



CAHIER DES CHARGES APPLICATION MOBILE



CONCEPTION D'UNE APPLICATION MOBILE DE DÉCOUVERTE
DES PETITES CITES DE CARACTERE DE LA CHÂTAIGNERAIE CANTALIENNE

Maître d'oeuvre :	Office de tourisme de la Châtaigneraie Cantalienne
Maître d'ouvrage	Commune de Montsalvy
Nom du projet :	Application mobile de découverte des Petites Cités de Caractère de la Châtaigneraie Cantalienne
Personne à contacter :	Marc Delbort
Adresse :	28 Avenue du 15 septembre 1945 15290 LE ROUGET
Tel :	04 71 46 94 82
Email :	mdelbort@chataigneraie-cantal.com

SOMMAIRE DE CE DOCUMENT

Le contexte	3
Le projet de valorisation du patrimoine	3
Les Petites Cités de Caractère®	3
Un rappel de l'existant	3
Les objectifs de l'application	4
Les cibles	4
Fonctions de l'application	5
Fonctionnalités	5
Graphismes de l'application	6
La charte graphique	6
Wireframe et Maquettage	6
Les contenus de l'application	6
Contraintes techniques et budgétaires	7
Technique	7
Budget	7
Présentation de réponse et mode de validation	7
Planning prévisionnel	7
Contacts / Intervenants	8
Annexes	8

Le contexte

Trois cités médiévales de la Châtaigneraie cantalienne (Sud Ouest du département du Cantal) ont été homologuées Petites Cités de Caractère® en 2016. Elles souhaitent promouvoir leur patrimoine et leur destination par la mise à disposition des touristes d'une application mobile de découverte des cités.

Le projet de valorisation du patrimoine

Les cités médiévales de Montsalvy, Marcolès et Laroquebrou situées en Châtaigneraie Cantalienne (Sud Ouest du département du Cantal) ont participé à l'appel à projets "Démarche d'excellence patrimoniale et touristique – Catégorie 2 : patrimoine de caractère" lancé en 2016 par la région Auvergne dans le cadre du FEADER (Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural).

Leurs projets de valorisation du patrimoine s'accompagnent d'une dimension numérique alliant circuit de découverte sur site et médias de promotion informatiques.

Il existe actuellement un parcours de découverte pour chaque cité médiévale. Ceux-ci sont disponibles aux formats papier et numérique. Ils présentent en moyenne une dizaine de points d'intérêts patrimoniaux tels que : château, église, ruelles, édifices etc.

En version papier les indications permettent aux visiteurs de parcourir la ou les cités de leur choix guidés par des informations historiques relatives à chacun des points d'intérêt.

En version numérique, les textes de la version papier sont repris à l'identique (affichés sur page web) mais sont agrémentés de plusieurs photos et peuvent être complétés par une version audio guidant le visiteur d'un point à l'autre en lui indiquant le cheminement depuis le point de départ de la visite.

Cet outil de visite se compose de circuits créés par l'office de tourisme initialement mis en ligne sur un site mobile puis re saisis sur l'application mobile CIRKWI. Il a été choisi d'avoir recours à cette application dans le but de permettre aux visiteurs de s'affranchir de la nécessité d'une connexion à internet permanente pour effectuer le parcours. Par ailleurs, la couverture réseau pouvant parfois être difficilement accessible dans certaines ruelles, la possibilité d'embarquer dans le smartphone ou la tablette les circuits en mode "hors connexion" est apparue comme un point important.

Les Petites Cités de Caractère®

Le concept Petites Cités de Caractère® met en valeur des communes atypiques, à la fois rurales par leur implantation, leur population limitée, et urbaines par leur histoire et leur patrimoine de qualité. Le projet consiste à fédérer les différents acteurs autour d'un objectif commun :

la sauvegarde et la valorisation du patrimoine comme leviers de développement du territoire.

Dans les Petites Cités de Caractère®, le patrimoine, l'urbanisme et l'architecture, moteurs d'intégration et de lien social, permettent de redynamiser économiquement d'anciennes cités, en se basant sur leurs fonctions de centralité passées ou présentes, en développant un tourisme culturel et patrimonial toute l'année.

Un rappel de l'existant

- Un site web général de présentation de la destination <http://www.chataigneraie-cantal.com>
- Les parcours de visites existent dans l'application mobile CIRKWI
<https://www.cirkwi.com/fr/circuit/35284-cite-medievale-de-la-roquebrou>
<https://www.cirkwi.com/fr/circuit/35468-cite-medievale-de-marcoles>
<https://www.cirkwi.com/fr/circuit/35383-cite-medievale-de-montsalvy>
- La couverture réseau peut être fluctuante selon l'opérateur et les terminaux des touristes

Les objectifs de l'application

Le projet de création d'application mobile de découverte des PCC (Petites Cités de Caractère) de la Châtaigneraie fait partie intégrante de la démarche de valorisation du patrimoine initié par les cités médiévales de Montsalvy, Marcolès et Laroquebrou..

Les enjeux du projet

- Développer une application PRATIQUE, LUDIQUE et UTILE aux touristes et locaux,
- Développer une offre de parcours de visite des PCC de la Châtaigneraie
- Améliorer la visibilité de la destination sur les supports mobile et web
- Rendre accessible l'information même dans une zone blanche,
- Répondre à une attente des mobinautes en phase de séjour mais également inciter les internautes à venir découvrir "in situ" la destination

Les objectifs de l'outil

L'application aura pour buts de permettre aux PCC (Petites Cités de Caractère) de la Châtaigneraie Cantalienne d'être visibles, de séduire à la fois touristes et locaux, de faciliter la visite des cités et convaincre les utilisateurs en vue de les fidéliser et d'en faire des ambassadeurs de la destination.

Pour ce faire le prestataire en charge de la réalisation de l'application devra :

- Proposer une application qui puisse être téléchargée et utilisée durablement par les mobinautes et qui participera à favoriser la consommation touristique,
- Proposer une solution d'itinérance numérique pour dévoiler aux adultes comme aux enfants le patrimoine culturel, naturel et évènementiel,
- Proposer une compatibilité pour tous les types de smartphones et tablettes,
- Dynamiser et valoriser l'image des Petites Cités de Caractère de la Châtaigneraie et de la destination dans son ensemble,
- Rendre accessibles les offres touristiques sur l'ensemble du territoire,
- Développer une application mutualisée, co-construite avec les PCC de la Châtaigneraie.

Les cibles

L'application devra s'adresser en premier lieu aux touristes (familles avec enfants, individuels, groupes) en phase de séjour sur le territoire de la Châtaigneraie et plus précisément pendant leur découverte des cités médiévales de Montsalvy, Marcolès et Laroquebrou.

Elle doit également s'adresser aux visiteurs "locaux" en leur apportant une autre vision de leur lieux de vie et par la même occasion les inciter à en devenir de véritables ambassadeurs.

Elle devra également pouvoir être utilisée par les touristes avant leur séjour, afin de leur faciliter la préparation et l'organisation de leur séjour. Cette application permettra par exemple de sélectionner et garder en mémoire les sites à visiter ou encore les activités à pratiquer une fois sur place.

L'application doit pouvoir attirer à la fois des clientèles individuelles ou des groupes mais surtout s'adapter à une utilisation par les familles afin de transmettre aux plus jeunes le goût de la découverte du patrimoine.

Fonctions de l'application

Afin de s'adapter aux diverses cibles envisagées, l'application devra permettre de découvrir les PCC de la Châtaigneraie de différentes manières au fil des divers points d'intérêts à découvrir sur chaque site de visite.

Ainsi, plusieurs modes de visite seront proposés aux utilisateurs :

- **Traditionnel** : Une découverte du circuit dans l'ordre des points d'intérêts listés dans l'ordre,
- **Visite Libre** : Une balade libre avec d'éventuelles notifications à proximité des points d'intérêts par exemple en utilisant des Beacon ou tout autre technologie proposée par le prestataire,
- **Ludique** : Un mode chasse au trésor avec des jeux / énigmes à compléter dans l'application... ce mode de visite s'adressera plus particulièrement aux plus jeunes mais doit pouvoir capter l'attention de toutes les cibles via des leviers de gamification.

Les parcours de visite des trois cités se composeront en moyenne de 15 points d'intérêts dont la majorité seront visibles/accessibles depuis l'extérieur. Quelques points d'intérêts seront quand à eux situés en intérieur comme par exemple dans une église.

Fonctionnalités

L'application devra permettre de répondre aux fonctions suivantes :

- Disposer d'un back office administrable type CMS permettant la création, la modification ou la suppression de contenus par un ou plusieurs gestionnaires (mises à jour de textes et médias).
- Afficher une cartographie du territoire et plus précisément du/des parcours et des points d'intérêts en lien par exemple avec la base de données d'informations touristiques APIDAE
- Afficher les informations touristiques saisies par l'office de tourisme de la Châtaigneraie et issues de la base de données APIDAE
- Présenter des points d'intérêt avec le détail de fiches et des contenus scientifiques. Les fiches présenteront des textes, des images, des vidéos, de l'audio ou encore de la réalité augmentée...
- Permettre la création d'itinéraires de visites sur la base des points d'intérêt existants l'application doit impulser une fréquentation dynamique du patrimoine culturel à la fois des 3 PCC de la Châtaigneraie mais aussi inciter les touristes à se déplacer sur l'ensemble de la destination.
- Permettre un guidage hors connexion pendant le parcours de visite avec une Géolocalisation intelligente n'obligeant pas l'utilisateur à être "connecté" tout le temps mais permettre d'être alerté à la proximité d'un site ou dans un site où une information peut être délivrée par l'application.
- Faciliter l'entrée en contact avec l'Office de Tourisme (par exemple avec une fiche détaillée présentant les horaires d'ouvertures, sa localisation, un bouton d'appel à action, etc).
- L'utilisateur devra pouvoir créer son "carnet de voyage", depuis son domicile avant le séjour pour organiser ses déplacements et avoir des informations sur les durées de visites, les prix, etc.
- Afin de favoriser l'intérêt constant de l'utilisation de l'application, des leviers de gamification seront inclus dans l'expérience utilisateur proposée tels que par exemple des gains de points d'expérience
- L'application permettra de tester ses connaissances sur les sites et monuments visités via des jeux intégrés "in app" tels que quizz de type photo ou QCM par exemple.
- L'application doit pouvoir être intégralement téléchargée sur les smartphones et tablettes afin d'être utilisable sans connexion internet.
- l'application doit permettre d'inciter l'utilisateur à découvrir l'ensemble du territoire de la Châtaigneraie au delà des Petites Cités de Caractère et devra par la même occasion permettre de

renforcer les relations avec le client notamment avec une analyse de ses comportements (statistiques d'utilisations par exemple...).

- Outre son adaptabilité à tous types de terminaux mobiles (smartphones, tablettes) l'application devra pouvoir interagir avec diverses technologies extérieures telles que QR Codes, Bluetooth, Beacons...
- L'application devra pouvoir utiliser le système d'informations touristiques APIDAE (ex SITRA) afin d'afficher "in-app" l'ensemble des informations issues de cette base de données et ce dans plusieurs langues. L'affichage de ces données (découvertes, activités, loisirs, vie locale, etc) pourra se matérialiser sous la forme de pointeurs sur une carte, d'une liste de résultats et de fiches de présentation détaillées individuelles. En effet, l'office de tourisme de la Châtaigneraie est membre du réseau APIDAE et diffuse ces contenus sur divers supports numériques et papier.
- L'application ou du moins les contenus de présentation des points d'intérêts pourront être disponibles en plusieurs langues étrangères (données issues de la base APIDAE)
- La géolocalisation de l'utilisateur devra permettre de lui proposer une personnalisation de l'interface aux couleurs de la cité près de, ou dans laquelle, il se trouve mais aussi lui proposer des contenus "relatifs" comme par exemple des offres connexes ou à proximité...
- L'utilisateur devra pouvoir partager sur les réseaux sociaux des contenus issus de l'application comme par exemple : des pages de contenus, ses résultats dans les "jeux in app", ses favoris etc.

Graphismes de l'application

La charte graphique

Afin de créer une cohérence graphique ainsi qu'un lien avec l'identité visuelle des Petites Cités de Caractère, le prestataire pourra baser sa réflexion graphique sur les informations contenues dans la charte graphique proposée en annexes pour concevoir le graphisme de l'application.

Wireframe et Maquettage

Le prestataire devra présenter à minima des maquettes de divers écrans qui constitueront l'application et plus précisément le workflow de l'application de même que l'organisation des informations sur les différents écrans, voire même un prototype de test fonctionnel.

Les contenus de l'application

Le prestataire disposera de contenus fournis par les communes ainsi que l'office de tourisme au cours du développement de l'application et notamment :

- Tous textes de présentation des écrans d'informations relatifs à la destination, l'office de tourisme...
- Textes de présentation des parcours de visites
- Textes de présentation des monuments à découvrir
- Commentaires audio de présentation des monuments
- Photos des monuments et photos de présentation des sites et de la destination
- Photos utilisées pour superposition à la réalité dans le cas de réalité augmentée

Les contenus à créer par le prestataire

- Un exemple de chaque type de gamification "in app" pouvant être repris par l'utilisateur de l'application pour ajouter des contenus de même type via le back office du CMS par exemple.

D'autres médias ou contenus complémentaires pourront aussi être proposés par le concepteur de l'application à titre de conseil grâce notamment à son expertise dans la réalisation de projets du même type.

Contraintes techniques et budgétaires

Le prestataire devra assurer les développements et la maintenance de l'application mais également son hébergement et sa publication dans les stores Android et Apple.

Il fournira une formation à l'utilisation du back office et mettra à disposition un manuel, un site d'aide ou tout autre support permettant aux utilisateurs de mettre à jour des contenus dans les meilleures conditions.

Technique

Les communes de Montsalvy, Marcolès et Laroquebrou ainsi que l'office de tourisme de la Châtaigneraie Cantalienne bénéficieront d'un outil de reporting consolidant les comportements et consommations.

L'application devra être légère à télécharger et facile à utiliser afin de fournir une expérience utilisateur la plus intéressante possible.

Le prestataire précisera comment l'application mobile sera rendue disponible sur les Stores Apple et Google Play et quelles seront les fonctionnalités de gestion de l'appli (CMS).

Le prestataire devra indiquer dans sa réponse les coûts annuels de maintenance et d'hébergement de l'application et faire une offre pour s'engager dans le maintien et la mise à jour de l'application sur une période qui ne soit pas inférieure à trois ans. Le prestataire pourra proposer plusieurs options tarifaires par exemple une variante pour une durée de 3 ans et une variante pour 5 ans.

Budget

Le devis proposé devra être détaillé avec les divers postes de dépenses prévus dans le cadre de la mise en oeuvre du projet (conseils, création, frais techniques, etc.) ainsi que les coûts annuels de maintenance et d'hébergement de l'application. Les prix seront fermes une fois le prestataire retenu.

Présentation de réponse et mode de validation

La réponse proposée à ce projet sera transmise par voie électronique à : mdelbort@chataigeraie-cantal.com ou par voie postale à l'adresse suivante :

Office de tourisme de la Châtaigneraie Cantal
28 avenue du 15 septembre 1945
15290 LE ROUGET

Elle sera composée des éléments suivants :

- Une présentation détaillée de la solution proposée, de ses options et de sa mise en oeuvre
- Une présentation de la société répondant à ce cahier des charges
- Des exemples de réalisations dans le même domaine
- Un devis détaillé des divers postes de dépenses et options complémentaires
- Une proposition de planning détaillé des actions et développements

La réponse est à présenter avant le vendredi 11 mai 2018

Planning prévisionnel

En vue d'une mise en place pour la saison estivale 2019 et en tenant compte d'une période de promotion de cette application, la mise en ligne sera donc effectuée en **Mars 2019**.

Le prestataire devra proposer un planning indiquant les étapes principales de création et de validation du projet avant sa mise en ligne.

Contacts / Intervenants

Les communes de Montsalvy, Marcolès et Laroquebrou

Montsalvy

<http://www.montsalvy.fr/> - 04 71 49 20 10

11 rue Marcellin Boule 15120 Montsalvy

Marcolès

<http://marcoles.fr/> - 04 71 46 98 98

Le bourg - 15220 Marcolès

Laroquebrou

<http://www.laroquebrou.fr/> - 04 71 46 00 48

Le bourg - 15150 Laroquebrou

Office de tourisme de la Châtaigneraie Cantal

Directeur : Laurent Balmisse

Chargé du projet : Marc Delbort

28 avenue du 15 septembre 1945

15290 LE ROUGET

Tel 04 71 46 94 82

mail : mdelbort@chataigneraie-cantal.com

Annexes

Afin de permettre une meilleure compréhension du contexte et des objectifs du projet, divers documents, et médias sont disponibles ci-après :

- Carte Touristique Châtaigneraie
- Dépliants de parcours de visites
- Liens vers les sites et supports numériques de promotion actuels
 - Site web Office de tourisme de la Châtaigneraie
<http://chataigneraie-cantal.com/cites-medievales/>
 - Site web Montsalvy
<http://www.montsalvy.fr/>
 - Site web Marcolès
<http://marcoles.fr/>
 - Site web laroquebrou
<http://www.laroquebrou.fr/>
 - Parcours de visites sur l'application CIRKWI
<https://www.cirkwi.com/fr/circuit/35284-cite-medievale-de-la-roquebrou>
<https://www.cirkwi.com/fr/circuit/35468-cite-medievale-de-marcoles>
<https://www.cirkwi.com/fr/circuit/35383-cite-medievale-de-montsalvy>

- Charte graphique Petites Cités de Caractère® <https://goo.gl/Drkchd>