APPEL A PROJETS

Sites touristiques exemplaires

Expérience client et gestion des flux touristiques

1. ENJEUX ET OBJET DE L'APPEL A PROJETS

Le tourisme constitue un secteur économique d'excellence et un levier d'attractivité pour le développement des territoires de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Avec 31 millions de séjours touristiques et 213 millions de nuitées, Provence-Alpes-Côte d'Azur est la 2ème région de France pour le poids de cette filière dans son PIB (13 %) et le nombre d'emplois générés (140 000 soit presque 10 % des emplois). Ce sont 20 milliards d'euros de recettes qui sont injectés dans l'économie régionale en période « normale », c'est-à-dire hors crise sanitaire.

Afin de favoriser un tourisme plus responsable et respectueux de l'environnement, le Schéma régional de développement touristique a été amendé en octobre 2019 pour prendre en compte les enjeux du Plan climat régional « une cop d'avance » et adapter ses différents programmes opérationnels aux attentes des clientèles ainsi qu'aux défis que doivent relever les professionnels et les destinations.

La recherche d'une expérience à vivre et la qualité de l'accueil restent une constante dans la motivation des différentes clientèles touristiques, mais la qualité environnementale des sites et le besoin de nature revêtent désormais une importance capitale dans le choix des séjours.

La recherche d'une meilleure expérience à offrir au client via la « mise en tourisme » des sites et la gestion raisonnée des flux touristiques sont au cœur des préoccupations de toutes les destinations : littorales, montagnardes, rurales et urbaines.

La crise sanitaire actuelle a également accentué les pics de fréquentation sur certains territoires et à certaines périodes de l'année, notamment durant l'été 2020, renforçant des tensions déjà palpables en période dite « normale ». Elle a également attiré de nouvelles clientèles dans des territoires peu connus, dont la mise en tourisme peut devenir stratégique.

Le présent Appel à Projets vise à identifier et aider des opérations d'amélioration de l'expérience client de sites emblématiques forts, ou à fort potentiel de développement, ainsi que des projets de pilotage numérique des flux touristiques, dans l'optique de favoriser un développement pérenne de ces sites mais également d'optimiser les conditions d'accueil et d'information des visiteurs.

Il se décline en deux volets :

Volet 1 : l'expérience client et la « mise en valeur touristique » ;

Volet 2 : l'expérimentation de solutions technologiques de pilotage des flux.

La politique régionale en matière de tourisme durable est détaillée en annexe du présent document.

Volet 1 - Expérience client et mise en valeur touristique

La région Provence-Alpes-Côte d'Azur possède de nombreux sites naturels, culturels, historiques et patrimoniaux qui jouissent d'un « capital image » exceptionnel et concourent à l'attractivité et au rayonnement des territoires dans lesquels ils se situent.

Ces sites nécessitent souvent une amélioration de leur offre globale en termes d'aménagements et de services, pour permettre aux visiteurs de profiter des services offerts sur place ou dans les environs immédiats, qu'il s'agisse d'accueil, de sentiers aménagés, de prestations d'accompagnement, etc.…

Et ceci dans le plus grand respect d'un développement durable, pour que ces sites perdurent, pour que leur fréquentation puisse bénéficier aux habitants et aux touristes, sans frictions, et qu'ils demeurent toujours - voire encore plus - attractifs pour les générations futures.

Il s'agit également de veiller à l'information du visiteur en amont et sur le site.

Cet appel à projets vise dans le cadre de ce volet 1 à soutenir les investissements relatifs à l'expérience client et à la mise en tourisme.

Volet 2 - L'expérimentation de solutions technologiques de pilotage des flux

La maîtrise des flux touristiques dans le temps et dans l'espace représente une composante fondamentale de l'optimisation des conditions de visite d'un site, mais également de la préservation de l'environnement.

En effet, la forte concentration touristique, notamment sur certains grands sites à des périodes précises, constitue une source potentielle de dégradation des milieux naturels et un facteur d'insatisfaction, aussi bien pour les habitants que pour les touristes.

Un équilibre difficile doit donc être trouvé pour permettre de concilier développement économique, préservation et valorisation des sites.

La gestion raisonnée des flux touristiques représente, à cet égard, une opportunité pour les destinations et les sites touristiques qui sauront s'en saisir. L'innovation et le recours à des solutions numériques constituent un levier majeur de mise en œuvre de cette gestion, d'expérimentation et d'émergence de solutions nouvelles.

Cela nécessite, pour les territoires concernés, d'adapter en conséquence l'aménagement de leurs sites et d'agir sur la gestion des flux de visiteurs.

Cet appel à projets vise dans le cadre de ce volet 2 à soutenir l'expérimentation de solutions technologiques de pilotage des flux, par la mise à disposition d'une AMO et un soutien aux investissements nécessaires.

2. MODALITES D'INTERVENTION

L'appel à projets vise à soutenir, **cinq gestionnaires de sites au maximum sur chacun des deux volets,** un même gestionnaire de site pouvant candidater sur les deux volets.

Sont éligibles les gestionnaires de grands sites touristiques et de sites aujourd'hui « alternatifs » en flux accueillis : Département, EPCI, association, entreprise, parc naturel, commune et office de tourisme.

Afin d'assurer une cohérence globale avec les stratégies touristiques développées à l'échelle locale, les projets situés en zone de massif définie par la loi relative au développement et à la protection de la montagne (loi 85-30 du 09 janvier 1985) pourront faire l'objet d'une présentation en Comité de Pilotage du, ou des, espaces valléens concernés dans le cadre de la mise en œuvre de la Convention Interrégionale du Massif des Alpes 2021-2027.

L'attribution des subventions régionales dans le cadre de l'Appel à projets sera soumise aux règles applicables en matière d'aide d'état.

2.1. VOLET 1 : Soutien des investissements relatifs à l'expérience client et à la « mise en tourisme »

2.1.1. Les projets éligibles

L'amélioration de l'expérience client[1] pourra se faire par de nouveaux aménagements et équipements et des services complémentaires, qui permettront d'organiser la découverte du site dans des conditions optimales. Il peut s'agir d'aménager des sentiers, d'installer des bornes d'information, un service d'accueil, de proposer de nouveaux services tels que la location de vélos, des bornes de rechargement pour des vélos électriques, des toilettes sèches, un service de guides, des consignes …

Une meilleure mise en visibilité et une montée en gamme des sites devraient permettre d'accueillir les excursionnistes et touristes, régionaux, nationaux et internationaux sur une période plus étendue, notamment pendant l'arrière-saison.

Les gestionnaires de sites devront présenter une réflexion globale incluant, lorsque cela s'avère pertinent, des actions de promotion, de sensibilisation à la préservation des territoires, voire des offres alternatives vers d'autres sites complémentaires. Quelques exemples d'actions concourant à une réflexion globale sont proposés en annexe 2.

2.1.2. L'aide régionale

[1] L'expérience client regroupe la perception et les émotions qu'une organisation procure à ses « acheteurs » (ou visiteurs dans le contexte de cet appel à projets) lorsqu'ils entrent en contact avec elle. Cela englobe la qualité de son offre de produit et de service, mais aussi la qualité de la relation client.

Le financement régional est prévu à hauteur de 40% maximum des dépenses d'investissement éligibles, dans la limite de 200 000 euros par projet.

Il s'agit d'un soutien en investissement exclusivement.

Les investissements éligibles sont les suivants : schémas d'aménagement, canalisation de la fréquentation, achat et pose d'éco-compteurs, signalétique et pupitres d'interprétation, cheminements, points d'entrée et d'accueil, appontements, aires paysagères de stationnement, scénarisation de l'information, points d'eau, toilettes, location de vélo, gardiennage, accès aux personnes à mobilité réduite, bornes de rechargement pour des voitures et vélos électriques , outils d'interprétation par la réalité virtuelle et augmentée au cas par cas.

Sont notamment exclus des dépenses éligibles : les parkings (seul l'aménagement paysager est éligible), les frais de fonctionnement (frais de personnel, actions de communication, frais occasionnés pour l'obtention de labels…), les études relatives à la capacité de charge d'un site, les schémas d'accueil et de visite, les outils de réservation de navettes.

Les projets devront répondre aux priorités du SRADDET et du plan climat régional notamment pour ce qui concerne les bâtiments et les équipements (performance énergétique, confort d'été, utilisation d'éco-matériaux) ainsi que l'aménagement des espaces (végétalisation, gestion des eaux pluviales).

Les dépenses devront être réalisées dans un délai de 5 ans après la notification de l'aide régionale.

2.2. VOLET 2 : Soutien à l'expérimentation de solutions technologiques de pilotage des flux

2.2.1. Les projets éligibles

L'objectif est d'adopter une démarche d'expérimentation pour répondre au mieux aux besoins et problématiques spécifiques de chacun des territoires retenus en termes de gestion des flux et d'alimenter, en parallèle, la réflexion menée au niveau régional avec des solutions qui pourront être essaimées en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Le pilotage des flux pourra se faire au moyen de solutions numériques permettant notamment une meilleure connaissance de ces flux, l'information et la sensibilisation des usagers et la redirection des flux en fonction de l'affluence.

L'appel à projets permet d'accompagner des projets en phase de conception.

Les projets devront être intégrés dans une réflexion globale intégrant les quatre composantes essentielles que sont la gouvernance d'ensemble, la mesure et le pilotage par les données, la mobilité sur le territoire concerné et l'aménagement du site. Une réflexion relative à la capacité de charges des sites concernés sera appréciée.

Les données collectées devront pouvoir être publiées sur le portail d'Open data régional DataSud.

2.2.2. L'aide régionale

Les gestionnaires de site sélectionnés dans le cadre du volet 2 bénéficieront :

- **de la mise à disposition d'une expertise de consultants** spécialisés tourisme, smart territoires et design de services numériques, mobilisés dans le cadre d'un marché de prestations intellectuelles.

Cette expertise sera intégralement prise en charge par la Région sur un volume indicatif de 20 jours/homme de consultants par site sélectionné.

L'accompagnement en ingénierie portera sur les prestations suivantes :

- L'analyse de l'état des lieux en matière de gestion et pilotage des flux : équipements, outils, dispositifs existants sur le territoire, analyse des besoins déjà définis et des objectifs énoncés par les élus et techniciens, analyse de la cohérence entre le volet « aménagements-mise en tourisme du site » et le volet « pilotage des flux » ;
- La conception de solutions de pilotage des flux : design fonctionnel d'une plateforme de pilotage des flux et prototypage UX des services associés (tableau de bord, information visiteurs, composant d'une application mobile…) et de l'expérience utilisateur d'une plateforme de pilotage des flux touristiques ;
- La détermination des données entrantes (nature, sources, outils, …) et des données sortantes / indicateurs (sous quelles formes -tableau de bord par exemple-, pour quels usages internes et externes, …) ;
- La proposition d'une architecture de référence, le sourcing de solutions existantes sur le marché (éventuellement commun aux projets retenus), l'appui à l'élaboration d'une expression de besoins fonctionnels et d'un cahier des clauses techniques particulières (CCTP) pour le développement d'un prototype minimum viable (MVP) financé dans le cadre de l'appel à projets, l'appui au déploiement du MVP. *(Voir notes de bas de page[2]).*

- **du financement de solutions de gestion des flux.**

Les investissements éligibles sont les suivants : aménagements, équipements pour la mise en place de services, d'outils et services numériques de pilotage des flux : mesure de flux, collecte, traitement (temps-réel et/ou prédictif) et visualisation de données, interaction avec les usagers (applications mobiles, bornes d'information, signalétique…) ainsi que les études préalables à ces investissements.

---

[2] : Le prototype UX design ou prototype fonctionnel permet de simuler le fonctionnement d'un dispositif digital afin de le tester, avant de le produire. Le prototype fonctionnel de l'UX (expérience de l'utilisateur) s'inscrit dans la logique de l'essai-erreur propre à la démarche de conception centrée utilisateur.
Une architecture de référence comprend un document ou un ensemble de documents qui contient des recommandations sur les structures et les intégrations de produits et services informatiques constitutifs d'une solution. Elle englobe les meilleures pratiques reconnues, lui permettant de suggérer la méthode de livraison optimale pour telle ou telle technologie.
Un prototype minimum viable permet d'apprendre, de valider et d'invalider des hypothèses de départ formulées avant de lancer une solution. Il est l'aboutissement d'une méthode de travail itérative.

Le financement régional est prévu à hauteur de 50% maximum des dépenses en investissement éligibles. Il sera plafonné à 50 000 euros par projet. Le délai maximum de réalisation des investissements est de 5 ans.

3. MODALITES DE DEPOT ET DE SELECTION DES CANDIDATURES

Il s'agit d'un appel à projets permanent avec une sélection annuelle de 5 projets pour chacun des volets, prévue au premier trimestre de chaque année, durant 5 ans maximum. Si les dossiers reçus lors de la première vague ne permettent pas de sélectionner 5 projets, d'autres sélections pourront être organisées dans l'année.

3.1 Dépôt des dossiers

Un dossier de candidature type sera fourni sur demande et devra être retourné au service Attractivité et Tourisme de la Région selon le calendrier de l'année en cours précisé dans le dossier de candidature.

Les gestionnaires de sites candidats devront déposer ce dossier type de manière dématérialisée sur la plateforme régionale https://subventionsenligne.maregionsud.fr

L'ensemble du dossier de candidature devra également être transmis par voie électronique aux adresses suivantes : cgarotta@maregionsud.fr et ccoulomb@maregionsud.fr

Pour la première année, la date limite de dépôt des dossiers est fixée au 15 février 2022.

3.2 Comité de sélection

Un comité de sélection constitué d'experts analysera l'ensemble des dossiers déposés dans le cadre de cet appel à projets et identifiera les projets à financer pour chacun des volets. Une audition des candidats présélectionnés pourra être prévue.

Il est composé des représentants des structures suivantes :

- Directions et services de la Région concernés,
- Comité Régional du Tourisme,
- Interparc tourisme des parcs naturels régionaux
- Parcs naturels nationaux
- Fédération régionale des Offices du tourisme
- Agence régionale pour l'Environnement et la Biodiversité

D'autres experts pourront être mobilisés, en tant que de besoin.

La décision d'attribution finale sera prise par la Commission permanente du Conseil régional, sur proposition du Comité de sélection.

3.3 Critères de sélection des candidats

La sélection des dossiers s'appuiera notamment sur les critères suivants :

- démarche globale de mise en tourisme et de gestion des flux, avec début d'exécution (programme d'aménagement en cours ou à améliorer),
- inscription de l'opération dans le plan d'action du, ou des, espaces valléens concernés, lorsque le projet se situe en zone de massif,
- qualité et pertinence de la démarche et des leviers à mobiliser,
- enjeux locaux et retombées : impacts du projet à moyen et long termes (services, usagers, partenaires, etc.),
- gouvernance mise en place pour orienter et partager le plan de gestion,
- crédibilité de la proposition et du partenariat éventuel avec un autre site,
- ambition environnementale et contribution aux orientations du Plan climat régional (cf. https://www.maregionsud.fr/planclimat),
- caractère innovant des actions notamment dans le pilotage des flux,
- adéquation des moyens humains et matériels engagés avec les objectifs du projet,
- potentiel de transférabilité de certaines solutions.

Seules les candidatures présentant une **approche globale** seront examinées.

Les candidatures présentant des coopérations entre 2 ou 3 sites proches, pressentis dans la recherche de destinations alternatives ou pour présenter une offre plus globale, seront examinées avec une attention particulière.

CONTACTS

Direction de l'Attractivité du Rayonnement International et de l'Innovation
Service Attractivité et Tourisme
Hôtel de Région - 27 place Jules Guesde - 13481 Marseille cedex 20

Secrétariat : 04-91-57-54-60/61

Christine GAROTTA Tél. : 04 88 73 64 02 Mobile : 06 11 74 98 61 cgarotta@maregionsud.fr	**Celine COULOMB** Tél. : 04 88 73 69 72 ccoulomb@maregionsud.fr

ANNEXE 1

Politique régionale et exemples d'actions conduites

Le Plan de croissance de l'économie touristique vise notamment à relever le défi du dépassement des trois « S » (sea, sand, sun), réducteurs de l'identité des destinations de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, en développant et en promouvant un autre tourisme, alternatif au tourisme trop concentré sur la zone littorale et la haute saison estivale.

Ce plan de croissance a été amendé en octobre 2019 pour une meilleure prise en compte du Plan climat régional « une COP d'avance », afin de promouvoir un tourisme plus respectueux de l'environnement. Il concourt au Plan climat régional « Gardons une COP d'avance » voté le 23 avril 2021.

Une éco-conditionnalité des aides a été mise en place, pour la rénovation de l'hébergement touristique d'une part et pour l'organisation de manifestations et congrès d'autre part, avec un bonus pour les projets visant à diminuer l'impact environnemental des activités.

Le contrat de filière écotourisme, voté en octobre 2019, s'inscrit dans ce positionnement et s'adosse au Plan climat régional. « L'innovation dans la gestion des flux et des mobilités pour une accessibilité aux destinations d'écotourisme et à leur offre » est l'un des quatre axes stratégiques opérationnels de ce contrat.

Le Comité régional du tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur conduit un certain nombre d'actions en marketing et communication pour désaisonnaliser la fréquentation en communiquant en faveur des « ailes de saison » en Provence et sur la Côte d'Azur et au début de l'été dans les Alpes.

Il a ainsi créé en fin d'année 2020 une entrée « écotourisme » sur son site et travaille sur une communication spécifique aux espaces naturels, en lien avec la Région, l'Inter parc Tourisme, l'Agence régionale pour la biodiversité et l'environnement et le réseau régional des espaces naturels.

Dans le cadre du plan d'actions du contrat de filière écotourisme, une étude sur la gestion des flux touristiques dans les espaces naturels protégés a été réalisée au 2ème semestre 2020 par le réseau régional des espaces naturels et l'Agence régionale pour la biodiversité et l'environnement, en lien étroit avec l'Inter parc Tourisme régional. 28 sites régionaux ont été interviewés. Cette étude dresse un état des lieux de l'existant et des premières suggestions des gestionnaires de sites pour améliorer la gestion des espaces concernés.

Une expérimentation sur la gestion des flux sur quatre sites naturels sensibles très fréquentés a également été réalisée durant l'été 2020 par le Comité régional du tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur avec WAZE, dans les parcs naturels régionaux du Verdon et du Luberon. Les retombées très positives ont conduit à l'extension de l'expérimentation sur dix sites pour l'été 2021.

Complémentaire à la structuration des acteurs au sein de la filière écotourisme, la gestion raisonnée des flux touristiques est un axe emblématique du Plan de croissance de

l'économie touristique 2017-2022. Au sein du programme Smart destination, dont l'ambition est de poursuivre le maillage de la région autour de territoires touristiques connectés et exemplaires, elle vise à favoriser la régulation des flux au moyen notamment de nouveaux services numériques.

Dans ce cadre, un challenge « l'innovation dans la gestion des flux touristiques » a été organisé en 2020, afin de détecter des solutions innovantes permettant de contribuer à l'étalement des flux touristiques dans l'espace et dans le temps. Trois lauréats ont été retenus. Ces projets seront expérimentés sur le territoire régional en 2021.

Une étude a également été menée par la Région en janvier 2021 pour réaliser un état de l'art et identifier les besoins liés à la gestion des flux touristiques : si certains sites sont équipés d'éco-compteurs, il existe peu d'outils de mesure ou très partiels. Or, la présence d'outils de comptage performants (temps réel, capitalisation, transmission directe, reconnaissance…) et diversifiés (compteurs, captation d'image…) constitue le préalable à tout dispositif de suivi et de gestion.

Par ailleurs, la Région porte l'ambition de faire de Provence-Alpes-Côte d'Azur la 1ère Smart Région d'Europe, c'est-à-dire un territoire connecté, innovant et exemplaire dans la mise en œuvre de l'Accord de Paris sur le climat. L'un des axes principaux qui structure la stratégie Smart Région adoptée dès 2016 concerne l'émergence et le déploiement de services numériques innovants portés par la Région ou ses partenaires, s'appuyant sur les données, l'innovation ouverte et l'intelligence artificielle.

ANNEXE 2

Quelques exemples d'actions concourant à une réflexion globale mais n'entrant pas nécessairement dans les actions éligibles

Organiser et valoriser les connexions aux gares SNCF ou mettre en place une alternative en bus pour les accès aux sites,

Organiser des points de fixation des automobiles (parkings relais) pour compenser la fermeture des routes d'accès, organiser des solutions de mobilité sur les derniers kilomètres, mettre en place des navettes pour accéder aux sites ou un système de location de vélos avec ou sans assistance électrique,

Déterminer la capacité de charge ou d'accueil d'un site du point de vue de l'écosystème (espèces, milieu, saison…), connaître les pratiques et les flux,

Etablir un schéma d'accueil et de visite (capacité de charge, dimensionnement des parkings à aménager, sens de la visite, signalétique, arrêts photos, haltes destinées à l'interprétation et l'information…),

Equiper les parkings relais de bornes de rechargement pour véhicules électriques,

Installer des sanitaires de type toilettes sèches, des points d'eau, des douches à énergie solaire pour les cyclistes,

Implanter une signalétique touristique et culturelle telle que cartographie, informations pratiques sur les points d'intérêts touristiques, avec possibilité de télécharger des contenus via un QR code ou tout autre moyen numérique (application mobile), éléments d'interprétation (table de lecture de paysage, borne éducative, belvédère, point d'observation),

Compléter par de la réalité augmentée la mise en valeur des sites à certaines périodes (ex : habillage d'un château…),

Intégrer une dimension paysagère dans les aménagements (végétalisation, plantation).