

# **Consultation pour la réalisation d'une étude :**

## **« PROFILS, COMPORTEMENTS ET SATISFACTION DE LA CLIENTELE TOURISTIQUE FRANCAISE »**

Ce dossier comporte :

<b>A. Règlement de la consultation .....</b>	<b>2</b>
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>B. Cahier des clauses particulières du marché.....</b>	<b>4</b>
B.1. Objet de la consultation .....	4
B.2 Objectifs de l'étude .....	4
B.3. Champs de l'étude.....	4
B.4. Le contenu des enquêtes clients.....	5
B.5. Phasage .....	7
B.6. Caractéristiques du marché .....	8

# Consultation pour la réalisation d'une étude :

## « PROFILS, COMPORTEMENTS ET SATISFACTION DE LA CLIENTELE TOURISTIQUE FRANCAISE »

\*\*\*\*\*

### 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) qui assure la promotion de la destination Savoie Mont Blanc (départements de Savoie + Haute-Savoie).

#### A.2. Objet

Réalisation d'une étude permettant d'identifier :

-pour la clientèle française fréquentant la destination Savoie Mont Blanc pendant la saison d'hiver 2018-2019 et/ou pendant l'été 2019 :

- Leur profil
- Leur comportement en amont du séjour et pendant le séjour
- Leur satisfaction et leurs attentes
- Leur intention de revenir et de recommander le territoire

-pour les non clients français de la destination Savoie Mont Blanc en hiver et/ou en été :

- Leur profil (dont loisirs et centres d'intérêt en vacances et hors vacances)
- Leurs freins par rapport à la destination Savoie Mont Blanc
- Leurs attentes éventuelles concernant cette destination

**Cette étude doit permettre de situer les clients de la destination par rapport à l'ensemble de la clientèle touristique française.**

#### A.3. Contenu des offres

L'offre comportera :

- a. Une note méthodologique détaillée
- b. Les réunions prévues : 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.

## 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 : 60%
- Références pour des études similaires : 40%

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](mailto:carole.duverney@smbtourisme.com)

La date de réception des offres est fixée au **lundi 5 novembre 2018 à midi**.

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

**Carole DUVERNEY**, responsable Etudes et Observation à Savoie Mont Blanc Tourisme

[carole.duverney@smbtourisme.com](mailto:carole.duverney@smbtourisme.com)

La date d'audition des bureaux d'études est fixée au **vendredi 23 novembre**, elle sera confirmée par mail aux répondants retenus au plus tard le mercredi 21 novembre 2018.

# Consultation pour la réalisation d'une étude :

## « PROFILS, COMPORTEMENTS ET SATISFACTION DE LA CLIENTELE TOURISTIQUE FRANCAISE »

\*\*\*\*\*

## B. Cahier des clauses particulières du marché

### B.1. Objet de la consultation

Réalisation d'une étude permettant d'identifier :

-pour la clientèle française fréquentant la destination Savoie Mont Blanc pendant la saison d'hiver 2018-2019 et/ou pendant l'été 2019 :

- Leur profil
- Leur comportement en amont du séjour et pendant le séjour
- Leur satisfaction et leurs attentes
- Leur intention de revenir et de recommander le territoire

-pour les non clients français de la destination Savoie Mont Blanc en hiver et/ou en été :

- Leur profil (dont loisirs et centres d'intérêt en vacances et hors vacances)
- Leurs freins par rapport à la destination Savoie Mont Blanc
- Leurs attentes éventuelles concernant cette destination

**Cette étude doit permettre de situer les clients de la destination par rapport à l'ensemble de la clientèle touristique française.**

### B.2 Objectifs de l'étude

Les résultats de cette étude devront apporter une meilleure connaissance de la clientèle française, clientèle majoritaire de la destination mais également des non clients de Savoie Mont Blanc pour affiner la stratégie marketing et les actions de promotion menées par Savoie Mont Blanc Tourisme.

### B.3. Champs de l'étude

**La clientèle ciblée est la clientèle française en séjours (touristes) à l'étranger, en France et/ou en Savoie Mont Blanc.**

**Cette étude sera reconduite tous les 3 à 4 ans afin de mesurer les évolutions.**

**Cette étude comporte 2 volets qui feront l'objet de 2 livrables à la fin de chacun des deux volets :**

- Volet 1 : Saison d'hiver 2018-2019
- Volet 2 : Saison d'été 2019

## B.4. Le contenu des enquêtes clients

Elles incluront à minima les items suivants :

### **Pour l'hiver**

1. Profil sociodémographique : sexe, âge, revenu, origine, composition du foyer, CSP
2. Choix de la station : pays, station, pourquoi cette station, première fois dans la station, délai choix station, fréquence des séjours l'hiver et où, comment se fait le choix
3. Réservation : services réservés (hébergement, matériel de ski, transport), outil de réservation, date de réservation, interlocuteur, sites internet utilisés, source d'information, amélioration à apporter
4. Voyage : moyen de transport, équipements spéciaux, jour départ/arrivée, baisse offre SnCF, navettes ....
5. Structure des séjours : nombre de séjours, durée de séjour, période du séjour (vacances Noël, inter vacances janvier, vacances d'hiver, inter vacances mars, vacances de printemps), itinérance toutes formes de transports lors du séjour
6. Hébergement
7. Tribu de voyage : nombre d'adultes, nombre d'enfants, âges, composition tribu
8. Activités neige pratiquées et fréquence de pratique : nombre de pratiques et durée de pratique moyenne, quelles activités, activité neige principale, activité neige secondaire, niveau de pratique, type de forfait, nombre de jours skiés, prestations école de ski, nombre de non skieurs
9. Activités hors ski pratiquées et fréquence de pratique : quelles activités, nombre de pratiques et durée de pratique moyenne,
10. Internet et réseaux sociaux : connexion pendant séjour, avec quel appareil, quelles informations recherchées, utilisation des réseaux sociaux, fan de la station, mise en ligne de photos du séjour après départ, utilisation applis
11. Budget : budget total et par poste de dépenses (hébergement, voyage, restaurant...), nombre de personnes concernées, jugement du prix
12. Satisfaction séjour et station : note moyenne du séjour, accueil population et prestataires, comparaison accueil à d'autres destinations, évolution qualité des prestations, fidélité et attachement, recommandation de la station, aspect le moins apprécié, aspect le plus apprécié, un élément permettant d'améliorer la satisfaction
13. Attentes
14. Notoriété de Savoie Mont Blanc : connaissance, mots associés à Savoie Mont Blanc
15. Fréquentation de Savoie Mont Blanc à une autre période de l'année : oui/non, laquelle, fréquence, pourquoi
16. Produits locaux : connaissance, achat, budget, cadeau souvenir

## Pour l'été

1. Profil sociodémographique : sexe, âge, revenu, origine, composition du foyer, CSP
2. Choix de la destination : pays, destination, pourquoi cette destination, environnement de vacances recherché, délai choix destination, fréquence des séjours l'été et où, comment se fait le choix
3. Réservation : services réservés (hébergement, ...), outil de réservation, date de réservation, interlocuteur, sites internet utilisés, source d'information, amélioration à apporter
4. Voyage : moyen de transport, jour départ/arrivée....
5. Structure des séjours : nombre de séjours, durée de séjour, itinérance toutes formes de transports lors du séjour,
6. Hébergement
7. Tribu de voyage : nombre d'adultes, nombre d'enfants, âges, composition tribu
8. Activités pratiquées et fréquence de pratique : nombre de pratiques et durée de pratique en moyenne, quelles activités, contexte de la baignade
9. Internet et réseaux sociaux : connexion pendant séjour, avec quel appareil, quelles informations recherchées, utilisation des réseaux sociaux, fan de la destination, mise en ligne de photos du séjour après départ, utilisation applis
10. Budget : budget total et par poste de dépenses (hébergement, voyage, restaurant, détail par activités...), nombre de personnes concernées, jugement du prix
11. Satisfaction séjour : note moyenne du séjour, accueil population et prestataires, comparaison accueil à d'autres destinations, évolution qualité des prestations, fidélité et attachement, recommandation, aspect le moins apprécié, aspect le plus apprécié, un élément permettant d'améliorer la satisfaction
12. Attentes
13. Notoriété de Savoie Mont Blanc : connaissance, mots associés à Savoie Mont Blanc
14. Fréquentation de Savoie Mont Blanc à une autre période de l'année : oui/non, laquelle, fréquence, pourquoi
15. Produits locaux : connaissance, achat, budget, cadeau souvenir

A titre d'information, voici les liens vers les résultats des enquêtes clients déjà réalisées en Savoie Mont Blanc :

**Hiver 2014/2015** : [http://pro.savoie-mont-blanc.com/var/ezwebin\\_site/storage/original/application/99776123fea32562863d1b538cad5975.pdf](http://pro.savoie-mont-blanc.com/var/ezwebin_site/storage/original/application/99776123fea32562863d1b538cad5975.pdf)

**Eté 2014** : [http://pro.savoie-mont-blanc.com/var/ezwebin\\_site/storage/original/application/c2fa321297eff78095c1aba2fc5196b8.pdf](http://pro.savoie-mont-blanc.com/var/ezwebin_site/storage/original/application/c2fa321297eff78095c1aba2fc5196b8.pdf)

## B.5. 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)

La prestation attendue comportera à minima 5 étapes :

1. Elaboration des questionnaires
2. Méthodologie d'enquêtes : bases de données activées et administration des questionnaires
3. Traitement et analyse
4. Restitutions des résultats
5. Rapports et supports de présentation

### 1. Elaboration des questionnaires

Une ou plusieurs réunions de travail seront programmées pour affiner puis valider les questionnaires proposés.

### 2. Méthodologie d'enquêtes

Le candidat précisera dans son offre les bases qu'il envisage d'activer. A noter que la base contacts clients de Savoie Mont Blanc Tourisme ne sera pas activée.

La ou les bases activées devront être reproductibles afin de mesurer l'évolution des profils et comportements clients dans 3 ou 4 ans.

Le ou les modes d'administration des enquêtes jugés pertinents au regard des objectifs de l'étude seront précisés : en ligne, par téléphone...

### 3. Traitement et Analyse

Le candidat détaillera dans son offre les exploitations qu'il mettra en œuvre.

### 4. Restitutions des résultats

Les restitutions sont à prévoir après la fin de chaque saison.

Pour chacune des saisons d'hiver et d'été :

- une réunion de présentation à l'équipe Observatoire des premiers résultats (tris à plat) avec une proposition de tris croisés pertinents
- une réunion de présentation à l'équipe Observatoire des tris croisés et des analyses
- une réunion de présentation des analyses finalisées à l'équipe Savoie Mont Blanc Tourisme
- une réunion de présentation aux acteurs du tourisme de la destination

## **5. Rapports et supports de présentation**

Remise de la base de données répondants, des résultats, des supports de présentation et du rapport final :

- Export de la base de données répondants
- Résultats par item (tris à plat et tris croisés) en version Excel
- Rapport d'analyse
- Présentations type Power Point à entête Savoie Mont Blanc Tourisme et consultant

Les documents seront remis en version informatique.

## **B.6. 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 décembre 2018 à la fin des prestations prévue au plus tard fin 2019.

**Montant du marché** : l'offre ne dépassera pas 40.000 euros TTC

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

### **Propriété intellectuelle**

SMBT disposera 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. La première facture sera émise en 2018 à la signature du contrat.

### **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