

Mise en place de bornes numériques à usage touristique en Vallée de l'Hérault

Maître d'ouvrage : Communauté de communes Vallée de l'Hérault

Responsable du Projet, fonction : Louis VILLARET, Président - Rola AFYOUNI, chargé de l'ingénierie financière

Statut du MO : collectivité territoriale

DEBUT d'opération souhaité : 01-02-2019

FIN d'opération souhaitée : 31-12-2020

Commune du siège social : Gignac

Localisation du projet : Territoire de la communauté de communes Vallée de l'Hérault

Adresse postale : 2 parc d'activités de Camalcé - BP 15 - 34150 Gignac

Tél. : 04 67 57 04 50 -

Email : Rola.AFYOUNI@cc-vallee-herault.fr

Site internet : www.cc-vallee-herault.fr

Positionnement par rapport à la stratégie et au plan de développement du GAL (à remplir par le GAL)

AXE GAL	N°3 VALORISER et promouvoir les richesses et les savoir-faire du Cœur d'Hérault, sources de développement et de rayonnement du territoire
Fiche-Actions GAL	N°3.1 « Préserver, promouvoir et augmenter la visibilité de l'excellence culturelle, paysagère, patrimoniale et des savoir-faire agricoles et artisanaux du territoire »
Sous-Mesure FEADER	19.2 – Aide à la mise en œuvre d'opérations dans le cadre de la stratégie de développement local mené par les acteurs locaux Plancher FEADER : 4 000€ Plafond FEADER : 60 000€
Type d'opération concerné GAL	- Appui à la création et à la structuration de dispositifs mutualisés favorisant les coopérations d'acteurs publics et privés (par exemple : mutualisation de moyens techniques, humains). - Soutien à la création et au développement d'outils de communication et de prestations de service dédiés au développement et à la valorisation de la culture, du patrimoine et des savoir-faire

Descriptif du projet

Contexte / Historique :

La communauté de communes Vallée de l'Hérault a fait le choix de mettre le numérique au cœur de son projet de territoire (La Vallée 3D). Elle a fait réaliser en 2017 une évaluation pour définir une **stratégie innovante de développement numérique**.

Une attention particulière est portée **sur l'accueil via les outils numériques**, avec notamment le déploiement de nouvelles bornes tactiles qui viendront compléter l'offre déjà en place depuis 2014.

Ces bornes interactives proposent d'obtenir simplement et rapidement des **informations pratiques et touristiques** sur la vallée de l'Hérault avec un contenu riche et varié interfacé avec la base de données du SIT34 (**Tourinsoft**).

GAL Cœur d'Hérault - 18, avenue Raymond Lacombe - 34800 CLERMONT L'HERAULT

Tél. : 04.67.44.44.48 ou 04.11.55.00.03 - Email : leader@coeur-herault.fr - Site internet : <http://www.coeur-herault.fr/leader>



Toute l'actualité se retrouve à portée de main des visiteurs : météo, accès wifi, agenda, hébergements, restauration, circuits de randonnée, carte du territoire, etc...

A ce jour, le territoire propose :

- 2 bornes à Saint Guilhem le Désert : 1 située dans l'Office de Tourisme, l'autre située à l'extérieur, accessible 24h/24.
- 1 borne située à l'intérieur de la Maison du Grand Site de France au pont du Diable.
- 1 borne située à Saint Pargoire accessible 24h/24.
- 1 borne située à Gignac accessible 24h/24.

Enjeux du projet :

Une démarche cohérente avec la stratégie à l'échelle du Pays Coeur d'Hérault

Des bornes du même type pourraient également être installés par les Offices de Tourisme du Clermontais et du Lodévois-Larzac afin d'assurer un service identique à l'échelle de la destination Pays Coeur d'Hérault.

Afin de compléter son offre, l'Office de Tourisme prévoit de déployer 4 nouvelles bornes 24h/24 d'ici 2020 :

- Argileum, la maison de la poterie à Saint Jean de Fos - 2019
- Centre historique du village d'Aniane - 2019
- Camping municipal du Pouget - 2020
- Espace Sport et Nature de la Bergerie au pont du Diable - 2020

Plan de financement prévisionnel du projet proposé par le maître d'ouvrage

Maître d'ouvrage public : Taux d'aide publique maximum de 80 %

Postes dép.Cerifa	Dépenses		Financements		
	Libellé des dépenses	Montants en € HT ou TTC	Origines	Montants en €	Taux
A	Aménagement, Construction		FEADER - LEADER	27 063,04 €	64,0%
B	Equipement, matériel	42 286,00 €	Conseil Départemental de l'Hérault	6 765,76 €	16,0%
C	Etudes, conseils, prestations		Total fin. Publics	33 828,80 €	80,0%
D	Ingénierie, frais de personnel				
E	Communication		Autofinancement	8 457,20 €	20,0%
F	Prestations artistiques		Total autofinancement	8 457,20 €	20,0%
G	Frais de missions / Coût indirects				
	Montant Total	42 286,00 €	Montant Total	42 286,00 €	100,0%

Objectifs prioritaires :

Développer un accès à l'information touristique 24h/24 et 7j/7, offrir un accès au réseau Wifi (point relais), sur 3 emplacements clés pour l'accueil du public.

Répondre aux exigences des visiteurs sur le territoire dont les comportements en matière de consommation touristique ont largement évolué depuis quelques années :

- garantir l'accueil de qualité en toutes périodes mais aussi en moyenne et basse saisons (nécessité d'étaler les saisons)
- renseigner sur l'activité touristique du territoire (hébergements, restaurants, activités de loisirs, sites patrimoniaux à visiter, sentiers de randonnées, commerces, horaires d'ouverture, événements...) à tout moment et donc améliorer les retombées économiques des professionnels du tourisme

- rendre un service public accessible (adaptation aux publics déficients moteur)
- collecter des statistiques sur la nature des demandes sur bornes en complément de celles des OT.

Cibles prioritaires :

- Tous publics de visiteurs français et étrangers (FR/EN) – voir annexe statistiques de fréquentations du territoire
- Administrés
- Publics handicapés moteur

Actions et modalités de mise en œuvre :

Plusieurs entreprises devront être mobilisées pour mettre en place les bornes numériques :

- création et mise en forme des contenus d'informations touristiques à diffuser sur les bornes,
- travaux d'installation (électricité, câblage, menuiserie, vitrage, etc).

Personnes en charge du projet (préciser leur fonction, rôle dans le projet, profil / expériences) :

Rola AFYOUNI, chargé de l'ingénierie financière

Partenaires techniques associés du projet (préciser leur rôle et la forme du partenariat - informel, lettre d'engagement, contrat, convention...) :

Les trois Offices du tourisme intercommunaux du Pays Cœur d'Hérault ont le même projet.

En vue de la mutualisation et de la fusion probable des 3 OTI, ces différents projets sont concertés et animés par un coordinateur, Benoît Piquart.

Réalisations/résultats/impacts attendus :

- Meilleure diffusion de l'information sur les sites majeurs par l'opérationnalité des bornes (continuité de service public)
- Toucher de nouveaux publics qui fréquentent de moins en moins les offices de tourisme
- Poursuite des efforts en matière de réduction des éditions papiers et donc contribution à une meilleure politique environnementale

Développement(s) envisagé(s) /réalisés sur le moyen/long terme :

Développement d'une offre mutualisée à l'échelle du Pays Cœur d'Hérault.

Analyse du projet par le GAL :

REFERENTS techniques :

Mission LEADER : Hélène CARRAU / **COTECH LEADER** : Magali LEON PHILIP

Analyse technique (Vérification des conditions d'éligibilité de la Fiche Action du GAL LEADER)

- Eligibilité du bénéficiaire : ayant son siège en Cœur d'Hérault
- Eligibilité du projet, bénéficiant au territoire de la Communauté de communes de la Vallée de l'Hérault
- Eligibilité des dépenses : Eligibles

Pourquoi Leader, quelle plus-value novatrice ? Complémentarité sur le territoire ?

La mise en place des bornes en Cœur d'Hérault offrira un service d'information touristique moderne complémentaire et en relais de l'office de tourisme.

Analyse économique, état du marché, concurrence, points de vigilance :

La fréquentation des Offices de tourisme est en baisse chaque année ; de même, l'édition de dépliants papier se réduisent de plus en plus au profit d'un développement des usages du numérique.

La mise en place des bornes répond à une problématique de maintien d'un service public minimum d'information au public.

Ce type d'équipement répond à certains usagers non connectés aux réseaux (leur nombre tend à se réduire avec l'évolution des comportements, de plus en plus « hyperconnectés »). Par ailleurs, en l'absence d'une couverture réseau suffisante, les bornes restent une solution utile y compris pour les personnes habituées à utiliser leur propre téléphone mobile

Analyse de la contribution du PROJET à la stratégie du GAL dans le cadre de la FA N°:

Contribution aux Objectifs de la FA concernée :

Le projet contribue à augmenter la visibilité des richesses culturelles, patrimoniales et des savoir-faires du territoire.

Positionnement au vue des principes de sélection de la FA (cf grille de sélection pré-remplie) :

Oa) Le projet répond à 2 enjeux identifiés dans l'analyse AFOM de la candidature Leader

Ob) Le projet contribue au soutien du secteur d'activité touristique et culturel, par la diffusion et la valorisation de l'offre touristique du territoire

3a) Les investissements du projet améliore l'accès à l'information touristique, culturelle et patrimoniale, sur les sites d'Argileum à St Jean de Fos, du centre historique d'Aniane, au camping du Pouget et au Pont du Diable

3b) Le projet contribue à la mutualisation de moyens : les bornes numériques serviront à relayer les informations touristiques du territoire et de ses partenaires

3c) Le projet intègre une dimension collective qui valorise les offres des prestataires labellisés du territoire Vallée de l'Hérault, adhérents de l'office de tourisme

3d) Les bornes numériques apportent une solution pratique, connectée, accessibles 24h/24, adaptée aux nouveaux besoins des touristes et visiteurs, offrant une connexion WIFI dans des secteurs où les réseaux de communication passent mal.

3e) Le projet contribue à connaissance de la qualité et de la diversité de l'offre du territoire et à sa promotion

Contribution du projet aux indicateurs de la Fiche Action concernée : (coller le tableau des indicateurs de la FA concernée)

Question évaluative de la FA 3.1			
De quelle manière le projet va permettre d'accroître la fréquentation touristique sur le territoire ?			
Les bornes vont améliorer l'accès à l'information touristique, patrimoniale et de loisirs : solution pratique, connectée, accessibles 24h/24, adaptée aux nouveaux besoins des touristes et visiteurs, offrant une connexion WIFI dans des secteurs où les réseaux de communication passent mal.			
Cela permettra aussi de faciliter ou de donner un accès quand la couverture réseau n'est pas bonne sur le territoire pour les personnes n'ayant pas de mobiles connectés à internet...			
Indirectement elles peuvent favoriser l'augmentation de la fréquentation touristique.			
Type d'indicateurs	Indicateurs	Cible GAL 2020	Contribution du projet

Réalisation	Nombre de dispositifs de mutualisation soutenus	5	1
Réalisation	Nb de supports de sensibilisation ou nb d'opérations d'animations / d'évènements créés et mis en place	10	0
Résultats	Evolution du taux de fréquentation des équipements culturels et sites patrimoniaux	plus 15%	Donnée à mesurer ultérieurement

Documents fournis :

Note descriptive

Observations du GAL :

Instruction LEADER : Demande d'aide reçue le 14-01-2019, analyse du dossier par le GAL en cours, dossier incomplet.

Régime d'aide publique pré-identifié : Service de base en milieu rural

Cofinancements : Subvention de 7 200 € à demander au Conseil Départemental de l'Hérault, mais baisse de la dépense totale éligible depuis, montant réévalué du Département à 6 765.76€. A confirmer au solde.

Comité Technique du 18/02/19 : Avis favorable, note provisoire de **8.38/10** (cf grille de sélection pré-remplie)

Conclusions du CoTech : Un portage par le Pays ayant dû être écarté (cf note complémentaire), ce projet concerne le territoire de la Vallée de l'Hérault et vient compléter les projets déposés en opportunité par le Lodévois et Larzac et par le Clermontois. Il vise à offrir aux touristes une information complète sur le territoire du Cœur d'Hérault, par l'installation de bornes numériques en différents points, relayant les offices de tourisme en dehors des heures d'ouvertures ou sur des zones éloignées, et permettant une connexion wifi en des lieux peu couverts.

Comité de programmation du 15/03/2019 : Avis d'opportunité favorable. La **note est de 8.38/10**.

Le montant des dépenses totales a été modifié suite à la passation du marché et tient compte du Bordereau de prix unitaires. Le montant du projet a donc été revu à la baisse, passant de 44 940€ à 42 286€.

Comité de programmation du 28/11/2019 : Avis proposé favorable pour passage en programmation, avec la note de 8.38/10.

Instruction règlementaire de l'Autorité de Gestion : avis favorable et rapport d'instruction validé