ATOUT FRANCE

CAHIER DES CHARGES
REALISATION DE LIVRABLES RECENSANT ET PRESENTANT LES OFFRES DE LA GUYANE SUR LE SEGMENT MICE

(PLAN DE RELANCE GUYANE)

france.fr

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 6

CHAPITRE 7 - LE RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION 6

7.1 OBJET DE LA CONSULTATION 6
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 8
7.7 CRITÈRES DE SÉLECTION 9
7.8 DÉLAI DE VALIDITÉ DES OFFRES 9
7.9 CONFIDENTIALITÉ 9
7.10 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE 9
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.

Salon Rendez-vous en France 2016.

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 un prestataire susceptible de produire des livrables recensant et présentant l'offre adaptée pour le marché MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions) en Guyane.

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 réalisation des livrables sont les suivants :

- Recensement de l'offre adaptée au marché MICE en Guyane ;
- Mise en forme des différentes offres répertoriées ;
- Fourniture de photographies de ces établissements.

A partir de cette matière, Atout France éditera une plaquette recensant et présentant l'offre adapté au marché MICE en Guyane.

CHAPITRE 5 - Prestations attendues

Les prestations attendues pour la réalisation du manuel sont les suivantes :

- Recenser l'offre Guyanaise pouvant convenir pour le marché MICE : identification d'établissements (hôtels, salles de réception, de réunion…)

- Contacter et visiter ces établissements afin de renseigner pour chacun d'eux, les caractéristiques suivantes dans une matrice EXCEL :

    - Contact de la personne en charge du marché MICE : nom, adresse email, téléphone
    - Configuration des espaces pouvant être dédiés aux activités du marché MICE : surface des salles pouvant accueillir du public ainsi que leur capacité d'accueil,
    - Possibilités de restauration : capacité d'accueil en restauration sur place, capacités en format traiteur, cocktail etc…
    - Equipements disponibles pour l'organisation d'évènements : par exemple écran, vidéoprojecteur, pupitre, estrade, sonorisation, micro, paperboard, wifi etc…
    - Capacités d'hébergement : le nombre et les différentes gammes de de chambres proposées, catégorie, Plan d'accès
    - Références précédentes sur des accueils MICE

- Produire une introduction de deux pages au format Word présentant les atouts généraux de la destination Guyane pour le marché MICE tels que par exemples : accessibilité, thématiques porteuses, potentiel d'activités, qualité de l'offre de restauration etc …

- Fournir 3 photos de chacun des établissements recensés, en haute et basse définition, libres de droits et dont la licence d'utilisation permet à Atout France de les incorporer à la plaquette ultérieurement réalisée.

  L'ensemble des documents fournis par le prestataire (matrice Excel, document Word et photos) seront intégrés à une plaquette éditée par Atout France et à destination non commerciale: des opérateurs touristiques de Guyane, du Comité du Tourisme de Guyane et des professionnels du tourisme en Guyane.

Calendrier :

Ces prestations devront être réalisées **au plus tard le 28 février 2018.**

CHAPITRE 6 – Budget

Une enveloppe maximale prévisionnelle de 10 000 euros HT (dix mille Euros Hors Taxes) frais logistiques exclus sera accordée à cette consultation et comprendra :

- Les honoraires du prestataire retenu,
- La réalisation des prestations attendues,
- La cession de droit sur le contenu crée dans le cadre des présentes.

Les frais logistiques (hébergement, restauration, transport) seront pris en charge par le prestataire sélectionné.

CHAPITRE 7 - Le règlement de la consultation

7.1 Objet de la consultation

Atout France recherche un prestataire pour réaliser un manuel des ventes de la Guyane pour le segment MICE.

Le contrat qui sera conclu entre Atout France et le candidat sélectionné, prendra effet le 15 décembre 2017, jusqu'au 14 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.

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 23 Novembre 2017 inclus, par mail uniquement aux adresses suivantes : corinne.lespinasse-taraba@atout-france.fr; lionel.bertouneche@atout-france.fr;didier.bironneau@atout-france.fr ; ludmila.jurcik@atout-france.fr

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.

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

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit, d'apporter tout complément, précision et/ou modification au dossier de consultation dans le respect du principe d'égalité entre les candidats.

Ces compléments, précisions et/ou modifications au dossier de consultation seront portés à la connaissance des candidats dans un délai leur permettant de les prendre utilement en considération pour la remise des offres par une mise en ligne des documents modifiés sur le site http://atout-france.fr/services/marches-publics, et au plus tard 6 jours calendaires avant la date limite de remise des candidatures et des offres. Lorsque la date limite pour répondre n'est pas un jour ouvré, il est retenu le premier jour ouvré suivant cette date.

Les candidats seront tenus de prendre en compte ces compléments ou modifications.

Ces compléments ou modifications seront surlignées en jaune dans le document afin que le candidat puisse les identifier plus rapidement et facilement et le nouveau document mis en ligne modifié portera la mention « modifié » dans son nom. L'ancien document sera supprimé du site.

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 modification ou complément des documents de la consultation n'est intervenue.

Le cas échéant, la date limite pour la remise des offres est reportée. Dans cette hypothèse, les candidats en seront informés et les dispositions précédentes sont applicables en fonction de cette nouvelle date.

7.3 Rétro planning

Remise du cahier des charges aux candidats et publication sur le site atout-France.Fr	09/11/2017
Date limite de réception des offres	01/12/2017 à 00h00 (heure de Paris)
Choix définitif du prestataire retenu	A partir du 08/12/2017

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 par mail avec accusé de réception avant le 1er décembre Novembre 2017 à 00h00 de Paris, aux adresses suivantes :

corinne.lespinasse-taraba@atout-france.fr
lionel.bertouneche@atout-france.fr
didier.bironneau@atout-france.fr
ludmila.jurcik@atout-france.fr

Pour être régulière l'offre de chaque candidat doit être adressée à Atout France par mail dans les conditions ci-dessus détaillées.

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) :

- Méthodologie mise en place pour organiser le sourcing de l'offre : 50%
- Moyens humains mis à disposition de cette mission et expérience de l'équipe dédiée : 30%
- Prix : 20%

Les critères énoncés ci-dessus sont applicables 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 crées par le prestataire retenu 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, par le prestataire sélectionné et notamment, la matrice de recensement au format excel, l'introduction au format word et les photographies, les droits d'auteur de nature patrimoniale seront cédés, à titre non commercial, en exclusivité par le prestataire retenu sélectionné à Atout France.

Le prestataire sélectionné accepte d'ors et déjà que les contenus qu'il aura réalisés dans le cadre des présentes seront intégrés dans une plaquette éditée par 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.

Le prestataire retenu accepte d'ores et déjà que les droits cédés ci-dessus à Atout France pourront être rétrocédés par ce dernier à ses partenaires, pour une utilisation conforme aux conditions définies aux présentes.

le prestataire retenu 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, le prestataire retenu prémunit Atout France contre toute revendication des tiers quant aux droits de propriété intellectuelle et lui en garantit l'exercice paisible.

Le prestataire retenu 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 le prestataire retenu et Atout France.

7.11 Garanties concernant les données transmises par le prestataire

Le candidat retenu sera tenu d'informer Atout France de la nature confidentielle ou non des informations transmises.

Le candidat retenu garantira à Atout France avoir recueilli au préalable l'ensemble des autorisations nécessaires à la transmission des données et/ou informations à Atout France dans le cadre de la réalisation des présentes. Ainsi, le candidat retenu garantira à Atout France une utilisation pérenne des données et/ou informations qui lui auront été transmises. A cet égard, Le candidat retenu tient Atout France quitte et indemne de tous frais y compris contentieux susceptibles de résulter de tous recours ou action exercé par tout autre tiers, et le garantira de toute condamnation. Le candidat retenu s'engage à rembourser les dommages et intérêts auxquels Atout France pourrait être condamné, ainsi que tous les frais engendrés par une procédure judiciaire.

Le candidat retenu assure respecter les dispositions légales et règlementaires concernant notamment la protection des données personnelles.

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

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

Ludmila JURCIK – Marketing

Tél +33 (0)1 42 96 74 56

ludmila.jurcik@atout-france.fr

Vu, paraphé et signé 12 pages, à , le

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

Titre : Signature :