

Consultation

ETUDE DE LA CLIENTELE TOURISTIQUE

INTRAREGIONALE – PHASE 2

- **Lot 1** (émissif) : comprendre les comportements, attentes et motivations des habitants de la région Auvergne-Rhône-Alpes visant à mettre en place des actions permettant de stimuler leur consommation.

Et/ou

- **Lot 2** (réceptif) : connaître l'impact du tourisme sur la vie des résidents.



- 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 assujetti 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 cabinet d'études pour mettre en place une enquête auprès des habitants de la région Auvergne-Rhône-Alpes en 2 Lots :

Lot 1 (émissif) : comprendre les comportements, attentes et motivations des habitants de la région Auvergne-Rhône-Alpes visant à mettre en place des actions permettant de stimuler leur consommation, et d'aider à définir les stratégies d'actions d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme et des territoires concernés par l'étude.

Lot 2 (réceptif) : connaître l'impact du tourisme sur la vie des résidents.

Ce marché sera passé selon une procédure adaptée simplifiée en application de l'article R2123-1 du code de la commande publique

Article 3 : Déroulement de la consultation

Analyse sur dossiers reçus.

La sélection des prestataires sera effectuée dès le 16 septembre 2019 avec une réponse apportée au plus tard le 23 septembre 2019.

Article 4 : Contenu des réponses

Chaque candidat produira les documents suivants :

Justificatifs de candidature :

Chaque candidat remplira l'annexe « dossier de candidature » figurant dans le présent cahier des charges.

Pièces de l'offre :

Les candidats remettent à l'appui de leur offre, les documents suivants :

- Un descriptif détaillé de la solution proposée ou mémoire technique de réponse
- Une proposition tarifaire détaillée
- L'acte d'engagement joint en annexe au cahier des charges
- Le DC1 (lettre de candidature).

Article 5 : Critères de sélection

Le jugement des offres sera effectué dans le respect des principes fondamentaux de la commande publique.

Les offres des candidats seront jugées selon les critères suivants :

- Proposition tarifaire (40%) ;
- Méthodologie proposée pour répondre au présent cahier des charges (40%) ;
- Qualification et expériences 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.

Ces deux enquêtes seront menées avec des partenaires sous réserve d'accord sur la méthodologie retenue.

Article 6 : Date, heure de réception des offres

Les offres, avec l'ensemble des informations demandées, devront être envoyées au plus tard pour le 16 septembre 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

Le délai de validité des offres est de 120 jours à compter de la date limite de réception des offres. 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 11 B quai Perrache 69002 LYON et adressées à comptabilite@auvergnerhonealpes-tourisme.com.

Les étapes de facturation sont les suivantes :

- 50% au lancement de l'étude
- 50% à livraison des résultats

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 informations 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>

LE CAHIER DES 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 habitants de la région Auvergne-Rhône-Alpes en 2 lots.

Le bureau d'études peut choisir de répondre à un seul Lot sur les 2 proposés.

2) Type de marché

Procédure : procédure adaptée simplifiée

Type de marché : marché à procédure adaptée en application de l'article R2123-1 du code de la commande publique

Date prévisionnelle de début des prestations : 30 septembre 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

11 bis quai Perrache

69002 LYON

N° SIRET : 824 433 866 00046

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

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

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)
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de prestations intellectuelles issu de l'arrêté du 16 septembre 2009, bien que non joint au présent DCE, est une pièce contractuelle du présent marché.

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 fin de mois, à partir de la réception des factures. Le règlement s'effectuera sur présentation d'une facture envoyée par mail à comptabilite@auvergnerhonealpes-tourisme.com et à c.lepoutre@auvergnerhonealpes-tourisme.com. Les documents attestant de la bonne

réalisation de l'action seront préalablement joints avec la facture envoyée à 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

Les habitants de la région Auvergne-Rhône-Alpes sont les premiers visiteurs touristiques de notre région :

- 27% des nuitées touristiques françaises, soit 32 millions de nuitées
- 5 millions de journées excursionnistes

Une première phase d'étude a été réalisée au printemps 2019, elle avait permis de définir le profil de consommation et de fréquentation de cette clientèle dans notre région (source : extraction du Suivi de la Demande Touristique Française – Kantar).

Les grandes tendances sont les suivantes :

Les deux tiers des touristes de proximité résident dans des villes de plus de 20 000 habitants. Ils proviennent majoritairement du Rhône et de l'agglomération lyonnaise (31%), 18% de l'Isère (18%) et de la Loire (12%).

La répartition des catégories socio-professionnelles illustre le taux de départ en vacances plus élevé chez les catégories aisées : 46% des touristes appartiennent en effet aux CSP +, et leur revenu médian s'élève de 3000 à 3800 euros par ménage. Les cadres et professions libérales représentent 19 % de la fréquentation intra touristique de la région et les professions intermédiaires 21 % des nuitées.

Les touristes intrarégionaux sont plus jeunes et plus actifs que la moyenne des touristes français de la région.

On observe que 71 % de la fréquentation est réalisée par des ménages sans enfants : 35% d'entre eux sont des clients solos, 29% en couple et 7% d'amis.

Télécharger l'étude complète : <http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/article/tourisme-de-proximite>

2 Objectifs

Lot 1 : étude de la clientèle touristique intrarégionale

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

- Accès à l'information et à la commercialisation : quelles sont les sources de renseignements et d'achats ; quel serait le déclencheur d'achat et à quelle période. Quelles sont les populations les plus « sensibles » à l'information.
- Les types d'hébergements attendus ou souhaités, en distinguant les types (hôtellerie, campings, hébergements collaboratifs, ...) des ambiances (design épuré, traditionnel, insolite, ...)
- Quelles activités proposées en fonction des intérêts et des motivations des différentes typologies de cibles ?

- Des offres spécifiques à proposer (sur mesure, package, low-cost, prix, large choix d'offres, originalité ...)
- Budget consacré à une journée, un court séjour, un long séjour.
- Analyse comparative des motivations entre le tourisme de proximité et les vacances hors région (Evasion, divertissement, déconnexion, découverte, autres ...)
- Freins à la consommation du tourisme de proximité
- La notion de durée ou de kilomètres acceptables en fonction de la durée de séjour
- La dimension environnementale est-elle un critère de choix (pour l'exursionnisme, le court séjour ou le long séjour)
- Quels sont les bénéfices attendus ?
- Quelles sont les valeurs associées au tourisme de proximité ?

A l'issue de l'étude, l'analyse des résultats doit permettre à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme de bâtir une stratégie susceptible de stimuler la consommation des résidents par une offre adaptée.

Lot 2 : analyse du ressenti des habitants sur la fréquentation touristique

L'étude s'attachera à connaître l'opinion des habitants d'Auvergne-Rhône-Alpes sur l'impact du tourisme dans leur vie quotidienne.

Les résultats permettront de comparer et normer cette impression générale à des destinations semblables en termes de positionnement marketing.

L'analyse portera sur la relation habitant/visiteur, une analyse de détails sera effectuée sur les différents aspects économiques, environnementaux et sociaux pouvant être impactés par l'activité touristique (avantages et inconvénients).

3 Méthodologie

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

3.1 Ciblage

Lot 1 : Habitants de la région Auvergne-Rhône-Alpes réalisant des excursions ou des séjours touristiques avec échantillon représentatif régional et départemental (se baser sur la phase 1 en distinguant séjours et excursions).

Tous les types de ménages seront pris en compte :

- Célibataire
- Couple avec ou sans enfant(s)*
- Famille monoparentale
- Tribus (groupe d'amis) * partant avec ou sans enfants

* Préciser âges des enfants

Lot 2 : habitants de la région Auvergne-Rhône-Alpes : représentativité de l'échantillon basé sur le Recensement Général de Population INSEE.

3.3 Territoires d'études

Lot 1 :

- Analyse régionale
- Analyse par types d'espaces : montagne stations, montagne hors station, campagne et ville en option
- Analyse par partenaires en option

Partenaires ayant fait une déclaration d'intention Lot 1 (à chiffrer en option pour chaque territoire) :

- Parcs Naturels Régionaux (considérés comme une zone) : Bauges, Chartreuse, Vercors, Pilat et Baronnies provençales.
- Département de l'Ain
- Département de la Drôme
- Département de l'Isère
- Département de la Loire
- Métropole de Lyon
- Destination Savoie-Mont-Blanc
- Office de tourisme Portes de Drôme-Ardèche (voir liste des communes en annexe)

Lot 2 :

- Analyse régionale
- Analyse par types d'espaces : montagne stations, montagne hors station, campagne et ville en option
- Analyse par partenaires en option

Partenaires ayant fait une déclaration d'intention Lot 2 (à chiffrer en option):

- Département de la Drôme
- Destination Savoie-Mont-Blanc, avec zoom sur Annecy

Des demandes par zones (départements ou métropoles) pourront être intégrées au questionnaire sur demande des partenaires d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme. Le nombre final de zones à couvrir dans les questionnaires sera défini à la signature du marché du lot 1 et du lot 2.

Nota :

Si Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme ne rassemble pas suffisamment de partenaires, les études sont susceptibles de ne pas être finalement commandées.

3.2 Questionnaires

Les questionnaires des lots 1 et 2 seront rédigés par le cabinet retenu et validés par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.

3.3 Livrables

Lot 1 : A l'issue de l'étude, l'analyse des résultats doit permettre à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme de mettre en place des actions permettant de stimuler la consommation touristique de la région selon le profil et l'origine des clients. Le prestataire retenu proposera une analyse selon la segmentation qui lui semblera la plus pertinente (après validation par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme).

Lot 2 : A l'issue de l'étude, l'analyse des résultats doit permettre à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme de bâtir une stratégie susceptible d'optimiser l'impact du tourisme dans notre région dans une logique de tourisme bienveillant et de valoriser l'approche « visiteur-visité ».

3.4 Budget :

Le budget de chaque lot dépendra du nombre de partenaires intégrés, le périmètre de la zone interrogée peut donc varier. Il est donc demandé au bureau d'études de calibrer ses tarifs avec des options selon les zones à couvrir

Lot 1 :

De 20 000 € à 40 000 € HT, selon le nombre de zones

Lot 2

De 15 000€ à 35 000 € HT, selon le nombre de zones

4 Modalités

Les lots du marché seront chiffrés de façon indépendante pour chaque lot et reprendra l'ensemble des options.

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.

Le prestataire proposera un **mode d'organisation** et un **retro planning** de l'enquête qui sera validé par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme (programmation, 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**, comprenant l'ensemble des variables de l'étude en colonne et l'ensemble des répondants en ligne. La base de données sera livrée au format Excel, format d'import compatible sous Sphinx.

La participation à cette consultation entraîne l'acceptation du présent cahier des charges techniques qui pourra exceptionnellement connaître des modifications mineures, notamment sur la variation de l'étendue de la zone à questionner . Aucun dédommagement ne pourra être demandé.

5 Calendrier

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

16 septembre 2019	Retour de la proposition de l'agence
23 septembre 2019	Choix du prestataire et des options retenues
Début octobre 2019	Mise en œuvre/ programmation
3 ^{ème} semaine de décembre 2019	Remise des résultats

Droits de propriété intellectuelle

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

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 Lot 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 Lot, de poursuivre ou d'interrompre la mission.

Le ou les devis seront libellés en Euros 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 :

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme
11 bis quai Perrache
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

Etude de la clientèle touristique intrarégionale – Phase 2

- Lot 1 : comprendre les comportements, attentes et motivations des habitants de la région Auvergne-Rhône-Alpes visant à mettre en place des actions permettant de stimuler leur consommation.
- Lot 2 : connaître l'impact du tourisme sur la vie des résidents.

Compte à créditer (joindre un RIB ou RIP) :

Numéro :

Banque :

CCP :

Trésor Public :

Le délai de paiement est de 30 jours fin de mois 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) Les références du candidat sur des prestations similaires

Annexe : Communes Porte de Drôme-Ardèche

CP	Ville
26240	ALBON
07340	ANDANCE
26140	ANDANCETTE
26140	ANNEYRON
07370	ARRAS SUR RHONE
26240	BEAUSEMBLANT
07340	CHAMPAGNE
26330	CHATEAUNEUF DE GALAURE
26240	CLAVEYSON
07370	ECLASSAN
26210	EPINOUBE
26240	FAY LE CLOS
26390	HAUTERIVES
26240	LA MOTTE DE GALAURE
26210	LAPEYROUSE MORNAY
26240	LAVEYRON
26530	LE GRAND SERRE
26210	LENS LESTANG
26210	MANTHES
26210	MORAS EN VALLOIRE
26240	MUREILS
07340	OZON
07340	PEYRAUD
26240	PONSAS
26330	RATIERES
26330	SAINT AVIT
26240	SAINT BARTHELEMY DE VALS
07340	SAINT ETIENNE DE VALOUX
26330	SAINT MARTIN D'AOUT
26140	SAINT RAMBERT D'ALBON
26210	SAINT SORLIN EN VALLOIRE
26240	SAINT UZE
26240	SAINT VALLIER
07370	SARRAS
26390	TERSANNE