



ADDET

Agence Départementale de Développement Économique et Touristique

Cahier des charges

Objet : mise en œuvre d'un outil portant sur l'offre en hébergement marchand, l'état des réservations et a posteriori sur la fréquentation dans les Hautes-Alpes.

1. Présentation générale de la démarche

1.1. Le contexte

Les Hautes-Alpes sont très marquées par l'activité touristique qui représente un apport significatif du chiffre d'affaires généré à l'échelle du département. Cette activité est liée aux nombreux attraits du département tels que ses stations de sports d'hiver, le lac de Serre-Ponçon, le Parc national des Écrins, le Parc Naturel Régional du Queyras, etc.

Depuis plusieurs années, la mutation des lits sur les sites des Hautes Alpes (la transformation d'hôtels, centres de vacances et autres en meublés, la sortie des résidences de tourisme du parc commercial...) illustre parfaitement l'importante conversion de l'immobilier en montagne. Ces changements ont un impact majeur sur les performances commerciales de l'hébergement touristique et par répercussion sur celles des stations et des sites touristiques.

La question de l'hébergement, avec sa structuration et ses dynamiques, est donc centrale lorsque l'on envisage le développement touristique d'un territoire.

Une partie de l'offre d'hébergement est une offre marchande pour 47% car elle est caractérisée par son exposition commerciale. Une autre partie de l'hébergement définit un stock de lits dits « tièdes ou froids » en fonction de leur activité plus ou moins marquée en termes de remplissage.

A ce jour, l'Agence Départementale de Développement Économique et Touristique des Hautes-Alpes possède un Observatoire qui repose, en ce qui concerne la fréquentation des hébergements, sur les données de l'INSEE, soit les hôtels et les campings, et des informations remontantes au niveau des centrales de réservations du territoire. Pour autant, les données produites ne permettent pas d'avoir une vision dynamique, au jour le jour, du niveau des réservations des hébergements à but touristique dans le département.

Agence Départementale de Développement Économique et Touristique

13, Avenue Maréchal Foch - BP 46 - 05002 GAP Cedex - France

Tél. : 33 (0)4 92 53 62 00 - Fax : 33 (0)4 92 53 31 60

info@hautes-alpes.net - www.hautes-alpes.net

SIRET : 130 020 753 00013 - APE : 8413Z



Aussi afin de pallier ce manque, l'ADDET souhaite se doter d'un outil permettant d'apporter une connaissance de l'économie touristique du département centrée sur :

- l'offre en hébergement marchand,
- une vue prospective ou état des réservations, deux fois pour l'hiver (une fois en avant saison et une fois avant les vacances d'hiver), une fois en avant saison d'été,
- la fréquentation de cet hébergement marchand et plus particulièrement :
 - les meublés des professionnels (agences immobilières, centrales de réservation) et des particuliers (de particuliers à particuliers),
 - les résidences de tourisme, les hôtels, les centres et villages de vacances, les campings.

1.2. Les objectifs

Afin de remplir ces objectifs, il conviendra dans un premier temps d'établir un état des lieux précis de l'offre en hébergement par site. La configuration départementale induit la distinction entre, d'une part les stations de sports d'hiver, et d'autre par les vallées et bassins de vie et touristiques.

Définition des territoires :

- **Les stations de sports d'hiver** : une distinction sera apporté entre les grands domaines : le Dévoluy (La Joue du Loup et SuperDévoluy), La Forêt Blanche (Vars et Risoul), La Grave / La Meije, les Orres, Montgenèvre, Orcières 1850, Puy-Saint-Vincent, Serre-Chevalier Vallée dont Briançon ; puis les stations villages du Champsaur, du Queyras, du Pays des Écrins, de Serre-Ponçon... (stations des syndicats mixtes et autres stations plus petites).
- **Les bassins de vie et touristiques** qui s'organisent autour des communes de plus de 2000 habitants : Briançon, Chorges, Embrun, Gap, Guillestre, La Bâtie-Neuve, Laragne-Montéglin, L'Argentière-la-Bessée, Saint-Bonnet-en-Champsaur, Serres, Tallard, Veynes.

2. Synthèse de la mission

2.1. Phase 1 : la saison d'hiver et plus spécifiquement les stations

- dresser un état des lieux de la situation de l'hébergement touristique,
- faire l'état des réservations hebdomadaires à raison de deux fois pour la saison d'hiver (en avant saison et au cours de la saison avant les vacances d'hiver) et une fois en avant saison pour la saison d'été,
- réaliser une mise en perspective de ces réservations avec les calendriers des vacances scolaires françaises et étrangères puis faire des préconisations sur la commercialisation,
- établir un bilan de fréquentation hebdomadaire plus le cumul sur l'ensemble de la saison, à l'issue de la saison d'hiver puis de la saison d'été.

Agence Départementale de Développement Économique et Touristique

13, Avenue Maréchal Foch - BP 46 - 05002 GAP Cedex - France

Tél. : 33 (0)4 92 53 62 00 - Fax : 33 (0)4 92 53 31 60

info@hautes-alpes.net - www.hautes-alpes.net

SIRET : 130 020 753 00013 - APE : 8413Z



2.2. Phase 2 : la saison d'été dans les stations plus le reste du territoire haut-alpin

(bassins de vie et vallées)

- dresser un état des lieux de la situation de l'hébergement touristique,
- faire l'état des réservations hebdomadaires à raison d'une fois en avant saison pour la saison d'été,
- réaliser une mise en perspective de ces réservations avec les calendriers des vacances scolaires françaises et étrangères puis faire des préconisations sur la commercialisation,
- établir un bilan de fréquentation hebdomadaire, plus le cumul sur l'ensemble de la saison, à l'issue de la saison d'été.

2.3. Phase 3 : évaluation

- analyse des états de réservation des hébergements marchands,
- analyse de la fréquentation des hébergements marchands,
- bilan et préconisations,
- réunions de présentation et restitution des résultats.

3. Le calendrier

Il conviendra de présenter un calendrier optimal et réaliste de production de l'information. L'objectif étant de présenter :

- les premiers résultats (l'offre + l'état des réservations) dans le courant du dernier trimestre 2015,
- un second état des réservations en amont des vacances d'hiver 2016 avec des préconisations,
- le bilan de la fréquentation hivernale avec réunion de présentation (restitution des résultats) dans le courant du second trimestre 2016,
- l'état des réservations estivales dans la seconde quinzaine du mois de juin 2016,
- le bilan de la fréquentation estivale avec réunion de présentation (restitution des résultats) dans le courant de l'automne 2016. Cela pourra être l'occasion de réaliser une synthèse sur les deux saisons étudiées.

4. Détail des livrables

4.1. L'offre en hébergements

Fournir un état des lieux détaillé de l'offre en hébergement par site (commune) : par typologie d'hébergement, le nombre de chambres / d'appartements (meublés) etc. et le nombre de personnes pouvant être accueillies. L'état des lieux fera apparaître la distinction entre les lits chauds (dans le circuit commercial) et les lits tièdes (non gérés par un organisme professionnel locatif). Il précisera le type d'hébergement (résidences de tourisme, hôtellerie, etc.).



4.2. L'état des réservations

Fournir pour chaque semaine de la saison d'hiver et ensuite de la saison d'été, le taux des appartements (meublés) réservés, ainsi que le nombre de nuitées prévisionnelles. Ce par typologie d'hébergement, par site ainsi que le global pour le département.

4.3. Mise en perspective

Réaliser une mise en perspective de ces réservations avec les calendriers des vacances scolaires françaises et étrangères puis faire des préconisations.

Ainsi, l'objectif sera :

- de mettre en place un outil d'aide à la décision marketing et de la définition des tarifs à l'attention des gestionnaires d'hébergement marchands et plus largement des stations de sports d'hiver,
- d'identifier le profil de remplissage de la saison en fonction des différentes périodes (vacances de Noël, mois de janvier, vacances d'hiver, fin de saison, etc.).

4.4. Le bilan et la prospective

Fournir un bilan de fréquentation hebdomadaire, par période de vacances scolaires et hors vacances scolaires ainsi que le cumul sur la saison. Les résultats seront : des taux d'occupation des chambres / appartements (meublés) / emplacements... ainsi que le nombre de nuitées réalisées. Ce par typologie d'hébergement, par site ainsi que le global pour le département.

Ce bilan déclinera en outre la performance de chaque typologie d'hébergement et des communes / sites étudiés en mettant en lumière les points faibles, les points forts et les points à améliorer.

La prospective se basera sur les éléments d'état des lieux, sur l'analyse des dynamiques du marché locatif, et intégrera la mise en œuvre des propositions d'actions liées à l'adaptation aux calendriers scolaires ainsi qu'aux propositions de politique marketing.

Enfin, l'ensemble du travail donnera lieu à un bilan détaillé de chacun des points.

4.5. Les caractéristiques techniques du rendu

Le prestataire précisera le format des fichiers rendus, néanmoins, une version de données au format Excel est souhaitée. Les tableaux de résultats pour le département feront apparaître des tris définis (stations / communes / bassins touristiques...) et selon la typologie des hébergements (hôtels / campings / meublés...).



4.6. Missions du bureau d'études

- Assister à la réunion préalable au lancement de cette mission afin de déterminer le plan de traitement et les variables typologiques,
- Établir le calendrier détaillé de rendu (cf. 3. calendrier),
- Livrables.

5. Réponse à la consultation

La réponse à la consultation devra comporter les éléments suivants :

- proposition méthodologique détaillée répondant aux problématiques énoncées dans le présent cahier des charges,
- précisions sur les outils utilisés, leur calibrage, la manière dont les techniques d'enquêtes proposées permettront de répondre à la présente commande,
- phases de la mission,
- budget TTC détaillé de l'ensemble du projet, et en outre la proposition devra décomposer le prix :
 - de la prestation site par site.
 - pour chaque phase (1, 2 et 3).

Et en un seul exemplaire original :

- présentation de la société et de ses références,
- présentation de l'équipe mobilisée,
- déclaration sur l'honneur du sous-traitant (si appel à la sous-traitance),
- n° SIRET,
- TVA interne, intracommunautaire,
- extrait K-bis de moins de 3 mois,
- certificats de régularité sociale et fiscale,
- le présent cahier des charges paraphé, daté et signé par le responsable de la société avec la mention « lu et approuvé ».

6. Calendrier

Mise en ligne de l'offre sur internet (www.hautes-alpes.net) le jeudi 28 mai 2015.

Date limite de retour de votre offre : à l'ADDET **au plus tard le 17 juin 2015 - 12h00**, par voie postale en courrier recommandé avec accusé de réception, par remise sur place à l'ADDET contre récépissé ou par courrier sous pli fermé à l'adresse ci-après :

AGENCE DÉPARTEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET TOURISTIQUE
Le Lombard
13 Avenue Maréchal Foch - BP 46
05000 GAP

Ou encore par courriel à sophie.franceschi@hautes-alpes.net

Agence Départementale de Développement Économique et Touristique

13, Avenue Maréchal Foch - BP 46 - 05002 GAP Cedex - France

Tél. : 33 (0)4 92 53 62 00 - Fax : 33 (0)4 92 53 31 60

info@hautes-alpes.net - www.hautes-alpes.net

SIRET : 130 020 753 00013 - APE : 8413Z



Critères de sélection et modalités de sélection

- Valeur technique (mémoire technique) et compétences professionnelles (65 %)
- Tarif de la prestation de service (35 %)

Condition suspensive de la consultation

Cette étude faisant l'objet de cofinancement, l'ADDET se réserve le droit d'annuler le marché en cas de défaillance d'un de ses partenaires.

Contacts :

Sébastien BELLUE, Responsable du pôle Ingénierie

sebastien.bellue@hautes-alpes.net – tél. 04 92 53 22 01

ou

Sophie FRANCESCHI, Chargée de Mission Observatoire

sophie.franceschi@hautes-alpes.net – tél. 04 92 53 00 50