

ATOOUT FRANCE



CAHIER DES CHARGES ETUDE « **ESPRIT MILLENNIAL** »

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 - PRÉSENTATION DE ATOUT FRANCE	3
CHAPITRE 2 - OBJET DE LA CONSULTATION	4
CHAPITRE 3 - CONTEXTE	4
CHAPITRE 4 - DESCRIPTION DES ATTENTES DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE	4
CHAPITRE 5 - PRESTATIONS ATTENDUES, LIVRABLES ET CALENDRIER	6
CHAPITRE 6 – BUDGET	6
CHAPITRE 7 - LE RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION	7
7.1 OBJET DE LA CONSULTATION	7
7.2 INFORMATION DES CANDIDATS.....	7
7.3 COMITÉ DE PILOTAGE.....	7
7.4 RÉTRO PLANNING	7
7.5 DOSSIER DE CONSULTATION	8
7.6 PRÉSENTATION DES OFFRES.....	8
7.7 DÉPÔT DES OFFRES.....	8
7.8 CRITÈRES DE SÉLECTION	9
7.9 DÉLAI DE VALIDITÉ DES OFFRES.....	9
7.10 CONFIDENTIALITÉ	9
7.11 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	9
7.12. SOUS-TRAITANCE	10
7.13 CONDITIONS GÉNÉRALES.....	10
7.14 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

Atout France souhaiterait connaître les caractéristiques de la fréquentation touristique des voyageurs âgés de 18 à 35 ans, ayant voyagé en Europe entre 2015 et 2017, en ayant effectué un séjour en France ou non.

Cette étude vise à mesurer globalement l'attractivité touristique de la France auprès des 18-35 ans, eu égard aux destinations concurrentes, afin de connaître les attentes globales de ces générations et pour chacun des marchés suivants :

- Marchés fermes : belge, néerlandais, allemand, britannique, espagnol, italien, américain, chinois, et français.
- Tranches optionnelles : russe, japonais, coréen et indien.

C'est dans ce cadre que la présente mise en concurrence est lancée. Elle a pour objet la sélection d'un prestataire qui aura en charge la réalisation de l'étude dans des délais contraints, Les résultats et les livrables devront être remis avant le 15 décembre 2017.

CHAPITRE 3 - Contexte

Suite aux événements de novembre 2015, le tourisme francilien a été touché par une large baisse des fréquentations. Dans le cadre d'un grand plan de relance mené conjointement par l'Etat, la Région Ile-de-France et la Ville de Paris, plusieurs opérations de promotions sont menées, visant à faire de nouveau rayonner la capitale et ses différents acteurs touristiques.

C'est dans le cadre du plan de relance que cette étude est engagée. Elle doit produire des résultats dans les délais indiqués afin de pouvoir engager dès 2018 des actions opérationnelles de conquête et de reconquête sur cette cible au regard des éclairages apportés.

CHAPITRE 4 - Description des attentes dans le cadre de l'étude

Atout France souhaite mesurer grâce à la réalisation de cette étude globalement et pour chacun des marchés étudiés, le positionnement de la destination France en matière d'images, d'attractivité, eu égard aux destinations européennes concurrentes pour le segment des 18-35 ans concernant les voyages réalisés entre 2015 et 2017 en Europe, incluant ou non la France, qu'il s'agisse de primo-touristes ou de repeaters.

Les excursionnistes sont exclus du champ de l'étude.

Le champ retenu concerne des voyageurs âgés de 18-35 ans ayant effectué un séjour touristique pour le motif loisirs, d'au moins 1 (une) nuit en Europe et de moins de 100 (cent) nuits (type Grand Tour, itinérance). Sont exclus les voyages pour motifs professionnels et personnels (comme la formation, la réalisation de stages).

La prestation se décompose en 2 (deux) phases successives :

Première phase : Le prestataire retenu devra réaliser dans le cadre de l'étude quelques « community web » pour avoir des retours d'expériences qualitatives sur des destinations en Europe et en France pour les voyageurs âgés de 18-35 ans sur les marchés cités à l'article 2 du présent cahier des charges, en observant l'attractivité de la France comparée à celle des cinq principales destinations concurrentes en Europe et dans le monde (images, forces, faiblesses, suggestions pour la destination France, attentes).

Deuxième phase : La deuxième phase de l'étude fera l'objet d'une enquête quantitative en ligne auprès d'un échantillon minimal de 300 (trois cents) personnes âgées de 18 à 35 ans par marché, personnes représentatives des voyageurs venus en séjour touristique en Europe sur la période 2015-2017 pour motif de loisirs.

Dans l'éligibilité des personnes interrogées, le prestataire devra tendre dans les access panel autant que possible vers :

- 50 % (cinquante pour cent) de personnes ayant exclusivement ou non réalisé un séjour d'au moins 1 (une) nuit en France durant leurs voyages en Europe sur la période 2015-2017. Ce qui permettra de comparer les profils avec les personnes n'étant jamais venues en France sur cette période, ni même avant.

- 33 % (trente-trois pour cent) de personnes ayant entre 18 et 24 ans (jeunes et étudiants), 33 % (trente-trois pour cent) de personnes âgées entre 25 et 29 ans (jeunes travailleurs) et 33% (trente-trois pour cent) de personnes âgées de 30 à 35 ans (« installées professionnellement », en couple ou pas), afin d'avoir des éclairages sur ces trois tranches d'âges. Ce qui permettra à Atout France de voir s'il faut distinguer ou non les offres pour ces segments, voire en découvrir d'autres...

- 50 % (cinquante pour cent) de personnes venues en France mais pas exclusivement à Paris et sa région.

Au-delà des zooms effectués pour les trois segments ci-dessus, un travail de repondération des individus devra être réalisé par le prestataire retenu pour présenter des résultats globaux représentatifs de l'ensemble de la population étudiée, soit de personnes âgée de 18-35 ans ayant voyagé en Europe et ayant séjourné ou non en France entre 2015-2017 pour motif loisirs, avec une ventilation globale pour les grandes tranches d'âges, les grandes familles de marchés (zone géographique ou maturité)...Une synthèse pour chaque marché étudié sera produite.

Le contenu du questionnaire comprendra les centres d'intérêt suivants : description du dernier séjour en Europe entre 2015-2017, mode d'information et d'organisation (intermédiaires), critères de choix, description de la consommation globale du voyage, motivations, activités, intérêts et recherches, budgets, satisfaction, attentes, suggestions, attractivité comparée de la destination France à d'autres destinations appréciées, profils des voyageurs, trajectoires de consommation passée et à venir de ces générations, etc... Le questionnaire sera validé par Atout France.

CHAPITRE 5 - Prestations attendues, livrables et calendrier

Le prestataire retenu devra :

- Préparer et réaliser la phase qualitative (guide d'entretien, animation de la community web, synthèse), réalisation d'un livrable avant le 30 septembre 2017 sous format Word et PowerPoint (une autre alternative d'outils qualitatifs peut-être proposée) ;
- Préparer le questionnaire et le tester à partir des éléments communiqués par Atout France, en étroite collaboration avec celui-ci ;
- Sélectionner les populations cibles à enquêter, constituer les échantillons, traduire le questionnaire selon les marchés choisis, réaliser l'enquête avant le 31 octobre 2017. Les frais de traduction seront pris en charge par le prestataire retenu et devront donc être intégrés dans le budget ;
- Traiter, exploiter et analyser les données avant le 30 novembre 2017 (restitution des résultats d'enquête) sous format Excel ;
- livrer des résultats, des analyses et enseignements de l'étude (phase 1 et 2) avant le 31 décembre 2017.
- Remettre un document de synthèse de communication sous format Word d'une trentaine de pages et un PowerPoint. Ces éléments seront destinés à structurer une future publication Atout France.

La proposition méthodologique qui sera faite peut être différente de celle ci-dessus esquissée, mais elle devra satisfaire aux attentes d'éclairages des différents segments et marchés ici observés. Une recherche d'optimisation des coûts, des contraintes de fiabilité (marges d'erreur acceptables) et de représentativité des résultats présentés devra faire la différence.

CHAPITRE 6 – Budget

Le budget maximal et estimatif de l'étude ne dépassera pas 100 000 € HT (cent mille euros Hors Taxes), option comprise. Le calendrier de réalisation de cette étude est très contraint et impératif. La prestation devra être terminée pour permettre une facturation avant le 31 décembre 2017.

Il faudra prévoir les frais de traduction dans ce budget.

CHAPITRE 7 - Le règlement de la consultation

7.1 Objet de la consultation

Atout France recherche un prestataire chargé de la réalisation d'une étude permettant de satisfaire à ces besoins d'informations pour aller conquérir et reconquérir les voyageurs « esprit millénial » des 18-35 ans sur les différents marchés cités, dans leurs contributions actives à la croissance du tourisme français, ceci afin de satisfaire à l'objectif de la venue de 100 millions de touristes étrangers en France en 2020.

Sous réserve de la conclusion d'un contrat entre Atout France et le candidat retenu, les prestations seront réalisées à partir **du 11 septembre 2017 et effectuées avant le 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 « Contacts ».

Tout renseignement relatif au contenu technique de la consultation peut être obtenu jusqu'au 28 août 2017 inclus 17h, par mail uniquement à l'adresse suivante: Anne.Coutiere@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 Comité de pilotage

Un comité de pilotage constitué par la Directrice Marketing de Atout France, Sophie Lacressonniere, le Directeur de l'Ingénierie et du développement des Territoires, Philippe Maud'Hui, des directeurs de bureaux, et des techniciens de leurs équipes, délibèrera sur les propositions d'offres qui leur seront faites

7.4 Rétro planning

Remise du cahier des charges aux candidats	1 août 2017
Date limite de réception des offres	28 août à 17h00, heure de Paris
Présentation devant le comité de pilotage ou ses représentants des candidats	1 ^{er} septembre 2017
Choix définitif du prestataire retenu	A partir du 4 septembre 2017

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 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 (références dans le domaine et celles du chef de projet) ;
- ✓ Les coordonnées complètes du candidat (notamment du chef de projet téléphone mobile et adresse mail, le cas échéant).

7.7 Dépôt des offres

Les offres, rédigées en français, devront impérativement être envoyées avant le lundi 28 août à 17h00, heure de Paris par mail, avec accusé de réception, aux adresses suivantes :

Sophie.Lacressonniere@atout-france.fr

Philippe.MaudHui@atout-france.fr

Corinne.Lespinasse-taraba@atout-france.fr

Ludmila.Jurcik@atout-france.fr

Anne.Coutiere@atout-france.fr

Deux exemplaires devront également être adressés par voie postale à :

ATOOUT France
« Etude Esprit Millenial »
Un à l'attention de Sophie LACRESSONNIERE Directrice Marketing et l'autre à
l'attention de Philippe MAUD'HUI Directeur Ingénierie et développement des
territoires
79/81 rue de Clichy
75009 Paris

Les offres remises en deux exemplaires sont soit envoyées par courrier recommandé avec accusé de réception, soit par le biais d'une société spécialisée, soit par porteur.

L'offre sera éliminée en cas d'absence des deux exemplaires.

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 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) :

- Méthodologie proposée (nombre de marchés étudiés, nombre des community web organisés, taille des échantillons) (40/100),
- Prix (40/100),
- Références du prestataire dans les études touristiques quantitatives et qualitatives touristiques à prisme international (10/100),
- Qualité de l'infographie de communication des résultats des livrables (10/100).

7.9 Délai de validité des offres

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

7.10 Confidentialité

Cette consultation est confidentielle. Les contacts doivent être exclusifs entre le personnel d'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 Propriété intellectuelle

Il est entendu entre les Parties que les résultats et livrables remis par le prestataire retenu dans le cadre de l'étude, 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.

7.12. 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.

7.13 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 le dit 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.

7.14 Contacts

Anne COUTIERE
Sous directeur observation et veille
Anne.coutiere@atout-france.fr

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

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