

ATOUT FRANCE



CAHIER DES CHARGES
EDITION D'UN GUIDE TOURISTIQUE
DESTINATION 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	6
CHAPITRE 7 - LE RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION	7
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.....	10
7.11 CONDITIONS GÉNÉRALES.....	11
7.12 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 un éditeur susceptible de produire un guide touristique en support papier de la Guyane, de décliner une partie du contenu de ce guide sur ses supports digitaux, de proposer à Atout France un plan de distribution papier de ce guide ainsi qu'un plan de promotion papier et digital, et d'assurer la vente des espaces publicitaires intérieurs de ce guide par sa propre régie publicitaire.

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

CHAPITRE 3 - Contexte

Les événements 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 l'éditeur et de la mise en œuvre des prestations sont les suivants :

- Créer un guide touristique de la destination Guyane et assurer sa conception, suivi, fabrication et publication en langue française ;
- Assurer la déclinaison digitale de certains contenus du guide, et leur mise en ligne sur les supports digitaux de l'éditeur (guide spécial, vignettes éditoriale, actions sur els réseaux sociaux, envois à de newsletters, habillage, display etc...) ;
- Proposer un plan de distribution compétitif du guide en format papier, incluant des propositions de tirage et de prix d'achat compétitifs aux acteurs touristiques de la Guyane ;
- Assurer la vente d'espaces publicitaires intérieurs aux partenaires de la Guyane ou autres annonceurs, par l'intermédiaire de sa propre régie publicitaire ;
- Assurer la promotion papier et digitale (sur ses propres supports digitaux), du guide réalisé.

CHAPITRE 5 - Prestations attendues

Les prestations attendues sont les suivantes :

- Création d'un guide touristique de la destination Guyane notamment à partir de visuels et contenus transmis par Atout France (conception, suivi, fabrication et publication en langue française) ;
- Le contenu de ce guide sera décidé d'un commun accord entre Atout France, l'éditeur sélectionné et le groupe de travail des professionnels du tourisme de la Guyane qui sera créé à cette occasion ;
- L'éditeur sélectionné devra proposer plusieurs axes de conception/fabrication du guide, indiquant notamment : un chemin de fer, une méthode de traitement, une méthode de sourcing (etc) ;
- Une fois le guide réalisé, l'éditeur sélectionné devra proposer un plan de distribution du guide en format papier, incluant notamment : des possibilités de tirages à partir de 1000 (mille) exemplaires minimum et des prix d'achats unitaires ;
- L'éditeur sélectionné devra réaliser une déclinaison digitale de certains des contenus du guide réalisé sur ses propres dispositifs digitaux (guide spécial,

- vignettes éditoriale, actions sur les réseaux sociaux, envois de newsletters, habillage, display etc...);
- L'éditeur devra par l'intermédiaire de sa propre régie publicitaire, assurer la vente des espaces publicitaires intérieurs du guide aux partenaires touristiques de la Guyane et à d'autres annonceurs ;
 - Mise en place d'un plan de promotion papier de la sortie du guide avec Atout France et les opérateurs touristiques de la Guyane ;
 - Mise en place d'un plan de promotion en ligne, sur les dispositifs digitaux de l'éditeur en continuité du support papier (guide spécial en ligne, vignettes éditoriale, actions sur les réseaux sociaux, envois de newsletters, habillage, display , KPI etc...).

Les cibles visées par l'édition de ce guide et la déclinaison digitale de son contenu sont :

Les 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

Les cibles secondaires

- Marché Antillais
- Courts séjours
- Familles et couples

CHAPITRE 6 – Budget

Une enveloppe maximale prévisionnelle de 125 000 euros HT (cent vingt-cinq mille euros Hors Taxes) frais logistique (transport) inclus sera accordée à cette consultation et comprendra :

- Les honoraires de l'éditeur retenu,
- La réalisation des prestations attendues,
- La cession de droit sur le contenu créé

CHAPITRE 7 - Le règlement de la consultation

7.1 Objet de la consultation

Atout France recherche un prestataire pour réaliser un guide papier de la destination Guyane et sa déclinaison sur les supports digitaux.

Le contrat qui sera conclu entre Atout France et le candidat sélectionné, prendra effet le 20 Décembre 2017, jusqu'au 20 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 22 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; philippe.fabry@atout-france.fr; ludmila.jurcik@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>.

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	10/11/2017
Date limite de réception des offres	01/12/2017 à 18h00 (heure de Paris)
Choix définitif du prestataire retenu	A partir du 06/12/2017

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 doivent être transmises par mail avant le 1^{er} Décembre 2017 à 18h (heure 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
philippe.fabry@atout-france.fr

Pour être régulière l'offre de chaque candidat doit être adressée à Atout 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) :

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 à l'expertise et expérience de l'éditeur dans la création de contenus et dans sa capacité de diffusion auprès d'un marché francophone du guide papier et de la déclinaison digitale de son contenu, (25/100)
- > Un accompagnement global et participatif qui puisse être réalisé dans le timing proposé 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 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

Tous les éléments transmis à l'éditeur par Atout France dans le cadre de la présente consultation restent la propriété de ce dernier. L'éditeur retenu s'engage à n'utiliser ces éléments que dans le strict cadre de l'objet de la présente consultation.

Les droits d'auteur de nature patrimoniale sur les œuvres qui seront créées dans le cadre de la présente consultation et/ou de la réalisation des prestations, et notamment le guide touristique réalisé par l'éditeur et l'ensemble de son contenu (chemin de fer, textes, photographies, visuels ...) seront cédés, au fur et à mesure de leur réalisation, à titre non commercial, en exclusivité par l'éditeur sélectionné 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) :

- ✓ 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 de tout ou partie des œuvres, par tous procédés ;
- ✓ des droits d'adaptation, modification, traduction (etc.), de tout ou partie des œuvres.

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'éditeur 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.

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

L'éditeur retenu devra fournir à Atout France l'ensemble des éléments (rushs, maquettes, dessins, textes, 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'éditeur retenu et Atout France.

7.11 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.

7.12 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

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 :