

AGENCE REGIONALE DU TOURISME GRAND EST
ALSACE ♦ ARDENNE ♦ LA CHAMPAGNE ♦ LORRAINE ♦
VOSGES

CAHIER DES CHARGES (CDC)

Client

AGENCE REGIONALE DU TOURISME GRAND EST

Objet de la consultation

**Mesure de la notoriété
de la destination Vosges**

Date limite de réception des offres

Le jeudi 26 septembre 2019 à 10h00

SOMMAIRE

1	OBJET DE LA CONSULTATION.....	3
	PRESENTATION DU CONTEXTE GENERAL	3
	PRESENTATION DE LA DESTINATION VOSGES	3
	MODALITES DE CANDIDATURE	4
	DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES	4
	DELAI DE VALIDITE DES OFFRES	4
	UNITE MONETAIRE ET LANGUE FRANCAISE	5
2	CONTENU TECHNIQUE DE L'OFFRE ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	5
	DESCRIPTIF DES BESOINS.....	5
	MODE D'INTERROGATION ET TAILLE DE L'ECHANTILLON.....	6
	QUESTIONNAIRE	6
	LIVRABLES ET PLANNING	6
	PRIX	6
3	JUGEMENT DES CANDIDATURES ET DES OFFRES.....	7
	JUGEMENT DES CANDIDATURES	7
	JUGEMENT DES OFFRES.....	7
4	MODALITES DE REGLEMENT	7
	PRESENTATION DES FACTURES	7
	REGLEMENT DU PRESTATAIRE.....	8
5	DISPOSITIONS GENERALES.....	8
	PORTÉE DES PRÉSENTES CLAUSES DU CAHIER DES CHARGES.....	8
	CONFIDENTIALITÉ.....	8
	MAUVAISE EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	8
	INDEMNISATION EN CAS D'INEXECUTION OU DE MAUVAISE EXECUTION	8
	SOUS-TRAITANCE	9
	REDRESSEMENT OU LIQUIDATION	9
	ASSURANCES	10
	FORCE MAJEURE.....	10
	RÈGLEMENT DES LITIGES	10

1 OBJET DE LA CONSULTATION

L'ART Grand Est souhaite mettre en place un dispositif de mesure de l'impact de sa campagne de parrainage « Météo des neiges » menée sur la télévision française (France Télévisions) et la télévision belge (Wallonie et Flandres), en évaluant la notoriété de la destination Vosges avant et après la campagne.

Les détails de cette campagne seront communiqués à l'agence retenue.

PRESENTATION DU CONTEXTE GENERAL

Les régions Alsace, Champagne Ardenne et Lorraine ont fusionné au 1^{er} janvier 2016 pour ne former qu'une seule région, le Grand Est.

Cette nouvelle région dispose d'atouts exceptionnels pour faire du secteur du tourisme un enjeu incontournable de son développement économique.

Avec plus de 6 milliards d'euros de consommation annuelle, l'économie touristique contribue non seulement à l'essor de la région mais davantage encore à son image de marque et donc à son attractivité globale.

L'Agence d'Attractivité de l'Alsace, le comité régional du tourisme de Champagne Ardenne et Lorraine Tourisme ont entamé un processus de rapprochement depuis le 1^{er} janvier 2016 dans le cadre de la conception du nouveau schéma régional de développement du tourisme.

Ce rapprochement est effectif depuis le 8 février 2019 avec la création de l'Agence Régionale du Tourisme Grand Est. Cette fusion englobe depuis cette date les structures suivantes : l'Agence d'Attractivité d'Alsace (activité tourisme), le Comité Régional de Champagne Ardenne, Lorraine Tourisme. 5 destinations touristiques ont été définies : Alsace, Ardenne, Champagne, Lorraine et Vosges.

PRESENTATION DE LA DESTINATION VOSGES

En 2010, sous l'impulsion du Comité du Massif des Vosges, une stratégie touristique visant à promouvoir de manière plus ambitieuse la destination "Massif des Vosges" a été structurée autour de 5 filières stratégiques (stations famille, sites de visite, bien-être, itinérance, écotourisme). La concrétisation de cette stratégie touristique est rendue possible depuis 2011, grâce au soutien de l'Etat et des collectivités partenaires de la convention interrégionale du Massif des Vosges.

La stratégie marketing de la destination :

En 2016, une stratégie marketing a été validée par l'ensemble des partenaires.

Elle est élaborée à partir de deux axes stratégiques définis :

- Le Massif des Vosges, la première « écomontagne », une montagne en pente douce qui affirme sa naturalité, une destination source d'aventure et de découvertes qui enrichissent des séjours au cours desquels l'effort et le réconfort ne font plus qu'un.
- Le Massif des Vosges, une montagne de rencontres et d'activités partagées, une montagne vivante, habitée et protégée, une montagne cultivée, une montagne accueillante tout au long de l'année, des territoires accessibles eux aussi toute l'année. Une montagne qui ne vit pas au rythme des à-coups saisonniers.

Cette stratégie a par ailleurs repriorisé un certain nombre de filières initialement lancées. Ainsi, les filières itinérance, stations famille et écotourisme ont été déterminées comme prioritaires.

Les clientèles cibles de la destination :

Deux cibles de clientèles grand public sont bien identifiées :

- les familles avec enfants, disposant de revenus moyens à supérieurs.
- Les urbains de proximité
- Les séniors actifs de plus de 50 ans, disposant de revenus moyens à supérieur
- Les affinitaires de pleine nature

Les marchés prioritaires de la destination :

- France (Ile de France/ Hauts de France/ Grand Est),
- Allemagne,
- Benelux,
- Suisse

L'ensemble de l'offre touristique de la destination est disponible sur les sites internet <https://www.massif-des-vosges.com/> et <https://explore.massif-des-vosges.com/>

Des détails et compléments pourront être présentés à l'agence retenue.

MODALITES DE CANDIDATURE

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

ART Grand Est

Madame Christelle Taverri

christelle.taverri@tourisme-lorraine.fr

Le Dossier de Consultation pourra lui être remis :

- soit par voie postale,
- soit par courrier électronique (l'ARTGE 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).

Toute question ou demande supplémentaire pourra lui être adressée.

Éléments à fournir :

- Devis détaillé
- Note méthodologique
- Rétroplanning (une réunion préparatoire obligatoire + calendrier des enquêtes et des livrables)
- Modèle de questionnaire
- Liste des moyens humains mobilisés
- Références sur des missions similaires
- Le présent cahier des charges signé et paraphé.

DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES

Le jeudi 26 septembre 2019 à 10 heures.

DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

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

UNITE MONETAIRE ET LANGUE FRANCAISE

Le candidat est informé que l'ARTGE 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 l'ARTGE, et si cette offre est retenue, est informé que l'unité monétaire souhaitée par l'ARTGE 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

DESCRIPTIF DES BESOINS

L'ART Grand Est va mener de fin novembre 2019 à fin mars 2020 une campagne de communication TV diffusée à la fois en France et en Belgique dédiée à la promotion de la destination Vosges. Cette campagne s'accompagnera d'actions digitales (vidéos préroll, réseaux sociaux...).

Les détails et les dates précises de cette campagne seront communiqués à l'agence retenue.

L'ART GE souhaite bénéficier

- **d'une mesure de la notoriété de la destination Vosges en France et en Belgique. Cette étude devra être menée en 2 vagues (avant et après diffusion) :**
 - auprès d'un échantillon de la population française ayant consommé un séjour touristique sur les 12 derniers mois avec des sur-échantillons à prévoir sur les marchés prioritaires de la destination qui sont les 3 régions Ile de France/ Hauts-de-France/ Grand Est
 - auprès d'un échantillon de la population belge ayant consommé un séjour touristique sur les 12 derniers mois avec des sur-échantillons à prévoir sur les marchés Wallonie et Flandres
- **d'une mesure de l'efficacité de la campagne publicitaire TV française et belge (après diffusion) en termes de :**
 - **De notoriété**
En mesurant les effets de la campagne de communication sur la notoriété de la destination Vosges.

- **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 Vosges.

- **D'incitation**
En estimant la valeur incitative de la campagne de communication.

Cette évaluation prendrait la forme de phases d'enquête (pré et post diffusion).

Des options complémentaires pourront nous être proposées.

MODE D'INTERROGATION ET TAILLE DE L'ECHANTILLON

Le candidat devra nous soumettre la méthodologie la plus adaptée pour répondre à nos objectifs.

Plusieurs échantillons seront à prévoir en fonction des différents marchés (voir partie « descriptif des besoins »).

QUESTIONNAIRE

L'agence retenue devra nous soumettre un questionnaire. Des questions supplémentaires devront être envisagées lors de l'étude de l'évaluation de la campagne. Ce questionnaire devra pouvoir être retravaillé en amont du lancement de l'enquête.

LIVRABLES ET PLANNING

Prestations et livrables attendues :

- Conception et rédaction du questionnaire (en lien avec les équipes de l'ART GE)
- Recrutement et qualification des répondants
- Programmation et administration du questionnaire
- Suivi du terrain
- Traitements statistiques
- Livraison des tris au format Excel
- Livraison d'un rapport au format Powerpoint

Le candidat devra être en mesure de trier et de rapporter les résultats en fonction des clientèles cibles de la destination Vosges.

Les différents résultats doivent être envoyés par mail aux adresses email suivantes :

- Carine Delanne-Buch : carine.buch@tourisme-lorraine.fr
- Benoit Gangneux : b.gangneux@alsace.com
- Christelle Taverri : christelle.taverri@tourisme-lorraine.fr

PRIX

Les prix proposés sont à présenter dans un devis détaillé.

Tout dépassement de prix devra faire l'objet d'un avenant au marché initial. L'avenant devra impérativement être accepté et signé par l'ARTGE avant tout commencement d'exécution.

Avant facturation, le prestataire est invité à vérifier le taux de TVA applicable. L'ARTGE ne dispose pas de N° de TVA intracommunautaire.

3 JUGEMENT DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

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.

JUGEMENT DES OFFRES

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

- **Valeur technique - Méthodologie** (40%)
- **Références** (30 %)
- **Prix** (30 %)

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

PRESENTATION DES FACTURES

Toutes les factures seront établies au nom de :

**Agence Régionale du Tourisme Grand Est
Château Kiener
24 rue de Verdun
68000 COLMAR**

Les factures afférentes aux paiements sont établies en un original 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.

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

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.

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 l'ARTGE.

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.

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.

INDEMNISATION EN CAS D'INEXECUTION OU DE MAUVAISE EXECUTION

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

En cas de non-respect des délais contractuels, l'ARTGE 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 l'ARTGE.

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.

REDRESSEMENT OU LIQUIDATION

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 l'ARTGE.

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

Redressement judiciaire

En cas de redressement judiciaire, l'ARTGE adressera à l'administrateur une mise en demeure visant à lui demander s'il 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.

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, l'ARTGE 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.

L'ARTGE 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.

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.

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.

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 compétent 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) _____