



**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL**

Conseil du **28 janvier 2019**

Délibération n° 2019-3274

commission principale : développement économique, numérique, insertion et emploi

commission (s) consultée (s) pour avis :

commune (s) :

objet : Office de tourisme de la Métropole de Lyon - Attribution d'une subvention pour son programme d'actions 2019

service : Direction générale déléguée aux territoires et partenariats - Direction de l'évaluation et de la performance

Rapporteur : Madame la Vice-Présidente Dognin-Sauze

Président : Monsieur David Kimelfeld

Nombre de conseillers en exercice au jour de la séance : 165

Date de convocation du Conseil : mardi 8 janvier 2019

Secrétaire élu : Madame Elsa Michonneau

Affiché le : mercredi 30 janvier 2019

Présents : MM. Kimelfeld, Grivel, Mme Bouzerda, MM. Bret, Brumm, Da Passano, Mme Picot, MM. Le Faou, Abadie, Crimier, Philip, Galliano, Mme Dognin-Sauze, MM. Colin, Charles, Mmes Geoffroy, Laurent, Gandolfi, M. Barral, Mme Frih, M. Claisse, Mme Vessiller, MM. George, Kabalo, Képénékian, Mmes Frier, Cardona, MM. Vincent, Rousseau, Desbos, Mme Glatard, MM. Longueval, Pouzol, Barge, Eymard, Mme Poulain, M. Pillon, Mmes Panassier, Baume, MM. Calvel, Sellès, Suchet, Veron, Hémon, Mme Belaziz, MM. Jacquet, Chabrier, Mmes Peillon, Jannot, M. Vesco, Mme Ait-Maten, MM. Artigny, Augoyard, Mme Balas, M. Barret, Mmes Basdereff, Berra, MM. Berthilier, Blache, Blachier, Boudot, Boumertit, Bousson, Bravo, Broliquier, Mme Brugnera, M. Buffet, Mmes Burillon, Burricand, MM. Butin, Cachard, Casola, Charmot, Mme Cochet, MM. Cochet, Cohen, Collomb, Compan, Mme Corsale, M. Coulon, Mmes Crespy, Croizier, M. Curtelin, Mme David, M. David, Mmes de Lavernée, de Malliard, MM. Denis, Dercamp, Devinaz, Diamantidis, Mmes El Faloussi, Fautra, MM. Forissier, Fromain, Gachet, Mmes Gailliout, Gardon-Chemain, MM. Gascon, Geourjon, Germain, Mme Ghemri, MM. Gillet, Girard, Mme Giraud, MM. Gomez, Gouverneyre, Guillard, Mme Guillemot, MM. Hamelin, Havard, Mme Hobert, M. Huguet, Mme Iehl, MM. Jeandin, Lavache, Mmes Le Franc, Lecerf, Leclerc, MM. Llung, Martin, Mmes Maurice, Michonneau, Millet, MM. Millet, Moroge, Mme Nachury, MM. Odo, Petit, Mmes Piantoni, Picard, M. Piegay, Mme Pouzergue, MM. Quiniou, Rantonnet, Mme Reveyrand, MM. Roustan, Rudigoz, Mme Runel, M. Sannino, Mme Sarselli, MM. Sécheresse, Sturla, Mme Tifra, MM. Uhlich, Vaganay, Vergiat, Vial, Vincendet.

Absents excusés : Mme Rabatel, M. Bernard (pouvoir à M. Sécheresse), Mme Beautemps (pouvoir à M. Quiniou), MM. Genin (pouvoir à Mme Burricand), Guimet (pouvoir à M. Grivel), Lebuhotel (pouvoir à M. Sannino), Moretton (pouvoir à M. Jeandin), Passi, Mmes Perrin-Gilbert (pouvoir à Mme Iehl), Peytavin (pouvoir à M. Millet), Pietka (pouvoir à M. Bravo), M. Rabehi (pouvoir à Mme Fautra), Mmes Servien (pouvoir à Mme Bouzerda), Varenne (pouvoir à M. Dercamp), Vullien (pouvoir à M. Vincent).

Absents non excusés : M. Aggoun.

Conseil du 28 janvier 2019**Délibération n° 2019-3274**

commission principale : développement économique, numérique, insertion et emploi

objet : **Office de tourisme de la Métropole de Lyon - Attribution d'une subvention pour son programme d'actions 2019**

service : Direction générale déléguée aux territoires et partenariats - Direction de l'évaluation et de la performance

Le Conseil,

Vu le rapport du 20 décembre 2018, par lequel monsieur le Président expose ce qui suit :

I - Contexte

Par arrêté préfectoral n° 7279 du 10 décembre 2009, la compétence "tourisme" a été transférée à la Communauté urbaine de Lyon, avec effet au 1^{er} janvier 2010.

Dans le cadre de ce transfert de compétence, une taxe de séjour a été instaurée sur le territoire de la Communauté urbaine et un Office de tourisme intercommunal du Grand Lyon a été créé, conformément aux statuts approuvés en assemblée générale extraordinaire le 24 novembre 2009. Ses missions sont :

- l'accueil et l'information des touristes,
- la promotion touristique du territoire à l'échelle internationale, nationale et locale,
- la production et la commercialisation des produits et prestations de services touristiques,
- le développement du tourisme d'affaires au travers du Bureau des congrès et des salons.

Au 1^{er} janvier 2015, la Métropole s'est substituée de plein droit à la Communauté urbaine.

Le territoire métropolitain est une destination confirmée dans le domaine du tourisme d'affaires, en tant que 2^{ème} destination nationale pour l'accueil de salons et de congrès, mais aussi dans le domaine du tourisme d'agrément, pour lequel Lyon a reçu le trophée de meilleure destination européenne de week-end en 2016.

Le tourisme représente plus de 30 000 emplois sur le territoire de la Métropole et génère des retombées économiques conséquentes : 5 millions de nuitées hôtelières, les dépenses des touristes dans les restaurants, commerces, etc.

Pour rappel, 6,8 M€ ont été collectés en 2017 au titre de la taxe de séjour, dont le produit est entièrement réaffecté aux opérations de promotion et de développement touristique, portées ou soutenues par la Métropole.

II - La politique touristique métropolitaine se décline selon les 3 axes stratégiques**1° - Axe n° 1 - Tourisme d'affaires**

L'objectif est de conforter la Métropole comme 2^{ème} destination française d'accueil de grands congrès et de salons, en s'appuyant sur sa légitimité scientifique et médicale, ses filières d'excellence, la qualité de son accueil et la compétitivité de ses infrastructures.

2° - Axe n° 2 - Tourisme d'agrément

L'enjeu est de renforcer l'attractivité de Lyon comme une destination de tourisme urbain de court séjour avec un positionnement fort autour de la gastronomie et en lien avec le développement de nouvelles liaisons internationales train et avion.

3° - Axe n° 3 - Tourisme de proximité

Il s'agit de faire en sorte que les habitants de la Métropole soient consommateurs d'activités de loisirs sur leur propre territoire.

Le programme d'actions de l'Office de tourisme s'inscrit pleinement dans le cadre de la stratégie touristique métropolitaine.

III - Éléments de bilan 2018 (données à fin octobre 2018)

1° - Accueil et information des touristes

En prenant en compte l'ensemble des points d'accueil du territoire, le nombre de visiteurs accueillis est en augmentation de + 11 %. Ce sont donc les 40 points d'accueil labellisés et surtout l'accueil de Saint-Jean modernisé qui ont connu les meilleures évolutions de fréquentation cette année.

Avec 299 783 visiteurs accueillis au pavillon de l'Office de tourisme à Bellecour à fin octobre 2018, la fréquentation a baissé de - 4 %. La part des étrangers parmi les visiteurs augmente de 3 points (de 49 % à 52 %).

Le montant des ventes de produits touristiques réalisées à l'accueil, le principal canal de commercialisation, a augmenté de 11 %.

Au total, les visites des 3 sites web "Lyon-France", "Lyon city card" et "visiter Lyon" sont en augmentation. Le site web "mon week-end à Lyon" a été fermé et son contenu réintégré dans la rubrique agenda de "Lyon-France".

2° - Promotion touristique du territoire à l'échelle internationale, nationale et locale

À fin octobre 2018, le nombre de journalistes accueillis (169) est stable et les retombées presse sont en forte hausse (424), avec + 74 % de retombées internationales, liées notamment à la nomination au prix "smart tourism".

Le renouvellement du contrat de destination a permis de valoriser la destination Lyon à travers une campagne de communication digitale en France et en Europe et un dîner à destination de la presse et des professionnels à Zurich. Une opération du même type est prévue en fin d'année à Moscou.

Le workshop "Rendez-vous à Lyon" s'est tenu pour la seconde fois à Lyon avec la participation de 45 tour-operators européens et 38 professionnels lyonnais.

3° - Production et commercialisation des produits et prestations de services touristiques

Le chiffre d'affaires total des produits commercialisés par l'Office de tourisme est en augmentation de + 4 % (2,12 M€) à fin octobre 2018.

Le chiffre d'affaires des ventes de Lyon city card a augmenté de + 4 % (830 210 €).

Le chiffre d'affaires des visites guidées est stable (671 244 €), grâce à une baisse des visites individuelles compensée par une hausse de celles en groupe. Au total, 106 609 personnes ont été guidées (- 2 %).

4° - Développement du tourisme d'affaires au travers du Bureau des congrès et des salons

À fin octobre 2018, les résultats des dossiers de candidature portés avec le Bureau des congrès et des salons font état de 185 560 journées congressistes gagnées pour les années 2018 et suivantes (+ 3 % par rapport à la même période en 2017).

Vingt événements professionnels ont bénéficié du dispositif d'accueil "Welcome, by OnlyLyon" dont l'objet est de faciliter l'accueil des participants à des événements professionnels générant des flux de visiteurs importants.

Le congrès de l'Union des associations internationales qui rassemble 200 associations organisant des congrès à travers le monde, s'est tenu à Lyon en novembre 2018, avec la participation active du Bureau et du Centre des congrès.

IV - Programme d'activités 2019

Dans le cadre du programme d'actions 2019 proposé, l'Office de tourisme prévoit la mise en œuvre d'un projet transversal à l'ensemble de ses missions, appelé OnlyLyon expérience.

Ce projet de logiciel de gestion de la relation client, précurseur à l'échelle d'une destination touristique, permettra de capitaliser sur les nombreuses données clients collectées par les équipes de l'Office de tourisme et leurs adhérents, qui représentent une ressource stratégique au sein d'une économie numérisée.

Ces données seront ainsi centralisées, analysées et utilisées pour s'adresser à la clientèle touristique avant, pendant et après leur séjour, mais aussi régulièrement tout au long de l'année, à travers des communications ciblées.

Ce projet poursuit 3 objectifs :

- faciliter le séjour via un accompagnement digital et proposer une expérience marquante de l'accueil, en complément des outils existants,
- fidéliser la clientèle touristique à la destination en entretenant un lien régulier et, notamment, faire revenir le voyageur affaires pour un séjour loisirs,
- analyser finement les comportements et profils de la clientèle touristique pour répondre à leurs attentes en matière de séjour.

Les dépenses d'investissement pour ce projet ont été réalisées en 2018, grâce à une subvention d'équipement complémentaire à la subvention annuelle de la Métropole, de 202 600 € par délibération du Conseil n° 2018-2922 du 9 juillet 2018. Les dépenses de fonctionnement liées au projet, prévues en 2018 à hauteur de 101 000 €, ont été intégrées dans le budget global de fonctionnement 2018 de l'Office de tourisme. Les dépenses de fonctionnement du projet ont été estimées à 284 000 € en année pleine en 2019.

Dans le cadre du programme d'actions 2019, l'Office de tourisme prévoit également les actions suivantes :

1° - Accueil et information des touristes

- la poursuite d'une stratégie d'accueil multicanaux : au pavillon, au point d'information temporaire du Vieux Lyon, dans les 40 points d'accueils labellisés, avec la messagerie instantanée, le téléphone et le mail,
- le maintien de la qualité de service au travers de l'e-réputation et des enquêtes mystères,
- la mise en place de partenariats et d'accueils de billetterie lors des grands événements du territoire.

2° - Promotion touristique du territoire à l'échelle internationale, nationale et locale

- l'obtention du titre de "European capital of smart tourism 2019" et la mise en œuvre du plan de communication autour de ce prix,
- le maintien d'opérations promouvant la gastronomie lyonnaise au titre du contrat de destination, malgré une baisse de la participation de l'État,
- la mutualisation d'actions de promotion vers les marchés cibles, en lien avec les dessertes aériennes et ferroviaires, aux côtés des partenaires : OnlyLyon, Atout France, AURA tourisme, etc.,
- l'animation de l'agenda gourmand "C'est Lyon qui régale" dans la perspective de l'ouverture de la Cité internationale de la gastronomie,
- la réalisation d'une campagne de communication sur le tourisme affinitaire et l'élaboration d'un kit d'accueil pour les habitants recevant leur famille ou leurs amis.

3° - Production et commercialisation des produits et prestations de services touristiques

- le lancement d'OnlyLyon expérience, la nouvelle stratégie digitale basée sur la gestion des données client et la création de contenus numériques,
- la poursuite de la promotion de la Lyon city card, avec notamment la Lyon city card 4 jours,
- l'animation et l'identification des différents acteurs du guidage, ainsi que le lancement d'une réflexion sur les enjeux du guidage au sein du Vieux Lyon.

4° - Développement du tourisme d'affaires au travers du Bureau des Congrès et des salons

- à l'occasion des 10 ans du dispositif d'accueil "Welcome, by OnlyLyon", la mise en place d'une réflexion avec les partenaires afin de faire évoluer l'offre de services,
- l'organisation d'une seconde édition du "dîner des champions" destiné à remercier les porteurs de projets de congrès scientifiques et médicaux pour leur implication et à les remobiliser,
- l'intégration du programme Global destination sustainability (GDS) afin d'identifier et promouvoir les bonnes pratiques en matière de développement durable dans le secteur du tourisme d'affaires,
- le développement du nombre de journées congressistes gagnées.

V - Budget prévisionnel 2019

Charges	Budget 2019 (en k€)	Produits	Budget 2019 (en k€)
dépenses opérationnelles	2 339	Métropole de Lyon	4 614
frais de personnel	4 126	Ex-Communauté urbaine de Lyon : quote-part* subventions 2010 et 2011	8
frais généraux et impôts	637	aides d'État	15
dotation aux amortissements	225	ressources propres dont :	2 697
frais financiers	7	<i>cotisations</i>	537
		<i>participations</i>	120
		<i>commissions centrale de réservation</i>	52
		<i>ventes Lyon city cards</i>	1 000
		<i>ventes visites guidées</i>	816
		<i>ventes de publicités</i>	172
Total	7 334	Total	7 334

* amortissement subventions d'équipement.

Après des baisses successives cumulées de - 9,5 % entre 2015 et 2017, puis une subvention totale 2018 de 4 676 240 € incluant une subvention de fonctionnement stable de 4 473 640 € et une subvention d'équipement de 202 600 € en investissement, la demande de subvention de fonctionnement 2019 formulée par l'Office de tourisme est en hausse de 3 % soit + 140 000 € à hauteur de 4 613 640 €. Cette hausse permet à l'Office de tourisme de financer une partie des charges de fonctionnement liées au projet CRM OnlyLyon expérience, estimées en 2019 à 284 000 €, tout en maintenant le programme d'actions prévu pour 2019.

Les dépenses opérationnelles liées aux actions de marketing et communication augmentent donc de + 140 000 € (593 000 €), les actions de tourisme de loisirs et de presse (349 000 €), les actions de tourisme d'affaires (453 000 €) sont stables entre 2018 et 2019, elles diminuent légèrement - 8 000 € concernant le tourisme de proximité (62 000 €) et augmentent peu concernant les achats sur ventes (+ 2 000 € soit 883 000 €).

Il est proposé d'accéder à la demande de subvention de l'Office de tourisme au regard de son programme d'actions et d'allouer en 2019 une subvention de 4 613 640 €.

Conformément à la convention 2019, les modalités de versement de la subvention sont les suivantes :

- une 1^{ère} partie de la subvention annuelle votée sera mandatée à hauteur de 40 % de son montant total dans le mois suivant réception, par la Métropole, de la demande d'acompte accompagnée du budget de l'exercice approuvé par le conseil d'administration et d'un état prévisionnel de trésorerie pour l'année en cours,

- une 2^{ème} part de la subvention, soit 40 %, sera mandatée dans le mois suivant réception, par la Métropole, des documents comptables (bilan, compte de résultat N - 1, certifiés par le commissaire aux comptes de l'association, liasse fiscale, plaquette comptable), du rapport moral et financier de l'exercice précédent, d'une situation de trésorerie actualisée,

- le solde sera mandaté au cours du mois d'octobre de l'exercice en cours dès réception, par la Métropole, d'un état d'exécution du budget de l'année en cours, d'un état de trésorerie actualisé, de l'esquisse du programme annuel d'activités de l'année suivante et du montant correspondant de subvention sollicitée ;

Vu ledit dossier ;

Où l'avis de sa commission développement économique, numérique, insertion et emploi ;

Où l'intervention de madame le rapporteur précisant que :

- Dans le paragraphe **V - Budget prévisionnel 2019** de l'exposé des motifs, dans le tableau présentant le budget de l'Office du tourisme, il convient de lire les montants suivants :

Charges	Budget 2019 (en k€)	Produits	Budget 2019 (en k€)
dépenses opérationnelles	2 339	Métropole de Lyon	4 614
frais de personnel	4 125	Ex-Communauté urbaine de Lyon et Métropole : quote-part* subventions 2010 et 2011 et 2018	76
frais généraux et impôts	636	aides d'État	15
dotation aux amortissements	295	ressources propres dont :	2 697
frais financiers	7	<i>cotisations</i>	537
		<i>participations</i>	120
		<i>commissions centrale de réservation</i>	52
		<i>ventes Lyon city cards</i>	1 000
		<i>ventes visites guidées</i>	816
		<i>ventes de publicités</i>	172
Total	7 402	Total	7 402

* amortissement subventions d'équipement."

au lieu de :

"V - Budget prévisionnel 2019, dans le tableau présentant le budget de l'Office du tourisme :

Charges	Budget 2019 (en k€)	Produits	Budget 2019 (en k€)
dépenses opérationnelles	2 339	Métropole de Lyon	4 614
frais de personnel	4 126	Ex-Communauté urbaine de Lyon : quote- part* subventions 2010 et 2011	8
frais généraux et impôts	637	aides d'État	15
dotation aux amortissements	225	ressources propres dont :	2 697
frais financiers	7	<i>cotisations</i>	537
		<i>participations</i>	120
		<i>commissions centrale de réservation</i>	52
		<i>ventes Lyon city cards</i>	1 000
		<i>ventes visites guidées</i>	816
		<i>ventes de publicités</i>	172
Total	7 334	Total	7 334

* amortissement subventions d'équipement."

DELIBERE

1° - Approuve :

- a) - les modifications proposées par madame le rapporteur,
- b) - l'attribution d'une subvention de fonctionnement d'un montant de 4 613 640 € à l'Office de tourisme pour son programme d'actions 2019,
- c) - la convention à passer entre la Métropole et l'Office de tourisme définissant, notamment, les conditions d'utilisation de cette subvention.

2° - Autorise monsieur le Président à signer ladite convention.

3° - La dépense de fonctionnement en résultant, soit 4 613 640 €, sera imputée sur les crédits inscrits au budget principal - exercice 2019 - chapitre 65 - opération n° 0P04O2080.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme.

Reçu au contrôle de légalité le : 30 janvier 2019.