



**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS**  
**DU CONSEIL**

Conseil du **22 janvier 2018**

Délibération n° 2018-2544

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 2018

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 2 janvier 2018

Secrétaire élu : Madame Elsa Michonneau

Affiché le : mercredi 24 janvier 2018

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, Mmes Rabatel, 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, M. Artigny, Mme Balas, M. Barret, Mme Beautemps, MM. Berthilier, Blache, Blachier, Boumertit, Bousson, Bravo, Brolquier, Mme Brugnera, M. Buffet, Mmes Burillon, Burricand, MM. Butin, Cachard, Casola, Charmot, Mme Cochet, MM. Cochet, Cohen, Compan, Mme Corsale, M. Coulon, Mmes Crespy, Croizier, M. Curtelin, Mme David, M. David, Mmes de Lavernée, de Malliard, MM. Denis, Dercamp, Diamantidis, Mmes El Faloussi, Fautra, MM. Fenech, Forissier, Fromain, Mmes Gailliot, Gardon-Chemain, MM. Gascon, Genin, Geourjon, Germain, Gillet, Girard, Gomez, Gouverneyre, Guillard, Mme Guillemot, MM. Guimet, Hamelin, Havard, Mme Hobert, M. Huguet, Mme Iehl, MM. Jeandin, Lavache, Mme Le Franc, M. Lebuhotel, Mmes Lecerf, Leclerc, MM. Lung, Martin, Mmes Maurice, Michonneau, Millet, MM. Millet, Moreton, Moroge, Mme Nachury, M. Odo, Mme Perrin-Gilbert, M. Petit, Mmes Peytavin, Picard, M. Piegay, Mmes Pietka, Pouzergue, MM. Quiniou, Rabehi, Rantonnet, Mme Reveyrand, MM. Roche, Roustan, Rudigoz, Mme Runel, M. Sannino, Mme Sarselli, M. Sécheresse, Mme Servien, M. Sturla, Mme Tifra, MM. Uhlrich, Vaganay, Mme Varenne, MM. Vergiat, Vial, Vincendet, Mme Vullien.

Absents excusés : M. Bernard (pouvoir à M. Sannino), Mmes Basdereff (pouvoir à Mme Crespy), Berra (pouvoir à M. Guillard), MM. Collomb (pouvoir à M. Kimelfeld), Devinaz (pouvoir à M. Bret), Gachet (pouvoir à Mme Perrin-Gilbert), Mmes Ghemri (pouvoir à M. Bravo), Piantoni.

Absents non excusés : MM. Aggoun, Boudot, Passi.

**Conseil du 22 janvier 2018****Délibération n° 2018-2544**

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 2018**

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

**Le Conseil,**

Vu le rapport du 28 décembre 2017, 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 1er 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.

Le territoire métropolitain est une destination confirmée dans le domaine du tourisme d'affaires, en tant que 2° 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 : 6 millions de nuitées dans l'ensemble des hébergements marchands de l'agglomération, dépenses des touristes dans les restaurants, commerces, etc.

Pour rappel, 6,5 M€ ont été collectés en 2016 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****- Axe n° 1 - Tourisme d'affaires**

L'objectif est de conforter la Métropole comme 2° 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.

**- 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.

### **- 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 2017 (données à fin octobre 2017)**

#### **1° - Accueil et information des touristes**

Avec 311 540 visiteurs accueillis au pavillon de l'Office de tourisme à Bellecour à fin octobre 2017, la fréquentation a baissé de - 4 %. Cependant, en prenant en compte l'ensemble des points d'accueil du territoire, le nombre de visiteurs accueillis est en augmentation de + 7 % (40 points d'accueil labellisés).

Le montant des ventes de produits touristiques réalisées à l'accueil a augmenté de 10 %.

Au total, les visites sur les sites web de l'Office de tourisme sont en recul de - 14 % (2,25 millions). Plus précisément, les sites "Lyon-France" et "mon week-end à Lyon" sont en recul (respectivement - 26 % et - 14 %), en revanche les sites web commerciaux "Lyon city card" et "Visiter Lyon" progressent.

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

À fin octobre 2017, le nombre de journalistes accueillis (169) et de retombées presse (300) est en baisse. Cela s'explique par la médiatisation de l'Union des associations européennes de football (UEFA) Euro et du titre de "meilleure destination européenne de week-end" qui ont généré des retombées exceptionnelles en 2016.

La 3<sup>e</sup> année du contrat de destination a permis de valoriser la destination Lyon à travers la présence sur 2 salons gastronomiques à Amsterdam et Birmingham, la participation à "Montréal en lumière" avec les relations internationales de la Métropole et l'organisation d'un dîner à destination de la presse et des professionnels à Tokyo.

L'Office de tourisme a organisé pour la 1<sup>ère</sup> fois une opération "Rendez-vous à Lyon" qui a permis à 35 tour-operators européens de découvrir Lyon pendant 2 jours et de rencontrer les professionnels locaux du tourisme lors de rendez-vous ciblés.

A l'occasion des Journées européennes du patrimoine 2017, en partenariat avec la Métropole, près de 2 000 personnes ont été guidées (+ 7 %).

#### **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 % (2 030 488 €) à fin octobre 2017.

Les ventes de Lyon city card en particulier ont augmenté de + 13 %. À la fin octobre 2017, le nombre de Lyon city card vendues (34 359) dépasse celui des ventes totales de l'année 2016.

Le chiffre d'affaires des visites guidées évolue de + 7 % et, plus spécifiquement, de + 4 % pour les visites individuelles et de + 8 % pour les visites de groupe. Au total, 99 807 personnes ont été guidées.

Une nouvelle centrale de réservation hôtelière, uniquement sur le web, a été mise en place en fin d'année en concertation avec les partenaires hôteliers.

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

À fin octobre 2017, les résultats des dossiers de candidature portés avec le Bureau des congrès font état de 180 745 journées congressistes gagnées pour les années 2018 et suivantes (+ 41 % par rapport à la même période en 2016).

20 événements professionnels (19 en 2016) 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.

#### IV - Programme d'activités 2018

Dans le cadre du programme proposé, l'Office de tourisme prévoit en 2018 la réalisation des nouvelles actions suivantes :

##### 1° - Accueil et information des touristes

- le renforcement des compétences des conseillers en séjours en gestion de la relation client à travers la démarche "Lyon city expert",
- la poursuite du travail sur l'e-réputation et le référencement Tripadvisor,
- le déploiement complet de la solution de messagerie instantanée testée en 2017, afin de s'adresser en direct aux clients naviguant sur le site internet,
- la création et l'animation d'une communauté d'accueillants bénévoles et professionnels,
- la mise en place d'un point d'information temporaire dans le Vieux Lyon de juin à septembre, sous un nouveau format.

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

- la valorisation de la gastronomie lyonnaise sous la forme de dîners à l'étranger à destination des médias et des professionnels, bien que le contrat de destination soit arrivé à son terme,
- la mutualisation d'actions de promotion vers les marchés cibles Europe et moyen/long courrier avec les partenaires : OnlyLyon, Atout France, AURA tourisme, SNCF, etc.,
- le développement d'un argumentaire autour de l'expérience gastronomique à Lyon et la création d'un outil regroupant l'ensemble des événementiels gastronomiques à Lyon,
- la création d'un "kit de promotion" envoyé aux contacts professionnels qui programment la destination Lyon, afin de les accompagner dans la promotion de leurs offres.

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

- le développement d'une nouvelle stratégie digitale basée sur la gestion des données client et la création de contenus numériques,
- l'optimisation du nouveau site internet "lyon-france.com" mis en place en fin d'année 2017 et l'ajout des pages à destination des professionnels,
- la poursuite de la promotion de la Lyon city card avec, notamment, une nouvelle Lyon city card 4 jours.

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

- l'accueil en novembre 2018 du Congrès de l'Union des associations internationales qui rassemble 200 à 250 associations organisant des congrès à travers le monde, qui sont autant de prescripteurs qui découvriront Lyon,
- le renouvellement du dispositif d'accueil "Welcome by OnlyLyon",
- le développement du nombre de journées congressistes gagnées.

#### V - Budget prévisionnel 2018

Charges	Budget 2018 (en €)	Produits	Budgets 2018 (en €)
dépenses opérationnelles	2 205 456	Métropole de Lyon	4 473 640
frais de personnel	4 116 185	ex-Communauté urbaine de Lyon : quote-part* subventions 2010 et 2011	7 774
frais généraux et impôts	603 618	Etat : aide au service civique + contrat de destination	8 000
dotation aux amortissements	202 327	ressources propres dont :	2 648 260
frais financiers	10 088	<i>cotisations</i>	524 000

Charges	Budget 2018 (en €)	Produits	Budgets 2018 (en €)
		<i>participations</i>	109 000
		<i>commissions centrales de réservation</i>	53 260
		<i>ventes city cards</i>	1 000 000
		<i>ventes visites guidées</i>	816 000
		<i>ventes nouveaux espaces et publicités</i>	146 000
<b>Total</b>	<b>7 137 674</b>	<b>Total</b>	<b>7 137 674</b>

\* amortissement subventions d'équipement.

Après des baisses successives cumulées de - 9,5 % entre 2015 et 2017, la subvention qu'il est proposé d'allouer à l'Office de tourisme en 2018 est identique à celle de 2017 et représenterait 4 473 640 €.

Conformément à la convention 2018, les modalités de versement de la subvention sont les suivantes :

- une 1ère 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° 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 ;

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

#### DELIBERE

#### 1° - Approuve :

a) - l'attribution d'une subvention de 4 473 640 € à l'Office de tourisme de la Métropole de Lyon pour son programme d'actions 2018,

b) - la convention à passer entre la Métropole de Lyon 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, correspondant à la subvention globale d'un montant de 4 473 640 €, sera prélevée sur les crédits inscrits au budget principal - exercice 2018 - compte 6574 - fonction 633 - opération n° 0P04O2080.

Et ont signé les membres présents,  
pour extrait conforme.

**Reçu au contrôle de légalité le : 24 janvier 2018.**

- .
- .
- .
- .