

ATOUT FRANCE



CAHIER DES CHARGES GESTION RESEAUX SOCIAUX

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 - PRÉSENTATION DE ATOUT FRANCE	3
CHAPITRE 2 - OBJET DE LA CONSULTATION	4
CHAPITRE 3 - CONTEXTE	4
LE CONSEIL DE PROMOTION DU TOURISME	4
LES MARQUES MONDIALES DE DESTINATIONS	5
LES RÉSEAUX SOCIAUX (RS) DE ATOUT FRANCE.....	5
CHAPITRE 4 - PRESTATIONS ATTENDUES	5
CHAPITRE 5 – BUDGET	6
CHAPITRE 6 - LE RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION	6
6.1 OBJET DE LA CONSULTATION	6
6.2 INFORMATION DES CANDIDATS.....	6
6.3 COMITÉ DE PILOTAGE.....	7
6.4 RÉTRO PLANNING	7
6.5 DOSSIER DE CONSULTATION	7
6.6 PRÉSENTATION DES OFFRES.....	7
6.7 DÉPÔT DES OFFRES.....	8
6.8 CRITÈRES DE SÉLECTION	8
6.9 DÉLAI DE VALIDITÉ DES OFFRES.....	9
6.10 CONFIDENTIALITÉ	9
6.11 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	9
6.12CONDITIONS GÉNÉRALES	10
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 ou www.france.fr

CHAPITRE 2 - Objet de la consultation

Avec 83 millions de touristes internationaux accueillis en 2016, la France est la première destination touristique mondiale. Le secteur touristique dans son ensemble représente en France près de 8% du PIB et 2 millions d'emplois directs et indirects.

L'ambition est de conforter cette première place, en portant le nombre d'arrivées touristiques à 100 millions de touristes internationaux à l'horizon 2020 et prolonger la durée moyenne de séjour sur le territoire. Cela induirait une augmentation des recettes touristiques avec un nouvel objectif fort : 50 milliards d'euros en 2020.

En 2015, le Gouvernement a confié à Atout France la gestion de l'url france.fr qui vient se placer au cœur de l'écosystème digital de Atout France. La ligne éditoriale vise à mettre en valeur la diversité et la singularité des territoires français à fort potentiel international, notamment à travers les marques mondiales et les contrats de destination, grâce à une approche immersive, fondée sur de nouveaux regards, des témoignages de personnalités, de jeunes talents, d'influenceurs ancrés dans leur territoire... Elle transforme france.fr en site média où les réseaux sociaux jouent un rôle d'amplificateur de message pour atteindre les cibles et marchés convoités. La multiplicité des réseaux sociaux rend leur gestion complexe.

C'est dans ce cadre que Atout France souhaite confier à un prestataire disposant d'un outil lui permettant une gestion plus optimale de ses réseaux sociaux à destination principalement du grand public, la possibilité de diffuser de manière agile ses messages et d'être un canal de communication vers le site france.fr.

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 11 juin 2015 par la remise d'un rapport. L'objectif était de, collectivement avec les professionnels du tourisme, lister des mesures concrètes, pour atteindre l'objectif de 100 millions de touristes. L'Ambassadeur Philippe Faure, Président du Conseil d'Administration 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

Une vingtaine de marques de notoriété mondiale basées sur les contrats de destinations récemment signés par le Ministre de l'Europe et des Affaires étrangères ont été identifiées. A ce jour, ils sont :

→ Marques mondiales de destinations : Paris ; Provence ; Bordeaux ; La 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 les promouvoir efficacement sur france.fr et sur ses réseaux sociaux.

Les réseaux sociaux à destination principalement du grand public de Atout France (ci-après dénommés les « RS »)

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 ;

Youtube : 1 page globale ;

Autres médias sociaux : Instagram (1 compte global) , Pinterest, Wechat, Weibo, VK, LinkedIn.

Ces réseaux sociaux sont amenés à évoluer.

CHAPITRE 4 - Prestations attendues

Il est demandé au prestataire de proposer et paramétrer un outil de gestion de ses RS permettant :

1. D'Améliorer la gouvernance des RS :
 - D'aider à créer une gouvernance sur tous les RS de Atout France : Corporate, Grand public, Presse, Professionnels du tourisme étrangers ;
 - De permettre de créer des workflows de validation ;

2. La gestion de la présence sur les RS :
 - De créer et faciliter la distribution de contenus depuis le siège vers le réseau international de Atout France ;
 - D'enregistrer et programmer les diffusions de contenu ;
 - De permettre d'écouter et engager les communautés par pays et par cibles de manière optimale en lien avec l'outil Synthesio ;
 - D'améliorer la gestion et la modération des campagnes ;
3. D'évaluer les performances :
 - De proposer des rapports personnalisables et automatiques tout au long de la durée du contrat ;
 - De réduire les temps de reporting et simplifier l'accès aux performances de leurs campagnes en temps réels.

Il est également demandé dans le cadre de cette prestation de former et accompagner les équipes de Atout France dans la prise en main de l'outil (environ 30 (trente) pax).

CHAPITRE 5 – Budget

Le budget maximal et estimatif alloué à cette prestation incluant la souscription à l'outil de gestion et la licence ne dépassera pas 40 000 € HT (quarante mille euros Hors Taxes) pour toute la durée du contrat.

Le nombre d'utilisateurs de l'outil sera au maximum de 30 (trente) personnes. Le budget devra distinguer, poste par poste, les droits d'utilisation de la licence par nombre d'utilisateurs.

CHAPITRE 6 - Le règlement de la consultation

6.1 Objet de la consultation

Atout France recherche un prestataire afin de l'accompagner dans la gestion de ses réseaux sociaux, telle que décrite au chapitre 4.

Sous réserve de la conclusion d'un contrat entre Atout France et le candidat retenu, les prestations seront réalisées à partir du 16 octobre 2017 jusqu'au 15 octobre 2018.

Le contrat pourra éventuellement être renouvelé 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 15 octobre 2019 ou jusqu'au 15 octobre 2020.

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 18 septembre 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.

Chacune des réponses de Atout France sera rédigée et mise en ligne sur son site à l'adresse suivante : <http://atout-france.fr/services/marches-publics>.

Il appartient donc aux candidats ayant téléchargé les documents de la consultation de consulter régulièrement le site «<http://atout-france.fr/services/marches-publics> » afin de s'assurer qu'aucune réponse ou modification des documents de la consultation n'est intervenue.

Aucun candidat ne pourra se prévaloir de l'absence de consultation des réponses sur le site.

6.3 Comité de pilotage

Un comité de pilotage composé du Directeur de la Communication et des Partenariats, du Sous-directeur Communication, de la Responsable Editorial du site france.fr, de la Responsable des Réseaux Sociaux, de la Responsable éditoriale corporate, de la Chef de mission des projets transversaux, sélectionnera le meilleur candidat selon les critères énoncés dans le point 6.8.

6.4 Rétro planning

Remise du cahier des charges aux candidats et publication sur le site atout-france.fr	13 septembre 2017
Date limite de réception des offres	2 octobre 2017 à 12h00 (heure de Paris)
Présélection de trois candidats	A partir de 3 octobre 2017 à 14h00 (heure de Paris)
Choix définitif du prestataire retenu	A partir du 4 octobre 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 et une projection à n+1 et n+2 en cas de renouvellement ;
- ✓ 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 21 septembre à 12h00 de Paris, en 2 (deux) exemplaire par voie postale à :

ATOOUT FRANCE
« Mise en concurrence : Gestion des réseaux sociaux »
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) :

- ✓ Capacité de l'outil de gestion à répondre à tous les objectifs pré-cités au chapitre 4 (amélioration de la gouvernance des RS, gestion de la présence sur les RS, évaluation des performances) : 25/100,
- ✓ Intuitivité de l'outil de gestion proposé permettant une prise en main rapide et facile (quant à la configuration, la lisibilité des dashboards) (20/100),
- ✓ Rapport qualité/prix : 15/100,
- ✓ Coût de la prestation : 5/100
- ✓ les moyens humains et techniques, l'accompagnement et la mise en œuvre de la formation (20/100) :
 - niveau de compétence des personnes mises à disposition (10/20),
 - pédagogie et qualité de la formation dans une sphère internationale (10/20),
- ✓ Plan des actions à mettre en œuvre et planning de mise en œuvre (paramétrage, exploitation) (15/100).

Les critères énoncés ci-dessus sont applicables pour la présélection et 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

Le prestataire retenu consent à Atout France une licence d'utilisation exclusive et non cessible et autorise Atout France à utiliser l'outil de gestion sur le territoire monde, y compris les espaces maritimes et aériens, pour la durée du contrat.

Le prestataire retenu cède, à titre exclusif, à Atout France, qui accepte, ses droits de propriété intellectuelle de nature patrimoniale sur les rapports personnalisables et automatiques, ou autres rapports, découlant de l'utilisation de l'outil de gestion pour le monde entier, y compris les espaces maritimes et aériens, et pour la durée de protection des droits d'auteur telle que reconnue par la législation française et les conventions internationales.

Toutes les modifications, corrections, évolutions réalisées par le prestataire retenu dans le cadre du marché y compris notamment les rapports personnalisables et automatiques, les rapports de performance, les résultats des travaux, d'analyse, de conception, d'évolutions, de corrections et d'écriture de programmes, de conversion de logiciels, les composants logiciels, tant en code exécutable qu'en code source et tous les documents, bases de données, ou autres sont la propriété exclusive de Atout France.

Par ailleurs, tout développement spécifique créé pour Atout France dans le cadre du marché est la propriété exclusive de Atout France.

Les modalités juridiques seront précisées dans le contrat qui sera conclu entre le candidat retenu et Atout France.

En tout état de cause, le candidat retenu prémunit Atout France contre toute revendication des tiers quand aux droits de propriété intellectuelle et lui en garantit l'exercice paisible.

Tous les éléments transmis aux candidats par Atout France dans le cadre de la présente consultation restent la propriété de ce dernier. Les candidats s'engagent à n'utiliser ces éléments que dans le strict cadre de l'objet de la présente consultation.

6.12 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 : _____