



CAHIER DES CHARGES APPLICATION RANDONNEE



Nom du maitre d'ouvrage : OFFICE DE TOURISME DES COMBRAILLES
Adresse : Place Raymond Gauvin - 63390 SAINT-GERVAIS-D'Auvergne

Téléphone : 04 73 85 80 94
Email : contact@tourisme-combrailles.fr

Personnes à contacter dans l'entreprise :

Directrice : Marie LEPISSIER
04 73 85 82 08 - marie.lepissier@tourisme-combrailles.fr
Chargée des activités de pleine nature : Sandrine BOUTONNET
04 73 85 80 94 - sandrine.boutonnet@tourisme-combrailles.fr

Sommaire

- 1. Résumé**
- 2. Présentation de l'Office de Tourisme des Combrailles**
 - 2.1. L'Office de Tourisme
 - 2.2. Notre territoire
 - 2.3. Nos éditions
 - 2.4. Notre rôle
- 3. Objectifs**
 - 3.1. Contexte
 - 3.2. Buts et objectifs de l'application
- 4. Prestations attendues**
- 5. Publics cible**
- 6. Graphisme, ergonomie**
 - 6.1. Charte graphique
 - 6.2. Ergonomie
- 7. Fonctionnalités et utilisation**
 - 7.1. Système d'exploitation
 - 7.2. Coût pour le client
 - 7.3. Page d'accueil
 - 7.4. Fonctionnalités de l'application
- 8. Mise à jour de l'application**
 - 8.1. Modification des pages
 - 8.2. Création de nouvelles rubriques
- 9. Compatibilité**
 - 9.1. Compatibilité technique
 - 9.2. Configuration logicielle et matérielle
 - 9.3. Statistiques de fréquentation
 - 9.4. Maintenance
- 10. Cession des droits**
- 11. Conditions et contenu de l'offre**
- 12. Dates et lieux de dépôt des candidatures**

I. Résumé

D'après notre observatoire touristique, la randonnée représente la 1^{ère} demande. L'une des priorités de l'Office de Tourisme des Combrailles (OTC) est le développement des activités de pleine nature et notamment de la randonnée (sous toutes ses formes : pédestre, cyclable, équestre...). Actuellement, pour assurer la promotion de la randonnée, l'OTC édite et propose à la vente des éditions papiers et dispose d'un site internet (adapté à sa charte graphique, en responsive web design). Ce site récent (printemps 2015) diffuse des informations liées à la randonnée mais ne permet pas de proposer des services adaptés à la clientèle qui pratique la randonnée.

Face à ce constat, l'OTC souhaite développer un **outil numérique : une application** dédiée à la randonnée pour satisfaire les attentes de sa clientèle.

A travers la création de cette application, l'OTC dégage de multiples objectifs :

Objectif principal du projet : Proposer un nouveau service moderne et pratique aux locaux et touristes du territoire. L'application doit permettre de guider les pratiquants dans leurs randonnées en leur indiquant au fur et à mesure les points de découverte (patrimoine culturel et naturel...) qui se situent sur le parcours (sur le parcours et à proximité), en les mettant en valeur par des différents supports (texte, photo, vidéo...).

Objectifs secondaires :

- Compléter le site de l'OTC en matière de données techniques (téléchargement des fichiers GPX....)
- Fournir des informations sur le patrimoine aux randonneurs (via des textes, images, vidéos qui seront fournis...)
- Proposer un outil adapté à tous les supports (smartphones, tablettes, PC)
- Renforcer l'image des Combrailles comme étant un territoire de randonnée
- Donner une image dynamique au territoire
- Faire connaître le territoire (outil de promotion supplémentaire) pour inciter à la venue

Cibles :

La clientèle principale des Combrailles est familiale. Les familles et les couples sont les premières cibles de notre site.

Nous avons ensuite une clientèle ciblée qui affectionne **les sports de nature** (randonnée, VTT...), les sports liés à l'eau (canoë, motonautisme, nautisme, plaisance...), les loisirs (la pêche, la cueillette en tout genre...).

La provenance de la clientèle est principalement la région parisienne et du grand ouest de la France (Bretagne, Pays de la Loire...). Cette population séjourne en pays des Combrailles pour son calme, sa verdure, son accueil, ses hébergements respectant l'habitat local, ses produits du terroir...



Les cibles globales sont donc :

- Les touristes français et étrangers
- La population locale

Pour mener à bien ce projet, **un comité de pilotage** se réunit régulièrement pour définir les grandes orientations. Ce comité est constitué de :

- Personnels (directrice et chargée des activités de pleine nature) et élus de l'Office de Tourisme des Combrailles
- Personnels (directeur adjoint et chargée de mission culture) et élu du Syndicat Mixte pour l'Aménagement et le Développement des Combrailles
- Prestataires touristiques
- Elus représentants des Communautés de communes des Combrailles

L'interlocuteur du prestataire choisi sera la personne en charge des activités de pleine nature à l'Office de Tourisme des Combrailles.

Les grandes étapes du planning :

- Juillet 2016 : diffusion du cahier des charges
- Septembre 2016 : réponse des prestataires
- Début octobre 2016 : audition des prestataires et choix du prestataire
- Octobre 2016 : rencontre avec le prestataire, définition des attentes, du calendrier de réalisation et des missions de chacun dans le cadre d'une réunion du comité de pilotage
- Janvier 2017 : test avec au minimum 2 randonnées pédestres et présentation dans le cadre d'une réunion du comité de pilotage
- Mai 2017 : mise en ligne de l'application

2. Présentation de l'Office de Tourisme des Combrailles

2.1. L'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme des Combrailles a été créé le 1^{er} janvier 2010.

Une étude initiée par l'Agence Locale de Tourisme des Combrailles (aujourd'hui dissoute) a mis en évidence le fait que le développement touristique serait plus efficace si tous les offices de tourisme des Combrailles se regroupaient en une structure unique à l'échelle des Combrailles.

De ce fait, le Syndicat Mixte d'Aménagement et Développement des Combrailles (SMADC) a voté le principe de création d'un Office Intercommunautaire sous forme d'Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (E.P.I.C.). Il regroupe les 7 anciens OT communaux ou intercommunaux du Pays des Combrailles, ceux-ci étant dissouts suite au transfert de compétences touristiques.

Il est composé d'un Comité de Direction de 12 élus et 11 prestataires avec 1 présidente et 1 vice-président.

Le personnel est composé d'une directrice, d'une secrétaire-comptable, d'une responsable accueil, d'une assistante de direction, de 4 chargées de missions, d'une conseillère en séjour, et de saisonniers en renfort pour la période juillet et août.

2.2. Notre territoire

Le territoire de l'OTC couvre 103 communes, également zone du SMAD des Combrailles (Syndicat Mixte pour l'Aménagement et de Développement des Combrailles)

L'Office de Tourisme des Combrailles dispose de 7 bureaux d'accueil permanents ouverts à l'année répartis sur les Combrailles :

- Menat, Saint-Gervais-d'Auvergne, Châteauneuf-les-Bains, les Ancizes-Comps, Pontgibaud, Pontaumur et Bourg-Lastic
- L'été, 4 bureaux d'accueil supplémentaires ouvrent leurs portes au public à Giat, Pionsat, Messeix, et à Saint-Eloy-les-Mines.



2.3. Nos éditions 2016

- Guide touristique « Destination Combrailles » à 14 000 exemplaires,
- Guide hébergements à 4 000 exemplaires
- Carte touristique « Combrailles » à 18 000 exemplaires
- Carte pêche en Combrailles » à 2500 exemplaires
- Fiches de randonnées (programme pluriannuel).
- 30 Fiches Patrimoine collection « trésors des Combrailles »

2.4. Notre rôle

En sa qualité d'EPIC, l'Office de Tourisme des Combrailles entretient des relations privilégiées avec les Communautés de Communes de Cœur de Combrailles, Côtes de Combrailles, Haute Combraille, Manzat Communauté, Pays de Menat, Pays de Pionsat, Sioulet-Chavanon, Pontgibaud Sioule et Volcans et Pays de Saint-Eloy-les-Mines. Les statuts en date du 02 octobre 2009 déterminent les missions exactes confiées à l'Office de Tourisme qui sont :



- Accueil et information
- Promotion touristique
- Mission de développement touristique
- Événementiel / Animation
- Commercialisation / Ventes de voyages et de séjours
- Observation du tourisme

3. Objectifs

3.1. Contexte

Les appareils mobiles (smartphones, tablettes) font partie de notre quotidien depuis plusieurs années. Il en est de même concernant les vacances ou les loisirs. Que ce soit pour la recherche de sa destination ou une fois sur place pour la recherche de sites, d'activités ou encore pour être assisté pendant son activité (exemples : calculer la distance parcourue, la perte de calories, de points d'intérêts touristiques à découvrir...), l'appareil mobile est utilisé.

Compte tenu de ces évolutions du comportement, l'**Office de Tourisme des Combrailles** se doit de s'équiper d'une application qui puisse répondre aux attentes de sa clientèle.

3.2. Buts et objectifs de l'application

L'application aura plusieurs objectifs. Ce sera à la fois :

- **Proposer de manière ludique et conviviale la découverte des points d'attrait du territoire** (patrimoines, sites, paysages...) dans le cadre de randonnées.
- Un **support de communication « vitrine »** à destination des touristes et de la population locale
- Une **plateforme technique** pour permettre de donner accès aux données techniques (téléchargement fichiers GPX, profil altimétrique...)
- Une **plateforme de valorisation des données** liées au patrimoine
- Une **plateforme pratique** pour accompagner et rassurer le client lors de son séjour (géolocalisation des points de services...)
- Un **outil interactif** (échange et partage de son expérience)
- Un **support de fidélisation** pour inciter les clients à revenir

Les principaux résultats attendus sont :

- une **amélioration de l'image** du territoire et de l'OTC
- une **identification des Combrailles** comme destination d'activités de pleine nature
- de **satisfaire les attentes de la clientèle**
- une **augmentation de la fréquentation touristique** du territoire des Combrailles
- une **augmentation des retombées économiques** pour les prestataires

4. Prestations attendues

- Création de l'application avec intégration de la charte graphique de l'OTC
- Conditions de mises à jour : la **formation au module d'administration de l'application** doit être prévue
- Utilisation maintenue de la base de données régionale APIDAE (en cours de mise en place actuellement) par syndication afin de limiter le nombre de mises à jour
- Intégration des randonnées au fur et à mesure

5. Publics cible

Les cibles sont les suivantes :

- Les **familles avec enfants** (parents ou grands-parents) avec des enfants de plus de 3 ans situés en Rhône-Alpes, Région Centre, Auvergne, Bourgogne, Pays de la Loire et Ile-de-France principalement.

- Les **couples sportifs** sans enfant situés en Rhône-Alpes, Région Centre, Auvergne, Bourgogne, Pays de la Loire et Ile-de-France

- Les **groupes / clubs de loisirs sportifs** qui viennent dans les Combrailles sur un ou plusieurs jours à l'occasion lors de leur séjour sportif.

- Les **habitants** et ceux des territoires limitrophes.

> Les familles avec enfants et couples sans enfants sont les cibles principales de notre communication. Leur utilisation de l'application sera en amont du séjour pour rechercher des idées de randonnée afin de se renseigner sur l'offre, voir à quoi ressemblent les Combrailles. Pendant le séjour, ils pourront trouver des informations géo-localisées de proximité, retrouver les favoris de leur recherche d'avant séjour, partager l'expérience vécue sur les réseaux sociaux.

Pays ciblés hors France : Belgique, Pays-Bas, Allemagne et Royaume-Uni.

6. Graphisme et ergonomie

6.1. Charte graphique

L'application devra prendre en compte les éléments de l'**identité visuelle de la charte graphique des Combrailles de l'OTC** : logo, typographies, couleurs, éléments graphiques, pictogrammes etc..

6.2. Ergonomie

L'application sera créée pour s'adapter aux différents supports (smartphones, tablettes)

Les pages ne devront pas être trop lourdes en termes d'octets pour un chargement rapide des contenus (notamment photos)

Le public handicapé, et les personnes âgées faisant partie de nos cibles, l'ergonomie devra être adaptée : police de taille suffisante, simplicité de navigation, bouton d'augmentation et de

réduction de la taille de la police sur chaque page....

L'application devra être classique et simple dans sa conception, de manière à ne pas dérouter les internautes, qui doivent trouver les informations recherchées en un minimum de « clics ».

7. Fonctionnalités et utilisation

7.1. Système d'exploitation

Système d'exploitation
Compatible avec les appareils : Android et IOS

7.2. Coût pour le client

Coût
Gratuit

7.3. Page d'accueil

Le prestataire fournira des propositions de maquettes de la page d'accueil de l'application.

La page d'accueil devra être **simple et intuitive**, avec utilisation de **pictogrammes évocateurs dynamiques** pour illustrer les fonctionnalités.

Il reviendra au prestataire lors de la réalisation de l'application de proposer une architecture qui réponde aux objectifs de l'application en intégrant les fonctionnalités décrites ci-dessus.

7.4. Fonctionnalités de l'application

Fonctionnalité	Critère / Précision		Commentaires
1-Paramétrer son profil	« Sportif »	« Découverte »	<ul style="list-style-type: none"> - Cela permet de cibler le profil et d'adapter les propositions - <i>Pour les sportifs cela leur permettront d'avoir les fonctionnalités calories, vitesse max....</i>
1-1 Possibilité de choisir la langue	<ul style="list-style-type: none"> - français - anglais 		
1-2 Choisir l'activité que l'on souhaite pratiquer	<ul style="list-style-type: none"> - randonnée pédestre - VTT - vélo route - canoé-Kayak (caché au début) - équitation (caché au début) 		
1-3 Choisir une ou plusieurs thématiques	<ul style="list-style-type: none"> - lac, étang, plan d'eau - rivière - volcanisme - forêt - bocage <p>(à voir en fonction des critères de la BDD utilisée au moment du développement du projet)</p>		
1-4 Sectionner les informations techniques de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> - durée - dénivelé - aspect interactif pour les enfants - temps de pratique (pour les randonnées) - commune de départ - temps d'accès à l'activité - handicap (physique, mental, les 2) 		
2- Géolocalisation			
2-1 Situer le client sur la carte	<ul style="list-style-type: none"> - <i>visualisation de sa position</i> 		

2-2 Faire des recherches par distance	<ul style="list-style-type: none"> - recherche de site de pratique - recherche de services.... 		<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser la proximité
2-3 Scénarisation lors de la pratique (réalité augmentée...)	<ul style="list-style-type: none"> - animation par déclenchement de photo, vidéo, son.... <p>Alerte qui indique un point d'intérêt lors de la randonnée (patrimoine culturel, historique, environnemental)</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La clientèle famille 1^{ère} clientèle des Combrailles - Permet de mettre en valeur des points importants durant la randonnée
3- Téléchargement des données sur l'appareil mobile	<ul style="list-style-type: none"> - mettre une alerte à chaque démarrage de l'application qui indique qu'il est préférable de télécharger les données avant de partir - utilisation en off line des données - carte avec les points d'accès wifi gratuit où l'on peut télécharger l'application 		
4- Synchronisation avec une application spécifique pour mesurer la performance	La synchronisation se fera automatiquement si une application est déjà installée sur l'appareil		
5-Valorisation des données liées au patrimoine, environnement...	<ul style="list-style-type: none"> - Contenu succinct 	<ul style="list-style-type: none"> - Contenu détaillé 	<ul style="list-style-type: none"> - Valorisation du territoire - Apporte une valeur ajoutée
6 - Carte d'accueil interactive			
6-1 - Carte pour cartographier les sites de pratique	<ul style="list-style-type: none"> - rendre visuelle l'offre 		
6-2 Carte des Combrailles grisée qui se colorie au fur et à mesure que le client découvre le territoire	<ul style="list-style-type: none"> - inciter à découvrir l'ensemble du territoire : challenge 		<ul style="list-style-type: none"> - Permet de fidéliser la clientèle.
7- Partage sur les réseaux sociaux	<ul style="list-style-type: none"> - Facebook (photo, vidéo, texte) - You tube (vidéo) - Pinterest (photo, vidéo, texte) - Flickr (photo) 		<ul style="list-style-type: none"> - Utile pour faire de la publicité et inciter les gens à obtenir

	<ul style="list-style-type: none"> - Google + (photo, vidéo, texte) - Instagram (photo) - etc 	l'application.
7-1 Facebook	- photo, vidéo, texte	
7-2 You tube	- vidéo	
7-3 Pinterest	- photo, vidéo, texte	
7-4 Flick R	- photo	
8- Possibilité de créer un compte personnalisé	- sauvegarder les itinéraires téléchargés, les contacts	
9- Fond de carte		
9-1 Carte générale	- Modélisation 3D du territoire	(en option)
9-2 Fond de carte pour réaliser une randonnée	- carte IGN	

8. Mise à jour de l'application

8.1. Modification des pages

Les modifications des pages devront se faire soit directement sur Tourinsoft/APIDAE ou en back office sur l'application, sans demander l'intervention du prestataire retenu.

8.2. Création de nouvelles rubriques

L'OTC doit avoir la main sur la création/modification de rubriques et des pages qui sont reliées à ces rubriques.

9. Compatibilité

9.1. Compatibilité technique

L'application devra être compatible pour tous supports mobiles et leurs systèmes d'exploitation IOS et Android. Le prestataire fournira une liste des versions compatibles.

L'application devra être livrée compatible pour être enregistrée sur les plateformes de téléchargement adaptée de manière à être accessible au maximum de personnes. Le prestataire sera en charge de cet enregistrement.

9.2. Configuration logicielle et matérielle

L'application ne doit pas demander de compétences techniques particulières pour être consultée. Ainsi, l'application ne demandera aucune ressource matérielle spécifique.

9.3. Statistiques de fréquentation

Le prestataire devra fournir les caractéristiques des statistiques de fréquentations. Ce module

ne doit pas entraîner de surcoût. Il doit fournir au minimum :

- le nombre de visiteurs, de visiteurs uniques
- le nombre de pages vues
- l'origine des navigateurs
- les mots clés utilisés
- les jours, heures et durée des visites
- le nombre de téléchargement
- le nombre de contenus partagés

L'OTC gère les statistiques via un compte Google Analytics. L'OTC attend du prestataire des conseils pour un meilleur paramétrage de son compte pour obtenir des statistiques plus fiables et pertinentes.

9.4. Maintenance

Le candidat fournira une information quant à la période de garantie prévue. Elle devra au minimum être de 1 an à partir de la date de mise en ligne de l'application.

Un contrat de maintenance devra prévoir les évolutions et corrections de l'application mobile et devra contenir les points suivants :

- Corrections d'erreurs bloquant le bon fonctionnement de l'application sous 48h
- Disponibilité téléphonique et mail du lundi au vendredi en cas de problème d'utilisation. Le prestataire fournira les horaires et contacts de son standard.
- Sauvegarde et maintenance du serveur avec délais de réparation de 48h

Dans sa proposition, le candidat décrira clairement son offre d'assistance, ainsi qu'un coût horaire ou forfaitaire.

10. Cession des droits

En fin de mission, dès la livraison, l'Office de Tourisme des Combrailles sera propriétaire de l'ensemble de l'application sous tous ses aspects (droits d'auteurs et d'exploitation, hébergement).

11. Conditions et contenu de l'offre

- **Conditions de prix** : le prix est ferme et non révisable. Des options peuvent être proposées avec chiffrage séparé.
- **Contenu de l'offre** : les offres doivent contenir au minimum les éléments suivants :
 - Descriptif de la méthodologie d'élaboration de l'application et de l'architecture proposée
 - Listes des références



- Listes des moyens et personnels affectés à la mission
- Nom du responsable du projet
- Calendrier prévisionnel de réalisation
- Les prix HT et TTC de la prestation. Les prix devront être détaillés selon les différentes phases de la prestation et selon le type de dépenses

Les prestataires candidats s'attacheront à répondre précisément à ce cahier des charges. Cependant, des propositions complémentaires ou alternatives pourront être présentées, en ayant soin d'en expliciter les avantages et d'en préciser le coût optionnel ou l'économie s'il y a lieu.

- **Forme du Marché** : le marché est sous forme de marché à procédure adaptée.
- **Critères de sélection** :

Le marché sera attribué au candidat présentant l'offre la plus avantageuse, appréciée en fonction des critères mentionnés ci-dessous (par ordre de priorité décroissant) :

1. Architecture proposée et qualité de l'offre
2. Qualifications et expériences du prestataire
3. Méthodologie d'élaboration proposée
4. Coûts de la mission
5. Calendrier de réalisation

12. Dates et lieux de dépôt des candidatures

Les candidats adresseront leur offre avant **le 23/09/2016 à 17 heures**, à l'adresse suivante :

Madame La Présidente
Office de Tourisme des Combrailles
Place Raymond Gauvin
63390 SAINT-GERVAIS-D'Auvergne