

Cahier des charges

Projet ALCOTRA VIS'OC

Valorisation numérique et traditionnelle
d'itinéraires thématiques transfrontaliers



Maître d'ouvrage : Office de Tourisme du Queyras
Comunità Montana Valli del Monviso

DOSSIER DE CONSULTATION

Objets du marché :

Lot 1 : réalisation technique des applications mobiles, mini-site web

Lot 2 : réalisation de contenu multimédia (clips vidéos)

Lot 3 : idée créative globale, conception graphique, mise en page

Dans le cadre du programme européen ALCOTRA VIS'OC « Vacances Itinérance Storia Ospitalità Cooperazione », l'Office de Tourisme du Queyras et la Comunità Montana Valli del Monviso prévoient la valorisation de quatre itinéraires de randonnée transfrontaliers sur les thématiques de la contrebande et des faucheurs.

Le prestataire choisi pour un ou plusieurs lots pourra être amené à travailler avec un prestataire d'un autre pays de l'Union Européenne, voire d'un pays hors UE, sélectionné sur un autre lot (l'appel d'offre étant ouvert à tous). Cette spécificité de travail collaboratif et multilingue devra donc être anticipée par tout candidat à ce marché.

Type de marché : services

Mode de passation du marché : Procédure adaptée selon l'article 28 du code des marchés publics.

Quantités :
1 application (déclinée sur iPhone, android, tablettes)
1 site web
12 clips vidéo (2 à 5 minutes)
Éléments graphiques : 1 carte, 1 application, 1 site web, 4 topo-guides PDF, éléments d'identification du parcours sur le terrain, 1 bannière, 1 affiche.

Durée du marché : 1 an au total, la prestation devra être achevée le 1^{er} juin 2014.

Lieux : territoire transfrontalier du Queyras et des Vallées du Monviso

Publication de l'annonce : sites internet www.queyras-montagne.com et www.vallidelmonviso.gov.it

Date d'envoi : 17 juin 2013

Date limite de réception des offres : 1^{er} juillet 2013 à 17 heures

Langues : le projet pourra être rédigé en français ou en italien.

Modalité de remise des offres : Par courrier portant la mention « Candidature VIS'OC : valorisation d'itinéraires transfrontaliers », ou déposé à :

Office de Tourisme du Queyras – Maison du Queyras – 05470 Aiguilles FRANCE

Ce pli devra parvenir à destination avant la date et l'heure limites de réception des offres indiquées précédemment. Le pli qui serait remis ou dont l'avis de réception serait délivré après la date et l'heure limites précitées, ne sera pas retenu et sera renvoyé sans être ouvert.

Critères de sélection des offres précisés dans le cahier des charges

Renseignements administratifs et techniques, contacter :

Office de Tourisme du Queyras (France), Mélody Rouault / Benjamin Dupont :
+33 4 92 46 75 82 / observatoire@queyras-montagne.com

Comunità Montana Valli del Monviso (Italie),

Gabriella Brun : +39 01 75 97 06 41 / info@vallevaraita.cn.it

Silvana Allisio: +39 01 75 94 273 / info@vallipo.cn.it

CAHIER DES CHARGES

1 Contexte et descriptif de l'action

L'initiative a pour but de proposer une offre à destination des familles en intégrant les caractéristiques historiques et culturelles communes aux 2 territoires transfrontaliers. L'approche doit être attractive et pédagogique, sur une base historique.

Le plan d'actions prévoit la création d'outils de promotion traditionnels et d'autres plus innovants afin d'informer et d'éveiller la curiosité du visiteur et ainsi permettre une meilleure découverte du territoire.

- Création de visites guidées interactives (application mobile) sur les itinéraires thématiques de la contrebande et des faucheurs (passages/migrations temporaires). Chaque visite pourra être développée sur plusieurs niveaux d'approfondissement de la thématique (ex : enfants, ados, adultes néophytes, connaisseurs...)
- Création d'un site web ou optimisation des portails existants afin de préparer la réalisation des itinéraires et de prolonger la visite ensuite.
- Réalisation d'une carte/topoguide sur support papier qui fournira les informations techniques nécessaires à la réalisation des parcours et en mentionnera les particularités historiques et culturelles.

Spécificités :

L'ordonnateur souhaite donner une priorité forte à la facilité d'utilisation des applications et des fonctionnalités du site web. Les technologies numériques proposées par le prestataire devront faire la preuve de leur faisabilité, en particulier sur le terrain pour les applications.

Il est attendu qu'elles soient opérationnelles à 100 % et disponibles hors connexion avec chargement préalable des données, en raison du caractère transfrontalier des itinéraires et de l'absence de couverture 3G ou Edge sur certains sites.

Le min-site servira à susciter l'envie, préparer la randonnée (téléchargement de l'appli) et à prolonger l'expérience en faisant des commentaires en ligne. Les applications seront destinées à diffuser l'information sur les parcours : guides multimédias, carte avec positionnement GPS et diffusion de vidéos sur les itinéraires.

Une version papier de la carte interactive sera également réalisée, en complément des outils numériques ou pour les visiteurs qui privilégient les supports plus classiques.

Dans cette même optique, l'utilisateur devra pouvoir télécharger et imprimer les topoguides/roadbooks de chaque itinéraire au format PDF depuis le site internet.

2 LOT 1 : réalisation technique des applications mobiles, site web dédié

2.1 Fonctionnalités générales des outils numériques (site, applis)

Cartographie et tracés des itinéraires

L'OTQ et la CMVM souhaitent mettre en place une carte interactive associée à une base de données (textes, photos et vidéos) historique sur le thème de la contrebande et des faucheurs. Elle sera utilisée dans les applications de réalité augmentée et sur le site internet dédié au projet.

Quatre itinéraires ont déjà été définis et d'autres pourront être ajoutés au cours de l'avancement du projet.

Ainsi il est nécessaire de concevoir une carte interactive, intuitive, géo-localisée et visualisable sur tous types d'écran et de navigateurs (de type Google Maps). La carte devra être liée aux bases de données des sites de l'OTQ et de la CMVM.

Le fond de carte proposé devra être attractif et ergonomique. . Le cas échéant, les droits d'utilisation de la carte devront être prévus dans le devis.

Interaction avec une communauté d'utilisateurs

L'utilisateur devra pouvoir contribuer en donnant son avis, en signalant des points d'intérêt et en partageant des photos.

Langues

Le site et les applications devront être disponibles en trois langues (français, anglais, italien). L'ajout éventuel de langues supplémentaires devra être prévu et facilité par le prestataire.

Le contenu textuel sera fourni prêt à l'intégration.

Statistiques

L'OTQ et la CMVM souhaite pouvoir recueillir les données d'utilisation des applications et du site (téléchargements, nombres de visiteurs, temps de connexion...)

Backoffice et formation

Il devra être simple à utiliser et intuitif, disponible en langues française ou italienne.

Les mises à jour de textes et de photos devront être faciles à réaliser sur le site, et éventuellement sur l'application

Afin de rendre les techniciens des deux partenaires en charge du site autonome, le prestataire devra proposer une formation adéquate et adaptée à la prise en main du CMS utilisé.

2.2 Fonctionnalités attendues de l'application

L'objectif de l'application est de servir de guide interactif pour la réalisation des randonnées thématiques transfrontalières. Elles pourront aussi héberger des informations touristiques (hébergements, activités, services, évènements, animations...) synchronisées avec le site web et géolocalisées.

L'objectif est de créer une application mobile comportant :

- une carte interactive du territoire, Queyras et vallées du Monviso
- le détail des itinéraires de randonnées sur les thématiques des faucheurs et de la contrebande (4 itinéraires actuellement) sous forme de textes, sons, images et vidéos
- les données culturelles, historiques et patrimoniales sur ces itinéraires
- une possibilité pour le visiteur d'enregistrer des points d'intérêts, de prendre des photos géolocalisées (GPS), de mettre des commentaires...
- des jeux pour enfants alliant réel et imaginaire

Caractéristiques attendues de l'application :

- fonctionnement sur iphone, android, tablettes en langage natif (pas de passerelle)
- utilisation hors connexion (absence de réseau dans certains secteurs et itinéraires transfrontaliers)
- possibilité de charger les données et cartes au préalable (3G ou wifi)
- plusieurs langues disponibles : français, italien, anglais et éventuellement occitan (possibilité d'ajouter d'autres langues par la suite, selon l'évolution des cibles de clientèle)
- flasher des QR codes pour avoir accès à des informations sur un lieu de visite (point d'intérêts, point de vue, ruines, cadrans solaire,...)
- possibilité pour l'utilisateur de valider les étapes de l'itinéraire
- évolutivité : possibilité d'intégrer d'autres itinéraires ou sites remarquables à l'application
- permettre l'accès à des formats vidéos, image et audio compressés de manière optimale (lecture de différents formats ou conversion)
- utiliser un fond de carte dynamique : adaptation en fonction du zoom (type géoportail)
- pouvoir contacter directement, par mail ou téléphone, l'OTQ ou la CMVM pour plus d'information sur le circuit, le patrimoine, ou plus généralement pour avoir des informations touristiques sur le territoire (autres activités, hébergements, commerces, services...)
- Liens rapides vers les différentes des sites : www.queyras-montagne.com et www.vallidelmonviso.gov.it
- applications gratuites et sans publicité
- usage conditionné à l'acceptation des conditions générales d'utilisation
- possibilité de mettre en pause l'appli lorsque l'utilisateur souhaite utiliser d'autres applications du smartphone ou téléphoner.

Le prestataire aura à charge le dépôt des applications sur les stores (App Store, Google Store)

2.3 Fonctionnalités attendues du mini-site du projet

En complément aux applications et supports traditionnels des itinéraires (cartes, topoguides...) les commanditaires souhaitent réaliser un mini-site dédié à ce projet. Ce mini-site devra être accessible directement depuis les deux sites : www.queyras-montagne.com et www.vallidelmonviso.gov.it

Comme déjà exprimé précédemment, le site web sera utilisé de manière complémentaire : avant et après la réalisation du ou des itinéraires thématiques, ainsi que pour un public qui ne souhaiterait pas utiliser une application mais préfère le support carte et topo-guide papier, plus classique.

Le site devra être accessible à un public le plus large possible et visualisable sur tous les formats d'écrans. Les itinéraires seront visualisables de manière simplifiée et téléchargeables sous la forme d'un topoguide (PDF imprimables) comprenant : le détail de l'itinéraire et les particularités historiques.

Les applications iphone et android seront également téléchargeables depuis ce site (directement ou à partir d'un lien vers App Store et Google Apps).

Arborescence

A définir au démarrage du projet. Elle pourrait comprendre à partir de la page d'accueil et d'une barre de navigation : les itinéraires, la carte interactive, les médias (vidéos, images), les informations touristiques (directement ou grâce à des liens vers les sites officiels) et un système d'interaction pour la communauté d'utilisateurs : partage de photos (possibilité d'uploader des photos géolocalisées depuis l'appli), commentaires, partages d'expériences...

Dépôt du nom de domaine et hébergement

Le prestataire fera une proposition détaillée en détaillant ces services dans le tableau de décomposition des prix.

Il appartient au prestataire de proposer des garanties sur les serveurs d'hébergement, la bande passante ainsi que la continuité du service. Par ailleurs, le maître d'ouvrage souhaite avoir la possibilité de disposer de sauvegardes régulières de son site. Le prestataire devra faire des propositions en ce sens.

Assistance et sécurité

A définir par le prestataire en délai de réponse en heures et jours ouvrés, suivant la classification de l'intervention requise. Le prestataire devra s'engager dans ce sens et mettre en place un moyen de communication adapté (mail, numéro d'assistance technique)

Le prestataire devra régler rapidement les problèmes de sécurité liés à d'éventuelles attaques sur le site ou sur les serveurs d'hébergement. Il doit garantir un rétablissement du service en cas de problème de ce type, dans le cadre de la continuité du service.

Ergonomie et accessibilité

Le prestataire devra faire des propositions pour que le site soit accessible à un plus grand nombre. L'ergonomie devra tendre autant que possible à une lecture aisée et un nombre de clics réduit pour arriver aux principales requêtes.

3 LOT 2 : réalisation de contenu multimédia (clips vidéos)

3.1 Caractéristiques des clips vidéo :

Afin de rendre le contenu historique des itinéraires plus attractif et dans une optique pédagogique, les deux partenaires du projet ont choisi de réaliser des clips vidéo. Ceux-ci seront visibles sur l'application au départ, à l'arrivée et au milieu des quatre itinéraires définis (le plus souvent aux cols transfrontaliers) soit 12 clips vidéo au total (environ 2 à 5 minutes par vidéo)

Le maître d'ouvrage définira les scénarii de chaque clip avec le prestataire retenu et selon les résultats des recherches historiques et ethnographiques préalables sur les deux territoires.

Le prestataire sera chargé :

- De la pré-production :

- Consultation avec le maître d'ouvrage
- Préparation des scénarii selon les données historiques disponibles (cadrage avec les historiens)
- Création de la trame graphique des vidéos (prévoir l'intégration à l'appli et au site web) en lien avec le créatif (lot 3)

- De la production :

- Tournage sur le terrain, prise de vues vidéo et photo sur les itinéraires et témoignages
- Mise en scène

- De la post-production :

- Montage des 12 clips vidéo
- Insertion de données d'archives (sons, vidéos, images) aux vidéos finales
- Traitement de la bande son à partir des fichiers recueillis sur le terrain, musiques, témoignages et voix-off.
- Prévoir chaque vidéo en trois langues : français, italien et anglais

Le prestataire devra être en possession de tout le matériel de tournage et de montage nécessaire à la réalisation de ces vidéos.

4 LOT 3 : conception graphique, mise en page et illustration

4.1 Objectifs

Le prestataire sera chargé de toute la partie créative du projet, conception graphique, mise en page des éléments suivants :

- Supports numériques :
 - Applications iphone et android (même interface déclinée sur ces deux supports)
 - Site web de présentation du projet
- Supports print :
 - Carte des itinéraires
 - Outil de validation des étapes des itinéraires
 - Topoguides de chaque itinéraire (roadbooks PDF uniquement)
 - Élément d'identification des parcours sur le terrain
 - Souvenir de l'itinéraire (pour adultes et enfants)
 - Bannière, affiche

Les textes seront fournis en langues italienne, française et anglaise, prêts à être intégrés.

Les travaux d'impression ne font pas partie du présent marché mais pourront être proposés en option par le prestataire.

4.2 Graphisme des outils numériques

Le site web et les applications devront présenter une cohérence graphique entre eux, mais aussi avec tous les supports de communication sur ce projet.

Le prestataire se chargera de la création de tout l'environnement graphique (screen, template, CSS, polices) et de son intégration dans le CMS du site ainsi que dans les applications en collaboration avec le prestataire sélectionné pour la réalisation technique (lot 1). Il se chargera de la mise en page des contenus sur les applis et le site.

Le prestataire devra donc prévoir la conception graphique de la carte interactive et des outils d'interprétation des itinéraires (aspects historiques et culturels sous forme ludique, pédagogique).

4.3 Topoguides téléchargeables

En supplément des outils numériques, ou pour les personnes ne souhaitant pas les utiliser, il est prévu de pouvoir exporter et imprimer les topoguides/roadbooks des itinéraires sous forme de PDF format A4.

Le prestataire devra donc mettre en forme ces 4 topoguides à partir du contenu intégré aux applications : images et textes. Le contenu multimédia (son et clip vidéo) sera donc retranscrit sous forme textuelle et éventuellement simplifié par l'OTQ et la CMVM, puis transmis au prestataire pour la mise en forme de ces topoguides.

4.4 Carte papier des itinéraires

Afin de suivre les quatre itinéraires dans leur globalité, l'OTQ et la CMVM attendent également du prestataire la déclinaison de la carte interactive en version papier, sur un format simple.

La carte papier et les topoguides PDF reprendront la même ligne graphique que la carte interactive et globalement que les applis, afin d'assurer une cohérence entre les applis, le site et les supports papier.

Cette carte/topoguide fournira aux visiteurs les informations techniques nécessaires à la réalisation des itinéraires et en mentionnera les particularités historiques et culturelles.

Munis de la carte et du topoguide concerné, l'utilisateur devra pouvoir suivre l'itinéraire transfrontalier en ayant accès au même contenu que les utilisateurs de smartphones.

4.5 Outil de validation des étapes

En complément de la carte, les randonneurs devront pouvoir valider le passage à certaines étapes du parcours. Le prestataire devra donc concevoir un dispositif répondant à cette demande, dans la perspective ludique et pédagogique de susciter l'envie de réaliser l'itinéraire.

4.6 Eléments d'identification des parcours sur le terrain

Afin de rendre la réalisation de ces itinéraires transfrontaliers plus attractive, notamment pour les familles et les enfants, il est prévu que le parcours se fasse comme un jeu.

Le commanditaire souhaite donc installer des éléments d'identification du jeu sur le terrain, au départ des sentiers, à l'arrivée et/ou à la frontière (cols). Le prestataire devra faire des propositions créatives et originales dans ce sens, puis concevoir graphiquement ces éléments.

4.7 Souvenir de l'itinéraire

Afin de prolonger l'expérience après le séjour, nous souhaitons que les familles qui auront réalisé un itinéraire dans sa globalité repartent avec un souvenir en rapport avec les thématiques de contrebande et/ou de la fauche. Le prestataire créatif devra faire des propositions dans ce sens pour les cibles adultes et enfants dans le but de capter leur attention.

Les outils définitifs seront déterminés en concertation avec la CMVM, l'OTQ et les historiens consultés pour le projet. Ils devront être cohérents avec l'ensemble des outils de communication numériques et classiques.

5 Règlement de la consultation

5.1 Dossier de candidature

Le dossier de candidature devra comprendre :

- Le cahier des charges paraphé et signé, ainsi que l'acte d'engagement DC3 signé, précisant le ou les lots pour lesquels le prestataire candidate ;
- Situation juridique, financière et économique de l'entreprise :
 - o L'acte de candidature sur formulaire DC1, ou papier à en-tête du candidat, dûment complété;
 - o La déclaration du candidat (formulaire DC2) dûment complété ;
 - o Le pouvoir de la personne habilitée à engager la société ;
 - o Une déclaration sur l'honneur précisant les chiffres d'affaires des trois dernières années ou des trois derniers exercices clos (le détail sera demandé en phase finale aux prestataires sélectionnés) ;
 - o Les attestations d'assurance pour risques professionnels ;
- Une note méthodologique incluant les références professionnelles et capacités techniques du prestataire :
 - o Description de la manière dont le prestataire envisage l'appropriation du projet, le travail avec différents partenaires (français et italiens), l'équipe affectée au projet précisant les qualifications et compétences de chacun en développement numérique, graphisme et production vidéo ;
 - o Le prestataire fera des propositions de développement numérique adaptées au territoire ainsi qu'un planning prévisionnel ;
- Le détail des moyens humains et matériel prévus pour mener à bien le projet. Si le prestataire souhaite faire appel à des sous-traitants, il devra également le préciser en remplissant le formulaire DC4.
- Une note technique détaillant les technologies numériques que le prestataire propose d'utiliser, pour les itinéraires en zone de couverture 3G/edge ainsi qu'en l'absence de couverture réseau;
- Un devis détaillé et comprenant tableau de décomposition des prix (hors taxes) ;
- Des références et exemples de réalisations en rapport avec le projet, en ce qui concerne :
 - o la réalisation d'applications numériques à but historique et touristique ;
 - o la création de sites web ;
 - o la réalisation et le montage vidéo.

5.2 Critères de sélection des offres

Les candidatures seront examinées selon les critères de jugement suivants, séparément pour chacun des trois lots définis :

- Prix (30%)
- Valeur technique de l'offre (25%)
 - o Méthodologie et adéquation avec l'objet du marché (15%)
 - o Compétences et capacités professionnelles du candidat et références (10%)
- Capacité financière du candidat en adéquation avec les prestations objet du marché (5%)
- Idée créative (40%)

En fonction des critères ci-dessus, les deux partenaires du projet sélectionneront un à trois candidats pour chacun des trois lots. Ils se réservent le droit de demander à ces trois candidats de venir détailler leur proposition lors d'une audition afin de déterminer le candidat qui sera retenu pour un ou plusieurs lots. La date de l'audition sera fixée après traitement des offres et notifiée aux candidats retenus.

Une fois le candidat choisi, l'attribution du marché lui est notifié pour le ou les lots donnés. Les candidats non retenus recevront une lettre de regret. Lorsque aucune offre ne lui paraît acceptable au regard du ou des critères mentionnés à l'avis d'appel public à la concurrence ou dans le cahier des charges, le maître d'ouvrage peut déclarer l'appel d'offres infructueux. Il en avise tous les candidats.