

**AGENCE REGIONALE DU TOURISME GRAND EST**  
**ALSACE ♦ ARDENNE ♦ LA CHAMPAGNE ♦ LORRAINE ♦**  
**VOSGES**

**CAHIER DES CHARGES (CDC)**

Client

**AGENCE REGIONALE DU TOURISME GRAND EST**

Objet de la consultation

**Administration de 2 vagues d'enquêtes de conjoncture  
estivale sur les 5 destinations touristiques du Grand Est,  
la Champagne, l'Ardenne, la Lorraine,  
l'Alsace et les Vosges  
Eté 2019**

Date limite de réception des offres

**Le lundi 3 juin 2019 à 10h00**

## SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>OBJET DE LA CONSULTATION.....</b>	<b>3</b>
	PRESENTATION DU CONTEXTE GENERAL .....	3
	PRESENTATION DE LA CONSULTATION .....	3
	MODALITES DE CANDIDATURE .....	3
	DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES .....	4
	DELAI DE VALIDITE DES OFFRES .....	4
	UNITE MONETAIRE ET LANGUE FRANCAISE .....	4
<b>2</b>	<b>CONTENU TECHNIQUE DE L'OFFRE ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....</b>	<b>4</b>
	DESCRIPTIF DU BESOIN .....	4
	DATE DES INTERVIEWS .....	4
	MODE D'INTERROGATION .....	5
	BASES DE DONNEES .....	5
	TAILLE DE L'ECHANTILLON .....	5
	QUESTIONNAIRE .....	5
	LIVRABLES ET PLANNING .....	5
	PRIX.....	7
<b>3</b>	<b>JUGEMENT DES CANDIDATURES ET DES OFFRES.....</b>	<b>7</b>
	JUGEMENT DES CANDIDATURES .....	7
	JUGEMENT DES OFFRES.....	7
<b>4</b>	<b>MODALITES DE REGLEMENT .....</b>	<b>8</b>
	PRESENTATION DES FACTURES .....	8
	REGLEMENT DU PRESTATAIRE.....	8
<b>5</b>	<b>DISPOSITIONS GENERALES.....</b>	<b>8</b>
	PORTÉE DES PRÉSENTES CLAUSES DU CAHIER DES CHARGES.....	8
	CONFIDENTIALITÉ.....	9
	MAUVAISE EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	9
	INDEMNISATION EN CAS D'INEXECUTION OU DE MAUVAISE EXECUTION .....	9
	SOUS-TRAITANCE .....	9
	REDRESSEMENT OU LIQUIDATION .....	9
	ASSURANCES .....	10
	FORCE MAJEURE.....	10
	RÈGLEMENT DES LITIGES .....	11
<b>6</b>	<b>ANNEXES .....</b>	<b>12</b>
	QUOTAS.....	12
	CONTACTS OBLIGATOIRES.....	13
	QUESTIONNAIRE .....	14

## 1 OBJET DE LA CONSULTATION

### **PRESENTATION DU CONTEXTE GENERAL**

Les régions Alsace, Champagne Ardenne et Lorraine ont fusionné au 1<sup>er</sup> janvier 2016 pour ne former qu'une seule région, le Grand Est.

Cette nouvelle région dispose d'atouts exceptionnels pour faire du secteur du tourisme un enjeu incontournable de son développement économique.

Avec plus de 6 milliards d'euros de consommation annuelle, l'économie touristique contribue non seulement à l'essor de la région mais davantage encore à son image de marque et donc à son attractivité globale.

L'Agence d'Attractivité de l'Alsace, le comité régional du tourisme de Champagne Ardenne et Lorraine Tourisme ont entamé un processus de rapprochement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 dans le cadre de la conception du nouveau schéma régional de développement du tourisme.

**Ce rapprochement est effectif depuis le 8 février 2019 avec la création de l'Agence Régionale du Tourisme Grand Est.** Cette fusion englobe depuis cette date les structures suivantes : l'Agence d'Attractivité d'Alsace (activité tourisme), le Comité Régional de Champagne Ardenne, Lorraine Tourisme.

### **PRESENTATION DE LA CONSULTATION**

Le Pôle Observatoire et Evaluation de l'ART Grand Est souhaite mettre en place son dispositif conjoncturel estival 2019.

### **MODALITES DE CANDIDATURE**

Le candidat qui n'a pu télécharger le dossier de Cahier des Charges (CDC) sur le site internet de l'Agence Régionale du Tourisme Grand Est (<http://pro.tourisme-lorraine.fr/appels-doffres/>) peut se le procurer gratuitement auprès de :

#### **ART Grand Est**

Madame Sarah Moyne

[sarah.moyne@tourisme-lorraine.fr](mailto:sarah.moyne@tourisme-lorraine.fr)

Madame Christelle Taveriti

[christelle.taveriti@tourisme-lorraine.fr](mailto:christelle.taveriti@tourisme-lorraine.fr)

Le Dossier de Consultation pourra lui être remis :

- soit par voie postale,
- soit par courrier électronique (l'ARTGE décline toute responsabilité dans l'envoi par courriel des éléments et il appartient au candidat de s'assurer que l'adresse d'envoi communiquée supporte l'envoi de documents électroniques volumineux).

#### **Eléments à fournir :**

- Devis détaillé
- Note méthodologique
- Rétroplanning (réunion préparatoire + calendrier de l'enquête)
- Liste des moyens humains mobilisés et références de la personne en charge de la mission

- Le présent cahier des charges signé et paraphé.

### **DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES**

Le lundi 3 juin 2019 à 10 heures.

### **DELAI DE VALIDITE DES OFFRES**

Le délai est fixé à 120 jours à compter de la date limite de réception des offres.

### **UNITE MONETAIRE ET LANGUE FRANCAISE**

Le candidat est informé que l'ARTGE souhaite conclure le marché dans l'unité Euro.

L'unité monétaire ne constitue pas un critère de sélection des offres.

Si le candidat présente une offre libellée dans une autre unité monétaire que celle mentionnée ci-dessus, il accepte que l'administration procède à sa conversion en application des articles 4 et 5 du Règlement CE n° 1103/97 du 17 juin 1997.

Il peut également lui-même procéder à cette conversion, en appliquant le même texte, en indiquant celle des deux unités monétaires dans laquelle il s'engage.

Le candidat, s'il présente une offre libellée dans l'autre unité monétaire que celle souhaitée par l'ARTGE, et si cette offre est retenue, est informé que l'unité monétaire souhaitée par l'ARTGE peut s'imposer à lui dans le cadre de la mise au point finale du marché, si les parties n'étaient pas parvenues à trouver un accord sur ce point.

Les offres des candidats seront entièrement rédigées en langue française. Les dossiers de candidature devront être rédigés en langue française ou traduits en français pour les candidats étrangers.

## **2 CONTENU TECHNIQUE DE L'OFFRE ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

### **DESCRIPTIF DU BESOIN**

Le présent marché a pour objet **l'administration de 2 vagues d'enquêtes de conjoncture estivale.**

### **DATE DES INTERVIEWS**

L'interrogation des professionnels devra se faire sur 2 vagues.

Pour l'été 2019, les dates d'interrogations prévues :

- **Vague 1** : interrogation du 10 au 14 août pour livraison des résultats le 16 août. Le questionnaire portera sur le ressenti des professionnels sur juillet 2019 (par rapport à juillet 2018) et sur les intentions de réservations sur août
- **Vague 2** : interrogation du 2 au 5 septembre pour livraison des résultats le 6 septembre. Le questionnaire portera sur le ressenti des professionnels sur l'ensemble du mois d'août et l'ensemble de la saison 2019 (par rapport à août et l'ensemble de la saison 2018) et sur les intentions de réservations sur septembre

## **MODE D'INTERROGATION**

L'interrogation des professionnels devra se faire par téléphone.

## **BASES DE DONNEES**

Les bases de données seront transmises ultérieurement. Elles représentent l'ensemble de l'offre de chaque destination.

## **TAILLE DE L'ECHANTILLON**

Chaque vague devra concerner **900 professionnels du tourisme**. Au total, sur l'ensemble des 2 vagues, le nombre total d'interviews sera de 1 800.

Les quotas indiqués dans le plan d'échantillonnage (**voir annexes**) sont à respecter. Une marge de 2% de décalage est tolérée en termes de répartition par zone géographique ou par type de structures ou catégories.

Des structures devront être interrogées à chaque vague. (**voir annexes**).

## **QUESTIONNAIRE**

L'enquête suivra le questionnaire (enquête 2018) présenté en annexes.

Cet exemple de questionnaire concerne la vague 1.

Le questionnaire de la vague 2 sera similaire mais portera sur des périodes différentes (août + saison).

Il sera possible de retravailler ce questionnaire en amont du lancement de l'enquête, en intégrant une ou deux questions supplémentaires en fonction de l'actualité. Ces questions pourront être différentes selon les destinations du Grand Est.

## **LIVRABLES ET PLANNING**

Les résultats doivent contenir :

### **1. Les tableaux de données brutes (sous Excel) avec les onglets :**

#### **La Champagne-Ardenne**

La Champagne (Aube + Marne + Haute-Marne)

Ardennes

Aube

Marne

Haute-Marne

#### **La Lorraine**

Meuse

Meurthe et Moselle

Vosges

Moselle

#### **L'Alsace**

L'agglomération de Strasbourg

L'agglomération de Colmar

L'agglomération de Mulhouse

Le vignoble alsacien

## **Les Vosges**

Versant lorrain

Versant alsacien

## **Le Grand Est**

Soit le total des 5 destinations

### **2. Les tableaux à plat et les tableaux croisés par zones infra-régionales et par type de professionnels :**

Les tris à plats et tris croisés devront être réalisés par :

#### **→ Hébergements**

Avec détail par type d'hébergement (hôtels, résidences de tourisme, camping, tourisme vert comprenant gîtes ruraux et chambres d'hôtes), hébergements associatifs. Pour les hôtels et les campings, les résultats devront même être présentés par catégorie.

#### **→ Activités :**

Lieux de visite, offices de tourisme et restaurants

Les tris à plats et tris croisés devront se faire sur chaque territoire par le biais d'onglets suivants dans les classeurs Excel :

### **La Champagne-Ardenne**

La Champagne (Aube + Marne + Haute-Marne)

Les Ardennes

Aube

Marne

Haute-Marne

### **La Lorraine**

Meuse

Meurthe et Moselle

Vosges

Moselle

### **L'Alsace**

L'agglomération de Strasbourg

L'agglomération de Colmar

L'agglomération de Mulhouse

Le vignoble alsacien

### **Les Vosges**

Versant lorrain

Versant alsacien

### **Le Grand Est**

Le Grand Est sera un fichier obtenu par pondération des 3 anciennes régions Alsace, Champagne-Ardenne et Lorraine avec les poids des nuitées hôtelières de juillet et août 2018 soit : Alsace = 51%, Champagne-Ardenne 21%, Lorraine 28%.

Pour les questions sur les facteurs et tendances :

Il faudra prévoir des tableaux de tris croisés avec la question sur l'évolution de la fréquentation

totale en hausse, stable et en baisse.

3. **Un fichier contenant les professionnels qui ont émis des refus pour répondre à l'enquête et qualifié avec la raison du refus**

Ce fichier sera trié de la manière suivante : Alsace, Champagne-Ardenne et Lorraine.

4. **Une note synthétique d'analyse des résultats**

A l'échelle des 5 destinations et du Grand Est

Pour chaque vague, l'ensemble des fichiers doivent être envoyés par mail aux dates indiquées aux adresses email suivantes :

- Benoit Gangneux : [b.gangneux@alsace.com](mailto:b.gangneux@alsace.com)
- Laetita Weyant : [l.weyant@alsace.com](mailto:l.weyant@alsace.com)
- Sarah Moyne : [sarah.moyne@tourisme-lorraine.fr](mailto:sarah.moyne@tourisme-lorraine.fr)
- Christelle Taverri : [christelle.taverri@tourisme-lorraine.fr](mailto:christelle.taverri@tourisme-lorraine.fr)
- Ludivine Jacotez : [jacotez.crtca@gmail.com](mailto:jacotez.crtca@gmail.com)

## **PRIX**

Les prix proposés sont à présenter dans un devis détaillé.

Tout dépassement de prix devra faire l'objet d'un avenant au marché initial. L'avenant devra impérativement être accepté et signé par l'ARTGE avant tout commencement d'exécution.

Avant facturation, le prestataire est invité à vérifier le taux de TVA applicable. L'ARTGE ne dispose pas de N° de TVA intracommunautaire.

## **3 JUGEMENT DES CANDIDATURES ET DES OFFRES**

### **JUGEMENT DES CANDIDATURES**

Lors de l'examen des candidatures, seront éliminés les candidats n'ayant pas fourni l'ensemble des documents demandés dûment complétés et signés.

Les candidats ayant produit l'ensemble des pièces demandées et présentant les garanties professionnelles et financières suffisantes verront leur offre examinée.

Les candidats non retenus seront informés du rejet de leur candidature.

### **JUGEMENT DES OFFRES**

L'analyse des offres sera réalisée en fonction des critères hiérarchisés et pondérés comme suit :

- **Valeur technique - Méthodologie (60 %)**
- **Moyens humains mobilisés (20 %)**

- **Prix (20 %)**

Des précisions pourront être demandées au(x) candidat(s) soit lorsque l'offre n'est pas suffisamment claire et doit être précisée ou sa teneur complétée, soit lorsque l'offre paraît anormalement basse ou encore dans le cas de discordance entre le montant et l'offre d'une part et les éléments ayant contribué à la détermination de ce montant d'autre part (prix unitaires, décomposition de prix forfaitaire).

**Le candidat, parmi les deux ou trois candidats présélectionnés, le cas échéant à l'issue d'une phase de négociation, qui aura fait la meilleure offre au regard des critères ci-dessus détaillés se verra attribuer le marché.**

#### **4 MODALITES DE REGLEMENT**

##### ***PRESENTATION DES FACTURES***

Toutes les factures seront établies au nom de :

**Agence Régionale du Tourisme Grand Est  
Château Kiener  
24 rue de Verdun  
68000 COLMAR**

Les factures afférentes aux paiements sont établies en un original et deux copies sur papier à en-tête du prestataire, et doivent comporter l'ensemble des mentions légales et réglementaires suivantes :

- le nom et l'adresse du créancier,
- le montant hors TVA des prestations et le montant de la TVA,
- le montant total des prestations exécutées,
- le détail des prestations,
- la date d'établissement de la facture.

Outre ces mentions, la facture comportera :

- numéro du compte bancaire ou postal à créditer,
- la référence du bon de commande.

##### ***REGLEMENT DU PRESTATAIRE***

Le prestataire sera réglé par chèque ou virement après la réalisation des prestations de services et des fournitures dans un délai **de 30 jours fin de mois à compter de l'émission de la facture.**

Le cas échéant, le versement d'un acompte peut être prévu pour la réalisation des prestations et pour la fourniture.

#### **5 DISPOSITIONS GENERALES**

##### ***PORTÉE DES PRÉSENTES CLAUSES DU CAHIER DES CHARGES***

Les dispositions du présent cahier des charges ont pour but de permettre aux candidats de faire une proposition de prix.

Elles auront une valeur contractuelle à compter de leur notification au candidat choisi.



### **CONFIDENTIALITÉ**

Les prestataires sont tenus au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les informations, documents, décisions dont ils auront connaissance durant l'exécution du marché.

Ils s'interdisent notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documents à des tiers sans l'accord préalable de l'ARTGE.

Ils prendront toutes les précautions nécessaires et raisonnables, pour prévenir une divulgation interdite par leur personnel, notamment en mettant à leur charge une obligation de confidentialité.

Les obligations ci-dessus stipulées se maintiendront au-delà de la fin du marché.

### **MAUVAISE EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

Le non-respect, par le prestataire de chacun des volets, des dispositions relatives à l'exécution des prestations de ceux-ci, peut entraîner selon la nature et l'importance des défauts, manques ou malfaçons constatés, le refus pur et simple de tout ou partie de la prestation que le prestataire devra effectuer à nouveau dans les plus brefs délais et à ses frais, sous peine d'application des articles des présentes relatifs aux pénalités et à la résiliation du marché.

### **INDEMNISATION EN CAS D'INEXÉCUTION OU DE MAUVAISE EXÉCUTION**

Le délai contractuel d'exécution est celui de la livraison.

En cas de non-respect des délais contractuels, l'ARTGE pourra appliquer après la mise en demeure préalable, des pénalités calculées par application de la formule suivante :

$$P = \frac{V \times N}{100}$$

P = montant des pénalités

V = valeur de la commande

N = nombre de jours de retard

Ce montant s'appliquera par jour de retard constaté par l'ARTGE.

### **SOUS-TRAITANCE**

Sous réserve des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, le prestataire est libre de sous-traiter toute opération qu'il désire, sous réserve de l'acceptation du sous-traitant et de l'agrément de ses conditions de paiement dans les conditions fixées par le titre III de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.

En cas de sous-traitance, le prestataire, entrepreneur principal, demeure personnellement responsable de l'exécution de l'intégralité des prestations.

Toutefois en aucun cas, le fait de sous-traiter ne justifiera un dépassement de devis, une qualité insuffisante, un non-respect des prestations à fournir.

### **REDRESSEMENT OU LIQUIDATION**

#### **Décision emportant effets sur l'exécution du marché**

Les dispositions du Code de commerce seront applicables en cas de jugement prononçant le redressement judiciaire ou la liquidation du prestataire.

Le prestataire ou l'administrateur chargé d'appliquer le jugement devra notifier ce dernier sans délai à l'ARTGE.

La même procédure devra être respectée pour toute décision ou jugement emportant des effets sur l'exécution du marché.

### **Redressement judiciaire**

En cas de redressement judiciaire, l'ARTGE adressera à l'administrateur une mise en demeure visant à lui demander s'il entend exiger la continuation d'exécution du marché.

En cas de procédure simplifiée sans administrateur, cette mise en demeure est adressée au prestataire sous réserve qu'en application de l'article L. 621-37 du Code de commerce, le juge-commissaire l'ait autorisé à exercer la faculté ouverte par les articles L. 621-122 et L.621-28 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de la date d'envoi de la mise en demeure, la résiliation du marché est prononcée sans formalité.

Le délai précité peut varier si avant son expiration le juge commissaire a accordé à l'administrateur une prolongation ou lui a, au contraire, imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur ou du prestataire de renoncer à poursuivre l'exécution du marché, ou à l'expiration du délai préfixé d'un mois visé ci-dessus.

Cette résiliation n'ouvre aucun droit à indemnité au profit du prestataire.

### **Liquidation judiciaire**

En cas de liquidation judiciaire, la résiliation du marché est prononcée sauf si le juge autorise expressément le maintien de l'activité de l'entreprise.

Dans ce cas, l'ARTGE peut accepter la continuation d'exécution du marché pendant la période visée à la décision de justice, ceci dans la limite maximum de trois (3) mois ou prononcer la résiliation du marché sans droit à indemnité au profit du prestataire.

L'ARTGE appréciera la situation notamment en fonction de l'intérêt résultant de l'application stricte de la garantie contractuelle et décennale et des assurances données en ce domaine par le prestataire ou l'administrateur.

### **ASSURANCES**

Les prestataires attestent être couverts par :

- une assurance garantissant les tiers en cas d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations,
- une assurance couvrant les responsabilités résultant des principes du Code Civil,
- une assurance couvrant leur responsabilité en cas de perte ou d'endommagement d'une partie ou de la totalité des prestations réalisées et des fournitures livrées.

et pouvoir produire une attestation portant mention de l'étendue de leurs garanties.

### **FORCE MAJEURE**

Si par suite d'un cas de force majeure, la réalisation des prestations objet du présent marché venait à être suspendue, le marché sera prorogé de plein droit pour une période égale à celle de la suspension.

En cas de suspension de plus de deux (2) mois, en raison de l'événement de force majeure, le

marché pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties, sans que cette résiliation n'ouvre droit à réparation.

Est considéré comme un cas de force majeure, tout événement de quelque nature qu'il soit, échappant au contrôle de l'une ou l'autre des parties, tel que, notamment, guerre, acte de guerre, inondation, incendie, conflits sociaux extérieurs à l'entreprise, blocus, interruption des transports.

### **RÈGLEMENT DES LITIGES**

Les contestations qui pourraient s'élever au sujet de la qualité des prestations, de l'interprétation ou de l'application des clauses et conditions du présent cahier des clauses particulières seront réglées autant que possible par la voie amiable.

En cas d'impossibilité de parvenir à un accord, le litige sera tranché par le tribunal compétent et ce même en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, étant rappelé que le marché est soumis aux règles de droit privé.

Fait à \_\_\_\_\_

Le \_\_\_\_\_

Signature du prestataire 1 \_\_\_\_\_

M. \_\_\_\_\_

Société (ou entreprise) \_\_\_\_\_

## 6 ANNEXES

### QUOTAS

	Champagne Ardenne	La Champagne	L'Ardenne (08)	Aube (10)	Marne (51)	Haute- Marne (52)	Lorraine	Dpt 54	Dpt 55	Dpt 57	Dpt 88	Massif des Vosges côté lorrain (88)	Alsace	Agglomération Strasbourg	Colmar	Mulhouse	Le vignoble alsacien	Plaine et collines	le massif vosgien côté alsacien	Grand Est
	114	96	18	24	47	25	89	20	7	30	22	10	176	40	13	12	42	34	35	379
	88	72	16	15	35	22	65	13	5	21	18	8	80	18	4	6	18	17	17	233
	26	24	2	9	12	3	24	7	2	9	4	2	96	22	9	6	24	17	18	146
Campings	47	34	13	11	11	12	39	3	4	11	7	14	40	2	1	1	7	12	17	126
	35	26	9	9	8	9	21	2	3	8	5	10	27	1	0	1	5	8	12	83
	12	8	4	2	3	3	9	1	1	3	2	4	13	1	1	0	2	4	5	34
Tourisme vert	34	26	8	9	9	8	42	8	5	12	6	11	4	2	2	0	0	0	0	80
	30	23	7	8	8	7	11	2	3	3	2	1	2	1	1	0	0	0	0	43
	4	3	1	1	1	1	31	6	2	9	4	10	2	1	1	0	0	0	0	37
Hébergements collectifs	8	6	2	2	2	2	28	4	4	8	4	8	0	0	0	0	0	0	0	36
Lieux de visite	45	35	10	10	15	10	55	12	7	21	6	9	40	7	3	4	8	7	11	140
offices de tourisme	12	9	3	3	3	3	16	3	2	6	2	3	3	1	1	1	0	0	0	31
Restaurants	40	31	9	9	13	9	31	10	5	10	2	4	37	7	5	5	8	6	6	108
	300	237	63	68	100	69	300	60	34	98	49	59	300	59	25	23	65	59	69	900

## CONTACTS OBLIGATOIRES

Structures à interroger absolument	Destination
Bateaux-promenades de Strasbourg – BATORAMA à Strasbourg	Alsace
Parc Zoologique et Botanique à Mulhouse	Alsace
Château du Haut Koenigsbourg	Alsace
Office de tourisme de Strasbourg	Alsace
Office de tourisme de Colmar	Alsace
Office de tourisme de Mulhouse	Alsace
Centre de réservation des Gîtes de France 67	Alsace
Centre de réservation Clévacances 67	Alsace
Centre de réservation des Gîtes de France 68	Alsace
Centre de réservation Clévacances 68	Alsace
Montagne des Singes	Alsace
Ecomusée de Haute Alsace	Alsace
NANCY TOURISME ET EVENEMENTS	Lorraine
Centrale de réservation - Gîtes de France 54	Lorraine
Centrale de réservation -Gîtes de France 55	Lorraine
OFFCE DE TOURISME MEUSE GRAND SUD	Lorraine
OFFICE DE TOURISME GRAND VERDUN	Lorraine
MEMORIAL DE VERDUN	Lorraine
CENTRE POMPIDOU-METZ	Lorraine
OFFICE DE TOURISME DE METZ CATHEDRALE	Lorraine
OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE BITCHE	Lorraine
WALYGATOR PARC	Lorraine
ZOO D'AMNEVILLE	Lorraine
AMNEVILLE TOURISME	Lorraine
CENTER PARCS	Lorraine
PARC ANIMALIER DE SAINTE CROIX	Lorraine
Centrale de réservation -Gîtes de France 88	Lorraine
MUSEE DE L'IMAGE	Lorraine
Centrale de réservation La Bresse-Ventron	Lorraine
Centrale de réservation Gérardmer-Xonrupt	Lorraine
FRAISPERTUIS CITY	Lorraine
Centrales de réservation des gîtes de France Ardennes	Champagne-Ardenne
Centrales de réservation des gîtes de France Aube	Champagne-Ardenne
Centrales de réservation des gîtes de France Marne	Champagne-Ardenne
Centrales de réservation des gîtes de France Haute-Marne	Champagne-Ardenne
Office de Tourisme du Lac du Der	Champagne-Ardenne
Office du tourisme de Charleville-Mézières/Sedan	Champagne-Ardenne
office de tourisme du Grand Troyes	Champagne-Ardenne
office de tourisme de Langres	Champagne-Ardenne
Office de tourisme de l'agglomération de Reims	Champagne-Ardenne
Nigloland	Champagne-Ardenne
Champagne Mercier	Champagne-Ardenne
Champagne Vranken Pommery	Champagne-Ardenne
Château fort de Sedan	Champagne-Ardenne

## QUESTIONNAIRE

### La fréquentation du mois de juillet a été pour votre structure :

Excellente	Passable
Bonne	Mauvaise
Moyenne	

### Selon vous, la fréquentation de juillet 2018 par rapport à la même période 2017 a été ...?

	En hausse	Stable	En baisse	Non concerné
Pour l'ensemble de vos clientèles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Français	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etrangers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Britanniques				
Allemands				
Belges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Néerlandais				
Italiens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espagnols				
Américains et Canadiens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suisses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Scandinaves				
Européens de l'Est	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chinois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Russes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indiens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brésiliens				
Australiens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Au cours du mois de juillet 2018, votre taux d'occupation a été?**

en hausse  
stable

en baisse

*Question à ne poser qu'aux hébergements (hôtels et résidences de tourisme, campings, tourisme vert et hébergements collectifs)*

**Au cours du mois de juillet 2018, votre chiffre d'affaires a été?**

en hausse  
stable

en baisse

*Question à poser à tous sauf aux Offices de tourisme*

**Selon vous au cours du mois de juillet 2018, le nombre de couverts enregistrés dans votre restaurant a été ?**

en hausse  
stable

en baisse

*Question à ne poser qu'aux restaurants*

**Quelles tendances avez-vous observé sur le mois de juillet 2018 par rapport à l'an dernier?**

Augmentation de la durée de séjour	Arrivée de nouvelles clientèles
Baisse de la durée de séjour	Clients plus exigeants
Augmentation des dépenses	Augmentation des réservations par Internet
Baisse des dépenses	Clients qui négocient les prix
Augmentation des ventes de dernière minute	Autre
Baisse des ventes de dernière minute	

Si 'Autre' précisez :

*Une question "Si Autre, précisez" est associée à cette question.*

**Pouvez-vous nous préciser quelles clientèles avez-vous observé en augmentation ?**

*A ne poser que si réponse à la question précédente est "arrivée de nouvelles clientèles"*

**Pour le mois de juillet 2018, et pour chaque clientèle que je vais vous citer, pouvez-vous m'indiquer si elle est en hausse, stable ou en baisse par rapport à la même période en 2017 ?**

	en hausse	stable	en baisse
Les couples sans enfant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La clientèle familiale avec enfant(s) en bas âge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La clientèle familiale avec adolescent(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les clientèles groupes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les groupes d'enfants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les groupes du 3 <sup>ème</sup> âge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La clientèle venue par l'intermédiaire des Tour operateurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Parmi les facteurs suivants quels sont ceux qui ont joué selon vous sur la fréquentation de votre structure au cours du mois de et juillet 2018 ?**

- |  |  |
|--|--|
| Météo favorable  | Un calendrier scolaire défavorable               |
| Météo défavorable  | Atténuation de l'étalement des congés            |
| Manque d'animations et de manifestations dans la région      | Accentuation de l'étalement des congés           |
| Création d'un nouvel évènement, animations et manifestations | Une dépréciation de l'image de votre destination |
| Situation économique difficile                               | Une amélioration de l'image de votre destination |
| Réduction du budget alloué aux vacances                      | La désertion de certaines clientèles             |
| Augmentation du budget alloué aux vacances                   | le retour de certaines clientèles                |
| Augmentation du prix du pétrole                              | Création d'un nouvel équipement                  |
| Situation géopolitique tendue                                | Autre  |
| Un calendrier scolaire favorable                             |  |

Si 'Autre' précisez :

*Une question "Si Autre, précisez" est associée à cette question. Vous pouvez cocher plusieurs cases.*



**Estimez-vous selon l'état de vos réservations, que la fréquentation d'août sera...?**

- Excellente
- Bonne
- Moyenne
- Passable
- Mauvaise

**Vous avez la parole**

**Question supplémentaire à adapter selon l'actualité**