

	<b>TOURISME</b>
Dossier	<b>OBSERVATOIRE DU TOURISME « Pays du lac d'AIGUEBELETTE</b>
M-O	Syndicat Mixte de l'Avant Pays Savoyard Parc d'Activités Val GUIERS - 73330 BELMONT-TRAMONET
Commune(s)	<b>34 Communes du territoire 3 Communautés de communes</b>

## Cahier des Charges

### Marché publique de prestations de services

#### Objet du marché :

Mise en place d'un observatoire du tourisme du Pays du lac d'Aiguebelette.

#### Mode de consultation : procédure adaptée

Période de la consultation :  
du 6 janvier au 14 Mars 2023 à 12h

### Contexte

La mise en place de l'observatoire du tourisme s'inscrit dans la Fiche ACTION 1 de la Stratégie de Développement touristique du « Pays du lac d'Aiguebelette »

Action prioritaire sous l'intitulé : « *Evaluer le tourisme sur le territoire : mettre en œuvre l'observation de fréquentations et de retombées* »

### Les thèmes de l'Observation

Objectif de disposer d'un OUTIL COMMUN pour :

**Le Recensement de l'offre**

**Le suivi de la Fréquentation (Printemps – Été – Automne)**

**Connaitre les caractéristiques et comportements des clientèles**

**Evaluer les retombées économiques**

## **LOT 1 – Coordination des acteurs pour la mise en place de l'observatoire du tourisme**

**Contexte :** *Un manque de temps au sein des collectivités et OT pour assurer toutes les tâches nécessaires au déploiement et au fonctionnement de l'observatoire.*

*La nécessité d'avoir un organisme externe pour fédérer les acteurs, animer la démarche, apporter de la neutralité aux résultats obtenus...*

### **1.1 – Suivi de l'accompagnement technique pour la mise en place de l'observatoire**

Mission comprenant :

- l'organisation des temps de travail techniques entre le prestataires et les organismes du territoire
- le suivi du partenariat d'accompagnement (4 journées de W sur le territoire)
- la restitution des travaux au comité de pilotage
- Formulation du fonctionnement de l'observatoire, de son plan de communication

Estimation : 6 jours de mission.

### **1.2 – Coordination pour la mise en place d'une enquête clientèle en ligne**

- Suivi de la mise à disposition de l'outil d'enquête en ligne par AURATourisme
- Organisation des temps de personnalisation de l'enquête au territoire
- Aide au plan de diffusion de l'enquête par les offices de tourisme

Estimation : 4 jours de mission

### **1.3 – Animation du groupe projet et organisation de la restitution**

- Animation du groupe de travail technique et du comité de pilotage
- Organisation d'un temps de restitution de l'observatoire en Novembre
- Analyse et présentation des résultats de l'Enquête clientèle
- Trame de l'observatoire clef en main pour internalisation à compter de 2025 (Quoi, Qui, Quand + trame/maquette de restitution)

Estimation : 7 jours de mission.

### **1.4 – Suivi de la mission du prestataire d'observatoire**

- Suivi de la contractualisation
- Evaluation de la prestation et adaptation du cahier des charges pour l'année n+1.

Estimation : 2 jours de mission.

**1.5 – Option :** Analyse annuelle de 3 compteurs sur les itinéraires (A définir : Canyon Grenand, cyclo Billième + 1 rando)

**Durée de la mission : de mars à décembre 2023.**

## **LOT 2 – Accompagnement à l'optimisation et au repositionnement de l'observatoire**

**Contexte :** *Besoin d'ingénierie spécialisée pour l'apport et l'exploitation de données « utiles » au territoire.*

- **Diagnostic des besoins, utilisation des données, définition de la stratégie**

Définir les actions d'observation à mettre en œuvre et les besoins d'études spécifiques

Identification des sources fiables et pérennes.

Définir l'accompagnement technique nécessaire

Programmer l'échéancier pour chaque étape

- **Mise à disposition d'un tableau de bord de suivi de l'offre et de la fréquentation**

Création d'un tableau de bord global effectif et opérationnel de suivi de l'offre et de la fréquentation et définition des livrables de restitution.

Indicateurs et études : Offre / Fréquentation / Economie / Clientèle

Formation des techniciens locaux à la collecte des données et la mise à jour du tableau de bord

- **Mise à disposition d'un Outil d'enquête clientèle en ligne personnalisée**

Outil d'enquête en ligne «clé en main» sur 18 mois + module de data visualisation des résultats

- **Mise à disposition de données d'observation**

Offre hébergements et activités -APIDAE / Insee

Parc résidences secondaires -Insee / Atout France

Ratios fréquentation et dépenses des clientèles françaises -Kantar Sofres

Emplois salariés touristiques –Urssaf / Acoff

Investissements –ART / Atout France

Etudes qualitatives sur les clientèles, les tendances et innovations touristiques

Indicateurs Tourisme Durable –ART / ADN Tourisme / Atout France

Module d'Evaluation du Poids Touristique des Territoires (METT)

4 réunions de travail sur le territoire

**Durée de la mission : de mars à décembre 2023.**

### **LOT 3 – Collecte, analyse et restitution de la fréquentation touristique**

**Contexte :** *Besoin d'un suivi en temps réel de la fréquentation afin d'adapter la commercialisation et tarification, la gestion des flux. Evaluation et suivi temporel des retombées économiques.*

- **Etat annuel des stocks**

Définition des stocks pour toutes les catégories d'hébergement ... et offres présentes sur les plateformes de particulier à particulier).

Fiche de stocks par catégorie et évolution

Création de passerelles de suivi de fréquentation avec les hébergeurs.

Mise à disposition d'une plateforme en ligne de consultation

- **Analyse des fréquentations**

Production de notes de synthèse (1 commentée pour le Pays d'Aiguebelette)

Pour la destination : collecte et traitement des données non passerellisées, sorties des résultats (1 fois par saison pour chacun des bilans) + 2 livrables commentés (estival et annuel).

Les indicateurs hebdomadaires recherchés : nombre de nuitées, origine des clientèles étrangères et française, profils, taux d'occupation, taux de remplissage ...notes de conjonctures, 1 bilan de fin saison...

Analyse de l'offre et de l'activité des locations de particuliers à particuliers

Intégration des données téléphoniques Flux Vision Tourisme Orange et analyse multi-zones (3

Communautés de communes)

**Durée de la mission : de mars à décembre 2023.**

---

## **Demande d'information**

Les questions peuvent être posées par e-mail à Christophe MAUREL [christophe.maurel@avant-pays-savoyard.com](mailto:christophe.maurel@avant-pays-savoyard.com) ou 06 69 44 76 78

## **Remise des offres**

La date limite de remise des offres est fixé **au 17 Mars 2023 à 12h**

Les offres peuvent être remises par e-mail à [christophe.maurel@avant-pays-savoyard.com](mailto:christophe.maurel@avant-pays-savoyard.com) ou par courrier au Syndicat Mixte de l'Avant Pays Savoyard

585 route de Tramonet

Parc d'activités Val Guiers

73330 BELMONT-TRAMONET