REPUBLIQUE FRANCAISE

GRANDLYON
la métropole

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS

DU CONSEIL

Conseil du **9 juillet 2018**

Délibération n° 2018-2922

commission principale : développement économique, numérique, insertion et emploi

commission (s) consultée (s) pour avis :

commune (s) :

objet : Office de tourisme de la Métropole de Lyon - Attribution d'une subvention d'équipement pour un logiciel de gestion de la relation client (CRM) - Individualisation d'autorisation de programme

service : Direction générale déléguée aux territoires et partenariats - Direction de l'évaluation et de la performance

Rapporteur : Monsieur le Conseiller délégué Pillon

Président : Monsieur David Kimelfeld

Nombre de conseillers en exercice au jour de la séance : 165

Date de convocation du Conseil : Lundi 11 juin 2018

Secrétaire élu : Madame Elsa Michonneau

Affiché le : Mercredi 11 juillet 2018

Présents : MM. Kimelfeld, Grivel, Mme Bouzerda, MM. Bret, Brumm, Da Passano, Mme Picot, MM. Le Faou, Abadie, Crimier, Philip, Galliano, Mme Dognin-Sauze, MM. Colin, Charles, Mmes Geoffroy, Laurent, Gandolfi, Frih, M. Claisse, Mme Vessiller, MM. George, Kabalo, Képénékian, Mme Frier, MM. Vincent, Rousseau, Desbos, Mme Glatard, MM. Longueval, Pouzol, Barge, Eymard, Mme Rabatel, M. Bernard, Mme Poulain, M. Pillon, Mmes Panassier, Baume, MM. Sellès, Suchet, Veron, Hémon, Mme Belaziz, MM. Jacquet, Chabrier, Mmes Peillon, Jannot, M. Vesco, Mme Ait-Maten, M. Artigny, Mme Basdereff, MM. Berthilier, Blache, Blachier, Boudot, Boumertit, Bousson, Bravo, Broliquier, Buffet, Mme Burricand, MM. Butin, Cachard, Casola, Charmot, Mme Cochet, MM. Cochet, Cohen, Mme Corsale, M. Coulon, Mmes Crespy, Croizier, David, M. David, Mmes de Lavernée, de Malliard, MM. Denis, Dercamp, Diamantidis, Mmes El Faloussi, Fautra, MM. Fromain, Gachet, Mmes Gailliout, Gardon-Chemain, MM. Gascon, Genin, Geourjon, Germain, Gillet, Girard, Mme Giraud, MM. Gomez, Gouverneyre, Guilland, Guimet, Hamelin, Havard, Huguet, Mme Iehl, MM. Jeandin, Lavache, Mmes Le Franc, Lecerf, MM. Llung, Martin, Mmes Maurice, Michonneau, Millet, MM. Millet, Moroge, Mme Nachury, M. Odo, Mme Perrin-Gilbert, M. Petit, Mmes Peytavin, Piantoni, Picard, M. Piegay, Mmes Pietka, Pouzergue, MM. Quiniou, Rabehi, Rantonnet, Mme Reveyrand, M. Roustan, Mmes Runel, Sarselli, M. Sécheresse, Mmes Servien, Tifra, M. Vaganay, Mme Varenne, MM. Vergiat, Vial, Vincendet.

Absents excusés : M. Barral (pouvoir à M. Vial), Mmes Cardona (pouvoir à M. Vergiat), Balas (pouvoir à Mme Nachury), M. Barret (pouvoir à M. Cohen), Mmes Beautemps (pouvoir à Mme Basdereff), Berra (pouvoir à Mme Crespy), Brugnera (pouvoir à Mme David), Burillon (pouvoir à Mme Millet), MM. Collomb (pouvoir à M. Kimelfeld), Compan (pouvoir à M. Fromain), Curtelin (pouvoir à M. Germain), Devinaz (pouvoir à M. Bret), Fenech (pouvoir à M. Huguet), Forissier (pouvoir à M. Quiniou), Mmes Ghemri, Guillemot (pouvoir à M. Longueval), Hobert (pouvoir à Mme Piantoni), M. Lebuhotel (pouvoir à Mme Varenne), Mme Leclerc (pouvoir à M. Vincendet), MM. Moretton (pouvoir à M. Jeandin), Passi, Rudigoz (pouvoir à M. Desbos), Sannino (pouvoir à M. Bernard), Sturla (pouvoir à M. Coulon), Uhlrich (pouvoir à M. Geourjon), Mme Vullien (pouvoir à M. Vincent).

Absents non excusés : MM. Calvel, Aggoun.

Conseil du 9 juillet 2018

Délibération n° 2018-2922

commission principale :	développement économique, numérique, insertion et emploi
objet :	**Office de tourisme de la Métropole de Lyon - Attribution d'une subvention d'équipement pour un logiciel de gestion de la relation client (CRM) - Individualisation d'autorisation de programme**
service :	Direction générale déléguée aux territoires et partenariats - Direction de l'évaluation et de la performance

Le Conseil,

Vu le rapport du 18 juin 2018, par lequel monsieur le Président expose ce qui suit :

I - Contexte

La compétence "tourisme" a été transférée par les Communes à la Communauté urbaine de Lyon le 1er janvier 2010.

Dans le cadre de ce transfert de compétence, une taxe de séjour a été instaurée et un Office de tourisme a été créé. Les missions suivantes lui ont été confiées :

- l'accueil et l'information des touristes,
- la promotion touristique du territoire à l'échelle internationale, nationale et locale,
- la production et la commercialisation des produits et prestations de services touristiques,
- le développement du tourisme d'affaires au travers du Bureau des congrès et des salons.

En contrepartie de ces missions et sur la base d'un programme d'actions annuel, la Métropole verse chaque année une subvention à l'Office de tourisme. Par délibération n° 2018-2544, la subvention au titre du programme 2018, votée en Conseil de Métropole le 22 janvier 2018, s'élève à 4 473 640 €.

Le territoire métropolitain est une destination confirmée dans le domaine du tourisme d'affaires, en tant que 2ème ville française de salons et de congrès, mais aussi dans le domaine du tourisme d'agrément, pour lequel Lyon a reçu le trophée de "meilleure destination européenne de week-end" en 2016.

Le tourisme représente ainsi plus de 30 000 emplois sur le territoire et génère des retombées économiques conséquentes : 6 millions de nuitées dans l'ensemble des hébergements marchands de l'agglomération, dépenses des touristes dans les restaurants, commerces, etc.

Les recettes de taxe de séjour ont progressé avec le développement de l'activité touristique et ont atteint, en 2016, 6,5 M€, un montant entièrement réaffecté aux opérations de promotion et de développement touristique, portées ou soutenues par la Métropole.

Malgré 3 années successives de progression des indicateurs touristiques et une forte mobilisation des acteurs locaux, le tourisme reste un secteur très concurrentiel entre les grandes villes européennes sur le volet tourisme d'affaires, comme sur le volet tourisme d'agrément.

En parallèle, le numérique est devenu prépondérant dans le secteur du tourisme. Le voyage se prépare sur internet, mais se déroule également de manière "connectée". Ce changement a amené l'Office de tourisme à s'interroger sur les moyens de sa mission de promotion.

II - Projet de logiciel CRM de l'Office de tourisme

L'Office de tourisme souhaite développer le volet numérique de la promotion, sans remettre en cause les actions déjà en place (mise en valeur de la gastronomie locale, participation à des salons à l'étranger, relations presse, accueil de tour operators, etc.), mais plutôt pour les compléter.

L'Office de tourisme propose donc de capitaliser, via un logiciel CRM, sur les nombreuses données clients collectées par leurs équipes et par leurs adhérents, qui représentent une ressource stratégique au sein d'une économie numérisée.

Ce logiciel permettra de centraliser, homogénéiser, analyser ces données et enfin de les utiliser pour s'adresser à la clientèle touristique avant, pendant et après leur séjour, mais aussi régulièrement tout au long de l'année, à travers des communications ciblées.

Ce projet poursuit 3 objectifs :

- faciliter le séjour via un accompagnement digital et proposer une expérience marquante de l'accueil, en complément des outils existants (pavillon Bellecour, accueils labellisés, sites internet marchands et non marchands, messagerie instantanée, etc.),

- fidéliser la clientèle touristique à la destination en entretenant un lien régulier et, notamment, faire revenir le voyageur affaires pour un séjour loisirs,

- analyser finement les comportements et profils de la clientèle touristique pour répondre à leurs attentes en matière de séjour.

L'Office de tourisme a été accompagné par des juristes spécialisés dans la protection des données individuelles afin de proposer un projet conforme avec les exigences de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et du règlement général sur la protection des données (RGPD) qui entrera en vigueur fin mai 2018. Celui-ci renforce et unifie la protection des données pour les individus au sein de l'Union européenne, en redonnant aux citoyens le contrôle de leurs données personnelles et en simplifiant l'environnement réglementaire des entreprises.

III - Budget et planning prévisionnel du projet

L'Office de tourisme indique que le choix des prestataires techniques et l'intégration des données des 1ers partenaires auront lieu courant 2nd semestre 2018. Les 1ères campagnes de courriels personnalisés sont également prévues au 2nd semestre 2018. En parallèle, de nouveaux partenaires devraient rejoindre le dispositif. Le logiciel CRM sera opérationnel, selon l'Office de tourisme, dès 2019.

L'ensemble des dépenses d'investissement est prévu en 2018 et fait l'objet de la présente demande de subvention d'équipement de la part de l'Office de tourisme à la Métropole. Les dépenses de fonctionnement s'établissent à hauteur de 101 240 € en 2018 et ont déjà été prévues dans le budget global de fonctionnement. Elles sont estimées à 284 000 € en année pleine à partir de 2019.

Le budget global du projet est le suivant :

Charges (en €)		Produits (en €)	
investissement dont :	202 600	subvention Métropole de Lyon	202 600
développement de l'intégrateur et achat licence de base	*100 050*		
développement des interfaces vers les bases de données des partenaires	*15 650*		
assistance à maîtrise d'ouvrage	*56 100*		
développement interne	*30 800*		

Charges (en €)		Produits (en €)	
fonctionnement dont :	101 240	produits Office de tourisme budget 2018 affectés au projet CRM	101 240
hébergement de la base de données	*4 800*		
licences pour outils CRM	*8 440*		
création charte graphique dédiée	*24 000*		
mise à jour du contenu	*64 000*		
Total TTC	**303 840**	**Total**	**303 840**

Il est proposé au Conseil de procéder à l'attribution d'une subvention d'équipement à l'Office de tourisme de la Métropole de 202 600 € pour le développement de son projet de logiciel ;

Vu ledit dossier ;

Ouï l'avis de sa commission développement économique, numérique, insertion et emploi ;

DELIBERE

1° - Approuve :

a) - la participation de la Métropole au projet de logiciel CRM de l'Office de tourisme,

b) - l'attribution d'une subvention d'équipement de 202 600 € à l'Office de tourisme pour son projet CRM,

c) - la convention à passer entre la Métropole et l'Office de tourisme définissant, notamment, les conditions d'utilisation de cette subvention.

2° - Autorise monsieur le Président à signer ladite convention.

3° - Décide l'individualisation totale de l'autorisation de programme globale P04 - Tourisme pour un montant de 202 600 € en dépenses en 2018 à la charge du budget principal sur l'opération n° 0P04O2080.

4° - La dépense d'équipement correspondant à la subvention globale d'un montant de 202 600 €, sera prélevée sur les crédits inscrits au budget principal - exercice 2018 - chapitre 204 - opération n° 0P04O2080.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme.

Reçu au contrôle de légalité le : 11 juillet 2018.