

RAPPORT N° 28/11.17

PRÉAVIS DE LA MUNICIPALITÉ N° 28/9.17

DEMANDE D'UN CRÉDIT DE CHF 736'710.00 TTC POUR LE RÉAMÉNAGEMENT INTÉRIEUR DES LOCAUX, ET L'AMÉNAGEMENT DES ESPACES EXTÉRIEURS DE L'OFFICE DU TOURISME DE MORGES RÉGION TOURISME

Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les conseillers,

La commission de sept membres, chargée d'étudier le préavis de la Municipalité sur l'objet cité en titre, s'est réunie le mercredi 13 septembre 2017 dans les locaux de *Morges Région Tourisme*, Ancienne Douane, rue du Château 2, et le lundi 23 octobre 2017 à l'Hôtel-de-Ville, en la salle Henri-Perregaux. Composée de Mesdames et Messieurs Lionel DAUTREPPE (absent lors de la seconde séance), Eric DECOSTERD, Janine DEVAUD, Jacques-Alain DUFAUX, Aline DUPONTET, Cyril NUSSBAUM et du soussigné Pierre Marc BURNAND, président-rapporteur, elle a été reçue lors de la première séance par Messieurs Vincent JAQUES, syndic, et Philippe DERIAZ, municipal en charge du Dicastère *Sports, bâtiments et environnement*, accompagnés de Madame Anne-Marie PIGUET, technicienne en bâtiments au Dicastère *Sports, bâtiments et environnement*, et de Monsieur Yves-Etienne KAHN, président et directeur ad interim de *Morges Région Tourisme*, qui ont répondu avec minutie et une grande patience à toutes les questions. La commission les remercie de leur disponibilité.

La première séance a été réservée aux interrogations générales sur le tourisme à Morges, à une visite des locaux actuellement occupés par *Morges Région Tourisme* dans l'Ancienne Douane et aux questions relatives aux travaux envisagés ainsi qu'à la demande de crédit. La seconde séance a permis à la commission de prendre acte des réponses écrites fournies par MM. Vincent JAQUES et Philippe DERIAZ, de procéder à un large tour d'horizon, non seulement sur l'objet du préavis mais sur toutes les questions connexes qu'il soulève, et de prendre position. Le rapport a été adopté par voie électronique.

1. CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES

A priori et après une lecture en diagonale, le préavis N° 28/9.17 a tout de l'allure d'un «préavis-tuyaux» auquel on peut accorder sa bénédiction les yeux fermés. Belle illusion : la commission a été, si ce n'est déboussolée, en tout cas interpellée en constatant que la rénovation des locaux de l'Office du Tourisme, objet en apparence d'une grande banalité, contenait en germe des questions multiples et complexes.

Le tourisme, globalement, et les offices de tourisme en particulier, sont en profonde mutation, pour ne pas dire qu'ils vivent une révolution, qui a pour nom la numérisation.

«Les offices de tourisme [sont] voués à disparaître», titrait *24heures* dans son édition électronique du 28 septembre 2017, citant Jürg Schmid, qui n'est rien de moins que le directeur de *Suisse Tourisme*. Pour faire court, les sites internet, à terme, vont totalement remplacer les guichets.

C'est dans ce contexte général d'incertitudes, dues tant aux modifications des habitudes des touristes qu'au développement des technologies numériques comme vecteurs de l'information, c'est au moment où on nous prédit la suppression des guichets et des offices de tourisme, que la Municipalité présente son préavis visant au réaménagement des locaux de l'Office du Tourisme de Morges, répondant à la demande de *Morges Région Tourisme*. Il y a dans ce contretemps une manière de paradoxe. La commission se demande si les métiers d'accueil, d'orientation et d'information ne vont pas être de plus en plus délégués à l'intelligence artificielle pour toutes les demandes basiques, permettant ainsi de concentrer l'intervention humaine sur les interactions complexes, créatrices de valeur. Cette évolution aura probablement des conséquences sur les fonctionnalités d'un office du tourisme.

Morges Région Tourisme, association fondée en 2014 et regroupant une forte majorité (55 sur 62) des communes du district, a pour objectif de dynamiser les retombées économiques du tourisme et de faire du district de Morges une des destinations touristiques phares du canton de Vaud. A cet effet, elle compte développer plusieurs projets de «Maisons du tourisme», notamment à Bière, Saint-Prex et Morges. Ces Maisons du tourisme, loin d'être de simples guichets voués à la distribution distraite de prospectus bon enfant, doivent être des lieux incontournables où le touriste a l'impression d'être attendu, trouve un accueil convivial et chaleureux, découvre une information enrichie et personnalisée, reçoit des conseils adaptés et pertinents, obtient des astuces qu'il ne trouve pas sur la toile, se sent bien et a envie de prendre du temps pour flâner, goûter les produits de la région, consulter ses courriers électroniques et vaquer à ses occupation bureautiques.

En bref, la Maison du tourisme doit être à la fois la carte de visite de Morges, une vitrine séduisante, un salon où l'on cause, se repose, travaille et déguste. Vaste programme !

En demandant un crédit de CHF 736'710.00 pour aménager les locaux de l'Ancienne Douane et en répondant ainsi à la demande de *Morges Région Tourisme* de transformer l'actuel Office du Tourisme en accueillante «Maison du tourisme», la Municipalité fait le pari que, malgré les courants qui semblent contraires, les offices de tourisme traditionnels et les guichets non virtuels ont encore leur place dans notre société de plus en plus connectée.

Bien davantage que la nécessité – pas contestée – de rénover des locaux passablement délabrés, c'est ce pari qui a beaucoup interrogé la commission et animé la discussion.

2. PRÉSENTATION DU PRÉAVIS ET DU PROJET

Le préavis N° 28/9.17 a pour objectif de présenter les travaux de rénovation des locaux de l'Office du Tourisme, sis au rez-de-chaussée de l'Ancienne Douane, propriété de la ville de Morges, et ne s'attarde pas sur des questions métaphysiques. Il part de l'axiome, posé par *Morges Région Tourisme*, que les «Maisons du tourisme» sont la solution d'avenir pour le tourisme vaudois... et l'admet sans autre réflexion. L'embarras de la commission face à ce préavis peut se résumer ainsi : elle s'attendait à ce qu'on lui présente une stratégie qui déboucherait naturellement sur la rénovation d'un bâtiment; mais on procède à l'inverse en posant comme une évidence la rénovation d'un bâtiment qui permettra de mettre en œuvre une nouvelle stratégie touristique peu définie, pour ne pas dire hasardeuse, sans se préoccuper d'un contexte plutôt défavorable ...

Ceci posé et admis, ce préavis technique est facilement compréhensible en lui-même et n'est pas repris ici. Il s'appuie notamment sur la décision du Conseil communal du 2 avril 2014 (préavis N° 54/12.13 de la Municipalité) «d'adhérer à la nouvelle Association régionale du tourisme du district de Morges». Cette décision a deux conséquences implicites :

1. la ville de Morges s'engage à payer les cotisations fixées chaque année par l'assemblée générale de cette Association (voir 3.1, en annexe);
2. la ville de Morges s'engage à financer un Office du tourisme local, appelé désormais «Maison du tourisme» (voir 3.12, en annexe).

La première séance de la commission s'est déroulée dans l'Ancienne Douane, ce qui a permis aux membres de la commission de visiter les locaux de l'Office du Tourisme et de prendre conscience très précisément, d'une part de l'état de vétusté des locaux actuels, d'autre part – et par voie de conséquence – de l'ampleur des travaux à entreprendre.

Le préavis de la Municipalité, ainsi que la visite des locaux, ont suscité de nombreuses questions auxquelles il a été répondu, soit directement en séance, soit en différé par voie écrite. Le chapitre 3 en dresse un résumé.

3. QUESTIONS ET RÉPONSES

Ce chapitre, en raison de son volume, est relégué en annexe. On notera simplement ici que les réponses de la Municipalité sont souvent très développées, et parfois hors sujet. C'est symptomatique de ce grand écart signalé en introduction : le préavis parle de rénovation, mais interroge sur des visions. En revanche, la Municipalité passe comme chat sur braises sur quelques questions relatives aux finances : les coûts respectifs des Maisons du tourisme de Bière et de Morges (voir 3.12), la nécessité d'une cuisine professionnelle (voir 3.13 et 3.17), le luxe des aménagements extérieurs (voir 3.16). On relèvera enfin que l'augmentation de CHF 70'000.00 de la cotisation de Morges à l'Association *Morges Région Tourisme* (voir 3.1), clairement annoncée en séance, ne figure pas au projet de budget 2018.

4. DISCUSSION

La discussion à l'interne de la commission a tourné essentiellement autour de quatre objets.

4.1. Calendrier et délais

Dans le préavis N° 54/12.13 (Adhésion à la nouvelle Association régionale du Tourisme du District de Morges), la Municipalité annonçait le réaménagement impératif et imminent du futur Office du Tourisme de Morges, après étude dont le financement serait pris en charge par le SPECO (80 %) et les revenus de la taxe de séjour (20 %).

Le rapport de la commission sur cet objet précisait (milieu page 2) : «Un nouveau préavis pour des travaux de rénovation du bâtiment (OT de l'Ancienne Douane) sera alors soumis au Conseil communal de Morges à l'horizon 2015».

Morges Région Tourisme a présenté en décembre 2014 à la Municipalité un avant-projet de transformation des locaux de l'Office du Tourisme, avec estimation financière.

Il a donc fallu trente mois à la Municipalité pour rédiger son préavis (septembre 2017) sur la base de cet avant-projet. Les raisons de cette lenteur sont reconnues «multiples et pas toutes avouables». Parmi les avouables : le changement de législature et la réorganisation des dicastères.

La commission est étonnée de tels délais et s'avoue peu convaincue par les explications reçues.

4.2. Une période de transition particulièrement instable

Un autre point a interpellé la commission : le tourisme est en pleine mutation. C'est vrai à tous les niveaux, du mondial au local. L'Office du Tourisme de Morges, s'il n'est pas en crise, vit en tout cas une période agitée. Le directeur de l'Office du Tourisme a quitté son poste en mai 2015. La directrice qui lui a succédé en janvier 2016 n'a dirigé l'Office que pendant seize mois avant de quitter à son tour le bateau, n'étant plus «sur la même longueur d'onde» (24heures, 25 avril 2017). Sur trente mois, l'Office n'a donc eu de direction formelle que pendant seize mois. Cette instabilité et ces vacances interrogent : s'il y a de tels changements de cap dans la gouvernance, n'auront-ils pas des conséquences sur les démarches et donc sur la conception qu'on peut se faire des locaux ?

4.3. Des coûts disproportionnés

Si aucun membre de la commission ne conteste la nécessité de rénover des locaux dont l'état actuel est indigne de l'image qu'on souhaiterait donner de Morges, en revanche l'ampleur des coûts en a surpris plus d'un. CHF 736'710.00, c'est (sans le terrain) le prix d'une villa. C'est aussi le 8 % du coût de la rénovation complète de l'Hôtel de ville et du bâtiment administratif (CHF 9'360'000.00, selon préavis N° 39/9.11) dont on se souvient de la complexité et de l'ampleur. Or les locaux de l'Office du tourisme ne sont l'équivalent que d'un petit appartement ... Ces comparaisons ne peuvent que renforcer un sentiment de malaise, même si chacun est conscient que les coûts d'une rénovation sont plus élevés que dans le cas d'une nouvelle construction.

Deux postes en particulier ont interpellé la commission :

- la cuisine et son équipement professionnel;
- les aménagements extérieurs.

On a déjà fait plus haut (voir en annexe 3.13, 3.17 et 3.16) quelques réflexions à ce sujet.

La commission s'est tout de même assez vite accordée sur le fait qu'elle n'était pas compétente, ni pour juger du bien-fondé de certaines dépenses, ni pour procéder à l'aveugle à quelques coups de rabots. En revanche elle encourage la Municipalité à avoir un œil très attentif sur ce futur chantier et, si faire se peut, à (faire) reconstruire certains devis.

4.4. La nécessité non contestée de rénover les locaux

Si certains chiffres interpellent, si la vision à moyen terme est assez nébuleuse, si la démarche va plutôt à contre-courant, un point reste acquis : la visite sur place a convaincu tous les membres de la commission de l'impérative nécessité de rénover les locaux. C'est cette considération-là, finalement, qui l'emporte sur toutes les autres et qui fait pencher la balance en faveur du préavis.

5. CONCLUSION

Le préavis N° 28/9.17 pose beaucoup de questions ... et le moins qu'on puisse dire est qu'il ne donne pas toutes les réponses. C'est un préavis composite qui évoque des problèmes de maçonnerie et suscite des réflexions de stratégie et d'économie touristique. Il se veut technique et il pose, sans s'en rendre compte, des questions sur la vision qu'on a de l'avenir, sur l'hypothétique évolution du tourisme, sur les changements d'attitudes des touristes dans une société de plus en plus connectée. Sur ces plans-là, la commission est restée sur sa faim.

En revanche, pour les amateurs de perplexité, ce préavis est une gâterie.

La commission est perplexe en regard des délais, puisqu'il a fallu pas moins de trente mois à la Municipalité pour présenter un préavis reprenant pour l'essentiel un document réalisé par *Morges Région Tourisme*.

La commission est perplexe en regard du calendrier, le préavis ramant à contre-courant des tendances du moment et des réformes incontournables que subit le monde du tourisme.

La commission est perplexe en regard de travaux de rénovation planifiés qui vont coûter le lard du chat et dont certains postes prévoient des dépenses simplement pharaoniques.

Mais plongée dans ces océans de perplexité, la commission, tout bien pesé, considère que la nécessité objective de rénover des locaux dont l'état est indigne de la ville de Morges, doit primer sur les hésitations, les étonnements et les nombreuses interrogations que suscitent les projets en cours. Au travers de la Maison du tourisme, c'est l'image de la ville qui est en jeu. En bref, quels que soient les doutes et les réticences, on ne peut pas faire l'économie de cette rénovation.

C'est pourquoi, par quatre avis favorables et deux abstentions (un membre étant absent lors de la dernière séance), nous vous prions, Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les conseillers, de bien vouloir voter les conclusions suivantes :

LE CONSEIL COMMUNAL DE MORGES

- vu le préavis de la Municipalité,
- après avoir pris connaissance du rapport de la commission chargée de l'étude de cet objet,
- considérant que cet objet a été porté à l'ordre du jour,

décide :

1. d'accorder à la Municipalité un crédit de CHF 736'710.00 TTC, pour le réaménagement intérieur des locaux et l'aménagement des espaces extérieurs de l'Office du Tourisme de *Morges Région Tourisme*;
2. de dire que ce montant sera amorti, en règle générale, en 20 ans, à raison de CHF 36'836.00 par année, à porter en compte dès le budget 2018.

Pour la commission :

Pierre Marc Burnand, président-rapporteur

Rapport présenté au Conseil communal en séance du 8 novembre 2017.

ANNEXE AU RAPPORT N° 28/11.17**PRÉAVIS DE LA MUNICIPALITÉ N° 28/9.17****DEMANDE D'UN CRÉDIT DE CHF 736'710.00 TTC POUR LE RÉAMÉNAGEMENT INTÉRIEUR DES LOCAUX, ET L'AMÉNAGEMENT DES ESPACES EXTÉRIEURS DE L'OFFICE DU TOURISME DE MORGES RÉGION TOURISME**

3. QUESTIONS ET RÉPONSES

De nombreuses questions ont été posées en séance dont on retient les suivantes :

3.1. Le financement de l'Association *Morges Région Tourisme* et la part de Morges

L'Association vit des cotisations de ses membres. Les cotisations sont fixées chaque année par l'assemblée générale. Le barème des cotisations est très complexe, distinguant les membres institutionnels (communes membres : CHF 3.00 par habitant), les membres supporters (différentes catégories, allant de CHF 50.00 à 150.00) et les membres professionnels (hôtels et autres hébergements, restaurants, producteurs, artisans, commerces, sites touristiques et de loisirs, avec des montants proportionnels à l'ampleur des activités et des chiffres d'affaires).

A titre d'exemple, la ville de Morges, en 2017, avec 16'000 habitants, doit donc verser une cotisation de CHF 48'000.00.

Mais la ville de Morges, bénéficiant d'un office de tourisme local, paie un supplément, actuellement fixé à CHF 17.00 par habitant.

En 2014, ce supplément était de CHF 205'330.00 (décision du Conseil communal du 2 avril 2014, selon préavis N° 54/12.13), soit CHF 13.80 par habitant. Ajouté à la cotisation de base de CHF 44'670.00 (14'890 habitants x CHF 3.00), on arrivait à un montant total de CHF 250'000.00.

Il a été annoncé à l'époque que cette somme resterait stable : «Pour Morges, la création de cette nouvelle Association n'engendr[er]a pas de frais supplémentaires» (rapport N° 9/4.14 de la commission ad hoc, haut page 2). Les faits démentent un peu cette affirmation.

L'évolution de la subvention de la ville de Morges à l'Office du tourisme a été la suivante (et est manifestement sans rapport avec l'évolution démographique) :

- Comptes 2014 (rubrique 16000.3653.01) : CHF 250'000.00
- Comptes 2015 (rubrique 16000.3653.01) : CHF 279'820.26
- Comptes 2016 (rubrique 16000.3653.01) : CHF 255'193.05
- Budget 2017 (rubrique 16000.3653.01) : CHF 250'000.00.

Selon les informations reçues en séance, ce montant augmentera dès 2018 et passera à CHF 320'000.00 (soit CHF 20.00 par habitant), selon le calcul suivant :

- Cotisation de base : CHF 48'000.00 (16'000 habitants x CHF 3.00)
- Supplément pour office de tourisme local : CHF 272'000.00 (16'000 habitants x CHF 17.00).

Par rapport à la prévision de 2014 (CHF 250'000.00), c'est donc une augmentation de CHF 70'000.00, qui ne se justifie que partiellement par l'augmentation du nombre d'habitants. Pour *Morges Région Tourisme*, cette augmentation est nécessaire pour couvrir l'augmentation des frais de location des locaux (voir 3.2).

Enfin on observe que cette augmentation de CHF 70'000.00 n'est pas intégrée au projet de budget 2018.

3.2. Location des locaux

En l'état actuel, les locaux de l'Ancienne Douane, propriété de la ville de Morges, sont loués à *Morges Région Tourisme* pour un montant annuel de CHF 28'644.00.

Compte tenu des travaux à entreprendre, cette location sera portée, dès la fin du réaménagement, à CHF 50'934.00, soit une augmentation annuelle de CHF 22'290.00 (préavis No 28/9.17, page 8).

Cette augmentation de 44.5 % sera largement couverte par l'augmentation de la cotisation de la ville de Morges de CHF 70'000.00 (voir 3.1).

3.3. La gouvernance de l'Office du Tourisme

L'Office du tourisme est actuellement sans directeur et la direction est assurée ad interim par le Président de l'Association. Cette situation est évidemment provisoire même si, pour des raisons de stratégie qui doivent rester confidentielles, le comité semble considérer qu'il n'y a pas urgence à remettre le poste de directeur au concours.

Cette situation interpelle certains membres de la commission. Présidence et direction sont des rôles complémentaires, mais clairement distincts et tous deux essentiels. Il ne suffira pas de rénover les locaux pour avoir un Office du Tourisme performant, il faudra aussi avoir de l'énergie, de la discipline et surtout les compétences actualisées pour affronter les défis futurs. A cet égard, et même si c'est anecdotique, le désordre apparent constaté dans les locaux visités, totalement indépendant de l'état de ces locaux, en a interrogé plus d'un.

3.4. L'organisation de l'Office du Tourisme

Officiellement, depuis la fin de la rénovation de l'Hôtel de ville (septembre 2014), l'Office du Tourisme de Morges était physiquement présent sur trois sites :

- Ancienne Douane (accueil);
- Hall de l'Hôtel de ville (accueil et tâches diverses);
- Grand'Rue 82 (administration), en fait depuis octobre 2015.

Assez rapidement, il est apparu que l'antenne de l'Office du Tourisme à l'Hôtel de ville n'était pas efficiente, en raison de son relatif isolement mais surtout à cause des heures d'ouverture. L'expérience a donc été interrompue et ne sera pas reconduite. Dès lors l'Office du Tourisme de Morges fonctionne sur deux sites aux mandats clairement définis :

- Accueil à l'Ancienne Douane avec quatre collaborateurs (office morgien);
- Administration à la Grand'Rue 82 avec cinq à six collaborateurs (office régional).

3.5. Heures d'ouverture de l'Office du Tourisme (horaire 2018 - 2019)

Haute saison

(du week-end de Pâques au lundi du Jeûne Fédéral, soit du vendredi 30 mars au lundi 17 septembre 2018)

- lundi 13:30 - 18:00
- du mardi au vendredi 09:00 - 18:00
- samedi 10:00 - 13:00 & 13:30 - 15:00
- dimanche 10:00 - 13:00 & 13:30 - 15:00

soit 49.5 heures par semaine (24 semaines).

Basse saison

(du mardi du Jeûne Fédéral à la veille du week-end de Pâques, soit du mardi 18 septembre 2018 au jeudi 18 avril 2019)

- lundi 13:30 - 17:30
- du mardi au vendredi 09:00 - 12:30 & 13:30 - 17:30
- samedi 10:00 - 13:00 & 13:30 - 15:00
- dimanche fermé

soit 38.5 heures par semaine (31 semaines).

En une année (pour fixer les idées : 24 semaines de haute saison et 28 semaines de basse saison), on a donc environ 2'266 heures d'ouverture.

Par ailleurs, treize questions ont été posées après la séance et ont reçu une réponse écrite :

Questions générales**3.6. La transformation du bâtiment de l'Office du Tourisme correspond à la fois à une nouvelle organisation et une nouvelle philosophie :**

- **y a-t-il d'autres endroits (dans le canton ou en Suisse) où cette nouvelle philosophie est déjà appliquée ?**
- **quel est le bilan, quel est le taux de satisfaction et/ou de réussite ?**
- **quelle est l'assurance que cette nouvelle philosophie ne va pas bientôt à nouveau changer au profit d'autres démarches et sur la base de nouveaux constats ?**

Réponse :

Oui, par exemple à Grandson et à Vallorbe pour ne citer que des destinations de la région. En France, les Offices du Tourisme proposent en majorité ce type de modèle d'affaires et se présentent très clairement comme une vitrine de la région. La France étant l'une des premières destinations pour le tourisme dans le monde et donc un modèle à suivre. Ce modèle d'affaires est de plus en plus proposé dans les régions qui décident d'intégrer plusieurs offres de partenaires dans ses prestations. Le modèle d'affaires de la Maison du Tourisme de Grandson est présenté dans l'étude d'avant-projet (cf. annexe I).

Pour Grandson, le niveau de satisfaction est présenté dans l'étude précitée ainsi que les incidences sur l'exploitation. A Vallorbe, le réaménagement des locaux a été réalisé en 2012, la satisfaction globale est bonne, le nouveau modèle d'affaires a été concluant dès la première année. De nouvelles réflexions sont mises en œuvre pour la gestion unique des trois lieux (Musée, Office du Tourisme, Maison du Terroir) qui pour l'instant sont gérés individuellement.

La gouvernance mise en place en 2014 au travers des structures de MRT a été validée par le Service de la promotion économique et du commerce (SPECo). Elle a fait l'objet de l'acceptation par les membres de MRT et confirmée au travers des stratégies régionales 2015-2020. Cette organisation est amenée à durer et elle est mise en œuvre à long terme.

Les travaux projetés correspondent plus à une rénovation et une mise en état du bâtiment. En effet, il est difficile de maintenir un office du tourisme performant dans les locaux actuels où aucuns travaux de rénovation n'ont été réalisés depuis plusieurs années et cela se vérifie à chaque manifestation.

Une extension sur l'extérieur est également prévue permettant une meilleure visibilité de l'office et d'augmenter aussi sa capacité d'accueil lors des grandes manifestations organisées à Morges (fête de la Tulipe, Livre sur les quais, British Cars, etc.) Le projet s'inscrit dans une tendance évidente d'intégration des partenaires de Morges Région, en effet l'office n'est plus uniquement un distributeur de prospectus, mais devient une porte d'entrée, un catalyseur des offres locales, un soutien aux manifestations, et propose de s'appuyer sur les outils actuels et nouveaux ainsi que les supports informatiques qui sont à l'évidence les outils de demain.

Comment inviter les visiteurs à parcourir la région sans un accueil de qualité ?

Réaction de la commission :

La commission prend acte en constatant qu'on nous cite des exemples où la démarche semble fonctionner à ce jour, mais sans nous donner l'assurance que ces exemples vont perdurer dans la mouvance actuelle. Il faut y aller avec la foi du charbonnier et ... rendez-vous dans dix ans pour un premier bilan.

3.7. En particulier, Internet a profondément impacté la notion de services et d'accueil dans plusieurs branches, ainsi par exemple dans les banques ou à la Poste. C'est aussi le cas pour le tourisme, bien que les missions en tant que telles demeurent inchangées (il s'agit toujours d'accueillir, d'informer et de conseiller). Intuitivement, on peut imaginer que cette évolution technique pourrait se manifester par une baisse relative de la fréquentation physique des offices. C'est le moment que Morges Région Tourisme choisit pour créer un espace de convivialité :

- quels sont les éléments qui l'amènent à cette réflexion ?**
- le moment est-il bien choisi ?**
- peut-on tabler sur une augmentation du nombre de visiteurs ?**

Réponse :

La clientèle touristique n'est pas en baisse. Au contraire selon les chiffres de l'OFS, les nuitées dans le district de Morges sont très stables depuis 2014 :

- 2014 : 89'307
- 2015 : 79'998
- 2016 : 88'532.

De même, les fréquentations de l'office du tourisme de Morges sont en hausse constante :

- 2014 : 3'000
- 2015 : 4'100
- 2016 : 5'100.

Ces chiffres ne tiennent pas compte des demandes par téléphone et par email. Nous pouvons donc estimer à peu près le double de demandes à l'office du tourisme en tenant compte de tous les canaux.

Le tourisme en Suisse reste très fort, le pouvoir d'achat des Suisses est important et au vu d'une certaine instabilité dans d'autres pays, la Suisse reste et doit rester une destination importante pour les touristes et particulièrement les touristes suisses.

Il est vrai que l'arrivée des nouvelles technologies bouscule le modèle actuel, c'est pourquoi Morges Région se doit d'être en phase avec la société et ne peut attendre une baisse de la fréquentation pour (ré)agir. Les tendances actuelles montrent clairement un goût prononcé pour le contact humain, le retour aux valeurs du terroir et un tourisme de proximité. Dans ce sens, La Maison du Tourisme de Morges suit la tendance tout en mettant en application et aux services de ses visiteurs les nouvelles technologies.

Morges bénéficie également d'un important tourisme d'affaires, des hommes et des femmes susceptibles de revenir en famille dans notre région. La visite de notre future maison du tourisme permettra de mettre en valeur quantité de produits régionaux et ces points d'information situés dans la région touristique sont autant de lieux permettant d'être mieux renseigné et d'en découvrir les principaux atouts.

De nouveaux développements sont prévus et intégreront les commerces morgiens et autres partenaires de Morges Région. Un groupe IST (Ecole supérieure de tourisme de Lausanne) a été mandaté pour proposer un nouveau modèle d'affaires pour la maison du tourisme de Morges. Il devra apporter des nouveautés permettant d'inviter, d'encourager les visiteurs de nos manifestations à profiter de flâner dans la ville pour des achats (Slow Shopping). Il est vital de garder un dynamisme à l'office pour inviter les visiteurs qui arriveront à la gare de Morges à venir vers l'office en traversant la ville. Ceci est essentiel pour le développement de Morges et le maintien des commerces dans le vieux bourg. Si l'office était déplacé sur la place de la gare, en louant des locaux par exemple aux CFF, cela nuirait à toutes les activités proposées par l'office en lien avec le Château, le port et les activités historiques de la ville.

Le moment est opportun, tous les acteurs soutiennent ce projet, le SPECo et l'OTV également. Ce qui confirme que la stratégie de MRT va dans le sens d'une vision globale des nouveaux modèles du tourisme. Notamment par un accueil de qualité, une proximité avec les visiteurs et une mise en avant des produits régionaux.

MRT est confiant sur une augmentation potentielle des visiteurs. La Maison du Tourisme est surtout un modèle d'affaires qui recentre le rôle de MRT au service de toute une région et de ses nombreux acteurs privés et partenaires régionaux. Il est escompté d'ailleurs que cette augmentation de visiteurs soit accompagnée par une augmentation des montants dépensés par chaque visiteur dans la région. L'effet sera donc double.

Réaction de la commission :

Voir 3.10.

- 3.8. Il est indéniable que l'Office du Tourisme de Morges doit investir dans l'informatique et offrir par exemple le Wifi. Le préavis part de l'hypothèse d'une augmentation de la fréquentation (et c'est un espoir qui est partagé par chacun). Une autre hypothèse consisterait à dire qu'un office du tourisme devrait sortir de ses murs et aller à la rencontre des touristes : que penser de cette hypothèse ?**

Réponse :

En 2017 il est indispensable d'avoir des outils informatiques performants. Selon les chiffres de l'ITU (International Telecommunication Union), il en ressort que :

dans le monde :

- *27% des réservations sont effectuées sur mobile en 2015*
- *soit une hausse de 15% en un an*
- *7 milliards d'abonnements mobiles dans le monde en 2015 (738 millions en l'an 2000)*
- *3,2 milliards d'internautes (2015)*

en Suisse :

- *87% de la population suisse utilise Internet*
- *les Suisses passent 6 heures en ligne par jour en moyenne*
- *75% des Suisses possèdent un smartphone.*

Le touriste doit pouvoir accéder à l'information lors de son arrivée dans une destination. Les offices de tourisme sont les centres d'informations incontournables des destinations. Ceux-ci doivent être visibles, idéalement situés et offrir des services de qualité dans un environnement agréable. C'est la première image (porte d'entrée) qu'il se fait de la destination, si l'accueil et les services proposés sont de qualité, cela laissera aux visiteurs une excellente expérience qui les feront revenir ou en parler à leur entourage. Morges Région est déjà très présent lors de manifestations diverses (régionales et nationales) et participe également à des salons promotionnels en Suisse et en France. Les hôtes restent cependant attachés à un point d'information fixe, si l'endroit est accueillant et les infrastructures à disposition de qualité, les visiteurs souhaiteront y rester et découvrir les nombreuses offres que propose la région. Ils auront ainsi à leur disposition toutes les informations de la destination au niveau informatique (Wifi, tablettes, écran), brochures et dépliants ainsi qu'un renseignement personnalisé de la part du personnel de l'office.

Il est difficilement envisageable de pouvoir faire plus d'itinérance en ayant un effectif réduit.

3.9. L'OTV a actuellement 13 «destinations» mais souhaite réduire leur nombre à 5 ou 6. Dans cette optique, la fusion des offices de tourisme de Morges et Nyon semble inéluctable. Cette évolution ne risque-t-elle pas d'avoir des conséquences sur les locaux (nombre, répartition, localisation) ?

Réponse :

Les offices de Nyon et Morges collaborent déjà ensemble depuis de nombreuses années, notamment en étant présents à des salons et pour les brochures, mais la destination Nyon-Morges n'est certainement pas pour demain.

Nyon a cependant plusieurs maisons du tourisme dans sa région (Rolle, St-Cergue et Coppet) et les autres régions en ont fait de même (exemple : Les Alpes vaudoises, Yverdon Région, Montreux Riviera Tourisme) et les régions touristiques, si elles ont des Directions en commun, poursuivent leurs activités sur différents lieux.

(cf. document annexé II - PADE p. 11 développement enjeu N° 3)

[ce document n'est pas joint au rapport de la commission mais peut être obtenu sur demande]

Questions statistiques et questions chiffrées

3.10. Peut-on obtenir les statistiques sur la fréquentation / le nombre de visites de l'Office du Tourisme sur les trois dernières années (2014-2016) ?

Réponse :

- 2014 : 3'000
- 2015 : 4'100
- 2016 : 5'100.

Ces chiffres ne tiennent pas compte des demandes par téléphone et par email. Nous pouvons donc estimer à peu près le double de demandes à l'Office du Tourisme si nous prenons en compte tous les canaux.

Réaction de la commission :

Ces chiffres ont provoqué des réactions diverses au sein de la commission. Pour certains, ils sont inespérés et annonciateurs de lendemains qui chantent. Pour d'autres, ils sont pour le moins riquiqui : l'un dans l'autre, 4'000 visiteurs par année sur les trois dernières années, c'est en moyenne ... 11 visiteurs par jour. Et si on se souvient que 4 collaborateurs travaillent sur le site de l'Ancienne Douane (voir 3.4), cela ne peut que susciter quelques interrogations.

3.11. Peut-on obtenir les statistiques sur la fréquentation du site sur la même période, vu que l'année 2016 a été apparemment pénalisée par le lancement d'un nouveau site ?

Réponse :

- 2014 : 261'652
- 2015 : 264'167
- 2016 : 235'321.

3.12. Chaque commune membre paie une cotisation de CHF 3.00 par habitant; chaque commune dans laquelle on trouve une Maison du tourisme (office de tourisme local) la finance à raison de CHF 17.00 par habitant, soit au total CHF 20.00 par habitant. A ce stade, seules Bière (1'550 habitants, soit CHF 31'000.00) et Morges (16'000 habitants, soit CHF 320'000.00) disposent d'une Maison du tourisme (ou ont un projet près d'aboutir). Comment justifier cette différence de coût (du simple au décuple) entre deux Maisons du tourisme dont le fonctionnement et les objectifs sont à priori semblables ?

Réponse :

Les charges de la maison du tourisme de Bière sont partagées entre Morges Région et les MBC. Les coûts des ressources humaines, loyers, et charges ne sont pas les mêmes à Bière et à Morges.

Les horaires seront restreints et le loyer n'est pas comparable.

La maison du tourisme de Morges accompagne et apporte son soutien à l'organisation de nombreuses manifestations morgiennes, sans lequel ces événements ne pourraient être réalisés.

Réaction de la commission :

Il n'est pas répondu à la question. La subvention demandée pour la Maison du tourisme de Morges est dix fois plus élevée que pour celle de Bière. Sans connaître les chiffres, il saute aux yeux qu'il n'y aura jamais dix fois plus de personnel à Morges qu'à Bière, que le loyer à Morges n'est pas dix fois plus élevé qu'à Bière, et ainsi de suite. Il doit y avoir une autre explication qui échappe à la commission.

3.13. Pour «justifier» une cuisine «professionnelle», il a été évoqué essentiellement les évènements organisés à l'Office du Tourisme (conférences de presse, présentations de produits, etc). Sur quelle hypothèse (nombre d'évènements sur une année) est fondée cette décision ?

Réponse :

La rénovation de la cuisine permettra l'installation d'appareils semi-professionnels afin de répondre au besoin et au respect des normes et directives cantonales sur l'hygiène. L'objectif n'est pas d'y cuisiner mais d'assurer le travail d'un traiteur et l'organisation d'un service de qualité lors de futurs évènements organisés à la maison du tourisme.

Réaction de la commission :

La commission a posé une question de principe et elle reçoit une réponse technique ... sans lien avec la question. Faute de réponse, la commission ne peut que constater qu'il faudra beaucoup d'«évènements», et de belle ampleur, pour justifier cet équipement professionnel.

Questions pratiques et techniques

3.14. (Rappel) Quelle est la date de la dernière rénovation des locaux de l'Office du Tourisme ?

Réponse :

Dernière rénovation :

L'immeuble a été transformé en préfecture de 1955 à 1957; ces travaux ont vu la création d'un passage sous arcades et la création de nombreuses fenêtres.

Les préavis de demande crédit suivants ont été présentés et acceptés par le Conseil communal :

- 19/70 – demande d'un crédit de CHF 134'000.00 pour des transformations à l'intérieur du bâtiment de l'Ancienne Douane.
- 16/81 – Communication – Bâtiment de l'Ancienne Douane, travaux de transformations intérieures.
- 18/83 – Demande de crédit de CHF 107'000.00 pour la rénovation de la toiture du bâtiment de l'Ancienne Douane.
- 21/97 – demande de crédit de CHF 390'000.00 pour la rénovation et l'adaptation du bâtiment de l'Ancienne Douane à trois locataires distincts (Aménagement de l'Office du tourisme dans les locaux de l'Ancienne Douane).
- 5/99 – Demande d'un crédit de CHF 960'000.00 pour l'aménagement des combles de l'Ancienne Douane.
- 28/2005 – Demande d'un crédit de CHF 100'000.00 pour l'assainissement des façades de l'Ancienne Douane.

3.15. Quelle est la surface au sol des locaux de l'Office du Tourisme (dans la nouvelle configuration) ? Quel est le carrelage prévu ?

Réponse :

Travaux intérieurs : Descriptif des matériaux proposés.

Les choix définitifs des matériaux tels que proposés doivent encore être acceptés par la commission de construction, qui les validera avant de présenter les soumissions à la Municipalité pour adjudication.

- *Radier*
 - *Démolition partielle du sol et des poutres de plancher (en très mauvais état), création d'une dalle béton et réalisation d'un nouveau radier isolé étanche, selon normes en vigueur.*
- *Accueil*
 - *Surface au sol : 82 m² – revêtement pavage « granit » idem au revêtement de la place extérieure. L'OT et les concepteurs souhaitent que les espaces extérieurs et intérieurs soient visuellement compris dans une lecture d'un ensemble.*
 - *Surface des murs (toutes les surfaces touchées par la rénovation) : env. 350m², réfection des parois existantes, lissages, pose d'un Variovlies (tapisserie tissée très résistante).*
- *Menuiserie*
 - *Portes intérieurs, 38-42 DB, revêtement stratifié.*
 - *Parois des produits et casiers d'exposition en structure menuiserie, stratifié, variante plaqué chêne.*
 - *Mobilier d'accueil, matériel minéral, variante plaquée bois vernis géométrie selon plan de projet d'enquête, vitrine de froid et beaucoup de meubles de rangement et de connexions multimédias.*
 - *Surface plafond : 82 m², réhabilitation des hourdis, isolation phonique ponctuelle et lasure.*
- *Bureau*
 - *Surface au sol, 25.50 m², démolition complète du sol et des poutres de plancher (en très mauvais état), création d'une dalle béton et revêtement moquette et réalisation d'un nouveau radier isolé étanche avec moquette, selon normes en vigueur.*
 - *Surface murs, compris dans « accueil », peinture : idem Accueil.*
 - *Surface plafond 25.50 m², idem Accueil.*
- *Cuisine*
 - *Surface au sol, 16.65 m² : idem Accueil, variante carrelage possible.*
 - *Surface murs : compris dans surfaces « accueil », carrelage entre meubles cuisine, peinture.*
 - *Surface plafond, 16.65 m² peinture.*
 - *Cuisine semi-professionnelle en inox, pour les éléments et les appareils tels que machine à laver des verres, armoire frigorifique, hygiène, préparation des aliments en dégustation, etc.*
- *WC privé*
 - *Réalisation de nouveaux sanitaires internes. Pour le public les WC publics juste sous la voûte continueront à être utilisés.*
 - *Surface sols, 7.37 m² + couloir d'accès, 3.60 m², carrelage.*
 - *Surface murs, compris dans surfaces « accueil ».*
 - *Surface plafond, 10.67 m², peinture.*

3.16. Il est prévu CHF 119'610.00 pour les aménagements extérieurs, dont CHF 75'000.00 pour l'«aménagement du jardin». Ces sommes semblent pharaoniques au vu de la surface de ce «jardin». Peut-on disposer du détail des aménagements prévus ?

Réponse :

Aménagement de jardin (aménagements extérieurs)

Le budget des aménagements extérieurs comprend :

- *Terrassement, fouilles et pose de canalisations, regards, nivellement du terrain, Travaux de réaménagement, pose de pavés en pierre naturelle* CHF 75'000.00
- *Travaux de maçonnerie, escalier d'accès entrée, rampe, bordures,*
- *3 arbres, cerisier, érable, amélanchier (en pot) 2.50m* CHF 1'350.00
- *Parasols extérieurs, chaises extérieures, tables extérieurs* CHF 18'500.00
- *Mâts pour drapeaux communal ou autres, selon besoin* CHF 3'000.00
- *Interphone extérieur pour aide à l'accès (rampe, personne à mobilité réduite)* CHF 5'00.00
- *Provision pour "bancs sur mesure" CREABETON* estimation CHF 7'407.00
- *1 banc public CREABETON* CHF 550.00
- *3 bancs à fleur CREABETON* CHF 2'670.00
- *3 bancs côté bac à fleur CREABETON* CHF 3'705.00
- *Ouvrages métalliques, main courante et sécurité rampe + escalier selon normes en vigueur* CHF 6'930.00

Réaction de la commission :

Pour ne prendre qu'un exemple, CHF 18'500.00 pour des chaises, des tables et des parasols semble une somme pour le moins généreuse. La commission n'a ni le mandat ni la compétence de vérifier si ces sommes sont justifiées, excessives ou inacceptables. Elle n'a pas envisagé de tailler ci ou là pour rendre certains chiffres moins criants. Mais ces chiffres, ou en tout cas certains de ces chiffres, donnent à penser qu'on fait un peu dans le luxe, voire le superflu.

3.17. La mise à niveau des installations sanitaires et de l'agencement de cuisine est devisée à CHF 58'000.00, ce qui semble a priori beaucoup :

- **quelle est la répartition entre sanitaires et cuisine ?**
- **peut-on disposer de quelques détails sur ce qui est prévu ?**

Réponse :

- *Installations sanitaires, appareils* CHF 23'000.00
- *Installations cuisine, pour différents usages (préparation, démonstration, dégustation de produits locaux), agencement* CHF 35'000.00

Réaction de la commission :

Là encore, la commission ne peut que prendre acte et avoir des sentiments ... Faute de mieux, elle se permet simplement d'espérer que ces dépenses ne sont pas excessives.

3.18. Lors du concours d'architecture pour le MCBA en gare de Lausanne, les Monuments historiques avaient exigé l'interdiction de toucher une tuile de la halle des locomotives. On a finalement tout démoli à l'exception d'un petit bout de mur. En insistant et en jouant fin, est-il imaginable de supprimer les barreaux aux fenêtres de l'Ancienne Douane ?

Réponse :

La décision sera prise par la Municipalité sur proposition de la commission de construction dès le retour de décision des Monuments et Sites, la question est en cours de décision de leur service.

DÉTERMINATION
DE LA COMMISSION DES FINANCES
DU CONSEIL COMMUNAL

N° 28/11.17

DEMANDE D'UN CRÉDIT DE CHF 736'710.00 TTC POUR LE RÉAMÉNAGEMENT INTÉRIEUR DES LOCAUX, ET L'AMÉNAGEMENT DES ESPACES EXTÉRIEURS DE L'OFFICE DU TOURISME DE MORGES RÉGION TOURISME

Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs,

La Commission des finances s'est réunie le 23 octobre 2017 pour examiner cet objet et a voté sa détermination le 30 octobre. Elle en a débattu et a demandé quelques clarifications à M. Philippe DERIAZ, Municipal. Celles-ci sont retranscrites en annexe à la présente détermination.

Pour l'étude de cet objet, les commissaires étaient les suivants : Mmes Céline ELSIG, Dominique KUBLER et Maria Grazia VELINI ; MM. Frédéric EGGENBERGER, Mathieu BORNOZ, François ENDERLIN, Patrick GERMAIN, Jean-Hugues BUSSLINGER (absent pour le vote - excusé), Bastien MONNEY, Marc LAMBRIGGER (excusé le 23 octobre) et Christian HUGONNET Président rapporteur.

La Commission des finances s'est penchée sur les aspects financiers de ce préavis et de son impact sur les finances de la commune.

La Commission des finances s'est en particulier intéressée à la durée garantie du bail étant donné le montant important de l'investissement très spécifique aux besoins de l'Office du Tourisme de Morges. Cette durée garantie est de 10 ans, la Commission des finances l'estime adéquate.

Détermination

C'est à l'unanimité des membres présents moins une abstention que la Commission des finances vous propose, Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs,

d'accepter les conclusions du préavis susmentionné.

Commission des finances
Le Président
Christian Hugonnet

Morges, le 30 octobre 2017

./.

Annexe : Questions et clarifications

Question 1 : Quel est le loyer payé actuellement à la commune pour l'utilisation des locaux?

Le loyer actuel est de CHF 2'387.-- / mois

(Ainsi l'augmentation de loyer porte le loyer total à CHF 50'934.—par an, soit ramené au prix du m2 à près de CHF 377.- au m2)

Question 2 : Vu l'investissement important consenti par la commune pour un usage assez spécifique (Office du Tourisme), avons-nous des garanties suffisantes et quelles sont-elles afin de nous assurer que le locataire restera suffisamment longtemps pour éviter un risque trop important à la commune (c'est à dire éviter un changement de locataire trop rapide)?

L'Office du Tourisme est prêt à signer un bail de longue durée avec la commune pour garantir son emplacement les 10 prochaines années.

La localisation des bureaux de l'OTM se trouve dans une situation géographique communale idéale, propre aux facilités touristiques. Considérant les aménagements projetés, un déplacement en un autre lieu au sein de la commune de tels services paraît improbable.

Question 3 : Des subventions pour de tels locaux serait-elles possibles, ceci au titre de soutien au tourisme?

Oui, des subventions pour l'OTM sont possibles ; ces subventions concernent exclusivement les équipements touristiques et non les travaux, mais viendront en diminution des avances financières communales octroyées à l'Office du Tourisme.