

ATOUT FRANCE



CAHIER DES CHARGES ANALYSE E-REPUTATION

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 - PRÉSENTATION DE ATOUT FRANCE	3
CHAPITRE 2 - OBJET DE LA CONSULTATION	4
CHAPITRE 3 - CONTEXTE	4
CHAPITRE 4 - PRESTATIONS ATTENDUES	5
CHAPITRE 5 – BUDGET	7
CHAPITRE 6 - LE RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION	7
6.1 OBJET DE LA CONSULTATION	7
6.2 INFORMATION DES CANDIDATS.....	7
6.3 COMITÉ DE PILOTAGE.....	7
6.4 RÉTRO PLANNING	8
6.5 DOSSIER DE CONSULTATION	8
6.6 PRÉSENTATION DES OFFRES.....	8
6.7 DÉPÔT DES OFFRES.....	9
6.8 CRITÈRES DE SÉLECTION	9
6.9 DÉLAI DE VALIDITÉ DES OFFRES.....	9
6.10 CONFIDENTIALITÉ	9
6.11 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	10
6.12 CONDITIONS GÉNÉRALES.....	10
6.13 CONTACTS.....	11

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 ou www.france.fr

CHAPITRE 2 - Objet de la consultation

A l'issue du Conseil de promotion du tourisme et suite aux récents évènements, Atout France a été mandatée pour construire et mettre en œuvre un suivi de l'e-réputation de la destination France et de ses marques mondiales.

Suite à une mise en concurrence lancée par Atout France ayant pour objet la mise à disposition d'un savoir-faire en matière de veille des messages circulant sur la toile numérique, de leur gestion en conseillant et proposant des contenus à diffuser, Atout France a sélectionné comme outil Synthesio, solution d'écoute et d'analyse des médias sociaux (ci-après dénommé l' « Outil »).

Le prestataire retenu sera en charge d'accompagner Atout France dans l'exploitation de l'Outil en fournissant les prestations suivantes :

- configurer de manière optimale l'Outil selon les besoins exprimés par Atout France,
- analyser toutes les informations (positives comme négatives) à travers l'Outil,
- produire des rapports : plusieurs types de rapports seront demandés dans l'objectif de permettre à Atout France de disposer des éléments nécessaires à l'aide de prise de décision quant à sa communication et sa promotion sur les réseaux sociaux.

CHAPITRE 3 - Contexte

Le Conseil de promotion du tourisme

Initié par le Ministre des Affaires étrangères et du Développement international, Laurent Fabius, en octobre 2014, le Conseil de promotion du tourisme a proposé une stratégie pour le tourisme français à l'horizon 2020, dans la dynamique initiée par les Assises du Tourisme.

Sept chantiers ont été retenus autour de cinq axes représentant trente décisions. Ces travaux se sont conclus le 19 juin 2014 par la remise d'un rapport. L'objectif était de, collectivement avec les professionnels du tourisme, lister des mesures concrètes, amiteuses et réalisables pour atteindre l'objectif de 100 millions de touristes. L'Ambassadeur Philippe Faure, Président de Atout France, en a assuré la présidence déléguée.

Ces cinq axes de travail sont :

1. Une offre touristique de qualité et diversifiée,
2. Un accueil amélioré,
3. Le numérique au cœur du tourisme,
4. Développer la formation,
5. Des vacances largement accessibles.

Les marques mondiales de destinations

Les travaux du Conseil de promotion du tourisme ont permis notamment la création d'un collège de marques autour de la destination France.

Une vingtaine de marques de notoriété mondiale basées sur les contrats de destinations récemment signés par le Ministre des Affaires étrangères et du Développement international été identifiée à ce jour.

→ **Marques mondiales de destinations** : Paris ; Provence ; Bordeaux ; Champagne ; Normandie ; Bretagne ; Bourgogne ; Alpes-Mont Blanc ; Côte d'Azur ; Corse ; Val de Loire ; Alsace ; Lyon ; Biarritz Pays Basque ; Toulouse- Pyrénées ; Languedoc-Méditerranée.

→ **22 contrats de destinations** (Lyon, Bordeaux, Champagne, Provence, « Autour du Louvre Lens », « Paris : la ville augmentée », Bretagne, Vallée de la Dordogne, Impressionnisme (Normandie et Ile de France), Corse, Voyages dans les Alpes, Vosges, Jura, Auvergne – Destination nature, Mont St Michel et sa baie, Biarritz – Destination Golf, Val de Loire, Bourgogne, « Pyrénées », Région Guyane "Amazonie.fr", Côte d'Azur, Mont-Blanc)

Parmi tous les acteurs du tourisme français, Atout France est aussi en charge de la promotion de ces marques sur les canaux classiques, mais aussi sur le numérique, et doit donc s'assurer de la e-réputation de celles-ci avant de lancer les campagnes de promotion adaptées pour accroître leur notoriété.

Les réseaux sociaux de Atout France

La présence de Atout France sur les media sociaux est à ce jour, et à titre indicatif, la suivante :

Facebook : 1 compte global avec 30 pages locales, 17 langues (français ,anglais, espagnol, portugais, brésilien, hongrois ,tchèque, italien, russe, coréen, danois, norvégien, néerlandais, indien, suédois, polonais, arabe) ;

Twitter : 18 comptes, répartis sur tous les marchés d'intervention de Atout France ;

Autres médias sociaux : Instagram, Pinterest, Youtube, etc.

CHAPITRE 4 - Prestations attendues

Le prestataire devra proposer des services s'appuyant sur les étapes suivantes :

- 1/ Aide au paramétrage de l'Outil : un premier paramétrage a été effectué par le prestataire actuel. Il est attendu principalement du prestataire retenu
 - une optimisation de ce paramétrage sur 4 (quatre) tableaux de bords : 1 (un) tableau de bord des marques mondiales de destination et contrats de destination qui peut être amené à évoluer en cours de contrat, 2 (deux) tableaux de bord Paris et 1 (un) tableau de bord Campagne.

L'accompagnement du prestataire retenu peut être requis quant au paramétrage d'autres tableaux de bord notamment suite à de campagnes.

- Un reparamétrage de l'Outil si la liste des marques mondiales de destination ou des contrats de destination évoluent.

2/ La veille à travers l'Outil:

- ce qui se dit (termes ciblés),
- les sujets actuels (trends) ;

3/ L'analyse des données des tableaux de bords (16 (seize) langues : anglais, allemand, espagnol, Italien, chinois, coréen, russe, portugais, japonais, néerlandais, français, suédois, tchèque, norvégien, finlandais, polonais) à produire sous la forme de rapports hebdomadaires ou mensuels :

- Le premier sera un rapport sur l'e-réputation de l'ensemble des destinations France qui circulent sur les réseaux sociaux afin de mesurer les impacts réels ou potentiels sur l'image de la France, de ses villes et de ses territoires. Ce rapport se basera sur le tableau de bord des marques mondiales et sur l'un des deux tableaux de bord Paris ;
- Un deuxième rapport plus précis sur la destination Paris sera remis se basant sur l'autre tableau de bord Paris ;
- Un rapport sur une campagne en cours se basant sur le tableau de bord Campagne.

D'autres rapports, suite à des campagnes ou suite à des événements inattendus pouvant impacter l'image de la destination ou de ses marques, pourront être requis.

4/ Alerter immédiatement Atout France lorsqu'une activité hors norme autour de la destination France est détectée sur les réseaux sociaux, puis la suivre et transmettre des rapports dont l'intervalle de transmission sera à définir entre le prestataire et Atout France.

Les candidats devront prévoir, dans le budget global, le coût pour un rapport mensuel et hebdomadaire, ainsi qu'une tranche du budget pour le set-up, une tranche du budget pour les rapports obligatoires, et une tranche du budget pour les rapports occasionnels.

CHAPITRE 5 – Budget

Le budget alloué à cette prestation ne dépassera pas 36 000 € HT (trente-six mille euros Hors Taxes) pour toute la durée du contrat.

Les candidats devront proposer une répartition du budget pour chacune des quatre étapes attendues de la prestation.

CHAPITRE 6 - Le règlement de la consultation

6.1 Objet de la consultation

Atout France recherche un prestataire afin de l'accompagner dans l'exploitation de l'Outil et d'analyser les données qui en sont issues.

Sous réserve de la conclusion d'un contrat entre Atout France et le candidat retenu, les prestations seront réalisées à partir du 15 septembre 2017 jusqu'au 31 décembre 2017. Le contrat pourra éventuellement être reconduit d'un commun accord entre les parties par la conclusion d'un nouveau contrat d'une durée de 1 (un) an, dans la limite maximum de 2 (deux) fois, soit jusqu'au 31 décembre 2018 ou jusqu'au 31 décembre 2019

6.2 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 6.13.

Tout renseignement relatif au contenu technique de la consultation peut être obtenu jusqu'au 24 août 2017 inclus, par mail uniquement à l'adresse suivante: veruschka.becquart@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.

6.3 Comité de pilotage

Un comité de pilotage composé de la Directrice Marketing, de la Directrice adjointe du bureau de Atout France au Pays-Bas, de la Chef de mission des projets transversaux, sélectionnera les 3 (trois) meilleurs candidats selon les critères énoncés dans le point 6.8 qui seront invités à venir présenter leur offre au comité de pilotage.

Les heures exactes de passage de chaque candidat devant le comité de pilotage seront déterminées ultérieurement.

La présence à cette commission des 3 (trois) candidats sélectionnés ayant déposé une offre est obligatoire.

Lors de la présentation, 30 (trente) minutes seront accordées par le comité de pilotage à la présentation de l'offre et 15 (quinze) minutes seront dédiées aux questions-réponses.

6.4 Rétro planning

Remise du cahier des charges aux candidats et publication sur le site atout-France.fr	11 août 2017
Date limite de réception des offres	29 août 2017 à 12h00 (heure de Paris)
Présélection de trois candidats	A partir de 29 août 2017 à 14h00 (heure de Paris)
Présentation devant le comité de pilotage des trois candidats retenus	30 août 2017
Choix définitif du prestataire retenu	A partir du 31 août 2017

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

6.5 Dossier de consultation

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

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 ;
- ✓ 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).

6.7 Dépôt des offres

Les offres, rédigées en français, devront impérativement être envoyées avant le 29 août à 12h00 de Paris, en 2 (deux) exemplaire par voie postale à :

ATOUT FRANCE
« Mise en concurrence : E-reputation »
A l'attention de Veruschka Becquart
79/81 rue de Clichy
75009 Paris

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

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

Il est également demandé aux candidats d'adresser l'offre par e-mail, avec accusé de réception, à veruschka.becquart@atout-france.fr

6.8 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) :

- Maîtrise de l'Outil : expérience d'utilisation de l'Outil, exemple de rapports déjà établis, exemple de rapports que le candidat pourrait établir dans le cadre de cette mise en concurrence : 30/100,
- Rapport qualité prix : 25/100,
- Moyens humains et techniques mis en œuvre : niveau de compétence des personnes mises à disposition, capacité d'analyse, expérience dans l'utilisation de l'Outil : 20/100,
- Plan d'action et planning de mise en œuvre (paramétrage, exploitation) : 10/100,
- Maîtrise des 16 (seize) langues et cultures internationales : 15/100.

Les critères énoncés ci-dessus sont applicables pour la présélection des candidats ainsi que, par la suite, pour la sélection finale du prestataire.

6.9 Délai de validité des offres

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

6.10 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 de Atout France à exiger de la part de leurs préposés et sous-traitants la même obligation de confidentialité.

6.11 Propriété intellectuelle

Il est entendu entre les Parties que les rapports seront la propriété de Atout France.

A ce titre, Atout France pourra :

- Utiliser, à titre gratuit ou onéreux, sur tout support, les rapports, même partiels ;
- Communiquer, à titre gratuit ou onéreux, à des tiers les rapports, même partiels ;
- Publier, à titre gratuit ou onéreux, sur tout support, les rapports, même partiels.

6.12. Sous-traitance

Pour la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées dans le cadre du présent cahier des charges, le prestataire 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 Atout France pour la réalisation des prestations.

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

- le prestataire 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 le respect des délais initialement convenus ;
- le prestataire 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 prestataire retenu ne pourrait se prévaloir du fait que tout ou partie de la réalisation des prestations qui lui incombent au titre du présent cahier des charges, aurait été confiée par lui-même à un ou plusieurs sous-traitants.

6.13 Conditions générales

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.

6.13 Contacts

Veruschka Becquart
Chef de Mission des Projets Transversaux
Veruschka.becquart@atout-france.fr

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

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

Titre :

Signature :