

Marché public de prestations intellectuelles

**Procédure adaptée en application de l'article 27 du décret relatif aux
marchés publics**

Étude des publics sur les chemins de Compostelle

Cahier des charges

Sommaire

Article 1. Maîtrise d'ouvrage	p.3
Article 2. Objet de la consultation	p.3
Article 3. Contexte de l'étude	p.3
Article 4. Objectifs de l'étude	p.5
Article 5. Contenu de la prestation	p.6
Article 6. Pilotage de l'étude et partenaires	p.8
Article 7. Calendrier de l'étude	p.8
Article 8. Montant prévisionnel de l'étude	p.9
Article 9. Remise des offres	p.9
Article 10. Sélection des candidatures et attribution du marché	p.10
Article 11. Renseignements complémentaires	p.11

Article 1. Maîtrise d'ouvrage

L'Agence des chemins de Compostelle est une association Loi 1901 regroupant majoritairement des collectivités territoriales. Elle assure la maîtrise d'ouvrage de l'étude.

Le pouvoir adjudicateur est représenté par Monsieur John Palacin, président de l'association.

Agence des chemins de Compostelle
4, rue Clémence Isaure
31 000 TOULOUSE

Article 2. Objet de la consultation

L'Agence des chemins de Compostelle et ses partenaires lancent une **étude sur les chemins de Compostelle, afin d'actualiser et de parfaire la connaissance des publics, des pratiques et des retombées économiques sur les chemins en France**. Il s'agit d'observer l'itinérance à pied sur les principaux itinéraires de Grande Randonnée® mais aussi le développement de l'itinérance à vélo, en réalisant un focus sur « Saint-Jacques à vélo » en Centre-Val-de-Loire.

Article 3. Contexte de l'étude

Les chemins de Saint-Jacques de Compostelle aujourd'hui

Un développement de l'itinérance douce

Les Chemins de Saint-Jacques-de-Compostelle connaissent un nouvel essor depuis les années 1980. Ils sont empruntés davantage chaque saison, le bureau d'accueil des pèlerins à Saint-Jacques-de-Compostelle en Galice ayant comptabilisé plus de 340 000 pèlerins en 2019, alors que 3 500 marcheurs étaient accueillis en 1988. Si la fréquentation française est bien moins importante, elle laisse toutefois entrevoir le phénomène social, économique et culturel que représentent ces chemins.

L'itinérance douce comme réponse à des aspirations contemporaines de nature et de bien-être

Cette pratique se structure en parallèle de l'attrait de plus en plus fort pour la randonnée et la pratique du vélo, des moyens de voyager « moins cher » en épargnant le milieu naturel. C'est également l'occasion de se ressourcer, de se déconnecter d'un rythme de vie urbain souvent jugé stressant et trop éloigné des aspirations contemporaines de santé, sérénité, bien-être.

Une professionnalisation du secteur de l'itinérance

Cette évolution est aussi le résultat de la professionnalisation de ce secteur touristique induisant une augmentation et une meilleure structuration de l'offre (topo-guides, professionnels...). Beaucoup d'options s'offrent aux marcheurs/cyclistes entre l'autonomie complète en bivouac et l'itinérance organisée de A à Z par les voyagistes.

Un enjeu fort pour le développement économique et touristique des territoires

En parallèle, les territoires prennent conscience des enjeux économiques liés à cette activité durable pour les sites, qui permet parfois le maintien de certains services dans des zones très rurales. Les politiques publiques à différentes échelles géographiques œuvrent au développement de la marche et à l'offre de services liés (hébergement, point accueil) ...

Une identité culturelle forte et attractive

Le Chemin de Saint-Jacques-de-Compostelle a été le premier itinéraire culturel certifié par le Conseil de l'Europe pour illustrer l'identité européenne, "fruit de l'existence d'un espace européen chargé de la mémoire collective et parcouru de chemins qui surmontent les distances, les frontières et les incompréhensions", en 1987.

Depuis 1998, les « Chemins de Saint-Jacques de Compostelle en France » sont inscrits sur la Liste du Patrimoine Mondial. L'UNESCO souhaite ainsi attirer l'attention de l'humanité tout entière sur la valeur universelle de ce patrimoine. 64 monuments et 7 ensembles monumentaux (cathédrales, églises, hôpitaux, ponts, clochers...) ainsi que 7 sections de sentier ont été sélectionnés comme illustrations des pratiques et rituels du pèlerinage au Moyen Age.

Des tracés contemporains

Plus de 300 itinéraires en Europe ont été balisés ces 30 dernières années en étant qualifiés de « Chemins de Compostelle ». Le phénomène jacquaire s'est internationalisé avec environ 130 nationalités qui sont accueillies à Compostelle et plus de 200 associations dans le monde entier, et 80 environ en France. Devant la demande des publics, des territoires ont également aménagé l'itinéraire pour le vélo, c'est le cas pour le chemin de Tours en Centre Val de Loire.

Des publics divers aux motivations multiples

Les publics qui empruntent ces itinéraires ont des profils multiples, tout comme les significations qu'ils accordent au chemin et les motivations qui les poussent à partir.

Elles peuvent être :

- sportive (sports de nature, santé et bien-être physique et moral) ;
- touristique (tourisme patrimonial, religieux,) ;
- spirituelle (pratique spirituelle voire religieuse, besoin d'identité et de se relier) ;
- culturelle (loisir, lien social et rencontres, épanouissement personnel).

Source étude Qappa - BVA 2003. Typologie susceptible d'être redéfinie (voir § objet de l'étude).

Un déséquilibre de fréquentation entre les voies

Le Camino Francés en Espagne a connu un développement tel que des retours négatifs commencent à poindre de la part des marcheurs qui regrettent la surmarchandisation de cet itinéraire. Le risque de folklorisation qui peut accompagner cette tendance est préjudiciable pour la qualité et l'authenticité des itinéraires et des sites. A l'inverse, certains chemins moins médiatisés et moins connus souffrent du peu de passage des marcheurs, publics essentiels pour l'économie des territoires. On observe alors un décalage entre le mythe des chemins et la réalité de la fréquentation, qui, hors de la voie du Puy, représente pour les principaux itinéraires quelques milliers de marcheurs par an.

Les chemins de Saint-Jacques-de-Compostelle, un "phénomène" qui reste peu connu et étudié

Peu d'informations quantitatives et qualitatives

Sur les chemins de Compostelle, les statistiques ne sont pas toujours recueillies localement et les modes de comptage sont divers. Les territoires ne disposent pas tous d'éco-compteurs, capteur qui reste aujourd'hui le mode le plus fiable pour estimer la fréquentation des flux, même s'il demande un travail non négligeable de suivi et de nettoyage des données pour que ces dernières soient exploitables et comparables.

D'un point de vue qualitatif, si quelques enquêtes ont été réalisées localement, la dernière étude d'envergure sur le sujet est ancienne (2003). Un colloque interdisciplinaire organisé en partenariat avec l'Université Jean-Jaurès en 2018 dans le cadre des 20 ans de l'inscription des « Chemins de Saint-Jacques-de-Compostelle en France » sur la Liste du patrimoine mondial a mis en avant également le manque de recherches sur le sujet en France. L'enquête nationale réalisée par Atout France (*Les clientèles du tourisme de randonnée pédestre*) en 2019 montre que "la randonnée est une activité en phase avec les clientèles, aujourd'hui et demain", une "filière répondant aux exigences d'un développement durable du tourisme" et que la France possède une "offre abondante de sentiers et d'itinéraires mythiques tels que le chemin de Compostelle".

Dans cette étude, l'échantillon correspondant aux itinérants et plus spécifiquement à ceux empruntant un itinéraire vers Compostelle est trop restreint pour pouvoir extraire des données sur les profils.

Si l'itinérance à vélo est très bien observée sur certaines véloroutes européennes grâce à des outils performants, l'itinéraire « Saint-Jacques à vélo », n'a, depuis son ouverture, pas encore fait l'objet d'étude spécifique.

La création d'un observatoire des chemins de Compostelle

Fin 2017, l'Agence a lancé une démarche d'observatoire pour disposer de données plus fiables, tant quantitatives que qualitatives. L'objectif est de mieux connaître les flux et les publics, agréger et analyser les données à l'échelle nationale pour pouvoir les relayer aux territoires localement. Dans ce cadre, un groupe de travail constitué des CRT et ADT/CDT adhérents et partenaires de l'Agence a été constitué pour réfléchir à des actions de partenariats pour remédier à ce manque d'informations. Deux chantiers prioritaires ont été définis :

- la mise en place fin 2019 d'une plateforme nationale des données éco-compteurs gérée par l'Agence des chemins de Compostelle ;
- la réalisation d'une étude en 2020.

Article 4. Objectifs de l'étude

L'Agence des chemins de Compostelle propose d'actualiser les données concernant les publics des marcheurs, itinérants et visiteurs sur les chemins de Compostelle à l'échelle de plusieurs régions françaises.

Cette étude vise à répondre aux objectifs suivants (par ordre de priorité) :

- **Mieux connaître les publics, français et étrangers, itinérants (courts et longs séjours) sur les chemins de Compostelle en France**

L'objectif est de connaître les caractéristiques de leurs séjours (origine géographique, pratiques, modes de consommation...) en fonction des itinéraires étudiés, de vérifier si les typologies de profils et les motivations ont évolué depuis 2003 (apparition de nouveaux types de cheminants) (enquête interrégionale), mais aussi, dans une vision prospective, d'identifier si de nouvelles pratiques se dessinent.

- **Mesurer la satisfaction et les attentes des publics en termes d'accueil, d'hébergements, de services**

L'objectif est de mieux connaître les attentes et les besoins des itinérants et des visiteurs, savoir si l'offre existante en matière d'équipements et de services est jugée suffisante et adaptée sur les itinéraires principaux : accessibilité, signalétique, confort du chemin, accueil, informations, environnement naturel et culturel. Il s'agit également de mesurer le niveau de satisfaction en fonction des itinéraires et de certains tronçons.

- **Mesurer les retombées économiques**

L'objectif est de mesurer l'impact économique des fréquentations sur les chemins de Compostelle, via des informations sur les dépenses des itinérants et visiteurs (par type de poste, itinéraire) mais aussi des retours d'acteurs publics et privés situés sur les chemins.

- **Analyser les atouts et freins de la destination Compostelle en France**

L'objectif est d'analyser les caractéristiques de la destination Compostelle en France, en déterminant plusieurs itinéraires/lieux d'étude ; l'enjeu est de mieux comprendre les points communs ou différences entre les chemins en matière d'image, de publics, de fréquentation, de structuration de l'offre : particularités, points forts et points de vigilance.

En interrogeant des acteurs privés positionnés sur les marchés étrangers et des publics potentiels, l'objectif est de pouvoir obtenir des clés pour mieux connaître et valoriser la destination demain auprès de nouvelles cibles.

Article 5. Contenu de la prestation

Le prestataire retenu devra :

- définir la méthodologie et le protocole d'étude avec le Comité de pilotage ;
- mettre en œuvre l'enquête selon le protocole validé par le Comité de pilotage (organisation et réalisations des enquêtes qualitatives, traduction, impression, saisie et traitement, redressements éventuels, analyse) ;
- publier et présenter les résultats (rapport détaillé, tableaux, synthèse...) au Comité de pilotage.

Principales étapes

1. Une évaluation de la fréquentation des différents itinéraires à partir des indicateurs existants est réalisée par l'Agence des chemins de Compostelle (mission de stage « observatoire » entre mars et août 2020). Elle constitue un préalable indispensable aux points d'études explicités ci-après et au redressement par espaces d'analyse. Le prestataire devra évaluer la pertinence de ces données.

Sur cette base, en liaison avec le comité de pilotage, il devra effectuer une sélection de lieux stratégiques à observer sur les itinéraires principaux et secondaires, dans les 5 régions associées, avec des focus réalisés dans les départements associés.

2. Des focus group ciblés auprès de clientèles réelles ou potentielles françaises ou étrangères (un questionnaire menée online via des solutions digitales peut être proposé dans un but d'optimisation des coûts).

3. Des entretiens approfondis auprès d'itinérants, de touristes ou d'acteurs clés des chemins : prestataires, TO... ; (en option une étude via les réseaux sociaux sur la partie cheminant peut être proposée, cette méthodologie réduit les coûts).

4. Sur la base des éléments recueillis lors des 3 étapes précédentes et de l'étude de 2003, une évaluation quantitative de la typologie actualisée doit être effectuée via des enquêtes (auto-administrés et/ou en ligne). Cette phase doit aussi permettre d'étudier la satisfaction et les retombées économiques. Selon les territoires, la collecte doit pouvoir s'appuyer sur différents relais (offices de tourisme, prestataires, associations) selon les possibilités techniques. Les partenaires membres du COPIL et le cabinet retenu identifieront et retiendront les partenaires collecteurs utiles et nécessaires selon le niveau de détail souhaité.

Dans sa réponse, le candidat devra justifier le choix méthodologique de collecte retenu et les coûts de réalisation. Il devra :

- proposer une méthode et les échantillons associés,
- décrire les processus de collecte de l'information,
- rédiger et mettre en page le questionnaire (éventuellement en plusieurs langues).

Si la méthodologie de collecte proposée par le candidat passe par un questionnaire papier, il est demandé d'établir un tarif pour l'impression et la saisie des questionnaires (nombre de questionnaires imprimés, nombre des questionnaires collectés).

Le traitement et la mise en forme de l'information

Dans sa réponse, le candidat doit apporter les garanties de sa capacité à redresser des échantillons à partir de multi sources quantitatives et multi modes de collecte, notamment par des exemples de travaux similaires.

Un suivi de collecte hebdomadaire de l'enquête doit être effectué auprès de l'Agence des chemins de Compostelle afin que cette dernière mette en œuvre les actions correctives nécessaire pour une bonne collecte respectant les prévisions de sondage.

Les résultats sont attendus :

- pour l'ensemble des « Itinéraires de Compostelle » étudiés ;
- par typologie de chemin (typologie basée sur la fréquentation et des éléments subjectifs fournis par l'association) ;
- par région dans la mesure où la collecte a été suffisante ;
- par département dans la mesure où la collecte a été suffisante.

Article 6. Pilotage de l'étude et partenaires

L'étude est portée par l'Agence des chemins de Compostelle qui animera un comité de pilotage composé des partenaires financiers et techniques.

Les partenaires du projet sont :

La Région et le Comité régional du tourisme d'Occitanie

Le Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine

Le Comité régional du tourisme de Nouvelle-Aquitaine (appui technique)

La Région et le Comité régional du tourisme de Bourgogne Franche-Comté

La Région et le Comité régional du tourisme Centre - Val de Loire

La Région et le Comité régional du tourisme d'Auvergne-Rhône-Alpes

Les Départements et Comités départementaux du tourisme adhérents ou partenaires de l'Agence des chemins de Compostelle : Aude, Aveyron (focus), Charente-Maritime, Gironde (focus), Haute-Garonne, Hautes-Pyrénées (focus), Hérault (focus), Landes (focus), Lot, Lozère (focus), Pyrénées-Atlantiques (focus), Tarn-et-Garonne.

La Fédération Française de la Randonnée Pédestre
Atout France

L'Agence des chemins de Compostelle et les membres du comité de pilotage accompagneront le bureau d'études dans la réalisation de sa mission. L'Agence et le comité de pilotage s'engagent à assurer l'information et la sensibilisation des partenaires locaux, des randonneurs et visiteurs et des entreprises de services.

Le comité de pilotage participera à tous les arbitrages techniques et notamment concernant la validation des questionnaires, de la méthodologie, des redressements. Ces étapes de validation ne nécessiteront pas obligatoirement des réunions sur site, mais pourront être effectuées par mail ou visioconférence.

Article 7. Calendrier de l'étude

5 février 2020 : lancement de l'appel à candidature pour le recrutement d'un bureau d'études

6 mars 2020 : date limite de réception des offres

12 ou 13 mars 2020 : réunion du comité de pilotage

13 mars 2020 : validation du choix du bureau d'études

Avril 2020 : préparation avec le cabinet du protocole d'enquête et de la méthode à mettre en place pour la réalisation de l'étude

Avril 2020 : 1er comité de pilotage : présentation du bureau d'études et du protocole d'enquête aux partenaires

Mai à octobre 2020 : phase d'enquête

Automne - hiver 2020 : exploitation des données et synthèse des résultats

1er trimestre 2021 : 2nd comité de pilotage : présentation des résultats

Article 8. Montant prévisionnel de l'étude

Le montant prévisionnel de l'étude est estimé à 75 000 € HT, soit 90 000 € TTC.

Article 9. Remise des offres

L'offre technique qui sera remise sera impérativement composée des éléments suivants dûment identifiés :

- 1) Une description détaillée de la méthodologie comprenant :
 - un descriptif précis et argumenté, éventuellement par des exemples, du choix méthodologique proposé ;
 - une évaluation de la charge de travail estimée en nombre de jours pour chaque type de prestation ;
 - une qualification du nombre d'intervenants externe au bureau candidat au cours des différentes phases ;
 - une présentation des contraintes techniques ;
 - un planning détaillé de mise en œuvre ;
 - les contraintes pour l'association et le comité de pilotage.
- 2) Une description détaillée du budget nécessaire pour chaque phase et le cas échéant chaque hypothèse préconisée incluant les coûts de toutes les interventions avec la description du coût pour chaque type d'intervenant s'il y a lieu.
- 3) Les conditions de bonne réalisation de l'étude avec un descriptif précis des risques pouvant être prévisibles et de leurs conséquences sur la réalisation finale, tant en termes de qualité que de délai.
- 4) Une présentation de l'entreprise et de ses sous-traitants, s'il y a lieu (forme juridique, capital et date de création de la société) ainsi que les références détaillées et la répartition des tâches de chaque intervenant.
- 5) Des références détaillées en particulier dans des travaux similaires, avec pour chaque référence, les dates de réalisation, le nom des responsables de l'étude, les délais de réalisation, les contraintes spécifiques.
- 6) Les documents administratifs usuels (lettre de candidature et, le cas échéant, habilitation du mandataire par ses cotraitants ; attestation sur l'honneur relatif aux déclarations fiscales et sociales ; certificats de qualification professionnelle ou équivalents du candidat (mandataire et cotraitants en cas de groupement) ; attestations d'assurance responsabilité civile et professionnelle).

Remarque : condition suspensive à la consultation.

Cette étude faisant l'objet de subventions spécifiques et d'un co-financement, l'Agence des chemins de Compostelle se réserve la possibilité d'annuler la consultation ainsi que l'attribution du marché en cas de défaillance d'un partenaire financier.

La date de remise des offres est fixée au 6 mars 2020, 18h.

Aucune candidature arrivée après la date limite ne pourra être prise en compte.

Modalités de dépôt des dossiers :

Par voie électronique à l'adresse suivante : chloe.moutin@chemins-compostelle.com ou par voie postale à l'attention de Monsieur John Palacin, Président de l'Agence des Chemins de Compostelle, 4 rue Clémence Isaure – 31000 Toulouse (avec la mention « étude des publics des chemins de Compostelle »).

Le candidat n'est pas dans l'obligation de signer électroniquement les documents constitutifs de la candidature et de l'offre. Toutefois, le candidat pressenti sera dans l'obligation de fournir avant notification un acte d'engagement signé en original.

Article 10. Sélection des candidatures et attribution du marché

Critères de sélection

Les critères retenus pour le jugement des offres seront les suivants :

- 40% les détails techniques et la méthodologie proposée, incluant le rétroplanning jusqu'à la publication des résultats,
- 25% les moyens humains proposés,
- 25% le prix,
- 10% l'expérience dans des études similaires.

Négociation

Si le nombre de candidats ayant présenté une offre le permet, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de négocier, dans le respect des principes de transparence et d'égalité de traitement des opérateurs économiques, avec les 3 premiers candidats à l'issue d'une première analyse des offres.

La négociation pourra se dérouler en une ou plusieurs phases. Dans cette dernière hypothèse, à l'issue de chacune de ces phases, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'éliminer les offres les moins performantes au regard des critères de jugement fixés par le règlement de la consultation.

La négociation prendra la forme d'un échange de courriers électroniques, de fax, de rencontre ou de courriers.

Les candidats recevront éventuellement des questions complémentaires auxquelles ils devront répondre dans le délai fixé par le pouvoir adjudicateur lors de l'envoi des questions, lequel est identique pour tous les candidats.

A l'issue de la négociation, les candidats devront remettre un nouvel acte d'engagement accompagné le cas échéant de ses annexes obligatoires, incluant les éléments consentis, afin de permettre au pouvoir adjudicateur de procéder à l'analyse des offres au regard des critères de jugement fixés par le règlement de la consultation. En l'absence de transmission, c'est l'acte d'engagement initialement transmis qui servira de base à l'analyse.

L'analyse débouchera sur un classement des offres par ordre décroissant. L'offre la mieux classée sera retenue à titre provisoire en attendant que le candidat produise les pièces prévues à l'article D8222-5 ou aux articles D8222-7 et D8222-8 du code du travail et les attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant qu'il a satisfait à ses obligations fiscales et sociales.

Le délai imparti par le pouvoir adjudicateur à l'attributaire pour remettre ces documents sera indiqué dans le courrier envoyé à celui-ci.

Néanmoins, l'acheteur se réserve le droit d'attribuer le marché sur la base des offres initiales sans négociation.

Article 11 – Renseignements complémentaires

Les documents ou études existantes pouvant aider à l'élaboration de la réponse sont téléchargeables sur le site www.chemins-compostelle.com

Agence des chemins de Compostelle (ACIR Compostelle)

Chloé Moutin, chargée de l'itinérance et du développement touristique

4 rue Clémence Isaure – 31000 Toulouse

Tél. : 05 62 27 00 05 – chloe.moutin@chemins-compostelle.com - www.chemins-compostelle.com