

APPEL A MANIFESTATION D'INTERET « DESTINATIONS DIGITALES » 2023-2024

REGLEMENT

Le dossier de candidature est à déposer au format numérique sur :

destinations-digitales@atout-france.fr

AVANT LE 17 NOVEMBRE 2023 A 18H

Le présent Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) s'inscrit dans le cadre du déploiement de la mesure « Développer une offre d'ingénierie touristique territoriale » de l'axe 4 du Plan Destination France de reconquête et de transformation du tourisme, initié par l'Etat en novembre 2021.

Piloté par Atout France, le présent AMI a pour objectif d'accélérer l'ingénierie marketing numérique d'une sélection de réseaux de destinations ou réseaux d'acteurs fortement liés au développement territorial (offreurs), disposant d'importantes potentialités touristiques afin de les aider à mieux exploiter leurs atouts grâce au numérique et à s'interfacer efficacement avec les acteurs du secteur et les clientèles internationales, tout en s'inscrivant dans deux grands enjeux :

- l'un, à court terme, avec la perspective des Jeux Olympiques à Paris en 2024 qui, pendant, mais aussi avant et après l'événement, seront une opportunité exceptionnelle de mise en valeur des actifs du tourisme français, connus ou moins connus, dans une logique de meilleure répartition des flux touristiques sur le territoire ;
- l'autre, à moyen et long terme, dans le développement d'un tourisme raisonné : ces réseaux territoriaux ou d'offreurs œuvrent déjà depuis de nombreuses années dans cette direction et méritent d'être soutenus pour accélérer cette transition, la solidifier et la rendre pérenne.

Le présent AMI est la seconde phase du programme – une première phase a porté sur la période janvier 2023 – juin 2024, avec douze réseaux lauréats :

- l'Agence française des chemins de Compostelle ;
- l'Association des châteaux de la Loire ;
- l'Association Petites cités de caractère de France ;
- la Fédération des Parcs naturels régionaux de France ;
- France Vélo Tourisme ;
- les Plus Beaux Villages de France ;
- le Mémorial de Verdun – Champ de bataille ;
- la Mission Climats de Bourgogne ;
- la Mission Coteaux, Maisons et Caves de Champagne ;
- le Réseau des Grands Sites de France ;
- la Route Jacques Cœur ;
- Sites & Cités remarquables de France.

Cet AMI concerne l'ensemble du territoire national, Métropole et Outre-mer, et s'articulera avec les autres mesures du Plan Destination France.

L'AMI se compose des éléments suivants :

- le présent règlement ;
- la lettre d'intention à signer - Annexe 1 ;
- le cadre de réponse à compléter (Description du projet) - Annexe 2.

Sommaire

1.	CONTEXTE ET ENJEUX	4
2.	OBJECTIFS DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET	4
3.	CANDIDATS ET PROJETS BENEFICIAIRES DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET	5
4.	ENGAGEMENTS DU CANDIDAT	5
5.	PROCESSUS ET CALENDRIER DE SELECTION	6
6.	CONTENUS ET MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT	6
	6.1 Accompagnement individuel en ingénierie	6
	6.2 Animation collective de la démarche « Destinations digitales »	7
7.	CRITERES D'APPRECIATION	7
8.	CONFIDENTIALITE	8
9.	MODALITES DE REPONSE.....	8

1. CONTEXTE ET ENJEUX

Le numérique participe aujourd'hui à plus de 90% des achats de séjours touristiques, de façon directe ou indirecte, tant pour les Français que pour les clientèles internationales, et touche par ailleurs tous les processus amont et aval de séduction, d'information, de réservation, de fidélisation et de prescription.

Les dispositifs et outils de promotion en ligne font par ailleurs l'objet d'une innovation permanente et d'une croissance continue depuis de nombreuses années, mobilisant des métiers et des expertises pointues : la création et la gestion des contenus, les stratégies d'influence et d'acquisition de visibilité, le pilotage de la compétitivité tarifaire et des coûts de distribution par canal ou l'analyse de la satisfaction des clientèles.

Les réseaux touristiques fédérant des destinations ou des acteurs liés au développement territorial ont d'ores et déjà assuré de considérables efforts pour protéger leurs offres et s'organisent aujourd'hui pour déployer des démarches plus actives de valorisation touristique et d'activation marketing en ligne en France et à l'international. Parallèlement, la Banque des Territoires a lancé une plateforme nationale « Alentour » afin de renforcer l'accessibilité des offres de loisirs et culturelles.

L'enjeu est donc aujourd'hui d'accélérer la valorisation numérique des destinations touristiques ou des réseaux d'offres en s'appuyant sur les contenus structurant l'attractivité et la différenciation de la France par rapport aux destinations concurrentes.

Par ailleurs, ces réseaux, souvent situés à l'écart des grandes destinations touristiques, sont les plus à même de proposer une offre alternative, innovante et de qualité, en réponses aux besoins des clientèles nationales ou internationales. A cet égard, le fait de se positionner comme destination de complément pour les touristes du monde entier qui viendront en France à l'occasion de Jeux Olympiques, répond tout à fait à cet objectif ambitieux de desserrement de la pression touristique, très forte sur certaines zones, surtout en été, en faveur desquels les outils numériques, de toutes natures, sont des leviers d'accélération incontournables.

2. OBJECTIFS DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET

L'Appel à Manifestation d'Intérêt vise à accélérer la dynamique de promotion, de commercialisation et d'internationalisation des réseaux de destinations touristiques ou d'offres en optimisant l'usage des dispositifs numériques marketing. Cette accélération devra être pleinement cohérente avec l'objectif de transition durable des pratiques et favoriser la création de démarches à la fois puissantes et pérennes.

Le projet se déploiera en deux phases complémentaires.

- La première phase vise à renforcer la professionnalisation des réseaux touristiques en matière d'ingénierie marketing. Les actions proposées aux lauréats viseront à donner à chacun d'entre eux des clés de lecture très opérationnelles relatives aux enjeux du marketing et de la distribution en ligne, en France et à l'étranger. Celles-ci permettront notamment de décrypter les solutions facilitant les parcours clients, en mobilisant ponctuellement les expertises d'Atout France et de prestataires externes, plateformes de commercialisation, experts des principaux moteurs de recherche, sites de réservations ou sites d'avis clients.
- La seconde phase consiste à construire et déployer collectivement, avec les partenaires mobilisés dans le cadre de cet AMI, un programme de promotion ambitieux, adapté aux objectifs stratégiques de chaque réseau lauréat, avec, dans la mesure du possible et de la maturité de l'offre une orientation spécifique donnée aux marchés internationaux.

L'appui en ingénierie prendra en compte des journées d'expertise, des financements de parcours de professionnalisation, et des financements d'actions marketing en ligne, en France et sur les marchés étrangers.

Une attention particulière sera portée sur la prise en compte des deux enjeux cités en introduction (Jeux Olympiques d'une part et tourisme durable d'autre part) ainsi que sur le caractère innovant des solutions techniques ou technico-marketing retenues.

L'AMI vise à sélectionner des réseaux ayant la capacité de fédérer dans ce projet au minimum quinze partenaires touristiques chacun. Chaque réseau lauréat bénéficiera d'une dotation globale répartie entre le réseau pour son action de pilotage et les membres du réseau associés au projet. La dotation constitue une aide d'Etat.

Le versement sera effectué en trois phases sur une période de dix-huit mois au total, afin de déployer les deux phases du programme : 30% à la signature de la convention de déploiement, 50% après la présentation d'un rapport intermédiaire et le solde de 20% à la clôture de la convention de déploiement sur présentation d'un bilan détaillé.

Une convention de déploiement sera signée avec chaque réseau lauréat précisant la subvention attribuée. Celle-ci sera modulée en fonction de l'intérêt du projet, du nombre de partenaires mobilisés par le réseau, des besoins prioritaires définis dans le dossier de candidature et du rôle joué par le réseau dans le cadre du projet ; la subvention maximale accordée à chaque réseau lauréat est de 125 000 €.

3. CANDIDATS ET PROJETS BENEFICIAIRES DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET

Les candidats éligibles dans le cadre de cet appel à manifestation d'intérêt sont les personnes morales publiques ou personnes morales privées (associations, fondations, fédérations...), domiciliées sur le territoire national, en Métropole et en Outre-mer.

Les réseaux souhaitant participer à cet appel à manifestation d'intérêt devront justifier de leur degré de mobilisation par rapport à cette ambition d'accélération marketing et digitale pour quinze partenaires (membres du réseau ou offreurs) et préciser leurs besoins concrets d'ingénierie ainsi que les objectifs poursuivis en s'engageant dans ce projet.

4. ENGAGEMENTS DU CANDIDAT

A travers la signature de la lettre d'intention (annexe 2 au présent règlement), les réseaux candidats, et le cas échéant, leurs partenaires, s'engageront, une fois désignés lauréats à :

- se doter de moyens techniques, humains et financiers suffisants pour engager, animer et piloter le projet ; chaque lauréat sélectionné sera désigné comme point de contact entre Atout France et les partenaires du lauréat et sera responsable du déploiement du programme au sein de leur réseau ;
- désigner une personne référente sur la durée de l'accompagnement sollicité dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt ;
- participer aux événements nationaux de partage d'expériences et de bonnes pratiques organisés par Atout France.

5. PROCESSUS ET CALENDRIER DE SELECTION

La procédure de sélection se déroule sur la base de l'examen par un jury des dossiers de candidature dont le contenu est décrit à l'article 9 du présent règlement.

A l'issue de l'analyse des dossiers, sur la base des critères précisés à l'article 7 du présent règlement, une quinzaine de candidatures pourront être sélectionnées en vue d'une audition des candidats.

L'audition comprendra une présentation du projet et un temps de questions du jury et réponses du candidat. A noter que les partenaires du jury se réservent le droit d'organiser les auditions en visioconférence.

Le choix des **réseaux lauréats** interviendra à l'issue des auditions selon le calendrier indicatif suivant.

3 octobre 2023 : lancement de l'Appel à Manifestation d'Intérêt

17 novembre 2023 18h : date limite de dépôt des dossiers

Fin novembre 2023 : auditions des réseaux présélectionnés

A partir de décembre 2023 : choix des lauréats, mise en place des conventions d'accompagnement avec chaque lauréat et démarrage du projet

6. CONTENUS ET MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT

6.1 Accompagnement individuel en ingénierie

L'appel à manifestation d'intérêt a pour objet un accompagnement dans la mise en œuvre des objectifs numériques portés par les lauréats qui prendra la forme de trois types d'interventions :

- une assistance à maîtrise d'ouvrage d'Atout France : appui à la réalisation des diagnostics, à la mise en place des modules de professionnalisation, au déploiement des démarches de marketing digital ;
- un appui en ingénierie sous forme d'expertises et de formations « à la carte » : marketing, données, technologies... ;
- un financement pour l'élaboration et la mise en œuvre d'une démarche de marketing en ligne visant à accélérer la mise en marché de l'offre des destinations touristiques des lauréats, en France et à l'international.

La subvention apportée au lauréat dans le cadre de cet AMI constitue une aide d'Etat régie par le régime des aides de minimis (règlement (UE) n°1407/2013 de la Commission européenne du 18 décembre 2013 relatif à l'application des articles 107 et 108 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne aux aides de minimis modifié par le règlement (UE) n°2020/972 de la Commission du 2 juillet 2020 en ce qui concerne sa prolongation qui s'applique par principe à la mesure).

Les dépenses éligibles devront être pleinement cohérentes avec les objectifs du projet. La dotation sera modulée en fonction du contenu du projet, des objectifs définis, et des besoins précisés dans le dossier de candidature. La dotation maximale par projet lauréat est de 125 000 €. Le dispositif d'accompagnement sera conjointement défini avec chaque lauréat et fera l'objet d'un suivi détaillé par Atout France dans le cadre d'une convention d'accompagnement. L'accompagnement pourra être mobilisé sur une période de dix-huit mois maximum.

6.2 Animation collective de la démarche « Destinations digitales »

Parallèlement à l'accompagnement individuel des réseaux lauréats, Atout France assurera l'animation du dispositif et la communication autour du projet.

A titre d'exemples, les actions suivantes pourront être menées :

- création d'un centre de ressources pour valoriser les projets lauréats et partager les bonnes pratiques ;
- organisation de séances de mises en relations entre les réseaux lauréats et des professionnels du tourisme : distributeurs, plateformes de mise en marché, moteurs de recherche, réseaux sociaux, institutionnels et partenaires, collectivités... intervenant dans le champ de la commercialisation et de la médiatisation numérique du secteur ;
- événements nationaux d'échange entre lauréats faisant part de leurs expériences.

7. CRITERES D'APPRECIATION

Les dossiers de candidature seront appréciés au regard des critères suivants.

Critères d'examen des projets	Les critères définis vont permettre d'évaluer les enjeux suivants
1. Contenu et objectifs, au regard des critères en matière d'accélération marketing numérique	Niveau d'engagement du réseau dans le déploiement marketing visé par l'AMI, clarté et niveau d'ambition des objectifs poursuivis tant en matière de professionnalisation que de promotion, en France et à l'étranger.
2. Gouvernance	Capacité du porteur du projet à fédérer un réseau de quinze partenaires au minimum. Moyens, y compris humains, mobilisés pour permettre le déploiement efficace du projet : recrutement des partenaires, structuration des accompagnements, suivi opérationnel et relation avec Atout France, niveau d'engagement financier et / ou humain en complément de la dotation mobilisable.
3. Caractère structurant	Capacité à générer un effet d'entraînement sur l'ensemble du réseau. Volume des retombées attendues et analyse des bénéficiaires. Capacité à contribuer au positionnement du tourisme français en matière de tourisme durable. Capacité à intégrer les enjeux liés à la présence des flux touristiques élevés liés au Jeux Olympiques au cours de l'été 2024. Le cas échéant, autres partenaires publics ou privés associés au projet.

4. Caractère innovant et cohérence avec l'ambition de transformation durable	Degré d'innovation dans les démarches marketing envisagées : contenus, outils, indicateurs d'évaluation, partenaires mobilisés... Capacité des actions à porter des dynamiques durables, en cohérence avec l'ambition stratégique de devenir la destination tourisme durable référence à l'échelle mondiale.
---	---

A noter que ces critères ne sont ni hiérarchisés, ni pondérés.

L'appréciation de chacun des critères s'effectuera sur la base des éléments de réponse apportés dans le dossier de candidature – Cadre de réponse Annexe 2 (cf. article 9).

8. CONFIDENTIALITE

Les documents transmis dans le cadre du présent appel à manifestation d'intérêt sont soumis à la plus stricte confidentialité et ne sont communiqués qu'à Atout France et aux membres du comité de sélection, dont la composition est la suivante :

- ministères : Transition écologique et de la Cohésion des territoires ; Economie, finances et souveraineté industrielle et numérique ; Outre-mer ; Agriculture ; Culture ;
- Atout France ;
- Banque des Territoires ;
- ANCT ;
- ADN Tourisme ;
- Régions de France.

Cette liste est donnée à titre indicatif, elle pourra donner lieu à ajustement.

Toute opération de communication sera concertée avec les réseaux lauréats, afin de vérifier notamment le caractère diffusable des informations.

9. MODALITES DE REPONSE

Les candidats publics ou privés sont invités à déposer un dossier de candidature qui devra être complet pour être examiné.

Les différentes pièces nécessaires sont listées ci-dessous :

- la lettre d'intention signée par le représentant légal du candidat - Annexe 1 ;
- le cadre de réponse dûment complété - Annexe 2.

Ce dossier peut être complété par tout élément d'information jugé utile par le candidat à la compréhension du projet.

Les candidats doivent remettre leur dossier de candidature complet au plus tard 17 novembre 2023 à 18h sur destinations-digitales@atout-france.fr.

Le cadre de réponse peut être également complété sur la plateforme Démarches Simplifiées accessible à l'adresse suivante : <https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/destinations-digitales>

Pour toute interrogation relative à cet appel à manifestation d'intérêt, les candidats peuvent poser leurs questions à l'adresse mail suivante : destinations-digitales@atout-france.fr

Durant la période d'examen des projets, les candidats pourront être amenés à répondre aux demandes de précisions et/ou de pièces complémentaires formulées par Atout France.