

# ATOOUT FRANCE



## **Cahier des charges MISE EN PLACE D'UN OBSERVATOIRE DE LA MESURE DE L'INTERET DE LA DESTINATION FRANCE SUR INTERNET**

# SOMMAIRE

<b>CHAPITRE 1 - PRÉSENTATION DE ATOUT FRANCE</b>	<b>3</b>
<b>CHAPITRE 2 - CONTEXTE</b>	<b>4</b>
<b>CHAPITRE 3 – OBJET DE LA CONSULTATION</b>	<b>4</b>
<b>CHAPITRE 4 - PRESTATIONS ATTENDUES</b>	<b>4</b>
<b>CHAPITRE 5 – BUDGET</b>	<b>5</b>
<b>CHAPITRE 6 - RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION</b>	<b>5</b>
6.1 OBJET DE LA CONSULTATION .....	5
6.2 DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE.....	5
6.3 INFORMATION DES CANDIDATS .....	6
6.4 DOSSIER DE CONSULTATION.....	6
6.6 PRÉSENTATION DES OFFRES .....	7
6.7 PRÉSENTATION DES OFFRES PAR LES CANDIDATS .....	8
6.8 DÉLAI DE VALIDITÉ DES OFFRES .....	8
6.9 CONFIDENTIALITÉ.....	8
6.10 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	8
6.12 CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA MISE EN CONCURRENCE.....	9
6.13 CONTACTS .....	10

# CHAPITRE 1 - Présentation de Atout France

## ATOUT FRANCE

L'AGENCE DE DÉVELOPPEMENT  
TOURISTIQUE DE LA FRANCE

### CHIFFRES CLÉS ATOUT FRANCE

**400**

campagnes de communication dont  
**66%** de campagnes numériques

**275**

événements presse hors accueil de  
presse (contre 260 en 2015)

+ de **1 800**

accueils en France de blogueurs et  
journalistes (hors salons « Grand Ski »  
et « Rendez-vous en France »)

+ de **650**

événements professionnels à  
l'international (contre 600 en 2015)

Près de **1 500**

campagnes d'e-mailing et **3,2 millions** de  
suiveurs sur les médias sociaux

Ecosystème *France.fr*: **15 millions** de  
visites (+36%/2015) et **12 millions**  
(+20%/2015) de visiteurs

**190** AMO et études

**13** publications techniques,  
**17** lettres de veille et **20**  
publications conjoncturelles

Atout France, opérateur unique de l'État 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, filières et destinations.

Grâce à ses 33 bureaux répartis dans 30 pays et à une collaboration étroite avec le réseau des ambassades sur plus de 70 marchés, l'Agence dispose d'une connaissance pointue des clientèles touristiques internationales et des acteurs de la distribution.

Cette expertise lui permet de proposer aux professionnels des outils de compréhension de la demande et de conduire des actions marketing et de promotion efficaces.

L'Agence accompagne ainsi près de 1 300 professionnels (institutionnels du tourisme et entreprises privées) dans leur développement à l'international.

Au total, plus de 2 400 opérations de promotion sont organisées chaque année. Elles ciblent le grand public, la presse et les professionnels du tourisme international grâce à une stratégie d'influence reposant sur tous les moyens de communication et notamment les outils numériques.

Pour stimuler l'offre touristique et accroître sa qualité, Atout France accompagne les destinations dans leur stratégie de développement et contribue au montage de projets d'investissement.

Enfin, plusieurs dispositifs contribuant à la qualité sont pilotés par Atout France : classement des hébergements de tourisme, immatriculation des opérateurs de voyages mais également promotion de labels comme « Vignobles & Découvertes » ou la distinction Palace.



Pour en savoir plus : [www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr) ou [www.france.fr](http://www.france.fr)

## CHAPITRE 2 - Contexte

Malgré les évènements terroristes qui l'ont frappée en 2015 et 2016, la France est restée la première destination touristique mondiale, une position occupée maintenant depuis plus de 25 ans et qui représente un actif stratégique de l'économie française (2 millions d'emplois directs et indirects, 7,43 % du PIB, 2 milliards d'euros d'excédent de la balance des paiements du poste voyages).

L'objectif est d'accueillir 100 millions de touristes internationaux d'ici 2020 et d'accroître significativement les recettes grâce notamment à l'évolution qualitative de l'offre, dans un contexte :

- où le nombre de touristes dans le monde devrait passer de 1,2 milliard à 2 milliards d'ici 2030 (source Organisation Mondiale du Tourisme)
- où la France progresse peu depuis plusieurs années sur les marchés européens qui constituent pourtant encore 80% de sa fréquentation touristique internationale ; certains marchés émetteurs s'avérant même en baisse significative à l'exemple des Pays-Bas ou de l'Allemagne.

## CHAPITRE 3 – Objet de la consultation

En vue d'accompagner les stratégies de captation futures et de reconquête de certains marchés de proximité, Atout France, en appui de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC), a décidé de créer un observatoire évaluant de manière régulière l'attraction touristique de la France via des indicateurs clés de présence sur Internet.

L'observatoire doit permettre d'évaluer la position de la France et ses évolutions, de décrypter les raisons de ces évolutions (offre, prix, qualité...) et d'établir des hypothèses de fréquentation future globalement et pour chaque marché émetteur analysé.

La méthodologie mise en place peut également permettre, à titre optionnel, de produire ponctuellement des analyses spécifiques territoriales ou thématiques complémentaires de l'analyse nationale.

La présente mise en concurrence a pour objet la sélection d'un prestataire en capacité de produire cet observatoire national aux côtés de Atout France, en appui de la CDC, et de réaliser ces expertises spécifiques ponctuelles.

## CHAPITRE 4 - Prestations attendues

Les pays retenus pour l'analyse numérique, afférente à la première mission, sont : Allemagne (DE), Royaume-Uni (UK), Belgique (BE), Espagne (ES), Italie (IT), Pays-Bas (NL), Japon (JPN) et Etats-Unis (USA).

Les prestations portent sur 2 (deux) missions:

- Première mission : elle consistera en la production des données et analyses constitutives de l'observatoire en 2017 et 2018, avec la structuration de 4 (quatre) rapports trimestriels par an. Le prestataire retenu devra, dans son offre, proposer la liste des « objets numériques » à examiner permettant d'avoir un échantillon suffisant pour évaluer l'attraction globale de la France pour chaque marché. Le prestataire sélectionné tiendra compte de la stratégie marketing liée aux marques mondiales pour structurer l'échantillon proposé. Les données collectées et analysées porteront sur le niveau d'intérêt, la perception tarifaire, le niveau de satisfaction en tenant compte des différents modes d'hébergement, et l'hypothèse de fréquentation future en découlant. Le budget maximal et estimatif lié à cette prestation s'élève à 40 000 € HT (quarante mille euros Hors Taxes).

Cette mission est un marché ferme.

- Seconde mission : elle consistera en la réalisation d'études spécifiques territoriales ou thématiques d'ici le 31 décembre 2018. Le budget maximal et estimatif lié à cette prestation s'élève à 30 000 € HT (trente mille euros Hors Taxes). Chaque demande d'étude spécifique fera l'objet d'un devis à valider par Atout France avant démarrage de l'expertise. Le devis devra être présenté en temps journée/homme tous frais inclus.

Cette mission est une tranche optionnelle.

## CHAPITRE 5 – Budget

Le budget total maximum et estimatif proposé ne devra pas dépasser le montant de 70 000 € HT (soixante-dix mille euros Hors Taxes).

La première mission relative à l'observatoire est ferme, le budget maximal est limité à 40 000 € HT (quarante mille euros Hors Taxes).

La seconde mission relative aux études spécifiques est optionnelle, et se déclenchera au coup par coup via établissement de devis spécifiques, pour un montant maximal total de 30 000 € HT (trente mille euros Hors Taxes) d'ici fin 2018.

## CHAPITRE 6 - Règlement de la consultation

### 6.1 Objet de la consultation

Atout France recherche un prestataire afin de réaliser l'analyse de la compétitivité de la destination France sur Internet, et de manière optionnelle, des analyses territoriales ou thématiques spécifiques complémentaires de l'analyse nationale.

Sous réserve de la conclusion d'un contrat entre Atout France et le candidat retenu, les prestations seront réalisées à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2017, jusqu'au 31 décembre 2018.

### 6.2 Déroulement de la procédure

Remise du cahier des charges aux candidats et publication sur le site atout-France.fr	1 août 2017
Date limite de réception des offres	15 Septembre 2017, 17h00 (heure de Paris)
Présentation des offres, devant des membres d'Atout France et de la CDC, des candidats	21 Septembre 2017
Choix définitif du prestataire retenu	A partir du 25 Septembre 2017

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

### 6.3 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 « Contacts ».

Tout renseignement relatif au contenu technique de la consultation peut être obtenu jusqu'au 14 septembre 2017 inclus, par mail uniquement à l'adresse suivante: [corinne.lespinasse-taraba@atout-france.fr](mailto:corinne.lespinasse-taraba@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.

### 6.4 Dossier de consultation

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

### 6.5 Critères de sélection

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

- Compétences numériques et statistiques ainsi que références des experts mobilisés et des équipes dédiées : approche statistique avérée et maîtrise/propriété des algorithmes de traitement notamment pour les modèles prédictifs ; capacité à traiter et analyser dans des délais contraints, production inférieure à 2 (deux) jours ouvrés entre la demande et la production de l'analyse qui accompagne les données ; expérience significative (senior) de haut niveau dans des entreprises/bureaux d'études spécialisés « online » et dans la commercialisation de la France en France et à l'étranger ; capacité de synthèse et d'interprétation et capacité à intervenir en anglais courant pour pouvoir s'adresser à l'étranger si nécessaire (60/100),
- Le prix (40/100).

## 6.6 Présentation 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 :

- Une note d'intention. La présente consultation doit se traduire par une volumétrie maximale de journées hommes mobilisables d'ici le 31 décembre 2018, chaque demande ponctuelle fera l'objet d'un devis à valider par Atout France avant démarrage de l'expertise. Le devis devra être présenté en temps journée/homme,
- Le budget de leur prestation en distinguant, poste par poste,
- Des liens vers des exemples de réalisations précédentes avec, dans la mesure du possible, les coordonnées des clients concernés ;
- Les coordonnées complètes du candidat (notamment téléphone mobile et adresse mail, le cas échéant).

### **Dépôt des offres**

Les offres, rédigées en français, devront impérativement être envoyées avant le 15 septembre 18h30 de Paris, en 2 (deux) exemplaires par voie postale à :

ATOOUT FRANCE

**« Consultation pour la mise en place d'un observatoire de la mesure de l'intérêt de la destination France sur Internet »**

A l'attention de Corinne LESPINASSE TARABA  
79/81 rue de Clichy  
75009 Paris

Les offres devront être remises **en deux exemplaires** et envoyées soit par courrier recommandé avec accusé de réception, soit par le biais d'une société spécialisée, soit par porteur. Un envoi par voie électronique est également souhaité aux adresses mail suivantes : [corinne.lespinasse-taraba@atout-france.fr](mailto:corinne.lespinasse-taraba@atout-france.fr); [philippe.fabry@atout-france.fr](mailto:philippe.fabry@atout-france.fr), [emmanuelle.galiana@atout-france.fr](mailto: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.**

### 6.7 Présentation des offres par les candidats

Chaque candidat est invité à présenter son offre **le 21 septembre 2017** dans les locaux de Atout France situés au 79-81 rue de Clichy - 75009 Paris. L'heure exacte de passage de chaque candidat sera déterminée ultérieurement.

#### **La présence de tous les candidats ayant déposé une offre est obligatoire.**

Chaque présentation sera faite en français et durera 30 (trente) minutes et sera suivie de 15 (quinze) minutes de questions/réponses.

Pour leur présentation, les candidats pourront disposer d'un projecteur. Cette demande devra être adressée à Corinne Lespinasse-Taraba par courrier électronique exclusivement ([corinne.lespinasse-taraba@atout-france.fr](mailto:corinne.lespinasse-taraba@atout-france.fr)) avant le 20 septembre 2017.

### 6.8 Délai de validité des offres

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

### 6.9 Confidentialité

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.

### 6.10 Propriété intellectuelle

Il est entendu entre les Parties que l'observatoire relatif à la première mission et les études spécifiques relatives à la seconde mission, y compris les photographies et/ou tout éventuel visuel 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, tous les livrables et leurs contenus, même partiels ;
- Communiquer, à titre gratuit ou onéreux, à des tiers tous les livrables et leurs contenus, même partiels ;



- Publier, à titre gratuit ou onéreux, sur tout support, tous les livrables et leur contenus, même partiels. Toute publication mentionnera le nom des auteurs.

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

### 9.11 Sous-traitance

Pour la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées, le candidat retenu est responsable du choix des sous traitants qu'il propose à Atout France, en garantit leur compétence et leur professionnalisme.

Ces sous-traitants se définissent comme tout tiers participant à quelque niveau que ce soit à la réalisation des prestations qui lui sont confiées par le candidat sélectionné pour l'exécution du présent cahier des charges.

En cas de défaillance de l'un des sous-traitants choisis par lui :

- le candidat retenu s'engage à assurer la bonne exécution des prestations, notamment en faisant appel à un autre sous-traitant répondant aux mêmes exigences de compétence et de professionnalisme, sans aucun surcoût pour Atout France et dans les délais convenus initialement ;
- le candidat sélectionné assumerait seul la responsabilité de la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées au titre du présent cahier des charges.

Aussi, en aucun cas le candidat retenu ne pourrait se prévaloir du fait que tout ou partie de la réalisation des prestations qui lui incombent au titre du présent contrat, aurait été confiée par elle-même à un ou plusieurs sous-traitants.

### 6.12 Conditions générales de la mise en concurrence

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, sous peine de rejet définitif de son dossier par Atout France.

Atout France se réserve le droit de négocier.

Les entreprises consultées ne seront pas indemnisées pour leur participation à cette consultation.

La présente consultation n'implique pas l'obligation pour ATOUT FRANCE d'attribuer le marché.

ATOOUT FRANCE se réserve le droit d'annuler à tout moment cette procédure de mise en concurrence sans avoir à en préciser les raisons, et ce, sans aucune indemnité ou dommages et intérêts.

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. ATOOUT FRANCE et le prestataire 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.

### 6.13 Contacts

Corinne Lespinasse-Taraba  
Ingénierie  
01 42 96 74 63

Philippe Fabry  
Etourisme  
01 42 96 74 93

Emmanuelle Galiana  
Territoires et Filières  
01 42 96 70 55

Vu, paraphé et signé 10 pages, à \_\_\_\_\_, le

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

Titre :

Signature