

Pouvoir adjudicateur : Monsieur le Directeur du Parc national des Ecrins

MARCHÉ A PROCÉDURE ADAPTÉE
passé en application de l'article 27 du décret relatif aux Marchés publics

CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)

OBJET :

**Marché de Techniques de l'information et de la communication
ayant pour objet le développement et l'intégration d'un outil de
réservation dans l'admin le portail et l'application mobile Geotrek
- Grand Tour des Ecrins**

Marché n° 2016- 13

Date limite de remise des offres : 02 novembre 2016 à 12 h



Région
Provence
Alpes
Côte d'Azur



Projet financé avec le concours de la Région Provence-Alpes-Cote d'Azur, de l'État avec le Fonds National d'Aménagement et de Développement du Territoire (FNADT) et de l'Union européenne. L'Europe s'engage sur le Massif Alpin avec le Fonds Européen de Développement Régional.

1. Contexte général du projet

1.1 Présentation générale du Grand Tour des Ecrins

En 2014, le Parc national des Ecrins a réalisé une étude pour la qualification d'une offre touristique d'itinérance douce autour du GR 50 (Tour du massif des Ecrins en « balcons »). Les conclusions de l'étude, orientent le territoire vers un programme pluriannuel de développement de l'itinérance autour du massif des Ecrins à travers la redynamisation du GR 54 (tour du massif par les hauteurs) et de la qualification d'itinérance pour tous : « Les balcons des Ecrins » en relation avec le GR 50.

Le concept du projet s'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.

Ainsi, le « Grand Tour des Ecrins » est construit comme une marque ombrelle regroupant les offres :

- « Le Tour des Ecrins » (GR 54) : une grande itinérance pédestre en cœur de massif.
- « Les Balcons des Ecrins » : des itinérances pour tous entre villages et sommets, à la carte : à l'échelle des Espaces Valléens à parcourir à pied, à VTT, à cheval/âne, en trail, en VAE...

Le Grand Tour des Ecrins est un projet de référence en matière de structuration et mise en marché d'une destination d'itinérance écotouristique et multimodale soutenue observée et à la fois dans le cadre des politiques du massif Alpin et par des territoires d'itinérances voisins (Vercors, etc.).

Le système de conception et de réservation de séjours itinérants constitue le socle du projet et sera donc lui-même une référence dans ce domaine.

Le Grand Tour des Ecrins a également vocation à s'inscrire dans le nouveau Contrat de Destination « Voyages dans les Alpes » signé par l'État Français, la Grande Traversée des Alpes et les collectivités alpines. Le plan d'actions de celui-ci est en cours d'élaboration et il intégrera la promotion et le marketing.

En 2015, l'identité visuelle et le guide de la marque Grand Tour des Ecrins ainsi que des outils de promotion ont été développés. Téléchargement ici :

http://www.grand-tour-ecrins.fr/images/custom/pages/telechargements/Grand-Tour-Ecrins_Guide-Marque_2015.pdf

Le présent marché fait partie de la phase 2 du programme et concerne les années 2016 et 2017.

Aperçu des outils de promotion existants :

- le site web (basé sur l'application Geotrek) : <http://www.grand-tour-ecrins.fr/>
- l'application mobile (basée sur Geotrek) disponible sur [Android](#) et [Apple Store](#)
- la page Facebook : <http://www.facebook.com/grandtourecrins>
- une vidéo promotionnelle : http://www.dailymotion.com/video/x3r85ko_le-grand-tour-des-ecrins-la-bande-annonce_travel
- une carte découverte : http://www.grand-tour-ecrins.fr/images/custom/pages/telechargements/Grand-Tour-Ecrins_Carte_2015.pdf
- un dossier de presse sur le Parc national, son action et les activités de découverte : http://www.grand-tour-ecrins.fr/images/custom/pages/telechargements/Parc_national_Ecrins_Dossier_Presse_2015-16.pdf

Contexte de commercialisation des hébergements positionnés sur l'itinérance :

Pour le massif des Ecrins, il s'agit en majorité de gîtes d'étapes, de refuges isolés, de chambres d'hôtes et d'hôtels. Une enquête de conjoncture menée en septembre 2016 a montré que seul 42,3 % des hébergeurs interrogés disposent d'un outil de réservation en ligne. Parmi les structures non équipées, seul 43,3 % se déclarent prête à se doter d'un tel outil à l'avenir. Bien conscient de cette situation, le Parc national entreprend dès à présent un travail d'information des socioprofessionnels en lien avec les Offices de Tourisme Intercommunaux et les Espaces Valléens de son territoire.

Sur 65 hébergements répertoriés pour le Tour des Ecrins (GR 54), un vingtaine sont actuellement réservables en ligne. Pour les hébergements des Balcons des Ecrins, la diversité des types d'hébergement est à prendre en compte pour que le système soit dès le départ en capacité d'accueillir des produits existants (Tour du Vieux Chaillol) ou de nouveaux produits d'itinérance. Le volume global des hébergements à terme peut être estimé autour de 120 à 150 hébergements.

Les systèmes de réservations utilisés par ces hébergements sont :

- Open system pour les hébergements des territoires des Hautes Alpes,
- Xsalto pour les refuges de la FFCAM,
- Itea pour les gîtes du réseau Gîtes de France,
- Ingénie, B2F, Reserv'it par exemples.

1.2 Présentation de Geotrek :

Geotrek est une application opensource permettant de gérer et de valoriser des sentiers. Il est composé de 3 modules :

- Geotrek-admin (<https://github.com/makinacorp/Geotrek>) est l'outil d'administration de l'ensemble des données. Il comprend aussi la base de données. Une version de démonstration est disponible sur <http://geotrekdemo.ecrins-parcnational.fr/> (demo / demo)
- Geotrek-rando (<https://github.com/makinacorp/Geotrek-rando>) est le portail WEB qui permet de publier les randonnées, patrimoines et offre touristiques du territoire.
- Geotrek-mobile (<https://github.com/makinacorp/Geotrek-mobile>) permet de publier une application mobile Android et iOS comprenant les randonnées, patrimoines et contenus touristiques en étant connecté ou déconnecté.

Enfin, Geotrek permet d'importer des données depuis différentes sources, notamment les Systèmes d'Information Touristiques.

Il permet aussi de construire des flux permettant de publier les randonnées et patrimoines dans d'autres sites comme cela a été développé avec l'Espace Loisirs IGN (<http://espaceloisirs.ign.fr/>) dans le cadre de conventions de partenariats spécifiques.

Les différents développements de Geotrek ont été assurés par la société Makina Corpus pour le compte de différents maîtres d'ouvrages dans le cadre d'appels d'offre. Les outils développés sont publiés sous licences libres sur le forge Github.

En 2016, Geotrek est utilisé comme outil de base par un nombre croissant de territoires (plus de 30 structures sont concernées) dont les Parcs nationaux, Parcs naturels régionaux, des Départements et PNR ainsi que de grandes destinations touristiques par ex. Tarentaise-Vanoise (*cf. itinérance "Grand Tour de Tarentaise", candidat VDA également*).

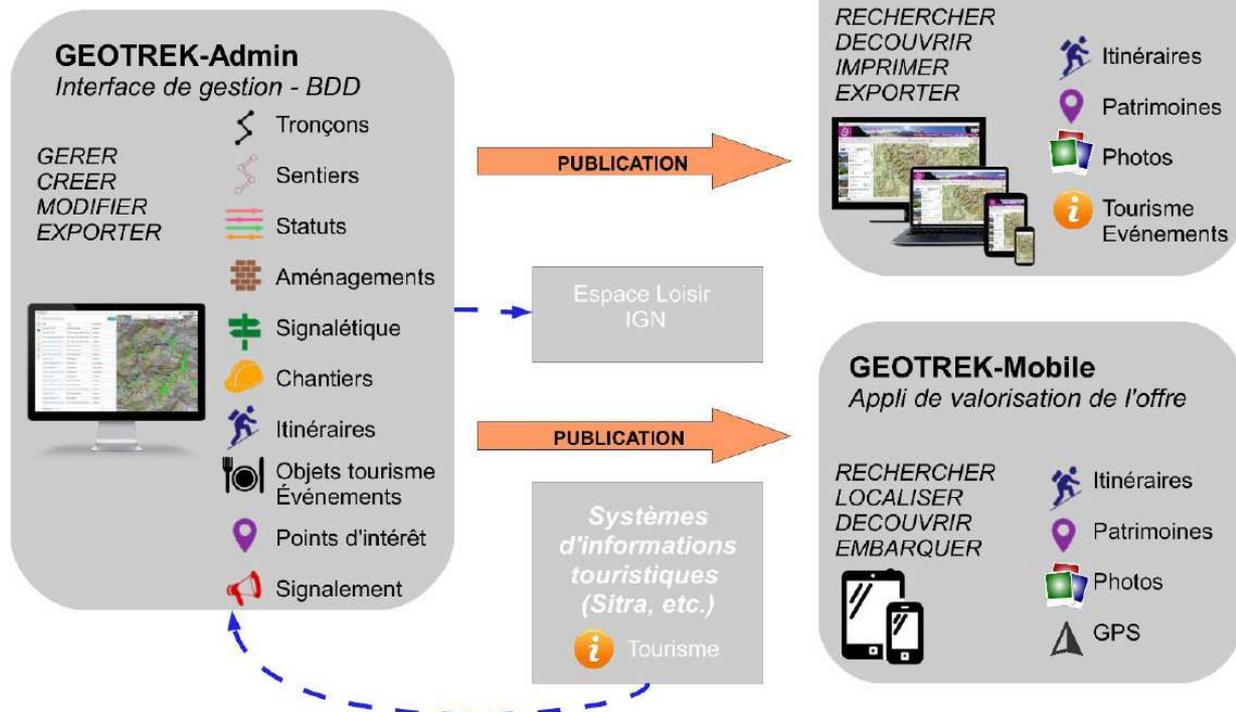
Geotrek est à ce jour le seul outil proposant de manière liée l'ensemble des fonctionnalités de gestion des itinéraires, de valorisation web et mobile. Il intègre également à la fois la randonnée à la journée et l'itinérance. Son volet cartographique dynamique particulièrement fonctionnel fait de lui un outil de référence particulièrement pertinent et apprécié des Internautres utilisateurs. Ce volet cartographique offre une « brique » de base pour la conception et la réservation d'itinérances sur sentiers, chemins et routes (tout type de linéaires).

Au delà des aspects fonctionnel, Geotrek permet aux gestionnaires des destinations de rassembler et développer l'ensemble des contenus des offres à destination des utilisateurs : road-books, informations pratiques, photos, fonds cartographiques, traces, services touristiques (via SIT de type Apidae....), etc.



GEOTREK, gérer et valoriser la randonnée

Un outil opensource réalisé par le Parc national des Ecrins, le Parc national du Mercantour, le Parc Alpi Maritime et Makina Corpus. Téléchargeable librement sur Geotrek.fr



1. 3 Données fournies par le maître d'ouvrage :

Sur demande le Parc national pourra fournir les éléments suivants :

- Cahiers de charges des développements de Geotrek-Admin, Geotrek-Rando et Geotrek-Mobile depuis la création de l'outil + accès aux codes via la forge Github.
- Accès en ligne à la base Geotrek-Admin.
- Charte graphique du Grand Tour des Ecrins

2. Objet de la consultation

Le présent cahier des charges définit les attentes du maître d'ouvrage et les résultats attendus pour la création d'un système de réservation en ligne des hébergements et services du Grand Tour des Ecrins. Il s'agira de permettre aux internautes de pouvoir concevoir le séjour à la carte en fonction de leurs choix de départ, de leurs dates de congés, etc.

Précisons que le Grand Tour des Ecrins se décline en plusieurs offres d'itinéraires que l'outil de réservation devra pouvoir commercialiser à terme : le GR 54, le Tour du Vieux Chaillol, le Tour VTT du Champsaur, etc.

Le système sera intégré à l'application Geotrek, son portail grand public et son application mobile.

Plusieurs prestataires peuvent s'associer pour répondre à la présente consultation.

3. Les objectifs et les cibles professionnelles du système de réservation en ligne

Le système de réservation des hébergements et services du Grand Tour des Ecrins sera connecté :

1. Au site internet www.grand-tour-ecrins.fr Voir également l'annexe 3 pour plus d'information sur l'arborescence du site actuel.

Ce site internet propose notamment à l'internaute :

- de découvrir le Grand Tour des Ecrins (photos, présentation, vidéos, etc.),
- de préparer son itinérance grâce à des conseils, une cartographie interactive, des propositions de séjours, etc.
- il offre l'accès à de véritables road-books en ligne présentant des séjours et leurs feuilles de routes journalières, avec des informations sur les services (issus d'Apidae) et les patrimoines.

Aussi, l'outil de réservation devra apporter une bricole de fonctionnalités supplémentaires pour permettre :

- de réserver des hébergements et des services associés,
- de payer des arrhes, sur la base d'un paiement unique,
- de se créer un road book à partir de l'itinéraire et des hébergements choisis,
- d'accéder à un compte client pour retrouver les modalités de sa réservation et éventuellement de les modifier.

En back-office, le système de réservation est interfacé avec des places de marché et/ou systèmes de réservation existants, la base de données d'information touristique Apidae (ex SITRA) et la base de données Geotrek.

2. L'outil de réservation sera également intégré à l'application mobile disponible sous [Android](#) et [iOS \(iPhone et iPad\)](#), dans des modalités à définir au cours de la prestation à partir de l'étude fonctionnelle de l'application Geotrek-Mobile.

Cibles prioritaires de prestations à commercialiser :

- propriétaires ou gérants d'un gîte d'étape ou de refuge
- propriétaires de chambre d'hôtes ou meublé et camping dans une moindre mesure
- propriétaires d'un hôtel ou d'une résidence hôtelière

Cible secondaires de services à commercialiser liés à la préparation de séjours itinérants :

- prestataire d'activités, site de visite ou organisateur d'événements
- organisateurs de séjours packagés dit tout compris
- transport de bagage ou de personnes

4. Description de la mission :

4.1 Scenarii de processus de réservation en ligne et d'expériences utilisateurs :

L'internaute aura 2 possibilités d'entrer dans le choix et la réservation d'un séjour :

1. Entrée par une proposition de Tour prédéfini (GR 54, GRP, Tour VTT, etc.) avec des propositions de disponibilités assurées dans chaque hébergement.

2. Entrée par le choix de la date de départ :

Dans ce cas, deux hypothèses de travail sont proposées par le Parc national et il est demandé au prestataire de se positionner par rapport à l'une ou l'autre ou de proposer une solution quasi similaire en précisant les différences et leurs avantages.

Scénario 1 :

Phase 1 : Votre séjour (dates, étapes et hébergements)

1. Nombre de personnes.
2. Choix de la date dans un calendrier qui affiche la disponibilité des départs (dans ce cas toutes les étapes ont au moins une disponibilité).
3. Liste et carte des étapes avec choix des hébergements possibles pour chaque étape.

Phase 2 : Activités et services (loisirs, visites...)

4. Propositions d'activités et de services complémentaires

Phase 3 : Votre panier

5. Récapitulatif, validation du panier, des CGV et proposition de l'option d'assurance
6. Saisie des coordonnées du compte client

Phase 4 : Paiement en ligne (achat)

7. Paiement via acte bancaire numérique (CB, etc.)

Scénario 2 :

Phase 1 : Votre séjour (dates, étapes et hébergements)

1. Choix de la date de départ.
2. Choix du nombre de personnes.
3. Vérification de la disponibilité de l'ensemble des nuitées du tour (au moins 1 hébergement disponible à chaque étape).
4. Si non, affichage un message indiquant que 1 ou plusieurs hébergements ne sont pas disponibles à la date de départ souhaitée. Proposer un calendrier des dates de départs disponibles.

5. Liste et carte des étapes avec choix des hébergements possibles pour chaque étape, avec choix des options (hébergements).

Phase 2 : Activités et services (loisirs, visites...)

6. Propositions d'activités et de services complémentaires

Phase 3 : Votre panier

8. Récapitulatif, validation du panier, des CGV et proposition de l'option d'assurance

9. Saisie des coordonnées du compte client

Phase 4 : Paiement en ligne (achat)

10. Paiement via acte bancaire numérique (CB, etc.)

L'internaute peut suivant les étapes soit allonger l'étape soit trouver une autre hébergement.

Le module de réservation propose pour les phase 1 et 2 une fenêtre qui présente de manière synthétique le panier du séjours.

Fonctionnalités transversales lors de la phase 3 :

- Modifier mon panier
- Modifier mes coordonnées

Geotrek, le Parc national et l'itinérance :

En 2015, le Parc national des Ecrins a engagé un travail sur le développement de fonctionnalité permettant de gérer et valoriser l'offre d'itinérance dans Geotrek (admin, portail et mobile). Il est indispensable que le prestataire se documente sur le sujet et l'intègre dans sa proposition technique.

Des développements ont été réalisés fin 2015 pour pouvoir mieux gérer et valoriser l'itinérance dans Geotrek : <https://groups.google.com/forum/#!topic/geotrek-fr/NAznjtpsYjE>

Ces évolutions concernent uniquement l'ITINERANCE PREDEFINIE, c'est à dire des séjours pré-construits avec départ, durée et étapes fixes.

Il s'agit notamment de pouvoir créer des FICHES MERES (tour complet, par exemple « Le Tour de Serre-Ponçon en 10 jours ») et des FICHES FILLES (chaque étape) et de les lier entre elles.

L'itinérance A LA CARTE est un service complémentaire où l'internaute construit son itinérance étape par étape (choix d'un point de départ, choix des étapes jour par jour, feuille de route et description « pas à pas » dynamique).

Le Parc national des Ecrins a engagé une réflexion sur le sujet de l'itinérance A LA CARTE dont nous proposons une restitution en Annexe 4 pour nourrir la réflexion du prestataire.

4.2 Interopérabilité de services de réservation en ligne préexistants

L'outil devra présenter un niveau complet d'interopérabilité (plutôt que satisfaisant). L'internaute pourra réserver des prestations auprès d'autres réseaux de distribution mais en restant bien sur l'outil de réservation du Grand Tour des Ecrins.

Le prestataire proposera une solution ayant vocation à contribuer à l'édification d'un système dynamique d'interrogation de la disponibilité permettant également de réserver des hébergements auprès d'opérateurs touristiques déjà intégrés à différents systèmes de commercialisation et couvrant au maximum les territoires concernés par le Grand Tour des Ecrins.

Aussi, et dans un contexte d'ouverture à la concurrence, l'outil devra présenter un niveau d'interopérabilité complet. L'internaute pourra réserver des prestations auprès d'autres réseaux de distribution (FFCAM/Xsalto, Gites de France, Logis de France, Booking, Clé Vacances, Opensystème/places de marchés locales, B2F etc.) mais en restant bien sur l'outil de réservation du Grand Tour des Ecrins pour construire son séjour à la carte.

Si les prestations réservées en ligne sont issues de système tiers (Gîtes de France, Xsalto FFCAM, ou autres) le prestataire de service aura la charge de la relation contractuelle des conditions de mise en œuvre de l'interopérabilité (passerelles, administratif, bancaire).

A cet effet, le prestataire de service s'associe à l'opérateur du système tiers de réservation pour que le paiement via le portail territorial puisse permettre de garantir la réservation effective des services commandés par l'utilisateur/client selon les conditions générales de ventes de chaque vendeur.

Ceci implique une communication en temps réel entre le système de réservation en ligne du prestataire et l'opérateur du système tiers de réservation, et l'opérateur du système tiers de réservation et le vendeur de la prestation touristique.

Cette capacité de communication s'impose à la fois pour assurer une qualité de service permettant au consommateur de bénéficier des prestations de service qu'il a commandées, et de la même manière pour sécuriser la chaîne de travail en « backoffice » entre le prestataire du maître d'ouvrage et les opérateurs des systèmes tiers de réservation en ligne.

Le prestataire précisera dans son offre les conditions d'interopérabilités avec les systèmes tiers existants et la liste des systèmes partenaires et plus particulièrement ceux concernant le territoire. A minima, le maître d'ouvrage demande la mise en place de passerelles avec les outils Xsalto/FFCAM, Alliance réseaux, ITEA et B2F. Lorsque les passerelles ne sont encore pas effectives, le prestataire précisera les modalités de négociations et le calendrier prévisionnel de mise en place technique et partenarial.

Les services annexes associés :

Différents acteurs économiques développent aujourd'hui des services marchands annexes autour de l'itinérance et de l'écotourisme tels que :

- La vente de sorties de découverte accompagnée à la journée,
- La vente de billets de sites de visites,
- La vente de séjours de découverte à forfait (tout compris),
- Le transports de bagages,
- La billetterie de transports en commun.

Le prestataire de services présentera au maître d'ouvrage sa capacité à proposer à l'achat ce type de services associés. Il proposera également les modalités d'entrées de prestataires du territoire dans ce type de services à la fois lorsqu'il existe une interopérabilité avec des places de marchés, centrales de réservation préexistantes, mais également lorsque les prestations ne sont pas encore dans un de ces systèmes de réservation. Dans ce dernier cas, il précisera les modalités et éventuels coûts pour les prestataires souhaitant entrer dans ce dispositif pour gérer leur planning et leur réservation.

Cas particulier des hébergements, services et prestations hors système de réservation existants :

Le maître d'ouvrage souhaite que le back office demandé puisse leur permettre de réaliser la majorité des opérations suivantes :

Entrer un produit de manière autonome dans le système en lien avec Apidae

- hébergement (description, photos, détails des dortoirs, chambrées, chambres, services et accès notamment),
- prestations liées à l'hébergement (demi-pension, repas, pique-nique) et des services associés (portage de bagages, accompagnement dans un second temps) dans un panier dynamique ou sous forme de produits assemblés

Paramétrer des prix et des offres dans le système

- Chaque hébergement pourra définir un taux de remplissage dédié,
- Paramétrer ses prix
- Créer des offres (exemple : -10% ou - X €) qui sont automatiquement répercutées sur le prix affiché en front office

Gérer la disponibilité en temps réel

- Sur tout ou partie du stock,
- Jusqu'à une date limite (J-5 avant le séjour par exemple)

Gérer des commissions et frais de dossier

- Frais de dossier sur l'ensemble de la réservation et pouvant être versés sur un compte dédié (structure chargée de l'animation et du suivi du site),
- Commission par nuitée (cette commission pouvant être différente en fonction des réseaux d'hébergement)
- Gestion combinée des commissions et frais de dossier

Gérer des commandes prises par téléphone

- Possibilité pour un hébergeur de faire lui-même une réservation en direct lorsqu'il a un client au téléphone donc sans forcément générer un paiement

Gérer l'affichage et la modération d'un module d'avis / notes clients

- Lorsque des avis clients sont recueillis via le site internet, le système doit permettre de les pondérer et/ou de les publier ou non

Intégrer des données de géo-localisation

- Par saisie ou par import de fichiers (ex. Apidae)

Générer des données compatibles avec les applications mobiles et smartphones

- Affichage en responsive design

Générer des mails automatiques de confirmation

- validation de la commande et de la réservation, envoi d'un mail de conseil à J-7 aux clients

- envoi de mails aux hébergeurs (état de la commande, descriptif, groupe, coordonnées, montant des arrhes versés...)

Gérer les différents modes de paiement acceptés

- Connexion avec les établissements bancaires pour la mise en place d'un paiement sécurisé par carte bancaire

- Prise en compte des chèques vacances

Gérer le paiement et la répartition des arrhes

- Le montant des arrhes sera paramétrable (en € ou en %) et pourra être individualisé par hébergement,

- L'objectif étant le paiement unique par l'internaute, le système proposé devra permettre une répartition à l'instant T du paiement vers le compte bancaire de chaque hébergeur.

4.3 La monétique, gestion des conditions générales de vente et suivi des ventes générées :

La monétique est, ici, le moyen de réserver l'accès à une prestation touristique en l'assortissant d'un paiement bancaire éventuel. La réussite et la pérennité du développement des séjours itinérants sur le territoire nécessitent que les consommateurs paient dans la majorité des cas les services consommés en ligne directement auprès des professionnels via un dispositif de paiement en un acte d'achat unique. Toutefois, la réservation devra être rendue possible par renvoi vers un contact téléphonique en cas de carences de système de paiement en ligne pour un prestataire. Le système bancaire sera intégralement géré par le prestataire de service qui fera notamment son affaire des aspects réglementaires et juridiques correspondants. Il pourra le sous-traiter à un opérateur spécialisé (banque, agence ...).

L'outil de réservation devra permettre à l'internaute de proposer l'information et la validation obligatoire des conditions générales de ventes (CGV) de chaque opérateur touristique composant le panier.

Le système de réservation en ligne devra également permettre, aux consommateurs de souscrire une assurance liée à l'achat en ligne, de manière optionnelle et documentée conformément à la législation en vigueur.

Pour permettre un suivi des paiements générés, le prestataire proposera un système de gestion de comptes clients permettant aux utilisateurs de s'enregistrer pour l'acte de réservation (login / mot de passe). Le compte client permet à l'internaute de retrouver sa réservation, le détail de son panier et de modifier une réservation sous réserve des CGV. Voir [annexe 2](#) descriptive du présent CCTP pour les informations minimum souhaitées. Les données clients seront également à disposition du maître d'ouvrage pour assurer une gestion de la relation clients posts séjours (satisfaction, information, nouveautés, enquêtes). Le prestataire proposera un outil permettant de collecter les données clients du système dans une base de données puis d'envoyer régulièrement des newsletter par e-mailing.

Le prestataire qui propose le système de réservation en ligne peut assurer lui-même la gestion des comptes ou peut la sous-traiter à un opérateur spécialisé.

Un tableau de bord accessible en ligne par le maître d'ouvrage permettra d'assurer le suivi annuel, mensuel, hebdomadaire ou journalier des ventes générées sur les séjours. Voir la description complémentaire en [annexe 1](#) du présent CCTP. Ces données seront interrogeables de manière dynamique et paramétrable en ligne. Elles seront également téléchargeables sous au moins deux formats de données (.xls et .csv).

4.4 Développement de Geotrek et interfaçage avec l'outil de réservation en ligne

Le prestataire devra réaliser des développements des applications Geotrek pour adapter l'outil aux contraintes d'intégrations du service de construction d'itinéraires via la réservation en ligne. Le prestataire intégrera une part d'étude technique en ce sens pour étudier l'interfaçage Geotrek/outil de réservation. A titre d'exemple, on peut imaginer qu'il sera nécessaire d'adapter l'outil Geotrek à la construction d'une feuille de route dynamique liée au choix de l'acheteur (temps de marche, longueur, traces, POI, etc.).

4.5 Autres informations techniques

APIDAE

La base de données Apidae devra être utilisée pour afficher les données froides des hébergements.

Flux et API

L'application s'appuiera sur des formats standards et ouverts pour tout ce qui concerne les flux et que les données saisies par les opérateurs pourront être accessibles sous forme de flux à l'aide d'une API standard et ouverte, pouvant être sécurisée par une clé.

Responsive Design, navigateurs et résolution d'écran

Le développement permettra un affichage optimisé sur les différents formats de tablettes et smartphones.

Les pages seront optimisées pour les résolutions suivantes :

- 1024px et plus : PC, mac et tablettes au format paysage
- 1023-768px : Tablettes au format portrait
- 767-480px : Mobiles au format paysage et petites tablettes
- Moins de 480px : Mobiles au format portrait

Le site est optimisé pour les navigateurs suivants :

- Google Chrome version 40 et supérieur
- Firefox 36 et supérieur
- Internet Explorer version 9 à 11
- Safari version 7 à 9

Charte graphique

Le prestataire veillera au respect des chartes graphiques du Parc national des Ecrins et du Grand Tour des Ecrins. Ces chartes lui seront fournies en début de projet.

Versions internationales

Le prestataire devra livrer le module en ligne en version française et prévoir l'intégration d'une version internationale (en anglais). Il proposera un prix par version supplémentaire dans un devis à part.

Optimisation en vue du référencement naturel

Une attention particulière sera à apporter au référencement naturel de l'intégration de l'outil de réservation dans le site grand-tour-ecrins.fr. Compte tenu de la complexité de la prestation les demandes ci-après sont formulées à titre indicatif. Un sitemap automatique par langue doit être prévu. Le code sera propre et respectera les préconisations W3C. Il est demandé au prestataire de fournir un outil permettant la modification des titres, des descriptifs et des méta de chaque page. Les URL des pages doivent garder une structure courte, claire et contenant les mots à référencer. L'outil pourra éventuellement permettre de procéder à la réécriture d'URL.

Suivi et statistiques du site

L'outil Google Analytics est déjà mis en place pour le suivi statistique du site grand-tour-ecrins.fr. Pour la partie fiche adhérent, nous aimerions des statistiques détaillées sur le nombre de visites de chaque fiche, le nombre de clics sortants vers le site Internet du prestataire, le nombre de mails envoyés via le formulaire de contact. Ces statistiques pourront être communiquées de façon rapide et simplifiée à chaque adhérent.

4.6 Maintenance technique et évolutive

Le prestataire assurera la maintenance technique de l'outil jusqu'à fin 2018. Par ailleurs, lui et le maître d'ouvrage s'informeront mutuellement des évolutions majeurs des outils de réservation d'une part et de

Geotrek d'autre part. Ils étudieront ensemble les éventuels développements à mener pour garantir l'imbrication fonctionnelle des outils.

5. Formation à l'utilisation de l'outil :

Le prestataire devra prévoir dans son offre un volet formation avec deux cibles principales :

1. Le maître d'ouvrage et des personnels d'OTI partenaires.

Il s'agit de les former à la prise en main complète de l'outil d'administration et de les rendre en capacité de présenter l'outil et d'expliquer les principes de fonctionnement aux professionnels de l'itinérance de leurs territoires. Formation sur site de 10 personnes maximum, objectifs et durées sont à préciser par le prestataire.

2. Les professionnels de l'itinérance qui utiliseront le service de gestion des disponibilités/réservations en ligne proposé par le prestataire.

Il s'agira de les accompagner dans la découverte de l'environnement de travail en ligne à travers une service de formation en ligne ou de didacticiels consultables en ligne (prise en main de l'outil de gestion du planning, conseils sur la tarification, la mise en valeur de l'offre, etc.). Les objectifs et le modalités d'accès seront à préciser par le prestataire dans la réponse.

Les ressources de formations seront assurées jusqu'à fin juin 2018.

6. Conditions commerciales et rémunération :

Adhésion au service et commissionnement pour les socioprofessionnels :

Le Maître d'ouvrage souhaite dans l'idéal que l'outil mis à disposition des professionnels, qui géreront leur planning en direct, le soit gratuitement. Toutefois, si les ventes doivent donner lieu à commissions ou à des frais de services le prestataire communiquera la grille des tarifs pour l'année 2017 avec le détail par type de prestations touristiques (hébergements, activités, etc.). Il précisera également si l'adhésion à certains réseaux de distribution partenaires via des passerelles (Booking, TripAdvisor, ITEA, B2F, Xsalto, Alliance-Réseaux, etc .) est soumise à un commissionnement, en raison des services proposés.

Préciser si l'adhésion aux réseaux de distribution partenaires fait l'objet d'une commission (payée par l'internaute) mais aussi de frais éventuels de maintenance et de suivi des passerelles soit par le prestataire retenu soit par les réseaux de distribution partenaire.

Rémunération des ventes transitant par les outils web du Parc national des Ecrins :

Le prestataire précisera s'il offre la possibilité de rémunérer le maître d'ouvrage pour les ventes déclenchées par ses outils web de promotion/vente (grand-tour-ecrins.fr, etc.). Le cas échéant, il détaillera les modalités de rémunération (forfait, pourcentage, etc.) et contractuelle pour la formalisation du partenariat économique.

Il précisera notamment s'il est possible de paramétrer l'outil pour qu'une commission soit versée au Parc national pour l'utilisation de la marque Grand Tour des Ecrins. Le Parc national en étant le dépositaire pour le compte du Collectif Grand Tour des Ecrins

L'objectif étant que les recettes puissent permettre au gestionnaire du Grand Tour des Ecrins de contribuer à couvrir des frais directement ou indirectement liés aux services : des applicatifs numériques, de promotion, et d'entretien et de renouvellement des infrastructures (sentiers, signalétique...).

7. Solutions de développement

Les trois applications préexistantes ont été développées et publiés sous licences libres et font l'objet d'une libération sur une forge. Le présent marché s'inscrit dans la continuité et il est attendu du prestataire la proposition de solutions open source, réutilisables par d'autres opérateurs sous licences libres et qui ne généreront pas l'achat de licences d'utilisation récurrents.

Les développements doivent être conduits de manière générique et documentée de manière à pouvoir être utilisés par les différents utilisateurs de Geotrek-admin, Geotrek-Rando et Geotrek-mobile. De la même manière toute amélioration des bibliothèques libres utilisées devront être publiées.

A l'issue du marché, les applicatifs développés devront être publiés sur une forge et être réutilisables par d'autres opérateurs sous licences libres.

Le cas échéant, le prestataire précisera la part des développements qui ne serait pas réalisés en opensource.

8. Propriété

Le titulaire garantit le maître d'ouvrage contre toutes les revendications de tiers relative à la propriété intellectuelle des supports, documents et progiciels fournis ou utilisés lors de sa prestation.

Les droits d'usage des créations, du web-design, des sources et des développements ainsi que la totalité des livrables seront la propriété exclusive du Parc national des Ecrins.

Le Parc national des Ecrins aura la faculté de reproduire, publier et communiquer les résultats de ces prestations à des tiers.

9. Options

Option 1 : Publicité web et digital display pour accompagner le lancement

Le prestataire pourra également proposer en option la mise en place d'une campagne opérationnelle de référencement payant et de publicité web de l'outil de réservation disponible sur le site et l'application mobile du Grand Tour des Ecrins. Il s'agira dans ce cas de cibler les publics et les médias (search, réseaux sociaux, Youtube, réseaux display de Google...), d'accompagner le Parc dans la définition de messages promotionnels, et de mettre en œuvre la campagne et de réaliser un bilan jusqu'à l'automne 2017. Il devra détailler sa proposition dans la note méthodologique et la faire figure en option dans le devis détaillé.

Option 2 : innovation promotionnelle autour de l'outil de réservation du Grand Tour des Ecrins

Le prestataire aura la possibilité de proposer en option toutes formes d'outil innovant permettant d'associer les médias numériques, l'outil de réservation et la promotion de l'image du Grand Tour des Ecrins (Vidéo d'un tour avec proposition de réservation de nuitée idé manière interactive, etc.).

Il devra détailler sa proposition dans la note méthodologique et la faire figure en option dans le devis détaillé.

9. Livrables

- Nouvelles versions des applications Geotrek-Admin, Geotrek-Rando (portail), Geotrek-Mobile
- Réalisation de formations et/ou mise à disposition de didacticiel pour 1. le maître d'ouvrage et des personnels d'OTI partenaires ; 2. les professionnels de l'itinérance qui utiliseront le service de gestion des disponibilités/réservations en ligne proposé par le prestataire.
- Sous réserve de levée de l'option 1 : réalisation de la campagne publicité web et display et de remise du bilan
- Sous réserve de levée de l'option 2 : réalisation d'outils innovant pour la promotion l'outil de réservation du Grand Tour des Ecrins

10. Modalités d'échanges

La mise en œuvre de la prestation sera placée sous l'égide d'un groupe de travail technique associant le Parc national, maître d'ouvrage, et le prestataire de service. Pour le Parc national les interlocuteurs seront Camille Monchicourt, responsable du pôle système d'information, et Pierrick Navizet, Chargé de mission éco-tourisme et marque. Le prestataire désignera un chef de projet et un interlocuteur technique développeur.

Le début de la prestation sera cadré par une réunion fixant les modalités d'échanges et de suivi ainsi que le planning opérationnel. Cette réunion sera soit physique soit par conférence téléphonique associée à du partage d'écrans.

Les développements seront validés par étapes à travers des échanges numériques et téléphoniques autant que de besoins.

A, le

Lu et Approuvé par le candidat
(Signature + cachet)

ANNEXES

1. Données statiques de l'outil de réservation à transmettre au maître d'ouvrage

Dans la perspective de réaliser une évaluation des retombées de l'itinérance et de constituer un fichier clients le prestataire devra rendre accessible les informations collectées, comprenant à minima :

- l'identifiant du prestataire de service (hébergeur, etc.)
- le nom du prestataire de service (hébergeur, etc.)
- le nom de la commune d'implantation
- l'adresse postale complète
- les coordonnées en latitude et longitude (au minimum au format WGS84)

Et, sur autant de lignes que nécessaires ayant en dénominateur commun avec les données ci-dessus, les caractéristiques d'achats de services suivantes, à minima :

- Nombre de nuitée
- Nombre et type de repas
- Chiffre d'affaire généré par réservation
- La durée du séjour correspond au panier du client
- le nom et le Prénom du Client
- Sa civilité
- Son age
- le nom de la commune de provenance
- le Pays
- l'adresse postale
- l'adresse de courrier électronique
- la date de réservation

Ces données seront interrogeables de manière dynamique et paramétrables en ligne. Elles seront également téléchargeables sous au moins trois formats de données (.xls et .csv et .pdf).

2. Compte client précisions sur les données attendues

Coordonnées collectées :

Civilité*

Nom*

Prénom*

Adresse*

Adresse 2

Code postal*

Ville*

Pays*

Téléphone mobile*

Téléphone fixe

E-mail*

Date de naissance*

Acceptation de recevoir des informations par mail

3. Arborescence et contenus du site internet www.grand-tour-ecrins.com

Voici un rappel du contexte du site Internet mis en ligne début 2016.

Objectifs du site :

- Offrir une vitrine séduisante, esthétique et identitaire de la destination Grand Tour des Ecrins avant l'arrivée des internautes sur le niveau de recherche pratique du portail Geotrek-Rando/découverte.
- Inciter les internautes à consulter les rubriques des offres du Grand Tour des Ecrins et à venir séjourner en itinérance dans le massif et les vallées des Ecrins.

Langues :

Anglais et français

Arborescence / home page :

Intégrer un lien direct vers le portail Geotrek (comment, où ?).

> Menu principal :

Le Grand Tour des Ecrins (Page statique - Présentation, les classiques, les Balcons des Ecrins...)

OFFRES :

- A pied (lien vers sélection filtrée pédestre du portail Geotrek GTE)
- A VTT/ A vélo (lien vers sélection filtrée VTT/Vélo du portail Geotrek GTE)
- A cheval/En âne (lien vers sélection filtrée A cheval/En âne du portail Geotrek GTE)
- Séjours (lien vers sélection filtrée séjours du portail Geotrek GTE)

SERVICES :

- Accompagnateurs (lien vers sélection filtrée Accompagnateurs du portail Geotrek GTE)
- Hébergements (lien vers sélection filtrée hébergements du portail Geotrek GTE)
- Animations (lien vers sélection filtrée événements touristiques du portail Geotrek GTE)
- Offices de tourisme (lien vers sélection filtrée Office de tourisme du portail Geotrek GTE)
- Produits du terroir (lien vers sélection filtrée produits du terroirs marqués du portail Geotrek GTE)
- Transports (Page statique HTML avec info et widget AlpeInfo.net) à construire

Image pleine page, avec phrase de signature et intégration de la présentation vidéo du GTE.

> Blocs idées (sous la photo pleine page et la vidéo)

Idées randonnées (3 produits aléatoires : photo, nom, chapeau, durée, pratique + bouton En savoir plus).

Idées séjours (3 produits aléatoires : photo, nom, chapeau, durée, pratique + bouton En savoir plus).

Actualités (3 dernières actualités en fil d'actu remontant du site du PNE par flux XML - sélection : / affichage : photo, date, titre, En savoir plus, le clic renvoi sur le site du PNE).

> Pied de page structuré :

Découvrir :

Parc national des Ecrins (lien site web)

Oisans (lien site web Office de tourisme de pole)

Valbonnais-Matheysine-Pays de Corps (lien site web Office de tourisme de pole)

Champsaur et Valgaudemar (lien site web Office de tourisme de pole)

Serre-Ponçon (lien site web Office de tourisme de pole)

Pays des Ecrins (lien site web Office de tourisme de pole)

Serre-Chevalier-Briançon (lien site web Office de tourisme de pole)

La Grave-La Meije (lien site web Office de tourisme de pole)

En savoir plus :

Application mobile (HTML de présentation et/ou lien vers les stores)

Mode d'emploi (HTML et/ou PDF)

Contact (formulaire vers > grandtourdesecrins@ecrins-parcnational.fr)

Ressources professionnels (page HTML avec téléchargements)

Mentions légales (page HTML)

Réseaux sociaux (bouton Facebook / Twitter)

Cofinanceurs / partenaires (mention plus logos).

4. Itinérance à la carte

Des développements ont été réalisés en 2015 pour pouvoir mieux gérer et valoriser l'itinérance dans Geotrek : <https://groups.google.com/forum/#!topic/geotrek-fr/NAznjtpsYjE>

Ces évolutions concernent uniquement l'ITINERANCE PREDEFINIE, c'est à dire des séjours pré-construits avec départ, durée et étapes fixes.

Il s'agit notamment de pouvoir créer des FICHES MERES (tour complet, par exemple « Le Tour de Serre-Ponçon en 10 jours ») et des FICHES FILLES (chaque étape) et de les lier entre elles.

L'itinérance A LA CARTE est un service complémentaire où l'internaute construit son itinérance étape par étape (choix d'un point de départ, choix des étapes jour par jour, feuille de route et description « pas à pas » dynamique).

Le Parc national des Ecrins a engagée une réflexion sur le sujet de l'itinérance A LA CARTE dont voici une restitution qui permettra de nourrir la réflexion du prestataire :

Première opération :

L'internaute commence par choisir une pratique.

En effet l'ensemble des informations présentes dans les étapes suivantes dépendront de la pratique (étapes proposées, services, durées...).

Parc national des Ecrins

Rando Ecrins

Votre avis A savoir Le Parc national Réglementation Maisons du Parc Sorties accompagnées Transport Boutique

1. Choisissez votre pratique

Pedestre Vélo Equestre

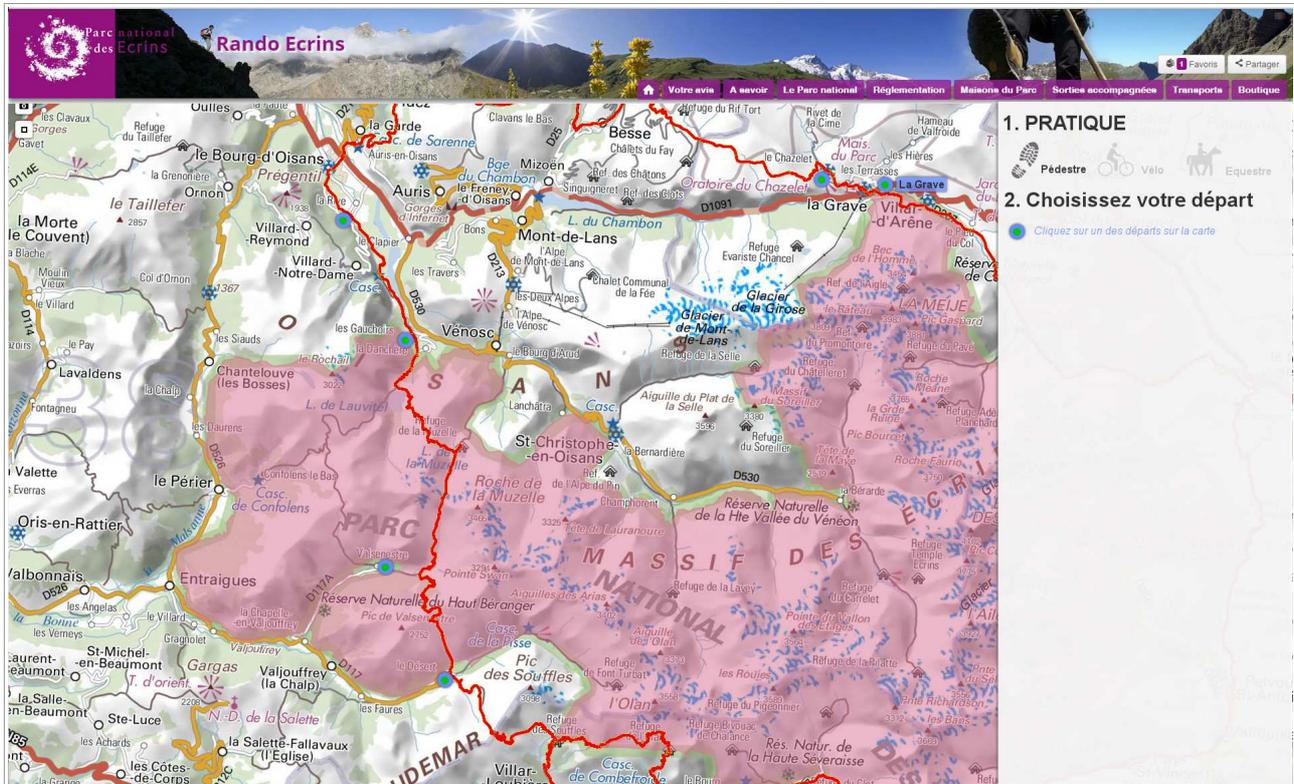
Map details: la Mortelle, le Bourg-d'Oisans, Auris, Mont-de-Lans, St-Christophe-en-Oisans, Entraugues, Valjouffrey, la Salette-Fallavaux, etc.

Deuxième opération :

L'utilisateur doit désormais choisir son point de départ parmi les différentes possibilités.

Il le fait en cliquant sur un des points sur la carte.

Au survol des différents points, une popup affiche le nom du point de départ et éventuellement d'autres informations (transports, type de départ, altitude...).



Troisième opération :

Après avoir choisi le point de départ, l'utilisateur doit désormais choisir sa première étape. Les différents points d'étape (villages ou hébergements) distants de moins de 10h (paramétrable) lui sont proposés. Il choisit ainsi sa première étape en fonction du sens dans lequel il souhaite faire son itinérance, de son niveau et de la durée qu'il souhaite parcourir le premier jour.

La distance entre le point de départ et les différents points d'étape accessibles dans la journée est affichée au dessus de chaque point.

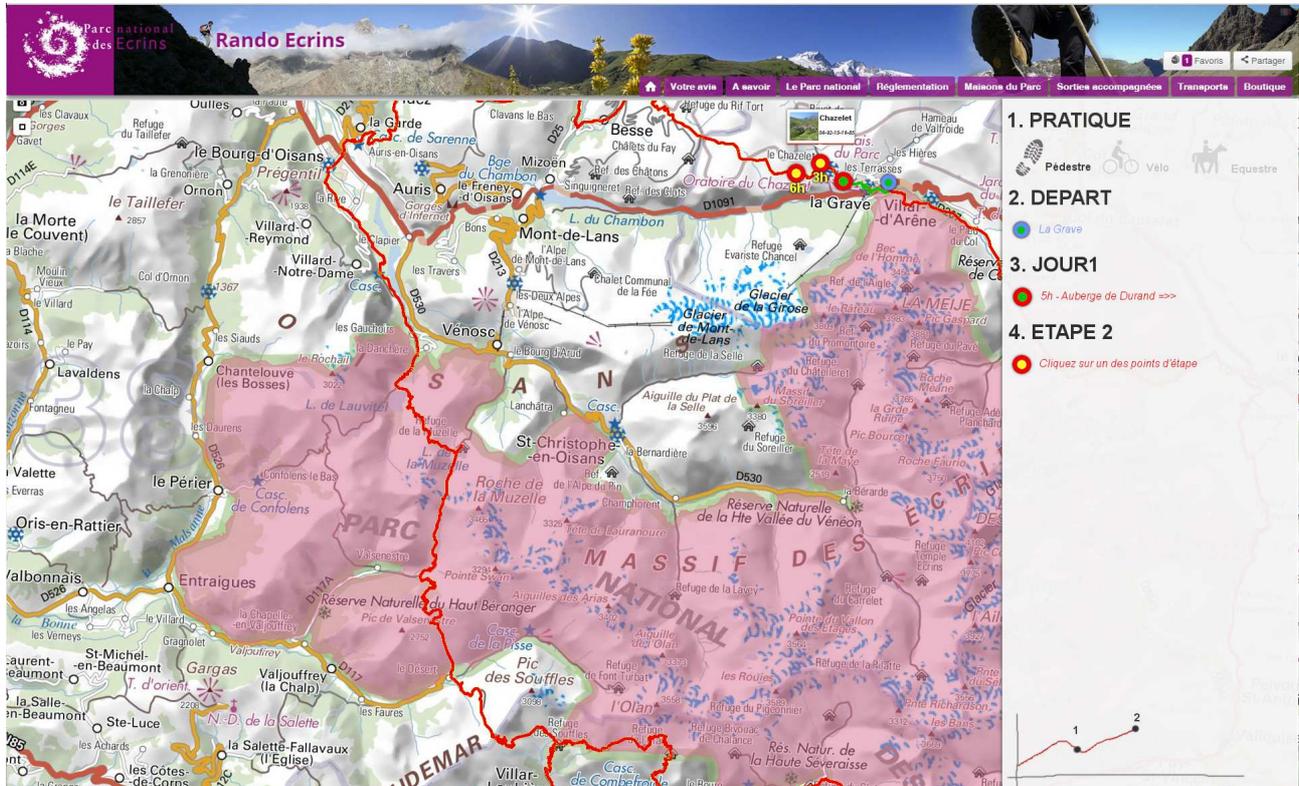
Pour cela, il faudra pouvoir renseigner dans la BDD la durée entre chaque point ou la calculer automatiquement (<https://github.com/makinacorus/Geotrek/issues/989>). En cas de variante, il peut y avoir plusieurs chemins pour rejoindre 2 points.



Quatrième opération :

De la même manière, il choisit les étapes des jours suivants.

Au survol d'un point d'étape, une popup affiche des informations complémentaires sur celui-ci, ainsi qu'un lien vers la fiche des hébergements, permettant d'avoir plus d'information mais aussi de vérifier les disponibilités si un WIDGET est disponible pour l'hébergement.



En plus des étapes et hébergements qui sont affichés au fur et à mesure où l'utilisateur construit son séjour, les services et patrimoines s'ajoutent dans la liste automatiquement au fur et à mesure où il ajoute des étapes.

Ce fonctionnement nécessite de connaître les durées entre chaque points d'étape (par pratique), l'application se chargeant de faire les sommes. Mais aussi de décrire les itinéraires entre chaque point d'étape (dans les 2 sens) pour que le DESCRIPTIF PAS A PAS puisse être reconstruit dynamiquement en fonction des points d'étape sélectionné par l'utilisateur.

Ainsi l'internaute disposera d'un carnet de route exportable avec le détail des différentes étapes (carte, hébergements, patrimoines, services, descriptif pas à pas, balisage...).

PERSPECTIVES (hors consultation) :

Une fois cette ITINERANCE A LA CARTE fonctionnelle, il pourra être étudié une autre évolution permettant de définir une date de départ ainsi qu'un nombre de personnes pour vérifier automatiquement la disponibilité des HEBERGEMENTS selon ces critères.

Seuls les hébergements disponibles aux dates souhaitées seraient alors proposés. Cela nécessite d'interroger les disponibilités et donc d'avoir accès aux informations sur les disponibilités des hébergements sous forme de flux et pas uniquement sous forme de widget.