

## **Cahier des Charges de l'Appel à Candidature Pour la mise en place d'un nouveau logiciel de caisse aux Marais du Vigueirat**

### **Préambule :**

Site naturel protégé de 1 200 hectares entre le delta du Rhône et la plaine steppique de la Crau, les Marais du Vigueirat constituent l'une des plus vastes propriétés du Conservatoire du littoral en Camargue.

Situé à l'intérieur du Parc naturel régional, le patrimoine naturel des Marais du Vigueirat est reconnu à l'échelle nationale et internationale, bénéficiant notamment d'un classement en Réserve Naturelle Nationale, et constitue une zone centrale de la Réserve de Biosphère de Camargue. On y retrouve une grande diversité floristique et faunistique, avec notamment plus de 300 espèces d'oiseaux observées au fil des saisons.

Les Marais du Vigueirat sont gérés par l'association loi 1901 les Amis des Marais du Vigueirat, selon une convention de co-gestion avec le Conservatoire du littoral, la Ville d'Arles et l'Office Municipal de Tourisme d'Arles.

Depuis 1996, les Marais du Vigueirat se sont engagés dans une démarche d'ouverture au public, afin de valoriser le patrimoine naturel remarquable de cet espace, et sensibiliser le public à la nécessité de le sauvegarder et de le transmettre aux générations futures.

En 2016, les Marais du Vigueirat ont accueilli près de 35 000 visiteurs, ce qui en fait le site naturel protégé le plus fréquenté en Camargue. On compte 4 km de sentiers pédestres en accès libre, ainsi que 4 parcours de visites guidées à cheval, en calèche et à pied.

Afin de poursuivre le projet de développement touristique du site, il est nécessaire de moderniser et rendre plus efficace les outils d'accueil, de promotion et de commercialisation des activités d'accueil du public.

### **Article 1 : objet de la consultation**

La présente consultation porte sur la mise en place et l'installation d'un logiciel de caisse pour la vente en boutique et billetterie aux Marais du Vigueirat, sur place et à distance.

Ce logiciel de caisse aura la particularité d'être compatible avec la solution IREC GTS employée par l'Office de Tourisme d'Arles, la Ville d'Arles et le Parc naturel régional de Camargue, dans le cadre d'un groupement de commande.

Les prestations visées sont :

- la fourniture d'une solution logicielle pour l'administrateur ;
- la fourniture d'une solution logicielle pour les ventes de billets individuels ou de groupes ;
- la fourniture d'une solution logicielle pour la vente et la gestion d'articles des boutiques ;
- La fourniture d'une solution logicielle pour la gestion des réservations ;
- La fourniture d'une solution logicielle pour la gestion du public (statistique de provenance, mailing commercial, .....) ;
- l'installation et le paramétrage du logiciel ;

- l'assistance et la formation du personnel ;
- la garantie et la maintenance du logiciel.

## **Article 2 : contenu de la demande**

### **1.1 Création d'un système de réservation, vente en boutique et billetterie sur place et à distance**

Le prestataire devra présenter une solution permettant la réservation et la vente de billets/prestations touristiques, ainsi que la vente de produits en boutique.

- **Réservation** : mise en place d'une solution permettant la gestion (notamment la facturation) et le suivi des réservations de plusieurs prestations touristiques à destination des groupes et des individuels, gérés par le service accueil du public des Marais du Vigueirat et par le service réceptif de l'Office de tourisme d'Arles pour les groupes.  
Une attention particulière sera demandée en ce qui concerne la mise en place d'un outil permettant la mise en commun des plannings, jauges et capacités d'accueil d'une même prestation touristique pouvant être vendue à la fois à du public individuel mais aussi à des groupes, par les Amis des Marais du Vigueirat, par l'Office de Tourisme d'Arles (service accueil des individuels et service réceptif) et par d'autres partenaires engagés dans le groupement de commande.  
L'outil proposé devra obligatoirement être compatible avec la solution IREC GTS employée par l'Office de Tourisme d'Arles et d'autres partenaires du Pays d'Arles dans le cadre d'un groupement de commande passé par la ville d'Arles.
- **Billetterie** : mise en place d'un outil permettant la vente de billets pour diverses prestations touristiques, incluant une multitude de tarifs individuels et groupes, adultes et enfants, gratuités, tarifs préférentiels etc.  
La solution proposée par le prestataire devra inclure la remise de billets et de reçus aux clients, indiquant le titre de l'activité, le prix de la prestation, le taux de TVA, ainsi que le montant HT et TTC.  
Le prestataire devra également fournir une solution permettant la mise en place d'une interface de billetterie externe, permettant la vente des prestations touristiques des Marais du Vigueirat par les billetteries Groupon, FNAC, et autres points de vente en France métropolitaine.  
Les prestations touristiques des Marais du Vigueirat devront pouvoir être vendues en temps réel par l'Office de Tourisme d'Arles et les partenaires du groupement de commande porté par la ville d'Arles, ce qui implique également une compatibilité de la billetterie des Marais du Vigueirat avec la solution IREC GTS.  
Par ailleurs, il est demandé au prestataire de proposer une option de vente en ligne pour la vente de multiples prestations touristiques sur le site Internet des Marais du Vigueirat et de l'Office de Tourisme d'Arles. Cette option de vente en ligne devra obligatoirement être capable d'accéder aux bases de données et jauges réelles des visites afin d'éviter le surbooking.
- **Boutique** : mise en place d'un module de vente de produits disponibles à la boutique des Marais du Vigueirat. Le module de vente devra notamment inclure la gestion des stocks, des fournisseurs et des achats. Une centaine de produits sont actuellement vendus en boutique.

### **1.2 Fourniture et installation du matériel point de vente**

Deux points de vente sont nécessaires au bon fonctionnement de l'accueil et de la boutique des Marais du Vigueirat.

Le prestataire devra fournir le matériel informatique et bureautique nécessaires à l'exploitation de chaque point de vente, avec à minima un écran tactile, ordinateur de type PC et afficheur pour le public.

Le prestataire devra également fournir en deux exemplaires l'ensemble des matériels suivants : tiroir caisse, lecteur scanner, imprimante à reçus, imprimantes à billets, onduleur.

Le prestataire devra prendre en charge l'installation sur place des points de vente, ainsi que la connexion à la base du serveur de la Ville d'Arles, afin de mettre en commun les bases de données et l'accès aux jauges des prestations vendues par l'Office de Tourisme d'Arles, le service du Patrimoine de la Ville d'Arles et de ses monuments et musées municipaux, ainsi que le Parc naturel régional de Camargue (soit un total de 8 points de vente distincts).

### **1.3 Formation du personnel d'accueil**

Le prestataire devra être en capacité à fournir à l'ensemble des agents d'accueil touristique des Marais du Vigueirat, une formation au système de réservation, vente en boutique et billetterie ainsi qu'au contrôle d'accès de l'outil.

Le prestataire devra obligatoirement être bénéficiaire d'un agrément de formateur reconnu auprès d'UNIFORMATION, OPCA désigné pour les Amis des Marais du Vigueirat.

### **Article 3 : Contrôle d'accès et compatibilité avec la solution IREC GTS**

Pour chaque poste demandé (réservation, billetterie et boutique), un contrôle d'accès devra être mis en place. Celui-ci devra être accessible par le service accueil des Marais du Vigueirat, ainsi que le service administratif et le service réceptif de l'Office de Tourisme d'Arles.

Par ailleurs, le contrôle d'accès devra permettre la délivrance de statistiques (entrées, sorties, états des encaissements etc.) que l'outil actuel ne permet pas.

Enfin, comme décrit précédemment, l'ensemble des solutions proposées en matière de réservation, billetterie et boutique devront être compatibles avec la solution IREC GTS employée par l'Office de Tourisme d'Arles, co-gestionnaire des Marais du Vigueirat en charge de la commercialisation des groupes sur le site (service réceptif), et qui commercialise également des prestations touristiques des Marais du Vigueirat au sein de ses bureaux d'accueil situés à Arles et à Salin de Giraud.

Il en va de même pour la ville d'Arles et le Parc naturel régional, partenaires des Marais du Vigueirat, équipés de la solution IREC GTS et qui souhaitent pouvoir commercialiser en temps réel les prestations touristiques proposées aux Marais du Vigueirat (et vice versa pour le musée de la Camargue, le musée Réattu et les monuments romains du centre-ville d'Arles ouverts au public). Ces différents points de vente doivent pouvoir accéder aux jauges et bases de données en temps réel afin d'éviter tout risque de surbooking. Egalement, la compatibilité de l'outil proposé par le prestataire avec la solution IREC GTS, permettra le développement de nouveaux produits touristiques à la journée, de type PASS thématiques, avec réservation sur place et vente en billetterie.

### **Article 4 : délais de mise en œuvre**

Le prestataire devra être en capacité à installer et déployer les nouveaux outils de réservation, billetterie et boutique aux Marais du Vigueirat, à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2017 de manière à être totalement opérationnel à partir du 15 janvier 2018, date d'ouverture annuelle de l'accueil et la boutique des Marais du Vigueirat.

Le personnel d'accueil des Marais du Vigueirat pourra être formé à l'utilisation du nouvel outil en période de fermeture de la boutique, soit entre mi-décembre 2017 et mi-janvier 2018.

### **Article 5 : remise des candidatures et choix du prestataire**

Les offres devront être envoyées sans délai par courrier électronique ou postal à :

M. Jean-Laurent LUCCHESI

Les Marais du Vigueirat - 13104 MAS-THIBERT

Tel : 04 90 98 79 40

Email : [marais-vigueirat@espaces-naturels.fr](mailto:marais-vigueirat@espaces-naturels.fr)

Pour tout renseignement technique :

Caroline MEFFRE

Les Marais du Vigueirat - 13104 MAS THIBERT

Tel : 04 90 98 77 45

Mail : [caroline.meffre@espaces-naturels.fr](mailto:caroline.meffre@espaces-naturels.fr)

Une visite sur place des candidats sera possible afin de prendre connaissance des outils actuellement utilisés par les Amis des Marais du Vigueirat pour la gestion des réservations, de la billetterie et de la boutique.