

## Appel à projets

# « Services numériques innovants destinés au tourisme de mémoire »

### Règlement de la consultation Édition 2023-2024

#### **Date d'ouverture de l'appel à projets**

19 octobre 2023

#### **Date de clôture**

Les candidatures devront être remises à la Direction de la mémoire, de la culture et des archives au plus tard le **lundi 29 janvier 2024 à 16h**.

#### **Composition du dossier de consultation :**

- Règlement de la consultation
- Annexe 1 – Cadre de réponse technique
- Annexe 2 – Liste des pièces complémentaires à fournir
- Annexe 3 – Modèle de fiche de demande d'aide

## 1. CONTEXTE

Théâtre des grands conflits mondiaux qui se sont déroulés au XX<sup>ème</sup> siècle et tout au long de son histoire, la France possède aujourd'hui une grande densité de musées, d'ouvrages fortifiés, de sites témoins tels les champs de bataille, de cimetières militaires, de monuments, de stèles, qui rappellent, en divers lieux, le souvenir de ceux qui se sont engagés pour défendre les valeurs nationales, comme des victimes de guerres ou de déportation. La découverte de ce patrimoine de mémoire et d'histoire constitue une leçon de civisme, indispensable au renforcement de la cohésion nationale et du lien armée-Nation, notamment auprès des jeunes publics.

Elle constitue aussi un important levier économique, tant pour les sites que pour leur territoire environnant. L'intérêt de fouler ces lieux ne se dément pas pour les visiteurs français comme pour les visiteurs étrangers. Les retombées économiques générées par le tourisme de mémoire sont essentielles pour les territoires, et constituent, pour certains, le principal levier d'attractivité pour le public international. Cette dynamique, amorcée par les commémorations nationales du centenaire de la Première Guerre mondiale se confirme avec les commémorations du 80<sup>e</sup> anniversaire de la Seconde Guerre mondiale. Les bouleversements entraînés par la crise sanitaire du Covid 19 ont permis de souligner la prévalence du lien entre visiteurs et institutions mémorielles. Ils ont suscité un profond renouvellement de la médiation et du rapport aux outils numériques au sein de ces sites. Dans le cadre d'un retour des publics, il s'agit aujourd'hui de pérenniser cette dynamique tout en diversifiant l'offre de tourisme de mémoire et d'histoire et en intégrant les nouvelles pratiques numériques.

Le ministère des Armées assure l'entretien, la restauration, la gestion et la valorisation d'un grand nombre de sites mémoriels liés aux conflits contemporains. En liaison avec les collectivités territoriales, les musées et les États étrangers concernés, il est un acteur et partenaire essentiel du tourisme de mémoire. Le ministère des Armées œuvre ainsi à la promotion et à la structuration de cette filière touristique. C'est dans ce cadre qu'il anime, via la direction de la mémoire, de la culture et des archives (DMCA), un réseau des musées et mémoriaux des conflits contemporains. Ce réseau professionnel, regroupant près de cent quarante structures, a pour but de créer des synergies entre ses membres, de coordonner leurs initiatives et de faciliter leur insertion, à la fois dans le cadre de la politique menée par l'État, pour contribuer à l'essor du tourisme de mémoire et dans celle menée localement pour promouvoir les équipements. Le ministère des Armées développe des partenariats avec les collectivités territoriales pour soutenir la mise en œuvre de projets mémoriels et touristiques, qui localement constituent le pivot du tourisme de mémoire. Enfin, il a mis en place, en partenariat avec le ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, un label Qualité Tourisme spécifique aux sites mémoriels.

Le développement de dispositifs innovants de découverte du territoire et de médiation *in situ* constitue l'un des axes prioritaires de cette politique de structuration, en œuvrant à l'ancrage territorial de ces lieux de mémoire dans une logique de réseau et de mutualisation mais aussi à leur attractivité auprès d'un public local, touristique et international. Fort de l'intérêt porté aux trois appels à projets numériques lancés en 2016, 2018 et 2020 qui ont recueilli 115 candidatures, le ministère des Armées a décidé de lancer un nouvel appel à

projets en 2023-2024 pour renforcer son soutien à la création de dispositifs innovants de mise en tourisme, d'aide à la visite et de médiation par les destinations et sites de mémoire. Une attention particulière sera portée aux projets mettant en valeur des sites de petites ou moyennes tailles, et également la mémoire partagée.

Ce nouvel appel à projets couvre l'ensemble du territoire national et concerne **l'ensemble des conflits contemporains (de 1870 à nos jours, incluant naturellement les Première et Seconde Guerres mondiales)**.

## 2. OBJECTIFS DE L'APPEL À PROJETS

Cet appel à projets vise à soutenir la création de nouveaux outils de découverte du territoire et de médiation culturelle par les acteurs œuvrant à la mise en valeur du patrimoine de mémoire (acteurs institutionnels du tourisme, collectivités, musées, mémoriaux, centres d'interprétation, etc.).

L'objectif de cette consultation est de répondre aux attentes des visiteurs de destinations et de sites de mémoire, et notamment des jeunes générations, en matière de découverte des points d'intérêt touristiques, de services d'accueil et de médiation, afin de faciliter la compréhension du lieu et des événements qui s'y sont passés, de proposer une expérience de visite vivante et marquante et de susciter de nouvelles motivations de visite.

Cette consultation fait écho à la volonté de l'État de diversifier l'offre touristique et d'accompagner l'évolution des modes de visite pour renforcer et pérenniser l'attractivité des sites mémoriels. Plus largement, il s'agit également d'une opportunité de positionner la France comme une destination innovante et attractive au niveau international à travers le spectre du tourisme de mémoire.

## 3. PÉRIMÈTRE DES PROJETS RETENUS

Plusieurs types de services numériques de médiation et de découverte du territoire peuvent bénéficier d'un soutien dans le cadre de cet appel à projets :

- Dispositifs d'aide à la visite proposés *in situ*, dispositifs œuvrant à l'immersion et à la restitution historique et mémorielle du lieu, afin de faciliter le cheminement des visiteurs et de renforcer la compréhension de la thématique abordée (musées, sites, monuments, nécropoles, etc.);
- Services ludiques et interactifs de découverte des contenus ;
- Services de personnalisation visant à améliorer l'accueil de tous les publics (familles, enfants, groupes, multilinguisme, e-accessibilité, e-inclusion, etc.);
- Applications en mobilité proposant des parcours de découverte des points d'intérêt du patrimoine mémoriel de la destination.

Cette liste n'est pas exhaustive et les candidats peuvent choisir d'expérimenter un ou plusieurs de ces services au sein d'un même projet.

Les projets candidats devront notamment :

- S'appuyer sur les récentes innovations technologiques appliquées au tourisme et à la valorisation du patrimoine, telles que les technologies 3D et la réalité virtuelle (immersive, augmentée), les services sans contact (NFC, QR codes, etc.), la robotique (robots de visite), les technologies mobiles (API, nouvelles interfaces, IHM, etc.), les enrichissements de contenu (réalité augmentée, etc.), les objets connectés, etc. ;
- S'adapter aux attentes et aux nouveaux usages de différents types de publics visés (jeunes, scolaires, familles, publics empêchés, amateurs, experts, visiteurs étrangers, etc.) ;
- Proposer des contenus multilingues adaptés aux marchés touristiques ciblés (traduction français/anglais obligatoire, allemand, néerlandais, autres langues, LSF, audio description, etc.) ;
- S'appuyer sur des contenus historiques et touristiques qualifiés ;
- Proposer des fonctionnalités adaptées aux nouveaux usages (mobilité, tourisme expérientiel, interaction avec le visiteur/tourisme participatif, mise en réseau, etc.) ;
- S'inscrire dans une démarche de valorisation touristique de la destination. À ce titre, un renvoi vers les outils promotionnels développés par les organismes territoriaux de promotion touristique (offices de tourisme, agences départementales et comités régionaux de tourisme) ainsi que ceux du ministère des Armées liés à cette thématique devra être proposé ;
- Justifier de leur valeur ajoutée et ne pas concurrencer les outils de découverte des sites et du territoire existants.

Les projets devront être pensés dans une évolution permanente et rapide des supports et être par conséquent transposables sur différents médias tels que :

- le Web et les médias sociaux ;
- les terminaux mobiles (téléphones, iOS et Android, tablettes) ;
- les bornes interactives ;
- les tables / écrans tactiles / tableaux numériques ;
- les objets connectés / le mobilier urbain interactif ;
- les bâtiments intelligents, etc.

Dans cet objectif, une attention particulière devra être portée sur la propriété des données sources et des technologies employées.

#### **4. DÉROULEMENT DE LA CONSULTATION**

Publication de l'appel à projets : le 19 octobre 2023

Clôture de l'appel à projets : le lundi 29 janvier 2024 à 16h

Démarrage des projets à partir du mois d'avril 2024 pour une durée de réalisation ne pouvant excéder 12 mois, sauf cas exceptionnel justifié.

## 5. CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

### 5.1 - Candidats éligibles / bénéficiaires

Les structures susceptibles de bénéficier d'un financement peuvent être :

- des entreprises privées (nécessité de justifier d'un partenariat avec au moins un site de mémoire ou acteur touristique institutionnel œuvrant sur le tourisme de mémoire);
- des laboratoires de recherche publics et privés (nécessité de justifier d'un partenariat institutionnel avec au moins un site ou lieu de visite lié au tourisme de mémoire) *(Nb : À ce titre, un courrier d'engagement signé par le directeur/gestionnaire du/des site(s) devra être joint au dossier de candidature) ;*
- des collectivités territoriales ainsi que leurs établissements publics et leurs regroupements dont offices de tourisme, comités départementaux et régionaux de tourisme (nécessité de justifier également d'un partenariat avec au moins un site de mémoire et/ou d'histoire du territoire ciblé);
- des associations positionnées sur la thématique.

Une attention particulière sera portée aux références du porteur sur des projets similaires et à la pertinence et la solidité du partenariat développé.

Un seul projet par structure candidate pourra être déposé.

### 5.2 - Critères d'éligibilité des projets

Les projets devront notamment répondre aux critères obligatoires ci-dessous :

- Porter sur la thématique du tourisme de mémoire et d'histoire autour des conflits contemporains (de la guerre de 1870 à aujourd'hui);
- Témoigner d'un caractère innovant en termes de technologie et de fonctionnalités proposées ;
- Justifier de leur valeur ajoutée en termes de médiation culturelle et de retombées touristiques pour le site ou pour le territoire couvert ;
- Favoriser la mise en réseau des acteurs touristiques et culturels du territoire ;
- Associer le lieu de mémoire et ses publics dans leur phase de conception ;
- S'appuyer sur des contenus qualifiés et faire preuve de rigueur scientifique ;
- Être accessibles à plusieurs typologies de visiteurs, en cohérence avec la fréquentation du site/territoire couvert ;
- Préciser les modalités de maintenance, mises à jour, hébergement (dont propriété des contenus) et évolution des dispositifs ;
- Intégrer une approche éco-responsable ;
- Favoriser la montée en compétences des équipes grâce à un accès en mode administration simple et intuitif et à leur formation en phase de lancement ;
- Ne pas avoir débuté lors du dépôt de candidature ;
- Être finalisés dans un délai maximal de 12 mois à compter de leur sélection ;
- Faire l'objet d'une évaluation dans leur phase de lancement ;
- Proposer un budget cohérent et détaillé.

Ne sont pas éligibles :

- Les projets de numérisation ;
- Les projets de recherche ;
- La production de jeux vidéo (à l'exception des projets de gamification de type « *geocaching* ») ;
- La production audiovisuelle exclusive.

## 6. CONDITIONS DE FINANCEMENT

Le financement de l'appel à projets « Services numériques innovants destinés au tourisme de mémoire » est assuré par la Direction de la mémoire, de la culture et des archives (DMCA) du ministère des Armées.

### 6.1 - Montant de l'aide octroyée et modalités de versement :

Le montant de l'aide accordée dans le cadre du présent appel à projets est **plafonné à 20 000 € TTC** (vingt mille euros toutes taxes comprises) par projet retenu **et ne peut excéder 50 % du coût total du projet**, quel que soit le type de structure porteuse.

Le budget total du projet devra détailler la répartition des dépenses affectées à la subvention demandée et celles prises en charge par le porteur du projet et ses partenaires.

Le coût global du projet devra être évalué TTC (toutes taxes comprises).

La DMCA assure exclusivement le versement des aides octroyées aux lauréats.

Les subventions accordées dans le cadre de cet appel à projets ne peuvent financer un projet déjà engagé et ne peuvent être reversées à un tiers.

### 6.2 - Dépenses éligibles

L'ensemble des dépenses liées à l'investissement nécessaire à la mise en œuvre de ce projet peuvent être éligibles. Toutefois, l'achat de matériel ne pourra pas représenter plus de 30 % du budget.

### 6.3 - Autres dispositions

Le financement d'un projet ne libère pas ses participants de remplir les obligations liées à la réglementation, aux règles d'éthique et au code de déontologie applicables à leur domaine d'activité. Le porteur de projet s'engage, au nom de l'ensemble des participants, à tenir informé l'État de tout changement susceptible de modifier le contenu, le partenariat et le calendrier de réalisation du projet entre son dépôt et la publication de la liste des projets sélectionnés.

## 7. PROCÉDURE DE SÉLECTION

### 7.1 - Composition du comité de sélection

La sélection des projets sera assurée par un comité de sélection réunissant des représentants :

- de la direction de la mémoire, de la culture et des archives (DMCA) du ministère des Armées ;
- de la délégation à la transformation et à la performance ministérielle (DTPM) du ministère des Armées
- de l'Office national des combattants et victimes de guerre (ONaC-VG).

Chaque direction ou entité représentée au sein de ce comité disposera d'une seule voix dans le vote des projets retenus. Plusieurs experts sectoriels (tourisme, services numériques, médiation, etc.) ainsi que des intervenants extérieurs issus des secteurs de l'innovation et du numérique pourront être sollicités par l'État pour compléter son analyse des projets candidats, sans participer au vote pour le choix des lauréats.

Les membres du comité de sélection et les personnalités qualifiées associées seront soumis au respect d'une clause de confidentialité concernant le contenu des dossiers de candidature proposés dans le cadre de cet appel à projets.

### 7.2 - Critères de sélection

Outre le respect des critères d'éligibilité du bénéficiaire et du projet (précisés à l'article 5 du présent règlement de consultation) et la complétude du dossier (selon les modalités précisées en **annexe 1 - Cadre de réponse technique**), la sélection se fera selon les critères suivants :

- Dimension innovante du projet (au regard d'une part de l'adéquation de la technologie proposée avec les usages et d'autre part du caractère inédit du projet) ;
- Adéquation du projet avec la stratégie du site/territoire en fonction de la thématique ;
- Références du porteur de projet ;
- Qualité des partenariats (et du consortium, le cas échéant) ;
- Qualité de la médiation et des services proposés en complémentarité avec l'offre existante ;
- Qualité des contenus proposés et rigueur scientifique ;
- Ergonomie de l'outil et des fonctionnalités proposées ;
- Viabilité et durabilité du projet (autres sources de financement, retombées attendues, transférabilité, promotion, communication, etc.) ;
- Implication et formation des équipes impactées par le projet.

Un intérêt particulier sera porté aux projets valorisant différents lieux de visite et points d'intérêt touristique au sein d'un même territoire ou favorisant les synergies entre différents sites de mémoire traitant de la même thématique.

### 7.3 - Attribution des aides

À l'issue de l'analyse des candidatures éligibles, les projets lauréats devront, après sollicitation par la DMCA, compléter leur dossier de pièces justificatives relatives à l'identité du porteur et au financement du projet. La liste de ces pièces, dont la nature varie en fonction du statut de la structure bénéficiaire, est précisée en **annexe 2 - Liste des pièces complémentaires à fournir**.

La DMCA se réserve le droit de demander, au cas par cas, toute autre pièce complémentaire jugée nécessaire à la validation de l'octroi de l'aide sollicitée.

## 8. ENGAGEMENT DES PROJETS LAURÉATS

### 8.1 - Suivi de l'avancement des projets

Chaque lauréat s'engage à rendre compte de l'avancée du projet.

Le suivi des projets est effectué par la DMCA afin de s'assurer du respect des engagements des lauréats.

### 8.2 - Communication

Les lauréats autorisent la DMCA à communiquer selon les modalités et les périmètres suivants : au démarrage du projet (présentation synthétique avec l'intitulé du projet, les objectifs, etc.), en cours de projet et à l'issue du projet.

Une fois son projet sélectionné, le lauréat est tenu de mentionner le soutien apporté par le ministère des Armées dans ses actions de promotion et de communication (mention unique : "ce projet a été soutenu par le ministère des Armées" accompagné du logo du ministère).

## 9. DÉPÔT DES CANDIDATURES

Les dossiers de candidature devront être composés des documents suivants :

- ❑ Le **mémoire de présentation du projet** respectant le cadre de réponse technique annexé au présent règlement de consultation (Annexe 1);
- ❑ La **fiche de demande d'aide** (Annexe 3) dûment complétée et signée par le représentant légal ou toute personne habilitée (joindre dans ce cas une délégation de pouvoir);
- ❑ Le **courrier d'engagement du gestionnaire du(/es) site(s) de mémoire concerné(s)** justifiant du partenariat établi avec le porteur de projet;
- ❑ Le **budget prévisionnel** du projet en TTC (incluant le montant de la subvention sollicitée auprès de l'État);
- ❑ La présentation détaillée (CV) des **références** du porteur de projet et de ses partenaires, le cas échéant;
- ❑ Le **calendrier prévisionnel** d'exécution du projet.



Les dossiers de candidature devront être adressés **sous format numérique au plus tard le lundi 29 janvier 2024 à 16h** à :

- Christian Douale, chef du bureau de la politique des lieux de mémoire : [christian.douale@intradef.gouv.fr](mailto:christian.douale@intradef.gouv.fr)
- Alexandra Derveaux, cheffe du pôle tourisme de mémoire : [alexandra.derveaux@intradef.gouv.fr](mailto:alexandra.derveaux@intradef.gouv.fr)
- Mathilde Bernardet, chargée d'études tourisme de mémoire : [mathilde.bernardet@intradef.gouv.fr](mailto:mathilde.bernardet@intradef.gouv.fr)

Les dossiers de candidature incomplets, ne respectant pas le cadre de réponse indiqué, et/ou envoyés hors délai ne seront pas pris en compte (date et heure d'envoi du courriel faisant foi).