



## Cahier des charges

### ACCORD-CADRE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

# Adaptation en version numérique de l'outil papier de promotion touristique de la Lozère, le « pass'lozere »

Date et heure limites pour la réception des offres  
Vendredi 23 février 2024 à 16h00

Dépôt par mail à l'adresse suivante  
[informatique@lozere.fr](mailto:informatique@lozere.fr)

DEPARTEMENT DE LA LOZERE  
Direction des Systèmes d'information et du Numérique  
Batiment Olympe de Gouges  
12 / 14 Bd Britexte  
4800 MENDE

La Lozère,  
*notrelement !*

## Table des matières

1. Contexte.....	3
1.1. Le Pass'Lozère actuel.....	3
1.2. La Stratégie touristique départementale 2022-2028.....	3
2. Objet de la consultation.....	4
3. Contenu de la mission.....	4
3. 1. La construction de la solution technique.....	5
3.2. La formation des partenaires.....	7
3.3. L'assistance et la maintenance du support.....	7
3.4. Prestations complémentaires réalisables sur bons de commandes.....	7
4. Livrables.....	8
5. Connaissances et compétences attendues.....	8
6. Modalités d'exécution du marché.....	8
6.1. Durée du marché.....	8
6.2. Délai de livraison.....	8
6.3. Émission de bons de commande et modalités de paiement.....	8
7. Modalités du déroulement du marché.....	9
7.1. Dépôt de l'offre.....	9
7.2. Documents à produire.....	9
7.3. Critères de jugement des offres.....	9
8. Renseignements.....	10
9. Respect des clauses du Règlement Général de la Protection des Données.....	10

# **1. Contexte**

Le Département de la Lozère a édité durant 5 années un Pass'Lozère. Ce dispositif vise à promouvoir la diversité de l'offre touristique du territoire auprès des touristes mais aussi auprès des habitants. Il permet de favoriser le renvoi de clientèle entre les sites.

## **1.1. Le Pass'Lozère actuel**

Il s'agit d'un livret papier édité à 22 000 exemplaires qui est distribué chez les partenaires, les offices de tourisme ainsi que les boulangeries et tabacs-presse. Les hébergeurs peuvent aussi s'en procurer auprès de leur office de tourisme afin de les mettre à disposition de leur visiteur.

Au delà de la distribution du support, le Département réalise une campagne de promotion du dispositif grâce à des affiches, des spots publicitaires diffusés sur les radios locales, des insertions presse dans la presse locale, dans le magazine du département.

En 2023, 65 acteurs touristiques ont adhéré à ce dispositif. Pour adhérer à ce dispositif, il doit s'engager à être ouvert 6 mois dans l'année et proposer une réduction équivalente à 10%.

Coté utilisateur, une fois le Pass en main, il leur suffit de se présenter chez un partenaire avec le Pass pour bénéficier de la réduction. Le partenaire récupère un coupon détachable permettant de comptabiliser le nombre d'entrées réalisées grâce au Pass.

Ce Pass est un outil plébiscité par les professionnels du tourisme, car il leur permet de bénéficier d'une visibilité notoire auprès du public touristique et des habitants grâce à une distribution à grande échelle dans le département.

Le format papier actuel comprend les éléments suivants :

- Une cartographie du département avec les offres des partenaires numérotées et classées par catégorie
- Un « mode d'emploi »
- 65 fiches individuelles (une par partenaire)
- Des pages d'informations et de promotion touristiques (ex : espaces naturels sensibles, parcours Baludik, sites touristiques, etc.)

## **1.2. La Stratégie touristique départementale 2022-2028**

Le Conseil départemental a adopté le 30 mai 2022 sa nouvelle stratégie touristique pour les 6 prochaines années. L'ambition de ce nouveau schéma est d'inscrire notre destination dans un tourisme plus durable et responsable afin de transmettre aux générations futures de lozériens et de touristes une destination durable bonifiée dans les dimensions environnementale, économique et sociale.

Pour cela un plan d'actions ambitieux prévoit de travailler sur 4 axes prioritaires qui consiste à fabriquer les outils de pilotage de cette stratégie, embarquer les acteurs privés et publics dans cette nouvelle dimension, lancer les chantiers opérationnels permettant des réalisations concrètes et enfin produire une nouvelle prise de parole autour de notre destination.

Dans le cadre de cette nouvelle stratégie, le Pass'Lozère reste un produit d'appel intéressant pour la connaissance de l'offre touristique. Néanmoins, il a été mentionné à plusieurs reprises l'intérêt de le faire évoluer pour qu'il réponde davantage aux nouveaux enjeux :

- limiter le nombre d'impression pour s'inscrire dans une démarche éco-responsable ;
- permettre aux visiteurs d'explorer la Lozère, de profiter de ses activités et de bénéficier d'accès privilégiés sur une période donnée, notamment sur le hors saison ;

- augmenter la vitesse de diffusion de l'information touristique avec les mises à jour en temps réel ;
- capter des clientèles plus jeunes, souvent adeptes des outils numériques ;
- améliorer la connaissance de l'utilisation de l'outil et donc améliorer le dispositif grâce à des statistiques précises sur le parcours client (période d'utilisation, nombre de réductions utilisées, utilisation sur plusieurs sites...) ;
- augmenter la visibilité des partenaires et améliorer la fréquentation de leur structure ainsi que de certains territoires ;
- personnaliser l'offre en fonction du profil client (famille, couples, jeunes, etc) ;
- améliorer la diffusion de l'offre auprès des visiteurs avec un accès direct au Pass. Plus besoin de se rendre dans un office ou chez un partenaire pour récupérer un Pass' papier ;
- contribuer à la construction de la GRC départementale en intégrant les profils des utilisateurs du Pass ;
- communiquer avec les utilisateurs avant, pendant et après leur séjour ;
- faciliter l'utilisation de l'outil par les partenaires grâce notamment à l'automatisation du comptage et la compatibilité de l'outil avec leur système de billetterie ;
- développer plusieurs Pass en fonction des différentes cibles définies dans la nouvelle stratégie touristique (touristes, lozériens, nouveaux arrivants, étudiants, saisonniers) ;
- inciter de nouveaux acteurs touristiques à rejoindre ce dispositif par une meilleure diffusion du Pass et un ciblage plus précis des clientèles.

## **2. Objet de la consultation**

L'objectif du projet est de proposer une offre à destination des touristes et des habitants de la Lozère qui permette de découvrir la grande diversité d'activités proposées sur le territoire grâce à une solution numérique ergonomique, attractive et ludique (web, application PWA...).

## **3. Contenu de la mission**

Le Département de la Lozère souhaite numériser le Pass'Lozère et disposer d'une solution complète comprenant :

- une interface de gestion du Pass et des offres des partenaires,
- une solution multisupport web et mobile pour la promotion du dispositif et la commande de Pass.

L'approche doit être interactive et facile d'utilisation pour permettre :

- d'identifier et repérer les partenaires et les offres disponibles ;
- de commander son Pass en toute simplicité ;
- de gérer les offres des partenaires en temps réel ;
- de recueillir des données statistiques permettant d'évaluer le nombre de pass générés, le parcours client de l'utilisateur (nombre de sites visités et nombre d'entrées générées, période d'utilisation, etc) ;
- de communiquer sur des offres gratuites existantes sur le territoire.

Le Département souhaite que ce Pass soit intégralement **dématérialisé**.

Cet outil devra aussi permettre de créer **différents types de Pass**. Dans un premier temps, le Pass sera **gratuit**. Toutefois, la solution devra nous permettre d'évoluer vers d'autres types de pass en cas de besoin (ex : payant, Pass' 3 jours, selon les publics, Pass monétisé).

La création de **Pass supplémentaires** devra être **sans incidence budgétaire majeure** (coût unique à la création).

**Le nombre de partenaires ne sera pas limité.**

Les partenaires pourront publier et mettre en valeur **différentes offres pour des cibles et/ou des périodes différentes**. Chaque offre devra pouvoir être mise en valeur et différenciée des autres.

### **Parcours client type envisagé :**

Le visiteur peut consulter les offres des différents partenaires sur le **site Internet** et sur un **support numérique dédié** (ex : application mobile, PWA).

Il peut ensuite demander son Pass directement en ligne via un ordinateur ou un appareil mobile. Un partenaire ou un acteur touristique ayant accès au back-office pourra se substituer à un tiers pour lui créer un compte.

Une fois son compte créé, il reçoit sur son mail son pass nominatif et dématérialisé.

Le Pass devra être mis en forme en tenant compte de la charte graphique départementale.

Les données collectées devront alimenter la GRC départementale mise en place par le Comité Départemental du Tourisme (Tourinsoft).

Lorsqu'il se rend chez le partenaire, il présente son Pass dématérialisé au partenaire qui lui fait bénéficier de la réduction.

Des **passerelles** devront être possibles entre les logiciels de réservation, d'encaissement des partenaires et l'interface Pass'Lozère afin d'**éviter la double saisie** par les partenaires.

Pour les partenaires **sans système de réservation/billetterie**, l'enregistrement du pass du client devra pouvoir se faire de différentes manières : **saisie web** à partir d'informations personnelles depuis un **ordinateur**, **scan du QR Code** avec **application mobile** ou autres...

Des informations seront envoyées à l'utilisateur du Pass via **e-mail, sms et/ou notifications** (push) tout au long de son parcours utilisateur (ex : message de bienvenue lors de la création de son compte, envoi d'offres adaptées selon son profil, avis client...)

Le déroulement de cette prestation se déroulera en 4 phases :

Phase 1 : construction de la solution technique

Phase 2 : formation des partenaires

Phase 3 : assistance et la maintenance du support

## **3. 1. La construction de la solution technique**

La solution devra être articulée autour de plusieurs interfaces :

- une interface administrateur pour piloter le Pass'Lozère ;
- une interface partenaire ;
- une interface utilisateur pour créer son compte, retrouver son pass dématérialisé ainsi que les offres des partenaires.

**L'interface administrateur** permettra :

- le paramétrage des différents types de pass ;
- la gestion des accès partenaires et acteurs touristiques.  
Un acteur touristique doit pouvoir avoir accès au back-office avec unique droit de création de compte utilisateur pour les personnes sans accès numérique.
- la création de champs supplémentaires pour les offres permettant de les classer dans les filtres de recherche de l'interface utilisateur ;
- la mise à jour des offres partenaires ;

- les statistiques d'utilisation intégrant :
  - une analyse des consommations : date-à-date, par profil utilisateur, par type de Pass ou par partenaire ;
  - un calcul automatique du nombre et du montant des réductions accordées ;
  - un décompte des passages afin de suivre le parcours des visiteurs ;
  - ou tout autre information permettant de mieux comprendre le flux des utilisateurs et leur utilisation du pass...
- les communications manuelles et/ou automatisées avec les visiteurs via e-mail, sms et/ou notifications (email de bienvenue, remerciement post-séjour, enquête de satisfaction, promotion nouveaux partenaires, actualités du territoire...).

**L'interface partenaire** permettra :

- la création et la mise à jour des offres par chaque partenaire ;
- la création d'un pass pour le compte d'un utilisateur ;
- le suivi statistique du nombre de Pass utilisé et des périodes,

**L'interface utilisateur** comprend :

- un **site internet classique responsive** ;
- une **plateforme accessible sur appareil mobile** (ex : application mobile ou WPA).

Elle comprendra :

- la **présentation des offres des partenaires** avec une entrée cartographique et une entrée thématique :
  - la **cartographie** proposera une carte interactive, intuitive et visualisable sur tous types d'écran et de navigateurs. Le fond de carte proposé devra être attractif et ergonomique. Les droits d'utilisation de la carte devront être prévus dans le marché. Les offres des partenaires seront géolocalisées. L'utilisateur pourra aussi être géolocalisé afin de visualiser les offres existantes autour de lui.
  - des **filtres de recherches** seront proposés selon les centres d'intérêt des utilisateurs et certains champs définis depuis l'interface administrateur ;
  - la **présentation des offres** précisera pour chaque partenaire les informations textes actuellement présentes dans le Pass'Lozère papier ainsi que les logos et photos.
- la **création du compte utilisateur** avec :
  - la saisie des données personnelles directement par le futur bénéficiaire du Pass et son inscription aux différents canaux de communication. L'inscription alimentera la GRC départementale dans le respect du RGPD ;
  - la récupération de son Pass dématérialisé.
- la **connexion** ensuite à son **compte personnel** pour gestion de ses données personnelles, et de son Pass'Lozère dématérialisé,

Toute l'interface et ses contenus devront être accessibles en anglais.

Comme énoncé précédemment, le développement de **passerelles** entre les logiciels de réservation, d'encaissement des partenaires et l'interface Pass'Lozère est indispensable pour **éviter la double saisie** par les partenaires.

Suite à un sondage, les partenaires ayant répondu utilisent les logiciels suivants :

- ADDOCK,
- Ardeche Web Développement,
- ALOA,
- CILEA,

- GUIDAP

### **3.2. La formation des partenaires**

Le candidat devra proposer un programme d'accompagnement et de formation à la prise en main de l'outil pour les administrateurs et les partenaires.

Ces formations pourront être proposées en distanciel.

Il devra aussi proposer des outils de type tutoriels accessibles en ligne (ex : vidéos, mooc, webinaire enregistré) permettant une familiarisation et une compréhension rapide des fonctionnalités de l'outil pour les futurs acteurs touristiques intéressés pour rejoindre le dispositif. Ces formations seront mises à disposition gratuitement et de manière illimitée durant la totalité du marché.

### **3.3. L'assistance et la maintenance du support**

Pour répondre aux exigences de qualité et offrir des délais de traitement optimum, le titulaire doit :

- proposer des contrats de support et de maintenance,
- disposer d'une équipe dédiée au support client.

Le candidat devra proposer une **assistance** par mail ou téléphone permettant de résoudre les problèmes rencontrés par l'administrateur de la solution, les partenaires ou les utilisateurs du Pass.

Le niveau de service attendu est :

- **Pour la Hotline** : Engagement 5 jours sur 7 entre 9h et 17h.
- **Pour la résolution du problème** : dans les 48h jours ouvrés suite à l'émission de la demande d'assistance par téléphone ou mail. Un délai plus court sur une anomalie bloquante empêchant l'utilisation du pass côté partenaire et utilisateur serait appréciable.

Une **maintenance préventive, curative, correctrice et évolutive** est demandée au candidat.

Par maintenance évolutive, on entend la prise en compte de développements complémentaires d'adaptation aux évolutions des outils numériques (nouvelles versions mobiles/tablettes, navigateurs web, évolutions des systèmes de billetterie).

Le candidat assurera donc la totalité des missions de maintenance :

- hébergement de l'application/PWA et de la solution web,
- adaptation du logiciel et résolution des problèmes techniques afin de garantir le fonctionnement optimal de la solution et du lien avec les systèmes de billetterie déjà en place chez nos partenaires.

### **3.4. Prestations complémentaires réalisables sur bons de commandes**

Par souci d'efficacité et de rapidité, la société renseignera dans le BPU :

- la création des comptes et des offres des partenaires dans l'interface à partir d'une base des données de 65 partenaires ;
- la promotion du Pass'Lozère depuis les outils de communication numérique des prescripteurs, acteurs pouvant relayer l'information : partenaires, offices de tourisme, CDT, hébergeurs, collectivités locales, etc (widget, outils de communication, supports, campagnes numériques, réseaux sociaux...).

## **4. Livrables**

Le candidat devra fournir durant la réalisation du marché :

- les interfaces numériques nécessaires pour la création, la gestion et la promotion du Pass 'Lozère ;
- les tutoriels de formation à distance.

## **5. Connaissances et compétences attendues**

Le candidat devra avoir des connaissances dans :

- le domaine du numérique, des nouvelles technologies appliquées au champ du tourisme ;
- les attentes et comportements des clientèles touristiques.

Il devra avoir des capacités avérées en matière :

- de création d'outil numérique assurant la promotion d'offres touristiques ;
- d'adaptation de l'outil pour répondre aux attentes présentées dans le cahier des charges.

## **6. Modalités d'exécution du marché**

### **6.1. Durée du marché**

Le marché prend effet à compter de sa notification pour une durée de 2 ans afin de pérenniser l'utilisation de l'outil.

### **6.2. Délai de livraison**

Il est attendu que le **Pass'Lozère en faveur du public touristique soit opérationnel pour début juin 2024** c'est-à-dire la réalisation des phases 1 et 2.

Le candidat pourra proposer à sa convenance des délais plus courts.

D'autres créations de Pass pourront se faire par la suite.

La phase 3 commencera dès le 1<sup>er</sup> Pass opérationnel.

### **6.3. Émission de bons de commande et modalités de paiement**

Le montant total du marché ne pourra excéder 40 000 € HT.

Les bons de commandes seront émis et adressés au candidat retenu par le représentant du Conseil départemental chargé de l'exécution du marché au fur et à mesure de l'avancement de la mission.

Le paiement, par mandat administratif interviendra sur service réalisé dans un délai maximum de 30 jours.

À l'appui de sa demande de paiement, le titulaire du marché transmettra une facture sous CHORUS, qui portera, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- Numéro de SIRET (15 chiffres),
- Numéro de compte bancaire ou postal (joindre un relevé d'identité bancaire ou postale),
- L'intitulé de la prestation et sa date de réalisation,
- Le montant HT, le taux et le montant de la TVA, le montant TTC de la prestation.



## **7. Modalités du déroulement du marché**

### **7.1. Dépôt de l'offre**

Les offres devront être transmises avant le **vendredi 23 février 2024 à 16h00** dernier délai.

Le dossier complet de réponse devra être envoyé par mail à : **informatique@lozere.fr**

### **7.2. Documents à produire**

Le candidat devra formuler une offre composée :

- d'une présentation des références du candidat en matière de création de Pass numérique ;
- d'une note méthodologique :
  - démontrant la bonne compréhension des demandes et attentes du Département,
  - présentant la solution technique du candidat,
  - précisant l'organisation retenue et les délais envisagés avec rétroplanning ;
- des moyens dédiés pour la réalisation de la mission : compétences des personnes affectées à la réalisation de la prestation (CV, références...) ;
- du bordereau des prix et du détail estimatif simulatif complétés ;
- d'un catalogue de services ;
- du contrat de maintenance ;
- d'une attestation d'engagement de conformité au RGPD.

### **7.3. Critères de jugement des offres**

Les critères retenus pour le jugement des offres sont pondérés de la manière suivante :

- Le prix de la prestation \* : 50 %
- La valeur technique \*\* : 50 %

**\* Le critère « Prix des prestations »** sera noté sur 20 et sera jugé sur la **base du détail estimatif simulatif**.

La note maximale de 20 sera attribuée à l'offre proposant le prix HT le plus bas, après élimination des offres anormalement basses.

La note attribuée aux autres offres répondra à la formule suivante :

$$\text{Note de X} = (\text{coût offre min} / \text{coût offre X}) * 20$$

**\*\* La valeur technique** sera notée sur 30 sur la base des 5 sous-critères suivants :

- La qualité, les fonctionnalités, la technicité et l'ergonomie de la solution numérique proposée pour l'**interface utilisateur** (visiteurs) (Note sur 6)
- La qualité, les fonctionnalités, la technicité et l'ergonomie de la solution numérique proposée pour l'**interface administrateur** (Note sur 6)
- La qualité, les fonctionnalités, la technicité et l'ergonomie de la solution numérique proposée pour l'**interface partenaire** (Note sur 6)
- La diversité des **passerelles** existantes avec les systèmes de billetterie existants chez les partenaires (Note sur 6)
- La qualité des **supports de formation** des administrateurs et des partenaires (Note sur 3)
- Le **support de maintenance** et la **rapidité de l'assistance** (Note sur 3)

## **8. Renseignements**

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter :

- Emmanuelle SOLIGNAC : 04 66 49 60 88 – [emsolignac@lozere.fr](mailto:emsolignac@lozere.fr)
- Arnaud BRINGER : 04 66 49 66 52 – [arbringer@lozere.fr](mailto:arbringer@lozere.fr)

## **9. Respect des clauses du Règlement Général de la Protection des Données**

Dans les paragraphes suivants, par « prestataire », on entend « candidat ».

En ce qui concerne le (ou les) traitements de données à caractère personnel que le candidat proposerait dans sa prestation, il appartient au titulaire du marché, de prendre à sa charge la nouvelle réglementation issue du RGPD et sa transposition au droit français. Le traitement des données et les règles de stockage devront être conformes aux obligations en vigueur.

Le candidat indiquera si les outils mis en œuvre nécessitent une procédure particulière due au traitement de données sensibles. Le candidat proposera le détail des traitements de données personnelles effectués dans sa prestation. Il détaillera les moyens techniques mis en œuvre pour garantir la protection des données personnelles.

Dans le cadre de ses interventions et de ses actions et afin de garantir le secret, la sécurité et la confidentialité des données, le titulaire s'engage à :

- prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité des données, notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées et empêcher tout accès qui ne serait pas préalablement autorisé par le responsable des traitements ou son représentant,
- ne traiter les données que dans le cadre des instructions et de l'autorisation reçues par le responsable des traitements ou son représentant,
- ne traiter les informations qu'entièrement et exclusivement en son sein et dans le cadre du présent marché,
- s'assurer de la licéité des traitements réalisés dans le cadre de la mission confiée,
- ne pas recourir aux services d'un sous-traitant, sauf à ce que ce dernier soit préalablement et expressément habilité par le responsable des traitements ou son représentant et agisse sous la responsabilité et le contrôle du prestataire, dans le cadre d'un contrat soumis à la validation préalable du responsable des traitements ou son représentant, permettant ainsi d'assurer le respect des obligations souscrites par le prestataire,
- respecter son obligation de secret, de sécurité et de confidentialité, à l'occasion de toute opération de maintenance et de télémaintenance, réalisée au sein des locaux du prestataire ou de toute société intervenant dans le cadre du traitement,
- prendre toute mesure de sécurité, notamment matérielle et logicielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des données traitées,
- prendre toute mesure permettant d'empêcher toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse des données traitées,
- procéder, en fin de contrat avec le Conseil Départemental, à la destruction des accès figurant sur tout support.

Par ailleurs, le titulaire s'interdit :

- de divulguer, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des informations contenues dans des fichiers informatisés ou manuels, ou figurant sur tout support transmis par le Conseil départemental de la Lozère ou concernant les informations recueillies au cours de l'exécution du présent contrat,
- d'utiliser les supports ou documents qui lui ont été confiés, par quelque moyen ou finalité

que ce soit, pour son compte ou pour le compte de tiers, à des fins professionnelles, personnelles ou privées autres que celles définies au présent contrat, tout ou partie des informations contenues sur lesdits supports ou recueillies par elle au cours de l'exécution du présent contrat,

- de prendre copie ou stocker, quelles qu'en soient la forme et la finalité, tout ou partie des informations contenues sur les supports ou documents qui lui ont été confiés ou recueillis par elle, au cours de l'exécution du présent contrat.