



Projet : Smart Destination

Territoire : Riviera Franco-Italienne + Sardaigne

Pilotage et financement

INTERREG Maritime France-Italie

2018/2021 / Env. 1,4 M €, dont 1,2 M€ UE

Partenaires : *Métropole Nice Côte d'Azur (FR), Chambre de Commerce et d'Industrie Régionale PACA (FR), Région Autonome de la Sardaigne (IT), Région Ligurie (IT), CAT (Confesercenti Pisa Srl) (IT), Fondation Système Toscane (IT)*



Constats :

1. La destination a besoin de **repenser ses pratiques de promotion** pour **rester compétitive** face à une concurrence mondiale.
2. La **clientèle** est **très variée, mobile**, et souhaite **trouver facilement de l'information pertinente et personnalisée** sur l'ensemble du territoire.
3. Les **flux se concentrent sur les sites incontournables**, référencés dans Google, Tripadvisor, etc. Les **"petits" sites ont peu de visibilité**.
4. Les **acteurs touristiques publics et privés** sont très **nombreux et hétérogènes**. Ils organisent souvent leur promotion individuellement et utilisent des **systèmes d'information variés**, parfois mal adaptés à leur activités. Les **données n'étant pas organisées de manière homogène** entre les systèmes existants, le **partage des données n'est pas possible**. Cela **complique** la promotion du territoire dans son ensemble.

Objectifs : Mettre en œuvre un processus d'intégration et d'interopérabilité des flux d'information et des bases de données existants pour :

- Permettre aux **applis utilisées par les touristes** (Tripadvisor...) d'accéder à **toutes** les infos de la destination pour les relayer auprès des touristes.
- **Offrir une expérience de séjour globale** : continuité de l'information entre les régions (ex. carte avec les églises dans un rayon de 30 km), infos en **temps réel, dynamiques et personnalisées** : localisation, profil, météo, contraintes (COVID...), services (pharmacies...), circuits transfrontaliers...
- **Valoriser toute l'offre** (vs. Les incontournables), pour **éviter l'effet de masse** en diffusant les flux : optique **développement durable**.

Projet – "Smart Destination"



Etape 1 : définition d'un data model

Besoin d'un **format commun** pour échanger des données. Pour cela, il faut se **mettre d'accord**, entre acteurs, sur le **choix des champs à avoir en commun** et sur la façon dont on veut qu'ils soient "rangés" dans le système commun. C'est une **tâche longue et complexe** qui aboutit à la **définition d'un modèle commun (data model)** : champs obligatoires, formats, harmonisation de la description des objets touristiques, photo obligatoire ? Range-t-on les églises dans culture ou religion ? Etc.

Etape 2 : développement informatique de Smart Destination

Programme informatique développé par la Métropole NCA et **installé** par chaque partenaire. Chacun **saisit ses données comme avant**, dans sa base de données (ex. APIDAE), puis les **"pousse"** dans Smart Destination. Elles sont alors **accessibles à tous, dans le format commun**.

Etape 3 : phases de test (en cours)

Programme installé pour la Sardaigne, la Toscane, la Métropole de Nice.
Phase test : recherches par scénarios...

Points Forts – Facteurs Clés de Succès



- Les **éditeurs de logiciels** peuvent s'interfacer avec Smart Destination
- **Chacun continue à utiliser son système**, comme avant : pas de changement, données de qualité et à jour. Facilite la pérennité.
- Chacun reste **propriétaire** de ses données
- **Chaque territoire installe la plateforme** : statistiques en temps réel par territoire (flux, POI les + vus...), projet viable même si un territoire **se retire**
- **Gouvernance** : pilotage (data model, suivi, maintenance) par le **service informatique** de la Métropole: gros service informatique **performant** et pérenne, avec une **expertise data et international**.
- Utilisation de **standards internationaux** (fondation Fireware / Smart Cities), reconnus pour élaborer le data model. Va au-delà des fonctionnements franco-français comme APIDAE.
- **Volonté politique de gratuité** : Opensource...
- **Mobilisation des acteurs** lors de living labs
- **Démarche évolutive** : 4 types d'objets touristiques pour commencer : Points Of Interest, Evénements, itinéraires, ports
- **Projet transversal** : digital, tourisme durable, slow tourisme, expérientiel...



Points de vigilance

- Certains partenaires doivent quand même **modifier leur SIT existant** s'ils n'ont pas tous les champs communs nécessaires, ou retravailler leurs descriptions, ou créer des objets touristiques.
Ex. : la Sardaigne n'avait pas l'objet "itinéraires"
- **Perte de temps et d'efficacité liés à la méthode retenue** : les acteurs touristiques ont été associés trop tôt, ce qui a ralenti le projet. Ils auraient dû être associés dans un 2^{ème} temps, car c'est d'abord un **projet informatique**, qui s'applique ensuite au tourisme. Conséquences : les acteurs étaient d'accord sur les enjeux et objectifs (interopérabilité des données sans modifier les habitudes de chacun et en gardant la propriété des données), mais ne comprenaient pas le projet "techniquement". Il a fallu 1,5 année d'échanges et discussions pour aboutir à un data model.
- **Pérennité du projet** : moyens humains et financiers de la collectivité pour héberger l'interface et assurer les mettre à jour.
- **Contractualisation** : rien de concret aujourd'hui, mais des propositions doivent être faites d'ici la fin du projet INTERREG. Besoin de préciser des engagements formels : utilisation, qualité des données, etc.
- **Gouvernance – penser aux 3 niveaux pour assurer la pérennité** :
 - o **Evolution du data model** : à gérer par un informaticien. Importance de réfléchir au niveau international
 - o **Evolution de la plateforme Smart Destination** : vidéo, 3D, réalité augmentée... évolutions par les demandes du terrain.
 - o **Pilotage territorial** : implémentation, maintien, respect des engagements, accord d'utilisation de la plateforme...
- **Fort coût du développement de la plateforme**, possible grâce à INTERREG.
- **Fort investissement en temps** : définir le data model et le faire évoluer, assurer la maintenance.
- **Modèle économique sans INTERREG** : en réflexion. Comment faire payer les fournisseurs de service ? Maintenir la gratuité pour les partenaires ?
- **Adapter le discours à la cible** : éditeurs de logiciels, fournisseurs de services, partenaires touristiques, informaticiens...
- **Difficultés liées à la présence des 2 langues**... à l'inverse pour le Léman : la langue unique peut faciliter le projet.

Sources et Ressources

Site de présentation du projet : <http://interreg-maritime.eu/fr/web/smartdestination/projet>

Contacts : Métropole Nice Côte d'Azur – Entretien téléphonique réalisé le 30/09/2020 avec :

Alain CHATEAU, Centre d'Excellence Smart City / 04 89 98 12 38 / alain.chateau@nicedotazur.org

Alice JUDE, Service Coopération Transfrontalière / 04 97 13 25 48 / alice.jude@nicedotazur.org

Stéphane ROUX, Direction informatique / 04 97 13 36 10 / stephane.roux@nicedotazur.org

Vidéos : <https://www.youtube.com/watch?v=YL7hIW9eOdY> / <https://youtu.be/e4Nco8zAVE> / <https://youtu.be/DwRaDRK5LVU>

www.