



## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Améliorer l'expérience clients chez les prestataires de l'agritourisme et de l'artisanat des métiers de bouche

Date et heures limites de remise des offres :

**10/04/2024 à 17 heures**

Contact technique :

Armelle Barthés-Cazal – a.cazal@tourisme64.com

### IDENTIFICATION DE L'ORGANISME

Agence Départementale du Tourisme Béarn Pays basque  
2, allée des Platanes - 64100 Bayonne Téléphone : 05 59 30 01 30

## 1.Contexte

### 1.1 Présentation de l'Agence Départementale du Tourisme 64 - Béarn Pays basque (ADT64) :

L'ADT 64 est une association loi 1901, émanation du Conseil Départemental des Pyrénées-Atlantiques dont la vocation est de mettre en œuvre la politique touristique départementale.

L'ADT64 déploie ses actions dans le cadre du Schéma départemental du Tourisme 2022-2027 pour un tourisme plus équilibré, plus compétitif, plus responsable et source d'innovation. Ce schéma s'attache à relever trois défis majeurs afin de répondre à un objectif de meilleure répartition des flux dans le temps et l'espace et une meilleure visibilité de l'action publique en matière touristique :

- Une nouvelle offre à forte valeur ajoutée par la montée en gamme à la hauteur des attentes des clients.
- Un tourisme responsable et équilibré pour relever le défi d'un tourisme « soutenable ».
- Une action publique coordonnée et partagée des acteurs compétents en la matière.

Dans le cadre de ses missions, l'ADT64 mène différentes actions :

- d'ingénierie à travers l'accompagnement des territoires et des professionnels et la mise en tourisme : observation des flux et des retombées économiques, modernisation et adaptation de l'offre aux attentes des clientèles, comblement des manques en hébergements et activités, mise en tourisme des patrimoines, création des conditions favorables aux dynamiques de projets d'investissement et d'innovation, intégration des nouveaux enjeux sociétaux et environnementaux

- de marketing à travers la promotion des territoires, des activités et la mise en marché avec pour finalité d'accroître les retombées économiques pour l'ensemble des acteurs des destinations Béarn Pyrénées et Pays basque en répartissant au mieux les flux touristiques dans le temps et dans l'espace tout en mettant en avant une offre responsable avec des outils numériques éco conçus et peu impactants.

- de clarification de la gouvernance afin de rendre lisible et coordonnés les rôles entre les acteurs institutionnels détenant la compétence tourisme dans le souci d'accroître les synergies des politiques publiques, optimiser les moyens humains et financiers et participer à déployer une offre collective de service plus performante.

### 1.2 Cadre de la démarche :

L'ADT64 est partenaire du projet GATURI 2 - projet transfrontalier approuvé par le POCTEFA 2021 - 2027 (Programme Interreg VI-A Espagne-France-Andorre).

Les autres partenaires de ce projet sont : le Gouvernement de Navarre, l'INTIA (Instituto Navarro de Tecnologias e Infraestructuras Agroalimentarias SA), l'AEHN (Asociación de Empresarios de Hosteleria de Navarra) et la CCI Bayonne Pays Basque

Ce projet a pour objectif de déployer une stratégie de consolidation et de promotion d'une destination touristique gastronomique internationale, responsable, durable et de qualité.

L'une des actions de GATURI2 – pilotée par l'ADT64 – est le déploiement d'un dispositif d'accompagnement à l'attention des acteurs de l'agritourisme et des métiers de bouche.

Dans les Pyrénées-Atlantiques, un diagnostic de l'offre de visites a été dressé lors de l'élaboration du schéma départemental de développement touristique pour la période 2022 – 2027.

Il en ressort que si l'offre est quantitativement dense, la mise en tourisme présente des marges de progrès importantes afin de répondre aux attentes des visiteurs. Les axes de formation identifiés portent sur :

- L'expérience client : parcours client, activité immersive, diversification des activités
- Le développement durable : pratiques écoresponsables, sensibilisation des clients et valorisation de l'engagement
- Le marketing : digital, évolutions des tendances
- La connaissance de l'environnement touristique : prestataires et institutionnels, réseaux

## 2. Objet de la mission

La démarche se déroulera sur 3 ans.

Lors de chaque session annuelle, les structures sélectionnées par l'ADT64 bénéficieront d'un accompagnement proposant :

- Une formation collective portant sur les enjeux du secteur touristique (20 structures sélectionnées)
- Un accompagnement individuel visant à définir le projet de chaque structure (5 structures parmi les 20 sélectionnées pour la formation collective).

Cet accompagnement visera à :

- Côté client : favoriser une dimension expérientielle (interactivité, multimédia, moments à vivre, prestations ludiques adaptées aux familles...)
- Côté structure : faire émerger et soutenir des projets de développement et d'équipements.

Dans ce cadre, l'ADT64 organise un appel à manifestation d'intérêt auprès des sites de visites relevant des secteurs de l'artisanat des métiers de bouche, de l'agritourisme et de l'œnotourisme afin de les accompagner dans l'amélioration de leurs prestations à l'attention des visiteurs : qualité de l'accueil, médiation, dimension expérientielle, marketing, écogestes...

Dans ce but, l'ADT64 souhaite s'appuyer sur les compétences d'un prestataire externe spécialisé.

Cette démarche se déroulera de 2024 à 2026. Chaque année (3), de nouvelles structures seront formées et accompagnées.

## 3. Rôle de l'ADT 64 :

- Lancer l'Appel à Manifestation d'Intérêt afin de sélectionner les structures candidates
- Fournir toutes les données à sa disposition susceptibles d'alimenter la réflexion (études de clientèles, données de fréquentation, stratégie de communication et de commercialisation...),

Concernant l'accompagnement collectif :

- Mettre à disposition les moyens logistiques,
- Planifier les rencontres collectives.

Concernant l'accompagnement individuel :

- Mettre en relation le consultant et les structures sélectionnées,
- Réaliser le diagnostic de premier niveau de chaque structure bénéficiant de l'accompagnement individuel. Ce diagnostic est basé sur un référentiel de plus de 200 items portant sur :
  - o la promotion et la communication,
  - o les demandes d'informations,
  - o l'acheminement vers la structure,

- l'espace d'accueil et l'espace de vente,
  - l'accueil du visiteur et notamment des enfants,
  - la visite proposée,
  - les services complémentaires,
  - le suivi de la satisfaction du client,
  - le développement durable,
  - les outils de management.
- Organiser une rencontre « retour d'expérience » à la fin de chaque session annuelle.

#### 4. Rôle du consultant :

Il s'agira de proposer lors d'une session par an sur 3 années :

Un accompagnement collectif : (20 structures par an)

- Former de façon collective une vingtaine de structures aux spécificités du secteur touristique. Les thèmes suivants seront abordés : parcours client, développement durable, marketing et communication, connaissance de l'environnement touristique. Cette formation se déroulera sur un ou deux journées par an.
- Concevoir une collection de webinaires de quelques minutes sur les thèmes abordés (parcours client, développement durable, marketing et communication) consultables en ligne (en année1).

*À noter : cette démarche s'inscrivant dans le cadre d'un projet transfrontalier, des structures navarraises sont susceptibles de participer à cette formation. Une prestation d'interprétation sera dans ce cas proposée. Le support de présentation et les webinaires seront également traduits en espagnol.*

Accompagnement individuel : (5 structures sélectionnées par an et ayant participé à la formation collective)

- Identifier les actions à mettre en œuvre pour répondre aux attentes et besoins des visiteurs sur la base du diagnostic réalisé par l'ADT64 et des propres observations du consultant retenu
- Définir un projet visant à améliorer l'expérience du visiteur : besoins fondamentaux, expériences et immersion, achats, ...
- Rédiger, présenter et expliquer un plan d'actions opérationnel avec un estimatif budgétaire de chaque projet
- Informer l'ADT64 de l'état d'avancement du projet, notamment en présentant, au fur et en mesure de sa réalisation, le plan d'actions proposé à chaque structure.

Cet accompagnement s'échelonnera sur une période de 6 à 7 mois et proposera 3 à 5 jours dédié à chaque structure.

## 5. Déroulé de la démarche :

2024 :

- Lancement de la démarche (octobre) : réunion de calage avec l'ADT64
- 4<sup>e</sup> trimestre : une formation collective (1 à 2 jours)
- Une collection de webinaires
- Le démarrage de l'accompagnement individuel de 5 structures

2025 :

- Une formation collective (1 à 2 jours)
- L'accompagnement individuel de 5 nouvelles structures

2026 :

- Une formation collective (1 à 2 jours)
- L'accompagnement individuel de 5 nouvelles structures

## 6. Livrables attendus :

Pour l'accompagnement collectif :

- Les supports de présentation de l'accompagnement collectif seront fournis en format numérique, imprimable et modifiable.
- Une collection de webinaires de quelques minutes sur les thèmes abordés (parcours client, développement durable, marketing et communication) consultables en ligne.

Pour l'accompagnement individuel :

Le plan d'action sera fourni en format numérique, imprimable et modifiable. Il comportera a minima :

- une note rédigée synthétisant le projet proposé, les enjeux identifiés, le positionnement et les objectifs visés,
- un tableau présentant le diagnostic de la structure ; les actions proposées (cibles de clientèle, état d'avancement, descriptif, estimation budgétaire)
- des illustrations basées sur du benchmark

## 7. Contenu des offres

Le candidat produira les éléments suivants :

- Un mémoire technique précis présentant la méthodologie proposée tant pour la formation collective que pour l'accompagnement individuel,
- Une présentation complète de la société, des compétences de l'équipe et les références pour des prestations comparables,
- Un échéancier de réalisation,
- Le bordereau de prix dûment rempli (ci-joint en annexe)

## 8. Critères de sélection :

- Références et expériences similaires du cabinet : 30%
- Propositions méthodologiques (dont rétroplanning détaillé) : 40%
- Prix : 40%

**La date limite de dépôt des offres est fixée au lundi 10 juin 2024 à 17h.**