

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(C.C.T.P.)**

Règlement de consultation

(R. C.)



L'acheteur : Saint-Nazaire Agglomération Tourisme

**SNAT
3, boulevard de la Légion d’Honneur
BP 173
44613 SAINT-NAZAIRE CEDEX**

Cahier des Clauses Techniques Particulières

**Solution numérique de pilotage et des tableaux de
bord indicateurs d’activité**

DATE ET HEURE LIMITES DE RECEPTION DES OFFRES :

5 janvier 2018 à 12 heures

Sommaire

1	CONTEXTE ET OBJET DE LA CONSULTATION.....	3
2	LIVRABLES	4
3	EXISTANT TECHNIQUE.....	5
4	EXEMPLES DE GRAPHIQUES ET TABLEAUX EXISTANTS.....	7
5	DOCUMENTS A PRODUIRE.....	13
6	CONDITION DE REMISE DES PLIS.....	13
7	JUGEMENT DES PROPOSITIONS.....	14

1 - Contexte et objet de la consultation

SPL Saint-Nazaire Agglomération Tourisme

3 boulevard de la Légion d'Honneur

44600 Saint-Nazaire

02.28.54.08.08

SPL au capital de 250 000 € créée le 1^{er} mars 2017, dont le siège social est sis 3 bd de la Légion d'Honneur 44600 Saint-Nazaire,

Objet du cahier des charges

Le présent cahier des charges est établi dans le cadre de la mise en concurrence de prestataires de service en capacité de fournir la prestation suivante « **Solution numérique de pilotage et des tableaux de bord d'indicateurs d'activité** » (fréquentation, chiffres d'affaires des différents postes de ressources, satisfaction des clients, météo...).

Présentation de la SPL Saint-Nazaire Agglomération Tourisme

La SPL Saint-Nazaire Agglomération Tourisme a pour objet 3 missions principales confiées par ses actionnaires (CARENE et Ville de Saint-Nazaire) :

- La gestion de l'Office de tourisme intercommunal basé à Saint-Nazaire et le Bureau d'information touristique implanté à Saint-André-des-Eaux.
- L'exploitation et la mise en valeur des équipements touristiques (Escal'Atlantic – Musée des paquebots, le Sous-marin l'Espadon, l'Ecomusée, le Tumulus de Dissignac), ainsi que les visites d'entreprise (chantiers navals, Airbus, Nantes – Saint-Nazaire Port).
- La conservation, la médiation et la mise en valeur du patrimoine de la Ville de Saint-Nazaire.

Le présent cahier des charges est établi en vue de procéder à une mise en concurrence de prestataires en capacité de fournir un Tableau de bord numérique des indicateurs de l'activité de la SPL Saint-Nazaire Agglomération Tourisme (fréquentation, chiffres d'affaires issues des différents pôles de ressources), satisfaction clients).

Personne en charge du dossier : Bertrand Onfray, Directeur adjoint onfrayb@saint-nazaire-tourisme.com

Tel 02.28.54.02.18

2 - Livrables :

Le livrable concerne un tableau de bord numérique concentrant l'ensemble des indicateurs de l'activité de la SPL Saint-Nazaire Agglomération Tourisme. Il doit être consultable en temps réel grâce à une alimentation directe des données depuis les différents logiciels et solutions numériques utilisés.

Les enjeux du livrable :

- . Suivre et mesurer les objectifs fixés de manière aisée et fiable,
- . Gagner en efficacité dans l'analyse des résultats et l'élaboration de stratégies,
- . Fiabiliser les données par une remontée des données sans saisie manuelle,
- . Croiser les multiples sources de données liées à la diversité d'activité de l'établissement afin d'en avoir une vue globale aisément et rapidement,
- . L'accès au tableau de bord devra pouvoir être effectif de plusieurs postes en même temps, chaque usager pouvant réaliser simultanément des manipulations et adaptations,
- . Alimentation du tableau de bord en temps réel,
- . Accès au tableau de bord via connexion sécurisée,
- . Faciliter l'accès aux données à l'ensemble des collaborateurs. Différentes vues sont donc à prévoir avec différents niveaux de détail ou focus (une personnalisation de l'interface par collaborateur serait un plus),
- . Une ergonomie intuitive pour une utilisation par l'ensemble des collaborateurs de culture différente,
- . Disposer d'un outil convivial pour une communication des résultats aux administrateurs et à des tiers,
- . Intégrer les indicateurs globalisés des années précédentes afin de procéder à des comparaisons sur plusieurs années.
- . Fournir des présentations imprimables et lisibles sur format A4 et ou A3.
- . Fournir des présentations intégrables pour des présentations numériques de type power point. Les données doivent être mises en forme selon plusieurs typologies de graphisme/schéma.

Les attentes

- . Disposer, sur un même plan, des chiffres clés de l'activité en cours
- . Disposer, sur un même plan, de chiffres clés de l'activité en cours mis en perspective des objectifs fixés, de l'année N-1 et des années antérieures
- . Disposer, sur un même plan, de chiffres clés de l'activité en cours mis en perspective de l'environnement (météo, événements ...)
- . Le tableau de bord des indicateurs doit répondre aux besoins d'une triple lecture : à échéance immédiate, à moyen et à long termes.
- . Le tableau de bord est à la fois un outil de management et un outil d'orientations stratégiques.
- . Le tableau de bord doit être consultable sur différents supports (ordinateur de bureau, tablette, smartphone)

3 - Existant technique

Le matériel :

80 PC sous windows 7 ou 10 avec la suite office allant de de 2010 à 2016 icore3 à minima 4go de ram

2 mac

10 Iphone 6S

15 android V7 motorola

Tablettes ipad ou android différentes époques

Les sources de données et les logiciels ou solutions utilisés

Les logiciels :

SNAT est doté de deux serveurs virtualisés HYPER-V en interne, et d'un serveur en externe également en HYPER-V.

Une VM avec SPLUNK free est existant pour collecter les logs du réseau Wifi dédié au public, afin de répondre aux autorités en cas de demande.

Une recherche sur les utilisations des bornes est déjà en cours, et un travail se fait sur les compteurs de l'OTSI.

Logiciels utilisés :

- Billetterie => Sécutix

Une approche a été déjà faite auprès de sécutix pour savoir comment collecter les logs.

Un rapatriement par FTP semble être la norme.

Des exports comptables sont déjà existants, mais pas sur le contrôle d'accès.

Mode contact :

Via la plateforme d'aide

- Boutique => Progiwin

Editeur à consulter

Mode contact :

Via l'éditeur par mél : Laurence SALÉ - lsale@proginov.com

- Comptabilité => Cegid – Quadra

Editeur à consulter selon fonctionnalités demandées

Mode contact : ?

- Fréquentation OTSI => Camera Brikstream 3D / FootFall

Les données semblent récupérables par envoi vers un serveur type syslog ou Splunk

Mode contact :

Via l'éditeur : Nadjar, Didier <dnadjar@tycoint.com>

- Fréquentation Terrasse Panoramique : Eco-compteur

Un rapatriement des données par API est possible. Cout annuel 500€/HT/An

Mode contact :

Via l'éditeur : Guillaume HUON guillaume.huon@eco-compteur.com

- Demandes OTSI => Tourinsoft / Esprit

Logiciel Maintenu par Loire Atlantique Développement / A consulter pour les voir les exports possibles

Mode contact :

Via l'éditeur : Didier Lerat <d.lerat@loireatlantique-developpement.fr>

- Appels Téléphoniques => Alcatel

En attente d'une mise à jour offrant plus de fonctionnalités. A ce jour, seul des exports excel sont possibles. Les fichiers sont déposés dans des dossiers.

Mode contact :

Via le mainteneur sans résultats garantis : Erwan LENEEN <e.leneen@fastnet.fr>

- Fréquentation site web => Analyse via google Analytics ou via hébergeur

Site saint-nazaire-tourisme.com => Drupal

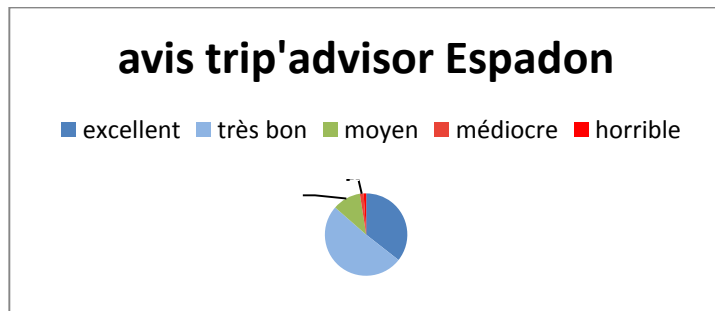
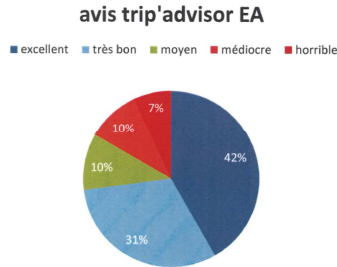
Site leportdetouslesvoyages.com => Wordpress

- Community management => Facebook, twitter, instragram, trip advisor et autres

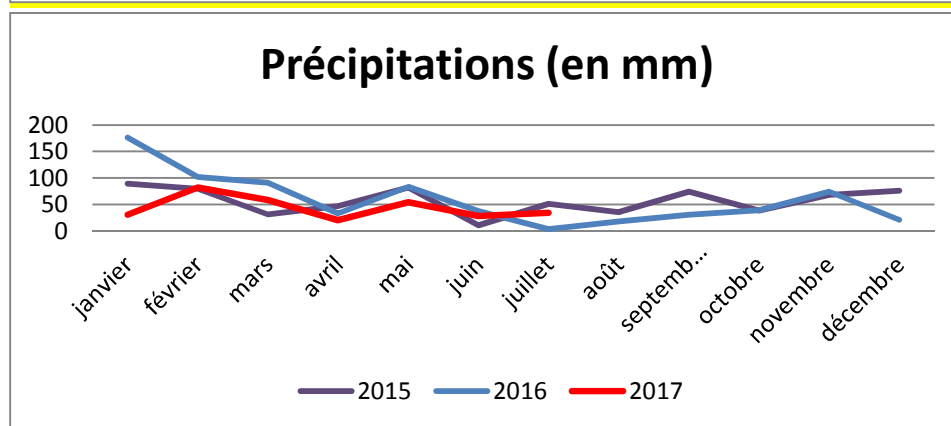
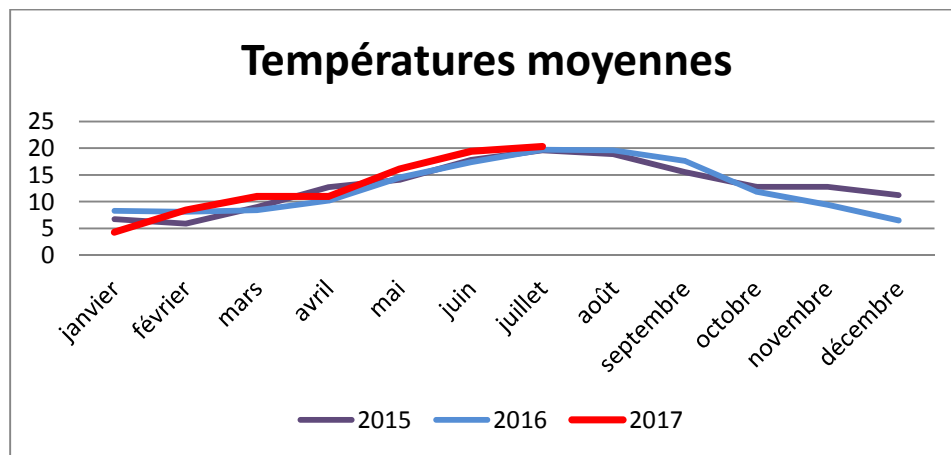
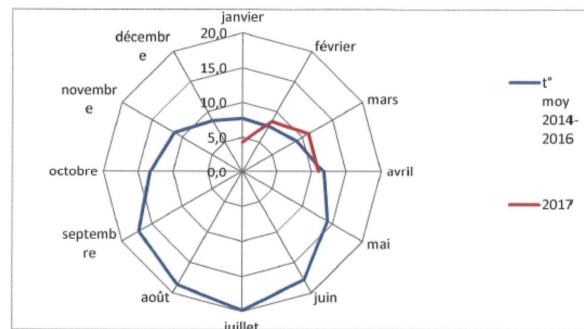
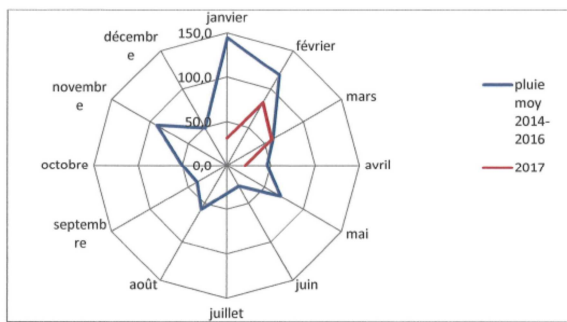
Collectes de données à définir, surement via API.

4 - Exemples de graphiques et Tableaux de bords existants :

Avis clients :

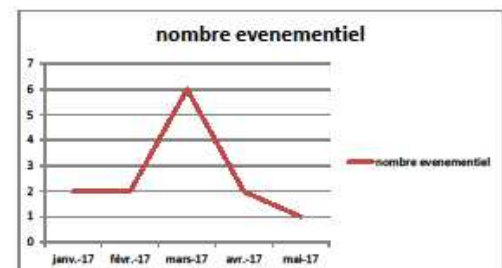
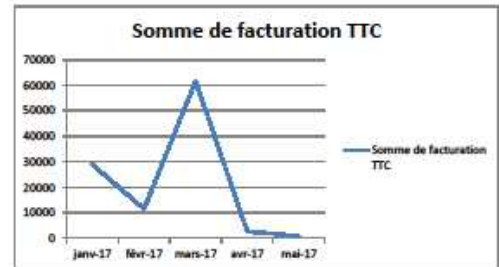


Contexte Météo :

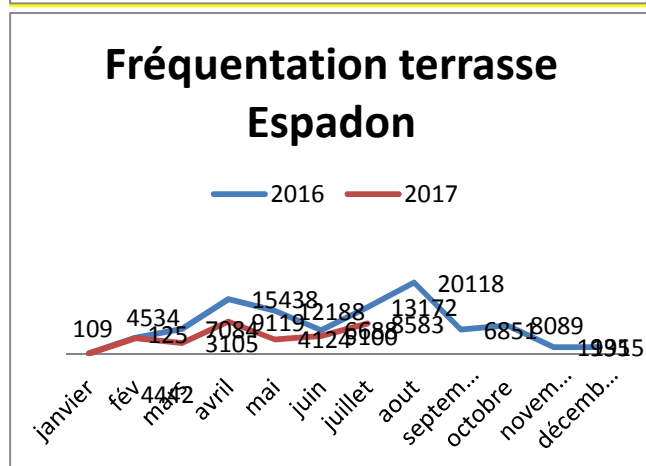
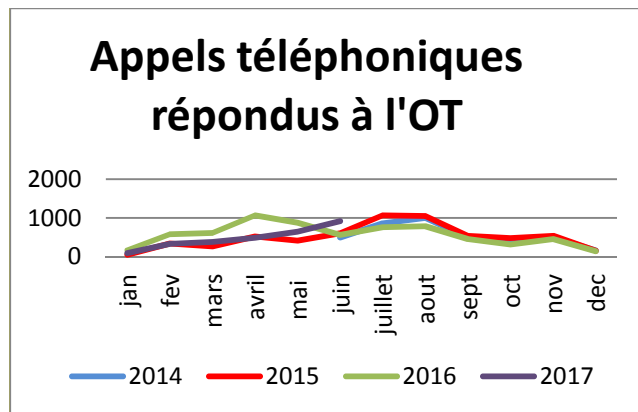


Suivi du tourisme d'affaires :

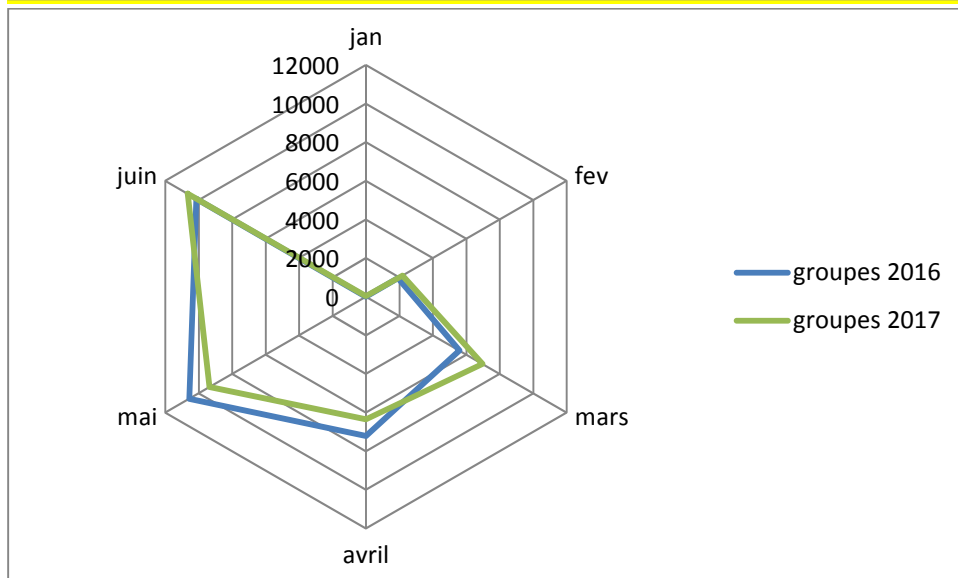
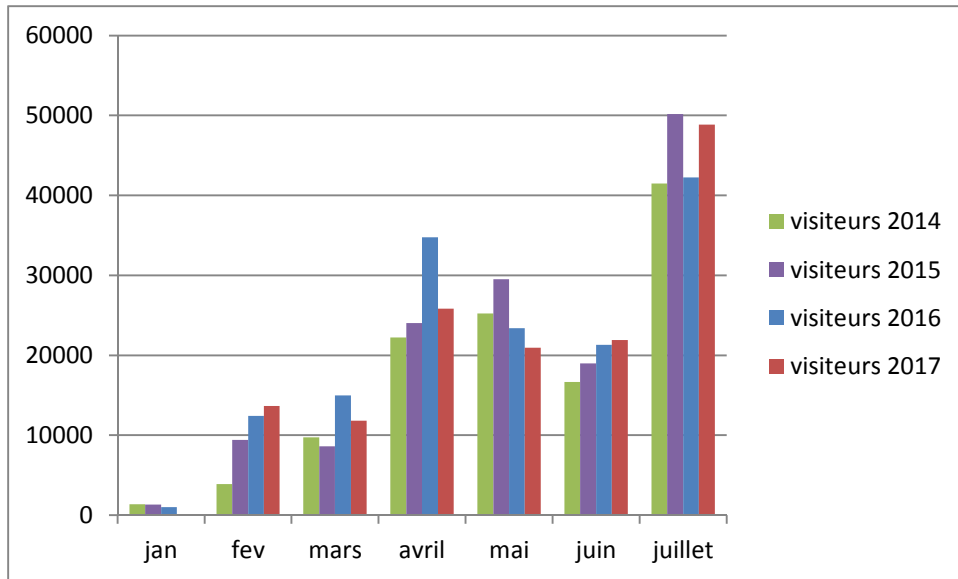
Somme de facturation TTC		Étiquettes de colonnes				
Étiquettes de lignes	janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	Total général
Arnaud gize			0			0
Cargill			430,6			430,6
Charrier	6420,78					6420,78
concours viniales			43741,59			43741,59
Edf			10874,76			10874,76
enfance et famille		9971,9				9971,9
Imery			5339,74			5339,74
Remark					832	832
STX			1201,9	1371,54		2573,44
UNEP	22472,24					22472,24
VSN				1283,22		1283,22
VSN relation publiques		1527,6				1527,6
Total général	28893,02	11499,5	61588,59	2654,76	832	105467,87
nombre evenementiel	2	2	6	2	1	
CA moyen	14446,51	5749,75	10264,77	1327,38	832	



Suivi Office de Tourisme :



Suivi des sites :



Suivi des boutiques et du bar :

Boutique Escal	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet
CA HT 2017		5 286,66	5 483,08	13 490,12	11 308,74	11 380,45	38 896,18
Nombre de tickets		497	606	1 329	1 126	1 004	2 605
Panier moyen	-	10,64	9,05	10,15	10,04	11,34	14,93
CA HT 2016	1 473,41	5 803,06	7 740,12	16 409,09	10 820,39	10 884,37	24 246,31
Nombre de tickets	70	550	825	1 450	1 175	1 059	2 205
Panier moyen	21,05	10,55	9,38	11,32	9,21	10,28	11,00

Boutique Espadon	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet
CA HT 2017		5 772,05	3 522,60	12 100,13	8 442,98	10 467,35	25 085,42
Nombre de tickets		613	420	1 301	929	829	2 395
Panier moyen	-	9,42	8,39	9,30	9,09	12,63	10,47
CA HT 2016	553,10	3 984,62	5 272,15	14 186,78	7 350,17	5 830,56	20 150,06
Nombre de tickets	53	486	616	1 609	857	682	2 140
Panier moyen	10,44	8,20	8,56	8,82	8,58	8,55	9,42

Boutique Escal	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet
CA HT 2017		5 286,66	5 483,08	13 490,12	11 308,74	11 380,45	38 896,18
Nombre de visiteurs		3 716	2 958	7 472	5 926	5 545	13 701
Ticket moyen	-	1,42	1,85	1,81	1,91	2,05	2,84
CA HT 2016	1 473,41	5 803,06	7 740,12	16 409,09	10 820,39	10 884,37	24 246,31
Nombre de visiteurs	350	3 331	4 103	8 557	5 634	5 350	10 798
Ticket moyen	4,21	1,74	1,89	1,92	1,92	2,03	2,25

Boutique Espadon	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet
CA HT 2017		5 772,05	3 522,60	12 100,13	8 442,98	10 467,35	25 085,42
Nombre de visiteurs		4 677	2 452	9 356	5 513	5 924	17 318
Ticket moyen	-	1,23	1,44	1,29	1,53	1,77	1,45
CA HT 2016	553,10	3 984,62	5 272,15	14 186,78	7 350,17	5 830,56	20 150,06
Nombre de visiteurs	415	4 129	4 180	12 137	6 557	5 218	14 895
Ticket moyen	1,33	0,97	1,26	1,17	1,12	1,12	1,35

Bar	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet
CA HT 2017		1 925,28	899,91	3 308,83	1 951,99	1 673,74	
Nombre de visiteurs		3 716	2 958	7 472	5 926	5 545	13 701
Ticket moyen	-	0,52	0,30	0,44	0,33	0,30	#VALEUR!
CA HT 2016	228,97	1 643,27	1 510,03	3 811,16	2 380,26	1 698,70	5 186,58
Nombre de visiteurs	350	3 331	4 103	8 557	5 634	5 350	10 798
Ticket moyen	0,65	0,49	0,37	0,45	0,42	0,32	0,48

5 – documents à produire

Pour la candidature :

- Dossier de présentation de l'entreprise :

- 1 - Présentation de l'entreprise
- 2 - Extrait Kbis
- 3 - Attestation Urssaf de moins de 6 mois indiquant que le candidat est à jour de ses cotisations
- 4 - Attestation d'assurance responsabilité civile mentionnant les activités couvertes.

- Présentation synthétique des capacités techniques et humaines du candidat :

Le candidat présentera de façon succincte son entreprise en exposant les moyens techniques et humains dédiés au projet. Si le candidat envisage d'avoir recours à la sous-traitance, les moyens de chacun des opérateurs économiques cotraitants ou sous-traitants doivent également être détaillés.

Le dossier doit permettre d'évaluer les capacités professionnelles du candidat.

Il pourra comprendre une présentation d'une liste maximum de 5 références effectuées au cours des cinq dernières années (ou en cours de réalisation) que le candidat jugera les plus adaptées à la présente consultation.

Chaque référence devra être accompagnée d'une ou plusieurs illustrations que le candidat jugera représentatives de sa prestation. Devront être mentionnées la maîtrise d'ouvrage, le montant des projets réalisés, les honoraires, la nature exacte de la mission/prestation du candidat et la date de livraison.

La présentation des collaborateurs dédiés au projet ainsi que leur CV sont également requises.

Pour l'offre :

- Décomposition du prix global et forfaitaire.
- Un cahier technique présentant la méthodologie détaillée du candidat, en particulier le processus de déploiement et la méthodologie et la durée de l'accompagnement prévu, l'engagement environnemental de l'entreprise et de la démarche.
- Un schéma présentant le mode d'extraction et d'exploitation des données selon chacune des sources.
- L'ergonomie de la solution et sa facilité d'utilisation, le rendu graphique des données exploitées devront être illustrés.
- Un rétro planning ; le rendu final de la mission ne devant pas intervenir après le 31 mars 2018

Dans le cas d'une remise au format papier, celui-ci sera accompagné d'une version électronique sur clé USB. En cas de différences, seule l'offre remise au format papier fera foi.

Conditions particulières (langue et devise)

Les propositions doivent être rédigées en langue française.

L'acheteur conclura la consultation dans l'unité monétaire suivante : euro.

6 - Conditions de remise des plis

Les candidats transmettent leur proposition sous pli cacheté portant la mention suivante :

**MARCHE POUR LA SOLUTION NUMERIQUE DE PILOTAGE ET DES TABLEAUX DE BORD
D'INDICATEURS D'ACTIVITE**

Les plis devront être remis contre récépissé à l'adresse suivante :

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme, 3 boulevard de la Légion d'Honneur – 44600 Saint-Nazaire.

Horaires d'ouverture : 8h30-12h30 / 14h00-17h30 du lundi au vendredi, ou, s'ils sont envoyés par la poste, devront l'être par pli recommandé avec avis de réception postal à l'adresse ci-dessus.

Les dossiers qui parviendraient après la date et l'heure limite fixées au présent règlement de la consultation ainsi que ceux parvenus sous enveloppe non cachetée ne seront pas retenus et seront renvoyés à leur auteur.

Négociations

Les conditions de négociation sont les suivantes :

L'acheteur se réserve le droit de négocier avec les trois candidatures ayant obtenu le plus grand nombre de points.

L'acheteur se réserve le droit d'attribuer le marché sans négociation au regard des offres initiales.

NB : Tout candidat admis à la négociation est tenu, sous peine de voir sa proposition déclarée irrégulière, de retourner avant la date limite de négociation indiquée dans le courrier de négociation, toutes les pièces datées et signées dont des modifications, précisions, clarifications ou compléments ont été apportées.

7 - Jugement des propositions

Le jugement des propositions sera effectué au moyen des critères suivants :

Critères de sélection des candidatures :

- 1) Présence des pièces demandées.
- 2) Compétences et capacités professionnelles et techniques, appréciées au regard des moyens mis à disposition du projet présentées dans le dossier.

Critères d'attributions :

Offre la mieux disante appréciée en fonction des critères énoncés ci-dessous avec leur pondération :

1) Valeur technique de l'offre : 40 %

Appréciée au regard de la note méthodologique remise par le candidat : pertinence, accompagnement au déploiement, souplesse et ergonomie du produit...

2) Prix des prestations : 50 %

Apprécié au regard de la décomposition du prix global et forfaitaire poste par poste. (tableau à remplir en annexe)

3) Calendrier et planning de l'opération: 10 %

Appréciée au regard du planning détaillé de l'intervention remis par le candidat. Le déploiement de la solution devra intervenir le plus rapidement possible, la livraison finale devant être opérationnelle début avril.

L'acheteur élimine les offres inappropriées, irrégulières ou inacceptables, étant précisé qu'est :

- Irrégulière, une offre qui ne respecte pas les exigences formulées dans les documents de la consultation notamment parce qu'elle est incomplète, ou qui méconnaît la législation applicable notamment en matière sociale et environnementale.
- Inacceptable, une offre dont le prix excède les crédits budgétaires alloués au marché tels qu'ils ont été déterminés et établis avant le lancement de la procédure.
- Inappropriée, une offre sans rapport avec le marché parce qu'elle n'est manifestement pas en mesure, sans modification substantielle, de répondre au besoin et aux exigences de l'acheteur formulés dans les documents de la consultation.

Informations sur le jugement des prix

Le prix global et forfaitaire est détaillé au moyen d'une décomposition qui en indique les éléments constitutifs. La décomposition du prix global forfaitaire permet d'apprécier les offres et n'a pas de valeur contractuelle.

En cas de discordance constatée dans une offre entre le montant porté à l'acte d'engagement et celui porté sur la décomposition du prix global forfaitaire, seul le montant porté à l'acte d'engagement prévaudra et fera foi. Dans le cas où des erreurs de multiplication, d'addition ou de report seront constatées dans la décomposition du prix global forfaitaire, il n'en sera pas tenu compte dans le jugement de la consultation.

Toutefois, si le candidat concerné est sur le point d'être retenu, il sera invité à rectifier cette décomposition pour la mettre en concordance avec le prix global et forfaitaire. En cas de refus, son offre sera éliminée comme non cohérente.

Toute offre paraissant anormalement basse fera l'objet d'une demande écrite de précisions assortie d'un délai impératif de réponse. Après vérification des justificatifs fournis par le candidat concerné, l'offre sera soit maintenue dans l'analyse des offres, soit rejetée par décision motivée.

SOLUTION NUMERIQUE DE PILOTAGE ET DES TABLEAUX DE BORD D'INDICATEURS D'ACTIVITE
--

Décomposition du Prix Global et Forfaitaire

Création et déploiement de la solution de pilotage					
N° prix	Prestations	Nombre de jours estimés	Unité	Prix en € HT	Pourcentage
1	Développement de la solution tableau de bord (Nombre de jour de travail + réunions sur place)		Forfait		
2	Ingénierie d'accompagnement et formation (Nombre de jour de travail + réunions sur place)		Forfait		
3	Maintenances et mise à jour (Nombre de jour de travail)		Forfait		
4	Redevance annuelle (si besoin)		Forfait		
TOTAL HT				
TVA				
TOTAL TTC				