

ATOUT



CAHIER DES CHARGES MOOC NUMERIQUES

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 - PRÉSENTATION DE ATOUT FRANCE	3
CHAPITRE 2 - OBJET DE LA CONSULTATION	4
CHAPITRE 3 - PRESTATIONS ATTENDUES	4
CHAPITRE 4 – BUDGET	5
CHAPITRE 5 - LE RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION	5
5.1 OBJET DE LA CONSULTATION.....	5
5.2 INFORMATION DES CANDIDATS.....	5
5.3 COMITÉ DE PILOTAGE.....	5
5.4 RÉTRO PLANNING.....	6
5.5 DOSSIER DE CONSULTATION.....	6
5.6 PRÉSENTATION DES OFFRES.....	6
5.7 DÉPÔT DES OFFRES.....	6
5.8 CRITÈRES DE SÉLECTION.....	7
5.9 DÉLAI DE VALIDITÉ DES OFFRES.....	7
5.10 CONFIDENTIALITÉ.....	7
5.13 CONDITIONS GÉNÉRALES.....	8
5.13 CONTACTS.....	9

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 »). Ce 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 davantage 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 france.fr. L'agence BETC Digital a été sélectionnée pour mettre en œuvre ces actions et notamment développer le nouveau site france.fr qui sera mis en ligne au 4ème trimestre 2017.

C'est dans ce cadre que la présente mise en concurrence est lancée. Elle a pour objet la sélection d'un prestataire 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 - Prestations attendues

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, notamment le Secrétariat général, Direction financière, Ressources humaines, sur le numérique et les bonnes pratiques par la mise à disposition de cours en ligne MOOC ou CLOM. Les « MOOC » 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.

Ils devront 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 au prestataire de proposer en complément d'autres modules/MOOC permettant d'atteindre l'objectif fixé par ce cahier des charges.

CHAPITRE 4 – Budget

Le budget alloué à cette prestation ne dépassera pas 100 000 € HT (cent mille euros Hors Taxes) pour tous les MOOC pour un minimum de 350 MOOC.

CHAPITRE 5 - Le règlement de la consultation

5.1 Objet de la consultation

Atout France recherche un prestataire pouvant l'accompagner dans sa transformation numérique sur les aspects de développement des compétences de l'ensemble des équipes y compris les fonctions supports

Sous réserve de la conclusion d'un contrat entre Atout France et le candidat retenu, les MOOC seront mis à disposition dès 21 décembre 2017.

5.2 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 5.13 « Contacts ».

Tout renseignement relatif au contenu technique de la consultation peut être obtenu jusqu'au 15 décembre 2017 inclus, par mail uniquement à l'adresse suivante: 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 donnée par téléphone.

Aucune réponse ne sera apportée aux questions reçues ultérieurement.

Dans ce cadre, chacune des réponses apportée par Atout France sera rédigée et mise en ligne sur son site à l'adresse suivante : <http://atout-france.fr/services/marches-publics>.

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.

5.3 Comité de pilotage

Un comité de pilotage composé du Directeur de la Communication et des partenariats, du Directeur adjoint de la Communication et de la Chef de mission des projets transversaux, sélectionnera les 3 (trois) meilleures offres s selon les critères énoncés dans le point 5.8.

5.4 Rétro planning

Remise du cahier des charges aux candidats et publication sur le site atout-france.fr	11 décembre 2017
Date limite de réception des offres	19 décembre 2017 à 12h00 (heure de Paris)
Choix définitif du prestataire retenu	A partir du 20 décembre 2017

L'ensemble des candidats sera informé de l'issue de la sélection par mail avec accusé de réception.

5.5 Dossier de consultation

Le dossier de consultation remis aux prestataires contient le cahier des charges dont le présent règlement

5.6 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

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 ou CLOMLe budget de leur prestation en distinguant les tarifs de chaque MOOC et/ou CLOM
- ✓ 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).

5.7 Dépôt des offres

Les offres, rédigées en français, devront impérativement être envoyées avant le 19 décembre 2017 à 12h00 de Paris, en 2 (deux) exemplaire par voie postale à :

ATOUT FRANCE
« Mise en concurrence : MOOC »
A l'attention de Veruschka Becquart
Marie-Claude Raguél
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 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 pour pouvoir être considérées comme réguliers.

5.8 Critères de sélection

Les critères énoncés ci-dessus sont applicables pour la préselection des candidats, ainsi que, par la suite, pour la sélection finale du prestataire.

L'offre économiquement la plus avantageuse sera choisie sur la base des critères suivants (le total des critères est égal à 100) :

- Pertinence des MOOC proposés par métiers afin d'atteindre les objectifs fixés notamment la mise en place d'une méthode et/ou cours, permettant d'assurer l'amélioration des compétences numériques de l'ensemble des employés de Atout France y compris les missions supports, développer leur culture et performances numériques et gestion optimale des contenus en termes de référencement) : 30/100
- Ergonomie, facilité d'utilisation et de navigation des MOOC d'un point de vue technique : 20/100
- Qualité des enseignants/créateur de chacun des MOOC : 20/100
- La pertinence des exercices pratiques : 20/100
- Créativité et innovation des méthodes pédagogiques : 10/100

Les critères énoncés ci-dessus sont applicables pour la sélection finale du prestataire.

5.9 Délai de validité des offres

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

5.10 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 sous-traitants la même obligation de confidentialité.

5.11 Compléments ou modifications apportées au dossier de consultation

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

Ces compléments, précisions et/ou modifications au dossier de consultation seront portés à la connaissance des candidats dans un délai leur permettant de les prendre utilement en considération pour la remise des offres par une mise en ligne des documents modifiés sur le site <http://atout-france.fr/services/marches-publics>, et au plus tard 3(trois) jours calendaires avant la date limite de remise des candidatures et des offres. Lorsque la date limite pour répondre n'est pas un jour ouvré, il est retenu le premier jour ouvré suivant cette date.

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

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

Il appartient donc aux candidats ayant téléchargé les documents de la consultation de consulter régulièrement le site <http://atout-france.fr/services/marches-publics> afin de s'assurer qu'aucune modification ou complément des documents de la consultation n'est intervenue.

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

5.12. Sous-traitance

Pour la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées dans le cadre du présent cahier des charges, le prestataire retenu est responsable du choix des sous-traitants qu'il propose à Atout France, en garantit leur compétence et leur professionnalisme.

Ces sous-traitants se définissent comme tout tiers participant à quelque niveau que ce soit à la réalisation des prestations qui lui sont confiées par Atout France pour la réalisation des prestations.

En cas de défaillance de l'un des sous-traitants choisis par lui :

- le prestataire retenu s'engage à assurer la bonne exécution des prestations, notamment en faisant appel à un autre sous-traitant répondant aux mêmes exigences de compétence et de professionnalisme, sans aucun surcoût pour Atout France et dans le respect des délais initialement convenus ;
- le prestataire sélectionné assumerait seul la responsabilité de la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées au titre du présent cahier des charges.

Aussi, en aucun cas le prestataire retenu ne pourrait se prévaloir du fait que tout ou partie de la réalisation des prestations qui lui incombent au titre du présent cahier des charges, aurait été confiée par lui-même à un ou plusieurs sous-traitants.

5.13 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. 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.

5.13 Contacts

Marie-claude Raguel et Veruschka Becquart

Vu, paraphé et signé 9 pages, à _____, le _____

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

Titre :

Signature :

