

ATOUT FRANCE



CAHIER DES CHARGES ACTIVATION DES INFLUENCEURS EN LIGNE POUR LA GUYANE (PLAN DE RELANCE GUYANE)

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 - PRÉSENTATION DE ATOUT FRANCE	3
CHAPITRE 2 - OBJET DE LA CONSULTATION	4
CHAPITRE 3 - CONTEXTE	4
CHAPITRE 4 - OBJECTIFS OU DESCRIPTION DES BESOINS	5
CHAPITRE 5 - PRESTATIONS ATTENDUES	5
CHAPITRE 6 – BUDGET	7
CHAPITRE 7 - LE RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION	7
7.1 OBJET DE LA CONSULTATION	7
7.2 INFORMATION DES CANDIDATS.....	7
7.3 RÉTRO PLANNING	8
7.4 DOSSIER DE CONSULTATION	8
7.5 PRÉSENTATION DES OFFRES.....	8
7.6 DÉPÔT DES OFFRES.....	9
7.7 CRITÈRES DE SÉLECTION	9
7.8 DÉLAI DE VALIDITÉ DES OFFRES.....	9
7.9 CONFIDENTIALITÉ	9
7.10 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	10
7.11 GARANTIES.....	10
7.12 CONDITIONS GÉNÉRALES.....	11
7.13 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

L'objet de la consultation est de choisir une agence de communication susceptible d'organiser une opération « influenceurs en ligne » portant sur la destination Guyane et incarnée par une sélection de 5 blogueurs/influenceurs dont les communautés internet sont essentiellement composées d'un public francophone.

Cette opération consistera en une création de contenu par les blogueurs/influenceurs sur le territoire guyanais, puis en l'animation en ligne de ce contenu, en particulier sur les réseaux sociaux.

C'est dans ce cadre que la présente mise en concurrence est lancée.

CHAPITRE 3 - Contexte

Les évènements sociaux du mois d'avril 2017 ont mis à l'épreuve l'économie touristique en Guyane durant plusieurs semaines et ont conduit les acteurs du tourisme à solliciter auprès de l'Etat le financement d'une campagne de communication exceptionnelle, sur le marché national, destinée à relancer les activités de toute la filière touristique en Guyane. Une dotation de relance exceptionnelle a été allouée au printemps 2017 et a été confiée à Atout France.

En Guyane, le tourisme se caractérise par les spécificités suivantes :
(source : Enquête CTG 2015)

- Une fréquentation touristique mesurée à l'aéroport de Cayenne qui stagne autour de 100 000 voyageurs par an depuis 10 ans ;
- Un volume de 22 500 touristes d'agrément, 43 000 visiteurs affinitaires et 52 000 voyageurs d'affaires et assimilés par an. Un tourisme d'affaire (MICE) qui reste modeste (3 000 clients) ;
- 93% des touristes sont issus du marché national (hexagone et Antilles). Une majorité d'hommes et de voyageurs seuls. 61% sont des « repeaters » et 39% des primo-visiteurs ;
- Les saisonnalités touristiques sont difficiles à caractériser : une fréquentation assez constante toute l'année (sauf en saison des pluies, mai et juin).

Les objectifs du plan de relance de la Guyane sont de trois ordres :

- Développer l'image et la visibilité sur le marché national ;
- Stimuler les flux affaires et agréments ;
- Renforcer le positionnement de destination touristique en créant des contenus et en assurant une présence de la Guyane dans plusieurs leviers de promotion.

CHAPITRE 4 - Objectifs ou description des besoins

Les objectifs de la sélection de cette agence et de la mise en œuvre des prestations sont les suivants :

- Développer la visibilité en ligne de la destination Guyane ;
- Identifier et recruter des blogueurs/influenceurs en ligne ;
- Organiser l'opération pour la création de contenu par les influenceurs sur le territoire guyanais et l'animation de ce contenu en ligne ;

CHAPITRE 5 - Prestations attendues

Les prestations attendues sont les suivantes :

- Sélection de 4-5 profils blogueurs/influenceurs selon les cibles définies dans le cahier des charges ;
- Réalisation et envoi d'une fiche de présentation détaillée à Atout France pour sa validation de pour chacun des profils sélectionnés avec analyse de leurs d'audiences et influences respectives, sur chacun des réseaux sociaux sur lesquels ils sont positionnés ;
- Conseil sur la stratégie de sélection des blogueurs/influenceurs ;
- Prises de contacts et établissements par le prestataire retenu des contrats entre lui et chaque blogueur/influenceur. L'agence retenue devra obtenir la cession des droits d'exploitation sur le contenu créée par les blogueur/influenceurs dans les conditions définies aux présentes, au profit exclusif de Atout France et dans les conditions de l'article 7.10 des présentes ;
- L'agence retenue sera l'unique interlocuteur avec les blogueurs/influenceurs jusqu'à leur accueil sur place en Guyane ;
- Briefing des blogueurs/influenceurs par le prestataire retenu, sur la mise en place du projet et les objectifs attendus, selon les thématiques clés définies par Atout France et précisées aux présentes ;
- Mise en par le prestataire sélectionné du programme d'accueil des blogueurs/influenceurs sur place en lien avec Atout France et le Comité du Tourisme de Guyane (CTG), ce programme sera préalablement validé par Atout France avant sa mise en oeuvre ;
- Encadrement sur place, lors du voyage, par le prestataire sélectionné des membres de l'agence (nombre à définir), des blogueurs/influenceurs sélectionnés et gestion du groupe des blogueurs/influenceurs ;

- Définition des contenus à produire par les blogueurs/influenceurs et des codes de communications sur ces contenus, avec les différents acteurs de l'opération puis transmission de ces instructions aux influenceurs (valorisation, hashtags, type de posts...);
- Transmission à Atout France d'un reporting complet des contenus produits et générés lors de l'opération (posts, vidéos, articles, tweets, etc.) et estimation de l'audience ;
- Gestion et animation en ligne de cette campagne sur les réseaux sociaux des blogueurs/influenceurs sélectionnés, sur le site internet du Comité du Tourisme de Guyane, avec la collaboration et validation de Atout France ainsi que sur le site www.france.fr;
- Calcul d'un équivalent en valeur média et retour sur engagement ;
- Réalisation d'une vidéo (Format 3' et capsules courtes) portant sur le voyage des blogueurs/influenceurs lors de l'opération qui sera exploitée par la suite par le Comité du Tourisme de Guyane ainsi que par Atout France et ses partenaires. ;le format de cette vidéo pourra faire l'objet d'éventuelles modifications par Atout France

Cibles principales

- Marché Métropole prioritairement
- Couples 25+ et 55+, citadins, indépendants
- CSP ++, motivés par des vacances lointaines, actives, incluant expériences inédites et lieux à découvrir, découvertes culturelles, « soft adventures »,
- Connectés

Cibles secondaires

- Marché Antillais
- Adeptes des Courts séjours
- Familles et couples

Thématiques clés

- Nature (Amazonie française et biodiversité, les fleuves, les réserves naturelles et l'écotourisme, la faune et les animaux emblématiques tels que les oiseaux et les tortues, etc.) ;
- Les Sciences (Le Centre spatial guyanais, Ariane, vivre en direct le lancement d'une fusée, le musée de l'Espace, etc.) ;
- Culture (une destination métissée et pluriculturelle, des événements phares comme le Carnaval, etc).

CHAPITRE 6 – Budget

Une enveloppe maximale prévisionnelle de 25 000 euros HT (vingt-cinq mille euros Hors Taxes) frais logistique exclu sera accordée à cette consultation et comprendra :

- Les honoraires de l'agence retenue,
- La réalisation des prestations attendues,
- La réalisation de la vidéo dont les couts peuvent varier en fonction du format,
- La cession de droit sur le contenu crée dans le cadre des présentes.

Les frais logistiques (hébergement, restauration, et transport), concernant les blogueurs/influenceurs sélectionnés ainsi que les accompagnants sur place, seront pris en charge par Atout France, après une validation préalable de ces dépenses par Atout France.

CHAPITRE 7 - Le règlement de la consultation

7.1 Objet de la consultation

Atout France recherche un prestataire pour réaliser d'organiser une opération influenceurs en ligne pour la destination Guyane et d'animation de cette campagne sur les réseaux sociaux.

Le contrat qui sera conclu entre Atout France et le candidat sélectionné, prendra effet le 15 décembre 2017, jusqu'au 31 décembre 2018.

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 et par sa publication sur le site [atout-France.Fr](http://atout-france.fr).

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 15 Novembre inclus, par mail uniquement aux adresses suivantes : philippe.fabry@atout-france.fr, corinne.lespinasse-taraba@atout-france.fr; lionel.bertouneche@atout-france.fr; didier.bironneau@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.

Aucune réponse ne sera apportée aux questions reçues ultérieurement.

Chacune des réponses apportée par 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 le document de la consultation ou ayant reçu le présent cahier des charges, 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.

7.3 Rétro planning

Remise du cahier des charges aux candidats et publication sur le site atout-France.Fr	06/11/2017 18h00 (heure de Paris)
Date limite de réception des offres	20/11/2017 à 12h00 (heure de Paris)
Choix définitif du prestataire retenu	A partir du 24/11/2017

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

7.4 Dossier de consultation

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

7.5 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 détaillant leur proposition de prestation en réponse à l'offre objet des présentes;
- ✓ 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).

7.6 Dépôt des offres

Les offres, rédigées en français, devront impérativement être envoyées avant le 20 Novembre 2017 à minuit heure de Paris, en 1 (un) exemplaire par mail avec accusé de réception aux adresses suivantes :

corinne.lespinasse-taraba@atout-france.fr

lionel.bertouneche@atout-france.fr

philippe.fabry@atout-france.fr

didier.bironneau@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.

7.7 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) :

- > Une réponse technique liée au programme de l'accueil des blogueurs/influenceurs en adéquation avec la destination Guyane, les thématiques à porter, et innovantes par rapport aux dispositifs déjà mis en place sur d'autres accueils déjà réalisés, (25/100)
- > Un accompagnement et la facilité de mise en œuvre du concept/programme proposé : un accompagnement global qui puisse être réalisé dans le timing imparti et soit facile à mettre en place, (30/100)
- > Les coûts (25/100),
- > Les moyens humains et techniques mis en œuvre: nombre de personnes et expérience des interlocuteurs (20/100).

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

7.8 Délai de validité des offres

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

7.9 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.

7.10 Propriété intellectuelle*

L'ensemble des documents créés par l'agence retenue dans le cadre de la réalisation des présentes seront la propriété de Atout France.

Si des œuvres sont créées dans le cadre de la présente consultation et/ou de la réalisation des prestations, en particulier l'ensemble des contenus réalisés par les blogueurs/influenceurs ainsi que la vidéo et son contenu, réalisée dans le cadre des présentes, les droits d'auteur de nature patrimoniale seront cédés, à titre non commercial, en exclusivité par l'agence sélectionnée à Atout France.

Les droits d'auteur de nature patrimoniale cédés s'entendent des droits d'utilisation et d'exploitation sous toutes leurs formes et sur tous supports (dont Internet et supports digitaux) :

- ✓ des droits de reproduction, par tous moyens et sur tous supports, ce qui comprend notamment le droit de reproduire tout ou partie des œuvres, de les publier, de les traduire, etc. ;
- ✓ des droits de représentation par tous procédés ;
- ✓ des droits d'adaptation, modification, traduction, etc.

La présente cession sera consentie pour le monde entier, y compris les espaces aériens et maritimes, et ce pour une durée de 10 (dix) ans à compter de la date de signature du contrat entre Atout France et le candidat retenu.

L'agence retenue accepte d'ores et déjà que les droits cédés ci-dessus à Atout France pourront être rétrocédés par ce dernier au Comité du Tourisme de Guyane et aux partenaires de Atout France pour une utilisation conforme aux conditions définies aux présentes.

L'agence retenue fait son affaire d'obtenir des auteurs, inventeurs, graphistes, photographes et plus généralement concepteurs, qu'ils soient ou non ses salariés, ses fournisseurs ou ses sous-traitants, la cession des droits de propriété intellectuelle énumérés ci-dessus.

En tout état de cause, l'agence retenue prémunit Atout France contre toute revendication des tiers quant aux droits de propriété intellectuelle et lui en garantit l'exercice paisible.

L'agence retenue devra fournir à Atout France l'ensemble des éléments (rushs, maquettes, dessins, photographies, illustrations, logos, schémas, polices de caractères spécifiques, affiches, etc.) sur une clef USB.

Les modalités juridiques, notamment celles de cette cession, seront précisées dans le contrat qui sera conclu entre l'agence retenue et Atout France.

7.11 Garanties

L'agence retenue devra garantir Atout France qu'elle respecte ses obligations de déclaration auprès des organismes sociaux et fiscaux et plus généralement les réglementations sociales et fiscales en vigueur

7.12 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.

7.13 Contacts

Lionel BERTOUNÈCHE - *Sous-directeur Communication*

Direction de la Communication et des Partenariats

Tél. : +33 (0)1 42 96 70 56

lionel.bertouneche@atout-france.fr

Didier BIRONNEAU - *Délégué pour la Guyane et les Antilles*

Délégation pour la Guyane et les Antilles

Tél : +594 (0)5 94 27 23 08

Cel : +594 (0)6 94 23 12 35

didier.bironneau@atout-france.fr

Philippe FABRY – *Etourisme*

Direction de l'Ingénierie et du Développement des Territoires

Tél : +33 (0)1 42 96 74 47

philippe.fabry@atout-france.fr

Corinne LESPINASSE-TARABA - *Sous Directeur Ingénierie*

Direction de l'ingénierie et du développement des Territoires

Tél. / Fax : +33 (0)1 42 96 74 63

corinne.lespinasse-taraba@atout-france.fr

Vu, paraphé et signé 12 pages, à _____, le

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

Titre :

Signature :