

ATOUT FRANCE

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE DE LA FRANCE



CAHIER DES CHARGES

MISE EN CONCURRENCE
ETUDE SUR LES RESIDENCES SECONDAIRES

SOMMAIRE

1	ATOUT FRANCE.....	3
2	OBJET DE LA CONSULTATION	4
3	CONTEXTE	4
4	OBJECTIFS.....	5
4.1	LOT 1 : ACTUALISATION DE L'ETUDE ATOUT FRANCE DE 2010	5
4.2	LOT 2 : APPROCHE PROSPECTIVE	6
5	PRESTATIONS ATTENDUES	6
6	BUDGET	7
7	LE REGLEMENT DE LA CONSULTATION	7
7.1	OBJET DE LA CONSULTATION	7
7.2	INFORMATION DES CANDIDATS	7
7.3	COMITE DE PILOTAGE	7
7.4	RETROPLANNING	8
7.5	DOSSIER DE CONSULTATION	8
7.6	PRESENTATION DES OFFRES	8
7.7	DEPOT DES OFFRES	9
7.8	CRITERES DE SELECTION	9
7.9	DELAJ DE VALIDITE DES OFFRES	9
7.10	CONFIDENTIALITE	10
7.11	PROPRIETE INTELLECTUELLE	10
7.12	CONDITIONS GENERALES	10
7.13	CONTACTS	11

1 ATOUT FRANCE

Atout France, opérateur unique de l'Etat en matière de tourisme, a pour mission de contribuer au renforcement de l'attractivité de la destination France et à la compétitivité de ses entreprises et filières.

Grâce à ses 33 bureaux répartis dans 30 pays, Atout France couvre 78 marchés d'intervention avec la collaboration étroite des ambassades et dispose ainsi d'une connaissance pointue des clientèles touristiques internationales et des acteurs de la distribution.

Cette expertise des marchés lui permet de proposer aux professionnels des outils de compréhension de la demande tels que des lettres de conjoncture par pays et par filière, des études de marchés (Chine, Brésil, Russie, Asie du Sud-est, etc.) ou des baromètres de conjoncture, et de conduire des actions marketing et de promotion efficaces.

Atout France accompagne ainsi plus de 1 200 professionnels (institutionnels du tourisme et entreprises privées) dans leur développement à l'international. Au total, plus de 2 800 opérations de promotion sont organisées chaque année. Elles ciblent le grand public notamment grâce à une stratégie numérique forte (un site puissant, www.france.fr, 2,6 millions de fans sur les réseaux sociaux), 5,5 millions de contacts qualifiés dans le Customer Relationship Management (CRM) mais également par des campagnes de communication ou des éditions.

Les professionnels du tourisme international sont aussi sensibilisés aux atouts de la destination (salons, workshops, démarchages, éductours, etc.) ainsi que la presse (voyages de presse, conférences de presse, etc.).

Atout France organise également plusieurs salons professionnels qui font référence : Rendez-vous en France qui réunit plus de 900 tour-opérateurs internationaux, Grand Ski, Destination Vignobles, France Meeting Hub, etc.

Pour stimuler l'offre touristique et accroître sa qualité, Atout France accompagne les territoires dans leur stratégie de développement et contribue au montage de projets d'investissement (825 millions d'euros accompagnés au cours des 18 derniers mois).

Une quinzaine de travaux et études paraissent également chaque année pour permettre aux professionnels de mieux valoriser leurs potentiels, d'optimiser leurs choix de gestion et d'ajuster leurs processus de développement (ex : les clientèles du luxe, le marché du bien-être, les réseaux et media sociaux dans le tourisme, etc.) ; études dont les conclusions servent régulièrement dans le débat public.

Plusieurs dispositifs contribuant à la qualité sont également pilotés par Atout France : classement des hébergements de tourisme (14 000 hôtels classés selon les nouveaux critères), immatriculation des opérateurs de voyages mais également promotion de labels comme « Vignobles & Découvertes » pour l'oenotourisme porté par 54 vignobles ou encore la distinction Palace attribuée à 23 établissements en France.

Pour en savoir plus : www.atout-france.fr ou www.france.fr

2 OBJET DE LA CONSULTATION

Elle a pour objet la sélection d'un ou plusieurs prestataire (s) pour la mise en œuvre et la conduite d'une étude portant sur :

- Volet 1 : Le rôle des résidences secondaires dans l'économie touristique ;
- Volet 2 : L'approche prospective du parc.

Chacun des volets constitue un lot.

3 CONTEXTE

La France était en 2015 la première destination touristique mondiale en nombre d'arrivées internationales avec une ambition affichée de passer de 85 millions d'arrivées de touristes internationaux à 100 millions à l'horizon 2020. Au-delà du tourisme international, la destination se caractérise par un marché intérieur puissant qui génère les deux tiers des séjours et de la dépense touristique intérieure.

Pour accueillir cette fréquentation touristique, la France dispose d'une capacité d'environ 20 millions de lits dont 5,4 millions de lits marchands et près de 15 millions de lits de résidences secondaires (près de 3 millions de biens dont près de 10% appartiennent à des étrangers). Ces lits touristiques apportés par les résidences secondaires sont souvent qualifiés de « non marchands » par opposition aux lits dédiés à une activité touristique exclusive (hôtellerie, hôtellerie de plein air, résidences de tourisme, meublés de tourisme...). La réalité est on le sait, beaucoup plus complexe, une partie du parc étant mise en marché de manière plus ou moins intensive et de manière plus ou moins officielle.

En tout état de cause, cette mise en marché est insuffisamment observée alors qu'elle pèse fortement sur l'économie de nombre de territoires (notamment littoral et montagne) par l'occupation des propriétaires, de leur famille et/ou de locataires, les travaux d'entretien et enfin la fiscalité.

Le poids de cette offre touristique spécifique est le résultat de plusieurs facteurs combinés :

- Les aspirations et la capacité financière des ménages à posséder une résidence secondaire. A noter que si le nombre de résidences secondaire est élevé en France, rapporté à la population française, il concerne moins d'un Français sur dix, ce qui peut apparaître comme faible comparé à certains pays (le chiffre est deux fois plus élevé en Espagne par exemple). Parallèlement, le lien n'est pas exactement linéaire entre le revenu disponible et la possession d'une résidence secondaire laissant ainsi penser que ces propriétés constituent aussi le fruit d'une culture/d'une histoire/d'une vision sociétale et non seulement des effets de niveau de revenu ;
- Les politiques publiques de développement touristique portées par des incitations fiscales. Les résidences de tourisme portées par ces mesures ont constitué le moteur de développement de nombre de stations de montagne ou du littoral français. A l'issue des obligations de location associées au bénéfice fiscal, nombre d'appartements sont aujourd'hui sortis des dispositifs de commercialisation (via un bail commercial conclut avec l'exploitant de la résidence), alimentant ainsi le nombre de "résidences secondaires traditionnelles", qui peuvent être louées ou non, par le biais d'organismes professionnels (mandat de gestion en agence) ou en direct (PàP).

4 OBJECTIFS

Compte tenu du poids des résidences secondaires dans l'offre touristique française, Atout France lui avait consacré une publication en 2010¹ visant à mesurer leur apport économique en identifiant à la fois leur niveau d'occupation et les retombées qu'elles génèrent sur les territoires.

Atout France souhaite aujourd'hui réactualiser une partie de ce travail mais également réaliser une étude prospective visant à mieux scénariser l'avenir de ce parc, dont dépendra l'avenir de nombre de stations touristiques.

Cette consultation comporte donc les deux lots suivants :

4.1 LOT 1 : ACTUALISATION DE L'ETUDE ATOUT FRANCE DE 2010

Ce premier lot vise à actualiser et d'approfondir l'étude déjà menée en 2010. L'objectif est de faire le point sur les résidences secondaires de façon à comprendre le rôle qu'elles jouent dans l'économie et la société, ainsi que la relation qu'entretiennent les propriétaires avec elles. L'analyse doit permettre de comprendre et décrire le parc de résidences secondaires ainsi que les différentes recettes et dépenses générées par leur utilisation, sur la base d'enquêtes, d'interviews et de recherches documentaires. Elle devra aussi replacer ces constats à la fois dans le temps (évolutions en cours) et dans l'espace (spécificités de la situation française vs celle des principaux pays européens).

Pour compléter, affiner l'analyse, mais également identifier d'éventuelles évolutions, une actualisation de l'enquête de 2010 menée auprès de propriétaires de résidences secondaires en France devra être réalisée. Seront abordés² :

- Caractéristiques du bien immobilier : origine de la propriété, capacité d'accueil, niveau de confort, localisation, etc.
- Profil du propriétaire : âge, lieu de résidence, situation familiale, situation professionnelle
- Usages de la résidence secondaire : pratiques d'occupation (dont prêt, mise en marché...), motivations et freins à la fréquentation et à la mise en location, projets d'avenir (occupation à l'année, intensification de la location, vente, transmission éventuelle...)
- Services privés ou publics utilisés pour l'entretien de la résidence secondaire, dépenses associées...
- ...

L'analyse complète des résultats devra permettre de mettre en évidence une typologie de propriétaires/usages.

Il appartient au candidat de proposer les méthodologies, le type d'étude et l'échantillon qui permettront de couvrir les diverses réalités, usages et évolutions constatés et notamment la prise en compte de la situation géographique. En effet, le contexte influant sur la dynamique, il est convenu de distinguer a minima, les zones à forte pression foncière (montagne et littoral), des zones à faible pression foncière (rural et montagne hors station) ou encore les grandes villes dont Paris.

¹ La résidence secondaire en France – Fonctionnement économique, mise en marché, service d'intendance - Editions Atout France.

² Le questionnaire reprendra en partie les questions posées en 2009. Des adaptations seront à apporter en collaboration avec le groupe de travail constitué.

4.2 LOT 2 : APPROCHE PROSPECTIVE

Compte tenu du poids des résidences secondaires dans l'offre touristique française, il apparaît crucial de s'interroger sur son avenir, d'autant que de nombreux paramètres questionnent la pérennité de cette offre, paramètres dont certains peuvent constituer des facteurs d'opportunités, d'autres des menaces. Parmi ceux-ci :

- Le poids financier des résidences secondaires dans un contexte économique morose et des prélèvements sociaux et fiscaux en croissance.
- Des dispositifs fiscaux moins favorables depuis 2014 pour les résidences secondaires (sur-taxe possible sur la taxe d'habitation pour les communes qui constituent des zones tendues en matière de marché locatif³; durcissement des règles d'exonération des plus values à la revente...)
- Depuis le 1er janvier 2017 la fin du dispositif de défiscalisation de création de résidences de tourisme et son transfert vers la réhabilitation des Résidences de Tourisme – Mais la récupération de la TVA subsiste pour la création.
- Des effets générationnels ; en particulier la possession d'une résidence secondaire fait-elle rêver les nouvelles générations, notamment la génération Y de plus en plus adepte du tourisme collaboratif, qui fait primer l'usage sur la possession... ?
- Des effets liés au cycle de vie personnel : particulièrement adaptées aux familles, comment ces résidences secondaires s'insèrent-elles dans un nouveau panorama social (évolution de la structure des ménages...)?
- Des effets liés à une ouverture des possibilités pour la mise en marché, notamment avec l'émergence des nombreuses plateformes numériques (AirBnb, Abritel notamment)
- Des effets de transformation des résidences secondaires en résidences principales ou en bi-résidences (principalement pour le littoral)
- ...

Dans ce contexte, Atout France souhaiterait pouvoir mieux appréhender ces paramètres, les hiérarchiser et en apprécier leurs effets dans l'avenir dans un effet combinatoire et sous forme de scénarios.

N'ayant pas comme pour le lot 1, de problématique de comparaison avec une étude antérieure, la méthode d'approche est laissée à l'appréciation du candidat. Elle devra néanmoins s'appuyer sur des faits objectifs/tangibles et des compétences avérées en sociologie et prospective.

5 PRESTATIONS ATTENDUES

Pour chacun des lots, il est attendu :

- Un rapport global structuré et rédigé proposant une analyse transversale des différents travaux réalisés, ainsi que les livrables propres à chaque étape (notamment les rapports de tris et livrables intermédiaires).
- Une présentation PPT sur les principaux enseignements de l'étude, synthèse qui sera présentée au groupe de travail constitué pour le suivi de l'étude

³ La ville de Paris a ainsi annoncé une sur-taxe de 60% pour l'année 2017

- La réalisation d'une synthèse rédigée de 4 pages (format Word) reprenant les principaux enseignements de l'étude et les recommandations qui peuvent en découler.

Chaque volet de l'étude se déroulera sur une période de **6 mois maximum**.

Chaque volet de l'étude devra débuter au plus tard le 3 juillet 2017.

Le livrable final pour chaque volet devra être remis au plus tard le 31 décembre 2017.

Atout France assurera la maîtrise d'ouvrage de chaque volet de l'étude.

6 BUDGET

Le budget global est estimé à 60 000€.

7 LE REGLEMENT DE LA CONSULTATION

7.1 OBJET DE LA CONSULTATION

Atout France recherche un prestataire afin de la mettre en œuvre et de conduire d'une étude portant sur :

- Lot 1 : Rôle des résidences secondaires dans l'économie touristique
- Lot 2 : Approche prospective du parc

Sous réserve de la conclusion d'un contrat entre Atout France et le candidat retenu, les prestations seront réalisées à partir du 3 juillet 2017 jusqu'au 31 décembre 2017.

7.2 INFORMATION DES CANDIDATS

L'information des candidats est assurée par la remise du cahier des charges dont le présent règlement de la consultation.

Pour toutes questions relatives au présent cahier des charges vous pouvez contacter les personnes citées à l'article 7.13 « Contacts ».

Tout renseignement relatif au contenu technique de la consultation peut être obtenu jusqu'au 22 juin inclus, par mail uniquement à l'adresse suivante: emmanuelle.galiana@atout-France.fr

Il est acquis que l'ensemble des candidats recevront les réponses aux questions éventuellement posées par l'un d'entre eux.

Aucune réponse ne sera donnée par téléphone.

7.3 COMITE DE PILOTAGE

Dans ce cadre et pour assurer le bon déroulement et le suivi de cette étude, il est institué un groupe de travail au sein de Atout France. Le groupe de travail se réunira au moins deux fois :

- Au démarrage de chaque volet de l'étude études, pour définir le programme de travail, le calendrier, lister les éléments techniques à recueillir et les éventuels contacts à prendre... ;
- En fin d'étude pour la validation finale de la/des synthèse(s) finale(s) de chaque volet.

Le(s) prestataire(s) retenu(s) devra fournir huit jours avant chaque réunion les documents nécessaires à la tenue de la réunion, puis, à l'issue de la réunion, un procès verbal prenant en compte les observations qui auront été validées lors de la séance de travail.

Ces réunions seront complétées d'autant de réunion de phasages intermédiaires qu'il sera nécessaire. Les échanges par messagerie électronique seront privilégiés. Les livrables, prévus à l'article 4 du présent cahier des charges, devront systématiquement être fournis au maître d'ouvrage en version numérique, dans un format modifiable (Word, Power Point...) et en PDF.

7.4 RETROPLANNING

Remise du cahier des charges aux candidats	Mardi 30 mai 2017
Date limite de réception des offres	23 juin 2017 17h (heure de Paris)
Choix définitif du prestataire retenu	à partir du 27 juin

L'ensemble des candidats sera informé de l'issue de la sélection par mail avec accusé de réception.

7.5 DOSSIER DE CONSULTATION

Le dossier de consultation remis aux prestataires contient le cahier des charges dont le présent règlement.

7.6 PRESENTATION DES OFFRES

Les candidats doivent prendre connaissance du cahier des charges qui a un objet double :

- ✓ Présenter le contexte de la mise en concurrence ;
- ✓ Déterminer l'objet et le contenu des prestations demandées aux candidats.

Structure du dossier

Les candidats souhaitant répondre au présent cahier des charges devront produire les éléments suivants :

Pour chacun des lots, qui doivent être considérés comme indépendants, les offres devront comprendre une note méthodologique d'une dizaine de pages maximum détaillant :

- la démarche proposée : compréhension du sujet, approche méthodologique envisagée, phasages et délais de réalisation, modes de restitution des travaux ;
- la composition de l'équipe que le prestataire souhaite mobiliser pour cette mission (joindre les CV détaillés de tous les intervenants mobilisés, listes des références sur des thématiques voisines ou ayant un point commun avec la demande) ;
- les prestations précises qui seront réalisées ;
- Les coordonnées complètes du candidat (notamment téléphone mobile et adresse mail, le cas échéant).

Une proposition de prix comprenant la décomposition du devis-temps envisagé selon les différentes phases de la mission en nombre de jours et coût jour établi en forfaits journaliers H.T. et T.T.C. Les frais de déplacement ne feront pas l'objet de remboursement. Il est demandé d'inclure dans les prix de journées toutes les dépenses annexes qu'elles soient de frais généraux ou directement liées à la prestation dont les frais de déplacement.

Une réponse concomitante aux deux lots ne constitue pas une obligation, les candidats étant invités à candidater pour l'un ou l'autre de ces lots.

Dans l'hypothèse où un prestataire différent serait retenu pour chaque lot, les deux prestataires/groupements retenus seront invités à partager leurs conclusions et à échanger dans le cadre d'une réunion dédiée et animée par Atout France.

7.7 DEPOT DES OFFRES

Les offres, rédigées en français, devront impérativement être envoyées avant le 22 juin 2017, 17 heures (heure de Paris)

⇒ soit par voie postale en 1 (un) exemplaire à :

Atout France
A l'attention de Mme Desmet (réponse à une mise en concurrence)
79-81, rue de Clichy
75 009 Paris

Les offres devront être remises envoyées soit par courrier recommandé avec accusé de réception, soit par le biais d'une société spécialisée, soit par porteur.

⇒ Soit par voie électronique avec accusé de réception à emmanuelle.galiana@atout-france.fr

Important : chaque candidat devra joindre à son offre le cahier des charges dont le présent règlement de la consultation, approuvé, daté et signé.

7.8 CRITERES DE SELECTION

Atout France sélectionnera l'offre la plus avantageuse en tenant compte des éléments suivants (le total des critères est égal à 100) :

- ✓ Qualité et pertinence de la méthodologie présentée (30%);
- ✓ Prix et contenu détaillé de la prestation proposée (30%) ;
- ✓ Compétence de l'équipe mobilisée (20%) ;
- ✓ Capacité à observer les délais et le calendrier (20%).

7.9 DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Les prix proposés devront être fermes pour la durée du marché ainsi que leurs éventuels renouvellements ou prorogations.

7.10 CONFIDENTIALITE

Cette consultation est confidentielle. Les contacts doivent être exclusifs entre le personnel de Atout France et les candidats.

Les candidats s'engagent, à titre de clause de confidentialité, pendant une durée de 5 (cinq) ans à compter de la date de réception du présent cahier des charges, à ne pas divulguer sans l'accord préalable et exprès de Atout France, directement ou indirectement, les informations, connaissances ou savoir faire que ce soient concernant Atout France et ses modalités de fonctionnement, auxquels ils auraient pu avoir accès dans le cadre de la présente mise en concurrence, à moins que les dites informations, connaissances ou savoir faire ne soient tombés dans le domaine public ou que leur divulgation soit rendue nécessaire en vertu d'un règlement particulier ou d'une injonction administrative ou judiciaire.

Les candidats s'engagent également à l'égard d'Atout France à exiger de la part de leurs préposés et sous-traitants la même obligation de confidentialité.

7.11 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Il est entendu entre les Parties que les Livrables, y compris les photographies et/ou visuels qui y seraient intégrés, seront la propriété de Atout France.

A ce titre, Atout France pourra :

- Utiliser, à titre gratuit ou onéreux, sur tout support, les livrables, même partiels ;
- Communiquer, à titre gratuit ou onéreux, à des tiers les livrables, même partiels ;
- Publier, à titre gratuit ou onéreux, sur tout support, les livrables, même partiels. Toute publication devra obligatoirement mentionner le nom des auteurs.

Il est d'ores et déjà entendu entre les Parties, qu'Atout France pourra rétrocéder, à sa seule discrétion, tout ou partie de ses droits sur les livrables au(x) partenaire(s) de l'étude, pour une utilisation dans les mêmes conditions que celles stipulées ci-dessus, ce que le candidat accepte d'ores et déjà.

7.12 CONDITIONS GENERALES

Le non-respect des formalités et procédures décrites ci-dessus par un candidat pourra entraîner le rejet définitif de son dossier par Atout France.

Atout France pourra être amené en cas de besoin à demander aux candidats de produire tous documents ou renseignements complémentaires à la bonne compréhension de leurs offres. Le candidat sera tenu de faire droit à ces requêtes dans les délais indiqués par Atout France, sous peine de rejet définitif de son dossier par Atout France. La présente consultation n'implique pas l'obligation pour Atout France d'attribuer le marché.

Atout France ne sera pas tenu de justifier son choix et se réserve le droit à tout moment de mettre fin de manière anticipée à la procédure décrite par le présent cahier des charges au cours ou à l'issue de la procédure de sélection, sans frais ni indemnité et sans avoir à en préciser les raisons.

La prestation du candidat retenu est réalisée sous réserve de la conclusion d'un contrat entre Atout France et ledit candidat,

La présente consultation est soumise au droit français.

Tout litige né de l'interprétation ou de l'application des règles et procédures fera l'objet d'une tentative de règlement à l'amiable. Atout France et le candidat désigneront conjointement un représentant chargé, pendant une durée de 30 (trente) jours au plus à compter de la notification du litige, de proposer un règlement à l'amiable. En cas d'échec de la tentative de règlement à l'amiable, les tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Paris seront seuls compétents pour juger de tout litige résultant de la mise en œuvre de la présente procédure.

7.13 CONTACTS

- ⇒ Marie-Laure Desmet : marie-laure.desmet@atout-france.fr
- ⇒ Emmanuelle Galiana : emmanuelle.galiana@atout-france.fr

Vu, paraphé et signé 11 pages, à _____, le _____

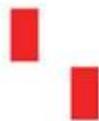
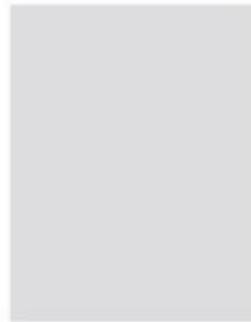
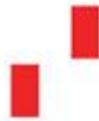
Titre et signature de la personne responsable du marché, dûment habilitée :

Titre :

Signature :



ATOUT
FRANCE



79-81 rue de Clichy
75009 PARIS
Tél. : +33 (0)1 42 96 70 00
Fax : +33 (0)1 42 96 70 11