

RAPPORT ANNUEL 2014

LAUSANNE TOURISME



SOMMAIRE

1 ÉDITORIAL

2 DIRECTION

4 MARKETING & VENTES

8 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

10 INFORMATION

11 CONGRÈS & MANIFESTATIONS

12 ÉDITIONS & RELATIONS PUBLIQUES

14 GESTION & ADMINISTRATION

18 LES COMPTES

22 RAPPORT DE L'ORGANE DE RÉVISION

23 MEMBRES DES ORGANES DE LAUSANNE TOURISME

24 RÉTROSPECTIVE 2014

ÉDITORIAL



LA DESTINATION LAUSANNE SE PORTE BIEN, ET LAUSANNE TOURISME AUSSI!

L'élément majeur de l'année écoulée tient à l'entrée en fonction du nouveau directeur de Lausanne Tourisme, après le départ à la retraite de Claude Petitpierre fin juin 2014. Durant ces deux dernières décennies, Claude Petitpierre a fortement contribué à l'essor du tourisme lausannois en privilégiant les relations humaines tout en intégrant les nouvelles technologies de l'information.

Son successeur a été choisi après un concours par voie d'annonces suivi d'un processus extrêmement rigoureux de sélection. Steve Pasche, auparavant chef du service Congrès & Manifestations de l'office, a été nommé directeur de Lausanne Tourisme dès le 1^{er} juillet 2014. Grâce à ses qualités d'organisateur, de gestionnaire et de spécialiste en nouvelles technologies, le Comité de direction et moi-même sommes persuadés que la vision de Claude Petitpierre va perdurer et se renforcer afin d'assurer un avenir radieux à notre association.

Nous relevons d'ailleurs la bonne santé de Lausanne Tourisme ainsi que de la destination Lausanne malgré le franc fort et un contexte économique général tendu. Pour la cinquième année consécutive, les nuitées hôtelières en 2014 dépassent le million et connaissent une croissance de 3% par rapport à 2013.

Cette situation positive est le fruit du travail de nombreux acteurs institutionnels et privés. Nous remercions ainsi chaleureusement tous les collaborateurs de Lausanne Tourisme, la Ville de Lausanne et sa municipalité, Hôtellerie Lausannoise, le Fonds d'Équipement Touristique de la Région Lausannoise (FERL), l'Office du Tourisme du Canton de Vaud et Suisse Tourisme.

Pierre-Olivier Wellauer
Président

+3%

de nuitées hôtelières par
rapport à 2013



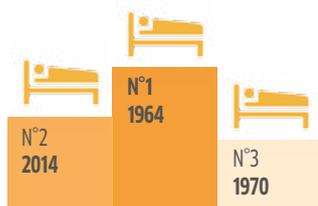
DIRECTION

 **Steeve Pasche**, Directeur
pasche@lausanne-tourisme.ch

En 2014, Steeve Pasche a succédé à Claude Petitpierre parti à la retraite après 19 ans à la direction de Lausanne Tourisme. Le nouveau directeur entend poursuivre la stratégie qui a fait le succès de l'office et de la destination Lausanne depuis près de 20 ans.

1'111'298

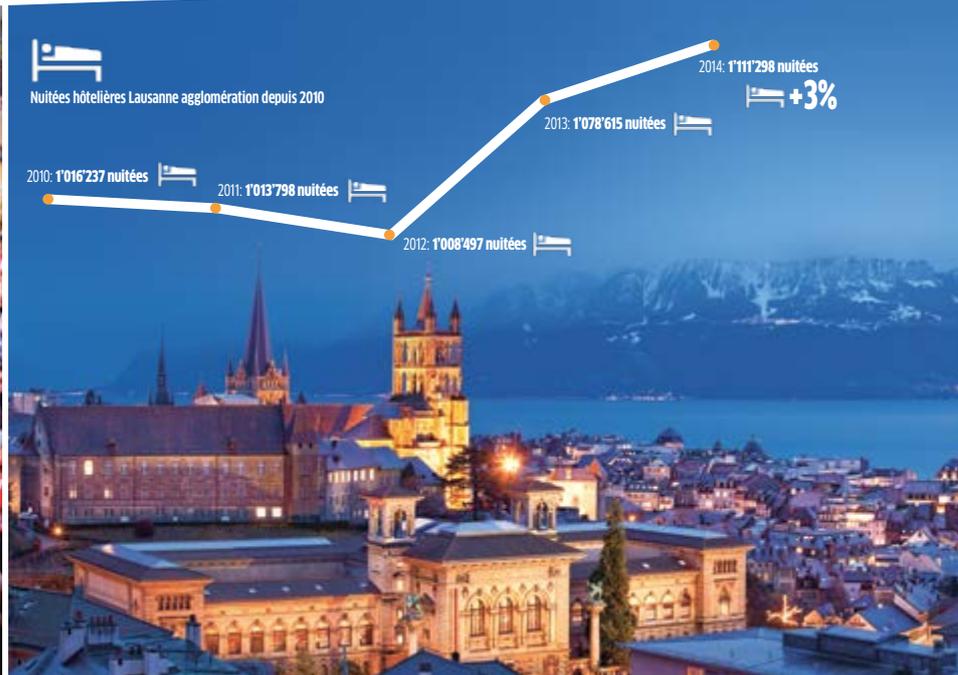
nuitées en 2014



2014, 2^e RECORD DE L'HISTOIRE DU TOURISME LAUSANNOIS

La destination Lausanne se porte globalement bien. Pour la cinquième année consécutive, le nombre de ses nuitées hôtelières se situe au-dessus du million (1'111'298 nuitées) et surpasse même l'année 2013, avec une croissance de 3%. L'année 2014 représente ainsi le 2^e record jamais atteint, la première marche du podium

revenant toujours à 1964, année de l'Exposition nationale. Son cinquantenaire a d'ailleurs fait l'objet d'une exposition au Comptoir Suisse en septembre 2014.



41%

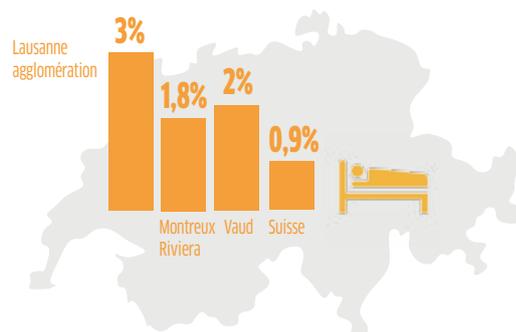
des nuitées du canton réalisées par Lausanne

LAUSANNE, DESTINATION VAUDOISE N°1

Lausanne reste très largement la 1^{ère} destination du canton de Vaud avec plus de 41% des nuitées. Elle possède également la plus forte croissance (3%) par rapport aux autres destinations cantonales.

A noter que, sur le plan statistique, les seules données dont nous disposons régulièrement et de façon officielle sont celles qui nous sont transmises par l'Office fédéral de la statistique.

Variations des nuitées hôtelières 2013-2014



AUGMENTER LA PART DU TOURISME DE LOISIRS

Lausanne étant une destination orientée sur le tourisme d'affaires (qui représente 70% des nuitées hôtelières), il est important de conserver les acquis et de poursuivre les efforts sur ce marché. Mais la Capitale Olympique offre également de nombreuses possibilités de développer le tourisme de loisirs, notamment en lien avec son riche agenda culturel et sportif.

C'est pourquoi Lausanne Tourisme a décidé de mettre un accent particulier sur le tourisme de loisirs dans sa stratégie 2015-2017, en intégrant à la fois les domaines d'activités stratégiques/DAS

de l'Office du Tourisme du Canton de Vaud (Culture, Patrimoine et Traditions; Nature; Art de Vivre; Evénements & Festivals; Activités hivernales; Tourisme d'affaires) et le marketing urbain de la Ville de Lausanne basé sur 4 pôles (Sport et Olympisme; Développement durable; Recherche et Formation; Culture). Cela nous permettra de répondre de manière cohérente aux attentes de nos visiteurs, en synergie avec les destinations touristiques voisines, tout en valorisant les spécificités de notre ville.

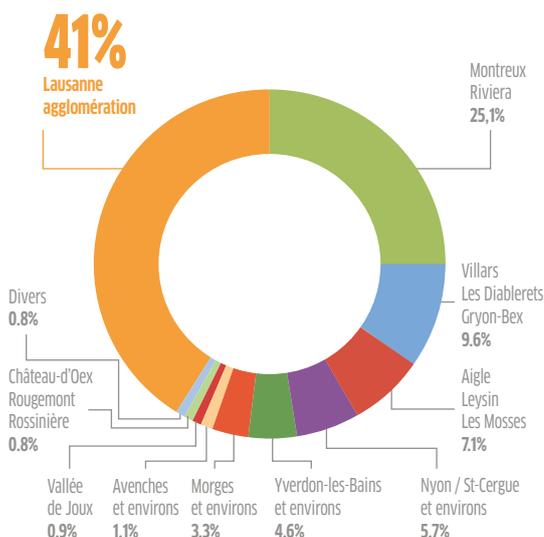
APPROCHE HUMAINE ET NOUVELLES TECHNOLOGIES: UNE STRATÉGIE GAGNANTE

Depuis plusieurs années, Lausanne Tourisme poursuit une stratégie basée autant sur le côté humain de notre profession que sur l'intégration des nouvelles technologies de l'information. On constate ainsi une augmentation du nombre de visiteurs dans nos bureaux mais également sur notre site internet.

Il est indispensable pour Lausanne Tourisme de continuer à mettre en avant les nouvelles technologies de l'information pour susciter l'intérêt à distance via les réseaux sociaux, les blogs, nos vidéos de promotion et bien sûr notre site internet. En parallèle, nous améliorons sans cesse la qualité de nos bureaux d'information qui représentent le lien direct avec nos visiteurs à la recherche de conseils personnalisés.

«L'activité de Lausanne Tourisme se base autant sur les relations humaines que sur l'intégration de nouvelles technologies.»

Répartition des nuitées vaudoises 2014



+ de 800

visiteurs par jour au mois d'août 2014 dans le bureau d'Ouchy

+38%

de visites sur le web par rapport à 2013

+17%

de fans facebook par rapport à 2013

MARKETING & VENTES

 **Tanja Dubas**, Directrice Ventes & Marketing
dubas@lausanne-tourisme.ch

Notre fructueuse collaboration avec Suisse Tourisme (ST), l'Office du Tourisme du Canton de Vaud (OTV) et le Switzerland Convention & Incentive Bureau (SCIB) a permis de développer les marchés porteurs pour notre destination ainsi que de nombreuses activités de promotion.

+38,2%

de nuitées provenant de touristes des pays du Golfe

Marché suisse
41.5%



Pays limitrophes
30.9%



Marchés lointains
27.6%



LES SUISSES, N°1 DES TOURISTES À LAUSANNE

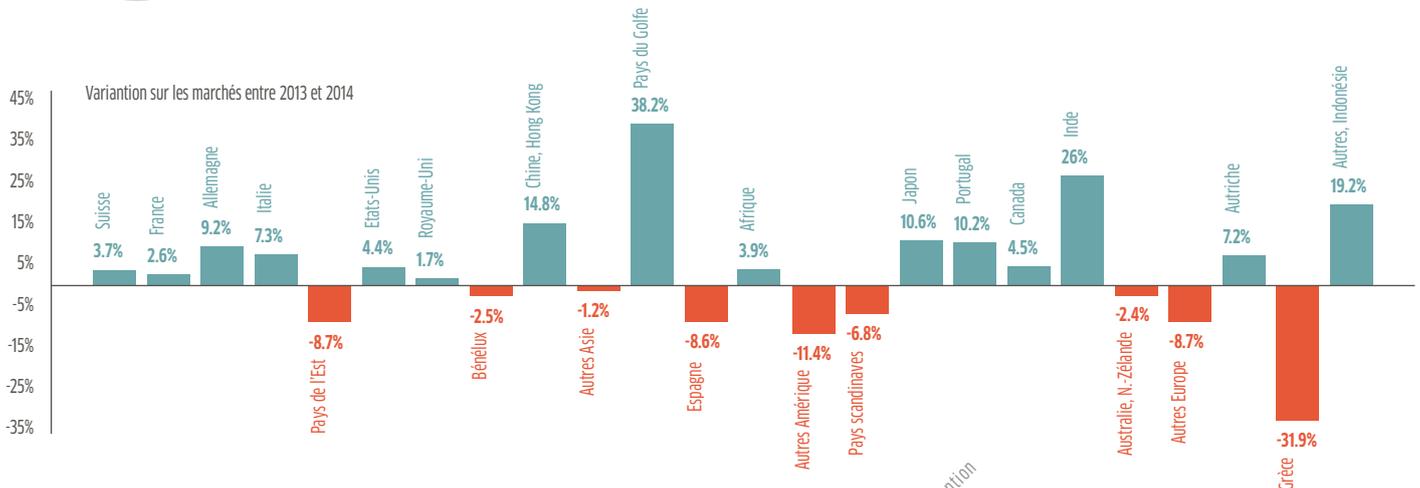
Le marché suisse reste de loin le plus important avec 41,5% des visiteurs logeant dans les établissements de la région lausannoise. En 2014, le marché suisse reste stable alors que les pays limitrophes sont en légère augmentation, ce qui risque de ne pas durer suite à la suppression du taux placher.

En lien avec les crises économiques, les marchés de la Grèce, de l'Espagne et des pays de l'Est ont diminué respectivement de 31,9%, 8,6% et 8,7%.

On note une forte croissance des marchés chinois +14,8%, indien +26% et des pays du Golfe +38,2%. Ce dernier est fortement lié aux dates du Ramadan, cette situation devant persister ces prochaines années.



Variation sur les marchés entre 2013 et 2014



Plan Marketing

Janvier

Inauguration SwissTech Convention Center

Avril

Journée Suisse des Vacances

Mai

Lausanne remporte l'ACTE 15

Juin

ACTEURS TOURISTIQUES SUISSES RÉUNIS À LAUSANNE

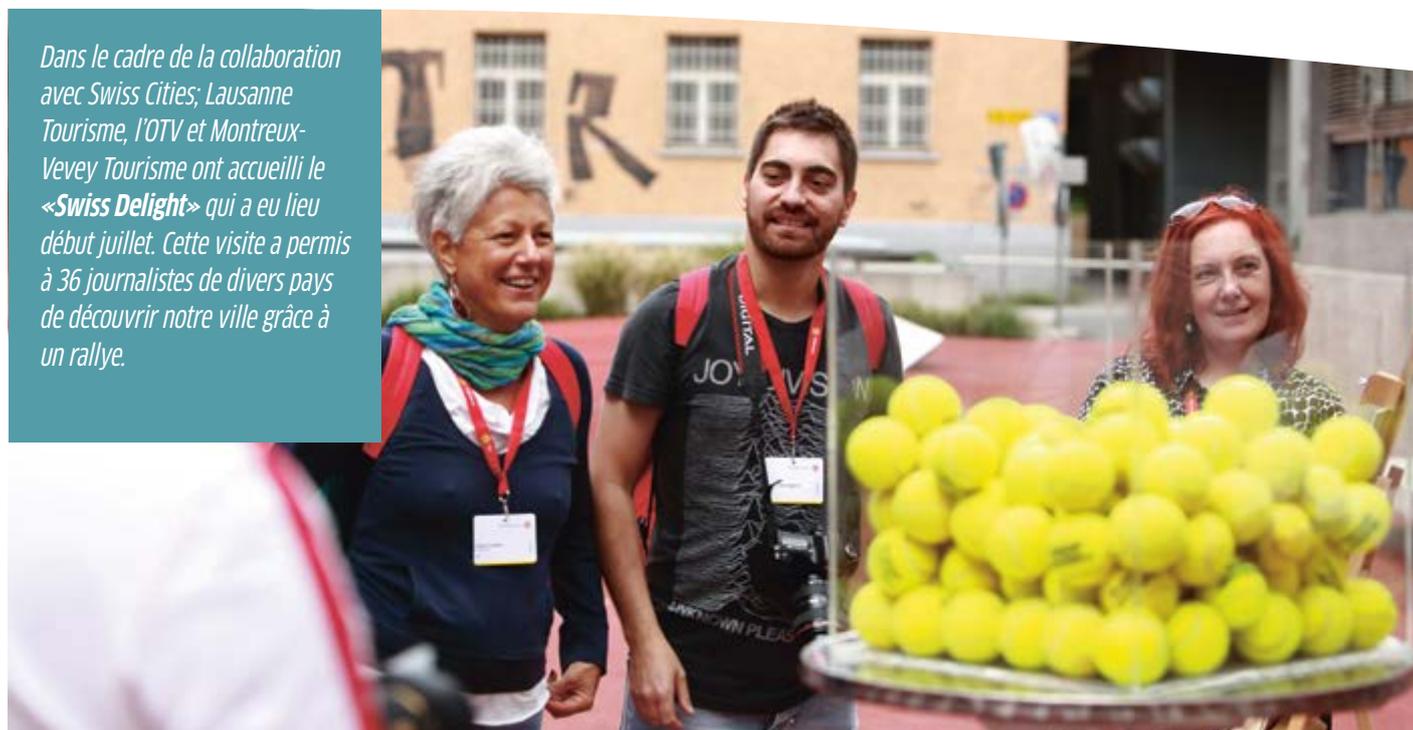
Le 27 mai 2014 a eu lieu la Journée Suisse des Vacances organisée par Suisse Tourisme au SwissTech Convention Center fraîchement inauguré. Lausanne Tourisme s'est chargée de toute la partie hébergement de cette manifestation.

Cet événement annuel, le plus important de la branche du tourisme en Suisse, s'est déroulé pour la seconde fois à Lausanne, en présence de 1'500 participants. Suisse Tourisme en a profité pour annoncer le lancement en 2015 du Grand Tour de Suisse intégrant de nombreux hauts lieux touristiques tels que Lausanne et sa région.

«1'500 participants
étaient réunis pour la Journée
Suisse des Vacances»



Dans le cadre de la collaboration avec Swiss Cities; Lausanne Tourisme, l'OTV et Montreux-Vevey Tourisme ont accueilli le «Swiss Delight» qui a eu lieu début juillet. Cette visite a permis à 36 journalistes de divers pays de découvrir notre ville grâce à un rallye.



24

congrès signés,
contre 21 en 2013 et 17 en 2012

451

visiteurs professionnels accueillis,
contre 420 en 2013

UN NOUVEAU CENTRE DE CONGRÈS HIGH TECH

L'inauguration du SwissTech Convention Center en avril 2014 et l'ouverture une année auparavant d'un hôtel attenant sur le campus universitaire ouvrent des perspectives d'organisation de congrès dans la Capitale Olympique.

Cette inauguration a été organisée par Lausanne Tourisme, et cofinancée par l'OTV avec le soutien du Switzerland Convention & Incentive Bureau (SCIB). Elle a permis à Lausanne Tourisme d'accueillir 14 médias et 15 organisateurs de congrès en provenance de toute l'Europe.

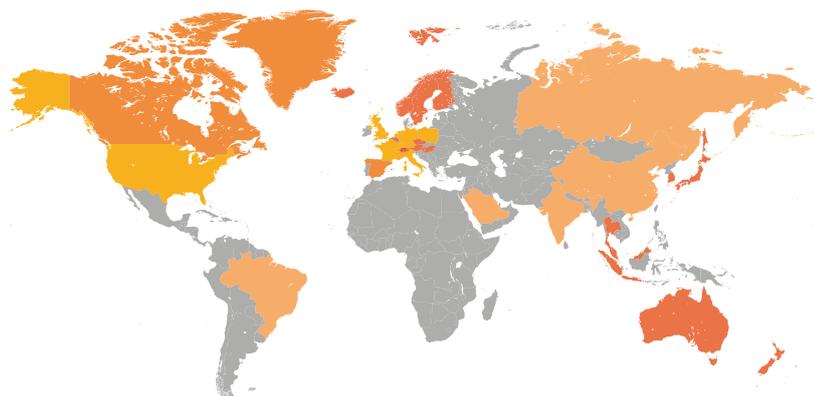


«En 2014, Lausanne Tourisme a organisé, en collaboration avec le département Association du SCIB, l'Association Day. Cet événement a réuni 60 invités dont des organisateurs de congrès et diverses villes suisses.»

La collaboration avec l'OTV et Suisse Tourisme est indispensable pour assurer une présence sur près de 30 marchés.

Stratégie pour 2015

Profitant de nouvelles ressources financières à disposition, Lausanne Tourisme, via son service Marketing, prévoit de renforcer la promotion de la destination, de créer plus d'opportunités d'affaires en Suisse et à l'étranger et d'augmenter la valeur ajoutée pour nos partenaires et prestataires.



UNE COUVERTURE MÉDIA DE PLUS EN PLUS FORTE

160

articles de presse en 2014 contre 85 en 2013 (= +100%)

En 2014, les voyages médias ont continué à connaître un grand succès dans notre ville. Nous avons ainsi accueilli 101 voyages, soit 491 personnes de plus de 25 pays différents, qu'il s'agisse de télévisions et radios, magazines, presses périodiques et supports digitaux.

La collaboration avec nos agences RP sur les marchés UK, Italie et Moyen-Orient ont montré des résultats très satisfaisants. Les articles produits par les journalistes envoyés par nos mandataires donnent une visibilité plus grande et plus complète de Lausanne.



TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

 **Jean-Marc Perrin**, Responsable Informatique
perrin@lausanne-tourisme.ch

 **Emmanuelle Rose**, Digital Solutions Manager
rose@lausanne-tourisme.ch

Les activités informatiques, en appui à l'ensemble de l'entreprise, ont contribué à renforcer et développer de nouvelles solutions: technologiques dans l'évolution de notre réseau informatique, mais aussi de communication et d'information pour notre site internet et les réseaux sociaux.

LAUSANNE TOURISME DÉVELOPPE SES OUTILS DIGITAUX

En prévision d'un voyage, les touristes sont de plus en plus connectés sur les réseaux sociaux afin d'y trouver la destination de leur rêve. C'est aussi le moyen de trouver des bons plans partagés par des locaux que le secteur touristique appelle les «ambassadeurs». Lorsque la destination est choisie, les futurs voyageurs cherchent des informations pratiques et plus personnalisées, particulièrement sur les sites des destinations touristiques.

«Le digital accompagne désormais le voyageur dans toutes les étapes de son voyage.»

+ de 240'000

impressions sur les réseaux sociaux lors de la campagne Hiver



La mise en place de la nouvelle version de l'application City Guide, soutenue par une campagne de Suisse Tourisme, a permis d'augmenter de 10% les téléchargements et de 16% les mises à jour.



Sur place, le touriste utilise de plus en plus les applications mobiles comme guide de voyage et outil de géolocalisation. Au retour, c'est encore sur les réseaux sociaux que les visiteurs partagent leurs expériences, souvent en image, ce qui contribue à augmenter la visibilité de la destination sur ces mêmes réseaux.

Les actions de Lausanne Tourisme en 2014 ont ainsi visé le développement des supports digitaux mis à la disposition des voyageurs ainsi que la croissance d'audience des vecteurs de communication digitale.

Contenu web:
Grands événements
et Expositions

Venue Finder sur
www.lausanne-tourisme.ch

Contenu web: refonte du
thème Les incontournables

Contenu web:
Thème Ambassadeurs

Janvier

Février

Mars

Mai

+ 31,4%

de trafic avec la France comme origine géographique pour la campagne online

+ 20%

de pages vues sur www.lausanne-tourisme.ch

CRÉATION DE CONTENUS



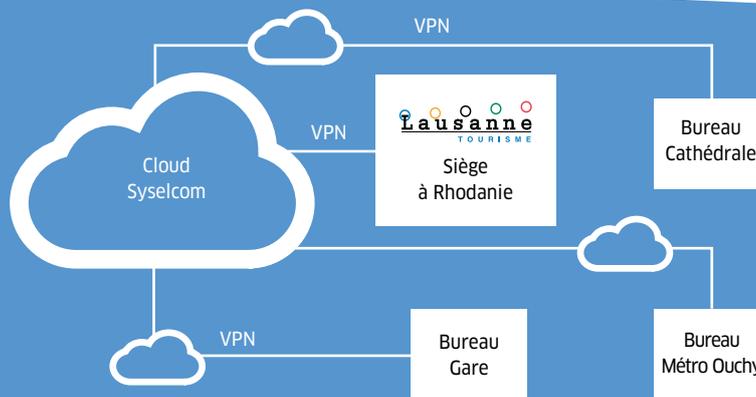
Les ambassadeurs : + de **11'000** pages vues



Les panoramas : + de **19'000** pages vues

Schéma de la nouvelle configuration

Les technologies en matière d'informatique doivent évoluer. Lausanne Tourisme a fait un choix important pour l'adaptation de son réseau et de ses serveurs. Après une analyse approfondie de ses outils, nous avons opté pour une **délocalisation (cloud)** de notre environnement serveurs.



A LA RECHERCHE CONSTANTE DE MEILLEURES SOLUTIONS

Les autres améliorations techniques ont porté sur des recherches de solutions pour un nouveau CRM, des changements et adaptations de connexions via la fibre optique et Citycable, des mises à jour de logiciels et du Helpdesk pour les services.

Enfin, un groupe de travail planche sur l'évolution de notre site internet, notamment sur l'évolution du CMS commun (Content Management System) pour les sites lausanne.ch et lausanne-tourisme.ch afin d'y implémenter de nouvelles versions (responsive).

Suivez nous avec MyLausanne sur    

Nouvelle version City Guide
Juillet

Campagne online sur le marché français
Août

Campagne hiver sur facebook
Octobre

Procédure de délocalisation des serveurs (cloud)
Novembre

INFORMATION

 **Marko Jankovic**, Chef du service Information
jankovic@lausanne-tourisme.ch

Le service Information, soit 20 personnes dont 7 à plein temps, a dédié en 2014 plus de 25'000 heures à l'accueil de 366'000 visiteurs, qu'ils soient lausannois, vaudois, étrangers, habitants, vacanciers, excursionnistes ou congressistes.

MODERNISATION DU BUREAU D'ACCUEIL DE LA CATHÉDRALE

366'000

visiteurs dans nos 3 bureaux d'accueil en 2014

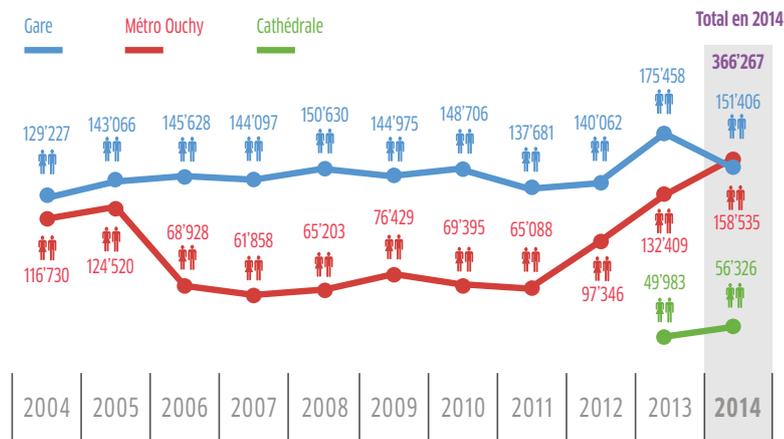
«L'inauguration du bureau d'accueil de la Cathédrale et des stalles du XIII^e siècle restaurées a eu lieu le 17 septembre 2014.»



Le service Information a repris, dès décembre 2012, le bureau d'accueil de la Cathédrale. Après une année d'activité, il est apparu que l'espace à disposition des visiteurs n'était pas adapté à sa fonction.

Ainsi, début 2014, une modernisation du mobilier et la création de volumes de stockage a permis d'harmoniser le local et de donner plus d'espace aux visiteurs tout en leur permettant de feuilleter les diverses publications disponibles. Pour mémoire, la Cathédrale accueille près de 500'000 visiteurs par an, dont plus de 56'000 se sont présentés au guichet d'accueil en 2014.

Visiteurs dans nos bureaux d'accueil 2004-2014



Le guichet de la Gare a connu une baisse de fréquentation de 13% et celui d'Ouchy une hausse de près de 20%, probablement due en partie à la réouverture du Musée Olympique. Pour notre partenaire tl, nous avons renouvelé 15'293 abonnements et vendu 20'072 titres de transport et cartes Galaxy.

Prise en charge des fermatères de la Cathédrale

Avril

28'563 visiteurs au bureau d'Ouchy: un record

Août

Inauguration des stalles et du bureau d'accueil de la Cathédrale

Septembre

CONGRÈS & MANIFESTATIONS

Steeve Pasche, Directeur
pasche@lausanne-tourisme.ch

Lorraine Greuter, Project manager
greuter@lausanne-tourisme.ch

En 2014, le service Congrès & Manifestations a collaboré à l'organisation d'une trentaine d'événements dans les domaines du sport institutionnel (dont la finale de la Coupe du Monde de Tir à l'Arc), de la médecine et du monde académique.

UNE NOUVELLE PLATEFORME DE RÉSERVATION HÔTELIÈRE EN LIGNE

Suite à plusieurs discussions avec les hôteliers et à la diminution du nombre de réservations, nous nous sommes aperçus que le système en place était devenu obsolète et ne répondait plus aux spécificités du marché.

Nous avons ainsi mis à disposition une nouvelle plateforme privée uniquement disponible via les événements gérés par Lausanne Tourisme. Elle a pour but de faciliter les démarches entre les hôtels, Lausanne Tourisme et les congressistes.



«L'hôtelier met à jour à tout moment le prix et le nombre de chambres disponibles et le participant peut réserver une chambre jusqu'à la dernière minute au prix du marché.»



42

conférences, correspondant à 37'000 participants, sont prévues entre 2016 et 2021

PLUS DE 4'000 PARTICIPANTS EN 2014

Depuis mars 2012, Le Lausanne Convention Bureau (LCVB), initié et piloté par Lausanne Tourisme et son Bureau des Congrès, a permis d'augmenter la notoriété de Lausanne en tant que destination pour les congrès et d'accroître le nombre de visiteurs professionnels. Les 12 conférences organisées en 2014 ont ainsi attiré 4'065 participants.

Le LCVB est mené en partenariat étroit avec le Centre de congrès et d'expositions Beaulieu Lausanne (MCH), le SwissTech Convention Center (STCC) et Le Musée Olympique. D'autres partenaires financiers et institutionnels sont associés comme Hôtellerie Lausannoise, le FERL (Fonds d'Équipement Touristique de la Région Lausannoise), la Ville de Lausanne (DEV) et l'Etat de Vaud (DEC-SPECO).



Symposium de l'Agence
Mondiale Antidrogage

Mars

European Forum on
Urban Forestry

Juin

Juillet

Congrès Digital
Humanities

Finale de la Coupe du
Monde de Tir à l'Arc

Septembre

SystemX.ch
Conference (biologie)

Octobre

Smart Cities & Sport
Summit

Novembre

ÉDITIONS & RELATIONS PUBLIQUES

 **Nicole Seira**, Cheffe du service Editions & Relations publiques
seira@lausanne-tourisme.ch

L'année 2014 a été marquée par la créativité du service Editions & Relations publiques qui a sorti plusieurs produits inédits: un clip de promotion interactif, une balade originale, ainsi que de nouvelles offres pour les membres et pour la Lausanne Transport Card.

LAUSANNE TOURISME RÉALISE DEUX CLIPS DE PROMOTION INNOVANTS

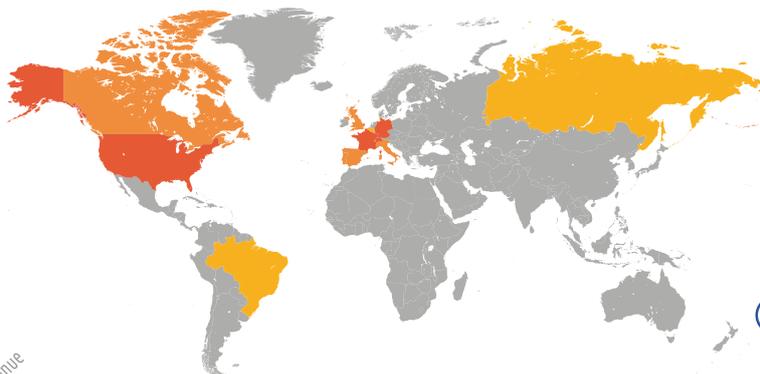


À l'affût des nouvelles technologies, Lausanne Tourisme lance un clip vidéo interactif sous le nom de Lausanne Interactive City Tour, avec comme fil conducteur l'artiste lausannois Pierrick Destraz qui se démarque par son ton humoristique et décalé. Ce clip a permis à la société de production messieurs.ch de remporter le prix de la meilleure vidéo 2014 dans le cadre du concours «Le Meilleur du Web». Peu après a été lancé le clip Lausanne Business Valley visant les organisateurs de congrès et d'autres événements professionnels.



Statistiques démographiques pour les vues du clip «Lausanne Business Valley» en moins de deux mois. Top des régions.

- Suisse 1758
- France 392
- Allemagne 94
- Etats-Unis 83
- Portugal 53
- Italie 53
- Espagne 50
- Angleterre 47
- Canada 47
- Belgique 26
- Brésil 26
- Russie 21



Nombre de vues sur internet du clip «Lausanne Interactive City Tour» du 25.9 au 31.12.2014



Janvier
Brochure Bienvenue et Plans

Février
Liste Hébergement

Avril
Brochure Excursions

Mai
Rapport Annuel

Juin
Lausanne Image été

20%

de rabais pour nos membres

L'association Lausanne Tourisme compte sur le soutien de ses membres, personne individuelle ou entreprise, pour assurer une partie de son financement. En contrepartie, les membres bénéficient de certains avantages. Depuis le 1^{er} janvier 2014, un rabais de 20% est accordé lors de la commande d'une annonce package print + web.



LA LAUSANNE TRANSPORT CARD (LTC) ÉTEND SON OFFRE

De nombreux contacts ont été établis en 2014 avec nos partenaires locaux dans le but de développer l'offre de la Lausanne Transport Card. Depuis le 1^{er} janvier 2015, cette carte de transports gratuits, remise à chaque hôte logeant à Lausanne et payant la taxe de séjour, permet aussi de profiter d'importants rabais sur la traversée en bateau entre Lausanne-Uchy et Evian, des articles souvenirs, le prix d'entrée de divers musées et une heure de bowling.

13

nouveaux partenaires ont rejoint l'offre LTC

ZOOM SUR LES PLUS BEAUX PANORAMAS ET LES ÉCOLES PRIVÉES

Le dossier de l'édition estivale du magazine Lausanne Image a emmené nos lecteurs en balade d'un panorama à l'autre. Une manière originale de visiter la ville et de découvrir des quartiers parfois méconnus. A cette occasion, Lausanne Tourisme a organisé deux balades guidées par Pierre Corajoud pour découvrir les plus beaux points de vue de notre ville, de la Tour de Sauvabelin à la vigne de la colline du Languedoc! Pour l'édition d'hiver de Lausanne Image, Lausanne Tourisme a fait un important travail d'inventaire des écoles privées de la région lausannoise. Il en ressort un dossier complet comprenant une foule d'informations sur ces institutions et sur leurs spécificités.

«Au vu de son succès, la balade des panoramas est proposée depuis mai 2014 sur notre site internet et téléchargeable en 3 langues.»

210

téléchargements de l'application Lausanne Image par édition

DE NOMBREUSES BROCHURES SONT ÉDITÉES CHAQUE ANNÉE EN PLUSIEURS LANGUES ET DIVERS ARTICLES DE PROMOTION RÉALISÉS POUR LA PLUPART GRÂCE AU SOUTIEN DE NOS GÉNÉREUX PARTENAIRES!



Lausanne Estivale

Newcom Partners SA a remporté le concours du visuel pour l'édition 2014. Comme chaque année, notre service en a assuré toute la campagne de promotion et la réalisation du programme. Plus de 25'000 personnes ont participé aux 450 manifestations proposées tout au long de l'été.



De 14 juin au 21 septembre 2014
450 spectacles et activités
à découvrir gratuitement tout l'été

www.lausanne.ch/lausanneestivale

Sacs Lausanne
Tourisme

Juillet

Sortie du clip
Loisirs

Septembre

Sortie du clip
Business

Octobre

Lausanne Image
Hiver

Décembre

GESTION & ADMINISTRATION

 **Alain Henry**, Directeur-adjoint
henry@lausanne-tourisme.ch

Le changement de direction et les bons résultats financiers liés à l'augmentation du nombre de nuitées hôtelières font partie des éléments majeurs qui ont marqué l'association en 2014.

39,1

équivalent plein temps (soit 51 pers.)
travaillent à Lausanne Tourisme

13%

de taux de rotation du personnel

56,5%

des coûts d'exploitation sont
attribués aux charges de personnel

FIDÉLITÉ ET RENFORCEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Notre entreprise compte 39,1 équivalent plein temps (EPT) au 31 décembre 2014, soit 38 collaborateurs (trices) occupé(e)s en poste fixe et 13 auxiliaires rattaché(e)s au service Information, soit un total de 51 personnes. Notre office enregistre un taux de rotation du personnel pour 2014 de 13% contre 11% pour 2013.

« *8,5 ans* représentent la
durée de fidélité moyenne. »

Nous sommes heureux de pouvoir compter sur la venue de nouveaux collaborateurs fixes et auxiliaires:

Personnel fixe :

- Corinne Broggi, assistante au service information
- Salomé Bussien, assistante au service information
- Pauline Maegerli, assistante au service Information
- Arnaud Dorta, apprenti employé de commerce, voie E
- Claudia Furnari, stagiaire pour une année

Personnel auxiliaire :

- Léna Blöhm, au service information
- Coralie Rodieux, au service information

Félicitations pour leur fidélité au service de Lausanne Tourisme!

 **25 ans d'activité**
Alain Henry

 **15 ans d'activité**
Régine Richard

 **10 ans d'activité**
Tanja Dubas

 **10 ans d'activité**
Lizbeth Rondon

Statistiques
annuelles

Janvier

Bouclerement des
comptes annuels /
envoi des cotisations

Février

ISO 9001-2008 /
DQOQ

Avril

LES NUITÉES HÔTELIÈRES EN AUGMENTATION BOOSTENT LES FINANCES

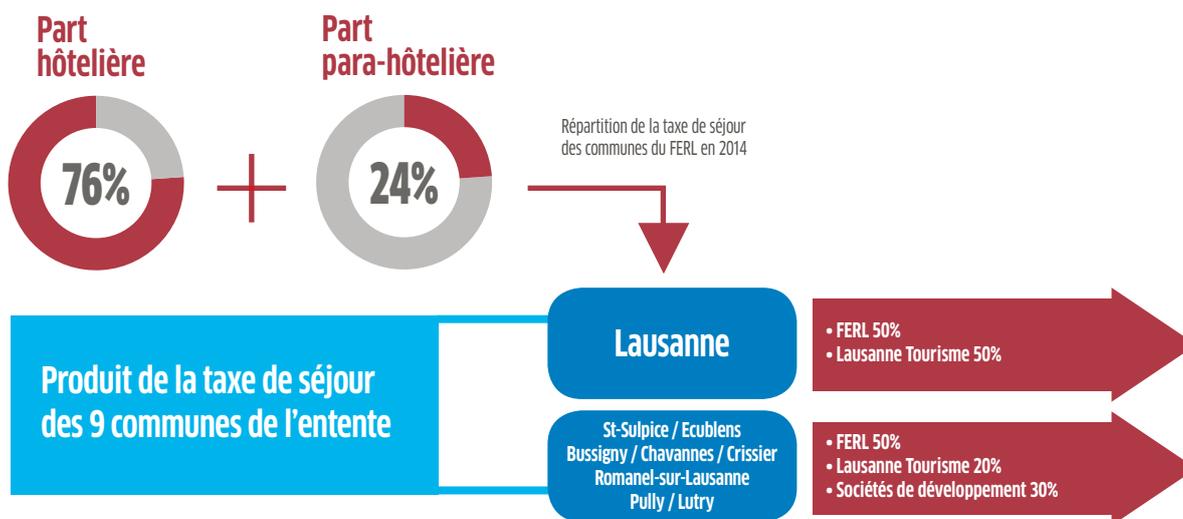
Les finances de l'association, telles qu'elles ressortent des comptes annuels, montrent un résultat très positif par rapport au budget. L'un des éléments déterminants est l'augmentation du nombre de nuitées hôtelières (+3% par rapport à 2013). La participation de la parahôtellerie est en augmentation et représente, en 2014, 24% du gâteau lausannois.

Le Fonds d'Équipement Touristique de la Région Lausannoise (FERL) est alimenté par la taxe de séjour des 9 communes de l'entente et représente 50% du total de la taxe. Ce fonds sert notamment à financer la Lausanne Transport Card (LTC) distribuée gratuitement aux hôtes séjournant dans les communes du FERL. Pour 2014, c'est CHF 1'171'753.- que le FERL a déboursé soit CHF 1,11 par nuitée hôtelière.

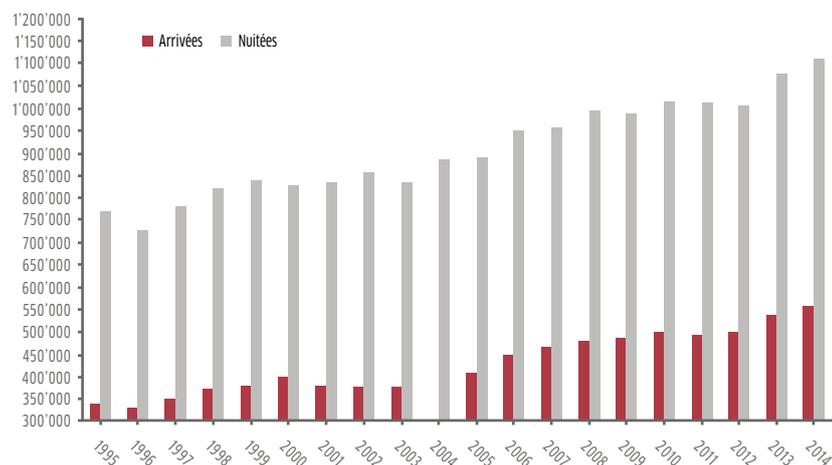
1'171'753 CHF

= coût de la Lausanne Transport Card financée par le FERL

Taxe de séjour à Lausanne



Evolution des nuitées et arrivées sur 20 ans



Année	Arrivées	Nuitées
1995	340'786	769'620
1996	328'962	726'499
1997	349'340	780'858
1998	374'540	819'885
1999	379'216	837'480
2000	397'524	826'907
2001	379'806	834'172
2002	377'817	856'858
2003	376'486	834'508
2004	-	886'701
2005	409'320	889'216
2006	448'690	951'062
2007	466'784	956'939
2008	480'148	994'593
2009	486'835	986'974
2010	499'170	1'016'237
2011	494'064	1'013'798
2012	499'233	1'008'497
2013	538'486	1'078'615
2014	559'552	1'111'298

Pour la cinquième année consécutive, le nombre de nuitées hôtelières a dépassé le million. La durée de séjour, par contre, a diminué de 0,04 en cinq ans, passant de 2,03 en 2010 à 1,99 en 2014.

Adaptation
Organisationnelle
et Structurelle

Budget
annuel

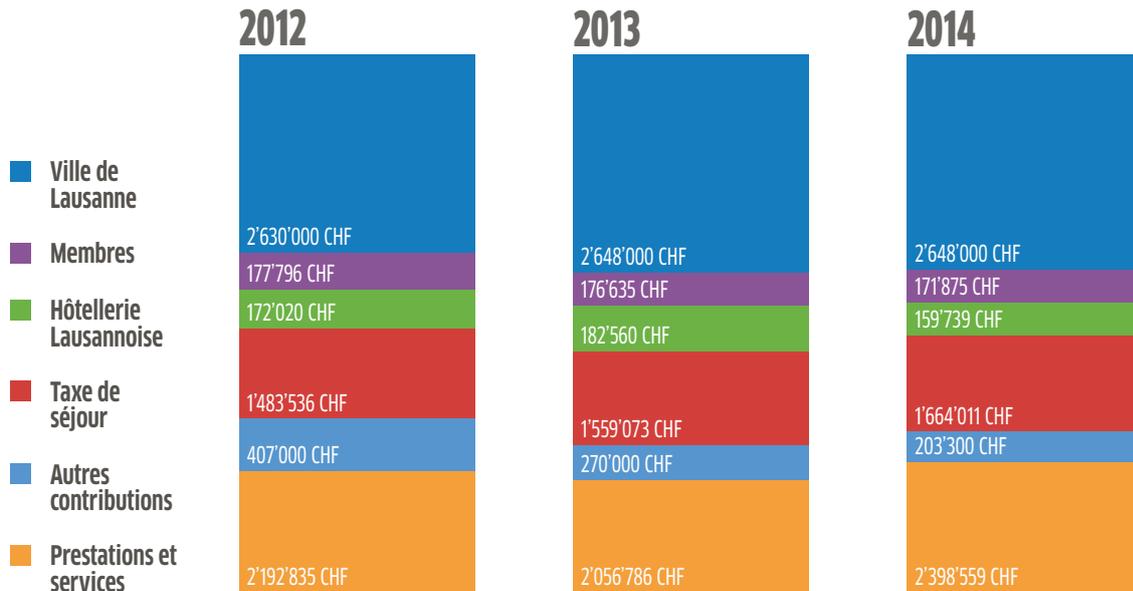
RH - Entretien
de fin d'année

RÉPARTITION DU PRODUIT DE LAUSANNE TOURISME EN 2014

La répartition des produits reste stable dans les secteurs des contributions et taxes. Par contre, la partie de l'autofinancement de l'office (Prestations et services) connaît des variations.

1/3 Mandat de prestations; 1/3 Contributions et taxes;
1/3 Prestations et services.

Evolution des produits



L'ensemble des charges est maîtrisé. Une amélioration des marges brutes ressort des affaires Congrès & Manifestations, alors que des dépenses en informatique ont été engagées, touchant la structure de notre organisation mais également la promotion du web.

5'876.31 CHF

= fonds propres de Lausanne Tourisme

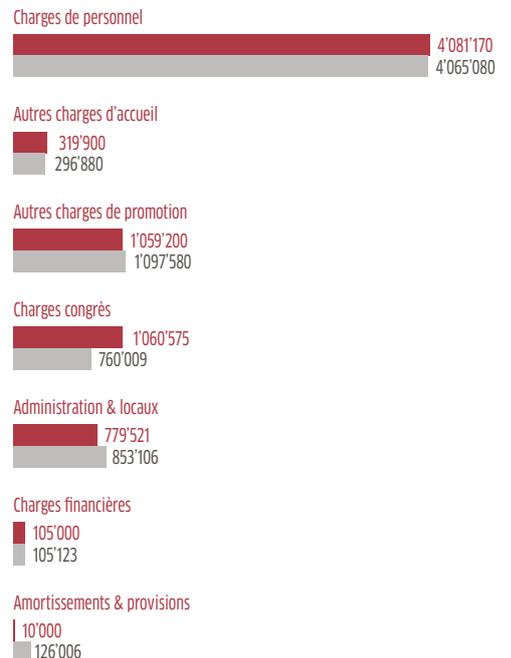


Au vu des bons résultats enregistrés, la volonté du Comité de direction est de résorber la perte reportée au bilan suite à l'assainissement de la caisse de pension.

Les fonds propres de l'association se montent ainsi à CHF 5'876.31 au 31 décembre 2014, compte tenu du bénéfice de l'exercice de CHF 107'798.04 porté en diminution de la perte reportée au 1^{er} janvier 2014 de CHF 101'921.73.

CHARGES 2014 (CHF)

Budget Effectif



GESTION DES RISQUES

Les comptes 2014 permettent une anticipation des risques connus à l'heure du bouclage :

- L'abandon du taux plancher CHF/€ renforce la crainte d'une diminution des nuitées pour 2015.

- L'entrée en vigueur de la nouvelle tarification de la taxe de séjour, prévue au 1^{er} janvier 2015, devrait voir le jour seulement au 2^e semestre 2015, les 9 communes du FERL devant ratifier le préavis au printemps 2015.

MANAGEMENT DE LA QUALITÉ



Après quatre années d'expérience et d'exploitation sous le label de qualité ISO 9001:2008 et du label de qualité III délivré par les instances touristiques suisses, notre office poursuit son adaptation et son évolution.

Le changement de direction en milieu d'année a nécessité une transmission des processus de la gouvernance au niveau de

la structure interne mais également aux parties prenantes et partenaires. La nouvelle direction est en train de finaliser la stratégie de l'entreprise sur la base de l'existant, mais également selon de nouveaux critères et choix, avec des priorités pour 2015-2017.



LES COMPTES

Bilan

Actif

	31.12.2014 CHF	31.12.2013 CHF
Actifs circulants	2'102'126.68	1'195'477.96
Trésorerie	787'069.14	39'882.86
Créances résultant de la vente de prestations de services	466'072.05	482'219.30
Provision pour créances douteuses	(30'000.00)	(30'000.00)
Autres créances à court terme	501'123.34	492'255.82
Stocks	2.00	2.00
Actifs de régularisation	377'860.15	211'117.98
Actif immobilisé	4'819'237.45	4'883'229.90
Immobilisations financières	8'231.45	8'223.90
Immobilisations corporelles	4'811'006.00	4'875'006.00
Total de l'actif	6'921'364.13	6'078'707.86

Passif

	31.12.2014 CHF	31.12.2013 CHF
Capitaux étrangers à court terme	2'657'203.27	1'951'345.04
Dettes résultant de l'achat de prestations de services	641'499.72	421'133.15
Dettes à court terme portant intérêt	0.00	762'562.90
Autres dettes à court terme	392'427.42	553'948.15
Passifs de régularisation	1'623'276.13	213'700.84
Capitaux étrangers à long terme	4'258'284.55	4'229'284.55
Dettes à long terme portant intérêt	3'662'284.55	3'662'284.55
Autres dettes à long terme	194'000.00	220'000.00
Provisions	402'000.00	347'000.00
Capitaux propres	5'876.31	(101'921.73)
Perte reportée	(101'921.73)	(114'089.95)
Bénéfice de l'exercice	107'798.04	12'168.22
Total du passif	6'921'364.13	6'078'707.86

Comptes d'exploitation

	Comptes 2014 CHF	Budget 2014 CHF	Comptes 2013 CHF
Produits nets des ventes de biens et services	7'252'983.95	7'252'930	6'963'553.35
Contributions et taxes	4'846'925.26	4'649'500	4'836'267.15
Ville de Lausanne	2'648'000.00	2'650'500	2'648'000.00
Membres	171'875.00	175'000	176'635.00
Hôtellerie Lausannoise	159'739.40	142'000	182'559.60
Autres contributions	203'300.00	150'000	270'000.00
Taxes de séjour	1'664'010.86	1'532'000	1'559'072.55
Prestations et services	2'398'558.69	2'593'430	2'056'786.20
Annonces publicitaires	395'536.72	405'150	378'811.82
Service Congrès & Manifestations	1'155'371.59	1'387'980	769'547.45
Service Accueil & Information	518'955.84	537'800	514'897.21
Prestations promotionnelles	220'757.73	166'500	292'595.53
Autres prestations et produits	107'936.81	96'000	100'934.19
Autres produits	7'500.00	10'000	70'500.00
Produits divers	7'500.00	10'000	70'500.00
Charges d'exploitation	(7'198'670.05)	(7'310'366)	(7'031'213.52)
Charges de personnel	(4'065'080.22)	(4'081'170)	(4'009'214.70)
Salaires bruts	(3'399'756.30)	(3'341'620)	(3'261'391.95)
Charges sociales	(633'337.62)	(684'550)	(690'064.40)
Autres frais du personnel	(31'986.30)	(55'000)	(57'758.35)
Autres charges d'exploitation	(3'007'584.03)	(3'219'196)	(3'021'998.82)
Documentation et matériel accueil	(204'058.50)	(216'200)	(338'399.31)
Matériel promotion et vente	(1'097'588.88)	(1'059'200)	(1'326'292.71)
Congrès et manifestations	(760'008.79)	(1'060'575)	(439'966.61)
Animations et excursions	(92'821.70)	(103'700)	(97'787.40)
Administration et gestion	(598'332.31)	(527'580)	(573'108.51)
Frais de locaux propres	(254'773.85)	(251'941)	(246'444.28)
Amortissements et provisions	(126'005.80)	(10'000)	0.00
Amortissements	(71'005.80)	(10'000)	0.00
Provisions	(55'000.00)	0	0.00
Bénéfice (Perte) d'exploitation	54'313.90	(57'436)	(67'660.17)
Charges et produits financiers	(105'123.13)	(105'000)	(111'208.34)
Charges financières	(105'830.69)	(106'000)	(112'121.66)
Produits financiers	707.56	1'000	913.32
Charges et produits hors exploitation	158'607.27	159'191	191'036.73
Autres charges d'immeuble	(143'201.93)	(142'569)	(108'947.57)
Loyers et frais récupérés	301'809.20	301'760	299'984.30
Bénéfice (Perte) de l'exercice	107'798.04	(3'245)	12'168.22

Annexes aux comptes

Informations sur l'entité

Raison sociale:	Lausanne Tourisme
Forme juridique:	Association
Siège:	Lausanne
Emplois à plein temps:	Nous attestons que la moyenne annuelle des emplois à plein temps ne dépasse pas 50.

Fiscalité

L'association est au bénéfice d'une exonération fiscale.

Principes comptables appliqués

Les comptes annuels ont été établis selon le Code des Obligations, et plus particulièrement selon les dispositions de la comptabilité commerciale et de la présentation des comptes. Les principes comptables appliqués ne divergent pas de ceux prescrits par la loi. Les comptes 2013 ont été retraités afin d'être présentés et comparés.

Informations sur les rubriques principales du bilan

	31.12.2014 / CHF	31.12.2013 / CHF
Trésorerie	787'069.14	39'882.86
Caisses	15'483.83	13'857.05
PostFinance	10'307.69	15'316.52
Banques	761'277.62	10'709.29
Autres créances à court terme	501'123.34	492'255.82
C/C Débiteurs tiers	501'039.60	492'212.50
AFC, impôt anticipé	83.74	43.32
Stocks	2.00	2.00
Matériel publicitaire	1.00	1.00
Stock produits divers	1.00	1.00
Actifs de régularisation	377'860.15	211'117.98
Produits à recevoir	86'253.23	79'946.03
Charges payées d'avance	291'606.92	131'171.95
Immobilisations financières	8'231.45	8'223.90
Titres	1.00	1.00
Dépôts de garantie	8'230.45	8'222.90
Immobilisations corporelles	4'811'006.00	4'875'006.00
Aménagements & Equipement, Mobilier, Matériel, Machines, Informatique & Véhicules	6.00	6.00
Maison du Tourisme	4'811'000.00	4'875'000.00
L'amortissement de l'immeuble de 1%, soit CHF 64'000.-, qui avait été suspendu en 2013, a été repris en 2014		
Autres dettes à court terme	392'427.42	553'948.15
C/C Créanciers tiers	350'262.70	453'146.70
Charges sociales	11'152.77	62'347.55
C/C TVA	31'011.95	38'453.90

Passifs de régularisation	1'623'276.13	213'700.84
Charges à payer	178'274.25	145'558.24
Produits reçus d'avance	1'445'001.88	68'142.60
Dettes à long terme portant intérêt	3'662'284.55	3'662'284.55
Emprunt Retraites Populaires	1'000'000.00	1'000'000.00
Emprunt hypothécaire BCV	2'662'284.55	2'662'284.55
Autres dettes à long terme	194'000.00	220'000.00
Emprunt par émission de parts	194'000.00	220'000.00
Provisions	402'000.00	347'000.00
Provisions pour engagements futurs	312'000.00	257'000.00
Provisions bâtiment & informatique	60'000.00	60'000.00
Autres provisions	30'000.00	30'000.00

Répartition des charges par centres d'activité	31.12.2014 / CHF	répart.%	31.12.2013 / CHF	répart.%
Marketing	5'769'857.57	77.47	5'799'349.23	79.97
Charges de personnel	3'615'379.70		3'596'903.20	
Autres charges	2'154'477.87		2'202'446.03	
Administration et Maison du Tourisme	1'677'845.10	22.53	1'452'933.52	20.03
Charges de personnel	449'700.52		412'311.50	
Frais administration et gestion	598'332.31		573'108.51	
Frais de locaux	523'981.58		355'391.85	
Charges financières	105'830.69		112'121.66	
Total des charges	7'447'702.67	100.00	7'252'282.75	100.00

Autres informations selon l'art. 959c du Code des Obligations	31.12.2014 / CHF	31.12.2013 / CHF
<i>Dettes découlant de contrats de leasing non portés au bilan:</i>	104'807.00	46'150.00
<i>Dettes envers les institutions de prévoyance professionnelle:</i>	1'723.95	2'812.40
<i>Sûretés constituées en faveur de tiers:</i> L'emprunt Retraites Populaires est garanti par une cession des taxes de séjour de la Ville de Lausanne.		
<i>Actifs engagés en garantie des dettes de la société ainsi qu'actifs grevés d'une réserve de propriété:</i> Maison du Tourisme grevée par cédula hypothécaire en 1 ^{er} rang, au porteur à concurrence de	3'800'000.00	3'800'000.00
et en 2 ^e rang, au porteur, nanties en faveur de la BCV à concurrence de	1'500'000.00	1'500'000.00
<i>Événements importants postérieurs à la date du bilan:</i>	Néant	Néant
<i>Autres indications prévues par la loi:</i>	Néant	Néant

RAPPORT DE L'ORGANE DE RÉVISION

ofisa | SOCIÉTÉ FIDUCIAIRE
ET DE CONSEIL
Vos défis, notre métier

Affaire traitée par Révision/CO/Mc/Rt
1/2

A l'assemblée générale ordinaire
des sociétaires de

Lausanne Tourisme

Lausanne

2014

Lausanne, le 9 mars 2015/ki

Mesdames et Messieurs,

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte d'exploitation et annexe aux comptes figurant aux pages 18 à 21 du présent rapport) de votre association pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2014.

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels incombe au comité de direction alors que notre mission consiste à contrôler ces comptes. Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément et d'indépendance.

Notre contrôle a été effectué selon la Norme suisse relative au contrôle restreint. Cette norme requiert de planifier et de réaliser le contrôle de manière telle que des anomalies significatives dans les comptes annuels puissent être constatées. Un contrôle restreint englobe principalement des auditions, des opérations de contrôle analytiques ainsi que des vérifications détaillées appropriées des documents disponibles dans l'entreprise contrôlée. En revanche, des vérifications des flux d'exploitation et du système de contrôle interne ainsi que des auditions et d'autres opérations de contrôle destinées à détecter des fraudes ne font pas partie de ce contrôle.

Lors de notre contrôle, nous n'avons pas rencontré d'élément nous permettant de conclure que les comptes annuels ne sont pas conformes à la loi et aux statuts.

L'organe de révision

Ofisa S.A.



A. Cottier

Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable



C. Mathys

Expert-réviseur agréé

Ofisa S.A.

Lausanne
Ch. des Charmettes 7
Case postale 7063
CH-1002 Lausanne
Tél. +41 21 341 81 11
Fax +41 21 311 13 51

Genève
Place de Saint-Gervais 1
CH-1201 Genève
Tél. +41 22 311 24 66

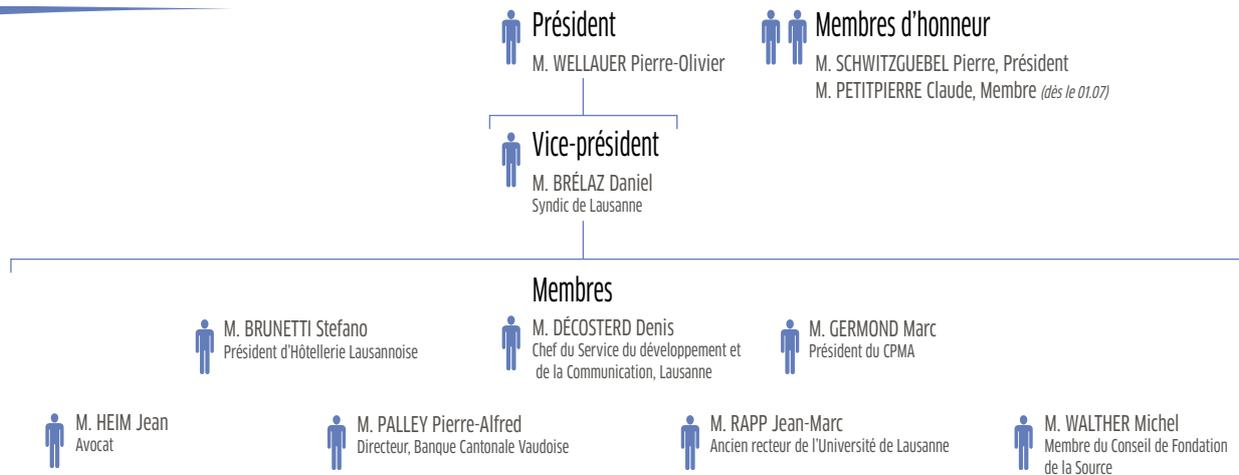
Sion
Av. de la Gare 16
Case postale
CH-1951 Sion
Tél. +41 27 323 78 18



Membre de la CHAMBRE FIDUCIAIRE
Email fidu@ofisach • www.ofisach

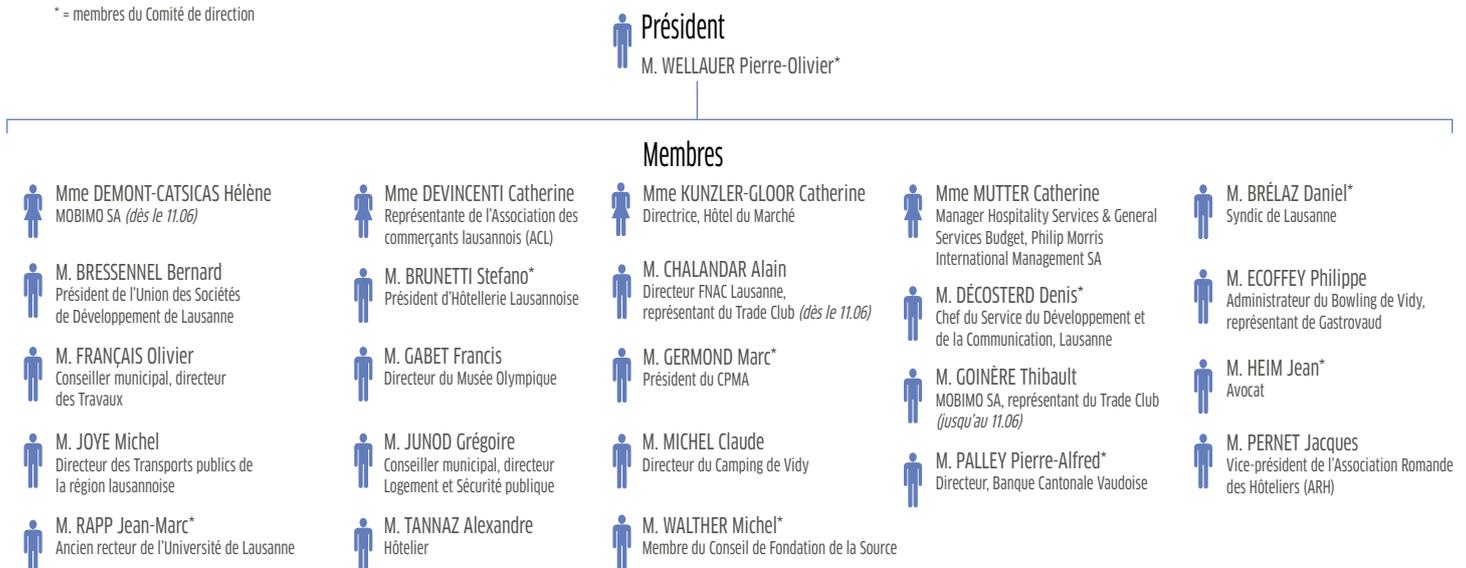
MEMBRES DES ORGANES DE LAUSANNE TOURISME EN 2014

COMITÉ DE DIRECTION

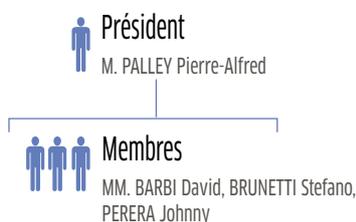


CONSEIL DES DÉLÉGUÉS

* = membres du Comité de direction



COMMISSION DES FINANCES



ORGANE DE RÉVISION

Ofisa S.A., société fiduciaire et de conseil

CONTACT

Lausanne Tourisme & Bureau des Congrès
Avenue de Rhodanie 2
Case postale 975
CH-1001 Lausanne

Tél. + 41 (0)21 613 73 73
fax + 41 (0)21 613 86 47
info@lausanne-tourisme.ch
www.lausanne-tourisme.ch

Suivez nous avec MyLausanne sur    

Rapport annuel 2014

Editeur responsable: Lausanne Tourisme - Suivi de production: Nicole Seira, Nathalie Roux
Crédits photos: Régis Colombo-www.diapo.ch; Gregory Batardon, Milo Keller; epflmedia.com; mano; cgaillood; Sébastien Monachon; Swiss-Image.ch; Hugues Siegenthaler; Chris Blaser; Ville de Lausanne - mano; Marko Jankovic; Discovery Hotel; Andy Mettler; Alain Herzog; Amélie Blanc; Michel Bonvin; SwissTech Hotel; Alessandro Michaud-www.ateliermee.ch
Conception et rédaction: Newcom Partners
Impression: PCL Presses Centrales SA, Renens. Imprimé en Suisse / mai 2015



RÉTROSPECTIVE 2014

CULTURE

LE BONHEUR EST DANS LE JARDIN

Pour la cinquième fois depuis 1997, la ville de Lausanne a organisé «Lausanne Jardins». Cet événement culturel mêlant paysagisme et réflexion sur la ville s'est forgé une réputation internationale. Baptisée Landing, cette édition a vu «atterrir» plus de 30 jardins au cœur de la ville. www.lausannejardins.ch



« Plus de **30** jardins ont été créés au cœur de la ville. »

LAUSANNE ILLUMINÉE

Le Festival Lausanne Lumières, qui s'est déroulé du 21 novembre au 31 décembre au centre-ville, a permis à dix artistes de donner vie à la lumière à travers des projections, des sculptures et différentes mises en scène. www.festivallausannelumieres.ch



HÔTELLERIE

A LA DÉCOUVERTE DE DISCOVERY

Profitant du développement de l'est lausannois, lié notamment à l'extension du campus universitaire, le groupe BOAS, déjà propriétaire d'une dizaine d'hôtels en Suisse, a ouvert un nouvel établissement 3* supérieur dans la commune de Crissier, Le Discovery Hotel.

www.discovery-hotel.ch



SWISSTECH: UN HÔTEL ET UN CENTRE DE CONGRÈS

Au mois d'avril 2014 s'est ouvert un nouveau centre de congrès futuriste dans le Quartier Nord du campus universitaire. Le SwissTech Convention Center est voisin du SwissTech Hotel qui met ses 66 chambres à disposition depuis 2013.

<http://conventioncenter.epfl.ch> <http://swisstechhotel.epfl.ch>



SPORT

LA CITÉ ET LE CAMPUS SE RENCONTRENT AUTOUR DU SPORT

Le 20 septembre 2014, la FISU a organisé la première édition du Festival International du Sport Universitaire «Lausanne in Motion». Cette manifestation gratuite a été l'occasion d'une rencontre couronnée de succès entre les étudiants et la population lausannoise. Une 2^e édition est prévue en 2016. www.fisu.net/fr/Festival-International-du-Sport-Universitaire-3959.html



GASTRONOMIE

LAUSANNE SE MET À TABLE

Dans le cadre de «Lausanne à Table!» de juin à septembre, La Ville de Lausanne a mis la gastronomie à l'honneur avec un riche cocktail de dégustations, rencontres et découvertes. Parmi les moments phares: Restaurant Day, Chocolac, Marché des vigneron, les Grandes tables des Lausannois, et le concours du «Meilleur Chocolat de Lausanne» remporté par la confiserie Nessi.

www.lausanne.ch/atable



L'ÉQUIPE DE SUISSE DE COUPE DAVIS OVATIONNÉE À LAUSANNE

Le 24 novembre, l'équipe de Suisse de Coupe Davis a fêté sa victoire sur la place de la Navigation. Une foule d'environ 10'000 personnes était présente pour applaudir les champions - dont Roger Federer et Stan Wawrinka - qui ont remporté la finale contre la France.

«10'000 personnes étaient présentes pour applaudir les champions.»

BRASSERIE BRANCHÉE DANS UNE BÂTISSE HISTORIQUE

Ouverte début décembre, la Brasserie de Montbenon succède au Grand Café du Casino de Montbenon. À côté d'une restauration à prix abordables basée sur les produits du terroir, ont lieu des expositions et des événements organisés avec diverses entités culturelles lausannoises. L'édifice bénéficie d'une terrasse de 120 places offrant l'un des plus beaux points de vue de la ville sur le lac Léman et les Alpes. www.brasseriademontbenon.ch



