



COMPTE RENDU DE RÉUNION DU COMITÉ DIRECTEUR DU 07 NOVEMBRE 2019

Le 07 novembre 2019, le Comité de Direction de l'Office de Tourisme de Grenoble Alpes Métropole s'est réuni en 134^{ème} assemblée, à la Maison du Tourisme, sous la présidence de M. Fabrice Hugelé, en sa qualité de président.

Sur 11 membres à voix délibératives

Étaient présents :

1. Fabrice HUGELÉ, représentant de Grenoble Alpes Métropole, pouvoir d'Antoine BACK,
2. Geneviève BALESTRIERI, représentante de Grenoble Alpes Métropole,
3. Yannick BELLE, représentant de Grenoble Alpes Métropole,
4. Pascal BARTHÉLÉMY, représentant la CITHI/UMIH38,
5. Michel GUILLOT, représentant de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat, pouvoir de Claus HABFAST,
6. Robert AVELINE, représentant de la Chambre de Commerce et de l'Industrie de Grenoble, pouvoir de Dominique ESCARON,
7. Christian HOFFMANN, président Label Ville.

Sur les membres associés :

Étaient présents également :

8. Marie-Jo SALAT, représentante de Grenoble Alpes Métropole,
9. Hervé THOUMINE, trésorier de Grenoble Municipale,
10. Anne-Sophie LE MINOUX-LICOUR, directrice des Finances de la Métropole,
11. Valérie ESBERARD, direction du tourisme et de l'attractivité de la Métropole,
12. Yves EXBRAYAT, directeur de l'Office de Tourisme métropolitain,
13. Roland MONON, directeur adjoint de l'Office de Tourisme métropolitain,
14. Anne BRESSON, responsable administrative et financière,
15. Nadine ROSIER DI BISCEGLIE, secrétaire de séance.

Excusés

16. Claus HABFAST, représentant de Grenoble Alpes Métropole,
17. Antoine BACK, représentant de Grenoble Alpes Métropole,
18. Dominique ESCARON, représentant de Grenoble Alpes Métropole,
19. Fabienne TURPIN, directrice du tourisme et de l'attractivité de la Métropole,
20. Hugues DE VILLARD, représentant de la Chambre de Commerce et de l'Industrie de Grenoble,
21. Vincent DELAITRE, directeur Isère Tourisme,
22. Serge PERRAUD, représentant du Syndicat National des Agents de Voyage.

Le quorum de l'assemblée est atteint cependant Fabrice Hugelé souligne que les élus institutionnels sont moins nombreux que les élus des chambres consulaires et représentants des organisations professionnelles. Après consultation des membres en présence, il est convenu de maintenir le Comité Directeur.

Le Président Fabrice Hugelé ouvre la séance en présence de 7 membres élus et attribue les pouvoirs.

1 / Approbation du compte-rendu de la séance du 03 octobre 2019

Le compte-rendu est approuvé à l'unanimité par 10 voix.

2/ DELIBERATIONS

Délibération n° 2019. 942

Objet : Décision Modificative n° 2 (DM n° 2) 2019

Anne Bresson explique que cette décision modificative est proposée afin de rétablir des besoins sur les dépenses de l'employeur concernant la formation continue. En effet, les modalités d'appel à cotisation ayant changé, les sommes versées sont désormais calculées sur l'année en cours et non sur l'année antérieure comme précédemment. D'autre part, il s'agit également de faire apparaître et rééquilibrer les comptes en tenant compte :

En dépenses :

- des créances en non valeurs votées lors du Comité Directeur du 03 octobre 2019,
- des charges courantes liées aux annulations de titres.

En recettes :

- du financement supplémentaires du CICE,
- du remboursement des IJSS de la sécurité sociale et de la prévoyance AG2R,
- des abattements d'impôts.

Yves Exbrayat précise qu'un travail a été engagé avec un fiscaliste afin d'optimiser les performances financières de l'Office de Tourisme, ce qui a permis de bénéficier d'un abattement de charges sociales plus élargi par le biais du CICE dès 2019 et qui devrait permettre sur les prochains exercices de réduire le coût de la taxe sur la valeur ajoutée.

Monsieur Thoumine n'a pas de remarque particulière concernant la délibération telle que présentée.

Après en avoir délibéré, le Comité Directeur décide, à l'unanimité de 10 voix Pour d'approuver Décision Modificative n° 2 (DM n° 2) 2019.

Délibération n° 2019. 943

Objet : Budget Primitif (BP) 2020

En introduction, Fabrice Hugelé annonce que ce budget est aussi ambitieux que les précédents et qu'il s'inscrit dans la continuité du schéma directeur métropolitain de développement touristique.

Les éléments notables sont d'une part, le réajustement de la subvention métropolitaine à hauteur de l'augmentation de la taxe de séjour et la prévision d'actions nouvelles estimées à 90 000 euros.

Avant de céder la parole, Fabrice Hugelé tient à remercier les services pour les démarches entreprises afin d'optimiser la performance des outils pour permettre une montée en gamme générale de l'Office de Tourisme sur l'ensemble de ses missions.

Yves Exbrayat présente le budget prévisionnel 2020 en s'appuyant sur une synthèse comptable reprenant le budget 2019, l'atterrissage et le budget prévisionnel afin de proposer aux membres du Comité Directeur une lecture plus fluide. (cf : document en annexe).

Il souligne qu'un financement supplémentaire de 50 000 € alloué par la Métropole a été affecté au budget 2019. Cette somme était destinée aux actions nouvelles de l'Office de Tourisme. Cependant, le financement supplémentaire initialement prévu au budget prévisionnel de l'équipe attractivité (Invest in Grenoble Alp) n'a pas été versé.

Au regard de l'atterrissage, la clôture de l'exercice 2019 devrait être légèrement excédentaire d'environ 6 500€. Les recettes « exceptionnelles » posées au budget prévisionnel 2019 ont été pourvues grâce à l'amélioration des marges commerciales et au travail engagé avec un fiscaliste. Le CICE (Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi) rattrapé sur 2018 ont permis de percevoir 36 000€ d'atténuation de charges supplémentaires. Ce dispositif prenant fin en 2019, il convient d'anticiper, dès à présent, de nouvelles ressources. Une piste de travail est à l'étude avec la TVA récupérable sur les activités commerciales de promotions.

Le budget de l'Office de Tourisme reste ambitieux et dans la droite ligne du schéma métropolitain de développement touristique.

L'évolution de la masse salariale reste stable malgré la hausse automatique des salaires liée au 1% d'ancienneté. Cette stabilité résulte d'une réflexion permanente dans le cadre d'un budget qui reste constant, d'un exercice à l'autre et qui ne compense pas cette hausse automatique.

Les dépenses de fonctionnement sont présentées par activité pour permettre une meilleure lisibilité. Des économies sont notables sur le service accueil et portent sur des réductions de frais concernant les aménagements du hall et les tenues du personnel.

Certaines actions prévues au budget du bureau des congrès (site internet, productions de vidéos) sont reportées en 2020.

Les dépenses de commercialisation en baisse s'expliquent par la baisse de l'activité commerciale des groupes, ce secteur étant en perte de vitesse de manière générale. L'impact sur les équilibres budgétaires est cependant limité, dans la mesure où la diminution des dépenses entraîne la diminution des recettes.

Les actions nouvelles bénéficient en premier lieu des économies réalisées sur le fonctionnement.

Elles ont notamment permis de répondre en 2019 à des opérations d'opportunité, par définition non anticipées au budget (exemple : accueil presse, influenceurs en lien avec AURA tourisme).

Actions nouvelles 2020 :

- Réalisation de vidéos expérientielles complémentaires à la vidéo de présentation existante destinées aux sites internet (affaires et agrément) et à l'ensemble des réseaux sociaux afin de positionner le client potentiel dans une découverte dynamique.

- Refonte des outils de GRC : les outils de relations clients pour être performants doivent permettre de créer des passerelles entre les différentes solutions techniques (suivi des clients en amont pendant et après leur séjour).

- Opérations de promotion sur les marchés lointains avec AURA Tourisme. La Région va investir considérablement en 2020 sur le développement des marchés asiatiques. Grenoble, Saint Etienne et

Clermont-Ferrand vont s'associer à cette démarche. Un premier groupe de tour-opérateurs sera accueilli en décembre 2019.

Création d'un magazine pour présenter et valoriser la destination à travers ses particularités. Destiné aux visiteurs d'affaires et d'agrément il sera disponible dans les hôtels, sur les salons nationaux et internationaux et dans les différentes campagnes de communication menées avec les partenaires de l'Office de Tourisme.

Réalisation de reportages photos et création d'une brochure séduction dédiée au tourisme d'affaires. Adhésion à ICCA (International Congress and Convention Association), réseau international qui fédère les principales destinations affaires. Cette adhésion permettra de positionner Grenoble au niveau de l'ensemble des villes de congrès à l'échelon européen.

Au niveau des recettes, la taxe de séjour augmente sensiblement pour atteindre 1 180 K€ tandis que la subvention métropolitaine s'élèvera à 559 800 € portant ainsi le financement de la collectivité à la même hauteur auquel il est ajouté un financement supplémentaire sur des actions nouvelles de 25 K€ en fonctionnement et 25 K€ en investissement.

Pour les recettes commerciales, les prévisions se montent à 852 453€ hors régie publicitaire du magazine de destination.

64 717€ de recettes exceptionnelles sont inscrites au budget et devront être précisées. Le travail engagé avec le fiscaliste devait couvrir en partie cette écriture.

Robert Aveline s'étonne du montant total du budget de l'Office de Tourisme Grenoble Alpes Métropole (2,8 M€) rapporté au nombre d'habitants présents sur le territoire et de l'envergure de la destination. Il souligne qu'une station de ski comme Megève bénéficie d'un budget annuel de 8 M€ pour la promotion uniquement.

Marie-Josée Salat tient à rappeler que la compétence tourisme est venue s'ajouter à une palette de compétences nouvelles dont la Métropole a la charge depuis 4 ans seulement. Ce temps a été nécessaire pour gérer une transition institutionnelle, financière, administrative et couvrir dans le même temps des champs divers nécessitant des fonds importants. L'attribution des subventions intervient dans le cadre d'un arbitrage budgétaire au niveau de l'ensemble des délégations de la Métropole qui a à cœur d'équilibrer tous les paramètres au niveau financier.

A titre personnel elle souhaiterait accompagner d'avantage l'Office de Tourisme, consciente des retombées économiques générées sur les différents secteurs économiques par et autour de l'attractivité du territoire. Elle souligne qu'une subvention exceptionnelle de 50 000 € a été accordée en 2019 afin de contribuer aux actions nouvelles de promotion de l'Office de Tourisme.

Pascal Barthélémy remarque cependant que la subvention métropolitaine est en baisse de 27% sur le budget prévisionnel 2020 et s'étonne d'une baisse aussi importante. L'augmentation de la taxe de séjour devrait représenter des ressources supplémentaires pour l'Office de Tourisme en complément d'une subvention stable. Or la subvention vient en diminution proportionnellement à l'augmentation de la taxe de séjour.

Valérie Esbérard précise qu'au sein de la direction du tourisme et de la promotion du territoire de nombreuses actions sont menées en complément des actions de l'Office de Tourisme (événementiel, Coupe du Monde de Foot féminin FIFA, ...). Ces actions relèvent d'un budget autre que celui de l'Office de Tourisme. Il est partie intégrante de la promotion et de l'attractivité du territoire et permet de soutenir ponctuellement certains projets comme l'installation d'écrans dans le hall de la Maison du Tourisme.

Robert Aveline et Geneviève Balestrieri souhaiteraient avoir une vision d'ensemble du budget alloué au tourisme sur le territoire métropolitain. (Office de Tourisme et Direction du Tourisme et de la Métropole) et pouvoir le comparer aux autres destinations touristiques équivalentes à Grenoble.

Yves Exbrayat, sur la base de ses échanges réguliers avec ses homologues concernant, notamment les questions budgétaires, confirme qu'en règle générale les Offices de Tourisme gèrent l'ensemble de la promotion de leur territoire. Aussi les budgets rattachés à cette seule thématique (hors masse salariale et frais de fonctionnement) sont en général très supérieurs à celui de l'Office de Tourisme de Grenoble-Alpes Métropole.

Anne-Sophie Le Minoux-Licour confirme qu'un travail est en cours dans le cadre du budget 2020 pour lequel la Métropole s'attache au maintien du financement de l'Office de Tourisme en consolidant un budget dans lequel se complètent la taxe de séjour, la subvention institutionnelle et le budget alloué aux actions nouvelles. Le financement global du tourisme est un bouquet de financements constitué autour du dynamisme de la taxe de séjour dont le montant est réinjecté en dépenses.

Avant de passer au vote du dernier Budget Prévisionnel du mandat, Fabrice Hugelé tient à remercier les administrateurs pour leur participation et leur soutien au sein du comité directeur. Il remercie également les équipes qui se sont particulièrement investies au cours des 4 dernières années dans l'évolution de leurs métiers. Les résultats sont probants et l'Office de Tourisme se positionne plus que jamais comme un acteur-clé de la promotion de la destination en multipliant les actions sur les marchés français et étranger. Cependant il reconnaît que le tourisme est indissociable de la collectivité et de son soutien dans la promotion du territoire à travers notamment la création d'évènements identitaires et porteurs.

Enfin, il propose que soit présenté lors du prochain Comité Directeur les premières analyses de l'observatoire « Tendance Tourisme ».

Après en avoir délibéré, le Comité Directeur décide, à la majorité de 10 voix Pour d'approuver le Budget Primitif (BP) 2020.

3/ QUESTIONS DIVERSES

1- projet de réorganisation des BIT du territoire.

Dans la suite du budget qui vient d'être présenté et pour faire face aux contraintes budgétaires évoquées en termes de maîtrise de masse salariale, Yves Exbrayat évoque le travail qui a été engagé autour de la rationalisation des dépenses de personnel. Les statistiques de fréquentation et les indicateurs de l'observatoire sont des outils nécessaires à la réflexion. Il se met en place depuis plus d'un an.

Les enjeux de cette réflexion portent sur l'adéquation entre les horaires d'ouverture des BIT et la présence effective de touristes, à dissocier de la fréquentation globale. Les contraintes se situent également dans une répartition équilibrée des forces vives sur l'ensemble de l'année et du territoire. Sur la base des premiers éléments d'analyse, différentes propositions sont envisageables, pour chaque BIT et pour les accueils hors les murs.

Roland Monon détaille l'ensemble des constats et recommandations pour l'ensemble des BIT.

Bastille : on constate, sur la base des chiffres de fréquentation du téléphérique, que les horaires d'ouverture actuels ne sont pas adaptés à l'activité des restaurants présents sur le site et ne tiennent pas compte des périodes de vacances scolaires des zones B et C.

Afin d'adapter ces horaires à la fréquentation de l'ensemble du site, il convient de rationaliser l'ensemble des BIT. L'analyse des chiffres de fréquentation touristique démontre que les horaires du BIT de Vizille ne sont plus en adéquation avec les besoins des visiteurs. Les horaires hebdomadaires et journaliers vont être revus en tenant compte également de l'ensemble des périodes de vacances scolaires. De même un ajustement à la marge des horaires du BIT du Sappey semble nécessaire notamment pour une ouverture en journée complète le samedi, jour d'arrivée des touristes en période hivernale.

Le développement des accueils hors les murs implantés sur des événements ou sur sites (exemple : campings du territoire, parc du Château de Vizille ...) viendra compléter et renforcer les amplitudes horaires des BIT.

Une grille globale présentant l'ensemble des horaires d'ouverture des BIT pour l'année 2020 sera proposée aux membres lors d'un prochain Comité Directeur.

Prochaine séance

- jeudi 19 décembre 2019.

Fin de séance.