

Consultation pour la réalisation d'une étude : LA RANDONNEE PEDESTRE EN SAVOIE MONT BLANC

Ce dossier comporte :

A. Règlement de la consultation	2
A.1. Organisme qui passe le marché.....	2
A.2. Objet	2
A.3. Contenu des offres	2
A.4. Durée de validité des offres	3
A.5. Critères de choix.....	3
A.6. Remise des offres et renseignements complémentaires	3
B. Cahier des clauses particulières du marché.....	4
B.1. Objet de la consultation	4
B.2. Contexte de l'étude	4
B.3. Objectif de l'étude.....	4
B.4. Champ et livrables de l'étude	4
B.5. Champ des enquêtes.....	6
B.6. Phasage	8
B.7. Caractéristiques du marché.....	8

A. Règlement de la consultation

A.1. Organisme qui passe le marché

SAVOIE MONT BLANC TOURISME

20, avenue du Parmelan - BP 348 - 74012 Annecy Cedex

<http://www.savoie-mont-blanc.com/>

<http://pro.savoie-mont-blanc.com/Observatoire>

Savoie Mont Blanc Tourisme est une association loi 1901 (siège social à Annecy).

-**Savoie Mont Blanc Tourisme (SMBT)** est maître d'ouvrage.

-**Le comité technique** ainsi dénommé ci-après réunit le maître d'ouvrage, le Conseil Départemental de Haute-Savoie, le Conseil Départemental de Savoie et l'Agence Touristique Départementale de Savoie.

-**Le comité de pilotage** rassemble le comité technique et des élus du Conseil Savoie Mont Blanc.

-**Le groupe d'experts** ainsi dénommé ci-après est composé du comité technique et des partenaires suivants (la liste ci-dessous pouvant être modifiée en tant que de besoin) :

- ✓ Comités Départementaux de la Randonnée Pédestre Haute-Savoie et Savoie
- ✓ Syndicats des Accompagnateurs en Montagne Haute-Savoie et Savoie
- ✓ Association des gardiens de refuges Haute-Savoie
- ✓ Fédération Française des Clubs Alpains et de Montagne : fédérations Haute-Savoie et Savoie
- ✓ Savoie Mont Blanc Juniors
- ✓ Parc Naturel Régional des Bauges
- ✓ Parc Naturel Régional de Chartreuse
- ✓ Parc National de la Vanoise
- ✓ Asters
- ✓ Allibert
- ✓ Voyage 1789
- ✓ UCPA
- ✓

A.2. Objet

Réalisation d'une étude sur la randonnée pédestre en Savoie Mont Blanc. Savoie Mont Blanc (SMB) est une marque de destination qui regroupe les départements de Haute-Savoie et de Savoie.

A.3. Contenu des offres

L'offre comportera :

- a. Une note méthodologique détaillée
- b. Un descriptif des réunions prévues : type et nombre (réunions de préparation, de validation et de restitution des résultats)
- c. Le calendrier prévisionnel du déroulement de l'étude
- d. Un devis détaillé par phase et par prestation unitaire (réunion, jour de travail...)
- e. La composition de l'équipe et les références des personnes chargées du projet
- f. Les références du prestataire pour des études similaires récentes, en particulier dans le domaine marketing et dans le domaine du tourisme et/ou dans celui des activités de pleine nature dont la randonnée pédestre

A.4. Durée de validité des offres

La durée de validité des offres est de 90 jours à compter de la date de clôture de la consultation.

A.5. Critères de choix

Les critères de sélection des offres sont :

- Pertinence des méthodologies d'enquêtes : 20%
- Références pour des études similaires : 20%
- Connaissance des acteurs du tourisme et/ou des activités de pleine nature dont la randonnée pédestre : 20%
- Compétence marketing : 20%
- Prix : 20%

SMBT se réserve le droit de ne pas donner suite à la consultation en cas d'offres insatisfaisantes. Après analyse des offres reçues, SMBT 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 seront informés par e-mail.

A.6. Remise des offres et renseignements complémentaires

Les demandes de renseignements complémentaires se font par mail : carole.duverney@smbtourisme.com

La date de réception des offres est fixée au **mercredi 24 janvier 2018 à midi** :

Elles seront remises exclusivement **par e-mail avec accusé de réception** à :

Carole DUVERNEY, Service Etudes et Observation à Savoie Mont Blanc Tourisme
carole.duverney@smbtourisme.com

Céline FILLLOL, Service Montagne et Tourisme, Conseil Départemental de la Savoie
Celine.FILLLOL@savoie.fr

Pascal REYNAUD Service Tourisme et Attractivité, Conseil Départemental de la Haute-Savoie
pascal.reynaud@hautesavoie.fr

La date de sélection des bureaux d'études en short list sera communiquée par mail le **mercredi 7 février 2018**.

La date d'audition des bureaux d'études est fixée au **vendredi 9 février 2018 à Annecy**.

B. Cahier des clauses particulières du marché

B.1. Objet de la consultation

Réalisation d'une étude sur la randonnée pédestre en Savoie Mont Blanc

B.2. Contexte de l'étude

Cette étude s'inscrit dans un contexte de baisse régulière de la fréquentation estivale de la montagne française et plus particulièrement de la destination Savoie Mont Blanc depuis 2003 : en comparant l'été 2003 (pic de fréquentation touristique le plus haut mesuré pour la destination en été) à l'été 2014, point le plus bas, la baisse atteint 16% soit 4 millions de nuitées touristiques perdues en dix ans.

La promenade et la randonnée pédestre étant de loin par rapport à d'autres activités les premières activités pratiquées en Savoie Mont Blanc en été, la question se pose de savoir comment ces activités peuvent être des leviers pour améliorer la fréquentation et les retombées économiques de la destination en été.

Pour mémoire :

La promenade à pied (facile) est la première activité de détente pratiquée en Savoie Mont Blanc l'été par 75% des vacanciers français devant la visite de marchés, brocantes... pratiquée par 53% de ces mêmes clients.

La randonnée pédestre est la première activité sportive pratiquée l'été en Savoie Mont Blanc par 56% des vacanciers français devant les activités cyclistes pratiquées par 27% de ces mêmes clients.

Source : Observatoire des Comportements Clients 2014 – Smbt

B.3. Objectif de l'étude

Les résultats de cette étude devront permettre aux partenaires de définir une stratégie commune de développement et de promotion de la filière randonnée pédestre.

B.4. Champ et livrables de l'étude

Cette étude comprend six volets qui feront l'objet de six livrables :

1-un diagnostic de l'offre de la randonnée pédestre en Savoie Mont Blanc

2-un benchmark de l'offre (des territoires les plus performants au regard des clients) et un benchmark des pratiques de la randonnée pédestre

Incluant les tendances d'évolution de l'offre et des pratiques

3-une étude sur la base d'une enquête permettant de définir les profils, les comportements, la satisfaction et les attentes des clientèles pratiquant la randonnée pédestre en distinguant ceux qui pratiquent en Savoie Mont Blanc et les autres.

Il s'agit de répertorier les différents profils clients prenant en compte notamment :

- la pratique des clientèles touristiques (séjournants et excursionnistes) et celle des clientèles locales
- la pratique des adultes et celle des enfants/adolescents
- la pratique en individuel et/ou en groupe
- la pratique en autonomie et/ou accompagnée
- la pratique de la plus contemplative (la balade) à la plus intense (le trail), en incluant l'itinérance.

4-une étude sur la base d'une enquête permettant de cerner les profils, les comportements et les freins des non pratiquants de randonnée pédestre en distinguant les clients qui fréquentent la destination et ceux qui ne viennent pas en Savoie Mont Blanc.

Cette phase devra permettre d'identifier si la randonnée pédestre peut être un levier pour améliorer la fréquentation de la destination Savoie Mont Blanc en été.

5-une analyse swot de la randonnée pédestre en Savoie Mont Blanc

Comprenant notamment un croisement de l'offre avec les typologies des clients pratiquants et non pratiquants

Ceci pour vérifier si l'offre en Savoie Mont Blanc est en phase avec les clientèles actuelles, les clientèles de demain.

Cette phase doit permettre d'identifier les freins à lever ainsi que les leviers potentiels à activer pour favoriser la pratique de la randonnée en Savoie Mont Blanc.

6-une phase de préconisations pour définir une stratégie commune de développement et de promotion de la randonnée en Savoie Mont Blanc :

-avec des préconisations de positionnement stratégique de la destination sur ces ou sur certaines de ces pratiques : balade, trail.....

-avec pour chaque profil client retenu, une définition du parcours client en fonction des différents acteurs/interlocuteurs du client :

soit la livraison d'une matrice de préconisations qui croise chaque profil client avec ses interlocuteurs tout au long du parcours : choix de la destination, recherche d'information, réservation....

Et par déduction la livraison de fiches actions opérationnelles spécifiques à chaque type d'acteurs : offices de tourisme, gardien de refuge, accompagnateur en montagne...

L'ensemble de ces fiches actions constituera ainsi une boîte à outils à destination des acteurs de SMB.

L'objectif sera de définir les actions clés à mettre en place par les acteurs (hébergeurs, OT, collectivités, prestataires de services ...) afin de proposer un parcours client fluide adapté à chaque cible.

✓ **Remise des résultats, des supports de présentation et du rapport final :**

- Résultats par item (tris à plat et tris croisés) en version Excel
- Rapport d'analyse
- Présentations type Power Point à entête des structures partenaires et bureau d'études

Les documents seront remis en version papier et informatique.

B.5. Champ des enquêtes

Les enquêtes inclueront a minima les items suivants :

I. Pratiquants :

Profil :

Sexe, Age, CSP
Revenu du ménage
Origine géographique (département, pays étrangers)

Comportements :

*Type de Pratique :

Qui fait le choix de la randonnée

Quel(s) type(s) de randonnée(s) pratiquée(s) :
course d'orientation, géocaching, randonnée glaciaire, randonnée avec âne
bâté

Nombre de randonnées par an
A quelles périodes / saisons
Temps de présence et de pratique lors d'une sortie

Séjournants-Itinérants /Excursionnistes :

- Séjour ou journée ou itinérance
- Séjour : la place de l'activité rando pendant le séjour

- Pour les séjournants/itinérants :
 - Nom de l'itinéraire pratiqué en SMB
 - Durée du séjour
 - Hébergement

*Type de groupe :

Nombre adultes, nombre enfants
Avec qui ? (un club, un TO, un CE, une association)

*Motifs de pratique : méditation, sport, bien être, santé...

*But de la randonnée : parc, sommet, lac, cascade, convivialité d'un repas dans un refuge, convivialité d'une nuit dans un refuge...

*Image de la randonnée : les représentations négatives et positives qu'en a le client

*Choix de la destination et du site de pratique d'une randonnée

Identifier quelle est la place de la rando dans le choix d'une destination de vacances ?
Si très importante, repérer les critères de choix
Motifs du choix ou du non choix de Savoie Mont Blanc
Fidélité / découverte
Venez-vous en Savoie Mont Blanc tous les ans ?
Information en amont sur les randos, sentiers... (sites Internet, appli rando, réseaux sociaux...)
Où allez vous chercher l'info : quels supports ? quels formats ?
Comment vous dirigez vous pendant la rando (appli, carte, guides...) ?
Trouvez vous les bonnes informations ?

Maître d'ouvrage

20, avenue du Parmelan - BP 348 - 74012 Annecy Cedex

Transport / Durée de transport :

L'accès aux sentiers (nécessité de prendre la voiture) est-il un frein ?
Intégrer la question de l'intermodalité pour l'accès aux itinéraires ?

*Encadrement, accompagnement par un professionnel

Oui/non
Pour quelles raisons ?
Appréciation
Recommencerez-vous ?

*Refuges :

Doivent ils être équipés en wifi ?
Tarifs

*Retombées économiques vs dépenses

Dépenses annuelles (matériel, cartes/topoguides...)
Quelles dépenses effectuez-vous lors d'une sortie ?
Hébergement
Boissons
Restauration
Achat de Matériel
Location de matériel
Encadrement
Produits régionaux
Souvenirs
Autre

Satisfaction

Appréciation globale
Niveau de satisfaction par point :
Information en amont
Signalisation des sentiers
Entretien
Sécurité
Cohabitation avec d'autres pratiques : VTT ...
...

Quel est mon meilleur souvenir de rando ? Le moins bon ?
Expression des peurs : météo, fils en travers des sentiers, chiens de berger...

Attentes

Quelles attentes des clientèles en termes d'offre ludique ?
Qu'est-ce que vous n'avez pas trouvé et que vous aimeriez trouver (à relier à un site ?)
Qu'aimeriez-vous trouver en général ?
Qu'est ce qui vous ferait venir en Savoie Mont Blanc ?
...

II. Non pratiquants

Qui ne vient pas et pourquoi ?
Incitation à la pratique ?
Motifs de non pratique
Image de la randonnée

B.6. Phasage

Le phasage sera proposé par le répondant de manière détaillée avec les différentes étapes et avec un calendrier prévisionnel (cf A.3 Contenu des Offres)

Les dates à retenir et les contraintes de restitution sont les suivantes :

-Le salon de la randonnée aura lieu du 23 au 25 mars 2018 à Lyon : voir s'il peut être une opportunité, de collecte par exemple ?

-Concernant la validation des méthodologies proposées pour la réalisation de l'étude, le consultant devra proposer cette étape soit en une seule réunion qui regroupe les deux comités et le groupe d'experts, soit en deux temps : avec le comité technique lors d'une première réunion puis une seconde réunion avec les deux comités et le groupe d'experts.

-Plusieurs temps de restitution des résultats sont souhaités à l'automne 2018 :

▪ **Restitutions au Comité Technique – Dates à préciser :**

- ✓ Présentation des résultats bruts soit une analyse descriptive dans un premier temps
- ✓ Dans un second temps, présentation des analyses, interprétations et préconisations
- ✓ Enfin validation de la restitution finale

Soit 3 réunions de restitution.

Après validation de la restitution finale,

▪ **Autres restitutions – Dates à préciser :**

- ✓ au comité de pilotage
- ✓ au groupe d'experts
- ✓ aux acteurs en plénière

Soit 3 réunions de restitution.

B.7. Caractéristiques du marché

Maîtrise d'ouvrage et suivi du marché : Savoie Mont Blanc Tourisme (SMBT)

Pièces constitutives du marché

- Le présent cahier des clauses particulières
- L'offre technique et financière détaillée du candidat

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

Le candidat indiquera les cotraitances et sous-traitances envisagées (nom, parties de la mission concernées).

Durée du marché : de la signature prévue en février 2018 à la fin des prestations prévue fin 2018.

Montant du marché : l'offre ne dépassera pas 50 000 euros TTC

Validité des prix : ils sont fermes pour la durée d'exécution du marché

Maître d'ouvrage

20, avenue du Parmelan - BP 348 - 74012 Annecy Cedex

Propriété intellectuelle

SMBT et ses partenaires disposeront à titre exclusif des droits d'utilisation et de diffusion des documents produits au cours de la mission (rapports, diaporamas...) sur tous supports...

Modalités de règlement et de paiement

A 30 jours par virement à compter de la réception de la facture par SMBT

Selon un échéancier : à préciser dans l'offre

Résiliation et différends

En cas de litige, le tribunal compétent est le Tribunal Administratif de Grenoble – 2, place de Verdun BP 1135 - 38022 GRENOBLE CEDEX 1