

OPEN TOURISME LAB

Appel à candidatures

Expérimentation Printemps 2019  
Clotûre : 20 mars 2019

## Thématique

# Le Tourisme d'itinérance

Partenaires financeurs du programme d'expérimentation



Partenaires opérationnels du programme d'expérimentation



« Nous considérons tous que le tourisme est une ressource majeure pour le développement des territoires, il est aussi une source d'innovation et de transformation à explorer. »

Les Partenaires d'Open Tourisme Lab

<b>Programme d'expérimentation : l'appel à projets est ouvert !</b>	<b>2</b>
1. En quoi consiste le Programme d'expérimentation ?	2
2. Mise en contexte du thème du tourisme d'itinérance	2
<b>Attente des partenaires et terrains d'expérimentation</b>	<b>3</b>
<i>Le partenaire PETR Garrigues et costières de Nîmes soumet les terrains d'expérimentation suivants</i>	3
<i>Le partenaire Pont du Gard soumet les terrains d'expérimentation suivants</i>	4
<i>Le partenaire SNCF – Ter Occitanie soumet les terrains d'expérimentation suivants</i>	4
<b>Règlement de participation</b>	<b>5</b>
1. Éligibilité et sélection des projets	5
2. Validité des candidatures et engagements	5
3. Calendrier prévisionnel de réalisation, après sélection	6
4. Modalités pratiques	6
5. Financement	7
6. Dépôt des candidatures	7
<b>Éléments du dossier de candidature</b>	<b>8</b>
<b>Conditions générales du programme d'expérimentation</b>	<b>9-10</b>

Vous souhaitez rendre plus mature un projet de votre entreprise sur le thème du « tourisme d'itinérance », tester votre prototype (logiciel, application mobile, objet connecté, ...), imaginer de nouveaux usages, trouver des réponses rapides et efficaces à de nouvelles problématiques, découvrir les terrains d'expérimentation des partenaires d'Open Tourisme Lab. Participez à l'appel à candidature « Open Tourisme Lab » avant le 20 mars 2019.

## I. En quoi consiste le Programme d'expérimentation ?

L'appel à candidature s'adresse aux start-up et PME, proposant des solutions innovantes à un stade de prototype, et nécessitant une expérimentation et des tests terrain, avant des phases de développement telles une mise en production ou une mise sur le marché ou une présentation aux premiers investisseurs, ... .

Le Programme d'Expérimentation aura pour objet la création ou l'amélioration d'un service client ou d'un parcours utilisateur. La définition du Programme d'Expérimentation se basera sur les avis et retours des utilisateurs quant à leurs besoins en termes d'amélioration de service existant ou de nouveau service. La réussite du Programme d'Expérimentation sera mesurée à partir des retours utilisateurs en lien avec la création ou l'amélioration du parcours ou service utilisateur objet de l'Expérimentation.

Les projets devront démontrer un caractère innovant, différenciant par rapport aux solutions déjà présentes sur le marché, démontrer leur caractère duplicable et apte à s'adapter sur plusieurs terrains ou applicatifs.

## 2. Mise en contexte du thème du TOURISME D'ITINERANCE

Cet appel à expérimentation a pour objet de retenir les solutions innovantes traitant les sujets du tourisme d'itinérance au sens large.

En effet, cet appel à expérimentation part du constat d'une demande croissante des utilisateurs (utilisateur = base du programme) à rechercher des nouveaux modes de déplacements doux (à pied ou à vélo), mutualisés (autopartage, covoiturage ...), innovants (véhicule autonome et connecté, et tous modes doux électriques) privilégiant l'intermodalité (bateau / vélo / transport en commun ...) et ayant une appétence marquée pour la découverte des richesses d'un certain tourisme culturel (patrimoine bâti, patrimoine naturel, curiosités gastronomiques et oenotouristiques). L'ensemble de ces tendances plaide pour la mise en œuvre de stratégies territoriales fondées sur l'itinérance.

L'ensemble des partenaires, publics et privés, engagés sur ce programme savent que le développement du tourisme d'itinérance constitue une démarche alternative par rapport aux démarches qui reposent sur le développement de sites intégrés, et peut répondre à différents enjeux de séjours (sur les territoires ruraux en particulier) en diminuant les effets d'atomisation et d'espacement des activités et des services.

Toutefois, pratiquer l'itinérance, c'est se déplacer, aller d'un point à l'autre sur un ou des itinéraires tracés, en bénéficiant d'informations pratiques – sous forme de médiation narrative en zones blanches - , d'un hébergement, d'un accueil, de services associés pour enrichir une expérience utilisateur, ... ; en synthèse le tourisme d'itinérance exige innovation, services, collaboration et mise en réseau.

Cet appel à candidature est orienté vers des thématiques ou problématiques, qui pourront guider les candidats. Effectivement l'ambition est à la fois de répondre aux enjeux globaux de l'itinérance cités plus haut, mais aussi d'expérimenter des solutions en réponse aux problématiques des partenaires engagés sur cette action, et de mener une faisabilité opérationnelle d'expérimentation.

Les terrains d'expérimentation sont des espaces physiques réservés par nos partenaires pour y tester les projets retenus auprès de leurs clientèles, qu'ils s'agissent de solutions digitales ou mobiles, ou des services ou des objets.

Sur toute la phase d'expérimentation, des experts en Design UX sont mobilisés pour proposer des méthodologies de test, basées sur la recherche et l'amélioration de l'expérience utilisateur ; et de générer des livrables de synthèse sur les tests Utilisateur.

### Le partenaire PETR GARRIGUES ET COSTIERES DE NIMES soumet les terrains d'expérimentation suivants

**Terrain I** : Le territoire du PETR Garrigues et Costières de Nîmes est parcouru par de nombreuses voies de découverte. D'est en ouest : les GR 6, GR 63, GR 653 ; et du nord au sud : les GR 42, GR 700, le canal du Rhône à Sète/Via Rhôna. Mais pour certaines de ces voies, il s'agit également de voies historiques qui racontent l'histoire de ce territoire, territoire stratégique de passage, de circulation, de transport. Le chemin de Régordane, le chemin de saint Jacques de Compostelle, le chemin du sel, la Via Domitia, le tracé de l'Aqueduc, le Gardon, le Rhône sont la matérialisation d'une histoire commerciale, spirituelle, technologique, agricole...

Le maillage de ces grandes voies est complété par un réseau d'itinéraires pédestres, équestres et cyclo touristiques développés par le Département du Gard et les collectivités locales. Enfin, diverses initiatives communales ou associatives proposent des sentiers, des circuits de découverte qui offrent aux habitants et visiteurs l'accès aux richesses patrimoniales locales.

Dans une volonté de soutenir la diversité de l'offre touristique locale, d'encourager l'appropriation des richesses locales par la population le PETR garrigues et Costières de Nîmes souhaite expérimenter de nouveaux modes et outils de découverte de son territoire.

- Le partenaire recherche expérimenter des dispositifs mobiles de médiation, afin de proposer une offre de tourisme expérientiel le long de ces axes de randonnée.
- Plus particulièrement, le dispositif devra répondre et sérier les usages suivants : Comment proposer aux visiteurs une expérience immersive dans l'histoire locale ? Comment développer des récits géolocalisés qui ponctuent les chemins de l'itinérance, capables d'intégrer des éléments de contenus issus de différentes formes d'écritures multimedia et de trouver les moyens de les diffuser en zone rurale ? Comment suggérer et proposer de l'inter-modalité pour découvrir un territoire (fluvial, pédestre, cyclo...) ? Comment accompagner et guider le visiteur au fil de son séjour en fonction de sa géolocalisation et du réseau d'acteurs, de services et des sites d'intérêt à proximité ? Comment proposer des solutions de déplacements mutualisés (autopartage, covoiturage...) ? Comment inciter la population locale à découvrir – re découvrir son territoire via des usages innovants ?

**Terrain Ibis** (associé au Pont du Gard) : Le site du Pont du Gard est vécu par les touristes comme une porte d'entrées vers le Pays Garrigues Costières de Nîmes (plus globalement sur le territoire du Gard et la Région Occitanie), et un départ de vacances vécu trop souvent comme un point de passage avant de rejoindre une destination plus lointaine. Pour un nombre conséquent de visiteurs qui arrivent sur site, ils n'ont pas effectué de recherches préalables à leur séjour ; et ce sont principalement des clientèles étrangères.

- Comment faire découvrir de façon virtuelle et immersive, toute la richesse territoriale et donner envie aux touristes de visiter d'autres sites ?
- Comment proposer aux visiteurs de construire leur propre itinéraire de visite sur le territoire, en fonction de leurs contraintes (timing, enfants, mobilité, budget, lieu de résidence ...) et de leurs affinités (sport, culture, nature, baignade, terroir, vignobles ...) ?

Les partenaires souhaitent tester des solutions de moteur d'inspiration de séjours et de parcours, au travers de solutions d'expériences innovantes.

### Le partenaire PONT DU GARD soumet les terrains d'expérimentation suivants

Le site du Pont du Gard, grâce à la richesse de son patrimoine bâti recensé au Patrimoine Mondial de l'Unesco, bénéficie d'une notoriété internationale. Ce site jouit aussi d'un espace naturel protégé, à la fois vaste et riche d'une biodiversité exceptionnelle. Mais cette destination très attractive peine à s'ouvrir aux autres sites d'exception aux alentours.

**Terrain 2** : A partir de son offre, les partenaires Pont du Gard et PETER Garrigues et Costières de Nîmes souhaitent développer l'itinérance et booster la fidélité, en explorant des solutions de gamification – de type jeu interactif à l'échelle de cet ensemble de destinations afin d'inciter les visiteurs à se rendre sur plusieurs sites et à découvrir le patrimoine de manière ludique ou insolite.

**Terrain 3** : Développer un service de billetterie pour tous les sites touristiques, lieux culturels et événement, avec la possibilité de bénéficier de remise dans le cadre de packaging d'offres (à disposition des visiteurs sur le site du Pont du Gard, dans les OT et en ligne sur le site de Gard Tourisme, sur les aires d'autoroute, voir dans des coeurs de ville sous forme de bornes, ... ).

**NOTA** : Ces deux partenaires, PETER Garrigues et Costières de Nîmes et Pont du Gard, sont par ailleurs membres du « Grand Site Occitanie - Nîmes Pont du Gard Uzès ». Ce dispositif vise à promouvoir les sites patrimoniaux, culturels, naturels et historiques de la région et à renforcer leur attractivité touristique.

### Le partenaire SNCF – TER OCCITANIE soumet les terrains d'expérimentation suivants

Le partenaire SNCF TER Occitanie s'est engagé dans une démarche globale de transformation numérique, à la fois dans ces processus internes, mais aussi orientée vers sa politique de Relation Client, avec une quête de la satisfaction Voyageurs et de développement d'activités au travers de partenariat Tourisme. Parmi les sujets prioritaires, le partenaire met à disposition des terrains d'expérimentation pour y rechercher des solutions capables de :

**Terrain 4** : Proposer une expérience Client au sein des trains et des gares ; notamment

- Donner de l'information touristique et territorialisée en temps réel, en prenant en compte les problématiques de connexion et de contenus,
- Trouver des nouvelles solutions autour de contenus géolocalisés, des expériences en AR/VR, et plus largement un intérêt autour des nouvelles formes de storytelling et de gamification.

## I. Éligibilité et sélection des projets

L'appel à candidature est ouvert aux start-up, PME et entreprises partenaires, ayant des solutions pour l'industrie touristique, dont le projet se rapproche des thématiques de l'ITINERANCE rapportées par les partenaires, et dont le développement nécessite une phase d'expérimentation.

Les équipes « projet » doivent s'appuyer sur une organisation légère facilement mobilisable pendant les phases opérationnelles du programme d'expérimentation et localisable au sein des locaux d'Open Tourisme Lab à Nîmes.

Les entreprises doivent détenir la propriété intellectuelle des innovations présentées : modèles, procédés, dispositifs, ....

Une phase de pré-sélection des projets se fera sur l'étude des dossiers de candidature. Ensuite la sélection des 4 projets admis au programme d'expérimentation se déroulera sous le format d'un jury de sélection réunissant l'ensemble des partenaires impliqués et lors d'une présentation orale.

La sélection des projets s'appuiera sur une analyse multicritère (\*) des dossiers et plus particulièrement sur l'intérêt des partenaires pour les solutions proposées.

(\*) la base multicritère est la suivante :

- Degré d'appréciation par l'entreprise candidate des problématiques sujettes à expérimentation au regard de(s) solution(s) proposée(s).
- Caractère innovant ou original de la solution apportée au besoin identifié, de l'usage des technologies en générale et des technologies numériques en particulier
- Caractère reproductible et transférable de(s) solution(s) proposée(s). Faisabilité et viabilité économique, et potentiel de création de valeur
- Motivation, disponibilité et capacité de l'équipe
- Souhait de développer des partenariats avec les acteurs de l'écosystème d'Open Tourisme Lab

Dans le cadre de l'examen des dossiers, Open Tourisme Lab et ses partenaires se réservent le droit de prendre contact avec les entreprises candidates afin d'obtenir toute information jugée nécessaire à la bonne analyse du dossier et de réclamer éventuellement toute pièce complémentaire pour l'instruction de la candidature.

## 2. Validité des candidatures et engagements

La participation à l'appel à candidatures implique l'acceptation pleine et entière et sans restriction ni réserve du présent règlement ainsi qu'un engagement sur l'honneur quant à la véracité des informations transmises et garantissant Open Tourisme Lab et ses partenaires que le projet présenté par le candidat est exempt de toute contrefaçon.

Sera considérée comme nulle toute demande de participation ou participation du fait de :

- Tout envoi adressé autrement que par courrier électronique, par courrier postal, adressé après la date limite ou émanant d'une entité n'ayant pas qualité pour participer ;
- Tout envoi incomplet ou réalisé de manière contrevenante au présent règlement ;
- Toute attitude contraire aux lois, règlements et règles déontologiques applicables ;
- Tout acte de contrefaçon ou de concurrence déloyale associé au dossier.

Le candidat est responsable du contenu de son projet. Il supportera les conséquences juridiques et pécuniaires de tous les dommages directs et indirects qui pourraient être causés par le projet ou du fait du projet.

Open Tourisme Lab et ses partenaires se réservent le droit de poursuivre toute personne qui tenterait de frauder ou de nuire au bon déroulement de l'appel à candidatures. Ainsi, dans le cas de fraudes manifestes sous quelque forme que ce soit, Open Tourisme Lab et ses partenaires peuvent annuler l'appel à candidatures.

Open Tourisme Lab et ses partenaires se réservent, en cas de force majeure, le droit de proroger, d'écourter, de modifier ou d'annuler la présente opération. Leur responsabilité ne saurait être engagée de ce fait.

Chaque entreprise retenue s'engage à :

- Assister aux rencontres et sessions permettant de préparer et d'exécuter les phases du programme d'expérimentation
- Communiquer et mettre à disposition les supports et moyens de communication
- Désigner une personne référente, de préférence le dirigeant ou le chef de projet, à disposition pendant la période complète du programme pour piloter l'équipe mobilisée.

Open Tourisme Lab se réserve le droit de faire appel à tout expert qu'il jugerait nécessaire et cela à ses frais et sous couvert d'une clause de confidentialité entre les parties engagées sur ce programme.

### 3. Calendrier prévisionnel de réalisation, après sélection

#### Etape 0 : sélection de 4 projets

##### **1ère étape : Audit de la solution et phase exploratoire sur la méthode de test choisie**

Prise de contact avec l'équipe dédiée. Animation d'un atelier de pratique au design UX par un expert d'Open Tourisme Lab. Audit des projets.

##### **2ème étape : Mise en œuvre de la méthodologie de test utilisateur avec l'appui d'un expert Design UX référencé par Open Tourisme Lab**

Travail de conception et de réalisation. Test en différentes phases itératives (et correctives si nécessaire). Recueil des données.

##### **3ème étape : Evaluation en fin d'expérimentation**

Constitution du bilan de l'expérimentation avec l'appui d'Open Tourisme Lab, évaluation des tests,.

##### **4ème étape : Restitution auprès des partenaires**

Restitution des résultats auprès des partenaires. Création d'un événement de restitution.

### 4. Modalités pratiques

Pendant les phases opérationnelles du programme d'expérimentation (étalées sur une période de 3 à 6 mois maximum), Open Tourisme Lab et ses partenaires mobilisent des moyens adaptés à l'hébergement des start-up sélectionnées en proposant à titre gracieux à la fois :

- Un lieu de travail mis à disposition de la start-up au sein de son espace de coworking, et selon les besoins du projet pendant l'exécution du programme d'expérimentation.
- La possibilité d'un hébergement hôtelier (– à l'hôtel IBIS gare à Nîmes, partenaire d'Open Tourisme Lab), dans la limite d'un nombre de nuitées par start-up retenue (à définir, au nombre de 6 maximum) et ce exclusivement pendant l'exécution du programme d'expérimentation.

## 5. Financement

Aucun financement des parties prenantes retenues n'est associé à cet appel à expérimentation proprement dite.

Tous frais de déplacement, d'hébergement, ou débours liés à l'expérimentation sont à la charge de l'entreprise.

## 6. Dépôt des candidatures

Les candidats pourront télécharger le règlement de l'appel à candidatures et le modèle de dossier de candidature, sur le site internet [www.opentourismelab.com](http://www.opentourismelab.com).

Chaque candidat fera parvenir, à ses frais, avant le 20 mars 2019, par :  
courriel - à l'adresse [contact@opentourismelab.com](mailto:contact@opentourismelab.com)  
ou - par voie postale à OPEN TOURISME LAB - 160 Allée Frédéric Desmons - 30 000 NIMES

Pendant toute la période de candidature, les Candidats ont la possibilité d'adresser leurs questions à propos de l'appel à candidatures à [contact@opentourismelab.com](mailto:contact@opentourismelab.com).



# ÉLÉMENTS DU DOSSIER DE CANDIDATURE

Le dossier de candidature, de 15 pages maximum, devra comprendre :

## ÉLÉMENTS CONCERNANT L'ENTREPRISE CANDIDATE

- Extrait Kbis issu d'internet (societe.com) avec dénomination et forme juridique de la structure candidate
- Coordonnées du dirigeant engageant la candidature et, le cas échéant, celles de l'interlocuteur pilotant l'expérimentation (téléphone, mail, adresse postale)
- Description des activités de l'entreprise candidate.
- Liasses fiscales du dernier exercice avec Annexes, dans le cas d'un premier bilan arrêté.
- Chiffres et données que le candidat estime significatifs de son activité ou pour le programme d'expérimentation, ainsi qu'effectif rémunéré, actualisés à la date de la candidature.
- Engagement sur l'honneur que l'entreprise et ses dirigeants à titre professionnel ne font l'objet d'aucun litige ni condamnation

## PRESENTATION DU PROJET ET DE L'EQUIPE MOBILISEE

Une note d'intention suivant la trame type de dossier de candidature (cf ci-dessous)

Nom du projet .....

*Mots clés du projet :*

#.....	#.....
#.....	#.....
#.....	#.....

### Description du projet

Le candidat devra présenter son projet sous le format d'un résumé en 1 page, ainsi qu'une présentation de façon détaillée en abordant les parties suivantes :

#### Description de la solution à expérimenter ; notamment en précisant :

- Le fonctionnement de la solution proposée (parcours client, cas d'usage, fonctionnement technique)
- Le caractère innovant du projet, et l'environnement concurrentiel de la solution
- Le modèle économique de la solution
- Le stade de développement de la solution et si elle a déjà fait l'objet de première expérimentation et/ou commercialisation

#### Description de l'expérimentation recherchée ; notamment en précisant :

- Comment la solution répond aux terrains d'expérimentation décrits plus haut
- Les attentes d'expérimentation : design UX, données à recueillir, étude qualitative, ...
- Les moyens mis en œuvre pour le déploiement et l'exploitation de la solution,
- Les moyens nécessaires (techniques, logistiques, ...)
- Les critères d'évaluation de l'expérimentation, les moyens de mesures, la conduite globale du rendu de l'évaluation
- Un calendrier prévisionnel idéal et la durée souhaitée de l'expérimentation

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME D'EXPERIMENTATION

## **Article 1 – Définitions**

Candidat : toute start-up et PME susceptible de répondre à l'appel à candidature

Terrain d'expérimentation : les terrains d'expérimentation sont définis en amont avec les partenaires d'Open Tourisme Lab, dont l'usage est rattaché à

Lauréat : Candidat retenu après sélection du jury

Organisateur : Open Tourisme Lab

Partenaires : partenaires opérationnels d'expérimentation

Parties : l'ensemble des structures impliquées sur le programme ; à savoir l'organisateur, les partenaires et les lauréats

Projet : solution proposée dans le cadre du programme d'expérimentation et en lien avec les terrains d'expérimentation révélés

## **Article 2 - Périmètre d'expérimentation, responsabilités et durée**

Chaque expérimentation fera l'objet d'une convention signée entre le Partenaire et le Lauréat avec l'objectif de préciser les détails de la réalisation de l'expérimentation. Cette convention aura notamment comme objectif de préciser les responsabilités et les prises en charge de chacune des Parties, en termes de conditions de montage ou d'intégration de la solution, de maintenance, de démontage de l'expérimentation par le Lauréat. La durée de l'expérimentation sera fixée par la convention liant les parties ; sachant qu'elle ne pourra excéder 6 mois.

### **Article 3 - Assurance**

Chaque Lauréat retenu devra être assuré au titre de sa responsabilité civile pour les éventuels dommages qu'elle pourrait causer dans le cadre de l'expérimentation.

## **Article 4 - Financement**

Aucun financement des lauréats n'est associé à l'appel à expérimentation.

## **Article 5 - Confidentialité**

Dans le cadre de la communication associée au présent appel à expérimentation, les Candidats ou/les Lauréats peuvent être amenés à divulguer des informations confidentielles. Open Tourisme Lab et les parties prenantes de ce programme s'engagent à traiter ces informations avec la plus grande précaution, et à ne pas les divulguer sans autorisation préalable du candidat à la condition que lesdites informations aient été préalablement identifiées comme « confidentielles » par ce dernier.

## **Article 6 - Propriété intellectuelle des résultats obtenus à l'issue du programme**

L'évaluation de l'expérimentation réalisée par les lauréats demeure la propriété du candidat.

Les partenaires opérationnels de l'expérimentation quant à eux restent propriétaires des connaissances antérieures fournies dans le cadre de l'appel à projets. Ces connaissances antérieures seront listées par chacun d'entre eux.

## **Article 7 - Droit à l'image**

Chaque candidat et/ou Lauréat autorise, à titre gratuit, Open Tourisme Lab et ses partenaires à exploiter son image sur tout support (photos, films, audio, publications papier, web, réseaux sociaux, etc ) ainsi que ses présentations du dossier, dans le respect de ce qui semble raisonnablement devoir être protégé par la confidentialité par le Partenaire et dès lors qu'elles n'ont pas été stipulées confidentielles par le Candidat. A cet effet, les candidats autorisent Open Tourisme Lab et ses partenaires, pendant deux ans à compter du dépôt du dossier, à représenter, à reproduire, à diffuser, à exploiter, l'image du candidat (telle que précisée ci-dessus), en tout ou partie, directement ou indirectement, ou par tout tiers autorisé par eux, dans le monde entier, par voie de presse, écrite, radio, télévisuelle, informatique, sur tous supports et tous formats, et plus généralement par tous modes et procédés techniques connus ou à venir, et quels que soient les secteurs de diffusion, notamment dans le cadre des communications associées à l'organisation, de l'information et la promotion de l'appel à candidature. Les Lauréats s'engagent à participer aux différents événements promotionnels et cèdent leurs droits à l'image associés dans les conditions du présent article.

## **Article 8 - Loi applicable et juridiction**

Le présent règlement est soumis à la loi française. Toute difficulté qui viendrait à naître de l'application ou de l'interprétation du présent règlement ou qui ne serait pas prévue par celui-ci sera tranchée par l'organisateur en premier et dernier ressort. Tout litige né à l'occasion du présent appel à expérimentation et qui ne pourra être réglé à l'amiable sera soumis au tribunal administratif de Nîmes.