

Cahier des clauses techniques particulières

Article 1 : Présentation de l'Office de tourisme

Par délibération du 5 octobre 2010, la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise a décidé de créer l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise - Porte du Vexin afin de structurer sa politique touristique intercommunale. L'Office de Tourisme a été constitué sous forme d'EPIC (Etablissement Public Industriel et Commercial) le 1^{er} janvier 2011. L'office de Tourisme a ouvert ses portes au public le 16 février 2011. Les responsabilités qui ont été assignées à l'Office de Tourisme par la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise sont les suivantes :

- ✓ Participer à renforcer le positionnement de Cergy-Pontoise dans le Grand Paris ;
- ✓ Renforcer l'identité du territoire autour de ses principaux atouts ;
- ✓ Fédérer les habitants dans une histoire et des repères partagés.

Ses objectifs :

- ✓ L'accueil et l'information des touristes sur le territoire de l'agglomération ;
- ✓ Participer à la valorisation de la ville de Pontoise labellisée Ville d'art et d'histoire ;
- ✓ Participer à la mise en place du schéma directeur touristique régional à l'échelle locale ;
- ✓ Développer le réseau partenarial professionnel à l'échelle locale, départementale, régionale et nationale ;
- ✓ Développer des partenariats opérationnels avec les acteurs majeurs de la vie touristique, économique et culturelle locale et hors frontières administratives en Île-de-France (Parc Naturel Régional du Vexin français, Vallée de l'Oise, Fondation Royaumont, Base de loisirs régionale de Cergy-Pontoise, festivals, théâtres, hébergeurs, etc.) ;
- ✓ Promouvoir les patrimoines locaux : historique, contemporain, urbain, architectural, culturel, naturel et fluvial ;
- ✓ Concevoir et mettre en œuvre de nouveaux produits touristiques ;
- ✓ Mettre en place un plan de développement à court et à moyen terme ;
- ✓ Gérer et exploiter des installations touristiques d'intérêt communautaire (salle de conférences notamment).

En tant qu'équipement d'intérêt communautaire, l'Office de Tourisme est chargé de la valorisation de l'ensemble du territoire cergy-pontain. Il établira par ailleurs des conventions partenariales avec les acteurs majeurs de la vie touristique des territoires proches (Parc Naturel Régional du Vexin Français, Vallée de l'Oise, ...).

Acteur majeur de la valorisation du patrimoine matériel du territoire (patrimoine historique, contemporain, naturel) il participe également à la valorisation du patrimoine immatériel (patrimoine économique et culturel) et possède un rôle essentiel en matière de notoriété et de valorisation de l'image du territoire.

En tant qu'Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, l'office de Tourisme doit remplir deux types de missions :

- ✓ Des missions d'intérêt général que sont l'information et l'accueil du public, la promotion /valorisation du territoire, le pilotage stratégique et l'animation du développement ;
- ✓ Des missions à caractère industriel et commercial que sont la conception, l'organisation et la commercialisation de produits touristiques (visites guidées, séjours, circuits, randonnées, croisières, etc.) ainsi que l'exploitation d'équipements touristiques.

Dans le cadre des missions industrielles et commerciales qui lui sont assignées, l'Office de Tourisme s'attachera à participer au développement de l'attractivité du territoire en commercialisant notamment des produits touristiques attrayants, variés et innovants. Cette mission est remplie notamment par la proposition aux usagers de l'Office du Tourisme de Cergy-Pontoise de promenades fluviales sur l'Oise. L'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise - Porte du Vexin est immatriculé au registre des opérateurs de voyages sous le numéro : IM095110015

Article 2 : Contexte des promenades fluviales et volume des prestations envisagé

Ces prestations de promenades fluviales existent depuis 2012. Les cibles concernées sont :

- ✓ Les familles ;
- ✓ Les scolaires ;
- ✓ Les étudiants ;
- ✓ Les seniors ;
- ✓ Les entreprises ;
- ✓ Les collectivités ;
- ✓ Les habitants du territoire ;
- ✓ Le public francilien ;
- ✓ Les publics français et étrangers ;
- ✓ Les groupes ;
- ✓ Les individuels.

En 2023, le programme suivi a été celui-ci :

	Nb TOTAL de croisières en 2023	Nb de croisières individuelles	Nb de croisières privatisées
Croisière Impressionniste	24	17	7
Croisière batellerie	18	12	6
Croisière faune et flore	5	4	1
Croisière music'n beer	1	1	0
Promenade fluviale	6	6	0
Confluence faune & flore	1	1	0
Brunch	1	1	0
Musicale	3	3	0
Croisière confluence guidée	2	2	0
Promenade fluviale + goûter	4	4	0
TOTAL	65	51	14

Au total en 2023, ce sont 3958 personnes qui ont été accueillies sur le bateau :

	Nb de pax indiv	Nb de pax groupes	Nb de pax TOTAL croisières privées	Nb TOTAL de pax (croisières individuelles et privées)
Croisière Impressionniste	768	335	503	1606
Croisière batellerie	489	112	264	865
Croisière faune et flore	167	37	40	244
Croisière music'n beer	60	0	0	60
Promenade fluviale	425	0	0	425
Confluence faune & flore	69	0	0	69
Brunch	59	0	0	59
Musicale	240	0	0	240
Croisière confluence guidée	150	0	0	150
Promenade fluviale + goûter	178	62	0	240
TOTAL	2605	546	807	3958

Dans le cadre de ce marché en 2024 (de mai à octobre), il est prévu de définir le volume de croisières à la suite du retour des offres, après discussion avec le prestataire ; avec une programmation plus importante de croisières sur les mois de juillet et août.

Les types de croisières seront :

Parcours réguliers :

- Pontoise → Auvers → Pontoise : 1 h 30, demi-tour à effectuer à l'église d'Auvers ;
- Pontoise → Port-Cergy → Pontoise : 1 h 30, passage des écluses et nous devons voir Port-Cergy, le demi-tour est à effectuer à Port-Cergy, pas avant ;
- Port-Cergy → Conflans → Port-Cergy : 2 h, jusqu'à la confluence

Parcours optionnels (qui peuvent être demandés par des groupes) :

- Pontoise → L'Isle Adam → Pontoise : 3 h
- Pontoise → Auvers : 45 min – 1 h
- Auvers → Pontoise : 45 min – 1 h

Pour les croisières groupes, une discussion aura lieu avec le prestataire pour affiner l'adéquation de la prestation à la demande du groupe. Les prestations attendues qui pourront être combinées en fonction de cet échange et du besoin sont :

- ✓ Tel parcours ou tel parcours (exemple : possibilité de débarquer à d'autres endroits, comme à Auvers, après accord de l'OT/territoire et de VNF pour les pontons)
- ✓ Telle prestation (exemple : escale à Auvers / Port-Cergy / L'Isle Adam)

Les croisières seront soit commentées par un guide-conférencier de l'Office ou par un intervenant de notre choix, soit sans commentaires, mais un fond sonore sera souhaité pour accompagner les passagers.

Article 3 : Prestations obligatoires attendues

Les produits concernés : les croisières fluviales

Nature des prestations attendues :

- ✓ Mise à disposition de bateaux ;
- ✓ Mise à disposition de l'équipage

Contenu des prestations

Les croisières se dérouleront sur l'Oise. Les prestations consistent à :

- ✓ Procéder à la préparation du bateau (entretien technique, entretien d'usage, propreté) ;
- ✓ Procéder à l'affrètement du bateau aux dates convenues ;
- ✓ Effectuer les rotations de navigation ;
- ✓ Assurer la sécurité des passagers ;
- ✓ Fournir le carburant ;
- ✓ Fournir le mobilier intérieur et extérieur (chaises, tables, etc.).
- ✓ Fournir le service optionnel : apéritif à bord, déjeuner, diner, goûter, animations.

Attentes en matière de sécurité

Le candidat se portera garant de la qualité de l'accueil réservé aux clients de l'Office de Tourisme et à leur entière sécurité.

Les règles de sécurité doivent être actées, affichées et respectées dès le 1er jour de la saison croisière à bord du bateau et tout au long de celle-ci (+ fournir une copie PDF / JPG qui sera transmis lors de la réservation des visites).

Le candidat est parfaitement informé des textes en vigueur auxquels est soumise son activité, et notamment :

- ✓ Le décret n°73-912 du 21 septembre 1973 portant règlement général de police de la navigation intérieure
- ✓ Le décret n°2007-1168 du 2 août 2007 relatif aux titres de navigation des bâtiments et établissements flottants naviguant ou stationnant sur les eaux intérieures.
- ✓ Le décret n°90-43 du 9 janvier 1990 relatif aux mesures de sécurité applicables dans les établissements flottants ou bateaux stationnaires et les bateaux en stationnement sur les eaux intérieures
- ✓ L'arrêté du 30 décembre 2008 relatif aux prescriptions techniques de sécurité applicables aux bateaux de marchandises, aux bateaux de passagers et aux engins flottants naviguant ou stationnant sur les eaux intérieures
- ✓ L'arrêté du 2 septembre 1970 relatif à la sécurité des bateaux à passagers non soumis à la réglementation maritime
- ✓ L'arrêté modifié du 27 août 1980 réglementant l'exercice de la navigation de plaisance et des activités sportives et touristiques sur la rivière de l'Oise dans le département du Val-d'Oise entre les P.K 2,500 à l'aval et P.K. 41,200 à l'amont

Attentes concernant le ou les bateaux

- ✓ Pas de jauge minimale
- ✓ **Une accessibilité PMR.**
- ✓ Des toilettes à bord et accessibles PMR.
- ✓ Un bateau électrique ou hybride serait un plus.

- ✓ Un entretien régulier de l'intérieur et de l'extérieur du bateau (bon état général du bateau).
- ✓ La sonorisation à bord du bateau devra être fonctionnelle (micros HF, enceintes qui diffusent du son dans tout le bateau) et à disposition de l'Office du tourisme pendant les croisières.
- ✓ Si un bar est mis à disposition, cela doit durer toute la saison, auquel cas, il faudra prévenir de la fermeture du bar au moins une semaine à l'avance (ou autre délai à déterminer).
- ✓ Transmettre un exemplaire de la licence pour la vente d'alcool (s'il y a).
- ✓ Le prestataire devra disposer d'au minimum un petit frigidaire qui sera mis à disposition de l'Office du tourisme pendant des croisières
- ✓ Le prestataire devra disposer d'un système de climatisation à bord ou a minima d'avoir la possibilité d'aérer
- ✓ Un bateau en capacité de pouvoir accueillir des croisières de types : brunch, apéritives, goûter (espaces avec des tables, possibilités de disposer des denrées alimentaires au frais).

Attentes concernant l'organisation des croisières

- ✓ Disponibilité et réactivité.
- ✓ L'embarquement des passagers se fera 30 minutes avant le départ de la croisière (prévoir 15 à 30 minutes de débarquement) avec la présence d'un membre de l'équipage et d'un membre de l'OT.
- ✓ La vitesse, le temps de parcours et l'itinéraire communiqués doivent être respectés

Article 4 : Prestations optionnelles

Le prestataire peut proposer les prestations optionnelles suivantes en proposant un prix unitaire dans le BPU et en présentant l'offre possible dans sa note technique :

- Apéritif à bord
- Goûter à bord
- Dîner à bord
- *Boat & bike* : accueil des vélos.
- Prestation de présentation aux croisiéristes de l'équipage et de leurs fonctions
- Prestation de guidage commenté de la croisière en l'absence de guide de l'Office de tourisme

Article 5 : Qualité de la relation avec les croisiéristes et exclusivité des missions de vente et promotion par l'office de tourisme

Les actions de communication, d'information et de promotion seront pilotées et organisées uniquement par l'Office de Tourisme. Les candidats s'interdiront toute action de communication quant aux prestations livrées à l'Office de Tourisme.

Les croisières conçues et commercialisées par l'Office de Tourisme ne pourront en aucun cas être vendues à un autre opérateur.

Sauf exception, l'Office de Tourisme accueillera les clients en ses locaux et leur remettra les billets qui seront présentés à l'embarquement.

Le prestataire doit s'engager à un accueil de qualité. Les membres de l'équipage se doivent de porter une tenue vestimentaire correcte et de réserver un accueil qualitatif à la clientèle

L'Office de Tourisme mettra en ligne, sur son site internet, des formulaires de satisfaction pour chaque croisière commercialisée. Le recueil des avis des clients permettra d'amender et/ou de repositionner la qualité des prestations vendues et le prestataire s'engage à les prendre en compte.

Article 6 : Application des conditions générales de vente de l'Office de tourisme et conséquences sur les annulations et modifications

Conformément au CCAP, la non-réalisation d'un bon de commande donne lieu à des pénalités ;
Le candidat est informé que la vente des prestations est soumise aux CGV de l'Office de tourisme. Celui-ci doit, en cas d'annulation ou de modification, rembourser ou parfois indemniser son client.
Le candidat doit être conscient de cette responsabilité sur la bonne tenue de la prestation. A défaut, l'impact financier pour l'Office de tourisme justifie l'application de pénalités.

Le prestataire pourra refuser ou annuler une prestation sans pénalité uniquement dans les cas suivants et en informant le plus tôt possible l'Office de tourisme :

- ✓ Crues présentant des risques pour la navigation
- ✓ Interdiction administrative de navigation par les Voies Navigables de France ou autres services,
- ✓ Force majeure : tempête, tornade ou indisponibilité du bateau due à une panne imprévisible et ne résultant pas d'un défaut d'entretien.

Article 7 : Contenu de la note technique attendue

Chaque candidat doit présenter pour son offre une note technique comprenant : une présentation de la compagnie, la présentation de l'équipage du bateau choisi pour les prestations (et de leur qualifications et expériences), les caractéristiques du bateau (dont la capacité d'accueil des passagers pour chacune des 6 croisières exprimées dans les besoins), la description des équipements à bord du bateau avec des photos de l'intérieur et de l'extérieur du bateau, le type d'assise proposé (avec illustration photo), le certificat d'immatriculation du bateau, un descriptif de l'expérience de la compagnie correspondante aux croisières définies dans nos besoins, les références des produits de consommation servis à bord. Et toutes autres informations jugées utiles au regard de la commande.

A l'instar de la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise et de la Région Île-de-France, l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise - Porte du Vexin s'engage à participer activement au développement d'un tourisme éco-responsable sur son territoire d'intervention. De fait, les dossiers des candidats prendront un soin tout particulier à détailler leurs recommandations en matière du respect de l'environnement et du développement durable du tourisme sur le territoire d'intervention de l'Office de Tourisme.

Il s'agira, pour le prestataire, de préciser notamment les moyens qu'il propose de mettre en œuvre en matière de gestion des déchets, des techniques de navigation respectueuses de l'environnement, de vitesse de navigation, codes de conduite favorisant la durabilité du tourisme fluvial, etc.

Le **tourisme durable** et le **tourisme responsable** sont des termes équivalents désignant l'application des principes du développement durable au tourisme. Ces termes chapeaux englobent nombre de formes de **tourisme alternatif**. La notion de tourisme durable reprend les trois concepts piliers du développement durable, à savoir les aspects environnementaux, sociaux et économiques de la vie en société, adaptés à ce secteur particulier.