

# APPEL À MANIFESTATION D'INTERET PARCOURS CLIENT : SPÉCIAL GRANDS ÉVÉNEMENTS 2023 – 2024

## RÈGLEMENT

Le dossier de candidature est à déposer à l'adresse :  
<https://demarches-simplifiees.fr/commencer/ami-parcours-client>  
Avant le 30 juin 2023 A 23H59

Pour toute interrogation relative à cet appel à manifestation d'intérêt :

[parcours-client@atout-france.fr](mailto:parcours-client@atout-france.fr)

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. Il s'inscrit dans la dynamique des grands événements sportifs internationaux que la France accueille en 2023 et 2024.

Piloté par Atout France, cet AMI a pour objectif de contribuer à l'amélioration de l'expérience touristique, en offrant aux clients un maximum de services numérisés à valeur ajoutée s'appuyant sur des solutions innovantes.

Sont visés des projets de solutions innovantes permettant d'optimiser les processus concourant à la qualité du parcours client des touristes domestiques et internationaux séjournant en France, qui intègrent au moins deux des quatre phases de l'expérience touristique : la phase d'inspiration, la phase de préparation (prise de décision et de réservation), la phase de séjour, et la phase post-séjour (partage de l'expérience et recommandations notamment).

Les porteurs de projets peuvent être :

- Des opérateurs publics ;
- Des entreprises sous forme ou non de consortium.

L'AMI se compose des éléments suivants :

- Le présent règlement
- La lettre d'intention signée - *Annexe 1*
- Le cadre de réponse à compléter (description du projet) - *Annexe 2*

## Sommaire

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. CONTEXTE ET ENJEUX .....</b>                                | <b>4</b> |
| <b>2. OBJECTIFS DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET .....</b>    | <b>4</b> |
| <b>3. PORTEURS ET PROJETS BENEFICIAIRES DE L'AMI .....</b>        | <b>5</b> |
| <b>4. ENGAGEMENTS DU PORTEUR DE PROJET .....</b>                  | <b>5</b> |
| <b>5. PROCESSUS ET CALENDRIER DE SELECTION .....</b>              | <b>5</b> |
| <b>6. CONTENUS ET MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT .....</b>            | <b>6</b> |
| <b>7. CRITERES D'APPRECIATION.....</b>                            | <b>7</b> |
| <b>8. CONFIDENTIALITE ET MEMBRES DU COMITE DE SELECTION .....</b> | <b>8</b> |
| <b>9. MODALITES DE REPONSE .....</b>                              | <b>8</b> |

## 2. CONTEXTE ET ENJEUX

La France souhaite se positionner comme première destination de tourisme durable à horizon 2030 en poursuivant une stratégie de création de valeur fortement liée à la qualité d'expérience proposée et à la satisfaction des visiteurs français et internationaux. Ceci est particulièrement vrai à l'occasion de l'accueil des publics dans le cadre des grands événements internationaux de 2023 et 2024. Pour atteindre cet objectif fixé dans le cadre du Plan Destination France, les acteurs touristiques doivent assurer un parcours client irréprochable, en offrant le plus d'informations et de services possibles, le tout de façon fluide et, dans la mesure du possible, interactive.

Le parcours client concerne tous les points d'interactions « on line » et « off line » (offices de tourisme, dispositifs mobiles...) avec les futurs visiteurs ; il démarre depuis les premières recherches, se poursuit pendant et au-delà du séjour, et est, de fait, très fortement transformé par le numérique, les réseaux sociaux, les démarches marketing multicanales et vraisemblablement, dans le futur, par l'usage de l'intelligence artificielle dans les différents processus d'information, de prise de décision, de réalisation et de prescription.

## 3. OBJECTIFS DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET

La thématique du **parcours client** dans le présent AMI fait écho aux orientations stratégiques nationales du Plan Destination France et aux priorités définies régionalement dans les Contrats cadre de développement et d'internationalisation touristiques signés entre Atout France et de très nombreuses Régions. Il concerne tout le cycle du visiteur et les 4 phases de l'expérience touristique (inspiration, préparation, séjour, post-séjour).

Cet AMI se veut volontairement ouvert en laissant à chaque candidat la possibilité de préciser les enjeux auxquels son projet se propose de répondre suivant l'échelle territoriale concernée, et tenant compte de 2 des 4 phases au moins du cycle du voyageur. Une attention particulière sera donnée aux projets intervenant sur l'ensemble du parcours client.

Les projets présentés peuvent concerner le déploiement de nouveaux dispositifs d'évaluation (ex. : analyse des points de rupture, évaluation des irritants et des facteurs de très forte satisfaction...) et l'optimisation des processus on line et off-line ou *in situ* (ex : création de nouveaux services : bagagerie, facilités de réservation, mobilités, stationnements, optimisation des flux suivant la saturation éventuelle...).

**Le présent AMI sélectionnera des projets aptes à enrichir le positionnement durable de la France et ayant un impact structurant sur la qualité du parcours client. Une attention particulière sera portée aux projets s'inscrivant pleinement dans les stratégies de développement touristique régionales, aux projets intervenant sur l'ensemble du parcours client, ainsi qu'aux projets portés par des entreprises innovantes.**

**Les projets lauréats devront être opérationnels d'ici l'ouverture des Jeux Olympiques 2024 et présenter un caractère structurant en termes de retombées générées.**

L'appui en ingénierie auquel ouvre droit cet AMI pourra prendre 2 formes complémentaires :

- la mobilisation de nouveaux moyens techniques et financiers (ressources humaines, cofinancement d'études et de prestations ...) nécessaires au montage et à la mise en œuvre opérationnelle des projets (Proof Of Concept par exemple pour un projet innovant) ;
- la mobilisation ponctuelle des journées d'accompagnement d'Atout France pour ajuster les besoins en ingénierie.

#### 4. PORTEURS ET PROJETS BÉNÉFICIAIRES DE L'AMI

**Les porteurs de projet éligibles** dans le cadre de cet AMI peuvent être des **personnes morales publiques** (Collectivités, établissements publics des Collectivités ou de l'Etat, entreprises publiques, ...), des **personnes morales privées** (entreprises quel que soit leur statut, associations, fondations, ...), ou **des groupements d'acteurs** quelle que soit leur forme. Les projets présentés par des start-up sont particulièrement attendus.

#### 5. ENGAGEMENTS DU PORTEUR DE PROJET

A travers la signature de la lettre d'intention (Annexe 1 au présent règlement), les porteurs de projet candidats, et le cas échéant leurs partenaires, s'engageront, une fois désignés lauréats de l'AMI à :

- Se doter de moyens techniques (humains et financiers) suffisants pour engager, animer, et piloter leur projet ;
- Désigner une personne référente sur la durée de l'accompagnement sollicité dans le cadre de l'AMI ;
- Participer aux événements nationaux ou régionaux organisés par Atout France et ses partenaires afin de faciliter le partage d'expériences entre porteurs de projet bénéficiant d'un accompagnement dans le cadre de cet AMI ;
- mentionner dans la future communication du projet lauréat que celui-ci bénéficie d'un financement apporté par Atout France dans le cadre du Plan Destination France initié par l'Etat.

#### 6. PROCESSUS ET CALENDRIER DE SÉLECTION

La procédure de sélection se déroule sur la base de l'examen par un Comité de sélection 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, une vingtaine de candidatures (au maximum) pourront être présélectionnées le cas échéant en vue d'une audition des porteurs de projets par le Comité de sélection. En cas de tenue d'une audition des candidatures présélectionnées, celle-ci comprendra : une présentation du projet et une séquence de questions du Comité de sélection puis réponses du porteur de projet. A noter que les partenaires du Comité de sélection se réservent le droit d'organiser les auditions en visioconférence.

Le choix des **lauréats** interviendra à l'issue de la procédure de sélection selon le calendrier indicatif suivant :

24 mai 2023 : Lancement de l'AMI

30 juin 23H59 : Date limite de dépôt des dossiers de candidature

19 juillet 2023 : Auditions le cas échéant et Comité de sélection  
pour choix des lauréats

24 juillet 2023 : Choix des lauréats  
et démarrage de la mise en place des conventions d'accompagnement  
avec chaque lauréat

*Si des conditions spécifiques l'exigent, la date de limite de dépôt des dossiers de candidature sera prolongée et/ou une seconde phase de sélection pourra être envisagée par décision du Comité de sélection.*

## 1. CONTENUS ET MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT

L'AMI a pour objet un accompagnement dans la mise en œuvre opérationnel des projets sélectionnés.

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) 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 caractère structurant du projet**, des objectifs définis, et des besoins précisés dans le dossier de candidature, avec un **financement maximum par projet lauréat conforme au seuil du régime des aides de minimis, à savoir un maximum de 200 000 € par période de 3 ans**. 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 12 mois maximum.

## 7. CRITERES D'APPRECIATION

Les dossiers de candidature seront appréciés au regard des 5 critères suivants :

| Critères d'examen des projets   | <i>Les critères définis vont permettre d'évaluer les enjeux suivants :</i>  |
|---|---|
| <b>1. Contenu et objectifs au regard des critères en matière de renforcement de la culture client</b> | <i>Cohérence et degré d'exigence avec l'ambition d'optimiser le parcours client (« on line » et « off line »), sur au moins 2 des 4 phases de l'expérience touristique</i>  |
| <b>2. Gouvernance du projet</b>   | <i>Nature et composition de la structure porteuse du projet (Effectifs, CA...)<br/>Nature des partenaires mobilisés autour du projet ; en cas de consortium, mention du chef de file<br/>Capacité à concrétiser le projet d'ici mi-juillet 2024</i>   |
| <b>3. Caractère structurant et degré de solidité économique</b>                                       | <i>Volume et nature des retombées sur le territoire d'implantation du projet, nature des bénéficiaires de ces retombées<br/>Potentiel export de la solution<br/>Niveau de robustesse du business plan (qualité du diagnostic et de l'étude de faisabilité, schéma de montage juridique et financier), capacité du projet à être rentable</i>  |
| <b>4. Cohérence stratégique territoriale</b>  | <i>Pertinence du projet au regard du positionnement de la destination et de la stratégie de développement touristique régionale.</i>  |
| <b>5. Caractère innovant et duplicable</b>  | <i>Caractère innovant du projet sur les phases du parcours client, (projet portant sur 2 phases a minima)<br/>Capacité à contribuer à la qualité d'expérience touristique<br/>Capacité à générer un effet d'entraînement voire une forme de reproductibilité à l'échelle nationale.</i>   |
| <b>6. Caractère durable du projet</b>   | <i>Le projet sera apprécié à l'aune de ses capacités à offrir une solution tenant compte des impératifs de développement durable, notamment en matière d'éco-conception.<br/><br/>Dans le cadre de mise en avant de prestations opérées par des tiers, le comité de sélection favorisera les projets mettant en avant des solutions présentant un caractère durable pour l'environnement.</i> |

A noter que ces critères ne sont ni hiérarchisés, ni pondérés. L'appréciation de chacun des critères s'effectuera par le comité de sélection sur la base des éléments de réponse apportés dans le dossier de candidature – Cadre de réponse Annexe 2 (cf. article 9)

## 8. CONFIDENTIALITE ET MEMBRES DU COMITE DE SELECTION

Les documents transmis dans le cadre du présent AMI 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 comprendra notamment :

- Ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique
- Atout France
- BPI France
- ADEME
- ADN Tourisme
- La Banque des Territoires.

Cette liste reste indicative, elle pourra donner lieu à ajustement. Toutes les personnes ayant accès aux dossiers de candidature sont tenues à la plus stricte confidentialité. Toute opération de communication sera concertée avec les lauréats, afin de vérifier notamment le caractère diffusable de certaines informations.

## 9. MODALITES DE REPONSE

Les porteurs de projet publics ou privés intéressés 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 porteur de projet (Annexe 1).
- Le cadre de réponse (10 pages au plus) dûment complété aux formats Word et PDF (Annexe 2).

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

Le dossier de candidature est à déposer

Le dossier de candidature est à déposer avant le **30 Juin 2023- 23h59**  
à l'adresse : <https://demarches-simplifiees.fr/ami-parcours-client>

Pour toute interrogation relative à cet appel à manifestation d'intérêt, les porteurs de projet peuvent poser leurs questions sur [parcours-client@atout-france.fr](mailto:parcours-client@atout-france.fr)

Une Foire Aux Questions, synthétisant les réponses apportées sera régulièrement mise à jour et diffusée sur le site d'Atout France / rubrique : Plan Destination France.

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