre 1996 et 2021 et 12% entre 2019 et 2021.

Les nuitées en camping ont connu une augmentation constante, sur la même période, de 115%, mais plus marquée de 2019 à 2021 (+44%). Ces chiffres sont d'autant plus incroyables au vu des conditions atmosphériques estivales défavorables de 2021.

La NTC a suivi la même tendance avec une augmentation de 39% entre 2020 et 2021.

Deux grands chantiers sont en cours: digitalisation et pérennisation financière, qui passe par l'augmentation de la taxe de séjour. La commission législative du Grand Conseil va être saisie du dossier le 12 septembre prochain. Le GC se prononcera normalement lors de sa session de novembre.

La digitalisation permettra de monitorer le déplacement des utilisateurs et de connaître exactement le coût et d'adapter le forfait annuel payé à Onde Verte. Idéalement, elle devait entrer en vigueur en 2023, mais pour des raisons techniques, le processus est repoussé à 2024.

Un expert mandaté par J3L a calculé la contribution économique du tourisme en 2019 dans les différentes régions de J3L. Il ne s'agit pas que des nuitées, mais de l'ensemble des retombées économiques. A lui seul le canton de Neuchâtel enregistre CHF 239 millions par année sur un total, pour l'ensemble des régions, de 940 millions. L'objectif de J3L est de franchir la barre du milliard à l'horizon 2027.

2022-2023: avec la levée des mesures sanitaires et la force du franc suisse, on constate qu'un nombre croissant de Suisses retournent à l'étranger. L'augmentation drastique du prix des carburants (voiture et avion) et l'insécurité liée à la guerre en Ukraine sont des éléments qui incitent cependant encore beaucoup de nos concitoyens à passer leurs vacances au pays.

La promotion de la NTC continue cette année par la diffusion du clip sur les chaînes romandes et suisses alémaniques et en décrochage, sur des chaînes françaises, ainsi que par une présence importante sur les réseaux sociaux. Les résultats de la campagne sont très positifs. MIS Trend a été mandaté pour le monitoring. Avant la première campagne, 10% des 1'500 personnes sondées avaient entendu parler de la NTC, après la deuxième 20% et pour le troisième sondage, en octobre de la deuxième année, 33%. Cette offre permet de combattre la cherté du franc suisse en offrant plus pour un prix donné. Le Blick a qualifié la NTC "d'arme neuchâteloise de séduction massive".

Parallèlement, la vente ligne sur la plateforme de J3L prend de l'ampleur. A ce jour, 23 produits NE sont réservables en ligne.

TalentsLab, initié par Jura Tourisme et repris par J3L, est une structure qui propose du coaching en mettant en place différents cours et ateliers et en épaulant les initiateurs de projets qui le souhaitent.

J3L envoie, par mail, une newsletter destinée à présenter l'activité touristique de la destination. Tn utilisera désormais cette plateforme pour communiquer avec les acteurs neuchâtelois.

La LNM célèbre cette année ses 150 ans: c'est le plus grand prestataire touristique NE, avec 250'000 personnes transportées. Plusieurs événements sont organisés pour marquer cette célébration.

Mission Astrophone est le prochain projet majeur que Tn va proposer. Elle fait suite aux chasses au trésor déjà présentes avec Les Barons à La Chaux-de-Fonds et les Chenapans à Neuchâtel.

Mme Corinne Stehlin présente cet escape game à l'échelle de la ville, qui offre la possibilité de découvrir Neuchâtel autrement.

Plusieurs offres surfent sur la thématique de Neuchâtel Belle Époque (NEBE). Celle-ci s'est construite sur une aubaine et Mme Corinne Stehlin remercie Lena Brina d'avoir eu cette brillante idée de proposer d'utiliser les anciennes cabines téléphoniques de Swisscom pour un éventuel projet.

Cette mission s'adresse aux visiteurs d'un créneau touristique manquant, situé entre enfants et adultes. Elle salue la grande prise de risque de Tn, mais aussi de la ville de Neuchâtel. C'est un projet décoiffant issu de l'imagination débordante de notre scénariste. Ce n'est pas seulement un escape game mais aussi une façon touristique de découvrir la ville. Le scénario original a été finalisé avec l'Observatoire de Neuchâtel.

Il y a huit lieux: 7 cabines et un jardin. Le jeu se fait en groupes de minimum deux et maximum 5 personnes. Au total, 20 participants peuvent partir de quatre lieux différents.

Les tests commenceront début juillet. L'inauguration officielle est prévue dans le courant de l'automne. Un petit clip est présenté.

5. Rapport des comptes 2021 et de vérification

M. Philippe Streiff remercie la fiduciaire Muller & Christe SA, Mme Jessica d'Angelo et M. Daniele Raffaele pour la qualité de leur travail et leurs conseils lors de la vérification des comptes.

Les prévisions concernant l'exercice semblaient défavorables.

Si le budget 2021 prévoyait un déficit de Fr. 352'000.-, le bon résultat est lié aux recettes de la taxe de séjour et à l'important soutien de l'État et de la Ville de Neuchâtel.

Grâce aux RHT qui ont permis de couvrir Fr. 300'000.- et à certains postes des recettes qui ont retrouvé leur niveau 2019, les comptes se clôturent avec un bénéfice de Fr. 680.-.

Les charges se montent à Fr. 4'219'726.- et les revenus totalisent Fr. 4'220'406.-.

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

Pour le confort des participants, l'intégralité des comptes ne sera pas lue, seuls les postes qui le nécessitent seront commentés.

REVENUS

Recettes institutionnelles

Les taxes de séjour dépassent largement les prévisions : Fr. 1'296'052.-

Recettes des prestations touristiques

Vente produits merchandising – Boutiques. Le budget a été multiplié par trois : Fr. 137'915.-

Recettes diverses

Indemnités diverses: le montant de Fr. 550'925.- représente Fr. 238'000.- de J3L, Fr. 70'000 de la Ville de Neuchâtel et les contributions de la Ville de La Chaux-de-Fonds pour la gestion de l'Espace de l'Urbanisme horloger et des deux villes du Locle et de La Chaux-de-Fonds pour le train touristique.

CHARGES

Charges touristiques

Développement de l'offre: Fr. 596'555. Ce montant est en relation avec nos offres prioritaires, parmi lesquelles "Mission Astrophone" pour Fr. 80'000.-.

Confort de l'hôte: Fr. 1'128'267.- couvrent les frais de production, d'envoi et de rétribution des prestataires touristiques pour la NTC.

Charges du personnel : Fr. 1'927'865.-. Ce montant a été financé à hauteur de Fr. 301'433.- par le versement des indemnités de chômage partiel (RHT).

Daniele Raffaele de la fiduciaire Muller & Christe SA donne lecture du rapport de vérification qui figure en page 13 du rapport d'exercice. La conclusion signifie que la gestion des comptes est bonne.

Il n'y a pas de questions concernant les comptes et le rapport de vérification.

M. Bernard Soguel remercie M. Yann Engel et M. Philippe Streiff pour la parfaite maîtrise de cette année qui s'annonçait très délicate sur le plan financier.

6. Discussion et adoption des rapports

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 contraires.

L'Assemblée générale donne décharge au comité et à la direction pour la gestion de l'exercice 2021.

7. Présentation du budget 2022

M. Bernard Soguel donne la parole à M. Philippe Streiff en informant que le budget a été voté par le comité, le 23 novembre 2021.

M. Philippe Streiff donne lecture des montants figurant à la page 10 du rapport d'exercice.

Le budget présente des charges pour Fr. 4'075'500.- et des revenus pour Fr. 3'872'500.-, faisant

apparaître ainsi un déficit de Fr. 203'000.-.

Il commente les postes qui le nécessitent:

REVENUS

Taxes de séjour : Fr. 1'200'000.-, le montant est basé sur les indications du Service de la consommation et des affaires vétérinaires (SCAV).

Aucune réserve n'a été activée.

Total des revenus: Fr. 3'872'500.-

CHARGES

Charges touristiques

Développement et communication de l'offre: le montant comprend Fr. 468'000.- pour la NTC, Fr. 60'000.- pour NEBE et Fr. 50'000 pour le domaine "horlogerie".

Confort de l'hôte: Fr. 790'000.- l'intégralité du montant est dédié à la NTC (Fr. 400'000.- Onde Verte, rémunérations Fr. 350'000.- et Fr. 40'000.- pour l'impression et l'envoi des supports.

Le déficit budgétisé s'élève à Fr. 203'000.-, bien que le but est d'arriver à l'équilibre. On y arrivera grâce à la dissolution des provisions et / ou à une adaptation des dépenses de communication.

Il n'y a pas de question concernant le budget.

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

8. Message de Bénédicte de Cerjat

Le nouveau président, étant encore en place à Islamabad, nous a fait parvenir son message en enregistrant une vidéo.

Bénédicte de Cerjat remercie M. Bernard Soguel pour sa confiance lors des premiers contacts, il se réjouit de faire notre connaissance dès le 1^{er} août prochain.

M. Bernard Soguel remercie son successeur pour son message.

9. Divers

M. Bernard Soguel adresse son message de départ pour remercier des 13 années passées avec Tn, ajoutés aux huit ans de l'heureux temps où le Conseiller d'État en charge du tourisme assumait la vice-présidence de l'association. Il fait un rapide survol de sa période de présidence. Il souhaite nous faire part de quelques satisfactions et de la confiance que nous pouvons avoir en l'avenir.

Le contenu du message est annexé au présent procès-verbal.

Le discours de M. Bernard Soguel est salué par une ovation debout.

M. Yann Engel revient sur le parcours de M. Bernard Soguel et les principaux faits qui ont marqué ses 14 ans de présidence à la tête de Tn.

M. Bernard Soguel reçoit en cadeaux une réplique d'une éolienne qui fait aussi brumisateur, un masque oculaire rose à utiliser lorsqu'il passera dans la région de Tête de Ran - La Vue des Alpes et un bon pour un séjour dans un hôtel réputé en Suisse centrale.

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. Frédéric Mairy, commune de Val-de-Travers.

L'Assemblée générale est levée à 18h.30.

TOURISME NEUCHÂTELOIS
Monique Trottet Devaux