

Cahier des charges

ENQUETE AUPRES DES CLIENTELES TOURISTIQUES SUSCEPTIBLES DE CONSOMMER UNE OFFRE « MONTAGNE ESTIVALE EN FAMILLE »

- Le règlement de la consultation
 - Les clauses administratives
 - Le cahier des charges



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

LE REGLEMENT DE LA CONSULTATION

Article 1 : Identification de l'organisme qui passe le marché

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES TOURISME

11B, quai Perrache

69002 – LYON

N° Siret : 824 433 866 00046

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme est implanté :

- Au 11B quai Perrache, 69002 LYON – siège social de l'association
- 59 boulevard Léon Jouhaux - CS 90706 - 63050 CLERMONT-FERRAND Cedex 2 – établissement secondaire

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, le Comité régional du Tourisme Auvergne Rhône-Alpes, est une association loi 1901, ayant pour objet :

- La promotion et la coordination des actions de promotion touristique de la région Auvergne-Rhône-Alpes au niveau national et à l'étranger ;
- La mise en œuvre à la demande de la Région Auvergne-Rhône-Alpes, d'actions relevant de la politique touristique régionale dans les domaines des études, de la planification, de l'aménagement et de l'équipement, des aides aux hébergements, des assistances techniques à la commercialisation ainsi que de la formation professionnelle ;
- Le développement d'expertises et de prestations professionnelles sur le territoire d'Auvergne-Rhône-Alpes, en France et à l'étranger.

Auvergne Rhône-Alpes Tourisme est assujettit à la TVA pour une partie de ses activités (notamment l'activité formations...).

Article 2 : Objet du marché et dispositions générales

La présente consultation a pour objet la sélection d'un prestataire pour mettre en place une enquête auprès des clientèles touristiques susceptibles de consommer une offre « Montagne Estivale en Famille ».

Ce marché sera passé selon une procédure adaptée simplifiée.

Article 3 : Déroulement de la consultation

Analyse sur dossiers reçus.

La sélection des prestataires sera effectuée dès le 21 mai 2019 avec une réponse apportée au plus tard le 27 mai 2019.

Article 4 : Contenu des réponses

Se référer au cahier des charges pour le contenu des réponses

Article 5 : Critères de sélection

Les offres des candidats seront jugées selon les critères suivants :

- Méthodologie proposée pour répondre au présent cahier des charges (50%) ;
- Propositions tarifaires (30%).
- Qualification de l'équipe à réaliser ce type d'enquêtes par rapport à l'objectif et au sujet à traiter (20%) ;

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme se réserve le droit de ne pas donner suite à cette consultation en cas d'offres insatisfaisantes. Selon les résultats de l'analyse des offres reçues, la personne responsable du marché pourra engager une négociation avec les candidats les mieux placés, afin de faire préciser les offres, évaluer la qualité des prestations, et négocier les tarifs. Les candidats non retenus en seront avisés par e-mail.

Article 6 : Date, heure de réception des offres

Les offres, avec l'ensemble des informations demandées, devront être envoyées au plus tard pour le 20 mai 2019 à 17h00.

Les propositions devront être envoyées uniquement par courriel à l'attention de :
Christelle Lepoutre : c.lepoutre@auvergnerhonealpes-tourisme.com

Article 7 : Délai de validité des offres

L'offre faite est valable pendant toute la durée du marché.
Les prix seront fixes durant la durée du marché.

Article 8 : Règlement des prestations

Les prestations seront facturées par le prestataire à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.
Les étapes de facturation devront être précisées par le prestataire dans sa proposition.

Article 9 : Modalités d'obtention de renseignements complémentaires

Pour tout renseignement complémentaire, les prestataires pourront joindre :
Christelle Lepoutre : c.lepoutre@auvergnerhonealpes-tourisme.com –
P : 06 14 44 50 86

Afin de respecter le principe d'égalité de traitement des candidats, les réponses apportées (par Auvergne Rhône-Alpes Tourisme) aux questions complémentaires posées par les différents candidats seront transmises à tous.

Pour les infos génériques concernant Auvergne Rhône-Alpes Tourisme, nous vous invitons à prendre connaissance des articles et présentations accessibles sur notre site destiné aux professionnels :

<http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/institutionnel>

LES CLAUSES ADMINISTRATIVES

1) Objet du marché

La présente consultation a pour objet la sélection d'un prestataire pour mettre en place une enquête auprès des clientèles touristiques susceptibles de consommer une offre « Montagne Estivale en Famille.

2) Type de marché

Procédure : procédure adaptée simplifiée

Type de marché : marché à procédure adaptée

Date prévisionnelle de début des prestations : 1ère semaine de juin 2019

Délai de validité des offres : l'offre faite est valable durant toute la durée du marché. Les prix indiqués seront fixes durant la durée du marché.

3) Définitions et obligations générales des parties contractantes

3.1 Les parties contractantes

La personne passant le marché est :

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme

8 rue Paul Montrochet

69002 LYON

N° SIRET : 82443386600012

Le titulaire est la société contractante désignée dans l'acte d'engagement.

Le marché sera signé par Monsieur le Président d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, représentant légal ou par délégation, par toute personne désignée par Monsieur le Président.

3.2 Le titulaire

Le titulaire peut désigner, dès la notification du marché, une ou plusieurs personnes physiques ayant qualité pour le représenter vis-à-vis de la personne responsable du marché pour l'exécution de celui-ci. Le titulaire est tenu de notifier immédiatement à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme les modifications survenant au cours de l'exécution du marché qui se rapportent à toutes les modifications importantes du fonctionnement de l'entreprise (les personnes ayant le pouvoir d'engager l'entreprise, la forme de l'entreprise, la raison sociale de l'entreprise ou sa dénomination, son adresse, son siège social, son capital social, etc.).

4) Pièces contractuelles du marché

Le présent marché est constitué par les documents contractuels suivants :

- Votre offre technique et financière
- Les clauses administratives
- Le cahier des charges
- L'acte d'engagement (Annexe 1)

Après sa conclusion, le marché pourra éventuellement être modifié par des avenants, qui sont des pièces contractuelles.

5) Protection de la main d'œuvre et des conditions de travail

Le titulaire est soumis aux obligations résultant des lois et règlements à la protection de la main-d'œuvre et aux conditions du travail.

Le titulaire doit aviser ses sous-traitants que les obligations énoncées au présent article leur sont applicables. Il reste responsable du respect de celles-ci.

6) Obligation de discrétion

Le titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du marché, a reçu communication à titre secret ou confidentiel de renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir secrète ou confidentielle cette communication.

Ces renseignements, documents ou objets ne peuvent, sans autorisation de la personne responsable du marché, être communiqués à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour les connaître. Il en est pareillement de tout renseignement de même nature parvenu à la connaissance du titulaire à l'occasion de la fourniture ou de l'exécution du service.

7) Prix et règlement

Prix unitaires appliqués aux quantités réellement livrées ou exécutées

Mode de financement du marché : fonds propres

Le mode de règlement est le virement dans un délai global de 30 jours, à partir de la réception des factures. Le règlement s'effectuera sur présentation d'une facture établie en deux exemplaires et des documents attestant de la bonne réalisation de l'action demandés par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.

8) Résiliation et différends

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme peut résilier le marché aux torts du titulaire, par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de 3 mois, dans les cas suivants :

- En cas de non-respect des clauses du dossier de consultation
- En cas d'inexactitude des renseignements demandés lors de la remise des candidatures et des offres
- En cas de non-respect des dispositions des articles R.324-4 et R.324-7 du code du travail
- Lorsque le titulaire s'est livré à l'occasion de son marché à des actes frauduleux portant sur la nature, la qualité ou la quantité des prestations

En cas de décès ou d'incapacité civile du titulaire, la résiliation du marché est prononcée, sauf si la personne responsable du marché accepte la continuation du marché par les ayants droit, le tuteur ou le curateur. La résiliation, si elle est prononcée, prend effet à la date du décès ou de l'incapacité civile. Dans ce cas, la résiliation n'ouvre droit à aucune indemnité.

Le marché résilié est liquidé en tenant compte, d'une part des prestations terminées et admises et d'autre part, des prestations en cours d'exécution dont la personne responsable du marché accepte l'achèvement.

En cas de litige, le tribunal suivant est compétent :

Tribunal Administratif de Lyon - 184 rue Duguesclin - 69003 LYON

Vous pouvez contacter le tribunal par téléphone au 04 78 14 10 10 de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30 ou par courriel à l'adresse suivante : greffe.ta-lyon@juradm.fr.

LE CAHIER DES CHARGES

1 Contexte

La nouvelle politique touristique du Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes s'articule notamment autour de thématiques d'excellence dont la Montagne.

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme a pour mission de participer au déploiement de la politique en faveur des thématiques mais aussi de conquérir de nouvelles clientèles.

2 Objectifs

Aujourd'hui, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme souhaite réaliser une étude « prospects » permettant de dresser le profil des clientèles touristiques susceptibles de trouver un écho favorable à l'offre « Montagne en famille » sur les mois de juillet et août.

Parallèlement, l'enquête doit aussi permettre de définir les leviers sur lesquels jouer pour améliorer la promotion et la commercialisation de cette thématique régionale et ainsi de définir quelles sont les publics à cibler, quelles périodes et moyens de communication à privilégier.

L'étude devra permettre à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme de définir des préconisations stratégiques, par l'étude des points suivants :

- Analyse selon la **typologie** des familles : composition de la famille, PCS, lieu de résidence, ...
- **Recensement des Motivations** à prendre en compte :
 - Les marques et labels dont Famille plus, marque Parcs... sont-elles un facteur de décision ou d'arbitrage pour sélectionner la destination ;
 - Les types d'hébergements à privilégier ;
 - Des animations spécifiques sont-elles souhaitées pour les enfants et les ados ;
 - Accès à l'information / commercialisation : site internet, communication digitale, réservation en ligne, formules all-inclusives, quel serait le déclencheur d'achat et à quelle période.
 - Les moyens de transports pour accéder à la destination et se déplacer sur place
- Perception / image de la destination montagne
- Prise en compte des **services** attendus (modes de garde, conciergerie, ...)
- **Bénéfices** attendus : déconnexion du quotidien, amélioration de la santé / du bien-être, ... ;
- **Emotions** à créer lors d'un tel séjour.

L'étude permettra d'identifier les freins de non fréquentation de la montagne estivale par les familles.

A l'issue de l'étude, l'analyse des résultats doit permettre à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme de bâtir une stratégie de conquête et de fidélisation des clientèles prospects étudiées et ainsi gagner des parts de marchés.

3 Méthodologie

La méthode est laissée au libre-arbitre du bureau d'études retenu.

3.1 Ciblage

Familles françaises et étrangères ne fréquentant pas la montagne en période estivale.

Tous les types de familles seront pris en compte :

- Couple avec enfant(s)
- Famille monoparentale
- Tribus (groupe d'amis) partant avec enfants
- Grands-parents et petit-enfant(s)

Ces différentes cibles seront présentées sous forme de persona marketing avec la présentation d'une journée-type.

3.2 Marchés étudiés

Marchés francophones : France + région Auvergne-Rhône-Alpes + Belgique wallonne (en option) + Suisse romande (en option).

Marchés étrangers : Italie (en option), Grande-Bretagne (en option) + Allemagne (en option) + Pays-Bas (en option) + Belgique flamande (en option).

3.3 Territoire

L'ensemble de la destination montagne Auvergne-Rhône-Alpes sera prise en compte :

- Montagne station : station supérieure à 1000 m d'altitude avec un positionnement ski important
- Moyenne montagne : station inférieure à 1 000 m d'altitude

3.4 Période

La collecte d'informations portera sur les vacances scolaires juillet / août 2019.

3.5 Questionnaire

Le questionnaire sera rédigé par le cabinet retenu et validé par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme. Le questionnaire sera identique pour l'ensemble des marchés retenus.

Les questions prospects sur l'échantillon porteront sur :

- Profil, attentes, exigences et comportements de séjour.
- Notoriété de certaines destinations montagne en Auvergne-Rhône-Alpes.
- Valeurs liées à la destination montagne été
- Emotions attendues d'un séjour à la montagne été

3.6 Livrables

Analyse des différents types de famille

Recensement des freins à la fréquentation de la montagne été.

4 Modalités

Le questionnaire sera traduit, le cas échéant, et programmé par le prestataire ; la charte graphique utilisée sera classique afin de ne pas introduire de biais d'identification de territoire.

Les options de marché seront chiffrées de façon indépendante.

Un lien sera adressé à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme pour chaque marché (le cas échéant) afin de pouvoir tester et valider le questionnaire une fois programmé.

Le prestataire proposera un **mode d'organisation** et un **retro planning** de l'enquête qui sera validé par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme (programmation, traduction (le cas échéant), test, mise en ligne...).

En plus des livrables (analyse des résultats), le prestataire remettra à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme une **base de données brute non triée**, par marché étudié, comprenant l'ensemble des variables de l'étude en colonne et l'ensemble des répondants Prospects en ligne. La base de données sera livrée au format Excel, format d'import compatible sous Sphinx.

Le prestataire pourra échanger avec Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme et effectuer d'éventuelles remarques sur le questionnaire, soit sur le fond, soit sur la forme afin d'en optimiser la passation – compréhension.

5 Calendrier

Le prestataire présentera les conditions de réalisation ainsi qu'un planning détaillé à valider selon la date de démarrage de l'étude.

20 mai 2019	Retour de la proposition de l'agence
27 mai 2019	Choix du prestataire et des options retenues
Début juin 2019	Mise en œuvre/ programmation
1 ^{er} octobre 2019	Remise des résultats

Droits de propriété intellectuelle

Les données et analyses recueillies et livrées deviendront propriété intellectuelle d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.

Tarification

La tarification proposée par l'agence devra comprendre :

- le coût global pour la mise en œuvre de l'enquête auprès des clientèles France + région Auvergne-Rhône-Alpes

le coût pour la mise en place de l'enquête auprès de chaque clientèle option : Belgique wallonne, Suisse romande, Italie , Grande-Bretagne, Allemagne, Pays-Bas et Belgique flamande.

La participation à cette consultation entraîne l'acceptation du présent cahier des charges techniques qui pourra exceptionnellement connaître des modifications mineures. Aucun dédommagement ne pourra être demandé.

Présentation des propositions

La proposition chiffrée reprendra les caractéristiques de ce cahier des charges. Elle sera accompagnée d'un rétroplanning de réalisation et des références du prestataire sur des interventions du même ordre.

Chaque option devra faire l'objet d'un chiffrage distinct et donnera lieu à l'établissement d'un bon de commande. Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme se réserve le droit, en fonction des résultats de chaque option, de poursuivre ou d'interrompre la mission.

Le devis sera libellé en HT et en TTC pour le montant total, avec détail des prestations.

Envoi des propositions par mail à l'attention de Christelle Lepoutre, contact direct pour ce dossier :

c.lepoutre@auvergnerhonealpes-tourisme.com

ANNEXE

Acte d'engagement

(A nous envoyer en double exemplaire)

Nom de l'organisme qui passe le marché :

Comité Régional du Tourisme Auvergne-Rhône-Alpes
08 rue Paul Montrochet
69002 LYON

Nom, prénom et qualité du signataire :

Adresse professionnelle et téléphone :

Agissant pour :

Après avoir pris connaissance du règlement de la consultation et du cahier des clauses administratives et techniques, je m'engage sur la base de mon offre à exécuter les prestations demandées aux prix indiqués sur ma proposition financière, ci jointe.

Cette offre porte sur
ENQUETE AUPRES DES CLIENTELES TOURISTIQUES SUSCEPTIBLES DE CONSOMMER
UNE OFFRE « MONTAGNE ESTIVALE EN FAMILLE »

Compte à créditer (joindre un RIB ou RIP) :

Numéro :

Banque :

CCP :

Trésor Public :

Le délai de paiement est de 30 jours à compter de la réception de la facture.

A _____, le

Le candidat (représentant habilité pour signer le marché)

La présente offre est acceptée.

A _____, le

Signature de la personne responsable des marchés

Dossier de candidature

1) Identification du candidat

Raison sociale :

Adresse :

CP :

VILLE :

Téléphone :

Courriel :

Site Internet :

N° de SIRET :

N° déclaration d'activité :

Chiffres d'affaires 2017 :

Chiffres d'affaires 2018 :

Nom et Prénom du responsable légal :

Téléphone :

Courriel :

Nom et prénom du responsable de projet :

Téléphone :

Courriel :

2) Attestations sur l'honneur

Le candidat s'engage à fournir dans sa réponse les attestations sur l'honneur concernant :

- La régularité de sa situation vis-à-vis des obligations sociales (paiement des cotisations et contribution sociales) et fiscales (paiement de la TVA et de l'impôt sur le revenu ou sur les sociétés)
- La régularité de l'emploi des travailleurs handicapés et étrangers (Attestation de « vigilance »)

3) Proposition financière

L'offre doit être exprimée en valeur pour chaque option. Le tarif sera valable pour la durée du marché. Le candidat indiquera s'il est ou non assujetti à la TVA.