



EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL

Conseil du **29 janvier 2020**

Délibération n° 2020-4181

commission principale : développement économique, numérique, insertion et emploi

commission (s) consultée (s) pour avis :

commune (s) :

objet : Office du tourisme de la Métropole de Lyon - Attribution d'une subvention de fonctionnement pour son programme d'actions 2020

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 31 décembre 2019

Secrétaire élu : Madame Sarah Peillon

Affiché le : vendredi 31 janvier 2020

Présents : MM. Kimelfeld, Grivel, Mme Bouzerda, MM. Bret, Brumm, Da Passano, Mme Picot, MM. Le Faou, Abadie, Crimier, Galliano, Mme Dognin-Sauze, M. 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 Rabatel, M. Bernard, Mme Poulain, M. Pillon, Mmes Panassier, Baume, MM. Calvel, Sellès, Suchet, Veron, Hémon, Mme Belaziz, MM. Jacquet, Chabrier, Mmes Peillon, Jannot, Ait-Maten, MM. Artigny, Augoyard, Mme Barbasso Bruas, M. Barret, Mmes Beautemps, Berra, MM. Berthilier, Blache, Blachier, Boudot, Boumertit, Bousson, Bravo, Broliquier, Mme Brugnera, MM. Buffet, Cachard, 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. Findrik, Gachet, Mmes Gailliot, Gardon-Chemain, MM. Gascon, Geourjon, Germain, Mme Ghemri, MM. Gillet, Girard, Mme Giraud, MM. Gomez, Gouverneyre, Guillard, Mme Guillemot, MM. Guimet, Hamelin, Havard, Huguet, Jeandin, Lavache, Mmes Le Franc, Lecerf, Leclerc, M. Llung, Mmes Maurice, Millet, MM. Millet, Moretton, Moroge, Mme Nachury, M. Odo, Mme Perrin-Gilbert, M. Petit, Mmes Peytavin, Picard, M. Piegay, Mmes Pietka, Pouzergue, MM. Quiniou, Rabehi, Rantonnet, Roustan, Rudigoz, Mme Runel, M. Sannino, Mme Sarselli, MM. Sécheresse, Uhrich, Vaganay, Vergiat, Vincendet.

Absents excusés : MM. Philip (pouvoir à Mme Runel), Colin (pouvoir à M. Pouzol), Mmes Balas (pouvoir à M. Guillard), Basdereff (pouvoir à M. Petit), Burillon (pouvoir à M. Denis), Burricand (pouvoir à M. Millet), MM. Butin (pouvoir à Mme David), Charmot (pouvoir à Mme de Malliard), Devinaz (pouvoir à M. Bret), Forissier (pouvoir à M. Cochet), Fromain (pouvoir à M. Huguet), Mme Iehl, MM. Lebuhotel (pouvoir à Mme Gailliot), Martin (pouvoir à M. Girard), Passi, Mmes Reveyrand (pouvoir à Mme Le Franc), Servien (pouvoir à Mme Giraud), M. Sturla (pouvoir à M. Sannino), Mmes Tifra (pouvoir à Mme Belaziz), Varenne (pouvoir à M. Dercamp), Vullien (pouvoir à M. Vincent).

Absents non excusés : MM. Vesco, Aggoun, Collomb, Genin, Mmes Hobert, Michonneau, Piantoni.

Conseil du 29 janvier 2020**Délibération n° 2020-4181**

commission principale : développement économique, numérique, insertion et emploi

objet : **Office du tourisme de la Métropole de Lyon - Attribution d'une subvention de fonctionnement pour son programme d'actions 2020**

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

Le Conseil,

Vu le rapport du 24 décembre 2019, 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 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^{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 plusieurs prix (meilleure destination européenne de week-end en 2016, capitale européenne du smart tourism en 2019) et a été citée dans plusieurs classements (New York Times, Lonely Planet) cette année.

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, environ 8,6 M€ ont été collectés en 2018 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 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 du tourisme s'inscrit pleinement dans le cadre de la stratégie touristique métropolitaine.

III - Bilan des actions 2019

1° - Accueil et information des touristes

Avec 301 185 visiteurs accueillis au pavillon de l'Office du tourisme à Bellecour, à fin octobre 2019, la fréquentation est stable par rapport à 2018. La part des étrangers parmi les visiteurs (52 %) a augmenté de 1,5 point par rapport à 2018. L'année 2019 aura été marquée par le mouvement social des gilets jaunes, qui a entraîné la fermeture prématurée du pavillon plusieurs samedis en début d'année, ainsi que par la coupe du monde féminine de football FIFA 2019, qui a généré un afflux important de supporters américains, très consommateurs de produits touristiques.

En prenant en compte l'ensemble des points d'accueil du territoire (Bellecour, Saint Jean, Lyon City Helpers "mobiles" et accueils labellisés), le nombre de visiteurs accueillis à fin octobre 2019 (440 483) est en baisse de 4 % par rapport à 2018. Le nombre de contacts au niveau du module estival du Vieux Lyon a été bien moins important qu'en 2018 (59 224, soit - 27 % par rapport à 2018). On soulignera toutefois que l'accueil mobile lié aux Lyon City Helpers (mission de sensibilisation et de médiation auprès des visiteurs du Vieux Lyon de juin à septembre) a connu une très forte progression depuis sa mise en place en 2018 (13 488 contacts en 2019 contre 234 en 2018), ce qui explique pour partie la diminution du nombre de contacts au niveau du module estival du Vieux Lyon. Par ailleurs, les manifestations des gilets jaunes ont eu un impact certain sur l'activité de l'Office du tourisme en termes d'accueil.

Les visites des plateformes web (lyon-france.com, lyoncitycard.com et visiterlyon.com) de l'Office du tourisme sont en augmentation de 37 % en 2019 (2 999 733 visites), résultat des actions entreprises par ce dernier sur ces différents canaux digitaux (refonte des sites internet notamment).

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

À fin octobre 2019, le nombre de journalistes accueillis (148) est en diminution de 6 % par rapport à 2018 et les retombées presse sont en baisse de 24 % (323), avec 32 % de retombées internationales, liées notamment à la nomination au prix smart tourism et à l'ouverture de la Cité internationale de la gastronomie.

Deux cent trente-six professionnels du tourisme ont été accueillis en éducteurs. Par ailleurs, l'Office du tourisme a participé ou a organisé 10 opérations professionnelles, parmi lesquelles "Rendez-vous à Lyon" (30 tour-opérateurs européens accueillis), les workshops d'Atout France au Japon et en Inde, ainsi que l'opération de promotion à New York avec ONLYLYON.

Plusieurs campagnes jeu concours "Week-end à Lyon" ont été organisées en 2019, via différents canaux (Facebook, Atout France, etc.), totalisant 7 001 451 personnes atteintes et 97 641 contacts pour ONLYLYON Experience.

L'Office du tourisme a poursuivi la promotion de ses agendas "Mon week-end à Lyon" et "C'est Lyon qui régale" auprès des Grand Lyonnais et a organisé pour la 1^{ère} fois un événementiel original avec les bouchons lyonnais.

3° - Marketing, production et commercialisation des produits et prestations de services touristiques

ONLYLYON Experience : suite à la validation durant l'été 2018 par la Métropole du budget dédié, ONLYLYON Experience a été officiellement lancé en 2018 et son déploiement s'est déroulé sur toute l'année 2019. ONLYLYON Experience est un projet public-privé unique à l'échelle d'une métropole, fondé sur une base de données client commune à la destination.

Pour rappel, les 3 objectifs d'ONLYLYON Experience sont :

- faire vivre une expérience de découverte unique de la ville à un maximum de visiteurs grâce à un accompagnement digital personnalisé avant et pendant le séjour,
- entretenir ce contact digital une fois le séjour terminé afin de développer le taux de fidélisation de la destination,
- analyser finement les différents comportements et profils à l'échelle de la destination afin d'adapter au mieux les futures stratégies marketing de tous les acteurs touristiques de la ville.

Les travaux sur les axes juridiques et techniques ont avancé en 2019 et les 1^{ères} campagnes annuelles (cycles de séjour) ont pu être envoyées. L'interfaçage technique d'ONLYLYON Expérience avec ses différents partenaires et bases de données internes s'est révélé plus chronophage que prévu.

Une étude de connaissance client a été lancée à la rentrée 2019 sur la base de données ONLYLYON Expérience et sera présentée en décembre 2019. L'intégration d'un data analyst au sein de l'équipe marketing de l'Office du tourisme a permis notamment le bon déroulement de cette étude.

Concernant les produits commercialisés par l'Office du tourisme, le chiffre d'affaires total est en hausse de 13 % à fin octobre 2019 (2,4 M€) par rapport à 2018 (2,1 M€).

Le chiffre d'affaires des ventes de Lyon City Card (LCC) est en progression de 30 % (1,08 M€, soit + 248 k€ par rapport à 2018). Au total, 35 800 LCC ont été vendues à fin octobre 2019 (contre 28 900 en 2018, soit + 24 %). À noter que la LCC a continué à développer son offre en 2019 avec notamment l'inclusion de la Cité de la gastronomie, de la Biennale d'art contemporain ou encore des réductions sur certaines expositions (Imagine Picasso / Steve McCurry à la Sucrière). Une déclinaison 365 jours a vu le jour fin 2019 destinée prioritairement aux visiteurs récurrents et excursionnistes de la région Auvergne-Rhône-Alpes (AURA) ainsi qu'aux Grand Lyonnais. Sa diffusion a été optimisée avec des frais de port et délais revus et l'offre Rhônexpress a été intégrée.

Le chiffre d'affaires des visites guidées est en légère progression de 1 % (672 k€, dont 231 k€ pour les visites individuelles et 441 k€ pour les visites groupes). Au total, 104 363 personnes ont été guidées (- 4 % par rapport à 2018, avec + 9 % pour les visiteurs individuels et - 11 % pour les groupes).

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

À fin octobre 2019, les résultats des dossiers de candidature portés avec le bureau des congrès et des salons font état de 178 880 journées congressistes gagnées pour les années 2019 et suivantes (- 1 % par rapport à la même période en 2018).

Vingt-cinq 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.

Ce dispositif a 10 ans et fera l'objet d'adaptations pour correspondre davantage aux attentes de visiteurs et aux principes du développement durable. Un groupe de travail réunissant les partenaires, créé à l'initiative de la Métropole fin 2019, travaillera à cette évolution pour une mise en œuvre en 2020.

IV - Objectifs et programmes d'actions 2020

ONLYLYON Experience sera toujours au centre de la stratégie de l'Office du tourisme en 2020, ainsi que dans les années à venir. L'objectif de 2020 sera d'avoir une année complète d'envois des cycles de séjour d'agrément et d'affaires et des cycles automatisés de campagnes, pour le 1^{er} groupe de partenaires.

En parallèle, un travail sera fait pour intégrer progressivement les musées de la ville et de la Métropole au dispositif, ainsi que certains grands salons de la destination. Le but sera d'étendre le programme à un maximum de partenaires dans les années à venir, par vagues successives.

L'équipe marketing continuera à travailler les contenus éditoriaux et à mesurer les performances des e-mails, afin d'offrir à travers ONLYLYON Experience une véritable expérience client.

Dans le cadre du programme d'actions 2020, l'Office du tourisme prévoit également les actions suivantes :

1° - Accueil et information des touristes

- pérenniser le dispositif d'accueil estival place Commette à Saint Jean de juin à septembre 2020,

- pérenniser l'accueil mobile et la médiation des traboules du Vieux Lyon de juin à septembre 2020, via les Lyon City Helpers,
- déployer une relation client optimale avec le nouveau centre de contacts multicanal (email, téléphone, rappels et messagerie instantanée) et maintenir ou développer les indicateurs de satisfaction et de qualité.

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

- poursuivre l'engagement de l'Office du tourisme initié par le prix Lyon capitale européenne du smart tourism : s'engager dans une démarche responsabilité sociétale des entreprises (RSE) en interne, accompagner les socio-professionnels du territoire et s'engager auprès des habitants pour les sensibiliser et les impliquer davantage,
- profiter de l'ouverture de la Cité internationale de la gastronomie, du lancement de la vallée de la gastronomie et des nombreux titres et classements obtenus ces dernières années pour asseoir la réputation de Lyon et attirer des médias toujours plus prestigieux,
- accompagner les acteurs du tourisme dans la Métropole par la programmation des "Rendez-vous ONLYLYON" et des formations "accueil touristique",
- déployer le label accueil vélo sur l'ensemble du tracé de la Viarhônga sur le territoire de la Métropole,
- animer et développer l'observatoire "City Trends" à l'échelle des grandes villes françaises membres du Cluster "Tourisme en ville" d'Atout France.

3° - Marketing, production et commercialisation des produits et prestations de services touristiques

- poursuivre la stratégie de création de contenus à valeur ajoutée pour le site lyon-france.com et ses agendas loisirs et gourmand,
- poursuivre la collaboration avec l'équipe ONLYLYON sur le développement d'une stratégie commune en matière de promotion touristique de Lyon sur les réseaux sociaux,
- poursuivre la promotion de la LCC, avec la perspective d'une LCC 100 % dématérialisée,
- ajouter de nouvelles offres au site "Visiter Lyon" et mettre en place des campagnes web-marketing pour soutenir le développement des ventes.

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

- mettre en place une stratégie de développement durable (2020-2023) : former les partenaires de l'Office du tourisme au développement durable, les accompagner dans l'obtention d'éco labels certifiés, valoriser leurs efforts via des actions marketing,
- développer le nombre de journées congressistes gagnées, en donnant la priorité à l'obtention de congrès scientifiques et médicaux, au regard de leur traile, de leur rayonnement et de leur impact sur les filières porteuses du territoire,
- dans le cadre d'opérations de relations publiques, proposer aux adhérents la participation à une douzaine d'opérations en France, Royaume-Uni, Belgique, Russie et Espagne,
- adhérer à un outil de calcul de l'impact économique des événements,
- participer à l'évolution du dispositif "Welcome, by ONLYLYON" en 2020.

V - Budget prévisionnel 2020

Charges	Budget 2020 (en k€)	Produits	Budget 2020 (en k€)
dépenses opérationnelles	2 705	Métropole de Lyon	4 614
frais de personnel	4 220	ex-Communauté urbaine de Lyon : quote-part* subventions 2010, 2011 et 2018	76
frais généraux et impôts	649	aides d'État	15

Charges	Budget 2020 (en k€)	Produits	Budget 2020 (en k€)
dotation aux amortissements	284	ressources propres dont :	3 157
		cotisations	548
		participations	248
frais financiers	4	commissions centrale de réservation	73
		ventes LCC	1 290
		ventes visites guidées	826
		ventes de publicités	172
Total	7 862	Total	7 862

* amortissement subventions d'équipement.

Il est proposé au Conseil d'attribuer à l'Office du tourisme de la Métropole une subvention de fonctionnement de 4 613 640 € pour son programme d'actions 2020, montant stable par rapport à 2019 ;

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 pour son programme d'actions 2020,

b) - la convention à passer entre la Métropole et l'Office du tourisme de la Métropole 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 2020 - opération n° 0P04O2080 - chapitre 65.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme.

Reçu au contrôle de légalité le : 31 janvier 2020.