



# Appel à projet « 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.

L'ambition du Département liée à cet appel à projets est d'enrichir l'offre touristique d'un panel d'expériences à vivre, et de la valoriser via Seine Maritime Attractivité (SMA). Cet appel à projets contribuera à la relance économique du secteur touristique impacté par la crise sanitaire, tout en accompagnant l'évolution durable des modes de consommation touristique. Ses modalités seront donc exceptionnellement adaptées au contexte sanitaire, en soutien aux acteurs du tourisme.

### **Les objectifs de l'appel à projets :**

L'objectif est de favoriser la créativité en termes d'activités et de services proposés, de permettre le développement d'offres touristiques nouvelles, innovantes, centrées sur l'expérience de visite, la personnalisation des parcours et sur l'amélioration de l'expérience client.

Le projet doit porter sur une activité nécessitant une participation active, ou permettre de vivre une expérience unique qui mobilise les sens.

Les projets devront être de nature à renforcer l'attractivité touristique des territoires et/ou à développer le chiffre d'affaires de l'activité touristique.

L'appel à projets a vocation à soutenir la création d'une offre durable, les événements ponctuels sont exclus. Par ailleurs, une priorité sera donnée à la création d'offres accessibles tout au long de l'année afin de prolonger la saisonnalité et de développer une consommation touristique toute l'année.

Cet appel à projets doit permettre aux acteurs touristiques de :

- développer des projets de la phase d'étude à la phase de réalisation, puis d'observation,
- 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'activités touristiques (nouvelle expérience client, parcours inédits, offres nouvelles, services innovants),
- améliorer l'expérience client et l'expérience de visite,
- étendre l'offre sur toute l'année.

Sans recouvrir un caractère impératif, le lien avec les thématiques caractéristiques de notre territoire pourra être développé comme :

- 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, littoral...),
- les spécificités locales (langues locales, gastronomie, le lin...),
- l'histoire locale (les bains de mer, l'avant débarquement du 6 juin 44, ...).

A titre d'exemples de visites « expérientielles » :

- *vivre une journée de marin pêcheur jusqu'à la réalisation d'une recette avec un chef,*
- *découvrir et pratiquer le brassage des pommes,*
- *passer 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 en calèche au son d'anecdotes cauchoises...*

### **Les bénéficiaires :**

Offices de tourisme et maîtres d'ouvrages publics (communes, groupements 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 :

- 15 000 € TTC en fonctionnement : les frais d'études (études de conception, de faisabilité, d'opportunité), achat de prestations externes,
- 30 000 € HT en investissement : achat facturé de matériels ....

Compte tenu de l'importance de la phase de conception en matière d'innovation, les projets retenus pourront bénéficier d'un soutien pour le financement d'études préalables (opportunité, faisabilité, conception).

A titre exceptionnel, l'appel à projets prendra également en compte les coûts supplémentaires liés à l'adaptation des jauges de fréquentation imposée par les contraintes sanitaires ; pourront ainsi être inclus, les coûts en ressources humaines induits par la programmation de visite supplémentaires pour respecter le nombre maximum de visiteurs autorisés. Il s'agira d'ajouter à la dépense subventionnable le salaire et les charges associés à l'emploi de l'animateur ou du

guide pour les seules visites « expérientiel ». Ces dépenses seront prises en compte dans la limite des plafonds de dépenses précisés ci-dessus.

Sont exclues, les dépenses éligibles dans le cadre de l'appel à projets « Promotion touristique » 2021 liées à la commercialisation, les éditions ou les outils numériques de promotion.

### **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.

### **Les critères d'attribution :**

Les projets devront porter sur la création d'une offre nouvelle, visant à proposer aux touristes une expérience unique et/ou atypique et/ou immersive et/ou authentique. Cette offre sera analysée en fonction des critères suivants :

- la présentation de l'expérience client proposée, de sa plus-value et des valeurs transmises au client,
- le caractère innovant et la création d'une offre nouvelle,
- la pérennité de l'offre,
- le caractère local de l'offre et son élément différenciant,
- la méthodologie de conception du produit touristique : marketing-mix (public, prix, promotion, modalité de vente, les retombées attendues (qualitative et quantitative)),
- la faisabilité,
- la mise en œuvre de partenariats innovants.

### **Les contreparties attendues :**

Un renvoi vers les organismes territoriaux de promotion touristique (office de tourisme du territoire communautaire concerné, SMA, CRT...) devra être prévu.

Les codes de la marque territoriale « *Seine-Maritime, la Normandie Impressionnante* » devront être utilisés.

Le produit créé devra être mis en ligne à l'avance, afin de pouvoir bénéficier des outils de promotion de SMA. La mise en œuvre d'une réservation en ligne de l'expérience créée, via la place de marché départementale, est fortement recommandée.

### **Les modalités de sélection :**

Un comité de sélection se réunira pour l'évaluation et la sélection des projets en fonction des critères ci-dessus avant de 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 24 Septembre 2021** 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 : [tourisme76@seinemaritime.fr](mailto:tourisme76@seinemaritime.fr)
- Pour tout renseignement : Service tourisme et territoire au 02.76.51.64.79

**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 »).*