

CONSEIL MUNICIPAL DE LA VILLE DE METZ

---

REGISTRE DES DELIBERATIONS

---

**Séance du 24 novembre 2011**

**DCM N° 11-11-10**

**Objet : Office de tourisme de Metz-Cathédrale – Complément de subvention pour 2011.**

**Rapporteur : M. JEAN, Adjoint au Maire**

L'Office de Tourisme exerce les missions d'accueil, d'information des clientèles touristiques et locales, de promotion touristique de la destination Metz, la coordination et l'animation des réseaux touristiques, l'observation et la veille touristique.

Sa subvention initiale, acceptée lors du vote du budget primitif de 2011, était de 1 294 000 € en fonctionnement et de 27 000 € en investissements.

Aujourd'hui, force est de constater que le succès touristique de la destination Metz a entraîné une progression très importante de la fréquentation de l'Office sur 2010 et dont les tendances se confirment pour la plupart sur 2011 :

- + 62 % des contacts pris par l'Office de Tourisme et + 30 % de demandes à distance (fax, mails, courriers),
- + 72 % de visiteurs sur le site WEB de l'Office,
- + 14 % de visites guidées en groupes et + 25 % de visites guidées individuelles,
- + 300 % de consommation d'audio guides...

Face à cet engouement, il est proposé de verser à l'Office du Tourisme un complément de moyens en matière d'investissement afin de lui permettre de mettre en œuvre une réorganisation et un réaménagement de ses locaux d'accueil.

En effet, les locaux de l'Office ne sont plus adaptés aux nouveaux besoins et la configuration des bureaux existants disponibles est exiguë et leur nombre insuffisant.

Les locaux ne sont pas fonctionnels et ne permettent pas de présenter de manière vivante et interactive (par des outils numériques) l'offre de la destination Metz. Ils ne mettent pas en avant la boutique de produits régionaux et de surcroît, n'offrent pas des conditions de travail optimales aux agents de l'Office de Tourisme.

De plus, l'Office voit se développer les demandes de programmation de produits de séjour, sources de recettes commerciales (visites guidées, excursions, courts séjours et week-ends...).

Les contacts et relations avec les distributeurs de voyage se multiplient, et les interfaces avec les prestataires locaux s'intensifient par l'intervention du service réceptif. Or, ce service réceptif doit être un reflet de l'image de modernité de Metz.

C'est ainsi qu'un projet de réaménagement global des mobiliers et espaces de travail (environ 230 m<sup>2</sup>) est envisagé par l'Office afin de créer, notamment :

- un espace Accueil/Information avec des éléments modulaires pour un accueil plus personnalisé ;
- un espace Boutique afin d'identifier un véritable espace de vente pour permettre à l'Office de développer de nouvelles recettes, répondre aux attentes des clients en quête de produits régionaux mais aussi pour apporter une alternative à la problématique de certains commerces fermés le dimanche ;
- des espaces Plateforme et Réceptif ;
- des espaces Détente clientèle, espace Multi-média et Enfants...

Les travaux envisagés ne porteront qu'à la marge sur la structure du bâtiment et consisteront principalement en l'intervention d'un architecte-designer et de fournisseurs d'ameublement chargés de proposer un projet de réaménagement des espaces avec des matériels résolument contemporains pour un montant estimé de 300 000 €, honoraires compris.

Ensuite, et toujours pour accompagner le développement de l'activité de l'Office, un projet d'extension du parc informatique en adéquation avec les évolutions de l'activité est programmé (uniformisation du parc informatique, acquisition d'ordinateurs dédiés aux produits marchands/billetterie, remplacement de la caisse enregistreuse...) ainsi que la mise en œuvre d'un nouveau site internet dont l'hébergement sera externalisé, projets qui impliquent le versement d'une subvention globale de 60 000 € en investissements.

En conséquence la délibération suivante est soumise à l'approbation du Conseil Municipal :

## **LE CONSEIL MUNICIPAL**

Les commissions compétentes entendues,

**VU** le Code Général des Collectivités Territoriales pris notamment en ses articles L.2311-7 et L.2541-12,

**VU** la loi n°92-1341 du 23 décembre 1992 portant répartition des compétences dans le domaine du tourisme,

**VU** la délibération du 16 décembre 2010 du Conseil Municipal portant approbation du budget primitif 2011,

**VU** la délibération du 16 décembre 2010 portant attribution d'une subvention de fonctionnement et d'investissement pour 2011,

**VU** la délibération du 30 juin 2011 portant avenant n°1 à la convention d'objectifs et de moyens conclue pour l'exercice 2011,

**VU** la demande de l'Office de Tourisme sollicitant une subvention de 300 000 € afin de procéder au réaménagement et à la réorganisation de locaux d'accueil de l'Office de Tourisme,

**VU** la demande de l'Office de Tourisme sollicitant une subvention de 60 000 € pour l'extension du parc informatique en adéquation avec les évolutions de l'activité ainsi que la mise en œuvre d'un nouveau site internet avec hébergement externalisé,

**CONSIDERANT** l'intérêt que représente la réalisation des actions complémentaires à programmer sur 2011 pour valoriser l'image, l'attractivité et la destination « Metz »,

### **APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ**

#### **DÉCIDE :**

- D'OCTROYER à l'Office de Tourisme de Metz Cathédrale une subvention complémentaire de 360 000 € en investissement ;
- D'AUTORISER Monsieur le Maire ou son représentant à signer en conséquence l'avenant n°2 à la convention d'objectifs et de moyens 2011 ainsi que tout document contractuel se rapportant à la mise en œuvre de la présente délibération ;
- DE FAIRE REALISER en régie les travaux de démontage des cloisons existantes au sein des locaux de l'Office de Tourisme ;
- D'APPORTER à l'Office toute aide en moyens humains afin de pouvoir mener à bien l'opération de réaménagement et de réorganisation des locaux d'accueil ;

**PRECISE** que les crédits sont disponibles au budget de l'exercice en cours ;

**SOLLICITE** les subventions auxquelles la Ville peut prétendre.

Vu et présenté pour enrôlement,

Signé :

Pour le Maire

L'Adjoint délégué

Thierry JEAN

Service à l'origine de la DCM : Direction Générale

Commissions : Commission des Finances et des Affaires Economiques

Référence nomenclature «ACTES» : 7.5

Séance ouverte à 18h00 sous la Présidence de M. Dominique GROS, Maire de Metz,

Nombre de membres élus au Conseil Municipal : 55 dont 55 sont encore en fonction à la date de la délibération.

Membres assistant à la séance : 45

Absents : 10

Dont excusés : 10

**Décision : ADOPTÉE A LA MAJORITÉ**