

# CONSULTATION COMMERCIALE N° 11/2024

## CAHIER DES CHARGES

**Objet : Étude sur la perception du tourisme par les habitants de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur**

.....

### CONTEXTE ET TOURISME EN PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Avec plus de 36 millions de touristes accueillis en 2023 dont 29 % sont internationaux, des dépenses touristiques en région estimées à 17 milliards, la région Provence-Alpes-Côte d'Azur est la deuxième destination touristique française en termes d'accueil des clientèles internationales après Paris.

Comme toute destination touristique à forte affluence, le tourisme régional crée de la richesse dans l'économie mais il génère aussi un impact sur l'environnement et la population de la région. Ces dernières années, la forte affluence de fréquentation touristique et sa concentration dans le temps et l'espace a pu représenter une source de tensions pour les résidents et menacer l'équilibre de la relation entre visiteurs et visités (conflit d'usage, pression, nuisances...).

Face à ce constat, l'ensemble des acteurs du tourisme a intégré ou intègre de plus en plus la prise en compte des nouveaux critères de durabilité, en les développant pour minimiser les impacts négatifs de l'activité sur le territoire, par exemple en mettant en place des dispositifs permettant une meilleure gestion des flux touristiques.

Tout en considérant l'importance du tourisme au plan économique, la stratégie du CRT s'inscrit résolument dans le cadre du développement d'un tourisme responsable et durable à l'égard de ses touristes, de ses professionnels, de son territoire et des habitants de notre région.

Fort de ces constats et de cet engagement, il nous paraît nécessaire de disposer de données tangibles permettant de juger de la perception de l'activité touristique auprès des habitants de notre région, en la mesurant.

Comment les habitants perçoivent-ils le tourisme en Provence-Alpes-Côte d'Azur ? Sont-ils des ambassadeurs ou des détracteurs ? Comment leur zone d'habitation influence-t-elle sur leur point de vue ?

Le CRT et ses partenaires souhaitent donc mettre en place un dispositif d'enquête en interrogeant un échantillon représentatif d'habitants de la région sur leur perception du tourisme en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

### LA DEMANDE À LA SOCIÉTÉ D'ÉTUDE

#### OBJET DU MARCHE

Dans le cadre de sa politique touristique, le Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur et ses partenaires recherchent un cabinet d'étude spécialisé en marketing touristique pour réaliser **une étude sur la perception et l'acceptabilité du tourisme par les habitants de la région.**

### **Champs d'étude confiés au prestataire retenu :**

L'étude s'attachera à connaître l'opinion des habitants de Provence-Alpes-Côte d'Azur sur l'impact du tourisme dans leur vie quotidienne. Les résultats devront permettre de mesurer cette impression générale des habitants par rapport au tourisme sur leur territoire, de la normer et de la comparer à des destinations semblables en termes de typologie territoriale et de positionnement marketing.

L'analyse portera sur la relation entre les habitants et les visiteurs, une analyse détaillée des points positifs et des points négatifs sera effectuée sur les différents aspects économiques, environnementaux et sociaux pouvant être impactés par l'activité touristique.

L'étude devra permettre d'aider le CRT et ses partenaires à mieux se positionner sur cette question de perception et d'acceptabilité du tourisme par les habitants, en permettant d'identifier les points de vigilance et les points d'alerte pour améliorer notre stratégie, mais aussi les points positifs liés à cette activité afin qu'ils puissent être mis en lumière.

- **Une phase d'enquête en région**

L'étude portera sur l'interrogation d'échantillons représentatifs de la population régionale et des territoires d'études en référence aux données de population INSEE. Comprendre les comportements, attentes et motivations des habitants de la région pour mieux les intégrer dans nos stratégies marketing.

La méthode proposée devra être reproductible pour permettre une vision barométrique des indicateurs collectés et ainsi permettre de mesurer des évolutions des points positifs et négatifs sur la perception des habitants dans le temps.

- **Un benchmark**

L'étude devra permettre un benchmarking sur d'autres types de destinations touristiques, en France et en Europe, comparables en termes de typologies territoriales ou de positionnement marketing. La proposition d'une méthodologie similaire déjà éprouvée à d'autres territoires existants serait un plus. Toute précision relative aux données comparatives existantes seront les bienvenues : indicateurs produits, territoires de comparaison (ville, espaces, départements, région, pays), périodes de référence...

- **Des recommandations**

L'étude devra permettre l'identification des bonnes pratiques, des recommandations ou des pistes d'action pour le CRT et ses partenaires.

La société proposera une méthodologie de travail au regard des axes de réflexion présentés ci-dessus, permettant d'identifier des éléments clefs pour le positionnement du CRT et de ses partenaires. A l'issue de l'étude, l'analyse des résultats doit permettre au CRT et à ses partenaires de bâtir une stratégie susceptible d'optimiser l'acceptabilité de l'impact du tourisme dans notre région dans une logique de tourisme bienveillant et équilibré.

## **CHAMPS DE L'ÉTUDE ET TERRITOIRES**

### **Etude de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur et par type d'espaces :**

Etude pour la région Provence Alpes Côte d'Azur, par type d'espaces Villes/Littoral/Montagne/Campagne et sur les 3 marques de destination (Provence, Alpes du Sud et Côte d'Azur) avec mise en perspective des résultats au regard d'un benchmark

En complément, il est demandé au prestataire d'étudier l'option ci-dessous que **le CRT activera ou pas en partie ou en totalité** en fonction des partenariats et des conditions de réalisations techniques et financières.

**Option :** Etude complémentaire pour les territoires partenaires du CRT Provence-Alpes-Côte d'Azur

Dans le cadre de cette option, des partenariats pourront être effectués par le CRT avec les territoires cités ci-après pour le financement de ces données. Partenariats dont les décisions interviendront en fonction des propositions techniques et budgétaires du prestataire. Des sur-échantillons pour les territoires infra départementaux sont à prévoir si besoin et des rapports dédiés pourront être demandés par les partenaires. Des demandes spécifiques pourront être intégrées au questionnaire sur demande des partenaires.

Territoires qui pourraient faire l'objet d'une déclinaison de l'étude et des résultats dans le cadre de l'option :

- Alpes de Haute Provence
- Hautes Alpes
- Bouches du Rhône
- Var
- Vaucluse
- Métropole de Nice Côte d'Azur
- Aix-en-Provence
- Marseille
- Menton Riviera Merveilles
- Métropole Toulon Provence Méditerranée
- Antibes
- Avignon

## QUESTIONNAIRE ET LIVRABLES

- **Phase d'élaboration du questionnaire**

Le prestataire proposera un questionnaire qui sera adressé au CRT et à ses partenaires. Il pourra s'appuyer sur des questions déjà expérimentées dans des études du même type et pourra prendre en compte aussi des attentes et des besoins spécifiques de chacun.

Le questionnaire sera affiné lors d'échanges prestataire/CRT afin d'en optimiser la passation et la compréhension.

- **Mode d'organisation, phasage de l'enquête**

Le prestataire proposera un mode d'organisation et un rétro planning de l'étude qui sera validé avec le CRT (programmation du terrain, mode de passation, collecte, traitement et restitutions...).

- **Livrables et restitutions des résultats**

Les livrables attendus : le prestataire remettra au CRT des tris à plat et des tris croisés, comprenant l'ensemble des variables de l'étude ainsi qu'un rapport détaillé avec analyses des résultats et préconisations d'actions ainsi qu'une note de synthèse sur les principaux résultats et enseignements.

Une présentation des principaux résultats à l'échelle de la région et des types d'espaces est à prévoir dans les locaux du CRT au plus tard à mi-juin 2024.

Les résultats pour les partenaires des territoires devront être fournis au plus tard en septembre 2024.

## ÉLÉMENTS BUDGETAIRES ET CONTRACTUELS DE LA CONSULTATION

### BUDGET ET DURÉE D'EXÉCUTION

Un budget dédié porté par le CRT est prévu pour la réalisation de l'étude à l'échelle de la région, des espaces Villes/Littoral/Montagne/Campagne et des territoires de marques Provence, Alpes et Côte d'Azur. Le prestataire précisera les coûts détaillés.

Pour l'option, le CRT activera en fonction des partenariats des budgets dédiés avec chaque territoire cité en amont. Les conditions techniques et financières proposées par le prestataire conditionneront la réalisation de l'option. Le prestataire détaillera les coûts liés aux sur-échantillons et aux rapports dédiés pour chaque territoire ou par typologie de territoire.

La prestation est conclue pour une période de (5 à 6 mois) à compter de la date de notification. L'objectif est une restitution de l'étude complète pour septembre 2024.

## RÉPONSE À LA CONSULTATION

Mise en ligne sur le site CRT Provence-Alpes-Côte d'Azur : le **vendredi 08 mars 2024**

La date limite de réception des offres est fixée : le **mercredi 03 avril 2024** à 12h00 au plus tard

La proposition complète devra être adressée par email à l'attention de :

1. Catherine LIPAROTI - Directrice Administrative et Financière :  
[c.liparoti-giroud@provence-alpes-cotedazur.com](mailto:c.liparoti-giroud@provence-alpes-cotedazur.com)
2. Yannick LE MAGADURE - Directeur Marketing :  
[y.lemagadure@provence-alpes-cotedazur.com](mailto:y.lemagadure@provence-alpes-cotedazur.com)
3. Marc BONNEFOY Responsable Etude Observation :  
[m.bonnefoy@provence-alpes-cotedazur.com](mailto:m.bonnefoy@provence-alpes-cotedazur.com)
4. Céline LUCIDO - Assistante de Direction/Chef du Service Logistique & Moyens Généraux :  
[c.lucido@provence-alpes-cotedazur.com](mailto:c.lucido@provence-alpes-cotedazur.com)

Pour toute question :

Contact administratif

Catherine LIPAROTI - 04 91 56 47 00 direct 03 - 07 88 42 42 61

Contact technique

Yannick LE MAGADURE - 04 91 56 47 00 direct 10 - 06 20 28 08 27

Marc BONNEFOY - 04 91 56 47 00 direct 19 - 06 45 04 50 29

## PIÈCES À FOURNIR

- Proposition méthodologique détaillée répondant aux problématiques énoncées dans le présent cahier des charges
- Phasage de la mission
- Coût TTC de la proposition avec un chiffrage des différentes phases de l'étude en précisant les coûts unitaires des journées et le coût unitaire d'une journée supplémentaire. Les frais de déplacement seront inclus dans les prix de journée
- Présentation de la société et de ses références,
- Présentation de l'équipe mobilisée,
- TVA interne, intracommunautaire
- Extrait Kbis de moins de 3 mois
- Certificats de régularité fiscale et sociale (Année N-1)
- Fournir la Déclaration DC4 si appel à la sous-traitance
- Le présent cahier des charges paraphé, daté et signé avec la mention « lu et approuvé » par le prestataire

NB : chacune des phases de la mission devra être validée expressément par le CRT. En cas de non-validation par le CRT celui-ci se réserve le droit de mettre fin à la prestation

## CRITÈRES D'ATTRIBUTION

- Le détail technique de la proposition, la méthodologie proposée (40%)
- Les références de la société pour des travaux en rapport avec la présente prestation (40 %)
- Le prix (20 %)

## CHOIX DU PRESTATAIRE

Par la Commission des marchés du CRT : **Fin avril 2024**