

Réponse du Gouvernement à la question écrite de Madame Danièle Chariatte, députée PDC, intitulée « Jura Tourisme Porrentruy : des horaires à revoir » (n° 2776)

L'auteure de la question écrite considère que les horaires du nouveau bureau de Jura Tourisme à Porrentruy sont inadéquats. Elle est interpellée par la fermeture du bureau durant les mois de décembre, janvier et février, par le fait que le circuit secret en ville ne soit pas accessible durant la même période et qu'il soit nécessaire de s'inscrire avant fin novembre pour pouvoir bénéficier d'une visite guidée de Porrentruy. En outre, l'auteure de la question écrite relève que le bureau de Jura Tourisme est fermé le samedi, mais est ouvert le lundi.

L'auteure demande au Gouvernement s'il est conscient que les horaires d'ouverture du nouveau bureau de Jura Tourisme à Porrentruy ne correspondent pas aux attentes des acteurs du développement touristique de la ville et dans quelle mesure il est possible de modifier la grille horaire sans qu'il n'y ait un trop important impact en termes de coûts.

Aux questions suivantes posées, le Gouvernement répond comme suit :

1) Le Gouvernement est-il conscient que ces horaires mettent sérieusement en péril ces espoirs ?

L'accueil et l'information sur le territoire du Canton du Jura se fait en premier lieu par les quatre bureaux d'accueil situés à Delémont, Porrentruy, Saignelégier et Saint-Ursanne. Le nouveau site de Porrentruy, idéalement situé depuis février 2015, jouit d'une excellente visibilité. Grâce à ses grandes vitrines, le tourisme jurassien est bien mis en évidence. Un sas d'entrée permet également aux touristes de s'informer au moyen des brochures à disposition de 8h à 22h et 365 jours par année.

Jura Tourisme gère également 27 sites-relais, répartis sur le territoire cantonal, qui fournissent de l'information passive via des publications. Jura Tourisme est aussi présent dans les manifestations touristiques qui connaissent le plus d'affluence. En outre, Jura Tourisme investit régulièrement pour rendre son site internet le plus visible et complet possible, notamment pour les touristes qui le consultent sur leur smartphone une fois sur place.

S'agissant de la fréquentation des bureaux touristiques tant au niveau national qu'international, la tendance est à la baisse. Ce constat s'explique notamment par le fait que :

- les nouvelles technologies ont multiplié les sources de renseignements avant le séjour ;
- les hôtes reçoivent beaucoup d'information de la part des destinations avant le séjour ;
- les hôtes sont exigeants et souhaitent obtenir de l'information partout et en tout temps, d'où un recours accru aux nouvelles technologies.

Jura Tourisme enregistre une légère augmentation des contacts dans ses bureaux d'accueil due notamment au choix de nouveaux emplacements. Ceux-ci restent primordiaux pour les raisons suivantes :

- les clients apprécient un accueil personnalisé en fonction de leurs propres besoins et aspirations ;
- les clients voient dans les bureaux d'accueil des traits d'union entre la publicité perçue avant le voyage et la réalité du terrain ;
- les clients se décident pour des courts séjours de plus en plus tardivement. Manquant de préparation, ils sont plus enclins à se rendre spontanément aux guichets d'information une fois sur place.

Cependant, du point de vue de la saisonnalité, il y a de nettes différences d'une saison à l'autre y compris dans les bureaux d'accueil qui sont ouverts toute l'année. Le pic de fréquentation se trouve en été, devant le printemps et l'automne. En hiver, la fréquentation est moindre, y compris au bureau d'accueil de Saignelégier. Sur l'année et dans l'ensemble des bureaux, environ deux tiers des demandes se font directement au guichet. Ces demandes interviennent principalement sur la seconde moitié de la semaine. Ces jours correspondent aux périodes privilégiées pour les courts séjours, qui sont majoritaires dans le Canton du Jura. Le dimanche, bien que jour de grande consommation d'activités touristiques, n'est pas une journée de grande affluence dans les bureaux d'accueil, à l'exception de Saint-Ursanne en été. En effet, les touristes savent déjà ce qu'ils vont

faire ou alors ils sont sur le départ. En ce qui concerne les autres demandes, elles se font par téléphone ou par courriel et interviennent plutôt en début de semaine, d'où l'importance de définir des horaires entre les bureaux pour couvrir de manière adéquate les semaines.

De manière générale, Jura Tourisme, en fonction des moyens financiers à sa disposition, doit concilier au mieux les investissements dans le domaine de l'accueil et de l'information, le développement de l'offre et de produits touristiques et les actions promotionnelles. Pour Porrentruy par exemple, il est nécessaire de se poser la question de l'efficacité des actions. Vaut-il mieux ouvrir davantage le bureau d'accueil, développer l'offre avec le circuit secret ou encore engager le personnel dans des actions promotionnelles telles que la présence en 2015 au salon des Goûts et Terroirs à Bulle ? Tels sont les arbitrages auxquels Jura Tourisme est en permanence confronté.

Pour ce qui a trait aux visites guidées de la Ville de Porrentruy, elles sont disponibles 365 jours par année, indépendamment des mois de fermeture du bureau d'accueil. En effet, les bureaux d'accueil de Jura Tourisme travaillant en réseau, les appels sont systématiquement déviés vers les bureaux qui sont ouverts afin que les touristes puissent obtenir en tout temps et à tout moment les informations qu'ils recherchent.

S'agissant de la mise à disposition du circuit secret en Ville de Porrentruy, ce sont des raisons techniques qui ne permettent pas une exploitation durant l'hiver. Les projecteurs ne supportent pas les basses températures, ainsi qu'un taux d'humidité trop élevé. Cependant, le circuit secret, au vu de son succès, sera encore développé à l'avenir (ouverture de nouveaux lieux, élargissement des horaires, vente par des prestataires,...).

Objectivement et en fonction des constats qui précèdent, l'enjeu prioritaire du développement touristique de Porrentruy ne se situe dès lors pas uniquement au niveau de l'ouverture du bureau d'accueil de Jura Tourisme en hiver. Il s'agit bien plus de miser sur les nombreux projets en cours qui auront des retombées encore plus importantes sur l'attractivité touristique et la fréquentation de la Ville de Porrentruy.

2) Est-il possible de modifier cette grille horaire sans que cela n'engendre une augmentation importante des coûts ?

Le comité de Jura Tourisme a défini les grandes lignes de sa stratégie d'accueil et d'information en 2013. Sur cette base, la grille horaire des bureaux est régulièrement réexaminée selon des critères tels que l'évolution des statistiques des contacts dans les bureaux d'accueil, les types de demandes (guichet ou autres), l'origine des demandes (indigènes ou touristes), les jours de fréquentation des bureaux d'accueil, la saisonnalité touristique de la région, l'évolution des nuitées touristiques, les coûts financiers par contact ou encore les évolutions du mode de consommation des touristes.

S'agissant de la mise à disposition de bénévoles dans le bureau d'accueil, cette option n'est pas en phase avec la réalité : il s'avère qu'elle ne satisfait pas aux critères de qualité des services visés par Jura Tourisme. En effet, deux mois de formation sont nécessaires pour qu'un collaborateur puisse être autonome. Il est également demandé au personnel de Jura Tourisme de pouvoir répondre en français, en allemand et en anglais. Enfin, une excellente connaissance de l'offre touristique locale et cantonale est requise, afin de répondre aux questions de plus en plus pointues d'une clientèle qui n'a pas trouvé l'information ailleurs.

Dans la ligne de la stratégie qu'il s'est donnée, le comité de Jura Tourisme va de toute manière procéder, en 2016, à une évaluation circonstanciée de la grille horaire d'ouverture de ses bureaux d'accueil, ceci selon les critères énumérés plus haut.

Delémont, le - 5 AVR. 2016

AU NOM DU GOUVERNEMENT DE LA
REPUBLIQUE ET CANTON DU JURA

Certifié conforme
Le Chancelier


Jean-Christophe Kübler