

## CAHIER DES CHARGES (CDC)

Client

LORRAINE TOURISME

Objet de la consultation

**Mesurer l'efficacité des campagnes  
de communication DOOH  
menées par Lorraine Tourisme**

Date limite de réception des offres

Le 7 septembre 2018 à 10h00

## SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>OBJET DE LA CONSULTATION.....</b>	<b>3</b>
1.1	PRESENTATION DU CONTEXTE GENERAL .....	3
1.2	LA LORRAINE, UNE MARQUE DE DESTINATION TOURISTIQUE .....	3
1.3	MODALITES DE CANDIDATURE .....	3
1.4	DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES .....	4
1.5	DELAJ DE VALIDITE DES OFFRES .....	4
1.6	UNITE MONETAIRE ET LANGUE FRANCAISE .....	4
<b>2</b>	<b>CONTENU TECHNIQUE DE L'OFFRE ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....</b>	<b>4</b>
2.1	DESCRIPTIF DU BESOIN .....	4
2.2	PRESTATIONS & LIVRABLES .....	6
2.3	PRIX .....	6
<b>3</b>	<b>JUGEMENT DES CANDIDATURES ET DES OFFRES.....</b>	<b>7</b>
3.1	JUGEMENT DES CANDIDATURES .....	7
3.2	JUGEMENT DES OFFRES.....	7
<b>4</b>	<b>MODALITES DE REGLEMENT .....</b>	<b>8</b>
4.1	PRESENTATION DES FACTURES .....	8
4.2	REGLEMENT DU PRESTATAIRE.....	8
<b>5</b>	<b>DISPOSITIONS GENERALES.....</b>	<b>9</b>
5.1	PORTÉE DES PRÉSENTES CLAUSES DU CAHIER DES CHARGES.....	9
5.2	CONFIDENTIALITÉ.....	9
5.3	MAUVAISE EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	9
5.4	INDEMNISATION EN CAS D'INEXECUTION OU DE MAUVAISE EXECUTION .....	9
5.5	SOUS-TRAITANCE .....	9
5.6	REDRESSEMENT OU LIQUIDATION .....	10
5.7	ASSURANCES .....	10
5.8	FORCE MAJEURE.....	11
5.9	RÈGLEMENT DES LITIGES .....	11

## 1 OBJET DE LA CONSULTATION

Lorraine Tourisme souhaite mesurer l'impact de ses campagnes DOOH (gare et métro parisien).

### 1.1 **PRESENTATION DU CONTEXTE GENERAL**

Lorraine Tourisme a pour mission principale de réaliser la promotion touristique de la destination Lorraine.

Dans un contexte de fusion des collectivités régionales, Lorraine Tourisme poursuivra cette mission mais portera une attention particulière sur l'ancrage du développement touristique dans celui du périmètre de la région Grand Est.

Pour découvrir l'action de Lorraine Tourisme : <http://pro.tourisme-lorraine.fr>

### 1.2 **LA LORRAINE, UNE MARQUE DE DESTINATION TOURISTIQUE**

Lorraine Tourisme s'est engagée dans une démarche d'attractivité touristique ambitieuse. Elle a créé des éléments de la marque de destination touristique, destinée à être partagée par tous les prestataires touristiques qui se réfèrent à la Lorraine pour se faire connaître et promouvoir leurs intérêts sur la scène nationale ou internationale.

Lorraine Tourisme a travaillé sur son positionnement, ses valeurs et ses cibles de clientèles et a doté la destination Lorraine d'une plateforme d'images, de valeurs et de messages.

L'écosystème digital Grand Public est au cœur de la stratégie de communication de Lorraine Tourisme et le portail [tourisme-lorraine.fr](http://pro.tourisme-lorraine.fr) en est le support principal.

### 1.3 **MODALITES DE CANDIDATURE**

Le candidat qui n'a pu télécharger le dossier de Cahier des Charges (CDC) sur le site internet de Lorraine Tourisme (<http://pro.tourisme-lorraine.fr/appels-doffres/>) peut se le procurer gratuitement auprès de :

#### **Lorraine Tourisme**

Monsieur FRANCOIS Nicolas

Email : [nicolas.francois@tourisme-lorraine.fr](mailto:nicolas.francois@tourisme-lorraine.fr)

Abbaye des Prémontrés – BP 97

54704 PONT A MOUSSON CEDEX

Le Dossier de Consultation pourra lui être remis :

- soit par voie postale,
- soit en main propre contre récépissé, le candidat devra le retirer (uniquement le matin entre 9h00 et 12h00 et l'après-midi entre 14h00 et 16h00, du lundi au vendredi),
- soit par courrier électronique (Lorraine Tourisme décline toute responsabilité dans l'envoi par courriel des éléments et il appartient au candidat de s'assurer que l'adresse d'envoi communiquée supporte l'envoi de documents électroniques volumineux).

#### **Eléments à fournir :**

- Un devis détaillé.
- Le présent cahier des charges signé et paraphé.

#### 1.4 DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES

Le 7 septembre 2018 à 10 heures.

#### 1.5 DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Le délai est fixé à 120 jours à compter de la date limite de réception des offres.

#### 1.6 UNITE MONETAIRE ET LANGUE FRANCAISE

Le candidat est informé que Lorraine Tourisme souhaite conclure le marché dans l'unité Euro.

L'unité monétaire ne constitue pas un critère de sélection des offres.

Si le candidat présente une offre libellée dans une autre unité monétaire que celle mentionnée ci-dessus, il accepte que l'administration procède à sa conversion en application des articles 4 et 5 du Règlement CE n° 1103/97 du 17 juin 1997.

Il peut également lui-même procéder à cette conversion, en appliquant le même texte, en indiquant celle des deux unités monétaires dans laquelle il s'engage.

Le candidat, s'il présente une offre libellée dans l'autre unité monétaire que celle souhaitée par Lorraine Tourisme, et si cette offre est retenue, est informé que l'unité monétaire souhaitée par Lorraine Tourisme peut s'imposer à lui dans le cadre de la mise au point finale du marché, si les parties n'étaient pas parvenues à trouver un accord sur ce point.

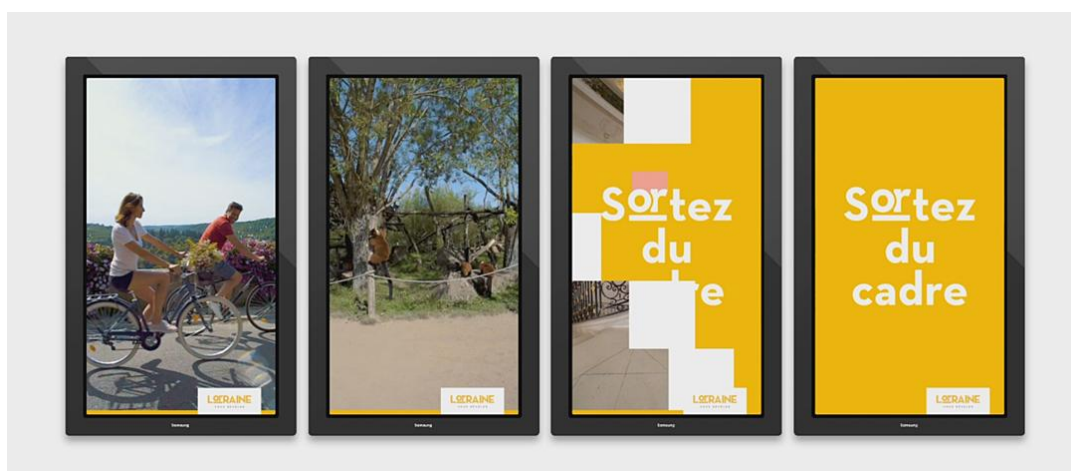
Les offres des candidats seront entièrement rédigées en langue française. Les dossiers de candidature devront être rédigés en langue française ou traduits en français pour les candidats étrangers.

## 2 CONTENU TECHNIQUE DE L'OFFRE ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

### 2.1 DESCRIPTIF DU BESOIN

Lorraine Tourisme va mener à partir du mois de septembre 2018 une campagne de communication DOOH. Cette campagne se déroulera en 2 grandes vagues, une première autour du concept "Sortez du cadre" qui débutera le 19 septembre et une seconde dédiée à "Saint-Nicolas & Noël" qui débutera à partir du mois de novembre. Ces 2 vagues s'appuieront essentiellement sur du DOOH et seront accompagnées d'actions digitales (vidéos préroll, réseaux sociaux...).

#### 2.1.1 VAGUE 1 - CAMPAGNE DOOH "SORTEZ DU CADRE"



La vague 1 de la campagne DOOH débutera le 19 septembre et se terminera le 3 octobre 2018 (ces dates seront confirmées lors de l'attribution du marché). La campagne sera diffusée uniquement dans le métro à Paris, les grandes gares parisiennes et la gare de Lille.

### **Univers métro (METROBUS)**

Seules les stations prestigieuses disposants d'affichages Duo, Trio ou Quatro ont été retenues.

Liste des stations :

- Paris - Champs Elysées / Clémenceau (12 écrans)
- Paris - Charles de Gaulle / Etoile (29 écrans)
- Paris - Châtelet (17 écrans)
- Paris - Concorde (35 écrans)

Soit un total de 93 écrans.

*Performances METROBUS :*

- *Cible : 15 ans et plus*
- *Audience : 1 585 332*
- *Répétition : 22,04*
- *ODV : 34 933 666*

### **Univers gare (MEDIAGARES)**

Affichage dans les 5 grandes gares parisiennes et la gare de Lille. Ces gares disposent toutes d'affichages Duo, Trio ou Quatro.

Liste des gares :

- Paris Austerlitz - Banlieue (15 écrans)
- Paris Austerlitz - Grandes lignes (12 écrans)
- Paris Est (32 écrans)
- Paris Lyon / Banlieue (6 écrans)
- Paris Lyon - Grandes lignes (5 écrans)
- Paris Nord - Banlieue (24 écrans)
- Paris Nord - Grandes lignes (6 écrans)
- Paris Saint-Lazare (8 écrans)
- Lille Flandres (7 écrans)

Soit un total de 115 écrans.

*Performances MEDIAGARES :*

- *Cible : 15 ans et plus*
- *Audience : 2 018 061*
- *Répétition : 9,3*
- *ODV : 18 808 787*

#### **2.1.2 VAGUE 2 - CAMPAGNE DOOH "SAINT-NICOLAS & NOËL" (EN OPTION)**

La vague 2 de la campagne DOOH sera dédiée à "Saint-Nicolas & Noël" et se déroulera du 5 au 10 novembre 2018 (ces dates seront confirmées lors de l'attribution du marché). La campagne sera diffusée uniquement à Paris à la gare de l'Est et dans les stations "Gare de l'Est" et "Gare du Nord" ainsi que dans les 2 gares de Lille (Europe et Flandres) soit un total de 167 écrans.

*L'étude de cette vague 2 est optionnelle.*

### 2.1.3 NOS BESOINS

Lorraine Tourisme souhaite pouvoir mesurer l'efficacité de ses campagne DOOH en terme :

- **De notoriété**  
En mesurant les effet de la campagne de communication sur la notoriété de la destination Lorraine.
- **De mémorisation**  
En évaluant les performances de la campagne de communication au travers des taux de mémorisation.
- **D'agrément de la campagne (l'image)**  
En déterminant l'impact de la campagne de communication sur l'image de la destination Lorraine.
- **D'incitation**  
En estimant la valeur incitative de la campagne de communication (intention de renseignement).

**L'étude devra être menée auprès d'un échantillon d'au minimum 300 répondants.**

Une variante avec un échantillon de 600 répondants devra être également proposée.

## 2.2 PRESTATIONS & LIVRABLES

Prestations et livrables attendues :

- Conception et rédaction du questionnaire (en lien avec les équipes de Lorraine Tourisme)
- Recrutement et qualification des répondants (quotas)
- Programmation et administration du questionnaire
- Suivi du terrain
- Traitements statistiques
- Livraison des tris à plat au format Excel
- Livraison d'un rapport au format Powerpoint
- Présentation orale des résultats (en option)

Le rapport Powerpoint et le fichier Excel devront être livrés **au plus tard** un mois après la fin de la campagne.

## 2.3 PRIX

Les prix proposés sont à présenter dans un devis détaillé.

Le devis devra comporter les éléments suivants :

- **Vague 1 - Campagne DOOH "Sortez du cadre"**  
Cette partie devra être détaillée et composée de 2 variantes :
  - Variante 1 : Avec un échantillon de 300 répondants
  - Variante 2 : Avec un échantillon de 600 répondants
- **OPTION : Vague 2 - campagne DOOH "Saint-Nicolas & Noël"**  
Cette partie devra être détaillée et composée de 2 variantes :
  - Variante 1 : Avec un échantillon de 300 répondants
  - Variante 2 : Avec un échantillon de 600 répondants

Avant facturation, le prestataire est invité à vérifier le taux de TVA applicable.

### **3 JUGEMENT DES CANDIDATURES ET DES OFFRES**

#### **3.1 JUGEMENT DES CANDIDATURES**

Lors de l'examen des candidatures, seront éliminés les candidats n'ayant pas fourni l'ensemble des documents demandés dûment complétés et signés.

Les candidats ayant produit l'ensemble des pièces demandées et présentant les garanties professionnelles et financières suffisantes verront leur offre examinée.

Les candidats non retenus seront informés du rejet de leur candidature.

#### **3.2 JUGEMENT DES OFFRES**

L'analyse des offres sera réalisée en fonction des critères hiérarchisés et pondérés comme suit :

- **Méthodologie proposée** (34 %)
- **Références** (33 %)
- **Prix** (33 %)

Des précisions pourront être demandées au(x) candidat(s) soit lorsque l'offre n'est pas suffisamment claire et doit être précisée ou sa teneur complétée, soit lorsque l'offre paraît anormalement basse ou encore dans le cas de discordance entre le montant et l'offre d'une part et les éléments ayant contribué à la détermination de ce montant d'autre part (prix unitaires, décomposition de prix forfaitaire).

**Le candidat, parmi les deux ou trois candidats présélectionnés, le cas échéant à l'issue d'une phase de négociation, qui aura fait la meilleure offre au regard des critères ci-dessus détaillés se verra attribuer le marché.**

## **4 MODALITES DE REGLEMENT**

### **4.1 PRESENTATION DES FACTURES**

Toutes les factures seront établies au nom de :

**Lorraine Tourisme**  
**Abbaye des Prémontrés – BP 97**  
**54704 PONT A MOUSSON Cedex**

Les factures afférentes aux paiements sont établies en un original et deux copies sur papier à en-tête du prestataire, et doivent comporter l'ensemble des mentions légales et réglementaires suivantes :

- le nom et l'adresse du créancier,
- le montant hors TVA des prestations et le montant de la TVA,
- le montant total des prestations exécutées,
- le détail des prestations,
- la date d'établissement de la facture.

Outre ces mentions, la facture comportera :

- numéro du compte bancaire ou postal à créditer,
- la référence du bon de commande.

### **4.2 REGLEMENT DU PRESTATAIRE**

Le prestataire sera réglé par chèque ou virement après la réalisation des prestations de services et des fournitures dans un délai **de 30 jours fin de mois à compter de l'émission de la facture.**

Le cas échéant, le versement d'un acompte peut être prévu pour la réalisation des prestations et pour la fourniture.



## 5 DISPOSITIONS GENERALES

### 5.1 **PORTÉE DES PRÉSENTES CLAUSES DU CAHIER DES CHARGES**

Les dispositions du présent cahier des charges ont pour but de permettre aux candidats de faire une proposition de prix.

Elles auront une valeur contractuelle à compter de leur notification au candidat choisi.

### 5.2 **CONFIDENTIALITÉ**

Les prestataires sont tenus au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les informations, documents, décisions dont ils auront connaissance durant l'exécution du marché.

Ils s'interdisent notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documents à des tiers sans l'accord préalable de Lorraine Tourisme.

Ils prendront toutes les précautions nécessaires et raisonnables, pour prévenir une divulgation interdite par leur personnel, notamment en mettant à leur charge une obligation de confidentialité.

Les obligations ci-dessus stipulées se maintiendront au-delà de la fin du marché.

### 5.3 **MAUVAISE EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

Le non-respect, par le prestataire de chacun des volets, des dispositions relatives à l'exécution des prestations de ceux-ci, peut entraîner selon la nature et l'importance des défauts, manques ou malfaçons constatés, le refus pur et simple de tout ou partie de la prestation que le prestataire devra effectuer à nouveau dans les plus brefs délais et à ses frais, sous peine d'application des articles des présentes relatifs aux pénalités et à la résiliation du marché.

### 5.4 **INDEMNISATION EN CAS D'INEXÉCUTION OU DE MAUVAISE EXÉCUTION**

Le délai contractuel d'exécution est celui de la livraison.

En cas de non-respect des délais contractuels, Lorraine Tourisme pourra appliquer après la mise en demeure préalable, des pénalités calculées par application de la formule suivante :

$$P = \frac{V \times N}{100}$$

P = montant des pénalités

V = valeur de la commande

N = nombre de jours de retard

Ce montant s'appliquera par jour de retard constaté par Lorraine Tourisme.

### 5.5 **SOUS-TRAITANCE**

Sous réserve des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, le prestataire est libre de sous-traiter toute opération qu'il désire, sous réserve de l'acceptation du sous-traitant et de l'agrément de ses conditions de paiement dans les conditions fixées par le titre III de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.

En cas de sous-traitance, le prestataire, entrepreneur principal, demeure personnellement responsable de l'exécution de l'intégralité des prestations.

Toutefois en aucun cas, le fait de sous-traiter ne justifiera un dépassement de devis, une qualité insuffisante, un non-respect des prestations à fournir.

## 5.6 REDRESSEMENT OU LIQUIDATION

### 5.6.1 Décision emportant effets sur l'exécution du marché

Les dispositions du Code du commerce seront applicables en cas de jugement prononçant le redressement judiciaire ou la liquidation du prestataire.

Le prestataire ou l'administrateur chargé d'appliquer le jugement devra notifier ce dernier sans délai à Lorraine Tourisme.

La même procédure devra être respectée pour toute décision ou jugement emportant des effets sur l'exécution du marché.

### 5.6.2 Redressement judiciaire

En cas de redressement judiciaire, Lorraine Tourisme adressera à l'administrateur une mise en demeure visant à lui demander si elle entend exiger la continuation d'exécution du marché.

En cas de procédure simplifiée sans administrateur, cette mise en demeure est adressée au prestataire sous réserve qu'en application de l'article L. 621-37 du Code du commerce, le juge-commissaire l'ait autorisé à exercer la faculté ouverte par les articles L. 621-122 et L.621-28 du Code du commerce.

En cas de réponse négative ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de la date d'envoi de la mise en demeure, la résiliation du marché est prononcée sans formalité.

Le délai précité peut varier si avant son expiration le juge commissaire a accordé à l'administrateur une prolongation ou lui a, au contraire, imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur ou du prestataire de renoncer à poursuivre l'exécution du marché, ou à l'expiration du délai préfixé d'un mois visé ci-dessus.

Cette résiliation n'ouvre aucun droit à indemnité au profit du prestataire.

### 5.6.3 Liquidation judiciaire

En cas de liquidation judiciaire, la résiliation du marché est prononcée sauf si le juge autorise expressément le maintien de l'activité de l'entreprise.

Dans ce cas, Lorraine Tourisme peut accepter la continuation d'exécution du marché pendant la période visée à la décision de justice, ceci dans la limite maximum de trois (3) mois ou prononcer la résiliation du marché sans droit à indemnité au profit du prestataire.

Lorraine Tourisme appréciera la situation notamment en fonction de l'intérêt résultant de l'application stricte de la garantie contractuelle et décennale et des assurances données en ce domaine par le prestataire ou l'administrateur.

## 5.7 ASSURANCES

Les prestataires attestent être couverts par :

- une assurance garantissant les tiers en cas d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations,
- une assurance couvrant les responsabilités résultant des principes du Code Civil,
- une assurance couvrant leur responsabilité en cas de perte ou d'endommagement d'une partie ou de la totalité des prestations réalisées et des fournitures livrées.

et pouvoir produire une attestation portant mention de l'étendue de leurs garanties.

### 5.8 FORCE MAJEURE

Si par suite d'un cas de force majeure, la réalisation des prestations objet du présent marché venait à être suspendue, le marché sera prorogé de plein droit pour une période égale à celle de la suspension.

En cas de suspension de plus de deux (2) mois, en raison de l'événement de force majeure, le marché pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties, sans que cette résiliation n'ouvre droit à réparation.

Est considéré comme un cas de force majeure, tout événement de quelque nature qu'il soit, échappant au contrôle de l'une ou l'autre des parties, tel que, notamment, guerre, acte de guerre, inondation, incendie, conflits sociaux extérieurs à l'entreprise, blocus, interruption des transports.

### 5.9 RÈGLEMENT DES LITIGES

Les contestations qui pourraient s'élever au sujet de la qualité des prestations, de l'interprétation ou de l'application des clauses et conditions du présent cahier des clauses particulières seront réglées autant que possible par la voie amiable.

En cas d'impossibilité de parvenir à un accord, le litige sera tranché par le Tribunal de Grande Instance de Nancy et ce même en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, étant rappelé que le marché est soumis aux règles de droit privé.

Fait à \_\_\_\_\_

Le \_\_\_\_\_

Signature du prestataire 1 \_\_\_\_\_

M. \_\_\_\_\_

Société (ou entreprise) \_\_\_\_\_

---

1 Chaque page du présent CDC est à parapher  
La présente page est signée avec mention manuscrite "Lu et approuvé – Bon pour accord".