

Appels à projets « expérientiel »

Cahier des charges

- Contexte :

Tandis que la notion d'*expérience client* devient de plus en plus décisive dans le choix d'un voyage ou d'une prestation, les entreprises du tourisme doivent repenser leur offre à l'aune des émotions et des sensations proposées. Conjugué aux nouvelles technologies, ce champ de l'expérientiel, du « moment unique », en rupture avec le quotidien, offre désormais de vastes possibilités à l'innovation.

Comme dans de nombreux secteurs économiques, l'innovation aujourd'hui la plus visible dans le secteur touristique est celle apportée par le numérique, qui modifie les comportements, facilite et enrichit de multiples manières les expériences de voyage.

Mais l'innovation est aussi générée par des attentes nouvelles de la part des clientèles touristiques, que ce soit dans leur mode de consommation ou dans les produits et services recherchés, répondant à de nouvelles préoccupations : plus d'authenticité, de respect de l'environnement, de développement local, d'expériences mémorables et humaines... Le visiteur, en recherche constante de personnalisation, veut être acteur de sa visite avec la motivation d'avoir découvert un nouveau lieu, une activité inédite et des personnes uniques.

Pour stimuler l'émergence de visites touristiques innovantes, valoriser les projets à forts potentiels et accompagner leur mise sur le marché, le département de la Seine-Maritime souhaite intervenir sur des actions ayant un effet de levier important, source de synergies.

- Les objectifs de l'appel à projets :

Cet appel à projets doit permettre aux acteurs touristiques de :

- développer des projets de la phase d'étude à la phase de la conception ;
- favoriser la créativité dans les activités et services proposés ainsi que leur pérennisation ;
- inciter les partenariats locaux innovants ;
- engendrer des ouvertures vers de nouveaux créneaux d'activité touristique (nouvelle expérience client, parcours inédits, offres nouvelles, services innovants) ;
- améliorer l'expérience client et l'expérience de visite ;
- étendre la saisonnalité sur toute l'année.

L'appel à projets ciblera prioritairement les typologies d'offres (création d'équipements et/ou de services) en lien avec les thématiques suivantes :

- le tourisme de découverte économique ;
- l'art sous toutes ses formes (littérature, peinture, musique, personnages illustres...) ;
- l'architecture et les paysages (clos-masure, médiéval, vallée de la Seine...) ;
- les spécificités locales (langues locales, gastronomie, le lin...) ;
- l'histoire locale (les bains de mer, l'avant débarquement du 6 juin 44, ...).

Le Département se réserve le droit de soutenir un ou des projets n'entrant pas directement dans les thématiques présentées ci-dessus en fonction de leur caractère innovante et différenciateur.

- **Les bénéficiaires :**

- offices de tourisme et maîtres d'ouvrages publics (communes, groupement de communes, syndicats mixtes, Pays, PETR, EPCC,...).

- **Les modalités de financement :**

Le taux de subvention est fixé à 40 % des dépenses éligibles.

Les plafonds de dépenses sont fixés à :

- 10 000 € TTC pour les frais d'études : études de conception, d'opportunité, achat de prestation externalisées,
- 20 000 € HT en investissements : achat facturé de matériels techniques....

Le plancher de dépense est fixé à 1 000 € TTC pour le fonctionnement et 1 000 € HT pour les équipements.

Sont exclus les dépenses éligibles dans le cadre de l'appel à projets « Promotion touristique » 2019 liées à la commercialisation, les éditions...

- **Les critères d'attribution :**

- la qualité de leur offre ;
- l'expérience client proposée ;
- la mise en valeur de l'identité et des atouts du territoire ;
- leur durabilité (économique, sociale et écologique) ;
- leur capacité à développer un tourisme mieux réparti dans l'espace et le temps...

- **Des exemples :**

- *vivre une journée de marin pêcheur jusqu'à la réalisation d'une recette avec un chef ;*
- *découvrir et pratiquer le brassage des pommes ;*
- *de la traite des vaches au moulage du fromage de Neufchâtel ;*
- *poser son chevalet sur les falaises d'Etretat au temps des bains de mer ;*
- *découverte des clos-masures à calèches au son d'anecdotes cauchoises...*

- **Le délai de réalisation des projets :**

Le délai de réalisation sera d'une durée maximale d'un an à compter de la date de signature de la convention.

Un renvoi vers les organismes territoriaux de promotion touristique (office de tourisme du territoire communautaire concerné, SMA, la marque touristique départementale « Seine-Maritime, la Normandie Impressionnante », le CRT...) devra être aussi prévu.

Un comité de sélection se réunira pour l'évaluation et la sélection des projets en fonction des critères ci-dessus et soumettre les projets à la Commission permanente.

- **Le dépôt des candidatures :**

Les porteurs de projets devront remplir le dossier de candidature et fournir les documents sollicités.

Les dossiers de candidature devront être adressés au plus tard **le 31 octobre 2019.**

Appels à projets « expérientiel »

- par voie postale, à l'adresse suivante :

Département de la Seine-Maritime
Direction de la cohésion des territoires
Service tourisme et territoires
Quai Jean Moulin – CS 56101
76101 ROUEN Cedex 1

- par voie électronique : florence.grall@seinemaritime.fr

- pour tout renseignement : contacter Florence GRALL au 02.35.03.51.63.

Protection des données à caractère personnel :

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018, et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite « loi informatique et libertés »).

