

# **SPL SAINT-NAZAIRE AGGLOMERATION TOURISME**

## **« Sites touristiques ouverts à la demande / en autonomie »**

### **Présentation de la structure et de son domaine d'activité**

Que fait votre entreprise ?

Où est implantée votre entreprise ?

Quels sont vos perspectives d'avenir (technologies, marché, etc.) ?

Quelle démarche mettez-vous en place pour atteindre ces objectifs ? (introduction à la problématique)

1- La SPL Saint-Nazaire Agglomération Tourisme :

- assure le développement et la promotion touristique de l'agglomération de Saint-Nazaire.
- exploite des sites touristiques et patrimoniaux.
- assure la préservation et la valorisation du patrimoine de la Ville de Saint-Nazaire.

2-Notre ambition est d'adapter les services aux comportements des visiteurs et des touristes en rendant plus accessible l'offre de visite. Les nouvelles technologies nous permettent aujourd'hui d'innover pour garantir la meilleure qualité d'expérience de visite : période d'ouverture, médiations en une grande diversité de langues étrangères. Il s'agit d'augmenter nos parts de marché tant sur le marché domestique (France) que sur les marchés internationaux (Europe, Amérique du nord, Asie, Océanie).

3-Notre stratégie d'entreprise s'appuie sur trois axes d'investissement : l'humain, le numérique et les équipements.

4-Un programme de 40 actions orientées vers l'innovation, la recherche et le développement de solutions et de services.

Une démarche en faveur de la qualité des services sur l'ensemble du parcours client.

Une politique de déploiement du numérique et du digital.

### **Problème rencontré par l'entreprise et objectifs de la mission**

Quel problème rencontrez-vous dans votre démarche ?

Quels sont les objectifs à remplir pour résoudre votre problème ?

Sous quelle forme devra se présenter la réponse finale du solutionneur ?

Trouver une solution intégrée permettant l'ouverture de sites touristiques à la demande, c'est-à-dire en autonomie pour le visiteur avec une simple assistance humaine à distance.

Disposer d'une solution intégrée permettant d'ouvrir des sites à fréquentation modérée et situés en zone éloignée des flux touristiques majeurs.

La solution devra intégrer :

. L'achat d'un billet via un paiement numérique à distance ou via une borne implantée sur site, le visiteur identifié pourra accéder aux sites de visite en horaires ouverts, sous supervision à distance d'équipes d'accueil mutualisées. Le paiement par carte bancaire garantit également la possibilité de prélever une caution pour se prémunir de toute dégradation.

. La surveillance, via notamment la vidéo, comme un levier pour : la protection rapprochée des œuvres, l'identification des comportements inadaptés des visiteurs (malaise, dégradation, vol).

. Les systèmes d'intervention à distance (vidéo, a minima audio) garantissant une intervention à distance des équipes d'accueil, d'une part sur demande des visiteurs pour faciliter toute médiation, d'autre part en cas de nécessité d'intervention immédiate.

La réponse finale du solutionneur devra présenter :

Les solutions opérationnelles conforme au schéma en annexe (1).

Une vidéo de mise en situation, en réalité augmentée ou virtuelle.

Une estimation financière des coûts d'investissement et de fonctionnement.

Une expertise sur la faisabilité juridique liée aux droits de la personne et éventuellement liée au droit du patrimoine.

## **Modalités de la collaboration (facultatif)**

Quelles ressources (humaines ou matérielles) seront mises à disposition du solutionneur durant le projet ?

Une équipe pluridisciplinaire de collaborateurs dans les domaines du marketing, de l'exploitation de sites touristiques, de la sûreté et la sécurité des personnes, des biens et des œuvres, des architectures réseaux, du numérique et du patrimoine ; soit 6 à 8 personnes.

Des sites touristiques notamment patrimoniaux sur lesquels l'expérimentation est possible.

Des solutions métiers : logiciel de vente de billetterie, vidéo surveillance, protection des œuvres, système d'alarme intrusion, pilotage scénographique, pilotage des systèmes de régulation climatiques, infrastructure réseau.

Des capacités financières pour lever des fonds auprès de partenaires.

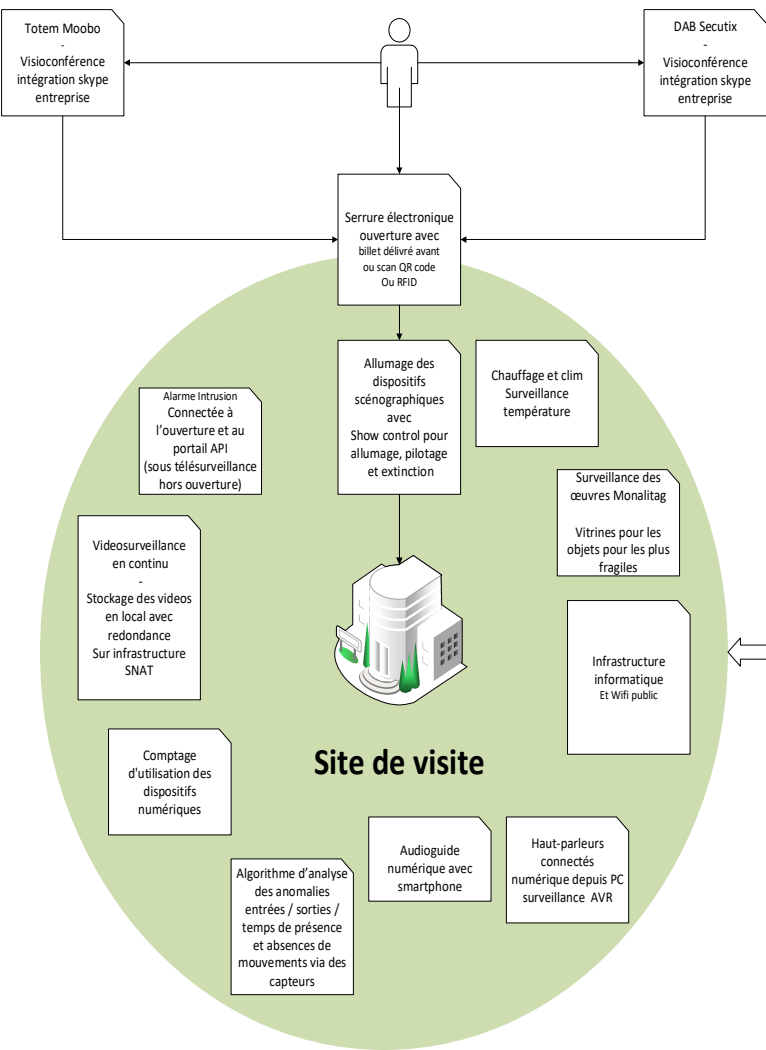
## Perspectives en cas de succès

L'entreprise donnera quelles suites au projet livré par le solutionneur ?  
Y-aura t-il une collaboration étendue entre l'entreprise et le solutionneur ?

La solution trouvée sera utilisée rapidement sur 1 voire 3 sites. A moyen et long termes, le territoire pourrait être intéressé pour un déploiement sur d'autres sites.

La solution répond à un enjeu national et même international de développement touristique en donnant plus facilement accès aux sites patrimoniaux dont la fréquentation est modérée en raison des coûts d'exploitation.

La collaboration s'entend si elle répond en tout point aux objectifs et sous réserve de l'adéquation avec le code des marchés publics auquel est soumis notre statut juridique de Société Publique Locale.



## Principe d'aménagement pour les lieux de visites en autonomie

