



Assistance à Maîtrise d’Ouvrage

visant à :

- simplifier les modalités de saisie dans le Système d’Information Touristique,
- mettre en œuvre un agrégateur de données touristiques régional.

CAHIER DES CHARGES

DATE LIMITE DE REMISE DES PROPOSITIONS :

25/09/2017 – 12h

Marché à procédure adaptée

SOMMAIRE

CAHIER DES CHARGES

| | | |
|-------|--|---|
| 1 | Préambule..... | 3 |
| 2 | Eléments de contexte..... | 3 |
| 3 | Objet de la consultation..... | 4 |
| 4 | Prestation souhaitée..... | 4 |
| 4.1 | Analyse de l'existant | 4 |
| 4.2 | Axes d'amélioration | 5 |
| 4.2.1 | Développement d'une (ou plusieurs) interface(s) de saisie simplifiée | 5 |
| 4.2.2 | « Urbanisation » du SIT | 6 |

CAHIER DES CHARGES

1 Préambule

Paris Ile-de-France est aujourd'hui l'une des premières destinations du tourisme mondial avec 47 millions d'arrivées hôtelières par an. Les retombées économiques du secteur concernent directement 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

Il est donc nécessaire, voire crucial pour la destination, de gérer son offre touristique afin de proposer des produits adaptés aux visiteurs.

2 Éléments de contexte

Sur le plan rédactionnel, la promotion d'une offre touristique implique beaucoup de rigueur et de réactivité : la diffusion d'un descriptif complet et précis pour un ensemble de prestations et de services, des coordonnées exactes, des tarifs constamment à jour...

La qualité de ces informations est essentielle pour l'internaute, tant dans l'acte d'achat touristique que dans la recherche d'informations utiles à la préparation d'un séjour. Cette haute qualité rédactionnelle distingue aujourd'hui les officiels du tourisme du reste du Web et représente une vraie valeur ajoutée face aux concurrents commerciaux pure play.

En 2015, le CRT Paris Ile-de-France a décidé de mettre en place un nouveau système d'information touristique régional et fait le choix de rejoindre le réseau Apidae (www.apidae-tourisme.com), qui fédère plus de 700 acteurs du tourisme à travers 4 régions (Auvergne-Rhône-Alpes, PACA, Occitanie et Ile-de-France).

NB : le précédent Système d'Information Touristique francilien avait été abandonné en 2008, chaque département devant alors créer ses propres outils de gestion de données...

Ce projet a été discuté avec tous les partenaires régionaux (les 7 Comités Départementaux de Tourisme de la région Ile-de-France, ainsi que leurs Offices de Tourisme, l'Office de Tourisme et des Congrès de Paris).

¹ Données SIRENE de l'INSEE

Les objectifs :

Digitaliser toute l'offre touristique de la région Ile-de-France, afin de :

- Proposer un inventaire unique et de référence des points d'intérêts (POI) et évènements touristiques de la région Ile-de-France,
- Diffuser cette information au plus grand nombre (diffuseurs privés et institutionnels),
- Renforcer la visibilité et l'attractivité de la région à travers l'innovation.

Comités Départementaux, Offices de Tourisme, Communautés de Communes, Parcs Naturels Régionaux, équipements culturels et de loisirs ont donc été invités à intégrer le réseau afin de créer un inventaire des lieux, activités, évènements touristiques à même de profiter à l'ensemble des acteurs touristiques de la destination.

Etat des lieux au 30 juin 2017 :

- Le réseau francilien compte à ce jour 3 départements contributeurs (Seine-et-Marne, Essonne, et Val d'Oise) et une soixantaine de structures membres (Offices de Tourisme, principalement). Toutefois, seule une douzaine de structures utilise réellement la base de données (pour renseigner les visiteurs ; alimenter leur site Web ou d'autres applications).
- On recense actuellement 7.000 POI² dans la base de données, sur le territoire de l'Ile-de-France (23 % de l'objectif de 30.000, fixé en comparaison avec le réseau Auvergne Rhône-Alpes et une moyenne de 6.000 POI par département) ;
- Les POI sont situés prioritairement en grande couronne. A ce jour, l'offre parisienne et de petite couronne est très peu recensée, faute de territoires contributeurs ;
- La plupart des Offices de Tourisme, très motivés lors des présentations du réseau et lors des formations à l'utilisation de l'outil, n'utilisent pas la base de données, qui n'est pas alimentée.

L'enjeu actuel du réseau est donc de parvenir à stimuler l'intégration de contenus dans Apidae pour en faire la database touristique et de loisirs de référence en Ile-de-France.

3 Objet de la consultation

Le présent marché a pour objet l'exécution de prestations d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage visant à simplifier les modalités de saisie dans le Système d'Information Touristique (SIT) du Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France et la mise en œuvre d'un agrégateur de données touristiques régional.

4 Prestation souhaitée

Par la présente consultation, le CRT Paris Ile-de-France souhaite un accompagnement sur les trois chantiers suivants :

4.1 Analyse de l'existant

- Recueillir les ressentis des différents territoires franciliens (Comités Départementaux du Tourisme, Offices du Tourisme, Parcs Naturels Régionaux...), et des autres membres du réseau

² POI : *Points of Interest*, points et lieux d'intérêt touristique

Apidae (en Rhône Alpes et PACA) par rapport à l'utilisation (ou la non utilisation) de la base de données Apidae, via (par exemple) :

- des entretiens individuels,
 - des ateliers de travail,
 - un questionnaire en ligne,
 -
- o Déterminer quels sont les freins (mais aussi les moteurs d'adhésion) à l'utilisation de la base de données,
 - o Proposer des axes d'amélioration, visant à stimuler l'intégration de contenus dans Apidae, en fonction de l'analyse réalisée et des points bloquants identifiés.

Livrables attendus :

Rapport d'audit contenant notamment :

- La description du contexte et des objectifs,
- L'analyse critique de l'existant,
- Des scénarii d'amélioration (précisant, pour chacun, leur faisabilité économique, organisationnelle et technique),

Le délai prévu pour la réalisation de ce chantier est de 2 mois maximum, à compter du démarrage de la mission, pour un budget global estimé à 25.000 € HT.

4.2 Axes d'amélioration

Parmi les pistes d'amélioration à envisager, le CRT Paris Ile-de-France souhaiterait que le prestataire retenu examine particulièrement celles-ci :

4.2.1 Développement d'une (ou plusieurs) interface(s) de saisie simplifiée

Le réseau Apidae Rhône-Alpes a mis en œuvre depuis 2016 une interface de saisie et de validation simplifiée pour les fêtes et manifestations dans le cadre des Journées Européennes du Patrimoine : [Apidae|EP](#), ouvert en Open Source sous licence GNU GPL v3.0.

Facilement utilisable par des personnes peu habituées aux bases de données touristiques pour la saisie, le processus de validation fait lui aussi la part belle à la simplification.

En fonction de l'analyse réalisée, le prestataire devra définir si on peut adapter cette expérimentation aux besoins de l'Ile-de-France, en développant une (ou plusieurs ?) interfaces simplifiées (événements, sites culturels, de loisirs, hôtels, restaurants,...) permettant aux institutionnels, professionnels franciliens et/ ou associations, d'intégrer eux-mêmes leurs informations dans la base de données Apidae.

Livrables attendus :

- o Note de cadrage (contexte, enjeux et objectifs du projet, besoin fonctionnel à couvrir, conditions de mise en oeuvre de la solution, analyse des risques...),
- o Rédaction des spécifications fonctionnelles de la (ou des) interface(s) simplifiée(s),
- o Sélection et pilotage des travaux du prestataire technique (*il n'est pas attendu du prestataire retenu un travail de développement ou d'intégration de la solution, mais il peut s'en charger, s'il en a les capacités*),
- o **Une première interface simplifiée devra impérativement être livrée et mise en production pour le 15/12/2017, dernier délai.**

A noter : le développement de cette interface devra être réalisé en Open Source, et le code déposé sur la bibliothèque : <https://github.com/apidae-tourisme>,

Le budget consacré à la réalisation de la (ou des) interface(s) simplifiée(s) ne devra pas excéder 25.000 € HT.

4.2.2 « Urbanisation » du SIT

Après avoir rejoint le réseau Apidae en 2015, le CRT Paris Ile-de-France souhaitait qu'une grande partie des données touristiques de la région Ile-de-France puissent être intégrées rapidement au sein de la plateforme.

Si certains départements et Offices saisissent déjà leurs données directement dans Apidae (la Seine-et-Marne, l'Essonne, ou encore l'Office de Tourisme de Versailles, ou de Plaine Commune Grand Paris, par exemple), d'autres sont encore liés par contrat avec leur propre système et ne peuvent pas effectuer la transition de l'un vers l'autre instantanément.

Par ailleurs, une problématique est apparue : la plateforme Apidae ne sait pas comment agréger tous les flux déjà existants en provenance de différents systèmes.

Aussi, le CRT Paris Ile-de-France souhaiterait pouvoir proposer à ses partenaires une solution permettant de les accompagner durant le processus de changement.

Il ne s'agit pas d'effacer tout le travail qui a été fait jusque-là, mais d'avancer par étape et de faciliter la transition entre les systèmes existants et Apidae. D'autant qu'au sein d'un même département, les différents acteurs n'utilisent pas tous le même SIT et qu'il faudra s'adapter en fonction des besoins de chacun.

Nous attendons donc du prestataire retenu pour ce chantier, une étude de faisabilité, permettant de décider de la mise en oeuvre de ce projet en jugeant de sa faisabilité économique, organisationnelle et technique.

Si tel est le cas, nous souhaitons que le prestataire retenu nous accompagne également dans le choix et la mise en oeuvre de la solution.

Au cours du diagnostic, le prestataire devra notamment :

- procéder à un état des lieux des outils de gestion de données (SIT, CMS...) existants chez les partenaires non encore adhérents au réseau Apidae,
- identifier et comparer l'ensemble des caractéristiques fonctionnelles et techniques de chacun d'entre eux,
- Identifier les différentes solutions possibles permettant l'intégration de ces données,
- Proposer des éléments de volumétrie (coûts d'investissement et de fonctionnement, planning, tâches, ...)

Si réalisable, le prestataire devra accompagner le CRT dans le choix et la mise en place de la solution :

- Rédaction du Cahier des Charges,
- Lancement de l'Appel d'offre,
- Sélection du prestataire,
- Mise en place de l'outil,
- Formation et accompagnement à l'utilisation de l'outil,
- Evolutions et ajustements de l'outil.

Pour ce chantier, le prestataire devra :

- Formaliser les supports et documents (analyses, processus cibles, cahier des charges, supports de formation...),
- Animer les ateliers de travail,
- Piloter les travaux du ou des prestataires techniques.

Le délai prévu pour la réalisation de ce chantier est de 3 mois, à compter du démarrage de la mission, pour un budget global estimé à 50.000 € HT.