



RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Plan de croissance de l'économie touristique



Schéma Régional de Développement Touristique 2017-2022

Extrait livret 2 : programme NEXT

Mise à jour octobre 2019 pour la période 2020 à 2022

Programme n° 4 – NEXT

L'innovation et le numérique au service de nouvelles expériences touristiques

Périmètre et objectifs du programme	Liens avec la stratégie du SRDT (Livret 1)
<p>Le programme NEXT, s'adresse plus particulièrement aux entreprises. Il vise à faire émerger, accompagner, accélérer et valoriser des solutions innovantes pour rendre l'économie touristique plus performante en Provence-Alpes-Côte d'Azur ainsi qu'à favoriser la collaboration entre les acteurs touristiques et les acteurs culturels.</p> <p>Ce programme s'attache également à favoriser l'innovation numérique et à informer et sensibiliser les Entreprises de Services Numériques (ESN) sur les besoins du secteur tourisme.</p>	<p>2.3 : Promouvoir l'entrepreneuriat et accompagner la croissance des entreprises touristiques.</p> <p>3.1 : Disposer d'une plateforme de data management structurée autour de la base d'informations partagée Apidae.</p> <p>3.2 : Proposer un cadre de gestion active des crises.</p> <p>3.3 : Innover dans les services et la relation aux clients par une nouvelle stratégie de gestion des données.</p>
Objectifs cibles pour 2022	<p>3.5 : Faire émerger les modèles d'une économie expérientielle en Provence-Alpes-Côte d'Azur.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compétitivité des entreprises régionales touristiques, à travers l'accélération de leur mutation numérique et le basculement de leur culture de la donnée vers des approches plus prédictives ➤ Renouvellement et valorisation de l'offre touristique des destinations, par de nouveaux services aux usagers et des contenus de découverte innovants ➤ Conquête de nouvelles clientèles, loisirs et/ou affaires, françaises et/ou internationales, notamment sur les ailes de saison et sur des territoires moins fréquentés 	Liens avec les autres programmes du SRDT (Livret 2)
	<p>Programmes CAPE, ALTITUDE, ACE, MARK et SMART Destinations</p>
	Liens avec le SRDE-II
<p>Promouvoir l'entrepreneuriat et accompagner la création et le développement des entreprises</p> <p>Investir dans l'innovation pour accélérer les retombés économiques de la R&D</p>	

La structuration et l'état d'avancement du programme pour 2019-2022

Les actions et dispositifs terminés

- *Fonds d'amorçage et dynamisation de l'écosystème de l'innovation touristique : une trentaine de projets d'innovation touristique a été soutenu par le fonds d'amorçage afin de faciliter les investissements nécessaires à la mise sur le marché des solutions et services innovants (plateformes de réservation d'hébergements, de prestations sportives (plongée), application de jeux (escape game dans les vignes), de visites (par drones), de réservation de bateau solaire...) la variété des innovations se révèle positive.*
- *PACA Labs (dispositif non reconduit)*
- *Appel à projets tourisme et culture*
- *Trophées de l'innovation touristique : le soutien à l'innovation touristique privilégiera l'accompagnement technique et financier des entreprises innovantes (fonds d'innovation, réseau d'incubation...)*
- *Accélération du déploiement du système d'information touristique régional Apidae et Nouveaux outils et services d'innovation numérique liés au système d'information touristique (intégrés à l'action « innovation numérique dans l'univers du tourisme »)*

Les actions et dispositifs en cours

1/ Appel à Manifestation d'Intérêt « Accompagnement de l'innovation touristique »


Les actions et dispositifs nouveaux

- 2/ Fonds de soutien à l'innovation touristique
- 3/ Innovation numérique dans l'univers du tourisme
- 4/ Tourisme et industries créatives

COP D'AVANCE

Action 1	Appel à Manifestation d'Intérêt Accompagnement de l'innovation touristique
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire émerger, accompagner voire accélérer des projets d'innovation touristique. - Soutenir financièrement des programmes d'accompagnement à l'innovation touristique proposés par un ou plusieurs acteurs régionaux. <p>Descriptif :</p> <p>Soutenir financièrement des programmes d'accompagnement à l'innovation touristique ou des outils structurants proposés par un ou plusieurs acteurs régionaux.</p> <p>Cibles :</p>	

Les associations et cluster positionnés sur l'accompagnement de l'innovation, ou le champ du e-tourisme ou encore proposant des programmes favorisant le lien tourisme et culture	
Priorités 2019-2022	Consolidation de l'écosystème d'innovation par le soutien des incubateurs touristiques existants, la création d'un nouvel incubateur sur l'est de la région et la création d'un réseau des acteurs de l'accompagnement à l'innovation touristique en lien avec France Tourisme Lab
Pilote opérationnel	Service Attractivité Tourisme de la Région (SATOUR)
Partenaires	Région (services Smart Région, Développement des Filières Stratégiques, Économie Circulaire et de Proximité, Financement des Entreprises, Enseignement Supérieur, recherche et Innovation), DGE, Atout France, Banque des territoires FROT
Ressources	France Tourism Lab et le réseau des incubateurs
Indicateurs	Nombre de candidatures à l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) Nombre de projets retenus
Calendrier	2019-2022

Dispositif 2	Fonds de soutien à l'innovation touristique	
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposer un outil de financement plus adapté et plus réactif que le fonds d'amorçage pour répondre aux besoins et spécificités des entreprises touristiques innovantes et les accompagner lorsque la prise de risque est la plus forte ; • S'adapter au modèle économique et aux besoins du projet en mobilisant deux véhicules financiers (subvention ou/et avance remboursable) ; • Optimiser l'investissement régional par le recours au prêt et à la mobilisation de fonds privés <p>Descriptif :</p> <p>L'innovation touristique participe au renforcement de l'attractivité de la région et de la compétitivité des entreprises régionales. L'innovation doit permettre de renouveler et renforcer une offre touristique qualitative pour les clientèles, leur donnant envie de venir, de revenir, voire de devenir des ambassadeurs de la destination. Les innovations dans le secteur du tourisme sont le plus souvent des innovations d'usage ou de services rarement éligibles aux dispositifs financiers existants qui ciblent plus particulièrement les innovations technologiques ou des entreprises justifiant de fonds propres. Ainsi, innover dans le secteur du tourisme est particulièrement complexe, compte-tenu de la prise de risque encourue d'une part et des moyens techniques et financiers à déployer d'autre part, pour faire la preuve du concept innovant sur le marché.</p>		

L'écosystème d'accompagnement doit proposer une expertise bancaire et des outils d'accompagnement à la levée de fonds, souples et réactifs.

Le fonds d'innovation touristique permettra de dépasser les limites habituelles des subventions régionales, par sa réactivité, son adaptation au modèle économique du projet innovant mais aussi par la recherche d'un effet levier maximal de l'investissement régional. Il incitera les entreprises à proposer des innovations exemplaires, qui concourent à améliorer les pratiques de management environnemental des acteurs du tourisme et favorisent le développement économique du territoire régional. Une subvention complémentaire ou l'octroi d'un prêt à taux zéro doit permettre de renforcer les fonds propres des entreprises innovantes, de financer leurs investissements et leur BFR et favoriser ainsi l'intervention bancaire. Enfin, les startups accompagnées par un incubateur touristique doivent pouvoir bénéficier d'un soutien financier socle leur permettant de financer l'offre de services proposée par les acteurs de l'écosystème.

La Région, en lien avec ses partenaires, soutiendra les initiatives permettant d'une part l'émergence et le déploiement de ce fonds identifié, l'expertise financière et l'accompagnement des projets touristiques innovants.

Cibles :

Entreprises du secteur Tourisme en phase de maturation, d'amorçage et de décollage ;
 Projet touristique innovant d'entreprises existantes ;
 Les entreprises accompagnées par un incubateur tourisme seront prioritaires.

Pilote opérationnel	Région (Service Attractivité -Tourisme)
Partenaires	Écosystème d'innovation généraliste et touristique, chambres consulaires, FROT, CRT, Agences départementales, acteurs financiers
Ressources	Crédits régionaux et acteurs bancaires
Indicateurs	Nombre de projets innovants accompagnés Nombre de projets pérennisés à 3 ans
Calendrier	2019-2022

Action 3	<i>Innovation numérique dans l'univers du tourisme</i>
<p><u>Rappel des enjeux :</u></p> <p>L'innovation touristique peut émaner du secteur touristique lui-même ou bien d'entreprises extérieures, se mesurer à l'échelle globale d'une destination ou bien à celle d'un opérateur touristique. Elle peut aussi être générée par les attentes nouvelles des clientèles touristiques, que ce soit dans leur mode de consommation ou dans les produits et services recherchés.</p> <p>Si la Région souhaite favoriser l'innovation touristique au sens large, elle doit pouvoir accélérer tout particulièrement l'innovation numérique, afin d'accompagner territoires et entreprises vers le tourisme de demain. Pour cela, elle a la chance de disposer de destinations de plus en plus structurées, de</p>	

territoires qui se professionnalisent ainsi que d'un tissu riche de start-up et/ou d'entreprises de services numériques (ESN) qui innovent dans l'univers du tourisme et du numérique.

Cette accélération se traduira en particulier par une montée en puissance du système d'information Apidae, véritable socle de la mutation numérique du tourisme régional, ainsi que par une plus grande acculturation et mobilisation des ESN qui contribuent à son déploiement technique dans les territoires ou à la diffusion de son offre.

Cette action prévoit également des rencontres entre les différents acteurs de l'innovation numérique, afin de créer des synergies.

Enfin, afin de faire monter en compétence l'ensemble des acteurs de la filière, l'action pourra aussi s'appuyer sur les chéquiers numériques initiés par la Région ainsi que sur le réseau des « SUD LABS », lieux d'innovation et de médiation numérique.

Objectifs :

- Aider les acteurs du tourisme à promouvoir leur offre au travers des technologies qui évoluent sans cesse, à s'adapter davantage à la concurrence des GAFA (Google, Apple, Facebook, Amazon) ou des BATX chinois (Baidu, Alibaba, Tencent, Xiaomi) mais aussi aux OTA (Online Travel Agency) telles que AirBnB, Booking, Expedia...
- Informer et sensibiliser les Entreprises de Service Numérique (ESN) régionales aux enjeux et au fonctionnement d'Apidae, afin de leur permettre de se positionner sur certains territoires et/ou d'utiliser les données du système d'information, notamment ouvertes, pour concevoir de nouvelles solutions à destination des clientèles.
- Faire émerger des solutions numériques nouvelles pour les clientèles, notamment en matière de développement durable.
- Faire monter en compétence l'ensemble des acteurs de la filière sur l'innovation numérique

Descriptif:

-Nouvelle plateforme technologique Apidae : Investissement sur 3 ans sur la plateforme pour développer de nouvelles fonctionnalités et services, faciliter l'accueil des nouveaux membres et mettre en place des formats d'échanges pour récupérer des données extra-touristiques (météo, parking, trafic routier, santé...)

-Open data : Après la création de la passerelle avec Data Tourisme, suivi de l'évolution de cette plateforme nationale et envoi de données vers la plateforme régionale open data (Data Sud) ;

-Nouvelle gouvernance du réseau Apidae : une structure sera créée avec les 3 régions, les 20 départements et les 500 offices de tourisme concernés afin qu'elle puisse prendre le relais du CRT Auvergne Rhône Alpes et pour animer le réseau. Cette structure contribuera à garantir l'intérêt général que représente le système d'information touristique (SIT) tout en favorisant un modèle économique pérenne.

-Extension du réseau au niveau national : la nouvelle plateforme technologique Apidae ainsi que la nouvelle gouvernance devraient permettre à terme une couverture nationale grâce à l'entrée de

nouveaux membres et à l'appui d'Atout France, de la Caisse des Dépôts et de partenaires privés pour réaliser ces investissements et ces développements ;

- Référencement des ESN, identification de leur périmètre d'activités, facilitation de leur mise en relation entre elles et les territoires et animation de leur communauté, en s'appuyant sur tous les réseaux (CCI, Medinsoft, Telecom Valley, accélérateurs et incubateurs de start up...);

- Mise en place d'un challenge innovation/numérique : Organisation d'un challenge/hackathon autour de thèmes définis tels que la gestion des flux touristiques par le numérique, le push de l'offre touristique pendant séjour...

- Mise en place d'un calendrier d'événements autour du numérique et de l'innovation, à destination des territoires et des ESN et sous l'égide de la Région et de quelques-uns de ses partenaires. Il s'agira d'afficher une série de « rendez-vous numériques » autour de ce thème porteur en 2020 pour une résonance régionale, en 2021 nationale et si possible en 2022 internationale.

- Mobilisation, en faveur du secteur touristique, du « Coach digital » (permettant aux TPE un droit de tirage pour des prestations de services numériques) et du réseau des SUD LABS

Cibles :

Territoires et offices de tourisme.

Entreprises de services numériques

Pilote opérationnel	Région (service Attractivité Tourisme, Smart Région)
Partenaires	FROT, CRT Provence-Alpes-Côte d'Azur, CRT Côte d'Azur, autres membres du réseau Apidae, French tech, CCI, Medinsoft, Telecom Valley, incubateurs, ESCAET, réseaux des SUD LABS ...
Ressources	Assistance à maîtrise d'ouvrage qui accompagne la Région et les territoires « Coach digital »
Indicateurs	Nombre d'ESN recensées dans l'univers du numérique associé au tourisme Nombre de participants aux « rendez-vous numériques » Nombre d'acteurs touristiques accompagnés par le chèque conseil numérique
Calendrier	2019 – 2022

Action 4	<i>Tourisme et industries créatives</i>
<p>Objectifs :</p> <p>Après le soutien d'une dizaine de projets dans le cadre de l'appel à projets non reconduit « Tourisme et culture », l'objectif est de mieux répondre aux besoins transversaux de ces secteurs en favorisant l'émergence et la structuration de projets et les collaborations. Il s'agit d'une part d'accompagner leur</p>	

montée en compétences sur des pratiques métiers proches, voire communes et d'autre part de faciliter la construction en synergie d'une offre d'expérience sensible et qualitative pour les clientèles.

Cibles :

Les acteurs économiques des secteurs touristiques et culturels.

Descriptif :

Les offres artistiques, culturelles et patrimoniales constituent des éléments clés dans le choix d'une destination touristique et, de leur côté, les clientèles touristiques constituent un potentiel de fréquentation avéré pour les équipements et événements culturels.

Il s'agit d'accompagner la conduite de projets partenariaux Tourisme et Culture, en lien avec l'OIR Tourisme et Industries créatives :

- Mise en tourisme d'une route d'art moderne et contemporain : mise en relation des acteurs culturels et touristiques, sensibilisation aux enjeux d'un partenariat entre les deux secteurs et collaboration autour de la valorisation de ce projet collectif,
- Enrichissement de l'offre et communication sur les événements culturels via, notamment, l'anticipation de la programmation culturelle pour communication aux intermédiaires touristiques que sont notamment les tours opérateurs et agences online, en partenariat avec l'ARCADE et le Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur,
- Accompagnement des entreprises touristiques et culturelles dans leur adaptation à l'évolution des attentes des clientèles, françaises et internationales, en matière de contenus et de services, et notamment le renouvellement de leurs outils de médiation, de diffusion et de commercialisation de l'offre.
- Mise en relation de certaines destinations touristiques avec des opérateurs culturels,
- Billettique, " data" et systèmes d'information...

Pilote opérationnel	Région (service Attractivité et Tourisme, direction de la Culture et Service Développement des Filières Stratégiques)
Partenaires	En interne : ensemble des services de la Région En externe : Comité Régional Provence-Alpes-Côte d'Azur, risingSUD et personnalités qualifiées telles que Provence Côte d'Azur Events (PCE), pôles de compétitivité, FROT, chambres consulaires régionales, Agence Régionale des Arts du spectacle (ARCADE), Agence Régionale du Livre (ARL), Industries Culturelles et Patrimoine (ICP)
Ressources	OIR Tourisme et industries créatives
Indicateurs	Nombre de projets accompagnés par l'OIR Nombre de partenaires mis en relation avec le secteur culturel ou touristique Chiffre d'affaires généré par les projets soutenus Nombre d'emplois créés en lien avec les projets soutenus
Calendrier	A partir de 2019