



L a u s a n n e

A Mesdames et Messieurs
les membres du Conseil communal
1002 Lausanne

Lausanne, le 16 avril 2018
CD/SG – jw – Idaff 301123

Question n° 11 de M. Alain Hubler, déposée le 28 février 2018 « A propos de "Lausanne Tourisme" »

Rappel

« Dans le dernier (2016) rapport annuel disponible de Lausanne Tourisme, on lit que le tourisme de la région lausannoise se porte bien. Mieux, le 22 février, on apprend qu'avec 1'227'800 nuitées enregistrées en 2017 dans la capitale vaudoise, Lausanne dépasse de plus de 11'000 nuitées le précédent record de 1964, année de l'Exposition Nationale.

Par ailleurs, sur son site Internet, Lausanne Tourisme affirme son credo : « Lausanne Tourisme, c'est avant tout une équipe soudée, une éthique de travail, des valeurs communes et 1 seul but : promouvoir Lausanne ».

Tout semble aller pour le mieux dans le meilleur des mondes.

Et pourtant, il semblerait que l'automne de l'année 2017 ait été marqué par une réorganisation du Service « Information » et de ses 24 employés, dont 17 au guichet. L'une des conséquences de cette réorganisation est la modification de tous les contrats de travail qui a abouti à 9 départs, dont seulement 3 de plein gré, soit 6 licenciements.

Par ailleurs, hormis les 7 employés à plein temps, les employés à temps partiels se seraient vu imposer un taux d'activité compris entre 50 et 70% tout en devant être disponibles à 100%, le taux d'activité étant lissé sur l'année ce qui interdit toute activité complémentaire.

La Municipalité, qui est représentée au sommet de l'organisation de l'association et qui lui octroie une subvention de CHF 1.2 million, peut-elle expliquer les tenants et aboutissants de cette réorganisation ? ».

Réponse de la Municipalité

Lausanne Tourisme est une association de droit privé qui assure la mission de promouvoir et valoriser Lausanne sur le plan touristique, en collaboration avec les milieux de la branche et les pouvoirs publics. Pour accomplir ses missions, l'association est au bénéfice d'une convention de financement par la Ville de Lausanne dont le montant s'élève à CHF 2.645 millions sur un budget total de l'ordre de CHF 8 millions.

Municipalité de Lausanne

Secrétariat municipal
place de la Palud 2
case postale 6904
CH - 1002 Lausanne
tél. ++41 21 315 22 15
fax ++41 21 315 20 03
municipalite@lausanne.ch



Lausanne Tourisme est confrontée à un marché touristique très concurrentiel qui oblige l'association à faire évoluer ses moyens et méthodes de travail afin de s'adapter aux habitudes de la clientèle et à l'évolution des activités des destinations concurrentes. Ces efforts portent leurs fruits puisque, comme le relève le texte introductif de la question, les nuitées lausannoises sont en hausse. Leur niveau 2017 a en effet établi un nouveau record de fréquentation, le précédent datant de 1964, année exceptionnelle de l'Exposition nationale. Il faut toutefois relever que les nuitées constituent un indicateur utile mais pas unique de l'activité touristique et qu'elles ne peuvent à elles seules pas résumer l'évolution de la branche. Elles ne traduisent pas non plus le niveau des recettes de Lausanne Tourisme. La croissance des nuitées reflète encore moins le taux d'évolution des revenus de cette organisation.

L'une des activités de Lausanne Tourisme consiste à exploiter trois bureaux d'accueil et d'information, situés à Ouchy (station du m2), à la gare CFF et à la Cathédrale. Ce sont au total près de 300'000 personnes qui sont accueillies annuellement dans ses bureaux. Précédemment, le travail d'accueil au guichet était accompli par 6 ept fixes et par 15 à 18 personnes travaillant à temps partiel à un taux variant entre 20 et 70% d'ept.

Ces postes temporaires ont été transformés au 1^{er} janvier 2018 en neuf postes fixes avec un taux de travail se situant entre 50 et 70% d'ept, en plus des 6 ept de base, qui sont maintenus. Plusieurs des personnes occupant les nouveaux postes travaillaient précédemment pour Lausanne Tourisme en tant qu'auxiliaires et ont été mises au bénéfice d'un contrat fixe. Parmi les anciens auxiliaires auxquels un contrat fixe a été proposé, deux ont refusé le nouveau statut. Ces dernières sont des étudiants qui n'étaient pas à la recherche d'un engagement de longue durée. Pour les collaboratrices et collaborateurs à qui un contrat fixe a été proposé, le taux d'activité actuel correspond globalement à la moyenne de l'activité selon l'ancien contrat. Compte tenu des fluctuations qui caractérisaient la situation précédente, le nouveau taux a pu se traduire par une diminution du taux d'activité de l'ordre de 10% pour deux personnes.

La nouvelle organisation présente des avantages pour Lausanne Tourisme, en premier lieu celui de pouvoir bénéficier d'un personnel fixe et qualifié alors que la situation précédente était caractérisée par un tournus relativement important et par la nécessité d'engager plusieurs collaborateurs sans formation spécifique dans le domaine touristique.

Pour les collaboratrices et collaborateurs concernés, le nouveau statut est aussi avantageux :

- statut fixe avec engagement par contrat de durée indéterminée ;
- salaire fixe et garanti, sans les fluctuations et incertitudes qui caractérisaient la situation précédente ;
- vacances payées sur une base fixe plus favorable ;
- assurance perte de gains ;
- renforcement de l'intégration aux équipes de Lausanne Tourisme ;
- possibilité d'accéder à des missions plus qualifiées, les collaborateurs concernés, en particulier ceux occupés à plein temps, se voyant proposer la prise en charge de missions particulières, par exemple dans le domaine de la formation, de la gestion des guides ou celle des produits dérivés.

En outre, Lausanne Tourisme a porté de l'attention aux collaborateurs engagés selon le nouveau contrat, en particulier en mettant en place un système de coaching et d'accompagnement lors de l'introduction du nouveau dispositif.

Enfin, les horaires sont discutés avec les collaborateurs en charge de l'accueil aux guichets, avec un planning établi par périodes de trois mois. Il n'y a donc pas d'exigence de disponibilité à 100%. Les demandes particulières des personnes concernées sont prises en compte dans la mesure du possible, ce qui permet de trouver des aménagements avec celles et ceux qui souhaitent disposer de plages libres régulières, pour des raisons personnelles ou familiales.

L'introduction du nouveau système a été décidée pour les motifs suivants :

- baisse de la fréquentation des guichets d'accueil (environ -13% sur quatre ans) en raison des évolutions technologiques et des nouveaux comportements des touristes qui tendent à trouver l'information qu'ils souhaitent hors des structures des offices du tourisme ;
- nécessité de renforcer la qualification des personnes assurant l'accueil dans ce contexte, les demandes des visiteurs étant globalement en diminution mais aussi souvent plus spécialisées, d'où la nécessité de tabler sur un personnel composé de professionnel-le-s du tourisme ;
- volonté de mieux valoriser les collaboratrices et collaborateurs concernés et de fidéliser leur engagement auprès de Lausanne Tourisme.

La Municipalité est représentée au sein des organes de Lausanne Tourisme qui reste toutefois une structure indépendante qui prend ses décisions de gestion de façon autonome. La Municipalité estime qu'elle doit de ce fait s'imposer une certaine retenue en ce qui concerne d'éventuelles interventions dans la gestion de Lausanne Tourisme, notamment en les limitant aux cas qui s'avèreraient clairement problématiques.

La Municipalité considère que la décision de Lausanne Tourisme de restructurer son secteur de l'information n'entre pas dans ce cas de figure. Elle estime en effet que les décisions prises contribuent à mieux protéger et valoriser le travail des personnes concernées, en les dotant d'un statut, d'avantages sociaux et d'une meilleure protection ; en regrettant toutefois que certains collaborateurs et collaboratrices n'aient pas pu trouver de place dans la nouvelle structure, notamment en tant qu'étudiant-e-s accomplissant des travaux ponctuels dans le cours de leurs études.

Les inconvénients de la réorganisation ne remettent néanmoins pas en cause le bien fondé de la décision de Lausanne Tourisme, les avantages résultant de la nouvelle organisation étant en l'occurrence déterminants. La Municipalité relève aussi que, au vu des informations qu'elle a reçues, la restructuration des bureaux d'accueil de Lausanne Tourisme a été gérée de façon correcte et respectueuse des personnes concernées.

Ainsi adopté en séance de Municipalité, à Lausanne le 12 avril 2018.

Au nom de la Municipalité :

Le syndic :
Grégoire Junod

Le secrétaire :
Simon Affolter

