

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Pouvoir adjudicateur :

ATOUT FRANCE
Agence française de développement touristique



Service juridique
79/81 rue de Clichy
75009 PARIS

Téléphone : 01 42 96 70 00

**MARCHE PUBLIC DE SERVICES RELATIF A L'ORGANISATION
DU SALON « GRAND SKI »**

Procédure de passation d'un marché public de service, selon la procédure adaptée,
en application de l'article 28 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 *relatif aux
marchés publics.*

Date et heure limites de remise des plis :
Jeudi 28 JUIN 2018 à 12:00 (heure de Paris)

SOMMAIRE

ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES	3
1.1 OBJET DU MARCHÉ	3
1.2 HISTORIQUE DU SALON	3
1.3 DETAILS DU SALON	4
1.4 LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS	6
1.5 DUREE DU MARCHÉ ET DELAIS D'EXECUTION	6
ARTICLE 2. MISSIONS ET PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU MARCHÉ	7
2.1 PREPARATION ET ORGANISATION LOGISTIQUE ET TECHNIQUE EN AMONT ET PENDANT LE SALON	7
2.2 ORGANISATION DE LA MISSION	9
2.3 COMMUNICATION ET EDITIONS	9
2.4 GESTION DES INSCRIPTIONS ET DES INVITATIONS	10
2.4.1 Inscription des exposants.....	10
2.4.2 Inscription des voyageurs internationaux.....	10
2.4.3 Inscription des journalistes et des VIP	11
2.5 AMENAGEMENT GENERAL DU SALON (HORS MOYENS TECHNIQUES, CF. ANNEXES)	11
2.5.1 L'accueil	11
2.5.2 L'exposition	12
2.5.3 La restauration	13
2.5.4 La signalétique	14
2.5.5 La moquette sur les allées et les parties communes	14
2.5.6 La décoration	14
2.6 PLAN DU SALON	14
2.7 LOGISTIQUE ET MOYENS TECHNIQUES	15
2.8 MOYENS HUMAINS	15
2.9 COMMERCIALISATION DE LA MANIFESTATION	16
2.10 GESTION DES VISITEURS	16
2.10.1 Hébergements	16
2.10.2 Transferts	17
2.11 MISSIONS ET PRESTATIONS DEMANDEES POUR L'OUTIL CONVENTION D'AFFAIRES	17
2.11.1 Historique	17
2.11.2 Le besoin	19
2.11.3 Les fonctionnalités de l'Outil	20
2.11.4 Environnement d'exploitation	28
2.11.5 Dispositions diverses	29
2.12 GESTION DES RELATIONS ET NEGOCIATIONS AVEC LES TITULAIRES ET FOURNISSEURS	30
2.13 SUIVI TECHNIQUE ET FINANCIER DE LA MANIFESTATION	30
2.14 BILAN ET EVALUATION DE LA MANIFESTATION	30
ARTICLE 3. ANNEXES	31

ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES

1.1 Objet du marché

La présente consultation concerne la conclusion d'un marché public de services portant sur l'organisation **de l'édition 2019 du salon « Grand Ski » pour le compte du pouvoir adjudicateur** (organisation, gestion de la commercialisation, réalisation et suivi de la manifestation, mise en place d'un outil informatique de convention d'affaires permettant l'inscription de tous les participants et la prise des rendez-vous d'affaires avant le salon (ci-après dénommé l'« Outil »).

Le salon Grand Ski réunit chaque année environ 240 sociétés exposantes (grands domaines et stations familiales, hébergeurs, transporteurs, prestataires de services, etc....) dont l'objectif est de commercialiser leurs offres auprès de près de 480 acheteurs internationaux (tour-opérateurs, agents de voyages) en provenance de plus de 55 pays. Des rendez-vous (plus de 10 000) sont préprogrammés sur les 2 jours de la manifestation pour permettre aux professionnels exposant de développer leurs contacts commerciaux auprès de prescripteurs généralistes ou spécialisés sur les produits montagne et/ou France.

Le marché étant renouvelable (cf. article 1.3 du règlement de la consultation), le titulaire pourra être amené à réaliser les mêmes prestations pour l'édition 2020 et pour l'édition 2021.

Le titulaire apportera tout le soin, le professionnalisme et les diligences nécessaires à l'exercice de la Mission qui lui est confiée par ATOOUT FRANCE dans le cadre du marché.

Il s'engage à mettre à la disposition de ATOOUT FRANCE une équipe spécialement dédiée et à y consacrer le temps et le travail nécessaire.

Il s'oblige également à formuler, pendant toute la durée du marché, toutes suggestions ou propositions qui pourraient contribuer à améliorer l'exécution des prestations et l'efficacité de celles-ci.

1.2 Historique du salon

Le salon Grand Ski est né lors des Jeux Olympiques d'Albertville, en 1992. ATOOUT FRANCE et ses partenaires ont profité de la dynamique créée par cet événement et de l'impact qu'il a eu à travers le monde pour organiser une manifestation exceptionnelle de promotion en faveur de la montagne française.

Les premières éditions du salon se sont tenues à Lyon :

- 1992-1997 : Aéroport de Lyon Saint Exupéry
- 1998-2000 : Palais des Congrès de Lyon

ATOUT FRANCE
Marché relatif à l'organisation du Salon « Grand Ski »

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Depuis 2000, une consultation auprès des villes susceptibles d'accueillir cette manifestation via les Comité Régionaux de Tourisme disposants de massifs, est lancée tous les trois ans. Cette alternance des villes d'accueil permet de faire découvrir, au cours d'un cycle, aux prescripteurs internationaux invités, une ville et des massifs de proximités différents.

- 2001-2003 : Grenoble
- 2004-2009 : Chambéry
- 2010-2012 : Annecy
- 2013-2018 : Chambéry
- 2019-2021 : Chambéry

1.3 Détails du salon

1.3.1. Dates et calendrier 2019

Le calendrier de déroulement du salon est présenté ci-dessous.

Information préliminaire : le week-end précédent le salon, des éductours sont organisés par certaines stations et leurs partenaires. Ces pré-séjours sont entièrement financés par les stations d'accueil et leurs partenaires. La prise en charge débute par le transfert des participants le vendredi ou le samedi depuis l'aéroport ou la gare d'arrivée jusqu'en station et se termine par le réacheminement des invités à Chambéry le lundi 14 janvier 2019 avant 16h00.

Environ 45% des tour-opérateurs sont concernés par ces pré-tours.

Montage/Eductours → samedi 12 au lundi 14 janvier 2019

Salon → mardi 15 et mercredi 16 janvier 2019

Démontage → jeudi 17 janvier 2019

Samedi 12 janvier 2019	Dimanche 13 janvier 2019	Lundi 14 janvier 2019	Mardi 15 janvier 2019	Mercredi 16 janvier 2019	Jeudi 17 janvier 2019
Arrivées des TO depuis leurs pays d'origine si pré-tour	Pré-tours (facultatifs)	Arrivée des TO depuis leurs pays d'origine ou pré-tours à Chambéry avant 16h00	Workshop 9h00 - 18h00	Workshop 9h00 - 17h00	Fin des retours pays
Pré-tours (facultatifs)	Pré-tours (facultatifs)	Dîner ou soirée TO	Soirée Officielle Exposants/TO	Dîner ou soirée TO ou 1ers retours pays	
Hôtels en station	Hôtels en station	Hôtels Chambéry	Hôtels Chambéry	Hôtels Chambéry ou 1ers retours pays	

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Les éditions 2020 et 2021 du salon se tiendront à Chambéry en janvier.
Les dates précises seront communiquées au titulaire en cas de renouvellement du marché.

1.3.2. Soirées

Sur ce volet, seuls les transferts hôtels-soirées sont à prévoir dans l'enveloppe budgétaire présentée par les candidats (frais de restauration réglés directement par ATOUT FRANCE).

1.3.3. Dîner d'accueil le lundi soir

Un dîner dans des lieux emblématiques de Chambéry, à toute proximité des hôtels sélectionnés pour l'hébergement des tour-opérateurs, est prévu par ATOUT FRANCE le lundi soir, jour de l'arrivée des visiteurs internationaux à Chambéry. Des propositions de lieux et de menus sont faites par Grand Chambéry Alpes Tourisme. Parallèlement il sera proposé aux partenaires et exposants du salon la possibilité d'inviter à dîner une ou des délégations de tour-opérateurs par marché. Le même dispositif est mis en place le mercredi soir pour les visiteurs qui seraient encore hébergés à Chambéry.

1.3.4. Soirée officielle

La soirée officielle du salon est organisée par la destination d'accueil et ses partenaires et regroupe tous les participants (exposants, visiteurs internationaux, officiels), soit environ 1 000 personnes. Elle a lieu le mardi soir, après le 1er jour du salon. Cette soirée est financée par Grand Chambéry Alpes Tourisme et ses partenaires.

1.3.5. Dîner du mercredi soir

Pour les délégations dont le retour pays ne se fait que le jeudi, une soirée est prévue.

1.3.6. Public concerné

Le salon grand Ski accueillera en 2019 environ 1 100 professionnels (participation payante pour les exposants et les visiteurs) :

- ✓ Les visiteurs :
 - environ 420 tour-opérateurs et agences de voyages étrangers en provenance de 57 pays,
 - environ 80 agences de voyages françaises,
 - environ 100 invités (VIP, Presse, etc.) sur liste préétablie (accès gratuit) ;
- ✓ Les exposants : 500 professionnels français, représentants de plus de 240 sociétés, prestataires du tourisme de montagne.

Grand Ski est le rendez-vous incontournable des professionnels du tourisme français et étrangers de la montagne hiver.

Le succès de ce salon procède plus particulièrement de la mise en œuvre efficace des objectifs décrits. Les prestations fournies pour cette manifestation doivent être

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

toutes réalisées dans un esprit très professionnel, fonctionnel et convivial (qualité et fiabilité), tout en respectant les délais et les coûts.

1.3.7 Organisation générale de l'exposition

En 2019, le salon aura lieu au complexe Savoieexpo, les mardi 15 et mercredi 16 janvier 2019. Les espaces ont déjà été réservés par ATOOUT FRANCE. Le montant prévisionnel des frais de locatifs et frais techniques liés au parc des expositions est intégré dans la proposition budgétaire globale et s'élève à 81 052.60 € HT (quatre-vingt-un mille cinquante-deux euros et soixante centimes Hors Taxes). Cette enveloppe inclut les postes suivants :

- ✓ Le locatif lié au montage, au salon ainsi qu'au démontage,
- ✓ Les permanences technique et incendie,
- ✓ La sonorisation des halls,
- ✓ La signalétique axes routiers et signalétique extérieure,
- ✓ Le nettoyage général, permanence sanitaire, bennes pour évacuation des déchets,
- ✓ L'électricité sur les stands et les espaces communs,
- ✓ Le raccordement en eau du restaurant et des open bars,
- ✓ Le gardiennage (du montage jusqu'au démontage), agents de surveillance et contrôle d'accès,
- ✓ La mise à disposition du wifi.

Pour plus de détails sur le plan du site du présent cahier des charges : contact : Patrick FRANCONY, Savoieexpo : patrick.francony@savoieexpo.com Tel. 04 79 62 22 80 – 04 79 62 14 89.

1.4 Lieu d'exécution des prestations

En 2019, 2020 et 2021, le salon aura lieu à Chambéry à Savoieexpo.

Pour l'édition 2019, les espaces ont déjà été réservés par ATOOUT FRANCE. Le coût total prévisionnel de l'occupation des bâtiments (montage, démontage, exploitation, fluides) et des prestations techniques obligatoires (permanence technique, permanence incendie, sonorisation, nettoyage, électricité, eau, surveillance, connections wifi, élingues, chauffage, etc....) s'élève à 81 052.60 € HT (quatre-vingt-un mille cinquante-deux euros et soixante centimes Hors Taxes). Ce montant devrait rester constant sur les éditions suivantes.

1.5 Durée du marché et délais d'exécution

La durée du marché est de un an à compter de sa notification à l'attributaire.

Il s'agit d'un marché renouvelable deux fois, pour les éditions 2020 et 2021.

Le titulaire du marché ne peut refuser la reconduction.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Les éditions 2020 et 2021 se dérouleront également à Chambéry, à Savoieexpo.

Le marché sera renouvelé par décision expresse de ATOUT FRANCE notifiée au titulaire au moins deux (2) mois avant la fin normale du marché.

En cas de non renouvellement, le titulaire ne pourra prétendre à indemnisation.

En cas de renouvellement, les prix seront ceux indiqués à l'acte d'engagement et dans la décomposition des prix.

Les délais d'exécution du marché sont fonction des modalités d'organisation du salon en 2019. Pour l'édition 2019, les délais d'exécution suivants devront être impérativement tenus :

Montage : Samedi 12 au lundi 14 janvier 2019

Exploitation : Mardi 15 et mercredi 16 janvier 2019

Démontage : jeudi 17 janvier 2019

En cas de renouvellement du marché, de nouveaux délais seront notifiés au titulaire.

ARTICLE 2. MISSIONS ET PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU MARCHE

Le titulaire sera chargé des missions suivantes :

- Gestion et suivi de la commercialisation de la manifestation ;
- Gestion et suivi des inscriptions des exposants (français), des visiteurs (tour-opérateurs étrangers (90%) et des tour-opérateurs et agences de voyages français (10%) = invités payants) ;
- Prestations de réceptif des participants ;
- Mise en place de l'Outil permettant l'inscription des participants et la gestion des « rendez-vous d'affaires » ;
- Gestion des relations et négociations avec les fournisseurs ;
- Suivi technique et financier de la manifestation (avec avance financière auprès des fournisseurs) ;
- Gestion des visiteurs et exposants pendant la manifestation ;
- Bilan et évaluation de la manifestation.

Les prestations sont semblables pour les éditions 2020 et 2021 du salon.

2.1 Préparation et organisation logistique et technique en amont et pendant le salon

ATOUT FRANCE souhaite confier au titulaire la préparation et l'organisation logistique et technique du salon en amont et pendant le salon.

ATOOUT FRANCE
Marché relatif à l'organisation du Salon « Grand Ski »

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Ces missions que le titulaire mène aux côtés de ATOOUT FRANCE se définissent comme suit :

- ✓ Contribuer à la réflexion générale sur l'optimisation de la manifestation pour les exposants comme pour les visiteurs (optimiser la fréquentation et l'intérêt de la manifestation pour les 2 cibles du salon),
- ✓ Créer l'identité visuelle du salon (en conservant le logo Grand Ski),
- ✓ Proposer un aménagement général des espaces,
- ✓ Assurer le suivi de la commercialisation des stands,
- ✓ Assurer la gestion et le suivi des inscriptions des exposants et des visiteurs via l'Outil dédié au salon,
- ✓ Contractualiser directement avec tous les prestataires retenus (après mise en concurrence par le titulaire),
- ✓ Définir le budget des dépenses prévisionnelles en travaillant dans l'enveloppe budgétaire allouée, tenir ce budget, conduire les actions de mises en concurrence, optimiser le rapport qualité/prix et contrôler l'exécution des prestations fournies en amont et sur place,
- ✓ Fournir et gérer toute la logistique nécessaire au déroulement efficace du salon en amont et pendant le salon,
- ✓ Gérer les visiteurs et les exposants pendant la manifestation,
- ✓ Contribuer au suivi financier des inscriptions des exposants,
- ✓ Prévoir le bilan et l'évaluation de la manifestation.

ATOOUT FRANCE est en charge des missions suivantes dans le cadre de l'organisation du salon :

- ✓ Définition de la communication du salon (contenu),
- ✓ Elaboration des tarifs (politique commerciale),
- ✓ Sélection des hôtels,
- ✓ Affectation des délégations de tour-opérateurs dans les hôtels,
- ✓ Facturation,
- ✓ Développement et suivi du partenariat,
- ✓ Elaboration du contenu de la conférence de presse du salon, y compris la recherche des intervenants,
- ✓ Réservation et prise en charge avec les partenaires transporteurs de l'acheminement des visiteurs internationaux depuis et vers leur pays d'origine jusqu'à la gare ou l'aéroport d'arrivée en région.

ATOOUT FRANCE souhaitant inscrire son activité dans une démarche responsable, il met tout en œuvre pour produire une organisation événementielle durable. C'est pourquoi ATOOUT FRANCE a réalisé en 2015 le 1^{er} Bilan Carbone® du salon Grand SKI. Le périmètre retenu était le suivant : organisation, énergies, déplacements, hébergements, restauration, aménagements, fret, déchets...

Les objectifs de cette démarche :

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

- Confirmer son engagement dans l'éco-conception,
- S'engager dans une démarche de progression,
- Prolonger les engagements « développement durable » de ses services dans ses productions,
- Connaître ses impacts pour les maîtriser et les réduire.

Toute proposition du candidat allant dans le sens d'une démarche éco responsable sera la bienvenue.

2.2 Organisation de la mission

Dans le cadre de sa contribution à la réflexion sur l'optimisation de la manifestation et plus particulièrement de l'organisation, le titulaire :

- Participera en tant que de besoin au comité de pilotage (3 comités en moyenne par an) composé de l'équipe projet de ATOOUT FRANCE et des partenaires régionaux et locaux,
- Proposera un point régulier sur ses missions à l'équipe projet de ATOOUT FRANCE (réunions d'étape régulières).

2.3 Communication et éditions

2.3.1 Communication

Le logo du salon est à conserver dans le cadre de la communication autour du salon. Il peut faire l'objet d'adaptations et le prestataire est libre de faire des propositions dans ce sens (couleur, graphisme, etc.).

Le logo de la marque France est à intégrer dans l'ensemble de la communication. La charte d'identité de cette marque est jointe en **ANNEXE 3.1**.

Un ou des concepts d'identité visuelle devront être proposés par le prestataire ainsi que tous les éléments graphiques qui ont trait à la communication du salon et son identité (conception et réalisation d'une charte graphique déclinée sur : la signalétique, le programme, l'Outil versions internet et mobile, les invitations, le plan, les catalogues, les badges, etc.).

Dans cette optique, vous pouvez consulter le site 2018 du salon à l'adresse suivante : www.grandski.org.

2.3.2 Editions, supports électroniques ou mobiles

Les missions confiées au titulaire concernent tous les outils nécessaires à un salon professionnel : plaquette de commercialisation, catalogue, invitation officielle, etc. Chaque prestation s'entendra accompagnement et coordination de la communication par le titulaire, inclus.

Le candidat devra fournir à ATOOUT FRANCE l'ensemble des éléments dudit concept de communication (maquettes, dessins, photographies, illustrations, logos, schémas, polices de caractères spécifiques, références de pantone, affiches, etc....) sur CD Rom/clé USB.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

2.4 Gestion des inscriptions et des invitations

Pour les visiteurs internationaux, les prestations suivantes sont intégrées à leur inscription (sauf cas particulier) :

- ✓ pour la plupart, le transport (avion ou train) depuis leur pays d'origine,
- ✓ les transferts depuis la gare ou l'aéroport jusqu'à la ville d'accueil (Chambéry),
- ✓ l'hébergement du lundi et du mardi soir voire mercredi soir en fonction des retours prévus avec les transporteurs partenaires,
- ✓ les transferts hôtels, soirées, exposition, pendant la manifestation,
- ✓ la participation à la soirée officielle,
- ✓ le dîner ou la soirée du lundi.

Pour les exposants, la souscription à un stand* exclut les prestations de transport, d'hébergement et de restauration hors déjeuners sur le salon et soirée officielle.

* Voir plaquette de commercialisation en **ANNEXE 3.2**

Pour les exposants et les visiteurs, le titulaire devra récupérer toutes les informations nécessaires au bon déroulement de la manifestation mais également faire les extractions de données nécessaires pour envoyer régulièrement le fichier à jour des inscrits (toutes les semaines puis tous les jours la semaine précédant le salon).

Toutes les inscriptions se font via l'Outil version internet bilingue dédié à l'événement et développé par le titulaire : www.grandski.org

2.4.1 Inscription des exposants

Le prestataire devra assurer :

- ✓ l'enregistrement des inscriptions,
- ✓ les relances,
- ✓ les validations,
- ✓ le suivi commercial et technique,
- ✓ la réalisation du guide technique de l'exposant (version 2018 en **ANNEXE 3.3**).

Une ligne téléphonique et une adresse email dédiées devront être mises en place pour être disponibles dès le lancement de la commercialisation et accessibles aux heures de bureau, permettant aux personnes intéressées par la manifestation d'avoir un point de contact permanent.

2.4.2 Inscription des voyageurs internationaux

Les participants payants et les visiteurs internationaux sont invités via la plateforme internet du salon. La gestion des inscriptions se fait sous le contrôle des bureaux à l'étranger du réseau ATOOUT FRANCE qui accèdent chacun au back office de l'Outil dans lequel un accès dédié par marché leur est réservé.

ATOOUT FRANCE
Marché relatif à l'organisation du Salon « Grand Ski »

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

La base de données des visiteurs internationaux invités est élaborée par ATOOUT FRANCE (Voir les quotas 2018 de visiteurs par pays en **ANNEXE 3.4**).

Le titulaire assure, en étroite collaboration avec l'équipe projet de ATOOUT FRANCE :

- ✓ la réalisation du dossier technique visiteurs,
- ✓ les relations avec les bureaux ATOOUT FRANCE en charge des inscriptions,
- ✓ le suivi des inscriptions via l'Outil version Internet dédié www.grandski.org,
- ✓ le suivi des plannings de rendez-vous,
- ✓ le suivi des plans de transport (jusqu'à présent, fichiers Excel transmis par les bureaux du réseau ATOOUT FRANCE au titulaire) et des transferts. Le prestataire choisi devra proposer le ou les outils adaptés.

2.4.3 Inscription des journalistes et des VIP

Les participants non payants et la gestion de ces visiteurs se fait hors l'Outil version internet. Un fichier d'invités est pré-réalisé par ATOOUT FRANCE.

Les invités reçoivent par courrier un carton d'invitation papier réalisé par le titulaire ; ATOOUT FRANCE assure le mailing de l'invitation (fourniture des enveloppes, mise sous pli, personnalisation, affranchissement) selon le calendrier défini.

Le prestataire sera chargé d'acquérir, créer et éditer les badges logotés nominatifs remis sur place sur la base du fichier des inscriptions de l'Outil version Internet et des fichiers journalistes et invités transmis par ATOOUT FRANCE.

Le commissariat général devra, en outre, posséder un stock de badges vierges suffisants pour le jour de la manifestation.

Tous les formats et supports de badge peuvent être proposés à partir du moment où ils sont efficaces (lisibilité, contrôle d'accès à l'entrée du salon, contrôle d'accès éventuel aux soirées, comptage des entrées).

Pour optimiser les flux et limiter le temps d'attente le matin de l'ouverture du salon, ATOOUT FRANCE préconise néanmoins la mise en place d'un système de codes barre permettant aux participants d'éditer leur badge rapidement.

2.5 Aménagement général du salon *(hors moyens techniques, cf. Annexes)*

ATOOUT FRANCE attend des conseils sur l'aménagement général de la manifestation au niveau des différents espaces, afin qu'ils soient organisés de façon attractive et conviviale.

2.5.1 L'accueil :

A l'entrée de la manifestation, cet espace permet d'accueillir, de diriger, d'informer les participants tout au long des 2 jours du salon et la veille lors de l'installation des exposants. Il comprendra un nombre suffisant de comptoirs et d'hôtes pour la remise de badges ou la diffusion d'information.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Quatre personnes de ATOOUT FRANCE seront prévues à l'accueil : une pour les demandes spécifiques qui émaneraient des exposants et les inscriptions et/ou règlements sur place, une pour l'accueil des visiteurs, une pour l'accueil des journalistes et une pour les personnalités. Un dispositif à minima équivalent devra être proposé par le titulaire pour assurer ses fonctions de commissariat général.

Deux lignes pour appareil carte bleue sont à prévoir (côté visiteurs et exposants). Les TPE seront fournis par ATOOUT FRANCE.

L'accès étant payant, aucune autre possibilité d'accéder à la manifestation ne doit exister.

Une réserve pour entreposer des documents remis aux participants est à prévoir (dossier, cadeaux, etc.).

La surface du vestiaire doit être suffisamment grande pour accueillir les bagages des participants le 2^{ème} jour du salon.

Chaque espace devra être équipé, meublé et éclairé autant que de besoin.

Le titulaire devra donc à prévoir :

- une zone d'accueil (avec 4 accès dédiés : 1/exposants, 2/visiteurs, 3/VIP, 4/Presse) équipée et représentative de l'esprit de convivialité et de professionnalisme du salon,
- Une réserve,
- Un vestiaire à proximité de l'accueil,
- Une bagagerie attenante au vestiaire,
- 1 bureau organisateur,
- 1 bureau VIP,
- 1 commissariat général,
- 1 bureau dédié au service réceptif.

2.5.2 L'exposition

Elle s'organise autour de plusieurs espaces et se compose comme suit (base 2018) :
Surface prévisionnelle 7 500 m².

- ✓ Environ 270 stands équipés de 6m² (3m x 2m) comprenant :
 - Stand classique (236 exemplaires) : moquette, cloisons, enseigne, 1 éclairage, 1 table rectangulaire, 4 chaises, 1 comptoir, 1 meuble de rangement (ou un comptoir avec rangement fermant à clé intégré) et une poubelle.
 - Stand partagé (34 exemplaires) : moquette, cloisons, 2 enseignes, 1 éclairage, 2 tables carrées, 4 chaises, 1 comptoir, 1 meuble de rangement (ou un comptoir avec rangement fermant à clé intégré) et une poubelle

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Certains stands pourront être partiellement installés et/ou meublés voire utilisés nus. Certains exposants peuvent demander un regroupement et/ou un décroisement de leurs stands ;

- ✓ Un stand ATOUT FRANCE et ses partenaires d'environ 50 m² (Auvergne Rhône Alpes Tourisme, Savoie Mont Blanc Tourisme, Grand Chambéry Alpes Tourisme, Air France), doit avoir une place prééminente. Il devra comporter une réserve, un comptoir dédié pour chaque partenaire et personnalisé avec le logo de chacun des partenaires, 2 tabourets hauts pour un comptoir, 1 poubelle par comptoir, un éclairage suffisamment important pour mettre en valeur le stand, un espace commun de discussion, 1 présentoir à documents par comptoir, 1 écran plasma et un ordinateur relié, une ligne ADSL pour connexions multiples au réseau internet sur le stand ;
- ✓ Deux zones « bars permanents » de 90 m² environ chacune
Ouverts en continu, ils proposent boissons softs chaudes et froides et mignardises, matin et après-midi, offertes aux participants. Ils devront être positionnés aux extrémités de l'exposition afin d'en favoriser autant que faire ce peu la zone d'exposition attenante. Ces espaces pourraient être sponsorisés par des exposants adhérents de ATOUT FRANCE. L'aménagement des bars seraient alors adapté en fonction des souhaits des sponsors. La négociation des sponsorings est effectuée par ATOUT FRANCE.
- ✓ Une cyber zone proposant des ordinateurs et/ou des tablettes en libre accès Internet (3 à 4 points d'accès à prévoir). Cet espace pourrait également être sponsorisé par des exposants adhérents de ATOUT FRANCE. L'aménagement de cet espace serait alors adapté en fonction des souhaits du sponsor. La négociation du sponsoring est effectuée par ATOUT FRANCE.
- ✓ Salle de conférence de presse ;
ATOUT FRANCE attend plus spécifiquement une proposition d'aménagement léger de la salle prévue pour la conférence de presse. Sont à prévoir : Podium moqueté et juponné, 9 chauffeuses (à confirmer), 3 tables basses, 100 chaises disposées en style théâtre, 1 pupitre et le matériel de sonorisation adéquat.
- ✓ 1 ou 2 salles de réunion. Des salles peuvent être mises à disposition par Savoieexpo. Seul l'équipement devra y être vérifié et complété s'il y a lieu (mobilier, équipement technique éventuel, etc.).

Dans le cadre de sa démarche développement durable, ATOUT FRANCE préconise la mise à disposition de poubelles de tri sur le salon (quantités et format à définir par l'agence sélectionnée).

2.5.3 La restauration

La surface de restauration est intégrée à la surface totale réservée par ATOUT FRANCE à Savoieexpo. L'espace devra être aménagé, habillé et éclairé autant que de besoin. Environ 1 200 personnes doivent pouvoir y déjeuner en un seul service

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

d'une heure à 13h00 le mardi et 12h40 le mercredi (restauration « à la place ») ;
Exemple de menus en **ANNEXE 3.5**.

Des offices traiteurs en nombre suffisants doivent être prévus en concertation avec le traiteur qui interviendra sur le salon (cuisines, dessertes, etc.).

Un cahier des charges traiteur devra être proposé par le candidat retenu, en concertation avec ATOOUT FRANCE. Le titulaire consultera deux à trois traiteurs de la région, étudiera les offres, les présentera à ATOOUT FRANCE aux fins de sélectionner le traiteur qui officiera pour l'ensemble des prestations de restauration inhérentes au salon (open bars, cocktail de presse, déjeuners) ou de commandes qui pourraient émaner des exposants directement.

2.5.4 La signalétique

La signalétique générale, dont le principe graphique doit être inclus dans la proposition du candidat, doit concerner chaque espace pour que les participants trouvent facilement leur direction. Elle comprend également deux panneaux reprenant les logos des partenaires et sponsors du salon.

Une signalétique directionnelle extérieure au hall d'exposition (entrée de Savoieexpo, parking, etc.) est à prévoir. Le titulaire a la charge de l'exécution, de la fabrication et de la mise en place de la signalétique selon le principe graphique qui aura été retenu.

La proposition devra préciser l'ensemble du dispositif de signalétique proposé en intérieur comme en extérieur.

Une signalétique routière devra être vérifiée avec les services ad hoc de la ville (fabrication et mise en place par la ville).

2.5.5 La moquette sur les allées et les parties communes

La proposition doit intégrer l'acquisition et la pose de moquette sur des surfaces occupées mais pourra faire l'objet d'une révision à la baisse en fonction de l'implantation d'ensemble du salon et de la qualité (variable) des sols des surfaces exploitées. La proposition devra intégrer les coûts au m² et les surfaces concernées.

2.5.6 La décoration

La décoration de l'accueil et des espaces communs (plantes, luminaires, etc.) et l'habillage des espaces restauration doivent être prévus et en lien avec la charte graphique du salon.

2.6 Plan du salon

Le candidat devra, à l'aide du plan des espaces de Savoieexpo, faire une proposition d'implantation des trois espaces : accueil et parties communes, exposition et restauration.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

A titre indicatif est joint en **ANNEXE 3.6** le plan du salon Grand Ski 2018. A noter que des travaux de rénovation et la construction d'un nouveau hall d'exposition sont en cours à Savoieexpo et pourraient avoir une incidence sur les espaces jusqu'à présent exploités. Les nouveaux plans techniques des bâtiments peuvent être directement obtenus auprès de Savoieexpo – contact : Patrick.francony@savoieexpo.com

2.7 Logistique et moyens techniques

Le titulaire s'occupe directement (ou organise une mise en concurrence de fournisseurs extérieurs) de la fourniture des moyens techniques suivants :

- ✓ La location et la gestion des équipements nécessaires à :
 - l'installation générale et au mobilier,
 - les équipements électriques (boîtiers, distribution etc...),
 - les équipements audiovisuels (micros, micro-ordinateurs, vidéoprojecteurs, pour la cyber zone, la salle de conférence de presse, etc.),
 - l'éclairage et la sonorisation,
 - les prestations annexes (élingues, etc.),
 - la prestation nettoyage ;
- ✓ L'organisation de l'exposition suivant le plan d'implantation (stands, mobiliers, réception en temps et en heure, stockage et livraison de la documentation, etc.) ;
- ✓ La définition du plan sécurité, avec l'aide d'un chargé de sécurité et l'envoi de l'ensemble des documents aux organismes en charge du contrôle ;
- ✓ La fourniture des connexions Internet (WIFI ou ligne ADSL) en nombre suffisant pour couvrir les besoins visiteurs et exposants du salon et l'utilisation de l'Outil version mobile du salon (1000 connections en simultané) ;
- ✓ La mise à disposition des matériels de communication pour l'équipe d'organisation le jour de la manifestation (exemple : talkies walkies) ;

Il est entendu que toutes les assurances nécessaires à l'exécution de la prestation sont prises en charge par le titulaire.

2.8 Moyens humains

Le titulaire s'occupe directement (ou organise une mise en concurrence de fournisseurs) de la fourniture des moyens humains suivants :

- ✓ Service de gardiennage et personnel de sécurité,
- ✓ Service d'accueil et vestiaire (chefs hôtesse),
- ✓ Service de ménage (permanence sanitaire, etc.),
- ✓ Manutentionnaires éventuels (aide aux exposants, réalisation des kits d'accueil des visiteurs le dimanche précédent le salon, etc.),
- ✓ Régisseur.

2.9 Commercialisation de la manifestation

Dans le cadre de la gestion opérationnelle, du suivi des inscriptions et des prises de rendez-vous via l'Outil, le titulaire, avec les moyens humains nécessaires, assure notamment les prestations suivantes :

- ✓ L'enregistrement des inscriptions (exposants et visiteurs),
- ✓ Les relances,
- ✓ La validation des inscriptions (en concertation avec ATOOUT FRANCE),
- ✓ Le suivi commercial technique.

La commercialisation de la manifestation s'articule comme ci-dessous :

- ✓ Réalisation de la plaquette de commercialisation => titulaire + ATOOUT FRANCE (contenu),
- ✓ Réalisation des listings des exposants et prospects => ATOOUT FRANCE,
- ✓ Gestion du site Internet d'inscription c'est-à-dire l'Outil => titulaire (+ ATOOUT FRANCE à certaines étapes de validation),
- ✓ Vérification et suivi des inscriptions dans le back office et relance des prospects => titulaire,
- ✓ Suivi et relance pour le règlement des inscriptions => ATOOUT FRANCE,
- ✓ Emission des factures => ATOOUT FRANCE,
- ✓ Contrôle des prestations => titulaire (+ ATOOUT FRANCE s'il y a lieu).

ATOOUT FRANCE confiera au titulaire la mise en place de l'Outil permettant l'inscription des participants et de gestion des rendez-vous via internet (cf. descriptif en **ANNEXE 3.12**).

2.10 Gestion des visiteurs

2.10.1 Hébergements

L'hébergement est réservé dans le cadre d'une convention signée entre ATOOUT FRANCE et Grand Chambéry Alpes Tourisme.

Pour l'édition 2019, huit hôtels répartis sur la ville de Chambéry ont été présélectionnés par ATOOUT FRANCE parmi une sélection d'établissements proposés par Grand Chambéry Alpes Tourisme dans le cadre de la candidature de la ville à l'accueil du salon. Ces hôtels sont pré-réservés par e-mail par Grand Chambéry Alpes Tourisme aux dates souhaitées (base 500 chambres x 3 jours).

Est joint en **ANNEXE 3.7** la liste de ces hôtels.

La prestation hébergement des visiteurs est à intégrer au budget estimatif annoncé (charge prévisionnelle : 130 000 € HT pour l'édition 2019) sachant que la 3^{ème} nuitée pourrait être amenée à être revue à la baisse, certains tour-opérateurs rentrant dès le mercredi soir dans leur pays d'origine.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Le titulaire assure :

- Contractualisation avec les hôteliers selon les allotements optionnés et les tarifs négociés par ATOUT FRANCE,
- Suivi des contrats avec les hôteliers,
- Réalisation et coordination de la remise en chambre des kits d'accueil des visiteurs,
- Gestion et suivi des rooming lists des hôtels,
- Gestion de l'accueil dans les différents hôtels,
- Suivi de la facturation,
- Contrôle des prestations.

2.10.2 Transferts

Le titulaire assure :

- Gestion de l'accueil aux aéroports et gares,
- Organisation et gestion des transferts aéroports – hôtels – salon – soirées,
- Gestion des plans de vol, en relation avec les bureaux ATOUT FRANCE et l'équipe projet au siège.

Sont concernés les transferts :

- depuis les aéroports et les gares vers les hôtels des tour-opérateurs et retour après la manifestation,
- depuis et vers les hôtels vers la soirée officielle (à affiner en fonction du lieu de la soirée),
- depuis et vers les hôtels de la ou les éventuelles soirées du mercredi qui seraient organisées pour les Tour-opérateurs encore hébergés le mercredi soir;
- depuis et vers les hôtels vers le site d'exposition le mardi matin et soir et le mercredi matin voire soir pour les visiteurs qui seraient encore hébergés par l'organisation du salon le mercredi soir.

2.11 Missions et prestations demandées pour l'Outil

2.11.1 Historique

2006, 2007 : ATOUT FRANCE développe, sur sa propre plateforme Internet franceguide.com, un outil informatique de gestion des inscriptions et de rendez-vous adapté à Grand Ski. Ce logiciel est également utilisé sur les autres événements organisés par ATOUT FRANCE, en France (Workshop Rendez-vous France et Destination Vignobles, Rencontres partenariales de juin et septembre, etc.) et dans le réseau international sur certains marchés.

2008, 2012 : ATOUT FRANCE souhaite développer des fonctionnalités plus complexes et mieux adaptées à ses besoins dans le cadre de Grand Ski et fait appel au titulaire mandaté pour ces éditions pour développer un nouveau module de « Convention d'affaires » plus performant.

Modalités d'application de l'Outil :

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

- **Modules à prévoir :**
 - Modules d'inscription en front et back office des exposants,
 - Modules d'inscription, bilingues, en front et back office des visiteurs,
 - Module de gestion de rendez-vous,
 - Module de gestion des plans de transports et de l'hébergement des visiteurs (intégré à l'Outil ou hors Outil en fonction des recommandations du titulaire),
 - Création des interfaces graphiques de chaque édition,
 - Mise à disposition d'un modérateur au sein de l'équipe du titulaire.
- **Gestion en front office :**
 - Création de l'Outil onglets information (sans code d'accès) et inscriptions (avec codes),
 - Accès à l'Outil par un URL contrôlé par le titulaire : www.grandski.org et sa version mobile,
 - Optimisation de l'Outil pour Internet Explorer, Mozilla, Chrome, etc....,
 - Mise en place des éléments graphiques,
 - Développement de formulaires d'inscription exposants et visiteurs (bilingue) avec entrées différentes et personnalisées des informations (gestion des achats de prestations, des badges, de téléchargement de logos et visuels...),
 - Accès aux inscriptions contrôlées par des codes d'accès,
 - Création de différents groupes pour les participants et organisateurs,
 - Intégration des participants au module de gestion de rendez-vous.
- **Gestion en back office :**
 - Création de différents statuts d'invités : invités, enregistrés, validés, inscrits,
 - Création des moyens de contrôle des inscriptions pour la validation par ATOUT FRANCE,
 - Création de modules spécifiques pour les administrateurs au siège et dans le réseau ATOUT FRANCE,
 - Création(s) d'export(s) (Excel et csv) spécifiques et accessibles par ATOUT FRANCE en temps réel,
 - Mise en place d'outils de tri des exposants et des visiteurs par pays, région et date d'inscription notamment,
 - Analyse statistique d'utilisation et de fréquentation de l'Outil.
- **Mise en place du module de prise de rendez-vous :**
 - Accès individuel de chaque participant à son propre module de prise de rendez-vous ainsi qu'à son planning,
 - Affichage des profils des sociétés participantes,
 - Création d'un moteur de recherche par mots clés et par des critères prédéfinis, et d'un filtre de recherche en fonction d'une « critérisation » des visiteurs et des exposants (pour permettre une mise en relation des 2 populations par affinité),
 - Paramétrage du module de rendez-vous selon des paramètres spécifiques selon la catégorie de participant.
- **Outil d'emailing :**
 - Création d'un outil d'emailing pour la personnalisation des envois,
 - Création d'email d'alerte vers les organisateurs.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

- **Création d'une procédure d'utilisation des différents modules de l'Outil :**
 - Gestion des inscriptions en front office pour les participants,
 - Gestion des inscriptions en back office pour les organisateurs, avec différents niveaux d'administration :
 - o un administrateur dans chacun des bureaux ATOOUT FRANCE,
 - o des administrateurs au siège,
 - Gestion de l'outil d'emailing.
- **Production par le titulaire d'un rétroplanning détaillé des différentes étapes de production et réalisation.**

2.11.2 Le besoin

L'Outil informatique devra répondre aux besoins suivants :

Gestion de l'Outil version Internet	Intégration des éléments graphiques déclinés par le titulaire ; Interface bilingue ;
Gestion des participants	Différents niveaux d'administration des participants (en fonction des typologies et des droits) ; Import / Export des bases de données ; Accès segmenté des participants en fonction de leur sous-groupe d'appartenance ; Événement payant pour tous les participants, sauf une catégorie dite « partenaires » ;
Gestion du module de prise de rendez-vous	Moteur de croisement des données d'inscription des différentes populations permettant une recherche qualitative des participants et constituant une aide à la prise de rendez-vous ; Remplissage des plannings de rendez-vous par planification régulière ; Recherche et impression des plannings ; Fonction d'enregistrement et de traitement des no-shows ;
Gestion des statistiques	Accès aux statistiques générales de l'événement ; Module d'enquête de satisfaction ;
Catalogue en ligne	Accès après manifestation à un outil de catalogue en ligne avec filtres, tris et exports.

De façon générale, tout contenu de l'Outil transmis par ATOOUT FRANCE au titulaire pour la réalisation de ses missions reste sa propriété, y compris les éléments graphiques et les bases de données importées et créées.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

2.11.3 Les fonctionnalités de l'Outil

Montage

Le front-office doit présenter une unité graphique avec les autres outils de communication du salon (plaquette de commercialisation, catalogues...).

Le montage de l'Outil doit être établi par le titulaire grâce aux éléments fournis par ATOOUT FRANCE :

- Bases de données des invités de ATOOUT FRANCE, à la fois exposants et visiteurs,
- Textes des pages d'accueil (avec et sans connexion) et bilingue pour la partie visiteurs,
- Formulaires d'inscription,
- Tarifs,
- Modèles des emailings,
- Modèle de la fiche récapitulative envoyée à ATOOUT FRANCE,
- Conditions particulières de participation et les conditions de services de ATOOUT FRANCE.

La base de données de l'Outil proposé devra se synchroniser avec les bases de données Excel de ATOOUT FRANCE qui contiennent les informations sur les exposants et les visiteurs.

Gestion des niveaux d'administration

Les différents intervenants dans la gestion de l'événement disposent de droits d'accès spécifiques :

- **titulaire** : super-administrateur;
- **ATOOUT FRANCE « siège »** : administrateur (accès aux inscriptions exposants et visiteurs, tous marchés confondus, accès aux push mails/ emailings envoyés par les administrateurs secondaires et aux exports) ;
- **ATOOUT FRANCE « réseaux » des 33 bureaux à l'international** : administrateurs restreints - par marché de visiteurs - (accès restreint aux inscriptions et aux push mails de leur marché. Il conviendra de créer une quarantaine d'accès administrateurs différents).

Les utilisateurs pourront se connecter de façon simultanée sur la plateforme de l'Outil, sans interférence avec les autres utilisateurs.

Gestion des participants

L'Outil doit permettre la mise en place d'une entrée distincte pour chaque profil (entrée visiteurs avec une version anglaise et française et entrée exposants).

Un participant peut être « responsable » (inscription principale) ou « collaborateur » (inscriptions liées) d'une société.

Le participant « responsable » est chargé de l'inscription de ses collaborateurs : l'inscription de tous les participants d'une société (le responsable + les collaborateurs éventuels) doit se faire au cours d'une seule et même connexion.

Les participants à un événement sont sélectionnés dans une base de données. Un participant peut être exposant ou visiteur.

L'Outil propose deux listes : les exposants et les visiteurs. Chaque liste est accompagnée du nombre de participants qu'elle comprend.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Fonctions demandées

- Ajout d'un participant par « demande spontanée en ligne » via le front office en tant qu'exposant,
- Ajout d'un participant par « demande spontanée en ligne » via le front office en tant que visiteur,
- Création de participant en back-office,
- Suppression d'un participant,
- Recherche d'un participant,
- Détail d'un participant dans chaque liste (exposants et visiteurs),
- Sélection de participants dans la liste,
- Tri multicritères de chaque liste (état d'inscription, nom commercial, ville, pays, région, activité principale, code postal, sous-groupe tarifaire...).

Spécificités pour le profil exposant

Chaque exposant peut être :

- Adhérent ou non adhérent de ATOOUT FRANCE,
- Nouveau ou ancien exposant,
- Partenaire de l'événement.

Ces différents profils doivent être pris en compte au moment de l'inscription et donner lieu à une grille tarifaire personnalisée. Le système devra aussi adapter le bon de commande à cette grille tarifaire en le complétant de manière automatique.

Par ailleurs, selon le profil de l'exposant et le type de stand choisi dans la grille tarifaire, le système doit permettre automatiquement d'adapter le nombre de badges autorisé par stand.

Par ailleurs, la validation des exposants se fait à deux niveaux, via l'Outil :

- Vérification des éléments par le titulaire,
- Validation par ATOOUT FRANCE.

• **Ouverture des participants sélectionnés**

La fonction d'ouverture d'un participant donne accès à sa fiche. Cette fiche reprend les données affichées dans la liste ci-dessus et les complète avec des informations supplémentaires. L'accès à la fiche du participant et sa modification, pourront se faire directement via le back office.

Informations attendues :

- La raison sociale et le nom commercial,
- L'adresse (champs 1, 2, 3),
- Le code postal,
- Le statut d'adhésion à ATOOUT FRANCE et intégration de son n° d'adhérent (exposant),
- Son profil : nouveau/ancien exposant (exposant),
- Le statut réglementaire (immatriculation dans le cas d'un opérateur de voyage ou classement dans le cas d'un hébergeur) et intégration des références correspondantes,

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

- Le filtre marketing (réponse à un formulaire selon laquelle un participant autorise ou non ATOUT FRANCE à utiliser son adresse email pour des opérations marketing),
- L'activité principale,
- Les réponses du participant aux formulaires d'inscription,
- L'état d'inscription de l'exposant : état dans le workflow d'inscription,
- Son jour d'arrivée, son jour de départ (le planning pouvant être calculé en fonction de ces deux dates),
- Le collaborateur responsable, les collaborateurs accompagnants,
- L'historique du participant dans l'événement : emailings, inscription...,
- Le récapitulatif de la commande du participant (avec export de la commande sous forme de bon de commande au format PDF),
- Les login et mot de passe du participant (éventuellement de chaque collaborateur).

- **Les collaborateurs associés à un participant :**

La fiche d'un collaborateur montre les informations concernant le collaborateur et son activité (son rôle) dans l'événement :

- Civilité,
- Nom,
- Prénom,
- Fonction,
- Email,
- Téléphone,
- Société.

Module de prise de rendez-vous

- **La prise des rendez-vous par les visiteurs**

Ce sont les visiteurs inscrits qui prennent rendez-vous avec les exposants inscrits.

Un outil de croisement de données performant permet aux visiteurs de rechercher les sociétés correspondant à leurs attentes, parmi les exposants (un système de pictogrammes peut hiérarchiser les résultats et proposer une lecture simple du croisement des données).

Ce système de croisement des données doit permettre de pondérer les résultats afin de proposer un ordre de classement le plus fin possible des résultats « match » entre les deux populations de participants.

Fonctions demandées :

- Moteur de croisement des données,
- Fonctions de tri multiples et croisés (par région, activité, thématique),
- Moteur de recherche, avec mot clé,
- Dédoublonnage des rendez-vous dans le cas où deux collaborateurs d'une même société exposante auraient été sollicités par le visiteur.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

• **La sollicitation de rendez-vous par les exposants**

Parallèlement à la prise des rendez-vous par les visiteurs, les exposants peuvent solliciter via la plateforme de l'Outil les visiteurs afin qu'ils prennent rendez-vous avec eux. L'exposant pourra accompagner sa demande d'un objet et d'un message.

La demande de l'exposant pourra être :

- acceptée par le visiteur. Elle sera alors placée dans les plannings de rendez-vous de l'exposant et du visiteur, en fonction de la compatibilité des agendas,
- refusée par le visiteur. L'Outil devra permettre au visiteur de justifier son refus, qui sera lisible sur l'Outil par l'exposant.

Fonctions demandées :

- Moteur de croisement des données,
- Fonctions de tri multiples et croisés (par pays, profil, produit recherché, région recherchée, thématique programmée),
- Dépôt de message possible pour appuyer la demande de rendez-vous, avec la visibilité de la date d'envoi de la demande, un champ objet, un champ de saisie libre pour le message,
- Prise en charge des alphabets russe et chinois notamment,
- Alerte vers le visiteur pour répondre à la sollicitation (mail prédéfini permettant au visiteur acceptation ou refus de la demande de rendez-vous sans connexion directe sur l'Outil),
- Si la sollicitation de rendez-vous est déclinée, intégrer la possibilité de justifier le refus par le visiteur, justificatif qui sera visible en ligne par l'exposant concerné.

• **La planification des rendez-vous**

La planification régulière des rendez-vous pris par les visiteurs permet aux premiers inscrits d'être les premiers servis.

Fonctions demandées :

- Outil de gestion des plannings par planification,
- Suivi des quotas de rendez-vous,
- Possibilité d'action manuelle sur les rendez-vous (notamment dans le cas de participants n'ayant pas assez de rendez-vous),
- Suivi et résolution des conflits d'horaires,
- Fonction d'export du nombre de rendez-vous planifiés et en attente (tris par société, par typologie de participant, par pays, par région...),
- Possibilité de fermer les plannings si besoin (pour les responsables ATOOUT FRANCE du réseau ou pour les partenaires ne souhaitant pas prendre de rendez-vous...),
- Possibilité d'envoyer un message personnalisé aux exposants,
- Gestion des no-shows,
- Regroupement des rendez-vous pris par les visiteurs sur une même tranche horaire, en fonction des massifs de rattachement des exposants, dans la mesure où cela n'entraînerait pas une diminution du nombre de rendez-vous planifiés.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

- **L'annulation de rendez-vous**

Par principe, les visiteurs font leur choix de rendez-vous qui sont validés automatiquement. Les exposants peuvent solliciter des rendez-vous mais ne peuvent refuser un rendez-vous demandé par un tour-opérateur. Cependant certains exposants souhaiteraient annuler un ou des rendez-vous avec des tour-opérateurs non prioritaires. Une proposition doit être faite dans ce sens (condition d'autorisation à définir selon la recommandation du titulaire).

- **Le planning de rendez-vous**

Le planning de chaque participant est adapté à ses dates de présence, et comprend toutes les plages disponibles sur la durée de l'événement.

Il convient de mettre en forme différemment chaque type d'activité du participant : rendez-vous, conférence, déjeuner, créneau horaire libre...

Le planning se présente sous trois formes :

- Planning sur la totalité de l'événement, présenté sous forme de tableau / agenda (type Outlook), reprenant :
 - Titre de l'événement,
 - Nom du collaborateur,
 - Détails de l'activité prévue : jour, horaire, lieu, nom, prénom, fonction et société du participant rencontré et pays d'origine de la personne rencontrée, ainsi que la correspondance des participants issue de l'Outil.
- Planning exporté sous format PDF conforme à l'identité graphique retenue pour le salon pour enregistrement, impression et envoi par email aux participants,
- Version dissociée et clairement identifiable pour le recensement et le traitement des « no-shows ».

Les exposants listent leurs éventuels « no-shows » de rendez-vous et envoient l'information via l'Outil version mobile. L'Outil doit permettre *in fine* l'envoi d'un email personnalisé à l'attention des visiteurs qui auraient effectué un « no-show » (courrier personnalisé avec le détail des exposants qui les ont signalés comme no-show). Le courrier incite les visiteurs à aller voir l'exposant sur son stand.

Tout planning complet devra être signalé au moment de la prise de rendez-vous :

- la société ou la personne concernée, qu'elle soit exposante ou visiteur, ne pourra plus être sollicitée pour des rendez-vous,
- son profil sera identifié comme non disponible, dans la liste des éventuelles sollicitations de rendez-vous en attente.

En parallèle aux plannings de rendez-vous, les participants exposants et visiteurs devront pouvoir exporter - en version PDF à minima – les profils des sociétés avec lesquelles ils auront rendez-vous afin de préparer leurs échanges en amont du salon.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Gestion de l'Outil version internet

La gestion de l'Outil version internet de l'événement est entièrement prise en charge par le titulaire. ATOOUT FRANCE n'intervient pas techniquement dans le paramétrage de l'Outil, ni de ses pages.

Gestion des push-mails et des emailings

L'outil des mailings « Message board » contient la liste des emails envoyés aux participants à l'événement.

Les emails sont de deux sortes :

- Les push-mails, dont l'envoi est programmé automatiquement via des règles de messagerie et qui correspondent à chaque changement de statut du participant (Invité, Enregistré, Validé, Inscrit),
- Les emailings, dont l'envoi est à l'initiative des organisateurs de l'événement (relance à l'inscription, informations générales, dossier technique, accès aux plannings...).

Les administrateurs secondaires ATOOUT FRANCE doivent pouvoir envoyer à leurs délégations respectives des push mails et des emailings totalement personnalisés, sans impacter ni modifier les emailings des autres administrateurs secondaires.

• **Recherche et accès aux emails**

Pour chaque email, l'Outil propose les informations suivantes :

- Titre de l'email,
- Description,
- Etat (en cours ou envoyé),
- Mailing de test – BAT Bon à Tirer (oui/non),
- Créateur,
- Date d'envoi,
- Nombre de destinataires,
- Accusé de réception,
- Attachement de pièces jointes (éventuellement générées à partir de données stockées sur l'Outil même, exemple : la fiche récapitulative d'inscription au format PDF).

Fonctions demandées :

- Détail d'un emailing,
- Création d'un emailing.

• **Réalisation d'un emailing**

Les informations concernant un emailing reprennent les données de la liste précédente, avec :

- La rédaction de l'emailing (prévisualisation de l'email éditable) ;
- Le segment destinataire : sélection des participants selon un pré paramétrage ou selon une recherche dynamique : tous, groupe ou sous groupe, pays, activité, inscription terminée ou non, règlement acquitté ou non, est intervenant, est inscrit à une activité ou à un type d'activité...

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Fonctions demandées :

- Edition du mail,
- Attachement de pièces jointes (éventuellement générées à partir de données stockées sur l'Outil même, exemple : la fiche récapitulative d'inscription au format PDF),
- Envoi,
- Envoi de test (BAT),
- Aperçu du mail,
- Choix de segment,
- Accusé de réception.

L'Outil devra assurer l'envoi des emails, ou à défaut l'interface (avec une solution externe d'envoi d'emails).

• **Cas des emailings d'enquêtes de satisfaction**

La réalisation des enquêtes de satisfaction initie deux emailings :

- un emailing vers le type exposant, avec les relances associées,
- un emailing vers le type visiteur, avec les relances associées.

Fonctions demandées :

- détail du mailing : titre, adresse d'envoi, adresse de réponse, nom de l'expéditeur,
- modifier le corps du texte,
- définir un mail par sous-groupe,
- modifier la date d'envoi,
- programmer l'envoi,
- contenir dans l'email un lien direct vers l'enquête incluant les codes d'accès du participant, sans qu'il doive les ressaisir,
- accusé de réception.

Gestion des exports

Le système devra proposer des fonctionnalités permettant d'exporter à tout moment par ATOOUT FRANCE et le titulaire des données par lots sous la forme de fichiers Excel et csv.

L'Outil devra être adaptable face aux évolutions technologiques afin de produire immédiatement des exports exploitables par ATOOUT FRANCE.

L'accueil du gestionnaire devra présenter la liste des exports déjà effectués sur l'événement.

Informations attendues :

- nom de l'export,
- base source,
- demandeur,
- date d'export,
- estimation du nombre de lignes exportées.

Fonctions demandées :

- possibilité de créer un export,

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

- possibilité de relancer un export,
- création d'export,
- choix de la source de données :
 - Participants,
 - Activités,
 - Enquêtes,
 - Emailings.

Pour chaque source de données, choix des informations à exporter entre :

- participants : champs de société, champs de collaborateurs, informations relatives à l'événement, historiques, activités, détail des prestations commandées et montant total de la commande, plannings (ce dernier export doit être accessible en un clic pour tous les participants d'un même type),
- rendez-vous : titre, description, horaires, participants, inscrits,
- enquêtes, données participants, toutes les questions des enquêtes,
- emailings : liste emailings datés, listes adresses pour un mailing.

Au cours de l'événement, seront demandés des exports des visiteurs et exposants comprenant l'ensemble des champs complétés par les participants sur l'Outil. Ce besoin est impératif et devra être anticipé au moment du montage de l'Outil.

Des exports dédiés devront également être mis en place pour les bureaux ATOUT FRANCE (export des visiteurs de leur zone).

Gestion des statistiques

L'interface de statistiques doit être disponible à deux échelles :

- une échelle événementielle permettant de suivre la fréquentation d'un événement voire de la comparer à l'édition précédente de l'événement,
- une échelle « macro » permettant d'évaluer les volumétries impliquées et l'utilisation de l'Outil.

Les statistiques de l'événement devront être disponibles sur une interface accessible à tous.

Informations attendues :

- nom de l'événement,
- nombre d'invités par groupe et marché,
- nombre d'inscrits par groupe et marché,
- nombre de rendez-vous par région (exposants),
- nombre de rendez-vous par marché (visiteurs),
- nombre de rendez-vous par exposant, par visiteur,
- nombre de rendez-vous total,
- nombre de no shows et déduction du nombre de participants présents,
- statistiques des réponses aux enquêtes de satisfaction de l'événement par question :
 - répartition des réponses par marché,
 - nombre et pourcentage de chaque réponse sur la totalité des réponses,

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

- répartition des réponses par sous groupe,
- répartition des réponses par activité principale,
- répartition des participants par activité,
- répartition des participants par pays.

Actions demandées

- Choix de l'événement ;
- Export des statistiques ;
- Affichage graphique ;
- Comparaison avec une autre édition.

Catalogue

- **Catalogue en ligne**

L'Outil doit permettre la création d'un catalogue en ligne consultable par les participants après l'événement.

Accessible uniquement aux participants inscrits et ayant participé à l'événement (identification demandée avant l'accès), il leur permet :

- d'effectuer une sélection parmi les listes des participants,
- de mémoriser des tris, des listes thématiques,
- d'exporter les résultats sous différents formats (PDF, Excel).

Modérateur

La société retenue devra veiller à dimensionner correctement les équipes en charge du projet.

Notamment, un modérateur devra être dédié à l'Outil : il sera en charge de l'ensemble de la mise en page, de la maintenance, du suivi des performances de l'Outil, de la mise en place et du contrôle du module de prise de rendez-vous, et devra apporter à ATOOUT FRANCE des réponses précises et rapides en cas de difficulté.

2.11.4 Environnement d'exploitation

Contraintes métier

Le système devra prendre en charge des pages contenant des langues et des systèmes d'écriture différents : l'encodage des affichages front et Back office sera l'Unicode UTF-8. Toutes les interfaces internet d'inscription et d'enquêtes de satisfaction devront être visibles dans les langues concernées.

Le système devra proposer des temps de chargement inférieurs à 3 secondes pour chaque page ouverte.

Environnement technologique de la solution

Eu égard à la répartition géographique des utilisateurs, le système devra être accessible en ATOOUT FRANCE léger, à partir d'un navigateur Internet Explorer 8 et ultérieur, Mozilla, Chrome et Safari.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Transposition des données

L'export de données concernant les participants aux événements doit permettre le suivi des relations de ATOOUT FRANCE avec ses partenaires et contacts.

2.11.5 Dispositions diverses

Structure de la réponse

La proposition financière présentée dans le bordereau des prix doit être forfaitisée pour l'ensemble des fonctionnalités demandées. Un détail des différents postes de facturation devra figurer sur la réponse de manière à pouvoir avoir une vue claire des combinaisons et options possibles du développement.

Propriété intellectuelle

L'Outil créé par le titulaire dans le cadre de la présente consultation sera gérée en mode « software as a service ».

Développements ultérieurs

ATOOUT FRANCE sera libre d'utiliser ces développements, même partiels, sans l'accord et en dehors des relations avec le titulaire. Le titulaire sélectionné s'engage à fournir les descriptifs nécessaires à des développements ultérieurs en dehors du présent marché.

La documentation technique

Une documentation technique détaillée de l'Outil sera remise à ATOOUT FRANCE au moment de la réception de l'Outil. Cette documentation devra comprendre :

- Une architecture détaillée de l'Outil ;
- Un manuel utilisateur complet.

Maintenance

L'Outil étant un élément essentiel du bon déroulement du salon et de sa performance (inscriptions, planification des rendez-vous entre acheteurs internationaux et exposants de l'offre française), le titulaire devra veiller en lien avec son sous-traitant s'il y a lieu, à la fluidité de l'utilisation de l'Outil et ce dès qu'il sera accessible (date de sa mise en ligne).

Dans l'hypothèse où le pouvoir adjudicateur identifierait des problèmes liés à l'Outil (notamment connexion, mise en page, erreurs...), le titulaire devra faire preuve de réactivité afin que des solutions soient trouvées pour rendre l'Outil totalement opérationnel en lien avec rétro planning qui a été fixé ou sera fixé par ATOOUT FRANCE.

Cette prestation inclut donc les interventions demandées par le pouvoir adjudicateur, en cas de fonctionnement défectueux de l'un des éléments composant l'Outil, ainsi que l'entretien préventif.

La maintenance porte également sur les modifications qui seraient apportées au matériel à l'initiative du titulaire. ATOOUT FRANCE devra préalablement être avisé de ces modifications ; il peut s'y opposer, lorsqu'elles rendent nécessaires des changements dans ses processus de fonctionnement, à moins que le titulaire n'assume les frais de ces changements.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ATOOUT FRANCE s'interdit par conséquent d'exécuter ou de faire exécuter, sans l'accord du titulaire, toute opération de maintenance autre que celles dont l'exécution lui incombe conformément aux documents particuliers du marché.

Le titulaire garantit que le matériel dont il assure la maintenance reste apte à remplir les fonctions définies dans les documents particuliers du marché.

Tout dysfonctionnement constaté de l'Outil mis en place devra être corrigé par le titulaire, sans frais supplémentaire pour ATOOUT FRANCE. Le titulaire assurera la livraison, l'installation sur site et la mise en exploitation des traitements corrigés.

Hébergement

Le titulaire devra veiller à ce que l'hébergement de l'Outil soit sécurisé et que les données soient systématiquement sauvegardées, le paramétrage de l'Outil et ses pages étant techniquement entièrement pris en charge par le titulaire et hébergé par le titulaire.

2.12 Gestion des relations et négociations avec les titulaires et fournisseurs

Le candidat sélectionné est en charge des relations et négociations avec les différents fournisseurs de la manifestation. Pour chaque poste, il devra soumettre différentes propositions à ATOOUT FRANCE qui donnera son bon pour accord, sur une proposition pour chaque prestation.

2.13 Suivi technique et financier de la manifestation

Le titulaire interroge les fournisseurs. Tous les devis sont visés par ATOOUT FRANCE qui donnera son « bon pour accord ».

Le titulaire contracte avec le fournisseur retenu, puis règle la facture selon les modalités de paiements négociées.

ATOOUT FRANCE facture et encaisse les paiements des participants (exposants et visiteurs) et des partenaires dont les dossiers d'inscription ont été validés par le titulaire.

Dates prévisionnelles de commercialisation 2019 : 21 septembre au 26 octobre 2018.

2.14 Bilan et évaluation de la manifestation

Réalisation et suivi d'enquêtes de satisfaction auprès des exposants et visiteurs.

Bilan financier en fin de manifestation.

ARTICLE 3. ANNEXES

- 3.1 Charte du logo France et du logo du salon Grand Ski 2018
- 3.2 Plaquette de commercialisation du salon Grand Ski 2018
- 3.3 Dossier technique Exposant 2018
- 3.4 Quotas de visiteurs par pays 2018
- 3.5 Exemple de menus des déjeuners du mardi et mercredi
- 3.6 Plan du salon Grand Ski 2018
- 3.7 Liste des hôtels tour-opérateurs optionnés à Chambéry
- 3.8 Dossier de presse du salon Grand Ski 2018
- 3.9 Diagramme des états de l'événement
- 3.10 Schéma de navigation de l'Outil
- 3.11 Galerie de photos de l'édition 2018 à Chambéry

3.1 Charte du logo France et du logo du salon GRAND SKI 2018

La charte complète de la marque France et de ses utilisations peut être demandée par email à lionel.bertouneche@atout-france.fr



Le logo 2018 du Salon Grand Ski sous ses différentes formes :



infiniment montagne
mountain inspiration



infiniment montagne
mountain inspiration



ATOUT FRANCE
Marché relatif à l'organisation du Salon « Grand Ski »

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

3.2 Plaque de commercialisation du salon GRAND SKI 2018

3.3 Dossier technique exposants 2018

3.4 Quotas de visiteurs par pays 2018

QUOTAS VISITEURS INTERNATIONAUX PAR MARCHÉ		GRAND SKI 23-24 janvier 2018 Chambéry
Marchés		
EUROPE		367
Allemagne		19
Autriche		3
Belgique / Luxembourg		12
Espagne		20
Andorre		1
Portugal		3
Europe Centrale		46
	R. Tchèque	9
	Slovaquie	1
	Slovénie	4
	Croatie	6
	Serbie	3
	Roumanie	8
	Bulgarie	9
	Bosnie- Herzégovine	1
	Macedoine	2
	Kosovo	2
	Hongrie	1
France		56
Grande-Bretagne - Irlande		80
Italie		1
Pays-Bas		30
Pologne		7
Russie, Ukraine, Arménie, Moldavie		60
SC/Danemark		6
SC/Finlande		1
SC/Norvège		2
SC/Suède		4
SC/Pays Baltes		8
Suisse		8

ATOUT FRANCE
Marché relatif à l'organisation du Salon « Grand Ski »

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

PROCHE ET MOYEN-ORIENT		42
Arabie Saoudite		3
Egypte		1
Emirats Arabes		6
Jordanie		2
Liban		6
Koweït		5
Turquie		0
Iran		4
Israël		15
AMERIQUE DU NORD		15
Canada		4
Etats-Unis		11
AMERIQUE DU SUD		20
Argentine		4
Brésil		10
Chili		0
Mexique		2
Colombie		2
Pérou		1
Uruguay		1
AFRIQUE-ASIE PACIFIQUE-OCEANIE		37
Afrique du Sud		7
Australie - NZ		0
Asie du Sud Est		
	Indonésie	1
	Malaisie	1
	Singapour	2
	Thaïlande	2
Chine		7
	Beijing	
	Shanghai	
	Canton	
	Chengdu	
	Wuhan	
	Xiamen	
	Hangzhou	
	Hong Kong	2
	Taiwan	
Corée du Sud		3
Inde		10

ATOUT FRANCE
Marché relatif à l'organisation du Salon « Grand Ski »

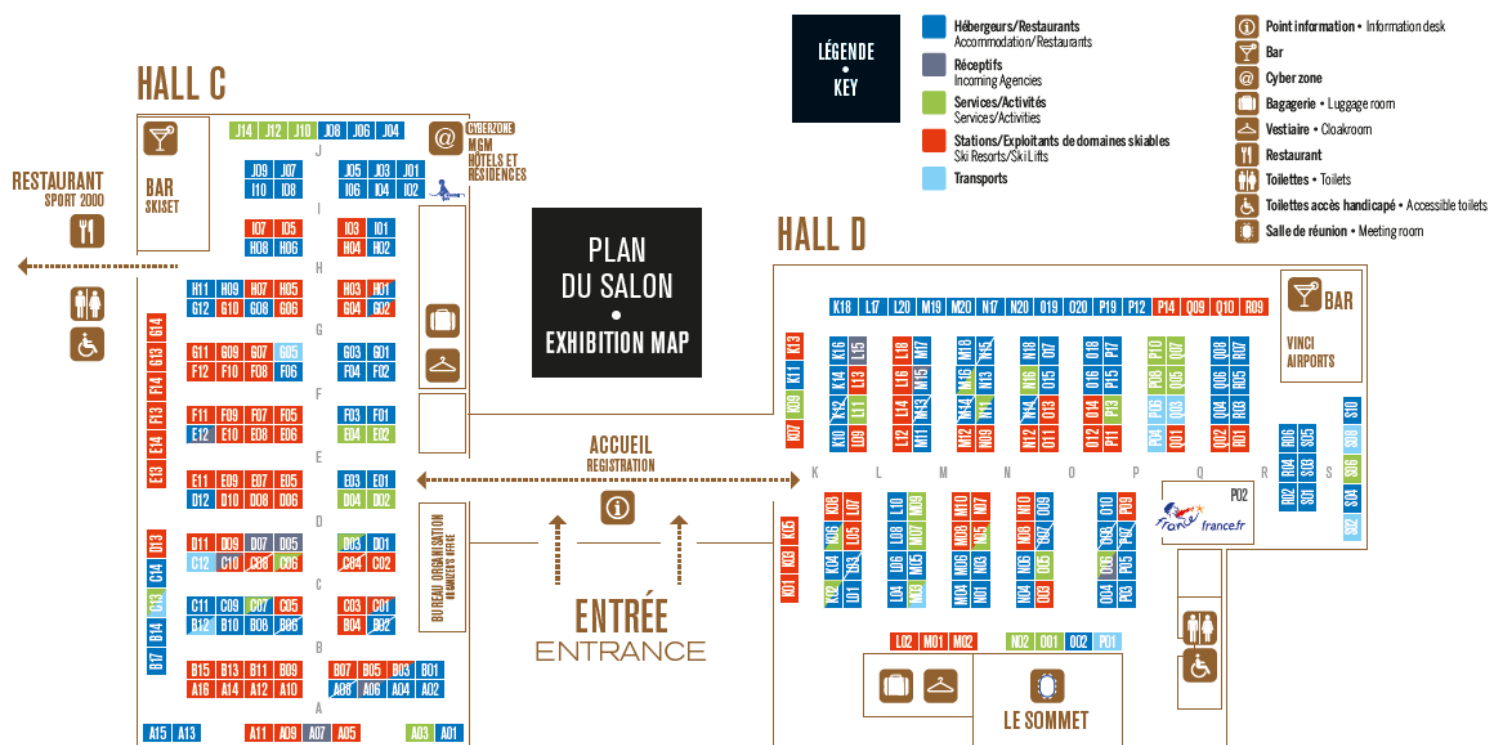
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Japon		2
TOTAL		481

3.5 Exemples de menus des déjeuners du mardi et mercredi

ATOUT FRANCE
Marché relatif à l'organisation du Salon « Grand Ski »
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

3.6 Plan du salon Grand Ski 2018



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

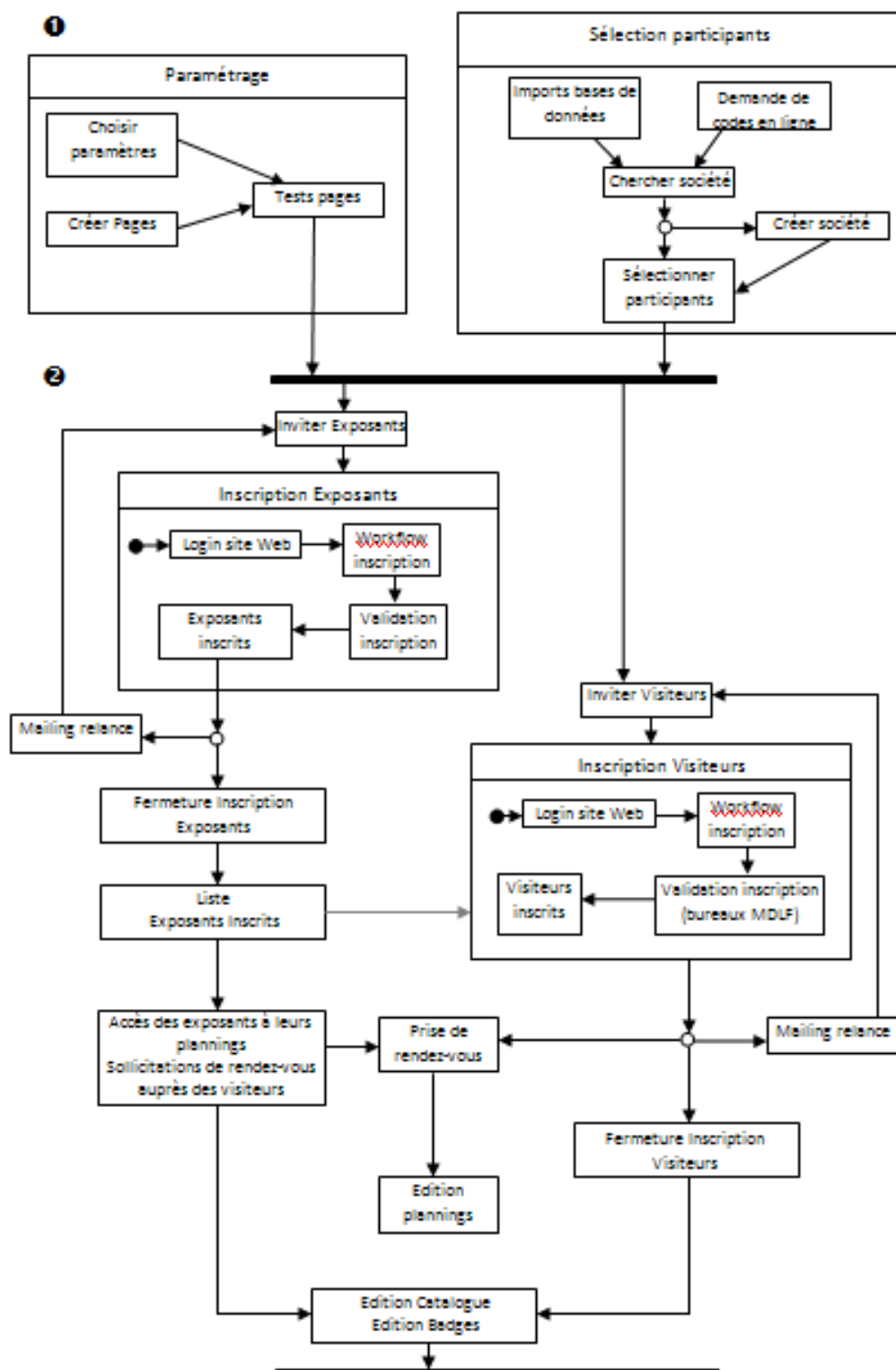
3.7 Liste des hôtels optionnés à Chambéry pour les Tour-opérateurs

HOTELS CHAMBERY		14-janv 2019	15-janv 2019	16-janv 2019
1	BEST WESTERN ALEXANDERPARK	100	100	100
2	MERCURE CHAMBERY	65	65	65
3	LE CINQ	40	40	40
4	LES PRINCES	25	25	25
5	COMTES DE CHALLES	40	40	40
6	LE KYRIAD	125	125	125
7	ALTEDIA-LA MAISON ROUGE	52	52	52
8	Ibis	53	53	53
		500	500	500

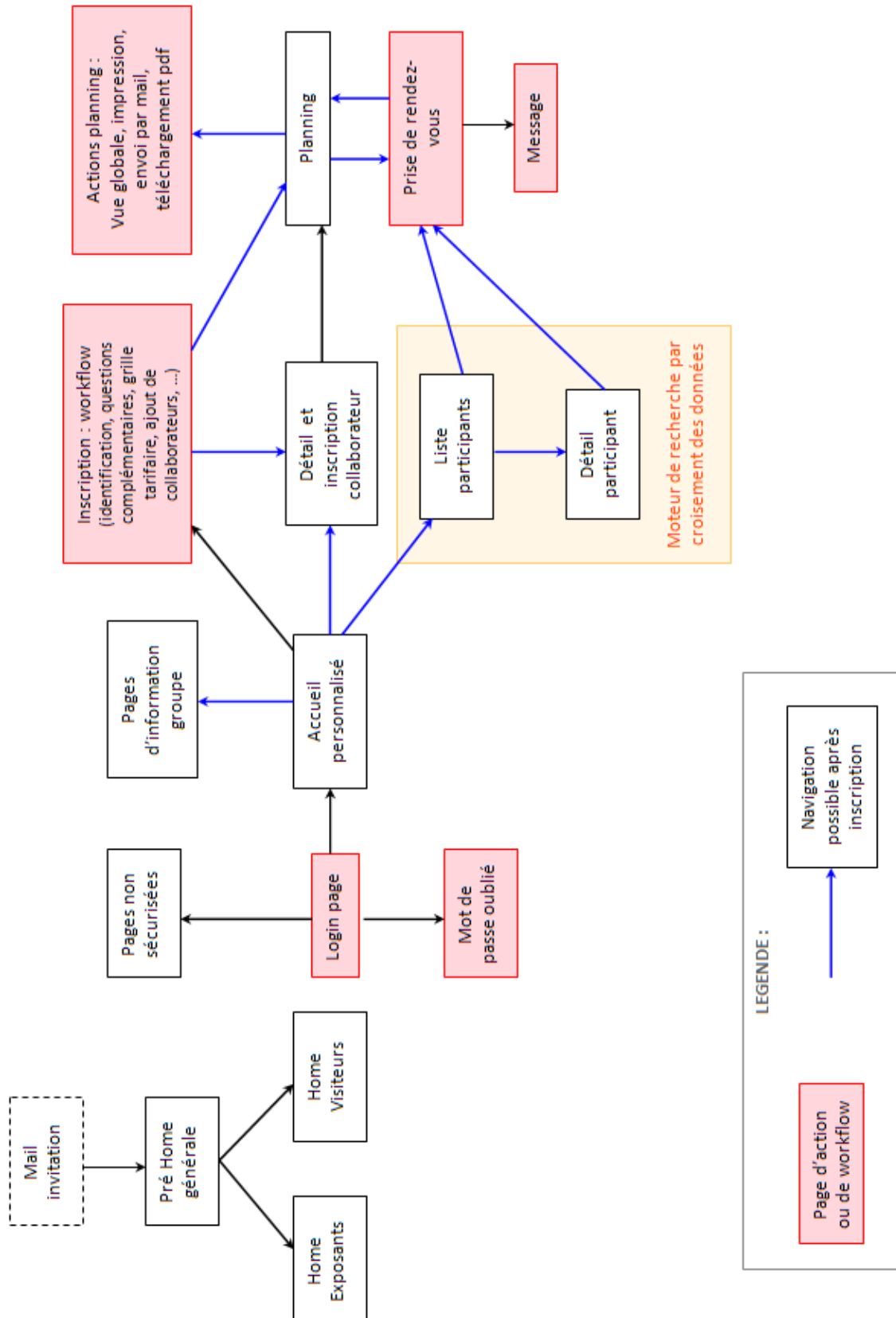
ATOUT FRANCE
Marché relatif à l'organisation du Salon « Grand Ski »
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

3.8 Dossier de presse du salon GRAND SKI 2018

3.9 Diagramme des états de l'événement



3.10 Schéma de navigation de l'Outil



3.11 Galerie de photos de l'édition 2018 à Chambéry

<http://www.photographe-mice.com/GrandSki2018/>