



OFFICE DE TOURISME DE LOURDES

CREATION D'UNE PLACE DE MARCHÉ

CAHIER DES CHARGES

OFFICE DE TOURISME DE LOURDES
Place Peyramale – 65100 LOURDES
Tél. : 00 33 (0)5 62 42 77 40
Fax : 00 33 (0)5 62 94 60 95
E-mail : @lourdes-infotourisme.
Site web : .lourdes-infotourisme.

SOMMAIRE

PREAMBULE	p.3
L'OFFRE TOURISTIQUE DE LOURDES ET SA CLIENTELE	p.4
DETAILS DE LA SOLUTION	p.5
1. Intégration de la solution	p.5
2. Les connecteurs	p.5
3. Le moteur de recherche	p.6
4. L'affichage des résultats	p.6
5. La gestion des plannings de disponibilités	p.7
6. La gestion des tarifs	p.7
7. La gestion des contenus	p.7
8. La gestion des langues	p.7
9. La gestion du commissionnement	p.8
10. La gestion des paiements	p.8
11. Le déploiement de la Place de Marché	p.8
12. Les tableaux de bord	p.9
MISE EN ŒUVRE ET DEPLOIEMENT DE LA SOLUTION	p.10
1. Plan de mise en œuvre	p.10
2. Contrat de maintenance	p.10
3. Formation	p.10
4. Support technique	p.10
CONSTITUTION DU DOSSIER DE REPONSE A LA CONSULTATION	p.11
1. Modalités des réponses	p.11
2. Méthodologie et planning de travail	p.11
3. Proposition financière	p.11
4. Réception des dossiers	p.12
5. Planning	p.12
6. Critères d'appréciation des offres	p.13
7. Renseignements pratiques	p.13

PREAMBULE

En 2012, plus de 80% des Français partis en vacances ont utilisé internet pour préparer ou réserver leur séjour. 73% des internautes ayant préparé leur voyage sur internet effectuent par la suite leurs réservations en ligne¹. Face à ces nouveaux comportements, il est impératif pour l'Office de Tourisme de Lourdes de disposer d'un système de réservation en ligne efficace, facile d'accès, permettant de proposer à ses clientèles le panel le plus large possible de prestations touristiques prêtes à consommer.

L'Office de Tourisme de Lourdes dispose d'une offre touristique conséquente répartie sur l'ensemble de son territoire. Néanmoins, cette offre n'est pas systématiquement accessible en réservation directe par l'intermédiaire de plateformes de distribution de vente en ligne.

L'Office de Tourisme de Lourdes souhaite acquérir un outil de vente en ligne et de gestion de la commercialisation et proposer à toute offre touristique de son territoire d'être présente sur Internet sous un angle commercial.

De ce fait, l'Office de Tourisme de Lourdes souhaite disposer d'une plate-forme de gestion de disponibilité et de réservation en ligne nommée dans la présente consultation « Place de Marché ».

Les objectifs sont définis comme suit :

- Mettre la commercialisation de l'offre touristique lourdaise au cœur de la stratégie de l'Office de Tourisme de Lourdes sur Internet,
- Accroître le nombre de ventes en ligne d'offres touristiques, ainsi que les retombées économiques des professionnels de la destination,
- Engager le plus grand nombre de professionnels du tourisme dans une dynamique de développement commercial de leur activité sur Internet,
- Fournir à la clientèle individuelle un accès en temps réel à l'offre représentative du territoire en lui donnant un service de réservation en ligne.

¹ Raffour Interactif 2012

L'OFFRE TOURISTIQUE DE LOURDES ET SA CLIENTELE

La ville hôtelière de France de par sa capacité, la ville compte 176 hôtels du 5 étoiles au non classé.

La répartition par catégorie se fait comme suit :

- 5 étoiles : 1 hôtel, soit 76 chambres,
- 4 étoiles : 12 hôtels, soit 1 761 chambres,
- 3 étoiles : 75 hôtels, soit 7 101 chambres,
- 2 étoiles : 39 hôtels, soit 1 558 chambres,
- 1 étoile : 7 hôtels, soit 184 chambres,
- Non classés : 43 hôtels, soit 1 320 chambres.

L'offre d'hébergements comporte également 9 résidences de tourisme (672 appartements), 12 campings (723 emplacements), 108 meublés et 20 chambres d'hôtes classés ou labellisés, ainsi que des hébergements collectifs.

Lourdes dispose par ailleurs de 15 musées privés et des activités de loisirs (kayak, canoë...).

On dénombre en moyenne 5 millions de visiteurs par an. Près de deux millions séjournent à Lourdes, pour une durée moyenne de 3 jours. 800 000 personnes viennent dans le cadre de pèlerinages organisés.

La clientèle séjournant à Lourdes est majoritairement étrangère (70%) et vient en groupes. Néanmoins, on remarque depuis plusieurs années une augmentation de la clientèle individuelle.

Le motif religieux reste la principale raison de venue à Lourdes, suivie par la découverte touristique, la curiosité ou le ressourcement.

DETAILS DE LA SOLUTION

1. L'INTEGRATION DE LA SOLUTION

Dédiée à la vente en ligne directe par les prestataires indépendants d'hébergement, d'activité de loisirs, de visites ou d'évènementiel, la Place de Marché permettra de gérer différents types de prestations :

- Hôtellerie
- Camping
- Meublés
- Chambres d'hôtes
- Billetterie
- Activités de loisirs
- Activités de visites
- Produits du terroir

La création d'offres de séjours packagées doit pouvoir être paramétrable.

Au sein des prestataires touristiques, nous pouvons distinguer deux sous-groupes :

- Les prestataires équipés d'un outil de vente en ligne accessible sur leur site Internet propre,
- Les partenaires non équipés.

La Place de Marché devra donc proposer deux types d'intégration des professionnels :

- Une intégration directe qui signifie une mise à disposition de l'outil adapté à chaque type d'offre touristique ou culturelle, le fournisseur devant préciser les modalités de prise en charge de la formation du prestataire, l'assistance technique et le suivi,
- Une passerelle via un logiciel de commercialisation compatible permettant aux professionnels de commercialiser leur offre sur le site de l'Office de Tourisme de Lourdes, à partir de leur propre plateforme de commercialisation en ligne.

2. LES CONNECTEURS

Les acteurs privés du tourisme de Lourdes constituent un ensemble hétérogène. Certains prestataires utilisent des outils tiers pour gérer leurs disponibilités et faire de la vente en ligne. Pour

que leurs produits puissent être commercialisés sur le site portail de réservation, des connecteurs doivent être mis en place entre la Place de Marché et les solutions tierces utilisées.

Les systèmes de réservation suivants sont utilisés actuellement :

- ReservIT,
- AvailPro,
- Fastbooking,
- Novarésa,
- Webbooking,
- CToutvert,
- Imaginehotel (solution Betisoft),
- Reseliva,
- Parityrate,
- Tars (Accor),
- Gestloc.

Il est attendu de la part du candidat une liste complète des connecteurs déjà compatibles avec sa solution, ainsi qu'une liste prévisionnelle des connecteurs à venir. Le candidat détaillera les modalités de fonctionnement de chacun de ses connecteurs et précisera leur coût annuel.

3. LE MOTEUR DE RECHERCHE

Il est attendu que le moteur de recherche proposé offre une certaine souplesse dans les recherches. Dans le cas où une requête n'afficherait aucun résultat, l'outil devra proposer une solution alternative. Par exemple, sur une recherche d'un hôtel 3 étoiles à des dates déterminées, proposer des offres similaires : un hôtel 4 étoiles aux mêmes tarifs ou le même hôtel à des dates différentes.

4. L'AFFICHAGE DES RESULTATS

La solution sera conçue pour s'adapter aux différentes tailles d'écran et aux différents terminaux (écran, tablette, smartphone...). L'affichage devra être adaptable à tout terminal sans dégradation et sans devoir utiliser les fonctionnalités de zoom ou un autre type de redimensionnement. La même information pourra être consultable et organisée différemment selon le type de terminal utilisé.

De plus, le candidat devra fournir un affichage des résultats sous forme de listes, mais aussi via une cartographie dynamique.

5. LA GESTION DES PLANNINGS DE DISPONIBILITES

Un outil de web-planning devra être proposé aux prestataires. Le système de gestion des plannings de disponibilités devra se faire par unité de réservation selon les types de métiers : types de chambres, types d'emplacement, type de place pour un spectacle... Le web-planning devra afficher les dates de disponibilités des prestataires de manière à permettre au client internaute d'adapter ses dates de séjour aux disponibilités de l'offre. L'affichage du web-planning pourra être intégré sur le site web du prestataire concerné.

6. LA GESTION DES TARIFS

Le prestataire pourra gérer de façon autonome ses tarifs par unité de réservation et par période. La Place de Marché devra offrir la possibilité de gérer des tarifs promotionnels.

7. LA GESTION DES CONTENUS

Les informations remontant sur la Place de Marché proviendront essentiellement de notre système d'information touristique départemental TOURINSOFT. La Place de Marché devra intégrer une solution permettant de faire remonter toutes les informations saisies dans la base de données départementale TOURINSOFT : descriptifs des structures ou activités, périodes et horaires d'ouverture, coordonnées, services proposés, photos...

La gestion des offres et des tarifs saisis dans la Place de Marché sera opérée par chaque prestataire.

8. LA GESTION DES LANGUES

La Place de Marché devra exister en deux versions à son lancement : française et anglaise. Elle devra permettre la mise en place de nouvelles versions dans les années futures. Les contenus dans les versions étrangères seront fournis par l'Office de Tourisme, via les données saisies dans TOURINSOFT. La proposition devra donc indiquer les coûts de mise en ligne pour une version étrangère supplémentaire. La gestion des offres et des tarifs en langues étrangères sera opérée par chaque prestataire.

9. LA GESTION DU COMMISSIONNEMENT

Il est attendu de la solution une gestion fine des commissions pour l'Office de Tourisme de Lourdes et les prestataires de la Place de Marché. Les ventes effectives seront commissionnées par l'Office de Tourisme (pourcentage non défini). Le candidat détaillera sa solution pour la gestion du commissionnement.

10. LA GESTION DES PAIEMENTS

Le candidat devra préciser tous les systèmes de paiement compatibles avec la solution proposée.

11. LE DEPLOIEMENT DE LA PLACE DE MARCHE

Le déploiement de la Place de Marché s'intégrant dans une démarche partenariale, l'Office de Tourisme souhaite pouvoir proposer la gratuité de la mise en place du système de web-planning auprès des prestataires touristiques de Lourdes. Cette gratuité d'accès à l'outil devra être parfaitement intégrée à la réponse du candidat.

La Place de Marché devra être accessible à partir d'un sous-domaine de son site Internet www.lourdes-infotourisme.com. La charte graphique devra être respectée (éléments fournis par l'Office de Tourisme de Lourdes). Lors d'une audition éventuelle fixée au 27 janvier (cf. 10), le candidat devra fournir une maquette présentant au minimum le zoning de la page d'accueil et d'une page de résultats d'une requête.

Le candidat devra pouvoir proposer une solution de réservation en ligne intégrable sur le site Internet propre d'un prestataire qui n'est pas encore équipé. Le candidat fournira une évaluation tarifaire de l'intégration de la solution pour un prestataire, ainsi que la formation et le suivi à l'utilisation de la solution.

Le candidat prendra en compte l'hypothèse que la Place de Marché de l'Office de Tourisme de Lourdes pourra ultérieurement être interconnectée avec celle du Comité Départemental du Tourisme des Hautes-Pyrénées (HPTE).

12. LES TABLEAUX DE BORD

Une attention particulière sera apportée au reporting et au suivi des affaires de la Place de Marché. Pour ce faire, il est demandé au fournisseur de détailler les tableaux de bord comptable et de statistiques web de sa solution.

A minima, il est demandé :

1. Un tableau de bord des statistiques web via l'outil Google Analytics

2. Un tableau de bord comptable pour l'Office de Tourisme :
 - Tableau de bord des réservations
 - Emission de factures pour chaque prestataire (suivant le rapport pourcentage de commissionnement/nombre de réservations effectives)

3. Tableau de bord pour les prestataires :
 - Tableau de bord de la gestion clients : base des contacts et des clients, suivi de l'historique des ventes, statistiques des taux de transformation
 - Tableau de bord comptable

NB : préciser les passerelles possibles avec des logiciels métiers

MISE EN ŒUVRE ET DEPLOIEMENT DE LA SOLUTION

1. PLAN DE MISE EN ŒUVRE

La Place de Marché devra être opérationnelle au plus tard le 10 juillet 2014.

2. CONTRAT DE MAINTENANCE

Le contrat de maintenance devra établir les modalités d'interventions du candidat. Il devra préciser la durée de garantie et la période au cours de laquelle une maintenance curative résoudra tous les dysfonctionnements initiaux constatés.

Au-delà de ce délai, le candidat devra proposer une assistance technique évaluée sous la forme d'un forfait d'heures, souscrit à l'année, et dont la finalité sera de répondre ponctuellement à des questions inhérentes à l'utilisation des solutions adoptées ou à la réalisation d'un travail particulier.

Le candidat devra également être en mesure de proposer une maintenance évolutive afin de répondre à toute nouvelle sollicitation émanant de l'Office de Tourisme de Lourdes.

Les conditions globales de maintenance devront être définies et présentées sur une ligne budgétaire à part avec les précisions nécessaires.

3. FORMATION

Le candidat devra prévoir, dans son plan de mise en œuvre, un plan de formation des administrateurs de la solution (= équipe de l'Office de Tourisme).

A chaque montée de version de la solution, un nouveau plan de formation devra être proposé.

Si le candidat ne prend pas en compte dans sa proposition une formation gratuite pour l'utilisation par les administrateurs, celui-ci devra le stipuler clairement en option et indiquer précisément dans son dossier le coût et la durée de la formation.

4. SUPPORT TECHNIQUE

Un service d'assistance par téléphone et par email devra être mis en place par le fournisseur.

CONSTITUTION DU DOSSIER DE REPONSE A LA CONSULTATION

1. MODALITES DES REPONSES

Le dossier de réponse comportera impérativement les pièces mentionnées dans le règlement de la consultation.

De même, il devra détailler dans un document dédié l'offre du candidat répondant à l'ensemble des critères mentionnés dans le présent cahier des charges.

Les candidats détailleront également la composition, les compétences et l'expérience de l'équipe qui interviendra dans la réalisation de la Place de Marché.

2. METHODOLOGIE ET PLANNING DE TRAVAIL

Un document devra décrire les méthodes et le calendrier de travail de la mise en place de l'outil jusqu'à sa livraison finale.

3. PROPOSITION FINANCIERE

Le candidat devra apporter une réponse financière détaillée afin que l'Office de Tourisme de Lourdes puisse disposer d'éléments de comparaison objectifs en termes de budget.

Cette réponse s'attachera à distinguer les coûts d'investissement initiaux et les coûts de fonctionnement annuels récurrents. L'ensemble des coûts sera totalisé en euros HT et TTC.

Le candidat présentera les éléments permettant d'apprécier les conditions de la maintenance évolutive de la Place de Marché, ainsi que l'assistance technique en forfait d'heures pour répondre aux demandes ponctuelles.

Le candidat concèdera un droit d'utilisation de l'outil à l'ensemble des partenaires touristiques de l'Office de Tourisme de Lourdes.

4. RECEPTION DES DOSSIERS

Les dossiers parviendront sous double enveloppe, les deux enveloppes étant obligatoirement cachetées.

L'enveloppe extérieure sera libellée au nom de :

OFFICE DE TOURISME DE LOURDES

A l'attention du service promotion/communication

Place Peyramale

65100 LOURDES

Cette enveloppe extérieure portera le cachet du candidat et la désignation de l'opération concernée :
« Mise en œuvre de la Place de Marché de l'Office de Tourisme de Lourdes ».

L'enveloppe intérieure portera la mention « Ne pas ouvrir avant la séance » et le cachet du cabinet.
Elle contient les pièces décrites dans le cahier des charges, rubrique « Modalités des réponses ».

Les dossiers seront reçus soit par pli, soit par dépôt à l'Office de Tourisme de Lourdes, Place Peyramale, 65100 Lourdes. Les dossiers qui seraient remis (ou dont l'avis de réception serait délivré) après la date et l'heure fixées ci-dessous, ainsi que ceux remis sous enveloppes non cachetées, ne seront pas retenus. Tout dossier incomplet sera considéré comme irrecevable. Il en sera de même pour les dossiers raturés ou illisibles.

Les candidats transmettront également une copie de leur offre, sous forme numérique (PDF), par mail, à l'adresse suivante : @lourdes-infotourisme.

5. PLANNING

Le 17 décembre 2013 : publication de la consultation

Le 17 janvier 2014 à 12h (midi) : date limite de réception des offres

Prévoir une audition éventuelle le lundi 27 janvier 2014 à l'Office de Tourisme de Lourdes

Le 28 janvier 2014 : choix du prestataire

Le 10 février 2014 : début des travaux

6. CRITERES D'APPRECIATION DES OFFRES

. sélection :

Valeur technique de la proposition : 40%

Prix de la prestation : 30%

Référence et expériences similaires : 20%

Délai d'exécution de la mission : 10%

. sélection (*après une audition éventuelle*) :

Qualité de la solution : 60%

Prix : 40%

Pour obtenir tous les renseignements administratifs ou techniques complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront adresser une demande écrite exclusivement par e-mail à l'adresse suivante : [@lourdes-infotourisme.](mailto:)

7. RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

Office de Tourisme de Lourdes

Service Promotion-Communication

Tél. : 05 62 42 77 44

E-mail : communication@lourdes-infotourisme.com