



**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
DU CONSEIL**

Conseil du **25 janvier 2021**

Délibération n° 2021-0376

commission principale : développement économique, numérique, insertion et emploi

commission (s) consultée (s) pour avis :

commune (s) :

objet : Association Office du tourisme de la Métropole de Lyon - Attribution d'une subvention de fonctionnement pour son programme d'actions 2021

service : Délégation Pilotage et ingénierie administrative et financière - Direction finances et contrôle de gestion

**Rapporteur** : Monsieur le Vice-Président Longueval

**Président** : Monsieur Bruno Bernard

Nombre de conseillers en exercice au jour de la séance : 150

Date de convocation du Conseil : vendredi 8 janvier 2021

Secrétaire élu : Monsieur Nicolas Barla

Affiché le : mercredi 27 janvier 2021

Présents : M. Bernard, Mmes Baume, Vessiller, M. Payre, Mme Picard, M. Kohlhaas, Mme Geoffroy, M. Van Styvendael, Mme Vacher, M. Artigny, Mme Khelifi, M. Athanaze, Mme Moreira, M. Bagnon, Mme Gersperrin, M. Camus, Mme Hemain, M. Longueval, Mme Boffet, M. Blanchard, Mme Petiot, M. Guelpa-Bonaro, Mme Dromain, M. Ben Itah, Mmes Arthaud, Asti-Lapperrière, Augey, MM. Azcué, Badouard, Barge, Barla, Mme Benahmed, MM. Benzeghiba, Blache, Blein, Mmes Borbon, Bouagga, M. Boumertit, Mme Bramet-Reynaud, M. Bréaud, Mme Brossaud, M. Brumm, Mme Brunel Vieira, MM. Bub, Buffet, Mmes Burillon, Burrinand, Cabot, Cardona, Chadier, MM. Chambon, Charmot, Mme Charnay, MM. Chihi, Cochet, Cohen, Mmes Coin, Collin, MM. Collomb, Corazzol, Mmes Corsale, Crédoz, Crespy, Creuze, Croizier, MM. Da Passano, Dalby, David, Debû, Mmes Dehan, Delaunay, MM. Devinaz, Diop, Doganel, Doucet, Mmes Dubois Bertrand, Dubot, Dupuy, Edery, El Faloussi, Etienne, Fautra, Fontaine, Fontanges, Fournillon, Fréty, Frier, M. Gascon, Mme Georgel, MM. Geourjon, Girard, Mme Giromagny, MM. Godinot, Gomez, Grivel, Groult, Mmes Guerin, Jannot, MM. Kabalo, Kimelfeld, Mme Lagarde, MM. Lassagne, Le Faou, Mme Lecerf, MM. Legendre, Lungenstrass, Maire, Marguin, Marion, Millet, Mône, Monot, Mme Nachury, M. Novak, Mme Panassier, M. Pelaez, Mme Percet, M. Perez, Mme Perrin-Gilbert, M. Petit, Mme Picot, M. Pillon, Mme Popoff, M. Portier, Mmes Pouzergue, Prost, MM. Quiniou, Rantonnet, Ray, Mmes Reveyrand, Roch, M. Rudigoz, Mmes Runel, Saint-Cyr, Sarselli, Sechaud, MM. Seguin, Sellès, Mme Sibeud, M. Smati, Mme Subaï, MM. Thevenieau, Uhlrich, Vergiat, Vieira, Vincendet, Vincent, Mmes Vullien, Zdorovtsoff.

Absents excusés : M. Galliano (pouvoir à M. Kimelfeld).

**Conseil du 25 janvier 2021****Délibération n° 2021-0376**

commission principale : développement économique, numérique, insertion et emploi

objet : **Association Office du tourisme de la Métropole de Lyon - Attribution d'une subvention de fonctionnement pour son programme d'actions 2021**

service : Délégation Pilotage et ingénierie administrative et financière - Direction finances et contrôle de gestion

**Le Conseil,**

Vu le rapport du 6 janvier 2021, 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<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.

Pour rappel, environ 10 M€ ont été collectés en 2019 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 tourisme représente plus de 38 000 emplois sur le territoire de la Métropole et génère des retombées économiques conséquentes : nuitées hôtelières, les dépenses des touristes dans les restaurants, commerces, etc.

La Métropole est une destination confirmée dans le domaine du tourisme d'affaires (2<sup>ème</sup> destination nationale d'accueil de salons et de congrès) et aussi dans le tourisme d'agrément grâce aux actions menées depuis plusieurs années visant à lisser l'activité touristique tout au long de l'année.

La désignation de la Métropole tant que capitale européenne du "Smart Tourism" en 2019 a été une reconnaissance des actions mises en place en matière d'accessibilité, de durabilité, d'héritage culturel et de digitalisation de la destination. La Métropole souhaite conforter et amplifier un développement touristique qualitatif et acceptable.

Depuis mars 2020, la pandémie de la Covid-19 a engendré une crise sans précédent pour le tourisme. Il s'agit donc pour la Métropole et l'Office du tourisme d'accompagner prioritairement la reprise de l'activité touristique sur le territoire, tout en préparant l'avenir avec une offre touristique plus résiliente et plus responsable pour faire face aux évolutions de plus long terme. À cet effet, une consultation a été menée à l'automne 2020 auprès des professionnels du tourisme dans l'objectif de nourrir la co-construction en 2021 d'un schéma métropolitain de développement du tourisme responsable.

Le programme d'actions 2021 de l'Office du tourisme métropolitain s'inscrit en cohérence avec ces enjeux.

## II - Bilan des actions 2020

La crise sanitaire liée à la Covid-19 impacte fortement le secteur touristique, au niveau local, national et international tant sur les cibles affaires que loisirs. Dans ce contexte, l'Office du tourisme a été contraint de réduire ses activités en 2020. Le bilan à fin octobre 2020 est le suivant :

- fermeture à 2 reprises du Pavillon d'accueil de la Place Bellecour avec une baisse de 66 % de la fréquentation du Pavillon par rapport à 2019,
- 74 professionnels (tour-operators et journalistes) reçus en 2020 contre 380 en 2019,
- 40 dossiers de candidatures à des congrès contre 96 en 2019 et organisation de 5 accueils contre 31 en 2019,
- baisses de 77 % pour les ventes de Lyon City Card et de 69 % pour les visites guidées,
- diminution de 17 % de la fréquentation des sites web de l'Office du tourisme.

Afin de soutenir ses adhérents fortement impactés par la crise sanitaire, l'Office du tourisme a renoncé à la perception des cotisations 2020 et a remboursé celles déjà perçues. La Métropole a soutenu financièrement cette initiative en actant l'attribution d'une subvention de fonctionnement exceptionnelle de 651 000 TTC, versée en juillet 2020.

L'Office du tourisme, à l'issue du 1<sup>er</sup> confinement, a accompagné le rebond du territoire et de ses partenaires, au travers d'un plan de relance 2020 de la destination.

Toutefois, la mise en œuvre du plan de relance s'est avérée complexe à cause d'une absence de visibilité sur les étapes de sortie de la crise et des mesures de couvre-feu et confinement mises en place à partir d'octobre. Certains éléments n'ont donc pas pu être mis en œuvre en 2020.

## III - Objectifs et programmes d'actions 2021

Au travers de son programme d'actions 2021, annexé à la présente convention, l'Office du tourisme de la Métropole de Lyon prévoit les actions suivantes :

### 1° - Un plan de relance pour la destination

Le plan de relance repose sur le principe d'une communication concentrique, par phase selon les étapes locale, régionale, nationale, européenne mais aussi internationale, en fonction des réouvertures des frontières. Cette communication s'appuiera sur la base de contacts clients OnlyLyon expérience, qui permet de cibler des interlocuteurs pertinents et de les fidéliser, qu'ils soient grand public ou professionnels.

Les cibles seront multiples : Grand Lyonnais, ambassadeurs OnlyLyon, touristes régionaux, touristes nationaux et internationaux, professionnels du tourisme (loisirs et affaires), avec un fort accent mis sur le tourisme de proximité.

Les principales actions concernent :

- la mise en œuvre de campagnes de promotion de la destination et d'opérations de visibilité dans de grandes villes françaises facilement accessibles en train, en utilisant différents leviers (événementiel local, radio, réseaux sociaux, presse),
- la mobilisation des socio-professionnels autour de la candidature à un prix international en 2021 avec un objectif de visibilité internationale (meilleure destination européenne par exemple),
- la création de nouveaux outils de communication tels qu'un film de promotion de la destination, pour soutenir la visibilité de la destination quelle que soit la cible (grand public, professionnels, médias, etc.) ou encore de nouveaux outils dédiés au tourisme de proximité,
- la participation à des workshops virtuels sur les marchés européens proches (Allemagne, Belgique, Royaume-Uni), ainsi que sur le marché nord-américain,
- la poursuite des opérations de promotion sur le segment du tourisme d'affaires,
- le renouvellement en 2021, auprès des centaines de professionnels signataires, du dispositif de la charte sérénité dont l'objectif est de rassurer face au contexte sanitaire les visiteurs de la destination.

## **2° - Une ambition pour un tourisme responsable**

Pour 2021, dans le prolongement des actions déjà mises en œuvre en faveur d'un tourisme plus responsable, l'Office du tourisme a identifié 3 volets à développer :

### **a) - Les actions et labellisations portées au niveau de la destination**

- Global destination sustainability index (GDS) : Lyon a intégré en 2019 ce programme d'amélioration des performances visant à rendre l'industrie du tourisme d'affaires et des événements plus durables. Il mesure et classe les destinations (une soixantaine de villes dans le monde y participent) selon leur empreinte carbone. Avec un score de 55 % en 2019, Lyon est la métropole française la mieux classée,

- le label "Destination internationale responsable" (DIR) : ce label national lancé fin 2019 s'inscrit dans le cadre de la certification ISO 20121 et porte sur 7 mesures et 24 engagements alignés sur les objectifs de développement durable des Nations-Unies,

- la promotion et la mise en œuvre d'actions visant à encourager les visiteurs à utiliser les modes doux pour leur découverte du territoire.

### **b) - Les actions et labellisations auprès des socio-professionnels**

- le pilotage d'un projet cofinancé avec l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) qui vise à réduire les impacts environnementaux de la filière hébergement en accompagnant les hôteliers à s'inscrire dans des démarches d'étiquette environnementale et d'écolabels,

- le déploiement des engagements du label "DIR" auprès des structures et événements emblématiques du territoire,

- l'accompagnement des acteurs de la filière à organiser des événements plus responsables sur le territoire,

- la poursuite du déploiement du label national "Accueil vélo" qui valorise les professionnels du tourisme engagés dans l'accueil de cyclotouristes comme les hébergements, les restaurants, les sites, les loueurs ou encore les réparateurs. Le cyclotourisme est en pleine expansion et la Métropole, située à la croisée de 2 vélo-routes majeures (ViaRhôna et Voie bleue) dispose d'un grand potentiel pour attirer ces nouvelles clientèles.

### **c) - Les actions et labellisations internes à l'Office du tourisme**

- la mise en place d'une étiquette environnementale pour l'Office du tourisme, avec pour objectif la réduction de ses impacts environnementaux. Il s'agirait d'une première pour un office du tourisme en France,

- l'Office du tourisme travaille également à un engagement dans la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) au travers de l'obtention de la certification ISO 26000.

## **3° - Mettre le tourisme de proximité au cœur de la stratégie**

Conscient de l'importance d'inclure les 59 communes de la Métropole dans la dynamique touristique de la destination et de rendre les Grand Lyonnais touristes sur leur propre territoire, l'Office du tourisme a fait du tourisme de proximité une de ses priorités.

En 2021, l'association accentuera ses actions à destination des visiteurs locaux et régionaux :

- accueil et information des Grand Lyonnais sur l'ensemble du territoire métropolitain, en accompagnant les relais d'informations touristiques dans les mairies des 59 communes et le réseau des 42 accueils labellisés chez les partenaires touristiques,

- remise à jour des outils de communication dédiés aux visiteurs de proximité, au travers notamment d'un nouveau magazine trimestriel déployé largement dans la Métropole ainsi que des supports web (réseaux sociaux, newsletters, site web, etc.),

- valorisation des offres de loisirs à l'échelle de la Métropole : notamment les micro-aventures, permettant de valoriser les sites naturels et la pratique de la marche et du vélo, ainsi que des expériences inédites pour mettre en lumière l'artisanat et le savoir-faire local sur le territoire de la Métropole,

- développement de la commercialisation des offres touristiques auprès des habitants grâce à la Lyon City Card 365.

Par ailleurs, afin de développer un tourisme responsable préservant le cadre de vie des habitants, l'Office du tourisme intensifiera ses actions de médiation :

- pré-accueil des visiteurs locaux, nationaux ou internationaux, aux endroits stratégiques (ex : Vieux Lyon), via les "Lyon city helpers" (jeunes en service civique),
- partage de moments de vie avec les habitants, via le réseau des "Greeters" qui se développe depuis 10 ans et qui encourage une nouvelle forme de tourisme et d'accueil basée sur le volontariat et l'échange culturel.

#### 4° - Garder un Office de tourisme performant

L'Office du tourisme souhaite optimiser ses process et outils afin de mieux accompagner ses adhérents lors de la reprise d'activité. Pour ce faire, l'Office du tourisme va notamment fusionner le service accueil et le bureau des guides et créer un nouveau service "Visitez Lyon" pour valoriser l'ensemble de l'offre de la destination.

#### IV - Budget prévisionnel 2021

Charges	Budget 2021 (en K€)	Produits	Budget 2021 (en K€)
dépenses opérationnelles	1 295	Métropole de Lyon	4 614
frais de personnel	3 723	ex-Communauté urbaine de Lyon : quote-part* subventions 2010, 2011 et 2018	76
frais généraux et impôts	582	aides d'État	6
dotation aux amortissements	245	ressources propres dont :	1 151
frais financiers	2	- cotisations	269
		- participations	79
		- commissions centrale de réservation	23
		- ventes Lyoncitycards	418
		- ventes visites guidées	246
		- ventes de publicités	116
<b>Total</b>	<b>5 847</b>	<b>Total</b>	<b>5 847</b>

\* amortissement subventions d'équipement.

#### V - Montant de la subvention 2021

Il est proposé au Conseil d'attribuer à l'Office du tourisme de la Métropole de Lyon une subvention de fonctionnement de 4 613 640 € pour son programme d'actions 2021, montant stable par rapport à 2020 ;

Vu ledit dossier ;

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

#### DELIBERE

##### 1° - Approuve :

a) - l'attribution d'une subvention de fonctionnement d'un montant de 4 613 640 € à l'Office du tourisme de la Métropole de Lyon pour son programme d'actions 2021,

b) - la convention à passer entre la Métropole et l'Office du tourisme de la Métropole de Lyon 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 ou à inscrire au budget principal - exercice 2021 - chapitre 65 - opération n° 0P04O2080.

Et ont signé les membres présents,  
pour extrait conforme.

**Reçu au contrôle de légalité le : 27 janvier 2021.**