

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
DE LA COMMISSION PERMANENTE**

**Commission permanente du 7 février 2022**

**Délibération n° CP-2022-1094**

Commission pour avis : développement économique, numérique, insertion et emploi

Commission(s) consultée(s) pour information :

Commune(s) :

Objet : Association Office du tourisme de la Métropole de Lyon - Attribution d'une subvention de fonctionnement pour son programme d'actions 2022

Service : Délégation Pilotage ingénierie administrative et financière - Direction Finances et contrôle de gestion

**Rapporteur** : Monsieur Bertrand Artigny

**Président** : Madame Béatrice Vessiller

Nombre de conseillers en exercice au jour de la séance : 64

Date de convocation de la Commission permanente : vendredi 21 janvier 2022

Secrétaire élu(e) : Monsieur Jérôme Bub

Affiché le : mardi 8 février 2022

**Présents** : M. Artigny, Mme Asti-Lapperrière, M. Athanaze, M. Badouard, M. Bagnon, Mme Baume, M. Ben Itah, Mme Benahmed, M. Benzeghiba, M. Bernard, M. Blanchard, Mme Boffet, M. Boumertit, Mme Brossaud, Mme Brunel Vieira, M. Bub, M. Buffet, M. Camus, M. Charmot, M. Cochet, Mme Collin, Mme Corsale, Mme Crespy, Mme Croizier, M. Da Passano, M. Debû, Mme Dehan, Mme Dromain, Mme Fournillon, Mme Fréty, Mme Frier, M. Gascon, Mme Geoffroy, M. Geourjon, M. Grivel, Mme Groperrin, M. Guelpa-Bonaro, Mme Hémain, M. Kabalo, Mme Khelifi, M. Kimelfeld, M. Kohlhaas, M. Lassagne, M. Longueval, M. Marion, Mme Moreira, Mme Nachury, Mme Panassier, M. Payre, M. Pelaez, Mme Petiot, Mme Picard, Mme Picot, Mme Pouzergue, M. Ray, Mme Runel, Mme Sarselli, M. Seguin, Mme Sibeud, Mme Vacher, M. Van Styvendael, Mme Vessiller, M. Vincendet, M. Vincent.

**Commission permanente du 7 février 2022****Délibération n° CP-2022-1094**

Commission pour avis : développement économique, numérique, insertion et emploi

Commission(s) consultée(s) pour information :

Commune(s) :

Objet : Association Office du tourisme de la Métropole de Lyon - Attribution d'une subvention de fonctionnement pour son programme d'actions 2022

Service : Délégation Pilotage ingénierie administrative et financière - Direction Finances et contrôle de gestion

La Commission permanente,

Vu le rapport du 19 janvier 2022, par lequel monsieur le Président expose ce qui suit :

Le Conseil, par délibération n° 2020-0125 du 27 juillet 2020, a délégué une partie de ses attributions à la Commission permanente, à l'exception de celles visées aux articles L 3631-6, L 3312-1 à L 3312-3 et L 1612-12 à L 1612-15 et L 3633-2 du code général des collectivités territoriales.

**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<sup>er</sup> 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 du 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<sup>er</sup> janvier 2015, la Métropole de Lyon s'est substituée de plein droit à la Communauté urbaine, devenant autorité compétente en matière de politique touristique sur l'ensemble de son territoire, en charge de la définition d'une stratégie touristique globale et de la promotion du tourisme d'affaires, de loisirs et de proximité.

Pour rappel, environ 6,5 M€ ont été collectés en 2021 au titre de la taxe de séjour dont le produit est entièrement affecté à des opérations de promotion et de développement touristique, portées ou soutenues par la Métropole.

Le secteur du tourisme occupe un rôle majeur dans l'économie et l'emploi du territoire métropolitain. En 2019, le tourisme générait 8,5 millions de nuitées marchandes et 38 000 emplois, soit près de 6 % des emplois présents sur la Métropole.

La crise sanitaire de la Covid-19 a lourdement frappé le secteur du tourisme et de l'événementiel, en proie à des difficultés d'une ampleur inédite. La Métropole a souhaité agir aux côtés des professionnels du secteur, en accompagnant la reprise de l'activité, au travers de mesures de soutien puis de relance.

Cette crise a révélé les fragilités de ce secteur mais elle a aussi accéléré certaines tendances qui avaient émergé au cours des dernières années :

- le besoin de développer la résilience de l'activité touristique, pour affronter les crises et les fluctuations conjoncturelles à venir,
- les enjeux liés au dérèglement climatique qui font du tourisme un secteur prioritaire dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre,
- de nouvelles attentes et manières de consommer chez les visiteurs, qui se tournent davantage vers le local,
- la recherche d'expériences et de sens dans les parcours de visite,
- la sensibilité accrue des visiteurs à des pratiques plus responsables.

Dans ce contexte, et pour la première fois depuis qu'elle exerce la compétence tourisme, la Métropole a souhaité se doter d'un schéma directeur pour le développement du tourisme sur son territoire. Approuvé par délibération du Conseil n° 2021-0790 du 13 décembre 2021, celui-ci fixe l'ambition et le cadre stratégique de la collectivité en matière de politique touristique sur la période 2021-2026.

Les orientations stratégiques proposées dans le cadre du schéma de développement du tourisme responsable visent ainsi à poursuivre les actions qui ont fait leur preuve pour développer un tourisme raisonné, porteur d'emplois et de création de valeur pour le territoire, tout en impulsant une dynamique ambitieuse et de nouvelles actions pour faire de la Métropole une destination de référence du tourisme responsable.

Pour cela, le schéma définit 4 grands objectifs :

- un tourisme plus résilient pour affronter les crises, en renforçant les équilibres de la destination,
- un tourisme porteur d'emplois et de ressources,
- un tourisme écologiquement et socialement vertueux,
- un tourisme inclusif, participatif et respectueux pour les habitants de la Métropole.

Les orientations stratégiques qui ont été fixées pour atteindre ces objectifs ont vocation à être déclinées de manière opérationnelle avec l'Office du tourisme de la Métropole.

Le programme d'actions 2022 de l'Office du tourisme s'inscrit ainsi en parfaite cohérence avec le cadre stratégique de la Métropole.

## **II - Bilan des actions 2021**

### **1° - Rappel des subventions attribuées à l'Office du tourisme de la Métropole en 2021**

Pour rappel, le Conseil de la Métropole a attribué, à l'Office du tourisme de la Métropole, plusieurs subventions en 2021 :

- une subvention de fonctionnement de 4 613 640 €, par délibération du Conseil n° 2021-0376 du 25 janvier 2021 au titre de son programme d'actions 2021.

La convention attributive de cette subvention a fait l'objet d'un avenant n° 1, approuvé par délibération de la Commission permanente n° CP-2021-0669 du 5 juillet 2021. Cet avenant visait à réaffecter la quote-part de l'excédent 2020 correspondant à la subvention de fonctionnement de la Métropole, soit 294 584,81 €, sur des actions en faveur du développement d'un tourisme plus responsable *via* un fonds mobilisable par l'Office du tourisme sur la période 2021-2023.

- une subvention de fonctionnement exceptionnelle de 200 000 €, par délibération du Conseil n° 2021-0377 du 25 janvier 2021 pour soutenir la reprise de l'activité touristique, dans le contexte de crise lié à la pandémie de la Covid-19.

Une convention attributive de subvention de fonctionnement exceptionnelle a été signée le 31 janvier 2021 entre les 2 parties.

### **2° - Impact de la crise de la Covid-19 et bilan des actions réalisées en 2021**

Durant l'année 2021, la crise sanitaire liée à la Covid-19 a continué à impacter fortement le secteur touristique tant sur les cibles affaires que loisirs.

Dans le cadre de la mise en œuvre du programme d'actions 2021, le bilan des activités de l'Office du tourisme, à fin novembre 2021, est le suivant :

- fermeture du pavillon d'accueil de la place Bellecour au cours de la majeure partie du premier semestre 2021 avec, au global, pour l'année 2021, une baisse de 49 % des visiteurs reçus en banque d'accueil par un conseiller séjour par rapport à fin novembre 2019,
- 91 professionnels (tour-operators et journalistes) reçus en 2021 contre 458 à fin novembre 2019,
- 45 dossiers de candidatures à des congrès et d'organisation d'événements suivis en 2021 contre 85 à fin novembre 2019,
- baisse de 65 % des ventes de Lyon City Card et de 73 % des visites guidées, comparativement à fin novembre 2019,
- diminution de 4 % de la fréquentation des sites web de l'Office du tourisme par rapport à fin novembre 2019.

L'Office du tourisme, à l'issue du premier confinement, a accompagné le rebond du territoire et de ses partenaires, au travers d'un plan de relance 2020 de la destination. Bien que plusieurs fois reportées du fait des restrictions sanitaires, les actions de ce plan de relance ont été déployées au cours de l'année 2021 et plus particulièrement à compter du mois de juin (avec notamment la mise en place d'une opération "1 nuit achetée, 1 nuit offerte" pour relancer les séjours pendant l'été et la réalisation d'un film de promotion de la destination).

À compter du mois de juin, l'activité touristique a pu reprendre grâce au tourisme de proximité et à la clientèle française, qui ont constitué un véritable atout de la destination. Au cours de l'été, un retour progressif des clientèles loisirs nord-européennes (Belgique, Pays-Bas et Allemagne) a été constaté. L'absence de clientèles internationales a été moins impactant que dans d'autres destinations urbaines très dépendantes des marchés longs courriers. Concernant le tourisme d'affaires, la reprise de l'activité événementielle s'est produite au cours du dernier quadrimestre 2021, grâce notamment à la tenue de plusieurs grands salons professionnels organisés sur cette période.

Parallèlement, on constate un changement dans les comportements et les attentes des visiteurs, ces derniers étant à la recherche de destinations à taille humaine, de visites en modes doux et de nouvelles expériences, le tout dans le cadre d'un tourisme plus respectueux de l'environnement et des habitants. En ce sens, l'Office du tourisme s'est engagé à structurer ses actions dans l'optique de faire de Lyon l'une des premières destinations urbaines responsables de France.

En outre, après accord de la Ville de Lyon, propriétaire du bâtiment Le Rectangle, situé place Bellecour, dans lequel sont localisées les équipes administratives de l'Office du tourisme, les travaux d'aménagement d'une mezzanine ont débuté en septembre 2021 et devraient s'achever en début d'année 2022. Pour rappel, ces travaux visent à compenser la perte d'espace induite par l'installation dans les locaux de l'Office du tourisme d'un ascenseur permettant l'accès au parking souterrain de la place Bellecour pour les personnes à mobilité réduite, et à accroître les espaces de travail disponibles. La Métropole a attribué, en 2020, une subvention d'équipement de 278 726,40 € à l'Office du tourisme pour la réalisation de cette mezzanine.

Enfin, en raison de la crise sanitaire et des mesures gouvernementales déployées (confinements, couvre-feu, etc.) qui ont continué en 2021 à impacter fortement l'activité des acteurs du tourisme et de l'événementiel ainsi que celle de l'Office du tourisme de la Métropole, ce dernier n'a pas été mesure de mettre en œuvre certaines actions prévues, dans le cadre de son programme d'actions 2021. C'est notamment le cas du budget dédié aux accueils de grands salons et de congrès, qui n'a pas pu être engagé en totalité, compte tenu du report de plusieurs manifestations. Sur cette opération, 16 234 € n'ont pas encore été utilisés et ont vocation à être reportés en 2022 sous la forme d'une dotation sur fonds dédiés qui permet d'affecter à l'exercice suivant les financements non utilisés à la fin de l'exercice précédent. Il en est de même concernant les Trophées du Tourisme, dont la tenue est reportée en 2022 et qui nécessite la constitution d'une dotation sur fonds dédiés de 10 000 €.

### **III - Objectifs et programmes d'actions 2022**

Au travers de son programme d'actions 2022, annexé à la convention, l'Office du tourisme de la Métropole prévoit les actions suivantes :

### 1° - Accueil et bureau des guides

Le service Visitez Lyon, regroupant le service accueil et le bureau des guides de l'Office du tourisme, mènera en 2022 des actions visant à développer, promouvoir et commercialiser l'offre touristique, de loisirs et culturelle de la Métropole. Cela passera notamment par :

- l'organisation de 2 journées "Visitez Lyon" pour permettre aux habitants de découvrir leur territoire grâce à une offre de visites gratuites,
- le déploiement de nouvelles visites thématiques sur le territoire de la Métropole qui seront développées avec les guides conférenciers de l'Office du tourisme et avec l'ensemble des acteurs du guidage local,
- le recrutement dans les communes de la Métropole de nouveaux "Lyon City Greeters", des habitants qui font bénévolement découvrir leur territoire selon leurs centres d'intérêt,
- la refonte de la grille tarifaire et du site commercial "visiterlyon.com" pour les prestations destinées aux groupes (entreprises, associations, etc.), segment de clientèle sur lequel il existe un potentiel de développement.

### 2° - Bureau des congrès et des salons

Afin de conforter la reprise des activités événementielles, des opérations seront menées par le bureau des congrès et des salons sur les marchés prioritaires : France, Espagne, Allemagne, Belgique et Royaume-Uni. Le bureau des congrès et des salons participera ainsi aux salons de tourisme d'affaires IMEX à Francfort et IBTM à Barcelone, ainsi qu'à des *workshops* et à des opérations de relations publiques. Des accueils de prescripteurs et de prospects seront aussi organisés afin de faire connaître la destination.

Ces opérations de terrain s'accompagneront d'un travail de visibilité de la destination, avec le déploiement d'un film axé sur le tourisme d'affaires combiné à un outil digital pour visiter les lieux de réunions en format virtuel à 360° ainsi que par le lancement d'une nouvelle maquette du support biannuel *Let's Meet*.

Une refonte de la charte "Hôtels/Congrès associatifs" sera effectuée pour répondre au mieux aux cahiers des charges des associations, tandis que des opérations conjointes proposant des offres mutualisées seront menées avec un réseau de plusieurs bureaux des congrès de villes européennes, ciblant des associations dont les congrès font des rotations entre plusieurs destinations.

En outre, le développement d'un tourisme d'affaires responsable étant un facteur compétitif important, le bureau des congrès et des salons accentuera les actions entreprises en ce sens, *via* en particulier un accompagnement des organisateurs et des prestataires pour tenir des événements plus vertueux tant sur le plan environnemental que social sur le territoire.

Enfin, le dispositif d'accueil Welcome By ONLYLYON porté par le bureau des congrès et des salons s'étoffera avec une enveloppe financière permettant d'encourager l'usage des modes de déplacement doux lors de congrès.

### 3° - Promotion, presse, marketing et communication

En concordance avec la stratégie définie dans le schéma de développement touristique de la Métropole, les actions de promotion et de communication de l'Office du tourisme porteront de manière prioritaire sur les marchés de proximité (grands lyonnais, proche région et France) et sur les clientèles les plus fidèles en Europe, en privilégiant les destinations accessibles en train (axe TGV et liaisons TER). Les actions sur les marchés longs courriers seront centrées sur les clientèles à haute contribution qui seront les plus rapides à revenir, en particulier l'Amérique du Nord.

À destination des habitants de la Métropole, l'Office du tourisme travaillera à poursuivre la refonte de son écosystème de marques et à faire connaître les outils "A la lyonnaise", le site visiterlyon.com et la Lyon City Card 365 jours, ainsi que l'actualité culture et loisirs, en lien avec les partenaires locaux.

Sur les autres marchés cibles (France, Europe et Amérique du Nord,) des opérations de promotion seront menées à destination des professionnels comme la participation à l'événement "Rendez-vous en France" organisé tous les ans par Atout France ou à l'IFTM Top Resa, le salon annuel des professionnels du tourisme français. Ces opérations de promotion seront couplées à des opérations auprès de la presse ou à des campagnes digitales pour déclencher des séjours.

Des actions auprès des professionnels du tourisme régionaux et français seront également déployées dans le cadre de "Villeurbanne, capitale française de la culture 2022".

Par ailleurs, afin d'apporter davantage de retombées positives pour le territoire, l'Office du tourisme souhaite faire mieux connaître aux visiteurs d'affaires l'offre de culture et de loisirs de la destination, grâce notamment à l'outil ONLYLYON Experience.

En parallèle, les actions de l'Office du tourisme s'attacheront à positionner la Métropole comme une destination qui s'engage pour un tourisme plus responsable et à développer et valoriser l'offre de découverte sur tout le territoire pour répartir les flux touristiques : valorisation des déplacements en modes doux, découvertes des savoir-faire locaux et du patrimoine industriel, promotion du cyclotourisme, des espaces naturels et des activités autour de l'eau, etc.

Par ailleurs, les actions entreprises devront favoriser l'allongement du séjour à Lyon en valorisant des offres accessibles à la journée, dans la Métropole et les territoires alentours.

Enfin, l'Office du tourisme poursuivra son activité de mesure de l'activité touristique dans la Métropole, au travers notamment de l'analyse des données tirées d'ONLYLYON Experience.

#### 4° - Tourisme responsable

Afin de rester exemplaire au travers de son fonctionnement interne, l'Office du tourisme poursuivra les actions entreprises au titre de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et du développement durable (labellisation LUCIE 26000, certification ISO 20121, *Global Destination Sustainability Index* (GDS-Index), label Destination Innovante Durable, etc.). Il développera la montée en compétences des équipes internes sur le tourisme responsable, pérennisera le dispositif service civique en accueillant de nouveaux volontaires pour la médiation sur le territoire et réalisera des actions autour de la qualité de vie au travail.

Pour rappel, la destination Lyon s'est engagée dans le GDS-Index, programme d'amélioration visant à rendre l'industrie du tourisme et des événements plus durable. Plus qu'un classement, ce référentiel international a vocation à engager concrètement tous les acteurs du territoire vers une transition bas-carbone de l'activité et à suivre la progression de la destination dans cette voie. À noter que Lyon est passée d'une note de 55 % en 2019 à une note de 80 % en 2021.

L'Office du tourisme travaillera en 2022 sur la montée en compétence des socio-professionnels du territoire (ateliers), au déploiement de labels (aide à l'éco labellisation des activités touristiques, déploiement de labels d'accessibilité et d'inclusion), et communiquera autour de l'engagement de la destination en faveur d'un tourisme plus responsable. Il s'agira également d'inciter les visiteurs à adopter des bonnes pratiques afin de réduire leur impact environnemental au cours de leur séjour.

Ces actions seront financées au travers de la mobilisation d'une partie du fonds en faveur du développement d'un tourisme plus responsable (pour rappel, 294 584,81 € issus de l'excédent 2020 réaffecté et mobilisable par l'Office du tourisme sur la période 2021-2023).

#### IV - Budget prévisionnel 2022

Pour l'exercice 2022, l'Office du tourisme sollicite, auprès de la Métropole, une hausse de 100 000 € de sa subvention de fonctionnement annuelle. La subvention de fonctionnement 2022 de la Métropole est ainsi portée à 4 713 640 €.

Charges	Budget 2022 (en K€)	Produits	Budget 2022 (en K€)
dépenses opérationnelles dont : - tourisme de loisirs et presse - tourisme d'affaires - tourisme proximité - marketing/communication - fonds dédiés - tourisme responsable	1 270 224 395 63 438 150	Métropole	4 714
		quote-part amortissement subventions d'équipement Métropole	17
		aides ou subventions État	25
		utilisation fonds dédiés 2020 - tourisme responsable	150
		ressources propres dont :	1 975
		- cotisations	442
achats sur ventes	640	- participations	79

Charges	Budget 2022 (en K€)	Produits	Budget 2022 (en K€)
frais de personnel	4 138	- commissions centrale de réservation	31
frais généraux et impôts	637	- ventes Lyoncitycards	707
dotation aux amortissements	194	- ventes visites guidées	596
frais financiers	2	- ventes de publicités	120
<b>Total</b>	<b>6 881</b>	<b>Total</b>	<b>6 881</b>

#### V - Montant de la subvention 2022

Il est proposé à la Commission permanente d'attribuer, à l'Office du tourisme de la Métropole, une subvention de fonctionnement de 4 713 640 € pour son programme d'actions 2022.

Par ailleurs, il est proposé à la Commission permanente d'intégrer dans la convention attributive de subvention de fonctionnement 2022 à conclure entre la Métropole et l'Office du tourisme de la Métropole les actions non réalisées en 2021 et reportées en 2022, devant faire l'objet de la constitution de dotations sur fonds dédiés 2021 par l'Office du tourisme de la Métropole ;

Vu ledit dossier ;

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

#### DELIBERE

##### 1° - Approuve :

a) - l'attribution d'une subvention d'un montant de 4 713 640 € à l'Office du tourisme de la Métropole pour son programme d'actions 2022,

b) - le principe de reporter la mise en œuvre des actions prévues en 2021 et non réalisées du fait de la crise sanitaire dans la convention attributive de subvention de fonctionnement 2022 à conclure avec l'Office du tourisme de la Métropole,

c) - la convention à passer entre la Métropole et l'Office du tourisme de la Métropole définissant, notamment, les conditions d'utilisation de la subvention.

2° - **Autorise** le Président de la Métropole à signer ladite convention et à prendre toute mesure nécessaire à l'exécution de la présente délibération.

3° - **La dépense** de fonctionnement en résultant, soit 4 713 640 €, sera imputée sur les crédits inscrits au budget principal - exercice 2022 - chapitre 65 - opération n° 0P04O2080.

Et ont signé les membres présents,  
pour extrait conforme.

Accusé de réception en préfecture : 069-200046977-20220207-275388-DE-1-1 Date de télétransmission : 8 février 2022 Date de réception préfecture : 8 février 2022
---