



Assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'élaboration d'une stratégie et d'un plan d'actions en matière d'exploitation de l'Open Data au service du secteur du tourisme en Ile-de-France

Marché à procédure adaptée

Cahier des charges

DATE LIMITE DE REMISE DES PROPOSITIONS :

Lundi 25 septembre 2017, 12h00

Sommaire

Cahier des charges..... 3

1. Eléments de contexte 3

2. Objet du marché..... 4

3. Objectif du marché 4

4. Prestations souhaitées 4

Cahier des charges

1. Eléments de contexte

Paris Ile-de-France est aujourd'hui l'une des premières destinations du tourisme mondial avec près de 45 millions de touristes en 2016. Les retombées économiques du secteur concernent plus de 500 000 emplois¹.

Dans un univers concurrentiel, exigeant et en constante mutation, la mission du CRT Paris-Ile-de-France est ***de mettre en place une stratégie permettant de maintenir et de renforcer la place de la destination.***

L'Unité Economique et Sociale, regroupant depuis janvier 2008 le Comité Régional du Tourisme Paris Île-de-France (CRT) et les Centres d'accueil Régionaux du Tourisme (CaRT), par son action auprès des acteurs du tourisme et des visiteurs, assure la promotion et le développement de la destination Paris Ile de-France. Elle met en place les ressources, les outils, l'accompagnement et le réseau permettant aux professionnels du tourisme francilien de développer et de distribuer une offre qualitative, innovante et adaptée.

Ses objectifs : le développement d'une offre exigeante et qualitative, le renforcement de l'attractivité de la destination, la fidélisation des visiteurs, l'entretien de la vitalité économique du secteur et son inscription dans une dynamique durable

Le CRT est composé de 3 directions métier :

- ***La direction de la qualité***, qui produit notamment des analyses quantitatives et qualitatives sur l'activité touristique en Ile-de-France, (à retrouver sur <http://pro.visitparisregion.com/>)
- ***La direction de la promotion et des clientèles d'affaires***, en charge des opérations B²B du CRT sur les marchés internationaux.
- ***La direction de la communication et des contenus***, en charge de la communication B²C, on-line et off-line de la destination.

Parce que la notoriété d'une destination touristique est étroitement liée à la satisfaction du visiteur, la qualité de l'accueil est plus que jamais un enjeu déterminant.

Les CaRT, en charge de l'accueil, de l'information et de la vente de services et produits touristiques, gèrent actuellement 10 Points Information Tourisme.

Présents aux terminaux d'arrivée des aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, mais aussi à Paris aux Galeries Lafayette, à Versailles et à Disneyland Paris, ces Points Information Tourisme sont les lieux d'accueil privilégiés des visiteurs vers la destination Paris- Ile de France.

L'Open data au cœur des enjeux du CRT

Dans la continuité de l'action régionale en la matière, le CRT souhaite s'engager dans ***une démarche offensive en matière d'Open Data.***

Cette démarche s'est d'abord traduite par l'adhésion en 2014 au réseau APIDAE (PJ : présentation du réseau APIDAE), que la région Ile-de-France souhaite porter au rang de base de donnée de référence en matière de tourisme et de loisirs en Ile-de-France. Le développement du réseau APIDAE est une priorité pour le CRT Ile-de-France.

¹ Données SIRENE de l'INSEE

De manière générale, les potentialités nouvelles ouvertes par l'Open Data et la data science, qui impactent profondément le secteur touristique, doivent également amener le CRT à *repenser ses missions et son offre de service*, par exemple :

- la stratégie de contenus de l'UES doit intégrer pleinement les apports du réseau APIDAE,
- l'offre de service en matière d'études et d'observation pourrait s'appuyer sur davantage de ressources Open Data / Big Data pour aboutir à plus d'analyse en temps réel et de prospective en matière d'activité touristique. la stratégie de communication et la stratégie commerciale pourraient être enrichie par une connaissance plus fine des cibles grâce à de l'analyse sémantique, entre autres,
- et tous autres sujets qui n'ont pas encore été identifiés à ce stade.

En somme, le CRT Ile-de-France souhaite faire de l'Open Data *un véritable projet d'entreprise*, impliquant toutes les directions, et permettant d'en exploiter toutes les potentialités et toutes les ressources au service d'une offre de valeur améliorée.

Le CRT Ile-de-France, disposant à ce stade d'un niveau d'expertise et de maturité limité sur le sujet Open Data, souhaite se faire accompagner.

2. Objet du marché

Le présent marché a pour objet la recherche d'un prestataire pour une assistance à maîtrise d'ouvrage portant sur l'élaboration d'une stratégie et d'un plan d'actions en matière d'exploitation de l'Open Data au service du secteur du tourisme en Ile-de-France

3. Objectif du marché

Le CRT, par la présente consultation, recherche une assistance à maîtrise d'ouvrage, forte d'une expertise reconnue et de références significatives dans les secteurs publics et privés, pour l'aider à affiner et à structurer son projet Open Data.

La mission recouvre deux aspects essentiels :

- *Un regard d'expert en data science sur les enjeux liés à l'Open data appliqués au secteur du tourisme et aux missions du CRT*, en vue de challenger le CRT et l'aider à s'engager au bon niveau et de manière pertinente. L'expertise, la capacité à faire émerger une vision et la force de proposition seront recherchés.
- *Une capacité à accompagner le CRT dans la mise en œuvre d'un fonctionnement en mode projet* (structuration du pilotage de projet, mise en place d'outils de pilotage et de reporting, comitologie etc.)

4. Prestations souhaitées

- **PHASE 1 : REALISER UN AUDIT DE LA DEMARCHE OPEN DATA DU CRT**, permettant a minima de :
 - *Etablir un inventaire critique des démarches déjà initiées par le CRT* (y compris APIDAE), en les mettant en perspective avec l'état de l'art.
 - *Etablir une série de benchmarks des meilleures pratiques* en matière d'Open Data, en ciblant notamment des destinations touristiques comparables (en Europe et hors Europe)
- **PHASE 2 : ACCOMPAGNER LE CRT DANS LA REDACTION DE SA STRATEGIE OPEN DATA**, avec deux prérequis principaux :

- *La stratégie devra impliquer les démarches déjà engagées par le CRT* (notamment APIDAE), tout en faisant des préconisations pour en améliorer la performance. Elle devra aussi être alignée avec la stratégie de la région Ile-de-France en la matière (*projet « Smart Region »*)
 - *La stratégie devra embarquer toutes directions du CRT* dans leurs domaines d'actions respectifs, dans une logique de transversalité. Elle devra aussi prendre en compte l'écosystème du CRT, ses outils (notamment le site pro.visitparisregion.com), et *ses partenaires*.
- **PHASE 3 : ACCOMPAGNER LE CRT DANS L'ELABORATION DE SON PLAN D'ACTION OPEN DATA**, déclinaison de la stratégie d'ensemble :
 - Le plan d'action devra être à la fois *ambitieux et pragmatique*.
 - *Chaque action devra être qualifiée* : coût, calendrier, livrable, indicateurs de résultats.
 - Le prestataire accompagnera également le CRT dans la *structuration d'une organisation de projet* interne adaptée aux enjeux.

Le délai prévu pour la réalisation de ces trois phases est de **3 mois** à compter du démarrage de la mission, pour un budget global estimé à **40 000€ HT**. Un fonctionnement en équipe intégrée au sein des locaux du CRT serait apprécié.