

Etude de fréquentation et de retombées socio-économiques des eurovéloroutes EV5 et EV15



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
Janvier 2013

1-Contexte

La Stratégie touristique régionale 2012-2014, portée par toutes les collectivités publiques et leurs agences touristiques, a inscrit comme objectif de faire de l'Alsace une destination vélo de premier choix.

Le tourisme à vélo représente un potentiel important avec plus de 2500 km d'itinéraires cyclables en Alsace. Un moyen de déplacement doux, non polluant, très tendance, prisé par une clientèle à fort pouvoir d'achat et qui favorise la circulation des visiteurs sur l'ensemble du territoire alsacien. Les marchés émetteurs les plus importants sont très proches (Allemagne, Suisse, Belgique, Pays-Bas) et le potentiel alsacien est important, notamment sur l'offre d'itinérance. Le concept « L'Alsace à vélo » permettra de concrétiser ce fort potentiel touristique en présentant une offre de qualité avec des circuits variés, des prestations efficaces, desservant les plus beaux sites et paysages.

Face aux importants investissements consentis par les collectivités pour le développement du concept « L'Alsace à vélo », il s'agira de démarrer l'évaluation économique en produisant une première étude de fréquentation et d'impact de 2 itinéraires qui sont les parties alsaciennes de l'Eurovéloroutes EV5 (Véloroute du vignoble) et de l'EV15 (Véloroute du Rhin) ; l'année 2013 sera donc l'année 0 du dispositif d'évaluation.

Il s'agira de s'appuyer sur la méthode élaborée en 2006 par le cabinet Prograns SA et mise en application sur les itinéraires du Tour de Bourgogne en 2009, sur la Loire à Vélo en 2010, sur l'EVR6 entre Bâle à la Saône et Loire en 2012.

Il s'agira aussi d'adapter cette méthode au contexte alsacien caractérisé par :

- De nombreux itinéraires couvrant toute la région et interconnectés
- Une fréquentation diffuse avec le très important bassin de vie de Strasbourg
- Une dimension transfrontalière

2-Les itinéraires concernés

2 itinéraires alsaciens des deux EV sont concernés par l'étude (voir carte en fin de ce document).

L'étude devra produire des analyses à l'échelle des 2 itinéraires cumulés, à l'échelle de chaque itinéraire mais aussi par tronçon fonctionnel de chaque itinéraire.

Les résultats seront comparés avec ceux de Loire à Vélo, Tour de Bourgogne, EV6, Canal des 2 mers.

a) L'EV 15 : La route du Rhin

Long de près de 200 km, cet itinéraire démarre au niveau de Huningue, près de Bâle et suit le canal Rhin-Rhône dans le sens sud-nord en passant par Strasbourg, et jusqu'au nord de la région dans le delta de la Sauer ; Une grande partie du chemin alsacien de l'EV15 se fait dans la nature. C'est du côté français de l'itinéraire qui est à considérer car il existe un côté allemand de l'Eurovéloroute qui relie Bâle à Karlsruhe.

Les compteurs

Une douzaine de compteurs seraient mobilisables sur l'itinéraire, sans compter ceux à l'intérieur de la communauté urbaine de Strasbourg (CUS) ; Dans la partie Haut-rhinoise, 3 compteurs sont permanents et 4 sont encore en phase de projet.

b) L'EV 5 : La route du vignoble

Cet itinéraire est en cours de validation car diffère de projet initial ; Long de près de 200 km et orienté Nord-Sud, il suit le canal de la marne au Rhin pour bifurquer au niveau de Marlenheim vers Molsheim puis la Route des Vins alsacienne en passant par Colmar.

Les compteurs

Une dizaine de compteurs seraient mobilisables sur l'itinéraire. Mais beaucoup sont encore en phase de projet (2 sur 5 dans le Bas-Rhin et 5 sur 6 dans le Haut-Rhin)

3-Description du marché

c) *Les objectifs de l'étude à réaliser en 2013 sont :*

- Etablir un diagnostic des compteurs existants sur les 2 itinéraires EV5 et EV15 ; préconiser les emplacements d'autres compteurs au-delà même des limites du territoire alsacien.
- Définir sur chaque itinéraire des tronçons fonctionnels
- Estimer le nombre d'usagers par tronçon fonctionnel, par période et type d'usagers.
- Obtenir des informations sur le profil socio-économique, la nature des usagers, la manière de consommer, les points de satisfaction et d'insatisfaction, la durée des séjours
- Evaluer les dépenses des usagers et en déduire les retombées économiques des 2 itinéraires.

d) *Cibles de l'étude*

L'observation portera sur les usagers cyclistes âgés de 15 ans et plus ; les autres usagers (cavaliers, piétons, personnes à mobilités réduites, motocyclistes, voitures...) seront comptabilisés sur une feuille de comptage mais ne seront pas enquêtés.

e) *La méthode à retenir*

Il est demandé de reprendre la méthode Prograns définie en 2006 à l'occasion de l'enquête de fréquentation de l'Eurovéloroute 6. Celle-ci sera fournie après demande par mail à : b.gangneux@tourisme-alsace.com

Le candidat a la possibilité, s'il estime que certains aspects de la méthode peuvent être améliorés, de faire des propositions dans ce sens (méthode, modèle, questionnaire) ; il sera demandé au candidat de décrire comment la méthode s'adaptera aux spécificités alsaciennes de la filière décrites dans la partie Contexte.

f) *Les étapes à suivre*

Phase 1 : préparation de l'enquête

- Définir les tronçons fonctionnels des 2 itinéraires
- Mettre en page les questionnaires (feuilles de comptages, questionnaire brefs, questionnaires longs (voir plus bas)
- Traduire les questionnaires en anglais, flamand et allemand
- Imprimer les questionnaires
- Recruter et former les enquêteurs bilingues en allemand

- Préparation logistique de l'enquête : le prestataire retenu devra prendre à sa charge les équipements nécessaires à l'enquête
- Fournir un planning détaillé des journées d'enquêtes

La proposition du bureau d'études devra indiquer les informations suivantes : le nombre total de journées d'enquêteurs à prévoir, le nombre d'enquêteurs prévus par site, le calendrier précis des journées d'enquêtes, le nombre total de questionnaires qui seront imprimés, une évaluation du nombre total de questionnaires retournés.

Phase 2 : réalisation des comptages, des enquêtes et de la saisie

L'analyse de la fréquentation et de l'impact économique s'appuie sur 4 outils complémentaires.

- **Des comptages automatiques** seront disponibles à partir de compteurs répartis le long des deux itinéraires EV5 et EV15 ; Il sera demandé d'établir un diagnostic des compteurs existants par tronçon fonctionnel et s'il y a lieu de préconiser les emplacements d'autres compteurs, au-delà même des limites du territoire alsacien (côté allemand par exemple).

- **Des comptages manuels** réalisés sur chacun des points d'enquête (généralement à proximité immédiate d'un compteur automatique) et pour chacune des périodes d'enquête. Ces comptages auront pour objectif de caler les résultats des compteurs automatiques et de compter les usagers non relevés par les compteurs (rollers, piétons, personnes à mobilités réduites, etc.).

Les comptages manuels sont réalisés en observant les personnes passant sur le site. Les personnes réalisant les comptages devront distinguer 15 groupes d'usagers en remplissant une grille et en distinguant les sens de circulation et les tranches horaires. Les enquêteurs et compteurs devront avoir reçu une formation pour réaliser cette classification.

Usagers	Groupes	Critères
Utilisateurs de roues	Cycliste sportif (S)	Vélo de route ou VTT, pas de bagages, vêtements de cyclistes (maillot, cuissard), chaussures à cales, pédales automatiques
	Cycliste itinérant (i)	Cyclistes équipés de grosses sacoches ou cyclistes le plus souvent étrangers ayant de petites sacoches et passant par un tour opérateur, équipés de road book.
	Enfants à vélo (Enf)	Vélo avec roues inférieures à

		26 pouces
	Cyclistes utilitaires (U)	Motifs travail, achat, école...
	Autres cyclistes	Motifs loisirs et autres. La distinction loisir/utilitaire est souvent difficile à établir...
	Rollers (R)	
	Personnes à mobilités réduites (H)	En fauteuil (HF), ou aveugles (HA)
	Autres usagers utilisant des roues	Tricycle à main pour handicapés (HT)
	Enfants autres	Dans remorque, troisième roue, tandem, poussette, trottinettes
	2 roues motorisées (2RM)	Scoters, motos, cyclomoteurs
	Autres usagers motorisés (M)	Dans le cas de voies partagées : voitures, camionnettes...
Non utilisateurs de roues	Piétons (P)	
	Joggers (J)	
	Cavaliers (Ca)	
	Autres usagers	A spécifier

Remarque :

Un tandem = 2 usagers,

Un adulte portant un enfant sur un siège ou le transportant dans une remorque = 2 usagers, 1 catégorie par exemple loisirs (autres cyclistes), l'autre catégorie enfants autres

Un vélo + une 3^e roue (trailer-bike) = 2 usagers

- **Des entretiens brefs** réalisés parallèlement aux comptages manuels. Ces interviews ont pour objectif de bien différencier les différentes catégories d'usagers et d'identifier les distances moyennes parcourues. Ces informations seront indispensables pour corriger les biais liés à la collecte et permettre d'obtenir des données extrapolées cohérentes et fiables.

Ces entretiens ne s'adresseront qu'aux cyclistes de 15 ans et plus.

Pour chacun des points d'enquête, les entretiens seront réalisés le même jour et au même endroit que le comptage manuel.

Les enquêteurs seront équipés d'une grille d'observation et d'une procédure d'enquête homogène et pertinente afin de sonder le maximum de personnes. Les enquêteurs auront été préalablement formés et briefés sur la meilleure façon d'aborder les usagers ; ils maîtriseront obligatoirement l'allemand. Tous les refus seront notés sur une feuille de comptage.

- **Des enquêtes approfondies** destinées à mesurer les dépenses par groupes d'usagers et à aborder des questions plus qualitatives seront remises à chaque personne interviewée dans

le cadre des entretiens brefs. Ces questionnaires seront remplis sur place en mode auto-administré assisté le cas échéant par l'un des enquêteurs présents sur site. Chaque refus de remplir le questionnaire sera notifié. Il est impératif de pouvoir identifier un même usager qui a répondu alternativement aux enquêtes brèves et détaillées. Sur demande, les questionnaires utilisés pour l'étude sur l'EV6 et celle sur la Loire à vélo vous seront fournis. Ils peuvent être susceptibles d'être légèrement modifiés après les pré-tests.

Dates et heures des comptages, interviews et enquêtes

Comme le préconise la méthode Prograns, les comptages manuels, entretiens brefs et enquêtes approfondies seront réalisées au minimum sur 3 périodes :

- au printemps (un jour de semaine + un dimanche),
- au coeur de la saison estivale entre le 14 juillet et le 15 août compris (un jour de semaine ou un dimanche)
- à l'automne (en septembre ou octobre, un jour de semaine + un dimanche).

Soit 5 jours minimum de comptages, interviews et enquêtes par site d'enquête.

Ils seront réalisés de 9h à 19h et pas nécessairement en même temps sur tous les sites. Les enquêtes, interviews et comptages ne seront réalisés que par beau temps. En cas de mauvais temps et après accord du maître d'ouvrage (voir contact en section 7) l'opération sera reportée.

Le calendrier des dates d'enquêtes est à définir en étroite collaboration entre la société retenue et les commanditaires.

Nous attendons néanmoins de la société consultée d'être force de proposition sur ce point, à condition de respecter les indications minimales présentées ci-dessus.

Organisation des points d'enquêtes et de comptage

Comptages manuels, interviews brèves et enquêtes seront réalisés sur un même site, à proximité des points de comptage automatique existants.

Un dispositif adéquat sera installé à proximité de chaque point d'enquête pour faire ralentir les véhicules et les cyclistes.

Sur chaque point d'enquête, un minimum de 6 affiches de format A2 situées à 200m environ, 2 de chaque côté du point d'enquête et 2 sur le stand, l'une en français, l'autre en allemand annonceront le point d'enquête. Elles seront réalisées sur papier fluorescent jaune collé sur un support rigide (bois ou plastique alvéolé). Une table d'une taille minimum de 80x300cm (table de tapisserie, table plastique de jardin), un minimum de 6 chaises (chaises de jardin en plastique ou pliables) seront installés sur le site. Le point d'enquête devra être accueillant pour inciter les usagers à s'arrêter. Une nappe sera installée sur la table, des rafraîchissements, eau, sirops, jus d'orange, éventuellement du thé et du café avec des thermos seront offerts aux usagers répondant à l'enquête ou attendant une personne interviewée. Prévoir une bassine et des pains de glace pour maintenir au frais les bouteilles par temps chaud.

Les enquêteurs et compteurs seront munis d'un boudrier fluorescent et d'un badge de l'opération permettant de les identifier clairement. Ils (elles) arriveront au moins un quart d'heure avant le début de l'enquête pour installer le stand.

Le bureau d'étude devra prévenir préalablement les gestionnaires des voies concernées et le comité de pilotage de l'étude du planning d'enquête.

Un superviseur contrôlera le bon déroulement des opérations et vérifiera, surtout dans le début de l'opération, le bon remplissage des grilles d'enquêtes et d'interviews, le comportement des interviewers...

Nombre de personnes à prévoir par point d'enquête et de comptage

Une personne par site sera chargée de réaliser le comptage manuel et de tenir le stand (approvisionner les stands en rafraîchissements, recueillir les questionnaires, répondre aux questions...). Sur les sites à très forte fréquentation l'été (>2500 usagers/jour), ce poste pourra éventuellement être dédoublé.

Une personne par site sera chargée des enquêtes. Sur les sites à forte fréquentation (>1000 usagers/jour) ce poste sera doublé avec un enquêteurs par sens. L'idéal est d'alterner les postes d'enquête et comptages toutes les deux heures environ pour éviter une trop grande lassitude des enquêteurs.

Sur les sites à très faible fréquentation (<100 usagers/jour), un seul poste réalisant comptage + enquêtes devrait être suffisant.

Tous les questionnaires collectés seront saisis dans une base de données informatique par le prestataire retenu.

Phase 3 : vérification, saisie, analyse et suivi du projet

L'ensemble des données collectées seront agrégées et consolidées afin de pouvoir analyser la fréquentation ainsi que les retombées économiques des 2 itinéraires EV5 et EV15.

Le prestataire devra produire, au minimum, les mêmes indicateurs que les études du même type préalablement produites.

Il est important qu'un superviseur puisse s'assurer que tous les enquêteurs ont une parfaite compréhension des consignes, surtout dans le début de l'enquête. Il est conseillé au prestataire de garder les mêmes enquêteurs pendant toute la période et d'assurer la couverture de l'ensemble des points d'enquête avec une équipe plutôt réduite de façon à bien contrôler la qualité du travail.

Le prestataire précisera ce point dans son offre.

Une fois les comptages, interviews et enquêtes réalisés, le prestataire réalisera :

- Un contrôle qualité des comptages et enquêtes
- La saisie des grilles de comptages se fera sur EXCEL. Pour faciliter l'exploitation, la saisie sera réalisée sur un seul fichier et une seule feuille avec une colonne indiquant le n° de site et une colonne indiquant la date d'enquête, selon le modèle qui sera transmis au prestataire.
- La saisie des enquêtes brèves et des questionnaires se fera à l'aide un logiciel adapté. Le choix du logiciel de saisie et de traitement des enquêtes est laissé au libre choix du prestataire, à partir du moment où il est à même de restituer la base de donnée sous forme d'un fichier EXCEL.
- Les questionnaires seront numérotés au moment de la saisie avec le même numéro d'identification que dans logiciel de saisie d'enquête pour pouvoir vérifier l'origine de l'information à n'importe quel moment.
- La correction et l'apurement des questions ouvertes sur le nom des communes, départements ou pays.

4-Conduite de l'étude

g) Suivi de l'étude

Un suivi régulier de l'étude sera mis en place sous forme d'un Comité de Suivi. En complément, le suivi continu sera assuré par le l'Observatoire Régional du Tourisme d'Alsace.

Le Comité de Suivi sera composé sera composé du CRT Alsace, de l'Observatoire Régional du Tourisme et des différents maître d'ouvrage de « l'Alsace à Vélo » (la Région Alsace, des deux Départements du Bas-Rhin et du Haut-Rhin et de leurs agences touristiques, la Direccte, les agglomérations...). Il aura en charge le suivi technique de l'étude et se réunira, notamment lors du lancement de l'étude.

h) Réunions à prévoir

Plusieurs réunions seront à prévoir et à chiffrer dans l'offre dont :

- une à plusieurs au démarrage de l'étude pour préciser l'ensemble des éléments liés au lancement de l'opération, valider la méthode, le questionnaire et le calendrier de la phase terrain.
- une en fin de parcours pour présenter les premiers résultats, ajuster les analyses et conclusions.

Il faut également prévoir, au minimum, une présentation officielle des résultats devant une assemblée d'élus plus élargie.

i) Livrables

Les résultats définitifs de l'étude devront être disponibles au plus tard le 31 mars 2014 et comprendront, au minimum :

- Un document présentant des résultats provisoires en cours d'enquête (période à définir).
- Les rapports d'études : il est demandé au prestataire de fournir trois rapports d'étude comportant notamment des graphiques et commentaires d'analyse :
- un rapport d'étude qui porte sur l' « Alsace à Vélo » (échelon régional),
- un rapport d'étude pour l'itinéraire EV15,
- un rapport d'étude pour l'itinéraire EV5,
- Les résultats complets sous forme de tableaux.
- Une présentation synthétique des résultats au format Powerpoint.
- Les bases de données contenant l'ensemble des réponses de tous les questionnaires collectés (grilles de comptages, grilles de saisies des enquêtes brèves et des questionnaires approfondis).

Ces documents seront remis sur support papier et informatique (format suite MSOffice 2010 – PC).

5-Calendrier et planning de l'opération

Le lancement de l'étude est prévu pour début janvier 2013 et le début de la phase terrain est prévu pour avril 2013.

6-Réponse au cahier des charges

Les consultants établiront leur proposition à partir des éléments décrits dans le présent cahier des charges ainsi qu'à partir de leur propre savoir-faire.

Chaque réponse devra comprendre une proposition technique et une proposition financière détaillée.

L'ensemble des éléments informatiques transmis devra l'être dans un format compatible avec la suite MSOffice 2010 – PC.

Les offres non-retenues ne donneront droit au versement d'aucune rémunération ou indemnité. Les argumentaires et autres éléments fournis en accompagnement de l'offre ne seront pas retournés.

j) La proposition technique :

Elle présentera :

- les différentes étapes des travaux et un calendrier d'exécution,
- le type de méthode et d'outils qui seront utilisés pour chacune des phases et leurs rendus,
- une estimation de l'implication nécessaire en interne, notamment en termes de ressources humaines pour chacun des partenaires.

La société ou le groupement devra s'appuyer au maximum sur la méthodologie élaborée par Prograns, mais devra également être force de proposition.

Sous réserve des contraintes budgétaires et des délais de mise en œuvre technique de l'étude, nous attendons de la société ou du groupement retenu de pouvoir proposer une enquête couvrant la fréquentation touristique d'avril à novembre 2010.

k) La proposition financière :

La proposition financière devra être détaillée poste par poste de façon à pouvoir choisir, notamment le nombre de journée et de lieux d'enquête.

La proposition devra faire apparaître les éléments suivants :

- coût pour l'ajout d'une journée d'enquête,
- coût pour l'ajout d'un lieu d'enquête,
- coût des réunions de travail supplémentaires,
- coût d'organisation d'un séminaire de présentation des résultats.

Les prix indiqués, en Euros, sont réputés être tous de types de dépenses confondues (notamment, les frais administratifs, les frais de déplacement et d'hébergement, les frais de collecte d'informations, les frais d'achat d'arts et de droits d'auteurs, les frais d'envoi de documents, les honoraires d'agence...). Ils sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation.

l) Eléments complémentaires à fournir par le prestataire :

Le dossier de candidature comprendra, en complément des éléments demandés ci-dessus :

- un planning détaillé,
- les références suivantes de la société ou du groupement :
 - statut juridique,
 - montant du capital,
 - nombre de salariés permanents propres à l'entreprise,
 - chiffre d'affaires en 2006, 2007 et 2008,

- K bis (inscription au registre du commerce),
- présentation de l'équipe pluridisciplinaire, si la société n'intègre pas tous les métiers nécessaires à
- la réalisation de ce marché,
- présentation du référent ou de l'équipe en charge de l'étude,
- les références de la société en matière d'études de même type sur les clientèles cyclables.

7-Propriété des données et communication des analyses

Le Comité Régional du Tourisme d'Alsace est le seul propriétaire des données.

Toute communication orale ou écrite, exploitation des informations et données de l'étude devront mentionner les financeurs de l'étude. Les productions reprenant tout ou partie de l'étude devront faire figurer les logos ainsi que les informations d'usage. Le CRT Alsace pourra également apporter des modifications nécessaires en fonction de ses besoins. Par conséquent, les fichiers sources transmis ne devront pas être verrouillés.

8-Modalités de réception des offres

Les propositions complètes devront parvenir par voie postale, sous pli recommandé avec accusé de réception

ou par dépôt de dossier contre récépissé, au Comité Régional du Tourisme d'Alsace – BP 50247 – 20A rue Berthe Molly – 68005 COLMAR Cedex

au plus tard le 4 février 2013.

9-Critères de sélection des offres

L'analyse des seules offres déclarées conformes à l'objet du marché se fera sur la base des critères pondérés suivants :

- Pertinence méthodologique, préconisations et méthode proposée : 60% apprécié au regard de la proposition
- Référence dans le domaine étudié, expérience de l'équipe : 15% apprécié au regard de la proposition
- Prix de la prestation : 25% apprécié au regard du prix global.

10- Négociation

Une négociation pourra être menée avec au maximum les trois candidats les mieux placés au regard des critères de sélection des offres, dans la mesure où le prix est supérieur à l'estimation et/ou la valeur technique de l'offre n'est pas tout-à-fait satisfaisante.

En outre, la négociation est susceptible de faire évoluer les dispositions administratives du marché.

11- Les modalités administratives de la consultation

Le Comité Régional du Tourisme d'Alsace n'est pas par nature soumis au Code des Marchés Publics, il applique des procédures internes de mise en concurrence moins contraignantes.

12- Vos questions

Pour vos questions, vous pouvez appeler Benoit GANGNEUX, responsable de l'Observatoire Régional du Tourisme d'Alsace au 03 89 24 73 60 ou par mail à b.gangneux@tourisme-alsace.com

