

ATOUT FRANCE



CAHIER DES CHARGES POTENTIEL DES VOYAGEURS INDIENS EN FRANCE A COURT ET MOYEN TERME

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 - PRÉSENTATION DE ATOUT FRANCE	3
CHAPITRE 2 - OBJET DE LA CONSULTATION	4
CHAPITRE 3 - CONTEXTE	4
CHAPITRE 4 - OBJECTIFS ET DESCRIPTION DES BESOINS	5
CHAPITRE 5 - PRESTATIONS ATTENDUES	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 RÉTRO PLANNING	7
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 CONDITIONS GÉNÉRALES	10
7.12 CONTACTS.....	11

CHAPITRE 1 - Présentation de Atout France

Les premières observations sur 2017 semblent indiquer d'excellents résultats pour le tourisme international en France (88 à 89 millions de visiteurs accueillis).

Lors du Conseil Interministériel du Tourisme du 19 janvier 2018, le Premier ministre a par ailleurs réaffirmé les objectifs du Gouvernement (100 millions de visiteurs en France en 2020, pour des recettes de 50 milliards d'euros), et conforté le rôle de Atout France dans ses missions :

- Renouveler l'offre et de veiller à sa qualité grâce à l'ingénierie et les financements pour des projets touristiques structurants dans les territoires ;
- Favoriser le développement et la promotion des marques de destinations (et de leurs entreprises) à l'international.

ACCOMPAGNER LE RENOUVEAU DE L'OFFRE ET VEILLER À SA QUALITÉ

Atout France accompagne les territoires dans leur stratégie de développement et contribue au montage de projets d'investissement, afin de stimuler l'offre touristique et accroître sa qualité.

Lors du Conseil Interministériel du Tourisme du 19 janvier 2018, l'Agence a été désignée comme l'interlocuteur privilégié des porteurs de projets dans les territoires. Elle les accompagnera désormais dans la mise en œuvre d'une dizaine de projets structurants par an avec le soutien de la Caisse des Dépôts et la future Agence nationale des territoires.

En complément de cette assistance, Atout France publie chaque année une dizaine d'études pour les professionnels. Celles-ci ont vocation à accroître leur connaissance des marchés et des filières et d'affiner leurs stratégies de développement (ex : *Touristes indiens : comment bien les accueillir ?*, *Connectivité aérienne de la France*, *Tableau de bord des investissements touristiques*, etc.). Atout France leur propose par ailleurs des formations, notamment en ligne (MOOC accueil France).

L'Agence est également chargée de veiller à la qualité de l'offre, grâce à plusieurs dispositifs : classement des hébergements de tourisme, distinction palace attribuée à 24 établissements d'exception, immatriculation des opérateurs de voyages, promotion de labels (« Vignobles & Découvertes » pour l'œnotourisme...).

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES DESTINATIONS ET ENTREPRISES À L'INTERNATIONAL

Grâce à ses 33 bureaux dans le monde et à une collaboration étroite avec le réseau diplomatique, l'Agence dispose d'une connaissance pointue des différents marchés touristiques et des acteurs de la distribution.

Cette expertise lui permet de proposer à ses 1 300 professionnels partenaires des outils de compréhension de la demande (conjoncture par pays et par filière ou études de marchés) et de conduire des actions marketing et de promotion autour des marques de destinations.

Plus de 2 800 opérations de promotion sont ainsi organisées chaque année dans le monde, ciblant les professionnels (voyagistes internationaux, presse et influenceurs) ainsi que le grand public.

Au cœur de ce dispositif, un média puissant, France.fr, permet d'inviter les internautes du monde entier (en 16 langues et 31 versions), à venir (re)découvrir l'art de vivre des destinations françaises.

Pour en savoir plus : www.atout-france.fr ou www.france.fr

CHAPITRE 2 - Objet de la consultation

Atout France souhaite connaître les caractéristiques de la fréquentation touristique ciblée de voyageurs indiens venus en Europe entre 2015 et 2017 pour un motif loisirs prédominant (hors motif religieux) ayant effectué un séjour en France ou non, voire même seulement une excursion en France (auprès de sept bassins urbains émetteurs). Cette étude vise à mesurer globalement l'attractivité touristique de la France, eu égard aux destinations concurrentes, afin de connaître leurs attentes et freins vis-à-vis de la destination, et d'estimer le potentiel à court et moyen terme des principaux pôles urbains émetteurs de ce pays.

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.

CHAPITRE 3 - Contexte

Cette étude s'inscrit dans le cadre de la publication d'un livret d'accueil Inde en 2017, qui fournit les principales données de cadrage et caractéristiques de ce marché, et d'une étude sur les Millennials de treize marchés émetteurs dont celui des Indiens en 2018.

CHAPITRE 4 - Objectifs et description des besoins

Cette étude vise à combler les besoins d'informations de Atout France pour aller conquérir et fidéliser les clientèles des différents marchés en Inde, 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.

Elle doit produire des résultats permettant de segmenter les cibles clientèles et d'orienter les actions à entreprendre sur le marché indien.

Une typologie des clientèles pourrait permettre de mieux profiler les composantes de ce marché, globalement, voire par pôle urbain étudié.

Sept pôles urbains émetteurs sont à étudier : Mumbai, Delhi, Bangalore, Chennai, Calcutta, Hyderabad, Ahmedabad.

L'objectif est de mesurer le positionnement de la destination France en matière d'image, d'attractivité eu égard aux destinations concurrentes, européennes et autres, concernant les voyages réalisés en Europe entre 2015 et 2017 incluant ou non la France, qu'il s'agisse de primo-touristes ou de repeaters. Une analyse de l'accès et de l'itinérance en Europe des clientèles considérées est attendue. Par ailleurs, un regard sur les excursions (déplacement de moins d'une journée sans générer de nuitée) réalisées en France lors de séjours dans un pays voisin de la France pourrait apporter un éclairage économique complémentaire utile. Au-delà du travail centré sur la métropole, identifier le type de fréquentation (effective et potentielle) de l'île de la Réunion, ainsi que de la Polynésie Française a du sens.

Le champ retenu privilégie le motif loisirs mais aussi celui de loisirs associé au motif professionnel (*bleisure*), si celui-ci n'est pas dominant. Les effectifs des classes socio-économiques potentielles (niveau de revenus) sont à préciser et à estimer dans un objectif de venue à court et moyen terme en France globalement et pour chacun des sept pôles urbains étudiés.

Une enquête quantitative en ligne devra être réalisée par le candidat retenu auprès d'au moins 2 800 personnes âgées de plus de 18 ans ayant effectué un voyage en Europe entre 2015 et 2017 **pour un motif loisir prédominant**, soit 400 personnes par unité urbaine étudiée.

Des résultats globaux et par unité urbaine devront être produits pour comparaison.

Le contenu du questionnaire intégrera les centres d'intérêt suivants : description du dernier séjour en Europe entre 2015-2017, mode d'information et d'organisation (intermédiaires), critères de choix, influenceurs numériques, 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, etc.

La proposition méthodologique qui sera faite peut-être différente de celle esquissée dans le présent document, mais elle devra satisfaire aux attentes d'éclairages des différents segments et marchés ici observés.

CHAPITRE 5 - Prestations attendues

Le prestataire devra :

- Construire le questionnaire et le tester en étroite collaboration avec les partenaires de Atout France et traduire le questionnaire (celui sera validé par les partenaires) ;
- Sélectionner les populations cibles à enquêter et réaliser l'enquête ;
- Traiter, exploiter et analyser les données (résultats d'enquête) sous format Excel ;
- Restituer une base de données anonymisées ;
- **Remettre un document de synthèse de communication** sous format Word d'une trentaine de pages (analyses et valorisation) et un PPT **des résultats de l'ensemble de l'étude avant le 31 décembre 2018**. Des pénalités seront appliquées en cas de retard de livraison des livrables, à hauteur de deux cent cinquante (250) euros Hors Taxes par journée de retard après le 31 décembre 2018.

Ces éléments seront destinés à structurer une future publication.

CHAPITRE 6 – Budget

Le budget maximal du présent marché est de quarante-cinq mille euros Hors Taxes (45 000 € HT).

CHAPITRE 7 - Le règlement de la consultation

7.1 Objet de la consultation

Atout France recherche un prestataire afin de réaliser une étude sur le marché indien visant à mesurer globalement l'attractivité touristique de la France dans les principaux pôles urbains émetteurs de ce pays.

Sous réserve de la conclusion d'un contrat entre Atout France et le candidat retenu, les prestations seront réalisées à partir du 16 juillet 2018 jusqu'au 31 janvier 2019.

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 12 « Contacts ».

Tout renseignement relatif au contenu technique de la consultation peut être obtenu jusqu'au 2 juillet 2018 inclus, par mail uniquement à l'adresse suivante :

jean-andre.doeuvre@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 apportée aux questions reçues ultérieurement.

Aucune réponse ne sera donnée par téléphone.

Dans ce cadre, chacune des réponses apportées 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 ceux 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	25 juin 2018
Date limite de réception des offres	4 juillet 2018 à 12h (heure de Paris)
Choix définitif du prestataire retenu	A partir du 6 juillet 2018

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 ;
- ✓ Leur offre précisant :
 - Le budget de leur prestation en distinguant, poste par poste ;
 - Des liens vers des exemples de réalisations précédentes en particulier dans le domaine du tourisme avec, dans la mesure du possible, les coordonnées des clients concernés ;
 - La présentation de l'équipe qui sera dédiée au marché (composition, titres, diplômes) ;
 - Quelques exemples d'infographie de livrables ;
- ✓ Les coordonnées complètes du candidat (téléphone et adresse mail du contact référent).

7.6 Dépôt des offres

Les offres, rédigées en français, devront impérativement être remises avant le 4 juillet 2018 à 12h (heure de Paris) :

- **par mail** aux adresses suivantes :

philippe.maudhui@atout-france.fr

anne.coutiere@atout-france.fr

jean-andre.doeuvre@atout-france.fr

Et :

- **par voie postale** à :

ATOUT FRANCE

« Etude Inde »

A l'attention de **Philippe MAUD'HUI**

Directeur Ingénierie et développement des territoires

79/81 rue de Clichy

75009 Paris

Les offres devront être remises **en deux exemplaires** et 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.

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 (notamment contraintes de fiabilité/marges d'erreur acceptables et représentativité des résultats présentés) 40/100
- Prix 20/100
- Optimisation des coûts 20/100
- Références du prestataire 5/100
- Qualité de l'équipe dédiée 5/100
- Qualité de l'infographie de communication des livrables 10/100

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.

7.9 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 cinq (5) 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 lesdites 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.

7.10 Propriété intellectuelle

L'ensemble des documents créés par le prestataire retenu dans le cadre de la réalisation des présentes, y compris leurs contenus (photographies, visuels, schémas, graphiques, etc.) seront la propriété de Atout France.

A ce titre, Atout France pourra :

- Utiliser, à titre gratuit ou onéreux, sur tout support, lesdits documents et leurs contenus, même partiels ;
- Communiquer, à titre gratuit ou onéreux, à des tiers lesdits documents et leurs contenus, même partiels ;
- Publier, à titre gratuit ou onéreux, sur tout support, lesdits documents et leurs contenus, même partiels. Toute publication devra obligatoirement mentionner le nom des auteurs.

Le prestataire retenu accepte d'ores et déjà que Atout France puisse rétrocéder, à sa seule discrétion, tout ou partie de ses droits sur lesdits documents et leurs contenus à ses partenaires.

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 (maquettes, dessins, photographies, illustrations, logos, schémas, polices de caractères spécifiques, etc.) sur support numérique.

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.

Atout France se réserve le droit de négocier avec les candidats.

Les entreprises consultées ne seront pas indemnisées pour leur participation à cette consultation.

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

Jean André DŒUVRE jean-andre.doeuvre@atout-france.fr

Anne COUTIERE 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 :

Titre :

Signature :