

Axe 4. Innovation et mise en tourisme des patrimoines

FICHE ACTION 12 – Développer les outils numériques et interpréter les patrimoines

BILAN D'EXECUTION

I. Rappel du projet initial

1.1. Contexte

→ Du « e-tourisme » au « m-tourisme »

Le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) bouleverse les attitudes et les pratiques dans la vie quotidienne, le travail, les loisirs. L'impact des usages numériques sur les secteurs économiques est important et le tourisme n'échappe pas à la règle, bien au contraire.

Internet constitue d'abord le premier âge de ce que l'on dénomme le « e-tourisme ». Grâce à son ouverture instantanée sur le monde entier, le média Internet est un vecteur de communication extraordinaire qui permet à tout à chacun de développer l'offre et la demande en ligne. En 2015 :

- le « e-tourisme » est le premier secteur du e-commerce ;
- 77 % des Français préparent leur voyage en ligne ;
- 49 % des partis ont réservé leur séjour entièrement en ligne.

Aujourd'hui, tous les professionnels du tourisme ont intégré la nécessité de présenter leur offre sur Internet. Mais plus récemment, l'avènement des smartphones et tablettes ont permis le développement de services mobiles ainsi que la création d'applications et d'outils numériques toujours plus sophistiqués et interactifs. C'est le « m-tourisme ».

Il concerne toutes les activités touristiques effectuées depuis un appareil mobile. Il ouvre des opportunités de relation sans précédent et permet notamment aux visiteurs d'accéder à des informations adaptées en temps réel et en rapport avec le lieu visité. En plus d'apporter une aide à la préparation du séjour, l'objectif est de donner des informations complémentaires dans la continuité des autres supports, de rendre le parcours d'information et de consommation plus attractif, de personnaliser la visite et, au final, de démultiplier les résultats et les ventes.

Aujourd'hui, 39 % de la préparation ou de la réservation se font sur les smartphones et les tablettes et plus de 50% des mobinautes recherchent une information touristique pendant leur séjour.

Le numérique est désormais présent à toutes les étapes du cycle de vie du touriste :

- avant, pour planifier, comparer et réserver ;
- pendant, pour rassurer, découvrir, interagir ;
- après pour communiquer et partager.

→ **Les outils numériques et l'interprétation du patrimoine**

L'intégration des outils numériques fixes ou mobiles s'avère incontournable dans tout service touristique y compris dans la médiation et l'interprétation des patrimoines. Dans ce domaine, ils offrent des perspectives nouvelles de valorisation, d'interprétation, de mise en produits en renouvelant l'intérêt des publics affinitaires et fidélisés, en actualisant et enrichissant l'offre d'interprétation, en s'adressant à un éventail plus large de visiteurs potentiels et de nouveaux publics, en se lançant à la conquête des plus jeunes générations.

Les outils numériques donnent accès à des ressources culturelles multiples. Ils rendent l'interprétation des patrimoines interactive pour les visiteurs libres et autonomes : en proposant plus de contenus ils sont en mesure de stimuler leur curiosité, aiguïser l'observation... enrichir l'expérience et davantage les satisfaire in fine. Ils peuvent approfondir l'information selon les centres d'intérêt de chacun ou, par exemple, de « compenser » l'échec de l'observation lorsque dans un site naturel l'espèce emblématique tant vantée par ailleurs n'est pas visible ou facilement reconnaissable. Les patrimoines naturels et les patrimoines culturels sont concernés par l'usage des outils numériques : circuits et sentiers de découverte et/ou d'interprétation du patrimoine, lieux de visite extérieurs et intérieurs...

→ **Implication du PNR LAT**

Face à cette révolution numérique, il semble nécessaire aujourd'hui de prendre en compte ces nouveaux outils et comportements tout en visant à réduire la fracture numérique, faciliter l'accès et l'utilisation du numérique aux catégories d'habitants qui s'en trouvent écartées pour des motifs générationnels, social et culturel. Le PNR LAT envisage donc, à titre expérimental, de développer les outils numériques dans l'interprétation des patrimoines et d'intégrer certains d'entre eux à ses outils de médiation.

1.2. Objectifs

S'adapter aux attentes et aux pratiques croissantes des clientèles touristiques vis-à-vis des outils numériques.

Introduire les TIC parmi les outils de médiation patrimoniale proposés par le PNR LAT.

Proposer aux visiteurs individuels une offre alternative de supports de découverte, souples et disponibles à tout moment.

Séduire et satisfaire de nouveaux visiteurs, en particulier les nouvelles générations.

Familiariser les habitants non formés pour contribuer à réduire la fracture numérique.

1.3. Résultats attendus

La création de services numériques d'interprétation du patrimoine adaptés aux nouvelles pratiques et attentes des visiteurs.

L'acquisition de la culture TIC par le PNR LAT.

Un nouvel élan de l'attractivité touristique du PNR LAT sur des thèmes de patrimoines identitaires et un succès renouvelé de la fréquentation de sites de patrimoines naturels et culturels.

La conquête de nouveaux publics en particulier des nouvelles générations.

Une interprétation des patrimoines au moyen des TIC intégrant les valeurs du tourisme durable.

Un développement progressif des outils numériques répartis, si possible, sur tous les territoires porteurs d'attractivité touristique.

Un retour d'image positif pour le PNR LAT auprès des acteurs du tourisme, des collectivités et des clientèles.

2. Résultats obtenus

2.1. Acquisition d'une culture commune préalable

→ **2015 : formation des agents du PNR LAT**

En vue de qualifier l'accueil à la Maison du Parc, d'acquérir un socle commun de connaissances autour du numérique et de la médiation, les agents du service « Tourisme et médiations des patrimoine » suivent une formation de 3,5 jours. Animée par Christophe Apprill, la formation aborde notamment les enjeux de la médiation numérique : notion d'écosystème, état des lieux de l'écosystème numérique du PNR LAT et de ses partenaires, freins et moteurs...

Cf. n° 1 - Déroulé de la formation « Tourisme et médiation à la Maison du Parc ».

2.2. Introduction des TIC dans les outils d'information/médiation du PNR LAT

→ **Carte de découvertes**

Chaque année, le PNR LAT édite une « Carte de découvertes » de son territoire, qui présente et localise les produits existants et les nouveautés proposées ou valorisées par le PNR : sentiers d'interprétation, circuits patrimoine, hébergements marqués VPNR, espaces naturels aménagés, circuits équestres/VTT, fiches rivière...

Très appréciée notamment par les Offices de Tourisme du territoire, la carte est imprimée à 15 000 exemplaires et diffusée gratuitement à l'occasion de salons, bourses aux dépliants et manifestations ainsi que dans les mairies, OTSI et sites des associations partenaires.

Afin d'apporter un peu de nouveauté à cet outil informatif, le PNR LAT travaille en 2015 à la refonte totale de sa conception graphique. Des QR codes sont désormais intégrés aux différentes rubriques de la carte. Ces derniers renvoient vers le site Internet du PNR et permettent aux utilisateurs d'obtenir plus d'informations sur l'offre présentée ou de télécharger gratuitement les fiches qui accompagnent les sentiers et circuits de découverte.

Cf. n° 2 - Carte de découvertes 2018.

2.3. Développement d'applications mobiles pour découvrir les patrimoines

→ **Pirates de Loire**

La commune de Loire-Authion est située à l'ouest du Val d'Authion, entre la Loire et l'agglomération angevine. Pour renforcer la lisibilité du territoire, son appropriation par ses habitants et sa reconnaissance par les touristes, la commune nouvelle Loire-Authion et le PNR LAT se sont associés dans une démarche originale d'appropriation des paysages par les touristes et les habitants.

Cette opération se concrétise notamment par la création d'une application Smartphone pour découvrir l'offre du territoire de façon ludique et interactive. L'application développée est celle de « Pirates de Loire ».

Il s'agit d'un guide touristique qui recense les lieux remarquables du Val de Loire et invite les participants à les découvrir à travers une chasse aux trésors. Selon leurs envies et leur temps, les joueurs ont rendez-vous sur des sites historiques, naturels ou insolites référencés par l'application. En arpentant les 7 communes du territoire, ils sont invités à résoudre des énigmes en observant, en comptant, en réfléchissant. Chaque bonne réponse permet de gagner une ou plusieurs clés qu'ils peuvent échanger contre un trésor chez des partenaires : spécialités locales, bons plans, réductions...

Cette initiative collective implique des prestataires touristiques, des commerçants, des producteurs qui se sont pleinement investis dans le projet et bénéficient de retombées économiques. L'application mobile permet un autre mode de découvertes du territoire, plus dynamique et ludique en donnant plus de visibilité à des patrimoines méconnus.

Lancée en juillet 2017, l'application est disponible gratuitement sur l'App Store et le Play Store. L'Office de Tourisme Loire-Authion met également à disposition une tablette tactile.

<http://piratesdeloire.com/>

→ **Guide « Belle balades »**

En 2018, le PNR LAT, associé à la SPL Saumur Val de Loire et l'Office de Tourisme Azay-Chinon Val de Loire, travaille à la réalisation d'un guide « Belles Balades » aux *Editions Les Grandes Plaines*, anciennement *Dakota*, pour permettre aux touristes et habitants de découvrir les richesses naturelles de son territoire.

Les guides « Belles Balades » allient le plaisir de la randonnée à la découverte inédite des patrimoines naturels d'un territoire, tout en s'inscrivant dans les tendances actuelles. Pour la première fois, un guide exploite la qualité visuelle et tactile du livre (photos grand format, plaisir de feuilleter...) et toutes les possibilités pratiques du numérique (géolocalisation, son et vidéo, interactivité...).

Le guide papier regroupe une sélection de 20 balades à réaliser sur le territoire. En complément de cet outil pratique, une application Smartphone à télécharger gratuitement accompagne la découverte. Les pratiquants peuvent ainsi survoler les itinéraires en 3D, écouter et identifier des chants d'oiseaux, des anecdotes sur la faune et la flore à observer sur site, rester sur le bon chemin grâce à la géolocalisation...

L'application, réalisée par les éditions, est téléchargeable sur l'Appstore et Google Play. L'édition de ce guide en Loire-Anjou-Touraine est prévue en mai 2019.

<http://www.dakotaeditions.fr/belles-balades>

3. Moyens alloués à l'action

3.1. Moyens financiers

→ Dépenses prévues dans dossier CETD

Diagnostic numérique 5 000 € TTC

→ Dépenses réalisées

Formation 3 900€ TTC

Carte de découvertes : refonte graphique 2 025 € TTC

Application Pirates de Loire Cf. fiches actions « Paysages partagés »

TOTAL 5 925 € TTC

3.2. Moyens humains

Agents	ETP/an
Chef de service « Tourisme et médiation des patrimoines »	8
Conception cahier des charges, organisation et participation formation « Médiation – partie numérique »	1
Conception cahier des charges, textes et jeux application mobile Loire-Authion, suivi prestataire	7
Assistante Tourisme et Communication	11
Participation formation « Médiation – partie numérique »	2
Suivi édition Carte de découverte	7,5
Recherche prestataires et suivi application mobile Loire-Authion	1,5
Chargée de mission « Education et participation »	0,5
Participation formation « Médiation – partie numérique »	
Chargée de mission « Communication »	0,5
Participation formation « Médiation – partie numérique »	
Agent d'accueil et de médiation	0,5
Participation formation « Médiation – partie numérique »	
Agent d'accueil et de médiation	0,5
Participation formation « Médiation – partie numérique »	
TOTAL	21

4. Evaluation - Cf. critères d'évaluation dossier CETD

Motivations du PNRLAT et de ses partenaires vis-à-vis du lancement d'expérimentations.

Le PNR LAT a expérimenté plusieurs outils – Cf. détails ci-dessus.

Capacité à rassembler sur le projet des structures ressources compétentes et innovantes sur les TIC (laboratoires universitaires, réseaux professionnels...).

Le PNR LAT a réalisé certains outils en interne et s'est aussi fait assister de prestataires spécialisés reconnu dans le domaine des multimédias.

Mobilisation de maîtres d'ouvrage candidats à l'expérimentation.

Le PNR LAT a su mobiliser la commune de Loire-Authion sur un projet expérimental d'application mobile. Il attend le retour de cette opération pour solliciter de nouveaux potentiels porteurs de projet.

Aboutissement d'une à deux opérations dans les 2 ans.

Ok – Cf. détails ci-dessus.

Nombre de produits et services numériques en place à échéance des 5 ans

Cf. détails ci-dessus.

Nombre de connexions Internet sur la rubrique « Tourisme » du Parc et de téléchargements de documents d'accompagnement

Sur la période du 1^{er} janvier 2014 au 27 juin 2018 :

- 859 102 pages vues (toutes pages confondues) ;
- 165 558 nouveaux utilisateurs ;
- sur les 859 102 pages vues, 604 312 pages ont été vues sur le site générique (.fr) ;
- sur les 604 312 pages vues, la rubrique « Découvertes » (Tourisme) a été vue 234 019 fois (première rubrique consultée) ;
- sur les 234 019 pages vues de la rubrique « Découvertes », les sorties accompagnées sont les 1^{ères} pages consultées avec 30 267 consultations, suivies de la page « Pour découvrir les paysages » (27 928) et « Pour découvrir la nature » (27 825).

Nombre de téléchargements de l'application mobile « Pirates de Loire » / Nombre d'emprunt des tablettes tactiles à disposition

La commune note un démarrage en douceur. Pendant les 4 premiers mois suivant le lancement, 84 contacts sont enregistrés. 70% des utilisateurs proviennent du Maine-et-Loire (+75% de Loire Authion). 632 énigmes sur les 2 856 potentielles de l'application (soit 1/4 en Loire-Authion) sont découvertes. 9 trésors sont trouvés dont 4 fois le chocolat le Blanc de sable.

Pertinence des sites, thèmes, outils numériques retenus : élargissement de la demande.

Pour son projet d'application mobile destinée aux touristes souhaitant découvrir les patrimoines de Loire-Authion, le PNR LAT a été très vigilant à proposer un outil qui soit une véritable plus-value en termes de médiation et qui n'entrave en rien le contact direct des publics avec les patrimoines. L'outil dépasse la simple approche ludique pour tendre vers la compréhension des caractéristiques d'un territoire de vie.

Par ailleurs, avant de lancer cette expérimentation, le PNR a mené une enquête auprès de potentiels utilisateurs : habitants, excursionnistes et touristes. A l'accueil de sites de visite ou lors d'événements, il a questionné ces publics pour connaître : leurs équipements (téléphone portable, tablettes...), les conditions d'utilisation de ces derniers lors de découvertes, leurs envies de service +, les freins possibles qu'ils pourraient rencontrer.

Ces échanges se sont révélés particulièrement intéressants ; la réalité des pratiques étant bien différente de celle vantée dans la plupart des articles de revues dédiées au tourisme.

En effet, la majorité des sondés est équipée d'un Smartphone et a téléchargé des applications. Mais, ces dernières sont en priorité destinées à la météo, la géolocalisation et les itinéraires, les jeux.

Si les sondés apprécient les applications qui leur sont proposés dans des sites touristiques et sont prêts à rajouter au prix du billet le recours à un audio pen, une tablette (...), ils sont unanimement peu enclins à télécharger une nouvelle application sur leur propre équipement, faute de place et compte-tenu de son utilisation très ponctuelle.

Dan un monde où les applications mobiles sont louées comme incontournables pour une destination touristique, les coûts de mise en place restent de fait relativement onéreux avec un prestataire compétent. Aujourd'hui, un tel investissement financier n'est pas efficient en termes d'usages et de retombées économiques directes ou indirectes.