

CONSULTATION

BAROMETRE TOURISTIQUE REGIONAL CONJONCTUREL

- Le règlement de la consultation
 - Le cahier des charges
 - Les annexes



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

LE REGLEMENT DE LA CONSULTATION

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

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES TOURISME

8, Rue Paul Montrochet

69002 – LYON

N° Siret : 82443386600012

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme est implanté :

- Au 8 rue Paul Montrochet, 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 trois vagues d'enquêtes de conjoncture auprès d'un panel représentatif des prestataires touristiques de la région afin de connaître les tendances de fréquentation et de consommation.

Ce marché sera passé selon une procédure adaptée simplifiée.

Article 3 : Durée du marché

Le marché est conclu pour une durée maximale de 3 ans reconductible tacitement tous les ans, mais résiliable si nécessaire 3 mois avant la date anniversaire de la signature.

Article 4 : Déroulement de la consultation

Analyse sur dossiers reçus.

La sélection des prestataires sera effectuée dès le 29 Avril 2019 avec une réponse apportée au plus tard le 06 Mai 2019.

Article 5 : Contenu des réponses

Se référer au cahier des charges pour le contenu des réponses

Article 6 : Critères de sélection

Les offres des candidats seront jugées selon les critères suivants :

- Capacité à répondre au présent cahier des charges (25%) ;
- Expérience (25%) ;
- Proposition tarifaire (50%).

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 7 : Date, heure de réception des offres

Les offres, avec l'ensemble des informations demandées, devront être envoyées au plus tard pour le 29 Avril 2019 à 09h00.

Les propositions devront être envoyées uniquement par courriel à l'attention de Guilhem PONCY : g.poncy@auvergnerhonealpes-tourisme.com

Article 8 : 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 9 : 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 10 : Modalités d'obtention de renseignements complémentaires

Pour tout renseignement complémentaire, les prestataires pourront joindre :

Guilhem PONCY : g.poncy@auvergnerhonealpes-tourisme.com

Tél : +33 (0)4 73 29 49 70

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>

LE CAHIER DES CHARGES

I/ PRESENTATION DU PROJET

Contexte

Dans le cadre des missions conduites par le Pôle Etudes Marketing, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme souhaite mettre en place trois vagues d'enquêtes de conjoncture auprès des prestataires touristiques de la région afin de connaître les tendances de fréquentation et de consommation.

Pour 2019, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme souhaite externaliser la réalisation de ces enquêtes pour, d'une part, alimenter son baromètre économique et, d'autre part, communiquer les tendances aux élus et à la presse.

Expression des besoins

Les objectifs de cette enquête sont :

- Connaître l'opinion des professionnels du tourisme en Auvergne-Rhône-Alpes-Rhône-Alpes sur leur activité estivale ;
- Connaître les tendances de fréquentation par type d'activité et zone géographique (région, départements, types d'espace) ;
- Obtenir ces informations dans un délai très court (dans les 5 jours maximum suivant le lancement de l'enquête) pour une communication rapide.

I – Date des interviews

L'interrogation des professionnels devra se faire sur 3 vagues réparties sur l'année 2019 :

- Du 17 au 20 juin : bilan Printemps et perspectives Eté ;
- Du 22 juillet au 25 juillet : bilan Juillet (mi Eté) et perspectives Août ;
- Du 19 au 22 août : bilan Août + bilan Eté et perspectives Septembre.

Ce calendrier sera affiné et validé avec l'agence retenue.

II – Mode d'interrogation

L'interrogation des professionnels se fera de préférence par téléphone mais les répondants à la consultation peuvent proposer d'autres outils d'interrogation (expliciter ces choix, avantages et inconvénients de chaque outil). Le prestataire retenu se présentera auprès de chaque professionnel comme appelant de la part d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.

L'agence s'engage à respecter la législation en vigueur et les bonnes pratiques en matière de démarchage téléphonique.

III – Taille de l'échantillon

Chaque vague concernera 840 prestataires touristiques répartis comme indiqué dans le plan d'échantillonnage joint en annexes. L'échantillon des prestataires interrogés sera représentatif de la répartition de l'offre et de la fréquentation touristique par département et par type d'activité.

Une marge de 5% de décalage est tolérée en termes de répartition par zone géographique ou par type de structures ou catégories. Toutefois, la taille de l'échantillon doit demeurer pour chaque vague de 840 individus au minimum.

IV - Réunions téléphoniques préparatoires

Au minimum, une réunion téléphonique préparatoire est fixée avant le lancement de chaque enquête.

V - Fichier prestataires touristiques

Un fichier de contacts téléphoniques des prestataires touristiques d'Auvergne-Rhône-Alpes (type, nom, catégorie, période de fermeture et numéro de téléphone/mail des structures à contacter) sera fourni par Auvergne-Rhône-Alpes-Rhône-Alpes Tourisme à l'agence au minimum 3 semaines avant le lancement de la première vague (fin Mai).

L'échantillon d'une vague à l'autre devra être le même à hauteur de 60% afin de conserver une homogénéité des résultats. Le reste de l'échantillon pouvant être tournant. Une sélection de 50 à 100 prestataires incontournables sera définie par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme. Cette sélection devra être interrogée en priorité à chaque vague par le prestataire.

Le fichier fourni peut comporter des prestataires ne souhaitant pas être démarchés par téléphone. L'agence retenue s'engagera à vérifier que certains d'entre eux n'ont pas fait la démarche officielle pour s'en protéger. Ces derniers ainsi que les prestataires ne souhaitant plus être interrogés par téléphone seront identifiés et communiqués à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme et ne seront plus démarchés par l'agence.

Les données transmises par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme à l'agence seront :

- Détruites par cette dernière en fin de contrat ;
- Réservées exclusivement à l'usage de cette enquête ;
- Protégées en interne pour éviter tout risque de fuite et d'utilisation inappropriée.

VI - Questionnaires

L'enquête comprendra environ 20 questions (dont 18 questions fermées et 2 questions ouvertes). Les questionnaires resteront sensiblement les mêmes au cours de chaque vague d'enquête à l'exception de deux à trois questions thématiques et/ou d'actualité à définir et à valider avant chaque activation.

Le questionnaire abordera les thématiques suivantes (exemple d'un questionnaire en annexes) :

- Fréquentation du mois/saison écoulée (satisfaction et évolution).
- Origine des clientèles (françaises et étrangères).
- Perspectives de fréquentation du mois/saison à venir (satisfaction et évolution).

VII - Restitution des résultats

Les résultats seront livrés par email et sous format informatique.

Les résultats doivent contenir :

- Les données brutes (Excel) ;
- Le reporting des quotas et refus de réponse ;
- Les fiches individuelles d'interview ;
- La mise à jour des adresses email des prestataires interrogés.

Les résultats doivent être livrés au plus tard à j+5 après le début de la vague, soit :

- Vague 1 : 24 juin
- Vague 2 : 29 juillet
- Vague 3 : 26 août

VIII – En option : enquête complémentaire panel restreint

En cas d'évènement conjoncturel important (mouvement sociale, catastrophe naturelle...), Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme souhaite pouvoir réaliser en urgence (en moins de 5 jours) une évaluation d'impact auprès d'un panel restreint de 300 professionnels du tourisme (zonage et quotas seront définis selon l'évènement à évaluer). La sélection de prestataires incontournables sera également interrogée en priorité pour cette vague exceptionnelle.

IX - En option : sur-échantillonnages pour zonages complémentaires

Dans le but de répondre au besoin de certains de ses partenaires, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme souhaite pouvoir augmenter l'échantillon sur une ou plusieurs vagues et sur des zonages géographiques spécifiques. L'agence devra traiter les résultats de l'enquête Auvergne-Rhône-Alpes sur la base du panel initial (840 interviews) et fournir les résultats des territoires en question dans un fichier Excel à part. Les partenaires choisiront la taille de leur échantillon selon leurs besoins et leur capacité financière. Ces sur-échantillons seront communiqués à l'agence au plus tard 3 semaines avant chaque vague.

L'extension des panels ne sera pas aléatoire mais se fera sur la base d'une liste de prestataires sélectionnés et fournie par les partenaires à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme. Les données des interviews réalisés dans le cadre de l'échantillon régional et localisés sur le territoire du partenaire seront automatiquement ajoutées aux résultats du sur-échantillonnage afin de compléter les données collectées.

X - Restitution des résultats

Les résultats seront livrés par email et sous format informatique.

Droits de propriété intellectuelle

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

Durée et reconduction du contrat

Le contrat établi entre Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme et le prestataire retenu est pour une durée maximale de 3 ans reconductible tacitement tous les ans, mais résiliable si nécessaire 3 mois avant la date anniversaire de la signature.

Tarification

La tarification proposée par l'agence devra comprendre :

- Le coût global pour la mise en œuvre des 3 vagues d'enquête (840 interviews par vague) ;
- Le coût pour une vague d'enquête supplémentaire d'urgence (300 interviews) en option ;
- le coût d'extension de l'échantillon pour une vague d'enquête (pour 20, 30, 40 ou 50 interviews supplémentaires) en option.

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.

Planning prévisionnel

- Mise en ligne de la consultation : 03 Avril 2019.
- Date limite de réception des offres : 29 Avril 2019 au plus tard à 09h00.
- Examen des propositions : du 29 Avril au 03 Mai 2019.
- Choix du prestataire retenu : 06 Mai 2019.
- Démarrage de la mission au 20 Mai 2019.

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 étape devra faire l'objet d'un chiffrage distinct et détaillé. Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme se réserve le droit, en fonction des résultats de chaque étape, 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 Guilhem PONCY, avant le 29 Avril 2019 à 09h00 :

g.poncy@auvergnerhonealpes-tourisme.com

Tél : 04 73 29 49 70

ANNEXE 1

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 charges, 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 le baromètre économique conjoncturel régional.

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

ANNEXE 2

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 lot. Le tarif sera valable pour la durée du marché. Le candidat indiquera s'il est ou non assujetti à la TVA.

ANNEXE 3

Exemple de questionnaire

1. Toute clientèle confondue, la fréquentation de ce début d'été a été :

- Très bonne
- Bonne
- Mauvaise
- Très mauvaise

2. a) Quels sont les principaux facteurs de votre satisfaction ? (Si Q1 = Très bonne ou bonne) (Question ouverte pré-codée)

- La météo
- La proximité des sites touristiques
- La fidélité de la clientèle
- Les promotions de dernières minutes
- L'attractivité et l'image de la région
- Les vacances, les ponts
- Les réservations de dernières minutes
- Le Tour de France
- Autres : _____

b) Quels sont les principaux facteurs de votre insatisfaction ? (Si Q1 = Mauvaise ou très mauvaise) (Question ouverte pré-codée)

- La crise, le manque de pouvoir d'achat
- La météo
- La facilité d'accès
- Manque ou mauvaise publicité
- Calendrier des vacances scolaires
- Les attentats
- Autres : _____

3. Quel a été pour cette période votre taux d'occupation ? (en %) (Question filtre, si NSP arrêt de l'entretien) (Seulement si hébergement)

4. Sur 100 arrivées dans votre établissement, quelle était la proportion de la clientèle étrangère au cours de ce début d'été ? (en %)

5. Et plus particulièrement, comment estimez-vous la fréquentation des clientèles suivantes ?

	Clientèle régionale	Clientèle de la région parisienne (Ile-de-France)	Clientèle française	Clientèle étrangère (Si Q4 différent de 0)
Très bonne				
Bonne				
Mauvaise				
Très mauvaise				

6. Par ordre d'importance quelles sont les 5 principales nationalités étrangères présentes dans votre établissement ce début d'été ? (Si Q4 différent de 0)

7. Par ordre d'importance, quelles sont les 5 principales régions d'origine de votre clientèle française présentes dans votre établissement ce début d'été ?

8. Par rapport à la même période de l'année dernière diriez-vous que la fréquentation globale de ce début d'été était ... ?

- En forte hausse (plus de 10% de hausse)
- En hausse (de 3 à 10% de hausse)
- Stable
- En baisse (de 3 à 10% de baisse)
- En forte baisse (plus de 10% de baisse)

9. Et plus particulièrement, comment estimez-vous l'évolution des clientèles suivantes par rapport à la même période de l'année dernière ?

	Clientèle régionale	Clientèle de la région parisienne (Ile-de-France)	Clientèle française	Clientèle étrangère (Si Q4 Différent de 0)
En forte hausse (plus de 10% de hausse)				
En hausse (de 3 à 10% de hausse)				
Stable				
En baisse (de 3 à 10% de baisse)				
En forte baisse (plus de 10% de baisse)				

10. En moyenne, combien de temps votre clientèle est-elle restée dans votre établissement au cours de ce début d'été ? (Seulement si hébergement)

11. Par rapport à la même période de l'année dernière, estimez-vous que votre clientèle est : (Seulement si hébergement)

- Restée plus longtemps dans votre établissement
- Restée aussi longtemps dans votre établissement
- Restée moins longtemps dans votre établissement

12. A combien estimez-vous le panier moyen de votre clientèle de ce début d'été ? (Si non hébergement)

Quelle a été pour ce début d'été votre recette moyenne par chambre par jour ? (Si hébergement)

13. Par rapport à la même période l'année dernière, diriez-vous que le panier moyen de votre clientèle était...

- En forte hausse (plus de 10% de hausse)
- En hausse (moins de 10% de hausse)
- Stable
- En baisse (moins de 10% de baisse)
- En forte baisse (plus de 10% de baisse)

14. Concernant votre établissement pour la fin de l'été (fin juillet – août), le niveau de réservation est-il :

- Très bon
- Assez bon
- Assez mauvais
- Très mauvais

15. Et plus particulièrement concernant la clientèle française, diriez-vous que le niveau de réservation pour la fin de l'été est :

- Très bon
- Assez bon
- Assez mauvais
- Très mauvais

16. Et enfin concernant la clientèle étrangère, diriez-vous que le niveau de réservation pour la fin de l'été est :

- Très bon
- Assez bon
- Assez mauvais
- Très mauvais

17. Avez-vous ressenti des effets positifs ou une fréquentation en hausse à l'occasion du Tour de France ?

- Oui, très nettement
- Oui, nettement
- Oui, un peu
- Non, pas du tout

18. Selon vous, les mouvements sociaux ont-ils eu un impact sur votre activité ?

- Oui, positif
- Oui, négatif
- Non, l'activité est restée la même

19a. Si un impact positif, quel a été le niveau de hausse de votre chiffre d'affaires ?

- De 0 à +10%
- De +11 à +20%
- De +21% à +30%
- Plus de 30%

19b. Si un impact négatif, quel a été le niveau de baisse de votre chiffre d'affaires ?

- De 0 à -10%
- De -11 à -20%
- De -21% à -30%
- Plus de moins de 30%

ANNEXE 4 Plan d'échantillonnage régional

Répartition par département

	Ain (01)	Allier (03)	Ardèche (07)	Cantal (15)	Drôme (26)	Isère (38)	Loire (42)	Haute-Loire (43)	Puy-de-Dôme (63)	Rhône (69)	Savoie (73)	Haute-Savoie (74)	Auvergne-Rhône-Alpes
Hôtels	13	15	3	6	11	14	15	7	11	33	9	11	149
Campings	28	24	37	27	37	15	18	26	21	5	4	10	252
Résidences de tourisme	8	1	1	0	1	11	2	0	3	14	23	10	75
Meublés (<i>et CH</i>)	1	11	11	15	1	8	14	13	12	1	10	15	110
VV, Hco	4	4	2	6	4	6	5	10	6	1	8	9	64
Centres Th	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	10
P Loisirs	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Sites Visites	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
Commerces (location vélo...)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	840

Répartition par type d'espace

	Urbain	Rural	Montagne station	Moyenne montagne	Total		Thermal
Hôtels	70	15	25	39	149	23%	19
Campings	35	65	40	112	252	39%	14
Résidences de tourisme	20	2	40	13	75	12%	7
Meublés (<i>et CH</i>)	20	21	34	35	110	17%	18
VV, Hco	4	7	28	25	64	10%	3
Centres Th	3	1	2	4	10		10
P Loisirs	5	10	20	25	60		6
Sites Visites	25	14	8	25	72		3
Commerces (location vélo...)	8	10	12	18	48		0
	190	145	209	296	840		80