

ATOUT FRANCE



CAHIER DES CHARGES MOOC NUMERIQUES

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 - PRÉSENTATION DE ATOUT FRANCE	3
CHAPITRE 2 - OBJET DE LA CONSULTATION	4
CHAPITRE 3 – DESCRIPTION DES BESOINS	4
CHAPITRE 4 - PRESTATIONS ATTENDUES	5
CHAPITRE 5 – BUDGET	6
CHAPITRE 6 - 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 Présentation des offres des candidats présélectionnés	8
6.9 Critères de sélection.....	9
6.10 Délai de validité des offres	9
6.11 Propriété intellectuelle	9
6.12 Confidentialité	10
6.13 Conditions générales	10
6.14 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

En octobre 2015, le Ministère des Affaires Etrangères et du Développement International a chargé Atout France de gérer le site france.fr (ci-après dénommé le « Site »). Le Site est le cœur d'un écosystème numérique qui comprend également une présence sur différents médias sociaux, un CRM, et un dispositif de campagnes numériques.

Cet écosystème a pour vocation de promouvoir la destination touristique France à l'international, et doit répondre à trois objectifs :

1. Attirer d'avantage de touristes en France ;
2. Promouvoir à l'international l'offre française des partenaires institutionnels et industriels de Atout France, dans sa diversité ;
3. Constituer une source de recettes afin de contribuer à son développement et à sa maintenance, voire à sa promotion.

Un appel d'offre européen a été lancé le 21 septembre 2016 concernant le développement, la gestion, la valorisation et la promotion du Site. L'agence BETC Digital a été sélectionnée pour mettre en œuvre ces actions et notamment développer le nouveau Site qui a été mis en ligne au 4ème trimestre 2017.

Une première mise en concurrence a été réalisée le 11 décembre 2017. Les offres ont été considérées comme irrégulières.

C'est dans ce cadre que la présente mise en concurrence est lancée. Elle a pour objet la sélection d'un ou deux prestataires pour accompagner Atout France dans sa transformation numérique à travers des MOOC en français de formation pour ses 343 employés à travers le monde (33 bureaux-30 pays siège à Paris).

CHAPITRE 3 – Description des besoins

L'objectif est d'informer, de former et de développer les compétences numériques de l'ensemble des employés de Atout France y compris les missions supports dont notamment le Secrétariat général, la Direction financière et les Ressources humaines, sur le numérique et les bonnes pratiques, par la mise à disposition de cours en ligne MOOC.

Les « MOOC » (Massive Open Online Course – en français « CLOM » pour Cours en Ligne Offerts aux Masses) sont des lieux virtuels où enseignants et élèves interagissent pour apprendre à distance à travers un système et programme digital type plateforme. Les services assurés par MOOC via la plateforme sont à la carte avec une présélection préalable.

Les MOOC proposés devront prendre en compte les différents métiers et niveau de compétences au sein de Atout France, à cette fin, la liste des métiers de Atout France est jointe en annexe au présent cahier des charges.

CHAPITRE 4 - Prestations attendues

Les prestations attendues sont réparties en 2 (deux) lots distincts, qui pourront être attribués à 1 (un) ou 2 (deux) prestataire(s).

✓ **1er lot : prestations sur catalogue**

Des MOOC existants sur catalogue autour du numérique de façon générale et non liés obligatoirement au tourisme.

L'ensemble des prestations attendues, sur catalogue, devra couvrir un ou plusieurs des modules suivants :

- Les fondamentaux du numérique,
- Comprendre les évolutions numériques,
- Mode de management dans l'ère du numérique,
- Définir, produire et diffuser un contenu adapté aux outils numériques,
- Ecriture Web,
- Evaluation des actions numériques,
- Mesure de la performance d'un site,
- Mesure de la performance des réseaux sociaux.

Cette liste n'étant pas exhaustive, il appartient aux candidats de proposer en complément d'autres modules/MOOC permettant d'atteindre l'objectif fixé par ce cahier des charges.

Le MOOC sur catalogue devra être mis à disposition de Atout France à partir du 15 mars 2018, pour une durée minimale de 6 (six) mois, étant entendu que la durée de disponibilité devra être indiquée par chaque candidat dans son offre.

✓ **2ème lot : prestations sur-mesure**

Des MOOC sur-mesure relatifs à l'écosystème du site france.fr.

Le prestataire retenu accompagnera Atout France dans la réalisation de MOOC sur mesure, dont Atout France sera propriétaire. Ces MOOC sur mesure devront être mis à la disposition de Atout France, sur une plateforme, au plus tard le 1^{er} juin 2018 et pendant toute la durée du contrat.

Chaque candidat devra préciser dans son offre :

- Le planning de déploiement proposé ;
- Les profils de l'équipe en charge ainsi que les éventuels sous-traitants.

Pour chaque lot, un nombre minimal de 350 (trois cent cinquante) MOOC devra être proposé.

CHAPITRE 5 – Budget

Le budget maximum alloué à l'ensemble des prestations pour la durée du marché est de 100 000 € HT (cent mille euros Hors Taxes) réparti comme suit :

- 60 000 € HT (soixante mille euros Hors Taxes) pour le lot 1 prestations sur catalogue,
- 40 000 € HT (quarante mille euros Hors Taxes) pour le lot 2 prestations sur mesure.

CHAPITRE 6 - Règlement de la consultation

6.1 Objet de la consultation

Atout France recherche un ou deux prestataire(s) pouvant l'accompagner dans sa transformation numérique sur les aspects de développement des compétences numériques de l'ensemble des équipes y compris les fonctions supports.

Sous réserve de la conclusion d'un contrat entre Atout France et chaque candidat retenu, les prestations seront réalisées à partir du 15 mars 2018, pour une durée de 1 (un) an.

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 6.14 « Contacts ».

Tout renseignement relatif au contenu technique de la consultation peut être obtenu jusqu'au 22 février 2018 inclus, par mail uniquement aux adresses suivantes :

marie-claude.raguel@atout-France.fr et 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 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.

6.3 Comité de pilotage

Un comité de pilotage composé de la Directrice des Ressources Humaines et la Chef de mission des projets transversaux, sélectionnera les 2 (deux) meilleures offres pour chaque lot selon les critères énoncés dans le point 6.9.

6.4 Rétro planning

Remise du cahier des charges aux candidats et publication sur le site atout-france.fr	13 février 2018
Date limite de réception des offres	23 février 2018 à 12h (heure de Paris)
Présélection des prestataires	à partir du 26 février 2018
Date limite de réception des offres complémentaires des candidats présélectionnés	2 mars 2018 à 12h (heure de Paris)
Présentation devant le comité de pilotage des candidats retenus en short list	5 mars 2018
Choix définitif du prestataire retenu	A partir du 5 mars 2018

L'ensemble des candidats sera informé de l'issue de la présélection et 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 ainsi qu'en annexe la liste des métiers de Atout France.

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

Pour la phase de présélection, les candidats souhaitant répondre au présent cahier des charges devront produire les éléments suivants :

- ✓ Une note d'intention incluant une description des cours et méthodes dispensés en ligne MOOC en distinguant, le cas échéant, lot 1 et lot 2 ;
- ✓ Le budget de leur prestation en distinguant les tarifs de chaque MOOC, et, le cas échéant, le total de chaque lot ;

- ✓ Pour le lot 1 : durée de disponibilité des MOOC sur catalogue ;
- ✓ Pour le lot 2 : détail du budget étape par étape de la réalisation à la mise à disposition, planning de déploiement proposé et profil de l'équipe en charge ainsi que les éventuels sous-traitants ;
- ✓ Une liste de clients et les coordonnées des clients dont l'objectif était proche de celui de Atout France ;
- ✓ Les coordonnées complètes du candidat (notamment téléphone mobile et adresse mail, le cas échéant).

Pour la sélection finale, les prestataires présélectionnés devront fournir un MOOC en ligne, en exemple, afin de tester l'ergonomie, la facilité d'utilisation et de navigation des MOOC proposés.

6.7 Dépôt des offres

Les offres, rédigées en français, devront impérativement être envoyées au plus tard le 23 février 2018 à 12h00 (heure de Paris) pour la présélection et le 2 mars 2018 à 12h (heure de Paris) pour la sélection finale, en 2 (deux) exemplaire par voie postale à :

ATOOUT FRANCE
 « Mise en concurrence : MOOC »
 A l'attention de Marie-Claude Raguel
 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 initiale 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 marie-claude.raguel@atout-france.fr et veruschka.becquart@atout-france.fr. Les offres devront être adressées selon ces deux formats (papier et numérique) pour pouvoir être considérées comme régulières.

6.8 Présentation des offres des candidats présélectionnés

Chaque candidat présélectionné sera invité à venir présenter son offre dans les locaux de Atout France, le 5 mars 2018, sans préjudice d'une éventuelle irrégularité ou incomplétude de l'offre au terme de l'analyse.

Une invitation par courriel ou par courrier communiquant l'horaire de passage sera adressée aux candidats.

Chacun des candidats disposera de 30 (trente) minutes environ pour présenter son offre (une présentation par lot), dont il est possible de donner à titre indicatif la décomposition suivante :

- 10 (dix) à 20 (vingt) minutes de présentation des réponses aux cas pratiques du lot concerné ;
- une quinzaine de minutes de questions/réponses.

Il est rappelé qu'en aucun cas, cette présentation par le candidat ne saurait constituer une négociation de son offre. L'objectif est ici de mieux comprendre l'offre

proposée et de demander aux candidats, le cas échéant, de simples précisions sur la teneur de leur offre.

La présentation de chacun des candidats fera donc l'objet d'un enregistrement audio et d'un procès-verbal que le candidat devra signer en fin de présentation.

Ces dispositions ont pour but de garantir l'égalité entre les candidats et la transparence des procédures.

6.9 Critères de sélection

Pour la présélection des candidats, Atout France sélectionnera pour chaque lot l'offre la plus avantageuse en tenant compte des éléments suivants (le total des critères est égal à 100) :

- ✓ Pour le lot 1 :
 - Pertinence des MOOC proposés par métiers afin d'atteindre les objectifs visés (assurer l'amélioration des compétences numériques de l'ensemble des employés de Atout France y compris les missions supports, développer leurs culture et performances numérique et la gestion optimale des contenus en termes de référencement) : 40/100
 - Profil des enseignants/créateurs de chacun des MOOC : 20/100
 - Pertinence des exercices pratiques : 20/100
 - Variété des méthodes d'enseignement utilisées : 10/100
 - Créativité et innovation des méthodes pédagogiques : 10/100
- ✓ Pour le lot 2 :
 - Variété des méthodes d'enseignement utilisées : 30/100
 - Expérience dans la création de MOOC similaires sur-mesure : 30/100
 - Profil des enseignants/créateurs de chacun des MOOC : 20/100
 - Créativité et innovation des méthodes pédagogiques : 20/100

Par la suite, pour la sélection finale des candidats, Atout France sélectionnera pour chaque lot l'offre la plus avantageuse en tenant compte des éléments suivants (le total des critères est égal à 100) :

- ✓ Pour le lot 1 :
 - Ergonomie, facilité d'utilisation et de navigation des MOOC d'un point de vu technique : 70/100
 - Durée de disponibilité du MOOC : 30/100
- ✓ Pour le lot 2 :
 - Ergonomie, facilité d'utilisation et de navigation des MOOC d'un point de vu technique : 70/100
 - Planning de déploiement : 20/100
 - Profil de l'équipe en charge et éventuels sous-traitants : 10/100

6.10 Délai de validité des offres

Les prix proposés devront être fermes pour la durée du marché.

6.11 Propriété intellectuelle

Tous les éléments transmis aux candidats par Atout France, dans le cadre de la présente consultation et du marché en découlant, 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.

Il est d'ores et déjà entendu entre les Parties que Atout France sera seul propriétaire des MOOC sur-mesure et de leurs contenus (œuvres et éléments techniques notamment les codes sources) réalisés dans le cadre du lot 2 du présent marché.

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

6.12 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 éventuels sous-traitants la même obligation de confidentialité.

6.13 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 candidats ne seront pas indemnisés 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 ou des candidats retenus est réalisée sous réserve de la conclusion d'un contrat entre Atout France et chaque candidat retenu,

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.

6.14 Contacts

Marie-Claude Ragüel – Directrice des Ressources Humaines

marie-claude@atout-france.fr

et 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 :

ANNEXE 1

LISTE DES METIERS

<u>METIER</u>	<u>Domaine</u>
<u>Directeur/Adjoint Marketing- Communication</u>	<u>Direction</u>
<u>Directeur hors marketing-Communication</u>	
<u>Directeur d'un bureau à l'international</u>	
<u>Responsable Marketing</u>	<u>marketing/communication- Off line et on-line y compris événementiel</u>
<u>Chargé de Marketing</u>	
<u>Assistant Marketing</u>	
<u>Chefs de produit/filière/thématique</u>	
<u>Responsable Presse et RP</u>	<u>Presse & RP</u>
<u>Chargé de presse et RP (attaché de presse)</u>	
<u>Assistant Presse & RP</u>	
<u>Community manager</u>	<u>Marketing numérique</u>
<u>Chargé de web édito/content manager</u>	
<u>chef de projet digital web</u>	
<u>responsable web édito</u>	<u>web édito/journalisme</u>
<u>Chargé de mission web édito</u>	
<u>coordinateur éditorial</u>	
<u>infographiste</u>	<u>Edition</u>
<u>Chef de projet édition</u>	
<u>Chef de projet</u>	
<u>chargé de relation client B2B</u>	<u>Autre</u>
<u>Direction des Ressources humaines</u>	<u>Fonctions supports</u>
<u>Direction financière</u>	
<u>Secrétariat Générale</u>	
<u>Directeur/Responsable projets ingénierie touristique</u>	<u>ingénierie/études</u>
<u>Chargé d'études/ de missions ingénierie touristique</u>	