



**Mise en œuvre d'une solution de
gestion, de GRC et de vente de séjour**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

SOMMAIRE

1. Présentation de la structure

2. Contexte

3. Objectifs et besoins

4. Attentes

5. Connexions

6. Sécurité, maintenance et hotline

7. Formation

8. Contrainte

9. Consultation

10. Evaluation

11. Calendrier

12. Annexe 1 : Emailings Newsletter

13. Annexe 2 : vente de séjour & GRC

1. Présentation du mandataire

1.1 Chiffres-clés du tourisme dans le Jura

Avec 7,5 millions de nuitées en hébergements touristiques en 2021, 109 300 lits touristiques dont 36% de lits marchands (50% campings, 9% hôtels, 14% hébergements collectifs, 22% meublés, 4% chambres d'hôtes), le Jura contribue significativement à l'attractivité touristique de la région Bourgogne-Franche-Comté.

Depuis 2021, le département connaît un regain d'activité touristique, porté par son image de destination nature et préservée. Avec 1 Parc Naturel Régional, 2 villages labellisés « Plus Beaux Villages de France », 2 stations thermales, 1 station de ski classée, 5 domaines nordiques, 5 069 km de sentiers balisés inscrits au PDIPR, 2 000 km de circuits cyclo, 468 Monuments Historiques, 52 Jura Musées, 2 biens inscrits au Patrimoine Mondial de l'UNESCO, les possibilités d'activités et de visites sont multiples, été comme hiver.

Le département du Jura compte 11 offices de tourisme. 167 200 demandes au comptoir ont été enregistrées en 2021, 2 110 000 visites cumulées pour les sites Internet des offices de tourisme.

Le site portail géré par le CDT jura-tourism.com affiche 2,7 millions de visites en 2021.

La stratégie numérique et digitale de Jura tourisme a deux objectifs :

- Amplifier la visibilité du Jura en tant que destination touristique
- Générer des ventes et des demandes de séjours.

1.2 Présentation de Jura Tourisme

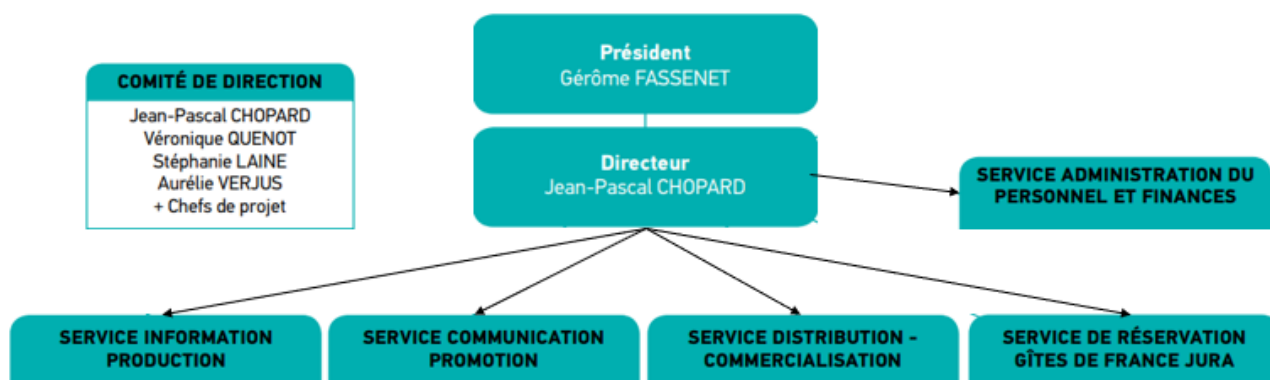
Le Comité Départemental du Tourisme, appelé **Jura Tourisme**, est un groupement associatif Loi 1901, créé à l'initiative du Conseil départemental du Jura pour élaborer et mettre en œuvre la politique départementale. Ses membres sont des élus locaux et des acteurs socio-professionnels.

Ses missions :

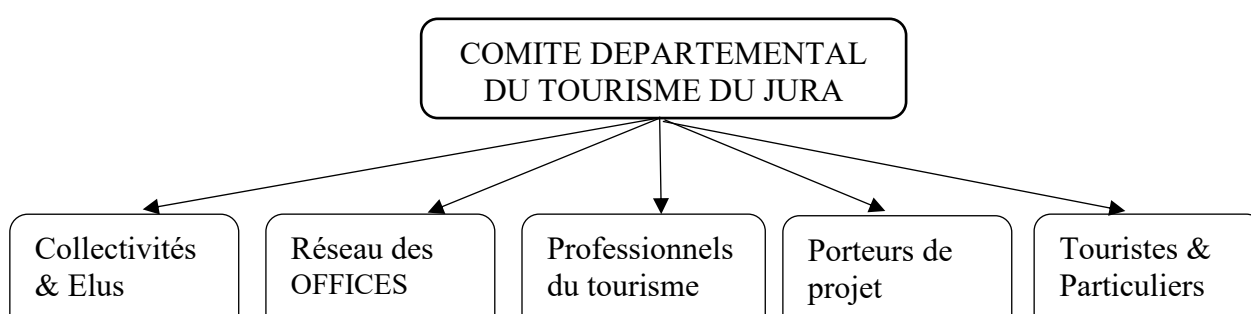
- Fédérer tous les décideurs et acteurs de la filière du tourisme
- Valoriser l'attractivité du Jura par la promotion touristique du territoire, de son image, de ses produits et événements
- Dynamiser et stimuler l'offre touristique, agir pour la qualification et la structuration de l'offre
- Professionnaliser les acteurs
- Produire et commercialiser l'offre touristique pour faciliter l'accès aux produits phares de la Destination
- Animer le réseau des Offices de tourisme.

Jura Tourisme, qui a un effectif de 18 salariés, est organisé avec 1 service support administratif et financier et 3 services opérationnels :

- Service Information et production de l'offre avec les missions :
 - *Observatoire : Analyse et production de données statistiques
 - *Ingénierie : Qualification de l'offre (labellisation), accompagnement des professionnels et des porteurs de projet, conseil, audit et diagnostic.
- Service Communication-Promotion : Actions de communication multi-support et multi-canal sur la destination vers les clientèles ciblées et en partenariat avec les collectivités et acteurs touristiques
- Service Distribution et Commercialisation /Réservation avec les missions de :
 - *vente de séjour via site internet et centrale de réservation Gites de France Jura
 - *la distribution de l'offre et la mise en marché de la destination (place de marché)
 - *la conception de séjours touristiques valorisant les filières d'excellence du Jura : outdoor été/hiver, randonnée itinérante, œnologie/ gastronomie et patrimoine, thermalisme.
 - *l'accompagnement des professionnels : e-commercialisation, classement des meublés



Ces différentes missions conduisent le CDT à interagir avec une multitude d'acteurs différents. Les donneurs d'ordres peuvent également être des clients :



Pour plus de compréhension sur les missions du CDT auprès du grand public : <https://www.jura-tourism.com>

Pour plus de compréhension sur les missions d'accompagnements des collectivités, des acteurs et professionnels du tourisme : <https://www.cdt-jura.fr/>

2- Contexte

Pour répondre à ces différentes missions, le CDT utilisent une multitude d'outils différents.



Les outils **INGENIE** et **ITEA** sont les outils utilisés actuellement pour gérer la réservation des séjours.

Les marges et commissions issues des ventes réalisées, ainsi que les encaissements clients et versements aux prestataires sont intégrés directement par importation dans le logiciel de comptabilité SAGE.

Un outil de place de marché est en cours d'acquisition afin de passer d'un modèle économique de vendeur à celui d'apporteur d'affaire. Ce nouvel outil, ALLIANCE RESEAUX, viendrait en complément ou en lieu et place des outils de réservation utilisés actuellement.

Or, le nouvel outil de place de marché ne permettra ni d'intégrer les ventes de commissions dans la comptabilité SAGE, ni de réaliser des factures de ventes.

D'où le besoin d'intégrer un outil de gestion connectable à la place de marché.

Le logiciel HENRRI est un outil de facturation utilisé actuellement pour réaliser des factures de ventes de brochures et de prestations diverses mais ne permet pas l'intégration des écritures en comptabilité. Une saisie manuelle est donc nécessaire.

Le logiciel HIBOUTIK est un logiciel de caisse isolé qui nous permet de gérer nos stocks de brochures payantes.

Un tableur Excel est utilisé pour l'accompagnement des porteurs de projet. Il nous permet d'enregistrer leur coordonnées, le type de projet, le lieu et l'objet de la demande (**voir pièces jointes en référence**).

Un tableur Excel est utilisé aussi pour le suivi des budgets d'achat des différents services, permettant de suivre les engagements et les achats réalisés par section analytique (**voir pièces jointes en référence**).

Outlook est l'outil de messagerie centrale qui nous permet également de suivre les temps passés sur les missions.

La base de données DECIBELLES DATA est la base de données principales des professionnels et acteurs touristiques en lien avec notre site internet et notre centrale de réservation INGENIE.

3-OBJECTIFS ET BESOINS :

Nous recherchons un outil de gestion qui nous permette de centraliser nos données, d'améliorer nos process internes, d'améliorer la gestion de notre relation client, de gérer les ventes de séjours et de répondre aux obligations réglementaires à venir.

Cet outil devra répondre à différents besoins :

1/La gestion de nos process achat et vente avec la traçabilité du process commercial : devis, commande et facturation et de répondre à l'obligation de facturation électronique (Échéance 07/2024) pour :

- *les ventes et achats de brochures et guides
- *les achats et ventes de prestations
- *les achats et ventes de séjours et activités
- *le suivi des dépenses par catégorie analytique

2/La facturation des commissions sur ventes de séjour réalisées sur la place de marché.

3/La gestion, le suivi et la facturation des abonnements à la place de marché et des cotisations de nos adhérents.

4/Le suivi et la gestion des stocks de brochures.

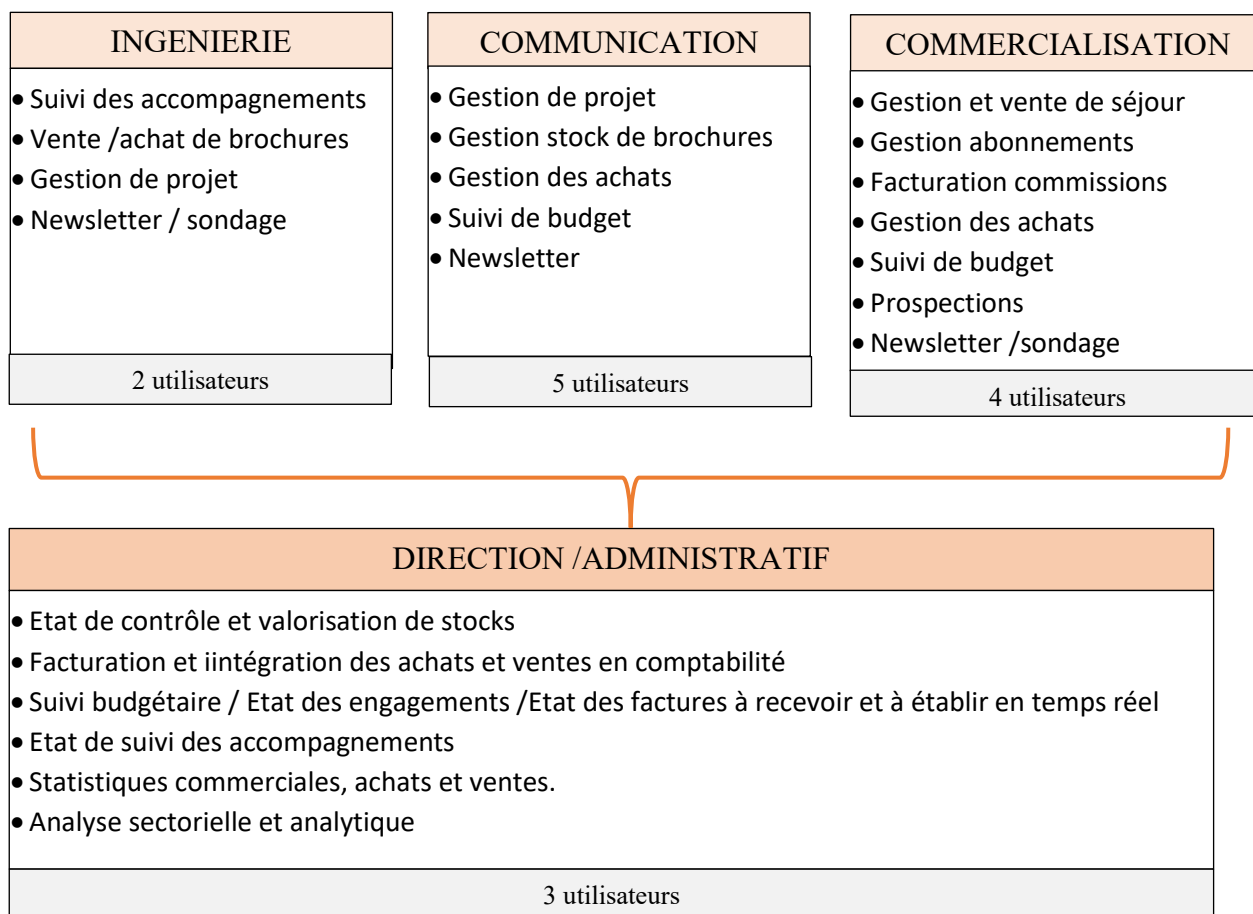
5/L'enregistrement et le suivi de nos contacts : clients, fournisseurs, partenaires, porteur de projets et prospects.

6/La gestion et le suivi de projet

7/La création et l'envoi e-mailing, newsletter et sondage.

8/La signature électronique en ligne de contrat, de convention et autres documents administratifs.

4- LES ATTENTES PAR SERVICES



Sur les fonctions prioritaires (voir grille de fonctionnalités), le nombre d'utilisateurs serait à minima de 6.

Avec les fonctions annexes, le nombre d'utilisateurs pourrait être porté à 16 utilisateurs.

5- CONNEXIONS, INTERCONNECTIVITES et PASSERELLES

Le CDT dispose de 2 comptabilités, une pour la partie fonctionnement non soumis à TVA et impôts, une autre pour la partie commercialisation soumise à TVA et à imposition.

L'outil devra par conséquent permettre cette distinction et générer deux fichiers d'instinct pour importation en comptabilité.

Les connexions nécessaires avec l'outil de gestion seront :

*Comptabilité SAGE : import écritures achats/ventes/paiements

*Base de données Décibelles Data pour la mise à jour des contacts

*Place de marché pour la gestion commerciale : séjour, hébergement, billetterie et autres.

*Site internet du CDT/ vente de brochures

*Outlook pour la partie messagerie /gestion de projet

6- SECURITE, MAINTENANCE ET HOTLINE

En matière de sécurité et d'accessibilité, la solution devra permettre la protection des données et aussi la gestion des accès des différents utilisateurs sur les différentes fonctionnalités.

Considérant la quantité de données issues des visiteurs (dont des données bancaires), des professionnels, des modes de synchronisation d'outils via API, la solution doit apporter toutes les garanties nécessaires en matière de cybersécurité.

Le Prestataire s'assurera de la parfaite conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données dans toutes les manipulations de données à caractère personnel, tout en traitant des données de géolocalisation extrêmement utiles pour créer des services à valeur ajoutée.

Le Prestataire devra, dans sa réponse, expliquer les actions et règles mises en place en matière de protection des données : sauvegardes, sécurités, respect de la réglementation.

Le Prestataire précisera le lieu géographique de stockage des serveurs et les modalités de sauvegardes des données.

Le système devra fonctionner en full web, avec mise à jour des données en temps réel, et devra être fiable, ergonomique et évolutif.

La solution devra être accessible 24h/24 7j/7 avec une bonne rapidité de connexion.

Le Prestataire devra assurer, durant toute la durée du marché, un service complet de maintenance qui permette de garantir le maintien en conditions opérationnelles de la solution fournie.

Le Prestataire doit mettre à disposition une hotline technique accessible pour les administrateurs par ticket, mail et téléphone afin de pouvoir par exemple transmettre des données écrites ou échanger des copies d'écran et dépanner la solution dans les plus brefs délais.

Les conditions d'assistance seront à préciser par le prestataire.

7- FORMATION

Le Prestataire devra inclure et détailler dans son offre la formation des utilisateurs.

Il doit également s'engager à accompagner les équipes du CDT dans le déploiement du dispositif et à adapter la solution au plus près des besoins de la structure.

Le plan de formation, le cout et les personnes ressources seront à préciser par le Prestataire.

8- CONTRAINTES

Le Prestataire devra s'engager au respect de deux impératifs :

- * Les fonctionnalités liés à la facturation et l'intégration comptable des ventes (commissions) réalisées sur la place de marché soient opérationnelles à la date du lancement de la place de marché 31/07/23.
- *La dématérialisation des process d'achat et de vente (obligation e-facturation), et autres fonctionnalités attendues au plus tard le 31/12/23.

9- CONSULTATION

Dans son offre, le candidat produira un mémoire technique comprenant les éléments suivants :

- **Une présentation de la société et de l'équipe dédiée**

- Historique, références clients, canaux de distribution.

Le candidat fournira des références dans la mise à disposition et la maintenance d'un outil identique, les dates et délais de réalisation, les contraintes spécifiques.

- Capacité économique et financière

Est attendue une déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant l'objet du marché, réalisés au cours des 3 derniers exercices disponibles.

- Références des membres de l'équipe dédiée à la mise en œuvre des prestations, de leur expérience sur des dossiers similaires.
- Un extrait Kbis
- Une attestation d'assurance RC pro

- **Une présentation argumentée et détaillée de la solution proposée et de ses fonctionnalités**

Le candidat confirmera que le système qu'il propose répond à la demande et présentera sa compréhension du projet.

Chaque fonctionnalité sera détaillée : technologies employées, exemples de résultats, copies écran des interfaces ... Les documentations devront être claires et accessibles pour des non-techniciens.

Le candidat fournira également :

- La grille de synthèse complétée des fonctionnalités
- La liste des connecteurs.
- Une note d'engagement RGPD précisant la localisation géographique des serveurs (UE ou autres), les modalités de sauvegarde des données et actions de sécurité et la durée de conservations des données personnelles.

- **Une présentation des procédures de maintenance / hotline**

Le candidat présentera sa méthode de travail pour la maintenance :

- Horaires d'accessibilité
- Procédures et délais d'intervention
- Régularité des contrôles
- Qualité des intervenants.

- **Une note méthodologique et un planning prévisionnel précis**

La solution de gestion doit être opérationnelle et déployée avec toutes les fonctionnalités et les connecteurs demandés pour la mise en place de la place de marché prévu **31/07/2023**.

Le candidat fournira un rétro-planning précis des actions qu'il entend entreprendre pour livrer un système fonctionnel, à compter de la notification du marché et jusqu'à la date contractuelle de livraison.

Ce rétro-planning devra faire apparaître de manière claire :

- Les différentes étapes du projet,
- Les interlocuteurs concernés pour chacune de ces étapes,
- Le rythme des rencontres client-prestataire pendant la mise en place de la solution
- La formation des utilisateurs : le nombre de jours de formation nécessaire selon le niveau des stagiaires.

- **Le chiffrage du projet**

Le Prestataire doit chiffrer la mise en place d'une solution de gestion pour Jura Tourisme répondant aux attentes et fonctionnalités attendues.

Il devra fournir des devis en distinguant clairement les couts d'acquisition, les couts d'abonnement mensuel ou annuel, les couts de formation et de maintenance, le cout par utilisateur en fonction du nombre d'utilisateurs.

Aucun cout non signifié lors de la consultation ne sera pris en charge. **Le prestataire devrait inclure dans sa candidature un projet de contrat commercial.**

10- EVALUATION

Les candidats seront présélectionnés sur dossier, après l'examen des pièces de la candidature et de leur offre, suivant les critères ci-dessous :

- **Compréhension du contexte global et des besoins, respect des contraintes = 10/100**

Prise en compte du cahier des charges, argumentation de la proposition.

- **Valeur technique, ergonomique et fonctionnelle du progiciel = 60/100**

Adéquation de la réponse avec les fonctionnalités demandées. Ce critère sera jugé sur le tableau de fonctionnalités et sur le dossier technique remis par le candidat.

- **Prix = 20/100**

Ce critère sera jugé sur le bordereau de prix dûment complété et sur le devis détaillé des fonctionnalités à développer ou en option dans le tableau des fonctionnalités attendues.

- **Délai de mise en œuvre = 10/100**

Ce critère sera jugé sur la note méthodologique.

Des précisions pourront être demandées aux candidats si l'offre n'apparaît pas suffisamment claire et doit être précisée ou sa teneur complétée, ou dans le cas de discordance entre le montant des devis et les éléments ayant contribué à la détermination de ce montant.

A l'issue de la période d'analyse des offres, deux candidatures seront retenues.

Les deux candidats finalistes seront auditionnés et feront une démonstration en live de leur solution technique.

Le candidat qui aura fait la meilleure offre au regard de tous les critères ci-dessus détaillés, le cas échéant à l'issue d'une phase de négociation, se verra attribuer le marché.

11- CALENDRIER

- **Date limite de réception des offres** : 20/02/2023 à 17h.
- **Etude des propositions** : du 21/02/23 au 10/03/2023.
- **Audition des prestataires sélectionnés** : du 20 au 22/03/2023 au plus tard
- **Date de décision** : 31/03/2023 au plus tard

La proposition est à adresser par mail à aurelie.verjus@jura-tourism.com

Pour obtenir tous renseignements complémentaires, vous pouvez contacter la personne chargée de projet :

Aurélie VERJUS
Responsable administrative et comptable
Comité départemental du tourisme du JURA.
Tél direct : 03 84 87 08 81

12- ANNEXE 1

E-MAILING/NEWSLETTER

Contexte et besoins :

Jura tourisme envoie environ 20 newsletters par an et gère plus de 15000 contacts (professionnels, partenaires, élus et prospects/clients).

L'outil d'e-mailing doit répondre aux fonctions standards habituellement constatées sur le marché et listées dans la grille de critères.

Le prestataire devra préciser les coûts et conditions d'envoi sur une telle volumétrie.

L'outil de création d'e-mailing doit permettre de générer des Emails compatibles pour smartphone et ordinateurs. L'interface d'édition doit permettre de vérifier le rendu pour chacun des supports et de tester le rendu réel (Email de test) avant envoi.

L'outil doit permettre de configurer les adresses électroniques des expéditeurs.

13- ANNEXE 2

VENTE DE SEJOURS & GRC

Contexte et besoins

Le service de réservation Jura Tourisme assure la vente de séjours groupes et de séjours packagés individuels, majoritairement produits en interne, d'hébergements secs (locations essentiellement) et la distribution de brochures gratuites et payantes.

Les hébergements secs seront, pour la grande majorité d'entre eux, commercialisés via un modèle de place de marché dès le 2^{ème} semestre 2023 avec la solution d'Alliance Réseaux. Jura Tourisme conservera la gestion commerciale de quelques locations confiées en mandat par des particuliers ou des collectivités locales. Ces locations sont réservables en ligne et au téléphone.

Le service de réservation travaille au total avec plus de 500 prestataires touristiques jurassiens (hébergeurs, activités, autres). L'offre de séjours packagés représente 70 produits préconçus. **Une grande partie des séjours groupes est vendue à la carte et se compose de prestations assemblées par l'agent de vente, bâties autour des offres des prestataires renseignées dans la base de travail, avec une tarification adaptée.** 450 760 € de volume d'affaires ont été dégagés en 2022 sur les séjours packagés individuels et groupes. **La vente des packages est réalisée exclusivement en back-office ; elle n'est pas opérationnelle en ligne. 20% des séjours sont vendus sous forme de bons cadeaux.**

Parallèlement à sa mission de conception et vente de séjours à la clientèle touristique, l'équipe commerciale réalise des prestations de conseil/ingénierie auprès des professionnels du tourisme (classement, accompagnement commercial, aide à la digitalisation). **Un outil de gestion des abonnements et prestations payantes sera nécessaire pour suivre les adhésions et la base clients.**

L'outil de gestion recherché doit permettre de mettre en cohérence et centraliser dans une seule et même solution les activités exercées par Jura Tourisme : gestion des produits, back-office de réservation, gestion des achats, commissions et abonnements, statistiques, gestion de la relation clients, professionnels et touristes.

Il est attendu de la solution proposée de :

- **Gérer la commercialisation de tous types de produits touristiques** : boutique, hébergements, activités, séjours complexes mixant plusieurs types de prestations (ex-groupes, séjours itinérants), bons cadeaux...
- **Faciliter le suivi de l'activité commerciale, le suivi comptable et l'édition des documents comptables obligatoires.**
- **Simplifier la gestion du back-office et la vente des produits** : faciliter la prise de réservation pour le compte des clients, optimiser les temps de réponses téléphoniques, assurer le suivi des ventes, garantir une grande souplesse dans le paramétrage des tarifs et conditions de vente.
- **Gérer la relation commerciale avec les clients et prospects.** Générer des fichiers prospects/clients en exploitant et structurant l'ensemble des demandes des clients.
- **Donner une lecture analytique de l'activité commerciale** : statistiques de vente, attribution de codes opérateurs pour les distributeurs de manière à valoriser au mieux les retours sur investissement des opérations commerciales menées depuis l'outil GRC.

Le prestataire devra assurer les rapatriements des données des outils actuellement utilisés par Jura Tourisme, notamment la base d'informations touristiques et clients d'Ingénie.

Fonctionnalités attendues

I. Gestion des disponibilités, tarifs et descriptifs

Nous devons pouvoir :

- Importer ou créer des contenus froids (descriptif, contact, photos, équipements) et gérer des traductions pour tout type de produit touristique : hébergements, activités, boutique, packages. La gestion des produits s'appuiera sur des bases de données permettant de renseigner les propriétaires/gérants, les prestations rattachées (chambres, visites...), les critères.
- Gérer des prestations avec ou sans planning de disponibilités associé.
- Gérer des stocks.
- Suivre les réservations et avoir un historique des actions, gérer les annulations et les remboursements associés de façon simple. Les dossiers de réservation générés doivent passer par les phases suivantes : proposition (=devis), option, réservation, réservation soldée, annulation.
- Générer des courriers clients (contrat, confirmation de réservation, facture, voucher, questionnaire de satisfaction...) par mail ou courrier. Notifier automatiquement par email (et potentiellement par SMS) les réservations aux clients et aux prestataires.
- Permettre la personnalisation des emails transactionnels (mails de confirmation + mails d'avant et après-séjour) ainsi que le paramétrage des délais d'envoi automatique.
- Gérer les tarifs, suppléments, options, remises en valeur positive, négative ou gratuit, en pourcentage ou montant.

L'outil permettra de configurer ses tarifs par typologie de produits, créer des catégories tarifaires, gérer les règles d'application des tarifs et les restrictions (en fonction du nombre de personnes, de la durée de séjour...). Il gèrera les tarifs par période fixe ou à la nuitée. Le logiciel permettra de mixer les différents modes de calcul (prix de vente et prix d'achat, marge ou base de commission) et de gérer des types de tarifs en fonction des typologies de clientèle (tarif grand public, agence de voyage...).

- Gérer les promotions en pourcentage ou montant.
- Gérer des séjours sous forme de bons cadeaux.
- Paramétrer les conditions de vente et d'annulation.
- Paramétrer les conditions de paiement (% acompte, date du solde...)

II. Gestion des ventes et l'encaissement

L'outil permettra de saisir des réservations et les encaisser au comptoir.

Les agents de réservation devront avoir des fonctionnalités étendues leur permettant de modifier les éléments du dossier (prix, montant d'acompte, délai d'option...), d'ajouter ou supprimer des prestations, de compléter le dossier par des commentaires. Ils doivent également pouvoir accéder à la liste des réservations et à un tableau de bord de planification des tâches.

Pour les séjours groupes, plusieurs méthodes de tarification seront possibles : aller chercher le tarif d'une prestation négocié en début de saison avec le prestataire et saisi dans la base de données, ou tarifier au moment du montage du devis. Le module permettra la gestion des gratuités, soit prestation par prestation, soit au niveau global du dossier.

La vente doit permettre tout type d'encaissement (CB, espèces, chèques, chèques vacances, chèques vacances connect, bons cadeaux...) et l'édition immédiate d'un voucher par mail et par impression.

En cas de paiement par carte bancaire, une **interface sur Internet** permettra au client de régler et de suivre la vie de son dossier.

Le service de réservation doit pouvoir connecter son système de paiement CB propre (Verifone).

Le système gèrera la TVA. Il générera des factures et l'édition de tickets de caisse conformément à la législation en vigueur en France sur les transactions monétaires. Il permettra de générer des avoirs et de gérer les remboursements clients.

Le suivi de gestion Fournisseurs permettra :

- Le suivi des règlements aux prestataires
- Le reversement par télé-virement
- Le transfert en comptabilité : exportation des données vers le logiciel Sage.

III. Tableaux de bord et statistiques

L'outil produira des tableaux de bord de suivi des ventes et de statistiques en nombre de dossiers et de chiffre d'affaires :

- Par fournisseur
- Par offre et typologie d'offres
- Par vendeur
- Par critère (catégorie d'hébergement, label...)
- Par media (téléphone, formulaire Internet)

- Par zone géographique
- Par thématique
- Par origine géographique et profil client

Il permettra de générer un export des données clients et d'analyser les comportements d'achat

- Contact, mail
- Données géographiques
- Achats effectués
- Date de réservation et de consommation
- Durée de séjour
- Typologie de produits achetés
- Nombre de personnes adultes et enfants...

Et d'assurer un suivi précis de l'activité du service de réservation :

- Devenir des demandes de documentations
- Devenir des propositions et devis
- Devenir des options.

IV. Gestion des relations clients

Le système proposé collectera les diverses informations issues de l'activité commerciale et constituera un fichier de clients qualifiés, touristes consommateurs et professionnels.

L'outil devra permettre une lecture analytique détaillée de l'activité commerciale au travers des tableaux de bord et indicateurs statistiques définis ci-dessus.

Il permettra également un suivi approfondi de la relation commerciale avec les prospects et clients de Jura Tourisme. L'outil proposera des fonctions de marketing direct et d'animation commerciale tels que mails pré/post-séjour, questionnaire de satisfaction, création de promotions...

V. Gestion des adhésions

L'outil permettra de gérer les abonnements et autres services payants proposés aux partenaires et prestataires touristiques. Il sera conçu pour enregistrer l'ensemble des informations et comportement des adhérents ou abonnés :

- Coordonnées
- Date et statut de paiement de la cotisation ou de l'abonnement
- Échanges de mails ou appels
- Gestion des renouvellements.

VI. Connexion à la plateforme d'Alliance Réseaux

Jura Tourisme vient d'acquérir la solution technique d'Alliance Réseaux pour développer une place de marché numérique.

Une connexion à la plateforme permettant d'intégrer dans l'outil de gestion les prestations vendues sur la place de marché serait une fonctionnalité appréciée pour coupler la vente au comptoir et la vente en ligne et permettre ainsi un suivi précis des ventes réalisées par l'ensemble des canaux.