



Pouvoir adjudicateur : Monsieur le Directeur du Parc national des Ecrins

MARCHÉ A PROCÉDURE ADAPTÉE
passé en application des articles 28 et 35
du Code des Marchés publics

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES
CCTP**

OBJET :
**Marché de prestations intellectuelles ayant pour objet la mission
d'accompagnement à la mise en œuvre
du "Grand tour des Ecrins"**

Marché n° 2015-05

Avril 2015

Date limite de remise des offres : 29 avril 2015 à 12h00

1. Contexte :

Le présent marché fait suite aux conclusions d'une étude menée en 2013/14 par le Parc national des Ecrins sur la qualification d'une offre touristique d'itinérance douce autour du GR50. Cette étude a été menée en lien avec les collectivités, espaces valléens, offices de tourisme et socioprofessionnels soucieux de construire une offre touristique cohérente et porteuse d'image à l'échelle du massif. Les conclusions orientent le territoire et les partenaires vers une redynamisation du GR 54 (tour du massif par les hauteurs à l'attention des initiés) et la mise en place de boucles d'itinérances pour tous (« Les balcons des Ecrins ») en relation avec le GR 50.

Les membres du comité de pilotage ont exprimé la volonté que le Parc national puisse être porteur des actions structurantes et de l'animation du projet à moyen terme, avec un relais progressif par un réseau de socioprofessionnels au niveau interrégional.

Positionnement du Grand tour des Ecrins :

Le concept du projet est positionné autour de la notion de Grand Tour du plus haut massif des Alpes du Sud, espace protégé, réalisable de plusieurs façons pour plusieurs publics. Un « Grand Tour » éco touristique dans l'un des 10 Parcs nationaux français.

Cibles :

Le « Grand Tour des Ecrins » sera construit comme une marque ombrelle regroupant :

> « Le Tour des Ecrins » (GR 54) : une offre d'itinérance pédestre en cœur de massif, principalement à destination des initiés à la montagne et à l'itinérance.

> « Les Balcons des Ecrins », entre villages et sommets, à l'échelle des espaces valléens : des offres de « randonnée découverte » pour un public familial et des offres de « randonnées thématiques » (VTT, trail...) pour un public de spécialistes.

2. Objectifs de l'étude :

L'objectif général de l'action est de structurer et de mettre en œuvre l'offre touristique en itinérance douce dans le prolongement de l'étude de requalification et de mise en tourisme du GR 50 menée en 2013/14 sous maîtrise d'ouvrage du Parc national. Cet objectif répond également aux ambitions d'amélioration et de qualification de l'offre de découverte affirmées dans la Charte du Parc national.

Les objectifs spécifiques sont :

- Rendre concrète une offre « Grand Tour des Ecrins » à niveau et amorcer sa structuration.
- Identifier et sélectionner des produits « Grand Tour des Ecrins ».
- Recenser les points de blocage et apporter des solutions.
- Maintenir la dynamique initiée dans la première phase du projet (étude GR 50) en stimulant et en sensibilisant les acteurs socio professionnels au travail en réseau.
- Préparer la structuration des prestataires et la mise en place opérationnelle en année 2 du RéseauPros «Grand Tour des Ecrins».
- Étudier les systèmes de réservation en ligne mis en place sur le territoire, préciser les besoins pour le Grand tour des Ecrins, proposer une solution collective interoperable, un mode de fonctionnement et élaborer un cahier des charges.
- Créer un outil de suivi, de compilation et de synthèse d'indicateurs de performance pour observer concrètement l'avancement du projet et ses effets (retombées sur le territoire).

L'étude sera confiée à un cabinet spécialisé dans le domaine du développement et de la qualification de l'offre touristique de pleine nature ayant conduit des travaux similaires de création d'offres, de mise en réseau de socioprofessionnels et d'animation auprès d'opérateurs locaux.

La composition de l'équipe de consultants devra faire apparaître des compétences éprouvées dans les domaines :

- de la qualification et l'aménagement d'offres de pleine nature en itinérance douce
- du tourisme, du marketing et de la promotion.
- de l'animation et de la concertation territoriale.

3. Contenu et phasage de l'étude :

A partir de l'analyse de l'existant, des conclusions de l'étude GR 50, de l'expertise du bureau d'étude, l'étude comportera les phases détaillée ci-après. La planification de la mise en œuvre des 4 phases et leur articulation est laissée à l'appréciation des candidats et sera débattue lors de la conclusion du marché.

Phase 1 : Mise au point de l'offre de séjours itinérants :

- Définition de détail des critères d'acceptabilité et caractéristiques des produits pouvant être mis en avant sous la marque « Grand Tour des Écrins » (itinéraires, séjours, hébergements...).
- Identification des actions prioritaires à mener sur le « Tour des Écrins » (GR54) en vue d'installer son positionnement de « parcours mythique ».
- Identification des offres itinérantes Balcons des Ecrins (offres locales), et thématiques (VTT, cheval, trail...) et leur connexion avec le GR 54 :
 - Tracé des connexions entre les Balcons des Écrins (25 000ème) permettant d'offrir une continuité pédestre.
 - Sélection des passerelles avec le GR54 et « échappées » vers des points d'intérêt périphériques à mettre en avant.
 - Identification et hiérarchisation des offres locales « Grand Tour des Ecrins » (offres directement opérationnelles / offres pouvant être adaptées / potentialités demandant un travail spécifique,...) intégrant les accès, camps de base, les services associés (point d'eau, restauration, hébergement, transports) et alternatives de pratiques itinérantes.
 - Repérage des points de blocage (notamment sur les discontinuités de l'offre) et éventuels conflits d'usage, évaluation des modes d'avancement sur la résolution de problèmes.
- Validation d'un ensemble cohérent d'offres d'itinérance « Grand Tour Des Écrins » pouvant être promues et mises en marché.
- Constitution d'une base de données d'offres valides permettant d'alimenter les futurs supports de communication papier et numériques.

L'outil Geotrek sera mis à disposition du prestataire pour l'analyse de l'offre existante et le renseignement de données. Un accompagnement à sa prise en main sera réalisé par le Parc national.

Phase 2 : Accompagnement à la mise en œuvre d'un réseau de socioprofessionnels

Recensement des acteurs socio-professionnels :

- Inventaire des socioprofessionnels concernés (hébergeurs, AeM, agences, transporteurs, etc.).
- Compatibilité (actuelle, potentielle) des valeurs et des prestations avec le positionnement de l'offre Grand Tour des Ecrins.
- Implantation territoriale et rayon d'action.
- Capacité de disponibilité des prestations (en lien avec l'outil de réservation).

Sensibilisation et qualification :

- Sensibilisation à la logique de travail en réseau et d'outil de commercialisation partagé.
- Évaluation des modalités contractuelles de commercialisation envisageables.
- Identification des têtes de réseau pour les relations avec le Collectif «Grand Tour des Ecrins».
- Stimulation et appui à l'entrée dans les dispositifs de qualification existants (GTA, FFR, marque Parc...).

Proposition d'un mode d'organisation et étude de scénarii de formalisation du réseau de socioprofessionnels.

Phase 3 : Étude pour la mise en place d'un service interopérable de programmation et de réservation d'itinéraires sur le Grand Tour des Ecrins et élaboration du cahier des charges

- Animation d'une concertation avec les utilisateurs de systèmes de réservation en ligne (ADDET 05, Isère Tourisme, FFCAM, Offices de tourisme/Maisons du tourisme, Gîtes de France...).
- Benchmark et analyse de 3 outils existants (Opensystème, Xsalto/FFCAM, Gîtes de France).
- Repérage des points de blocage (administratif, technique/flux, bancaires, commerciaux...) et évaluation des modalités de résolution des problèmes.
- Définition administrative, juridique et fonctionnelle pour le Grand Tour des Ecrins (programmation des étapes, services et produits associés, versement des arrhes, réservation et paiement en ligne).
- Evaluation financière.
- Proposer un cahier des charges de l'outil de réservation et un schéma fonctionnel et partenarial.

Phase 4 : Mise au point d'un outil de suivi pour observer les effets du projet et ses retombées

- Repérage des outils existants (observatoires départementaux-régionaux, ecocompteurs PNE, etc.).
- Sélection des indicateurs de performance à observer (à trier entre existant/ à adapter/ à créer) : fréquentations globales/spécifiques, taux d'occupation, évolution des chiffres d'affaires, trafic sur le site web/l'application mobile, indices de satisfaction (panel), évolution du nombre de prestataires, indices de satisfaction Client (issus des dispositifs Qualité existants),
- réalisation de la première collecte pour établissement d'un point « 0 » en année 1 pour étalonnage de l'observation
- Compilation et création d'un modèle d'outil mettable à jour pour le reporting annuel.

4. Données fournies par le maître d'ouvrage :

- Étude de qualification et de mise en tourisme du GR 50 :
 - Diagnostic approfondi du GR 50.
 - Benchmark et scénarii
 - Stratégie de développement « Grand Tour des Ecrins » / positionnement
 - Plan d'actions à 3 ans
 - Enquêtes qualitatives Grand public et socioprofessionnels.
- Etude de fréquentation estivale du Parc national des Ecrins 2011.
- Geotrek, base de données de gestion des sentiers et de l'offre de randonnée du massif des Ecrins.
- Le portail public Rando Ecrins : <http://rando.ecrins-parcnational.fr>.

Le Bureau d'études pourra également s'appuyer sur des études réalisées au niveau national ou du massif alpin telle que celle de 2011 de la GTA « L'itinérance pédestre, aujourd'hui et demain, de l'ultra-trail à la rando découverte ». L'étude "refuges" menée par la Région Rhône-Alpes pourra également être une ressource sur les questions de mises en réseau.

5. Modalités de concertation

Le travail sera placé sous l'égide d'un comité de pilotage associant, outre le Parc national, maître d'ouvrage de l'étude et animateur du projet, le CDRP 05, le CDTE 05, le CDFFC 05, le CG 05, le CDT 05, le CDRP 38, Isère Cheval vert 38, le CDFFC 38, Isère Tourisme, SNAM 38 et 05, MCF, La FFCAM, l'ONF, la GTA, les communautés de communes concernées, la Région PACA, la Région Rhône-Alpes et le CGET.

Le Comité de pilotage ou un comité technique restreint en alternance sera réuni 4 fois :

- Réunion de lancement.
- Restitution des travaux sur la mise au point de l'offre et de l'étude du système de réservation.
- Synthèse de l'offre, proposition d'organisation sur la réservation et du réseau Pro.
- Restitution finale dont programme d'action et conditions de faisabilité.

Le Parc désignera un référent technique qui sera l'interlocuteur régulier du prestataire et des réunions techniques intermédiaires physiques et/ou à distances pourront être programmées autant que de besoins.

6. Livrables

Le prestataire fournira un premier rapport intermédiaire issu des phases 1 et 2. Un second rapport faisant état de l'offre sélectionnée, de l'étude sur le système de réservation. Un troisième détaillant l'avancement des travaux de mise en réseau des professionnels et de préconisation de son organisation et de son fonctionnement, ainsi que l'outil de suivi. Un rapport final rassemblant les trois rapports intermédiaires complétés des éléments conclusifs et d'un programme d'actions sous la forme de fiches actions détaillées et chiffrées. Enfin, le cahier des charges pour l'outil de réservation.

Chacun des rapports intermédiaires et le rapport final seront fournis en 5 exemplaires papier et sous format numérique.

Ils feront apparaître sur la couverture :

- Le logo du Parc national, maître d'ouvrage de l'étude.
- Les logos des partenaires financeurs de l'opération avec la mention du cofinancement.

7. Calendrier

- La sélection du prestataire s'effectuera fin avril 2015.
- Le lancement de l'étude aura lieu fin mai.
- La restitution de l'étude est à prévoir pour mi novembre 2015 au plus tard.
NB : l'étude bénéficie de crédits européens qui devront être justifiés fin novembre au plus tard.

A, le

Lu et Approuvé par le candidat
(Signature + cachet)