

CHALLENGE TOURISME INNOV'2021

Accélérons le rebond du tourisme post COVID !

1- Contexte

L'épidémie Covid-19 continue à impacter très lourdement le tourisme mondial en 2021.

Cette crise va certainement changer à terme nos manières de voyager, de se divertir, de dépenser. Certains touristes, poussés par la frustration et l'envie de repartir reprendront sans doute leurs « habitudes d'avant » munis d'un passeport vaccinal, mais d'autres seront prêts à arbitrer pour donner plus de sens à leur « consommation », notamment dans leurs choix de modes de transport, de destinations ou d'activités, participant ainsi au développement d'un tourisme plus responsable.

C'est pourquoi Atout France et le Welcome City Lab avec les partenaires de cette opération, souhaitent accélérer la détection et la promotion de solutions innovantes pour accompagner le rebond à venir.

Tourisme Innov'2021 vise à apporter aux destinations et aux entreprises du secteur touristique des solutions innovantes, afin de les aider à rebondir lorsque la reprise se présentera. Sont particulièrement concernées les solutions en matière de développement durable du tourisme, d'enrichissement de l'expérience client et de réassurance sanitaire.

2- Objectifs

En sortie de crise sanitaire, la concurrence sera encore plus vive que précédemment sur les marchés. Le tourisme sera par ailleurs questionné quant à son intérêt stratégique au regard des risques ou des nuisances auxquels il est parfois associé.

Les destinations et les entreprises de ce secteur, particulièrement celles habituées à gérer des flux importants, devront vraisemblablement redonner confiance aux visiteurs et apporter des gages de réassurance tant à leurs futures clientèles nationales ou internationales qu'aux habitants concernés par l'activité touristique et de loisir.

Les innovations recherchées répondront, dans la mesure du possible, aux besoins des partenaires impliqués dans cette opération, notamment dans le cadre de propositions d'expérimentation.

Tout type d'innovation sera pris en considération dès lors qu'il apporte des réponses précises pour aider le secteur du tourisme à accélérer son rebond : innovation de service, d'usage, dispositif de protection, innovation de processus, de gouvernance, de formation, qu'il soit basé ou non sur les technologies numériques etc.

Le Challenge Tourisme Innov'2021 cherche à identifier des solutions existantes, déjà opérationnelles dans le secteur touristique ou dans d'autres secteurs d'activité mais applicables au tourisme, afin d'accélérer leur déploiement, avant tout en France, au bénéfice de l'économie touristique française.

Les solutions proposées peuvent cibler le grand public, les professionnels et les territoires.

3- Champs d'innovation recherchés

Elles devront répondre aussi à l'une ou plusieurs des thématiques ci-dessous qui correspondent notamment à des besoins exprimés par les partenaires : une attention particulière sera portée aux réponses liées à l'un ou l'autre des deux premiers items.

- A. Rétablir et accroître la relation de confiance avec les clients intégrant les nouvelles préconisations consécutives à la crise sanitaire** : réassurance y compris au moment de la réservation par rapport aux protocoles sanitaires, visibilité par rapport aux capacités autorisées, gestion des flux de visiteurs pour limiter les risques d'afflux trop importants ;
- B. Penser un tourisme pour voyager plus responsable** : parcours « sobre » en dépense d'énergie, tourisme de proximité ; voyager « autrement » ; meilleure répartition des flux dans l'espace et dans le temps (saisonnalité) ; réduction de l'empreinte carbone,

amélioration de l'acceptabilité sociale du tourisme et prise en compte de la responsabilité sociétale ;

C. L'enrichissement de la connaissance client dont l'optimisation des utilisations spécifiques de datas ;

D. L'enrichissement de l'expérience visiteur/client avant, pendant, après sa visite

Amélioration des services tout au long du parcours client : flexibilité dans les réservations, accueil des visiteurs, enrichissement de l'expérience par le digital, valorisation des destinations et de l'offre touristique, usages sans contact, bien-être des clientèles (nuisance, bruit...), prolongation et partage de l'expérience, par exemple grâce à la robotique ou l'intelligence artificielle mais pas exclusivement.

Une attention particulière sera portée aux réponses s'appuyant sur des dispositifs développés par l'Etat, par exemple DATAtourisme pour recenser et valoriser l'offre touristique.

Chacun de ces champs d'innovation correspond aux priorités d'un ou de plusieurs partenaires de ce challenge.

4- Contenus de l'accompagnement proposé aux lauréats

Cette nouvelle édition est proposée avec la collaboration de : Atout France, le Welcome City Lab, le Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères, le Ministère de l'Economie et des Finances via son réseau France Tourisme Lab, le Ministère de la Culture, la Banque des Territoires, Bpifrance, Business France, ADN Tourisme, l'Agence Régionale du Tourisme de Grand-Est, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, Best Western® Hotels & Resorts, Bourgogne-Franche-Comté tourisme, Crédit Agricole/Le Village by CA, le Groupe ADP, RMN-GP, Société d'Exploitation de la Tour Eiffel (SETE), Tourisme Lab Nouvelle-Aquitaine, Vinci Airports.

Outre la visibilité donnée à l'occasion de l'évènement officiel organisé pour présenter les lauréats à la presse avec l'ensemble du jury, les lauréats bénéficieront de soutiens apportés par les partenaires.

Ceux-ci ayant exprimé leurs besoins, les candidats retenus bénéficieront, selon leur profil et leur activité, d'accompagnements qui pourront se traduire, soit par un apport financier (de

l'ordre de 5 000 € HT à 10 000 € HT pour le ou les premiers), soit en équivalent coaching en ingénierie et/ou en appui au déploiement de leur solution via des expérimentations sur les sites des partenaires, ou d'une expertise sur un déploiement à l'international (cf. détails des propositions des partenaires ci-dessous).

Le jury se prononcera sur le ou les soutien(s) les mieux appropriés selon les profils des entreprises retenues et leurs besoins.

De la part des partenaires

- **ADN Tourisme** (Fédération nationale des organismes institutionnels du tourisme) : valorisation des lauréats sur www.adn-tourisme.fr et auprès de ses adhérents (Offices de tourisme, comités départementaux et régionaux du tourisme) via son espace extranet ; RDV privilégié avec un membre de l'équipe fédérale et mise en relation avec un panel d'adhérents, notamment pour les solutions s'appuyant sur le dispositif DATAtourisme.

- **Agence Régionale du Tourisme de Grand-Est** : valorisation des lauréats sur les outils corporate de l'ARTGE (site pro, newsletter, réseaux sociaux) et dans le catalogue de solutions innovantes à destination des acteurs touristiques du Grand Est (notamment du Club Croissance Tourisme Grand Est, regroupant les 200 plus importantes entreprises touristiques du Grand Est).

- **Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme** : valorisation des lauréats sur les outils corporate de Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme ; accompagnement dans le déploiement par une mise en relation avec des partenaires potentiels (banques, professionnels, distributeurs, fonds de dotation pour le tourisme bienveillant « Essentiem », etc.

- **Best Western® Hotels & Resorts** : participation à la dotation pour les lauréats ; valorisation des lauréats auprès des adhérents du réseau (300 hôtels) via les outils de communication du groupe (extranet, newsletter) ; RDV avec les équipes du siège, notamment pour les solutions en lien avec le parcours et l'expérience client et le tourisme responsable ; mise en place

d'expérimentation (si la solution répond à un besoin interne et au cahier des charges technique) au sein d'un hôtel du réseau.

- **Bourgogne-Franche-Comté tourisme** : participation à la dotation pour les lauréats ; valorisation des lauréats sur les outils de communication diffusés auprès des professionnels du tourisme de la région ; participation aux webinaires solutions innovantes mis en place à partir de 2022 ; mises en relation avec les partenaires touristiques de Bourgogne-Franche-Comté tourisme dans le cadre des collectifs thématiques (patrimoine, itinérance, œnotourisme et affaires) et ceux des trois destinations (Bourgogne, Montagnes du Jura et Massif des Vosges).

En complément, possibilité (en fonction des critères de sélection annuels) de participer au prix régional de l'innovation proposé par le Conseil régional ainsi que la possibilité d'intégrer, selon les conditions de sélections prédéfinies, le futur incubateur du tourisme régional.

- **Crédit Agricole / Le Village by CA** : proposition d'intégrer un des accélérateurs, avec un circuit court, grâce à une pré-sélection de fait et une présentation directe aux partenaires du Village à l'occasion d'un comité de sélection : accélération sur mesure pour une durée de 24 mois maximum et notamment mises en relation business avec les 730 partenaires du réseau des Villages, aux conditions habituelles. Invitation gracieuse par le Village by CA Brie Picardie, à Val d'Europe à participer à un business connect 100% digital (format speed meeting avec de nombreux acteurs du tourisme) sur le 2ème semestre 2021.

- **GROUPE ADP** (Aéroport de Paris) : accompagnement/coaching auprès des entreprises retenues, fondé sur l'expertise que le Groupe peut apporter. Le cas échéant, le Groupe ADP pourra proposer un terrain d'expérimentations sur ses plateformes aéroportuaires.

- **RMN-GP** (Réunion des musées nationaux - Grand Palais) : expérimentation au Grand Palais éphémère, au Musée du Luxembourg ou dans un musée ou institution partenaire.

- **SETE** (Société d'exploitation de la Tour Eiffel) : accompagnement des lauréats en coaching sur leur stratégie et expérimentation sur site des solutions des lauréats, sous réserve d'adéquation de la solution avec les contraintes et objectifs de la SETE.

- **Tourisme Lab Nouvelle-Aquitaine** : valorisation des lauréats sur les outils de communication du Tourisme Lab et ceux de ses partenaires ; participation aux webinaires solutions innovantes ; rdvs privilégiés pour déterminer le potentiel de développement en région Nouvelle-Aquitaine ; favoriser les mises en relation et les rdv d'affaires avec les acteurs touristiques de Nouvelle-Aquitaine ; possibilité d'expérimenter la solution grandeur nature (sous réserve d'adéquation avec les problématiques des acteurs) ; possibilités d'intégrer, selon les conditions de sélections prédéfinies, le futur incubateur tourisme régional.

- **VINCI Airports** : expérimentation sur site d'une ou plusieurs solutions innovantes, applicable(s) aux infrastructures de transport (réassurance sanitaire, gestion des flux, prise en compte des nouvelles attentes des passagers vis-à-vis du voyage...), dans l'un des aéroports du réseau VINCI Airports en France ; possibilité d'incubation au sein du centre d'excellence pour l'innovation de l'aéroport Lyon-Saint Exupéry et accompagnement par des experts du secteur aéroportuaire ; possibilité de déploiement plus large à l'échelle du réseau VINCI Airports dans le monde.

De la part des partenaires institutionnels et de l'Etat

- **Atout France** : valorisation des lauréats sur www.atout-france.fr et dans les outils corporate en France et à l'international, expérimentation si la solution répond à un besoin interne, mise en relation avec les adhérents pour contribuer au déploiement de la solution, diagnostic d'appui à l'internationalisation.

- **Banque des Territoires** : participation à la dotation pour les lauréats ; apport en appui conseil – ingénierie ou déploiement opérationnel, dans le cadre de son partenariat avec Atout France.

- **Bpifrance** : possibilité d'accompagnement d'un lauréat au CES Las Vegas (hors frais de déplacement et d'hébergement) ; information privilégiée sur les dispositifs d'appui à la reprise spécifiques au tourisme (offre 100% digital, module 360 rebond Tourisme, fonds FAST...) + RDV privilégié avec les promotions d'accélérés Tourisme & Loisirs 1, 2 et 3 + possibilité de

solliciter des diagnostics dédiés aux sociétés innovantes, et d'activer des prestations de conseil cofinancées à hauteur de 50-80%.

- **Business France** : pour tous les lauréats, un point conseil avec la référente sectorielle tourisme, afin de déterminer une cartographie des pays prioritaires pour l'entreprise ; pour 3 lauréats, un coaching spécialisé de 60-90 minutes avec nos experts sectoriels basés à l'étranger sur un pays au choix. Mise à disposition d'un guide des affaires sur un pays au choix pour 3 finalistes ; pour un lauréat, participation à une opération tourisme du programme France Export de son choix, opérée par Business France en 2021.

- **Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères** : participation à la dotation pour les lauréats ; visibilité auprès du réseau diplomatique.

- **Ministère de l'Economie et des Finances et son réseau France Tourisme Lab** : participation à la dotation pour les lauréats ; récompense attribuée par la Direction générale des entreprises (DGE) à l'un ou plusieurs des lauréats orientés « Tourisme durable et responsable » et correspondant aux finalités poursuivies par le ministère dans ce domaine ; mise en visibilité des lauréats en lien avec les besoins du ministère auprès des acteurs de l'innovation du ministère ; entrée possible en accélération dans un incubateur/accélérateur du réseau France Tourisme Lab, ou des accélérateurs sous réserve de places disponibles, et dans les conditions tarifaires et de sélections habituelles.

- **Ministère de la Culture** : possibilité d'accompagner les lauréats dans le cadrage et la mise en œuvre de certaines initiatives au travers d'un appui méthodologique et de conseil dédié. Le cas échéant identification de terrains d'expérimentation.

- **Welcome City Lab** : entrée possible dans l'incubateur sous réserve de places disponibles, et dans les conditions tarifaires habituelles.

D'autres partenaires pourront rejoindre le Challenge d'ici l'examen des candidatures par le jury.

5- Modalités de candidature et de sélection

Dossier de candidature

Seules les sociétés disposant d'un SIRET peuvent concourir. Le dossier de candidature sera à déposer sur le site www.demarches-simplifiees.fr et comprendra les rubriques suivantes à compléter strictement :

- Raison sociale de votre structure, nom/dénomination commerciale (si différent), CA, effectifs globaux. Présentation du dirigeant et de l'équipe mobilisée sur la solution présentée, nombre de personnes. Nom de l'interlocuteur si le dossier est retenu ;
- Identification du ou des champs d'innovation du Challenge (cf. §3) au(x)quel(s) répond votre solution ;
- Présentation et fonctionnement de votre solution, accompagnés systématiquement d'un cas d'usage ;
- Préciser ce que votre solution a de réellement innovant et ce qu'elle apporte au tourisme (la vision de votre entreprise sur cette solution) ;
- Vidéo de présentation (de 3 à 5 mn) quel que soit le format (utilisation d'un smartphone possible) ;
- Plan de financement du déploiement de votre solution et modèle économique de développement ;
- Préciser vos attentes par rapport au Challenge et par rapport aux partenaires impliqués.

Les annexes peuvent inclure tout document utile à l'analyse de la candidature.

Critères de sélection

- Lien avec les besoins/thématiques exprimés par les partenaires (cf. ci-dessus),
- Degré d'innovation de la solution et valeur ajoutée par rapport à l'existant,
- Solution ou service déjà opérationnel/le. Seules les solutions ayant déjà un cas d'usage seront retenues,
- Capacité à avoir un impact touristique durable certain (économique, sociétal ou environnemental) sur les territoires ou/et auprès des visiteurs,
- Robustesse du modèle économique et pertinence du plan de développement,

- Contribution à l'attractivité touristique de la France ou à la compétitivité de ses entreprises. Une attention particulière pourra être apportée aux solutions pouvant se développer à l'international,
- Qualité et complémentarité de l'équipe.
- Partenariats avec d'autres sociétés, territoires. Présence dans un incubateur ou accélérateur, etc.

Modalités de sélection

Les candidatures présentées seront soumises à une pré-sélection des membres du jury. Le jury sera constitué d'un représentant de chacun des partenaires du Challenge Tourisme Innov'2021, intervenant dans les domaines de l'investissement et de l'innovation en tourisme et ayant une expertise en matière de développement économique et de rayonnement international. Il sera co-présidé par Atout France et le Welcome City Lab.

Les candidatures sont à déposer sur le site www.demarches-simplifiees.fr en français ou en anglais pour **le dimanche 6 juin 2021 à 23H59 au plus tard**. Le respect de la confidentialité des dossiers de candidature est garanti par les membres du jury.

Les candidats présélectionnés seront sollicités pour une présentation orale d'une dizaine de minutes, en français ou en anglais, en visioconférence ou présentiel les 24 ou 25 juin 2021.

10 lauréats au maximum pourront être retenus. Le jury ne sera pas tenu de justifier ses choix. Cependant, si le jury identifie des potentiels de développement ou de mise en relation parmi les candidats non sélectionnés, il pourra les contacter ultérieurement.

6- Garanties relatives à la conservation des données

En ce qui concerne la collecte de données personnelles, les données collectées par Atout France seront soumises au respect de la réglementation applicable en France et dans l'Union européenne dans le domaine de la protection des données à caractère personnel « réglementation Informatique et libertés », incluant notamment :

- la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et ses éventuelles mises à jour ;
- le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données) abrogeant la Directive 95/46/CE, applicable à partir du 25 mai 2018 ;
- le cas échéant, des textes adoptés au sein de l'Union européenne et des lois locales susceptibles de s'appliquer aux données à caractère personnel traitées dans le cadre du marché ;
- des textes et décisions émanant d'autorités de contrôle, notamment de la Commission nationale de l'Informatique et des libertés (Cnil).

Les dossiers des candidats seront partagés avec les partenaires de Atout France, membres du jury, mentionnés dans le cahier des charges du Challenge Tourisme Innov'2021. Ils seront à leur tour responsables, au même titre que Atout France et le Welcome City Lab, du traitement indépendant et non-conjoint des données réceptionnées pour chaque dossier ainsi que de leur utilisation dans le cadre juridique qui leur est propre.

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles et sur vos droits. https://assets.france.fr/int/legal/mentions_informations_atoutfrance-FR.pdf

Vous pouvez également vous adresser à l'adresse suivante : contact.rgpd@atout-france.fr ou Atout France - Service Juridique – 200/216 rue Raymond Losserand - CS 60043 - 75680 PARIS Cedex 14 – France.

7- Renseignements

Les demandes de renseignements pourront être déposées sur le site www.demarches-simplifiees.fr ou envoyées par mail à formations@atout-france.fr



Réunion
des musées
nationaux
Grand Palais

