

POUVOIR ADJUDICATEUR :

COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME
D'OCCITANIE
Capdeville – Le Millénaire 2
417, rue Samuel MORSE
CS 79507
34960 MONTPELLIER CEDEX 2

**RÈGLEMENT DE CONSULTATION & CAHIER DES
CHARGES**

Accompagnement opérationnel pour la
Gestion de la Relation Client du CRTL Occitanie

> Procédure adaptée en application des articles L. 2, L. 2123-1, R. 2123-1, R.2123-4 et R. 2123-5 du Code de la commande publique

> Dossier de consultation dématérialisé sur la plateforme : <http://tourisme-occitanie.e-marchespublics.com>

> Date de publication : 28/01/2021

> **Date limite de réception des candidatures et des offres : 1/03/2021, 12h.**

1 Article 1 – Acheteur

1.1 Nom et adresse du pouvoir adjudicateur

Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie
Dont le siège social est situé au 64 rue Alcyone - 34000 MONTPELLIER
Représenté par : Monsieur Vincent GAREL, Président
Service Administratif et Financier : 15 rue Rivals – CS 78543 – 31685 Toulouse Cedex 6

1.2 Type de pouvoir adjudicateur

Le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs (CRTL) participe à la mise en œuvre de la politique régionale en matière de développement touristique. Ses missions s'organisent autour des axes suivants :

- Veille, observation, prospectives, innovation et aide à la décision,
- Professionnalisation des acteurs publics et privés (dont formation),
- Structuration de l'offre touristique,
- Marketing et communication,
- Appui à la mise en marché et à la commercialisation,

Il est un pouvoir adjudicateur au sens de l'article L. 1211-1 du Code de la commande publique.

2 Article 2 – Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet l'accompagnement opérationnel pour la Gestion de la Relation Client du CRTL Occitanie, partagée avec ses partenaires départementaux.

L'objet de la consultation est précisé dans le cahier des charges ci-après.

3 Article 3 – Dispositions générales

3.1 Procédure de passation

La consultation est passée selon la procédure adaptée en application des articles L. 2123-1 R. 2123-1, R.2123-4 et R. 2123-5 du Code de la commande publique.

3.2 Forme du marché : marché de service non décomposé en lots compte tenu de la spécificité de son objet.

3.3 Durée du contrat : 9 mois (avril-décembre 2021), reconductible 1 an si besoin.

3.4 Lieu d'exécution : région Occitanie

3.5 Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est de **cent vingt (120) jours** à compter de la date limite de remise des offres. En cas de négociation, ce délai est renouvelé et court à compter de la date limite de réception des offres négociées.

3.6 Forme juridique de l'attributaire

Conformément aux articles R. 2142-19 à R. 2142-27 du Code de la commande publique, les entreprises soumissionnaires peuvent se présenter sous la forme d'un groupement conjoint ou solidaire. Le pouvoir adjudicateur n'impose aucune forme de groupement.

Dans le cas où le titulaire du présent marché est un groupement conjoint, le mandataire du groupement est solidaire pour l'exécution du marché de chacun des membres du groupement.

Les candidats peuvent présenter une offre, soit en qualité de candidat individuel, soit en qualité de membre d'un groupement.

3.7 Prix

L'unité monétaire est l'euro. Les prix sont établis aux conditions économiques en vigueur à la date limite de remise des offres. Ils sont réputés fermes.

Les prix de règlement sont établis à partir des tarifs proposés dans l'offre TTC du titulaire exprimée en euros.

Le montant total des prestations ne dépassera pas 50 000 € HT (60 000 € TTC).

3.8 Langue utilisée

La langue devant être utilisée dans le cadre de la présente procédure de passation est le français.

Tous documents rédigés dans une autre langue doivent être accompagnés de sa traduction en français. Les pièces non traduites seront déclarées irrecevables.

3.9 Modification de détail au dossier de consultation

Les candidats n'ont pas à apporter de modifications au dossier de consultation des entreprises.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'apporter au plus tard 10 jours avant la date limite fixée pour la réception des offres, des renseignements complémentaires au cahier des charges. Les candidats devront alors répondre sur la base du cahier des charges modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Si pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite fixée pour la remise des offres est reportée, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'apporter au plus tard 10 jours avant la nouvelle date limite fixée pour la réception des offres, des renseignements complémentaires au cahier des charges.

3.10 Abandon de la procédure

Le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie se réserve le droit de mettre fin à la consultation à tout moment de la procédure, pour un motif d'intérêt général (article R. 2185-1 du Code de la commande publique). Les candidats en seront informés et ne pourront prétendre à aucune indemnisation.

4 Article 4 – Dossier de consultation

4.1 Contenu du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE)

Le dossier de consultation contient les pièces suivantes :

- Le règlement de la consultation,
- L'acte d'engagement et son annexe de sous-traitance,
- Le contenu technique du cahier des charges

4.2 Mise à disposition du dossier de consultation par voie électronique

Conformément aux articles R. 2132-2 et R. 2132-3 du Code de la commande publique, la présente consultation fait l'objet d'une procédure dématérialisée.

Cette procédure permet aux candidats qui le souhaitent de télécharger les documents du dossier de consultation sur un réseau électronique et de déposer une offre par voie électronique via le site Internet accessible à l'adresse : <http://www.e-marchespublics.com>

Préalablement au téléchargement du dossier de consultation, il est conseillé aux candidats de procéder à la déclaration de leur identité en indiquant :

- Le nom de la personne téléchargeant le dossier de consultation,
- La raison sociale,
- L'adresse postale,
- Une adresse électronique valide qui permet d'informer les candidats des éventuelles modifications du dossier de consultation.

Toute modification du dossier de consultation fait l'objet d'un envoi de message électronique à l'adresse e-mail qui a été indiquée lors du téléchargement du dossier. Il est donc nécessaire de vérifier très régulièrement les messages reçus sur cette adresse. La responsabilité de l'acheteur public ne saurait être recherchée si le candidat a communiqué une adresse erronée, s'il n'a pas souhaité s'identifier ou s'il n'a pas consulté ses messages en temps et en heure. Le candidat vérifiera également que les alertes de la plateforme ne sont pas filtrées par le dispositif anti spam de l'entreprise ou redirigés vers les «courriers indésirables». Pensez à faire ajouter l'adresse info@dematis.com comme expéditeur autorisé par votre service informatique.

Par ailleurs, l'attention des opérateurs économiques qui téléchargent le dossier en version électronique est attirée sur le fait que transmettre des copies du dossier à d'autres opérateurs économiques est déconseillé, dans la mesure où le CRTLO ne peut communiquer des compléments d'information ou des réponses aux questions posées par les candidats qu'aux seuls opérateurs économiques dont elle a connaissance par le biais d'un téléchargement sur sa plateforme dématérialisée ou par une demande écrite de dossier papier. Les opérateurs économiques qui seraient destinataires du dossier de consultation par un autre moyen ne pourront avoir la même information que les autres candidats, et ne pourront pas se prévaloir d'un éventuel préjudice en découlant.

Les messages sur la plateforme

Les échanges de documents, questions, réponses peuvent être réalisés via la plate-forme afin d'en assurer une meilleure traçabilité. La messagerie est également utilisée pour informer les opérateurs économiques de différents événements tels que :

- Nouvelle version d'un document,

- Demande de précision,
- Lettre de rejet, etc...

Attention : certains serveurs de messagerie présents dans le système informatique des candidats peuvent filtrer des envois venant de la plate-forme. Les candidats doivent être vigilants sur ce point.

Connexion internet, taille des fichiers, format des fichiers

La limite et la durée concernant la taille des documents qui vont transiter sur la plate-forme sont à **titre indicatif** les suivants :

- « La taille maximale des plis acceptés par la plateforme de dématérialisation est de 1 Go pour chaque pli », mais il est recommandé de formater ses offres en dessous de 500, voire 300 mégas.
- « Un délai moyen de (*impossible à définir car dépend de chaque connexion*) étant généralement nécessaire pour transmettre une offre de 500 mégas » (à vérifier par un test préalable de dépôt en situation réelle à partir de votre connexion Internet).

En effet, la durée de l'envoi des documents de réponse vers la plate-forme dépend très fortement de la taille du (des) fichier(s). *Attention ! S'agissant de l'ADSL pour les opérateurs économiques, le débit dans le sens du dépôt est approximativement le quart du débit en téléchargement de DCE.*

Comment se déroule la remise d'une candidature ou d'une offre en ligne ?

A partir de l'interface proposée, cliquer sur le lien « Dépôt » dans la liste des avis.

Lors de la première visite, vous devez vous identifier. Lors des suivantes, il suffit d'indiquer le nom d'utilisateur et le mot de passe validés par la plateforme.

Première étape, vous pouvez vérifier les prérequis techniques et juridiques liés à la remise d'une offre en ligne, en consultant la dernière version des « Prérequis Techniques » sur la page : <http://www.e-marchespublics.com/prerequis>

Pour une première utilisation, il est recommandé d'effectuer une simulation de dépôt électronique en amont, proposée par la plateforme.

Aucun logiciel n'est requis pour cette application, en dehors de la compatibilité de votre poste avec java (version 1.6 minimum). Un autotest est accessible sur la plate-forme dans le menu « Aide / Prérequis » de votre espace privé.

5 Article 5 – Présentation des candidatures et des offres

5.1 Les documents relatifs à la candidature à produire

Sur la base des pièces produites par les candidats à l'appui de leurs candidatures, ces dernières seront examinées au regard de leurs capacités professionnelles, techniques et financières.

Conformément à l'article R. 2143-4 du Code de la commande publique, le candidat peut présenter sa candidature sous la forme d'un document unique de marché européen (DUME). Ce document doit également être rédigé en français.

OU

- DC1 « Lettre de candidature » complétée, datée et signée,
- DC2 « Déclaration du candidat » complétée, datée et signée, comportant les informations suivantes ou accompagné des documents suivants :
 - Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du présent marché, réalisés au cours des trois derniers exercices disponibles ;
 - Une liste des principaux services fournis au cours des trois dernières années indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé ;
 - Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'effectif du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années ;
- ATTRI 1 (ex-DC3) « L'acte d'engagement » daté et complété
- En cas de redressement judiciaire, une copie du jugement prononcé à cet effet et preuve que l'autorisation de poursuite d'activité couvre la période correspondant à la durée du marché
- Attestation d'assurance professionnelle en cours de validité

Les DC1, DC2 et ATTRI 2 (ex-DC4) sont téléchargeables à l'adresse suivante :
<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

Toute autre pièce que le candidat estime de nature à appuyer sa candidature sera acceptée.

En cas de groupement :

Le candidat joindra pour chaque membre du groupement l'intégralité des pièces et justificatifs susmentionnés. Une seule lettre de candidature (Formulaire DC1) devra être déposée et signée par tous les membres du groupement.

Chaque membre du groupement remplit le formulaire DC2.

Un seul acte d'engagement (formulaire DC3) devra être déposé et complété par le mandataire du groupement.

Conformément à l'article R. 2142-3 du Code de la commande publique, si le candidat s'appuie sur les capacités d'autres opérateurs économiques, il justifie des capacités de ce ou ces opérateurs économiques et apporte la preuve par tout moyen approprié, qu'il en disposera pour l'exécution du marché public.

En cas de sous-traitance :

Pour justifier des capacités professionnelles, techniques et financières d'un ou plusieurs sous-traitants, le candidat produit les mêmes documents concernant le sous-traitant que ceux exigés des candidats par le pouvoir adjudicateur (formulaire DC2 ou autres documents sus mentionnés).

Par ailleurs, il adresse une déclaration spéciale (modèle type ATTRI 2 (ex- DC4) et accessible à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

5.2 Les documents relatifs à l'offre à produire

Le candidat devra obligatoirement fournir les pièces suivantes à l'appui de son offre :

- Une proposition technique et financière, détaillant la méthodologie et le calendrier de la prestation. Devront y figurer notamment le nombre et le type de réunions prévues (en présentiel, visio-conférence, etc.) et les outils de suivi du projet,

- Un devis détaillé pour chacune des prestations attendues. Le candidat devra y indiquer le nombre de jour-homme ainsi que le prix de chaque journée. Les frais annexes (transport ou autres) devront figurer séparément ; ils sont compris dans le montant total du marché,
- Les expériences du candidat sur des projets similaires (conseil en stratégie de marketing relationnel, data analyse, etc.) de préférence sur des projets touristiques institutionnels, et l'équipe qui sera en charge du projet (présentation de l'équipe dédiée et communication des CV).

6 Article 6 – Examen des candidatures et jugement des offres

Le candidat indiquera ses coordonnées postales, téléphoniques, ainsi qu'une adresse email qui sera utilisée pour communiquer durant toute la durée de la procédure.

6.1 Examen des candidatures

Seront éliminés par le pouvoir adjudicateur :

- Les candidatures qui ne seraient pas accompagnées des pièces mentionnées ci-dessus seront éliminées par le pouvoir adjudicateur.
Néanmoins, avant de procéder à l'examen des candidatures, s'il apparaît que des pièces du dossier de candidature sont manquantes ou incomplètes, le pouvoir adjudicateur peut décider de demander à tous les candidats concernés de produire ou compléter ces pièces dans un délai identique pour tous les candidats qui ne saurait être supérieur à 10 jours. Le pouvoir adjudicateur rappelle qu'il ne s'agit pas d'une obligation et invite les candidats à porter la plus grande attention dans la composition du dossier de candidature afin qu'il soit complet à la date de remise des offres.
- Les candidatures qui ne présentent pas de capacités professionnelles, techniques et financières suffisantes. La capacité sera appréciée sur la base des pièces produites par les candidats à l'appui de leurs candidatures
- Les candidatures dans lesquelles le candidat se trouve dans un cas d'interdiction de soumissionner, mentionné aux articles L. 2141-1 et suivants du Code de la commande.

6.2 Jugement des offres

L'offre économiquement la plus avantageuse sera appréciée en fonction des critères pondérés suivants :

- Compréhension de la problématique (15%)
- Méthodologie et planning (25%)
- Expérience du candidat sur des projets de même nature (25%)
- Équipe dédiée à la réalisation du marché (15%)
- Prix (20%)

6.3 Négociation

Après l'examen et le classement des offres initiales, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de négocier avec les deux premiers candidats ou avec tous les candidats. Néanmoins, conformément aux articles R. 2123-1, R.2123-4 et R. 2123-5 du Code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur a la possibilité d'attribuer le marché public sur la base des offres initiales sans négociation. La négociation pourra porter sur tous les éléments de l'offre du candidat.

Conformément aux articles R. 2152-1 et R. 2152-2 du Code de la commande publique, les offres initiales inappropriées et les offres initiales anormalement basses seront éliminées avant la phase de négociation. Les offres irrégulières non anormalement basses et les offres inacceptables seront notées et classées lors des phases successives de négociation, si le pouvoir adjudicateur décide de négocier avec les deux premiers candidats ou avec tous les candidats.

A l'issue de la négociation, les offres inacceptables et/ou irrégulières peuvent être régularisées à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses.

A l'issue de la négociation, après confirmation par chaque candidat concerné des modifications éventuelles de son offre, le pouvoir adjudicateur choisira l'offre économiquement la plus avantageuse selon les critères pondérés définis précédemment.

7 Article 7- Modalités de la remise des plis

7.1 Date limite de réception des candidatures et des offres

La date limite de réception des candidatures et des offres est le 1/03/2021, 12h.

Le fuseau horaire de référence sera celui de Paris.

Les plis hors délai seront écartés sans régularisation possible.

7.2 Conditions de remise des offres

Il n'est pas permis aux candidats de combiner les formes de réponses. Il est uniquement permis aux candidats, suite à leur réponse dématérialisée via la plate-forme, de doubler leur envoi d'une copie de sauvegarde sur support papier ou sur support physique électronique. Cette copie sera envoyée dans les mêmes conditions qu'une offre papier ou sur support physique électronique et portera la mention "copie de sauvegarde" sur l'enveloppe.

En cas de pluralité d'offres pour un même candidat, seule la dernière offre reçue sera prise en compte. Les autres offres, précédemment déposées par l'opérateur économique, doivent être rejetées sans avoir été ouvertes.

7.2.1 Remise électronique des offres

Les candidats doivent déposer une offre par voie électronique via le site Internet accessible à l'adresse : <http://www.e-marchespublics.com>

Pour pouvoir faire une offre électronique, l'entreprise doit s'assurer de répondre aux prérequis techniques de la plate-forme e-marchespublics.com (voir le site <http://www.e-marchespublics.com/prerequis>) et accepter les conditions générales d'utilisation de la plateforme <https://www.e-marchespublics.com/societe/cg.html>

Il est recommandé aux candidats de ne pas transmettre leur offre en « dernière minute » et de s'assurer par un test préalable qu'ils maîtrisent bien le mode de fonctionnement de la plate-forme. Un auto-test est accessible depuis l'espace privatif de chaque entreprise sur la plate-forme. Le support téléphonique de la plate-forme n'intervient plus dans l'heure qui précède la date et heure limites de dépôt. S'il intervient sur appel entrant, il ne peut pas garantir la résolution des problèmes du fait du manque de temps restant avant la date limite de dépôt.

Pour chaque document sur lequel une signature est exigée, la signature doit émaner d'une personne habilitée à engager l'entreprise. Cette personne est soit le représentant légal du candidat, soit toute autre personne bénéficiant d'une délégation de pouvoir ou de signature établie par le représentant légal du candidat.

Il est recommandé aux candidats de respecter les recommandations suivantes :

- les formats des fichiers envoyés ne pourront être que : .doc / .rtf / .pdf / .xls ;
- ne pas utiliser certains formats, notamment les ".exe", les formats vidéo ;
- ne pas utiliser certains outils, notamment les "macros" ;
- faire en sorte que l'offre ne soit pas trop volumineuse ;
- tous les fichiers envoyés devront être traités préalablement à l'anti-virus, à charge de l'entreprise candidate.

Les offres contenant des virus feront l'objet d'un archivage de sécurité par l'acheteur. Ces offres seront donc réputées n'avoir jamais été reçues et les candidats en seront informés dans les plus brefs délais.

Attention, un dossier compressé signé ne vaut pas signature de chaque document contenu dans le dossier, et une signature manuscrite scannée n'a pas d'autre valeur que celle d'une copie et ne peut remplacer la signature électronique.

Signature électronique :

Le candidat n'est pas dans l'obligation de signer électroniquement les documents constitutifs de la candidature et de l'offre. Toutefois, le candidat pressenti sera dans l'obligation de fournir avant notification un acte d'engagement signé en original.

Dans le cas où le candidat souhaite signer les documents, il devra signer électroniquement les pièces de leur dépôt en utilisant un certificat de signature électronique. Ce certificat doit être délivré par une autorité de certification accréditée et permettre de faire le lien entre une personne physique et le document signé électroniquement. L'outil de signature est fourni par la plate-forme e-marchespublics.com (cependant, l'entreprise peut utiliser son propre outil de signature).

Suite à l'arrêté du 15 juin 2012 relatif à la signature électronique, seuls les certificats RGS ** (niveau minimum) ou RGS*** sont acceptés sur la plate-forme depuis le 18 mai 2013. Ces certificats doivent appartenir soit :

- A la liste tenue à jour par la DGME consultable ici : (recommandé) <http://www.lsti-certification.fr>
- A la liste européenne tenue à jour par la commission européenne consultable ici :

https://ec.europa.eu/information_society/policy/esignature/trusted-list/tl-hr.pdf

Attention : si le certificat n'est pas référencé sur les 2 listes ci-dessus, ou si l'opérateur économique utilise son propre outil de signature, celui-ci doit permettre la vérification de la validité de la signature et de l'intégrité du document, et ce, gratuitement, en fournissant l'adresse du site Internet du référencement du prestataire par le pays d'établissement, et l'adresse permettant

d'accéder à l'outil de vérification. Ces informations doivent être fournies sur un document séparé sous la désignation « A propos de la signature ».

Les formats de signature acceptés sont XADES, CADES, PADES.

Pour pouvoir faire une offre électronique, l'entreprise doit s'assurer de répondre aux prérequis techniques de la plate-forme e-marchespublics.com (voir le site <http://www.e-marchespublics.com/prerequis>) et accepter les conditions générales d'utilisation de la plateforme <https://www.e-marchespublics.com/societe/cg.html>

Les candidats sont informés que l'attribution du marché pourra donner lieu à la signature manuscrite d'un marché papier.

Copie de sauvegarde :

Le candidat peut effectuer à la fois une transmission électronique et, à titre de copie de sauvegarde, une transmission sur support papier, ou sur support physique électronique. Les documents de la copie de sauvegarde doivent également être signés. Cette copie doit parvenir dans les délais impartis pour la remise des candidatures et des offres.

La copie de sauvegarde doit être placée dans un pli scellé comportant la mention lisible :

« Accompagnement opérationnel pour la Gestion de la Relation Client du CRTL Occitanie - Ne pas ouvrir - copie de sauvegarde »

Une assistance téléphonique est disponible pour les candidats au numéro suivant : 01 72 36 55 48 du lundi au vendredi de 9h à 12h30, et de 13h30 à 18h00. Attention, le support ne garantit pas la résolution des problèmes moins d'1 heure avant la date limite de soumission des plis.

Pour obtenir une assistance d'urgence, en cas de survenance d'un problème technique ou lié à l'utilisation de la plateforme le candidat pourra appeler ce numéro.

ATTENTION : cette assistance ne couvre que l'utilisation de la plateforme et non celle nécessaire à la soumission des plis (accès à Internet, poste de travail du candidat, antivirus, outil de signature, applet-java, pare-feu ...)

Si la plate-forme est indisponible du fait du prestataire, ou en raison de force majeure (événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties), particulièrement dans l'heure précédant l'heure limite de remise des candidatures ou des offres, la seule solution sera de recommencer la procédure. Il conviendra néanmoins à l'opérateur économique de prouver l'indisponibilité de la plateforme.

8 Article 8 – Questions des candidats

Les candidats peuvent poser des questions sur les documents de la consultation, pendant la durée prévue par le présent règlement de consultation, par l'intermédiaire de la plateforme <http://www.e-marchespublics.com>

Les candidats ayant choisi ce mode de transmission recevront la réponse sous la même forme. Un accusé de réception est délivré au candidat en cas de demande de renseignements complémentaires.

Pour obtenir des renseignements d'ordre administratifs et techniques qui seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront faire parvenir par mail, au plus tard 9 jours calendaires avant la date et l'heure limite de remise des offres, leur demande à :

Marc LEMESLE
Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie
Pôle Marketing
15 rue Rivals – CS 78543
31685 TOULOUSE CEDEX 6
Tél. : 06 61 87 36 73
Email : marc.lemesle@crtoccitanie.fr

9 Article 9 – Voies et délais de recours

9.1 Instance chargée des procédures de recours

Tribunal de Grande Instance de Marseille
6 rue Joseph Autran – 13006 MARSEILLE
Téléphone : 04 91 15 50 50

9.2 Délais d'introduction des recours

Référé pré-contractuel possible avant la signature du marché (articles L. 1441-1 et suivants du Code de procédure civile et Ordonnance n° 2009-515 du 7 mai 2009 relative aux procédures de recours applicables aux contrats de la commande publique).

Référé contractuel devant le Tribunal de Grande Instance de Marseille saisi au plus tard le 31^{ème} jour suivant la publication de l'avis d'attribution ou la notification de la conclusion du contrat. En l'absence de la publication de l'avis ou de la notification, la juridiction peut être saisie jusqu'à l'expiration d'un délai de six mois à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat (articles L. 1441-3 et suivants du Code de procédure civile et article 11 à 21 de l'Ordonnance n° 2009-515 du 7 mai 2009 relative aux procédures de recours applicables aux contrats de la commande publique).

10 Exécution du marché

L'exécution du marché sera soumise au CCAG Prestations intellectuelles.

CAHIER DES CHARGES

1 Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet l'accompagnement opérationnel pour la Gestion de la Relation Client du CRTL Occitanie (CRTLO) partagée avec ses partenaires départementaux.

2 Contexte

2.1 Le CRTL Occitanie

Le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie est l'organisme mandaté par le Conseil Régional d'Occitanie pour favoriser le développement de l'économie touristique régionale.

Il travaille en concertation avec l'ensemble des acteurs du tourisme, publics et privés, dans le cadre du Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs. Dans une approche qui privilégie le partenariat et l'innovation, le CRTLO est l'organisme fédérateur chargé de :

- Positionner l'Occitanie comme une destination de vacances incontournable,
- Favoriser le développement de l'activité des entreprises du secteur touristique.

L'équipe du CRTL, composée de 70 salariés, se répartit sur 2 sites - à Toulouse et Montpellier. Le CRTL est organisé autour de 5 pôles :

- Marketing et attractivité
- Communication et rayonnement
- Qualification de l'offre et structuration de produits
- Information, études et observation
- Moyens et ressources humaines

2.2 La stratégie marketing 2020-2023

L'ambition du CRTLO est de placer l'Occitanie dans le top 10 des destinations européennes et de favoriser la croissance économique d'un tourisme équilibré, durable et responsable en organisant la stratégie autour des univers de consommation et des filières prioritaires, en partenariat avec les entreprises et les destinations.

L'objectif principal du marketing BtoC est ainsi de développer l'attractivité et la consommation touristique de la destination Occitanie au profit des prestataires touristiques de son territoire (hébergeurs, prestataires d'activités de loisirs, sites de visites, restaurateurs, etc.).

Pour ce faire, la stratégie marketing régionale BtC s'organise autour de 4 univers de consommation (littoral, montagne, urbain, campagne) et de 4 thématiques prioritaires (oenotourisme, thermalisme et bien-être, itinérance douce et loisirs de pleine nature, enfance et jeunesse).

En partant des attentes des individus, des actions marketing sont bâties en partenariat avec les représentants de territoires, de filières ainsi que des entreprises souhaitant mutualiser des moyens pour accroître la puissance de leur action.

Dans son Plan Marketing 2020-2023, le CRTL a dégagé 10 priorités stratégiques. La Gestion de la Relation Client (GRC) est l'une d'entre elles.

Pour en savoir plus : télécharger le [Plan Marketing 2020-2023](#)

3 Projet de GRC régionale

3.1 L'origine (2019)

La réflexion autour d'une stratégie régionale de gestion de la relation client est née du croisement de plusieurs constats :

- Le CRTL et les Agences de Développement Touristique départementales (ADT) de la région Occitanie - qui travaillent en étroite collaboration sur certains sujets (Système d'Information Touristique, accueils presse, etc.) gèrent, chacun pour leur compte, des dizaines, parfois des centaines de milliers de contacts emails dont la somme représente plusieurs millions d'emails,
- Ces contacts sont gérés en silo par chaque organisme, sans coordination au plan de la stratégie, des campagnes d'actions, ni mutualisation des outils, de la méthode ou des budgets alors que les clientèles visées sont pour une grande partie communes
- La connaissance et l'exploitation de la data est un enjeu majeur pour les opérateurs publics et privés du tourisme dans les années à venir.

Pour engager le débat, une réflexion a été amorcée en juillet 2019 par le CRTL avec une enquête adressée à six ADT, suivie d'une première réunion de travail. Cela a permis de dresser un panorama succinct des pratiques et des données disponibles chez chacun, et de faire émerger un certain nombre de besoins ou d'interrogations communes.

3.2 La phase d'étude et de définition stratégique (2020-2021)

Devant l'intérêt manifesté par ses partenaires départementaux sur ce sujet, le CRTL a décidé de lancer en mars 2020 une étude d'opportunité sur la définition d'une stratégie régionale de Gestion de la Relation Client partagée entre le CRTL et les ADT.

Cette étude devait permettre d'identifier des actions pertinentes au bénéfice des membres du projet sur un certain nombre d'axes structurants préalablement identifiés, comme par exemple :

- √ Améliorer la connaissance client pour optimiser les actions marketing BtC
- √ Créer de nouvelles offres de produits et services
- √ Innover dans les services et la technologie liées au eCRM et à la data client
- √ Développer le volume, la segmentation et la qualification des contacts,
- √ Mutualiser certains coûts et améliorer le ROI des actions de GRC

L'étude comportait deux parties :

- Une cartographie détaillée des stratégies, des actions, du mode d'organisation et des disponibilités relatives à la politique de GRC de chaque organisme
- Une proposition stratégique argumentée à partir de cette analyse, définissant dans leurs grandes lignes les principes d'organisation et de mise en œuvre des solutions proposées au plan opérationnel (plan de collecte pour l'acquisition de nouveaux contacts, plan et programmes relationnels, plateforme technique, etc.).

Confiée à l'agence Camp de Bases dans le cadre d'une mise en concurrence, cette étude démarrée en mai 2020 s'achèvera en mars 2021. Les 1eres conclusions ont été présentées aux différentes parties prenantes du projet en novembre 2020, sous forme d'une feuille de route.

Celle-ci pose un cadre de travail général et une organisation de la GRC partagée autour de plusieurs axes structurants :

- Stratégie de GRC partagée (plan de collecte, plan d'animation, plan de connaissance client partagée),
 - Marketing relationnel,
 - Conformité privacy,
 - Organisation et expertise.
- ⇒ Voir la feuille de route 2021 : https://www.dropbox.com/s/90aa1xqwknpzgm3/feuille-de-route_finale_20201016.pptx?dl=0

A partir de cette feuille de route et de la stratégie marketing 2020-2023 du CRTLO, l'agence Camp de Bases a entamé la rédaction de la stratégie de GRC partagée du CRTLO, qui sera finalisée pour le 31 mars 2021.

Cette stratégie repose sur 4 briques :

- Stratégie générale (objectifs, moyens, organisation, budget)
- Plan de collecte (points de contacts, leviers de collecte, calendrier annuel, etc.)
- Plan d'animation (analyse de la base contacts, structuration des data, planning annuel des prises de parole, scénarios relationnels, etc.)
- Plan de connaissance client (périmètre des données partagées, définition des KPI, nomenclature unifiée, personae, parcours clients, etc.)

Ces 4 briques serviront de base et de matrice pour décliner les stratégies de GRC des partenaires départementaux du CRTLO intéressés par le projet.

Aujourd'hui, ce sont ainsi 11 Agences Départementales du Tourisme qui sont concernées sur les 13 de la région Occitanie : l'Ariège, l'Aude, l'Aveyron, le Gard, le Gers, l'Hérault, le Lot, la Lozère, les Pyrénées-Orientales, le Tarn, le Tarn-et-Garonne.

La définition et la formalisation de la stratégie partagée de ces départements, réalisée par la société Camp de Bases dans la continuité des travaux effectués pour le CRTL, est programmée au 1^{er} semestre 2021 et doit être achevée au plus tard le 31 juin 2021.

3.3 Prestations attendues : la phase de mise en œuvre opérationnelle (2021)

Pour l'accompagner dans la mise en œuvre opérationnelle de la GRC régionale en lien avec les stratégies départementales en cours de formalisation, le CRTLO souhaite l'appui méthodologique et opérationnel d'une agence spécialisée en marketing opérationnel.

C'est cet appui qui est l'objet de la présente consultation.

L'agence aura en charge un accompagnement opérationnel auprès du CRTL et des partenaires associés au projet, pour les faire travailler ensemble sur les différents axes identifiés dans la feuille de route, parmi lesquels notamment :

- Marketing relationnel :
 - Déploiement des dispositifs de collecte et d'animation
 - Médiatisation de la collecte
 - Déploiement des dispositifs de la connaissance client
 - Etc.

- Mise en conformité :
 - Purge,
 - Mentions d'informations,
 - Sécurisation des données,
 - Etc.

- Organisation et expertises :
 - Création d'une communauté GRC,
 - Création d'un réseau de DPO référents GRC et d'un référentiel juridique commun,
 - Etc.

L'agence mettra ainsi à disposition son expertise et ses compétences pour aider le CRTLO et ses partenaires à mettre en œuvre leurs plans d'actions (collecte, animation, connaissance) et les conseillera sous forme de tutoriels, d'ateliers participatifs ou sous toute autre forme qui lui paraîtra indiquée.

L'objectif est de mettre en place une organisation (CRTL et ADTs) et une animation (méthode, outils) qui rende à terme les participants autonomes dans la conduite de leurs opérations de GRC.

Pour ce projet complexe, mêlant de nombreux participants et des niveaux de compétences divers, une animation dynamique et participative ainsi qu'une approche concrète, pédagogique et détaillée de chaque sujet seront la clé du succès.

4 Éléments de réponse attendus

Il est demandé au prestataire d'indiquer dans l'offre de façon détaillée pour chacun des chantiers et sous-chantiers mentionnés précédemment au point 3.3 :

- Un descriptif du contenu proposé pour chaque point et les livrables correspondants proposés
- La méthodologie générale proposée
- Le planning de réalisation proposé
- Le nombre et le type de réunions proposé (présentiel, visioconférences, etc.)
- Le nombre de jours/homme alloué à chacune des phases et son prix (en précisant les personnes ou du moins leur qualification et leur fonction dans le cadre du projet)

5 Phasage prévisionnel de la consultation

Le calendrier prévisionnel est le suivant :

- 28/01/2021 : publication du marché
- 1/03/2021 : réception des candidatures et des offres
- 8/03/2021 : choix du titulaire du marché
- Mars 2021 : réunion de lancement du projet et démarrage des 1ers travaux
- Décembre 2021 : fin de la mission

6 Documents utiles

- ⇒ Plan Marketing du CRTL (2020-2023) : https://pro.tourisme-occitanie.com/sites/pro.tourisme-occitanie.com/files/atoms/files/crt_planmkg2020-2023.pdf
- ⇒ Feuille de route GRC 2021 : https://www.dropbox.com/s/90aa1xqwknpzgm3/feuille-de-route_finale_20201016.pptx?dl=0
- ⇒ Stratégie générale de GRC du CRTL – 1ere brique (grands principes) : https://www.dropbox.com/s/k9u9ornkdc5cya0/GRC-Partag%C3%A9e-CRT-16122020_Final_Pour_Marche.pptx?dl=0