

CLUB BUSINESS OCCITANIE
CAMPAGNE DE MARKETING ANNUELLE

REGLEMENT DE CONSULTATION
CAHIER DES CHARGES

MARKETING CLUB BUSINESS OCCITANIE 2022

Date d'envoi du règlement de consultation – cahier des charges : lundi 29 novembre 2021

Date et heure limite de réception des candidatures et des offres : lundi 20 décembre 2021 à 17h00

PRESENTATION DE L'ACHETEUR

Le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie (CRTLO) est une association par la Loi de 1901, qui participe à la mise en œuvre de la politique régionale en matière de développement touristique. Ses missions s'organisent autour notamment des axes suivants :

- Promouvoir la Région Occitanie en tant que destination touristique auprès des clientèles françaises et étrangères, et soutenir la mise en marché de la destination
- Connaître pour agir, mutualiser et partager l'information
- Appuyer techniquement la mise en œuvre des politiques régionales en faveur de l'économie touristique.

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

Son Président est Monsieur Vincent GAREL.

Son siège est situé 64 rue Alcyone – CS 79507 – 34 960 Montpellier Cedex 2. Il a des bureaux à Toulouse au 15 rue Rivals – CS 78543 – 31685 Toulouse Cedex 6.

PREAMBULE

Considéré comme l'un des principaux moteurs de développement économique de l'industrie du tourisme jusqu'à la crise sanitaire, le tourisme d'affaires ou MICE (Meetings, Incentive, Convention / Congress / Conferences, Events / Exhibition) fortement impacté en 2020 et 2021, perçoit des signes de relance. Cependant, le secteur n'attend pas un retour à la normale dans l'immédiat mais tire des enseignements de cette période pour optimiser la valeur, l'efficacité et la durabilité des événements futurs.

D'après un rapport de Global Meetings and Events Forecast 2022, les meetings, conférences et formations internes connaîtront une forte hausse en 2022, mais malgré l'augmentation des événements en présentiel, les formats virtuels et hybrides resteront importants. Les formats hybrides notamment continueront d'augmenter car ils permettent de toucher de plus larges audiences.

Les professionnels de l'industrie MICE en Europe sont plutôt optimistes : 48% des événements européens devraient être organisés exclusivement en présentiel en 2022.

Les chiffres clés du tourisme d'affaires en Occitanie :

De mai à septembre 2021, le tourisme d'affaires en Occitanie a généré **2,3 millions de nuitées hôtelières** soit **un tiers des nuitées hôtelières** de la région.

Malgré la hausse importante enregistrée versus la saison 2020 (+92%), le tourisme d'Affaires en Occitanie reste en baisse par rapport à 2019, avec un volume de nuitées hôtelières en recul de 26% par rapport à la saison 2019, soit un delta de - 805 000 nuitées.

C'est au cours des mois de mai 2021 (-42% ; -232 000 nuitées) et avril 2021 (-38% : -279 000 nuitées) que les plus fortes baisses de nuitées Affaires ont été enregistrées par rapport à la saison 2019.

Source : INSEE - Enquête de fréquentation des hôtels - Année 2021

La filière MICE en Occitanie est accompagnée par le Club Business Occitanie

Le Club Business Occitanie, représente à la fois la destination Occitanie comme destination MICE, et ses adhérents, qui sont plus de 130 en 2021.

50 % des adhérents sont des hébergements, 23 % sont des lieux sans hébergement, 16 % sont des agences événementielles et destinations. Le Club Business Occitanie est également constitué de prestataires d'activités événementielles, et de traiteurs.

Dans la Région, ils sont essentiellement répartis dans l'Hérault (Montpellier) à 35 %, en Haute-Garonne (Toulouse) à 15 %, et à 14 % dans le Gard.

Chacun d'entre eux est présenté sur une fiche dédiée sur le site mice-occitanie.fr, qui est organisé en 4 rubriques à partir de la homepage :

- Hébergements
- Lieux
- Prestations événementielles
- Agences et destinations

Le site intègre également la fonctionnalité d'envoi de devis de la part des internautes, depuis la homepage et depuis chacune des fiches entreprises.

Le CRTL Occitanie et le Club Business Occitanie souhaitent mettre en avant la Région Occitanie comme destination MICE reconnue.

Pour ce faire, le Club Business Occitanie :

- participe aux salons et workshops dédiés au MICE sur le marché national et les marchés européens belge, et espagnol, par exemple le salon Heavent Cannes
- organise ses propres événements MICE (workshops, afterwork networking) à destination des organisateurs d'événements sur le marché national (Paris, Lyon, région Occitanie)
- communique auprès de sa base de contacts (e-newsletter trimestrielle)
- communique sur les supports MICE print, par exemple Meet and Travel Mag, Tendance Nomad
- est référencé sur plusieurs sites d'opérateurs MICE en France (ex : réunir.com)
- communique sur le RS LinkedIn par le biais de posts organiques

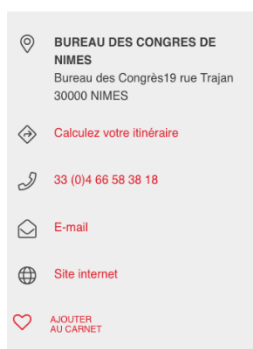
OBJET DU PRESENT MARCHE

Le présent règlement de consultation concerne la campagne marketing 2022 dédiée au tourisme d'affaires en Occitanie.

BESOINS DE L'ACHETEUR

Marketing digital sur la thématique tourisme d'affaires / Club Business pour l'année 2022

- Inciter les organisateurs d'événements professionnels en France à organiser leurs événements en Occitanie (réunions hors site, CODIR, Séminaires, Séminaires résidentiels, activités Incentive, team building, congrès, conventions...)
 - o Acquisition de nouveaux contacts organisateurs d'événements professionnels en France
 - o Fidélisation des contacts ayant déjà organisé des événements professionnels en Occitanie
- Générer un trafic qualifié vers les différentes rubriques sur www.mice-occitanie.fr/ - client cible : organisateur d'événements professionnels sur le marché national, ayant besoin de salles de réunions, d'hébergements, d'animation incentive/team building, ou de packages proposés par des agences événementielles.
- Générer des leads : vers les rubriques contact des fiches entreprises :



Cibles

- Corporate : entreprises de plus de 50 salariés, organisant régulièrement des événements pour leurs clients ou collaborateurs
- Agences événementielles, agences tourisme d'affaires, agences incentive.
- Associations, fédérations organisant régulièrement des événements.

Marché de proximité : tous les départements d'Occitanie	33%
Métropoles régionales : Bordeaux, Marseille, Lyon	33%
Ile de France	33%

KPIs

Prioritaires

Conversion :

- Contacts commerciaux (leads) : clics sur les boutons téléphone, e-mail, site web
- CPAL /coût par lead : budget / nombre de leads
- Opt in collectés

Secondaires

Trafic :

- Nombre de visites et de pages vues
- Taux de rebond
- Nombre de pages vues / session
- Temps moyen par session
- CPC / coût par clic : budget / nombre de clics

DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Le prestataire devra exécuter les prestations suivantes :

- Proposer un plan de campagne digitale
- Préconiser des meilleures pratiques
- Accompagner la création des contenus optimisés pour performer
- Mettre en œuvre la campagne en lien avec le CRTL Occitanie / Club Business
- Analyser les résultats de manière hebdomadaire et les partager avec le CRTL Occitanie afin de mettre en place des optimisations en cours de campagne au regard de l'objectif fixé.
- Fournir et présenter un bilan en fin de campagne selon les kpis demandés.
- Faire des recommandations pour les campagnes suivantes

DISPOSITIONS GENERALES

1/ Procédure de passation

Le marché est passé sur le fondement des articles R. 2122-8, R. 2123-1 et R. 2123-4 du Code de la commande publique.

2/ Forme du contrat

Le présent contrat est un marché ayant pour objet : Marketing digital sur la thématique tourisme d'affaires / Club Business.

Il n'est pas divisé en lot compte tenu de la spécificité du présent marché.

3/ Durée du marché

Le présent marché est justifié par la prestation de mise en œuvre de la campagne de marketing digital dédiée au tourisme d'affaires pour l'année 2022.

4/ Lieu d'exécution du marché

Les prestations objet du présent marché seront réalisées dans les locaux du prestataire titulaire.

5/ Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est de cent vingt jours (120 jours) à compter de la date limite de réceptions des offres.

En cas de négociation, ce délai est renouvelé et court à compter de la date limite des offres négociées.

6/ Forme juridique de l'attributaire

Les entreprises soumissionnaires peuvent se présenter sous la forme d'un groupement conjoint ou solidaire. L'acheteur 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 du groupement.

7/ Prix

Le marché est traité selon le bordereau des prix annexé. L'unité monétaire est l'euro.

Les prix sont établis aux conditions économiques en vigueur à la date limite de réception des offres. Ils sont réputés fermes.

Le montant total des prestations ne dépassera pas 30 000 euros HT.

8/ Langue utilisée

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

Tout document rédigé dans une autre langue doit être accompagné de sa traduction en français. Les pièces non traduites seront déclarées irrecevables.

9/ Modification du dossier de consultation

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

L'acheteur se réserve le droit d'apporter au plus tard 10 jours avant la date limite de réception des offres, des renseignements complémentaires au cahier des charges. Les candidats doivent 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, l'acheteur 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.

10/ Abandon de procédure

L'acheteur 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.

EXAMEN DES CANDIDATURES ET JUGEMENT DES OFFRES

1/ Examen des candidatures

Seront éliminées par l'acheteur :

- Les candidatures qui ne seraient pas accompagnées des pièces mentionnées ci-dessus.

Néanmoins, avant de procéder à l'examen des candidatures, s'il apparaît que des pièces du dossier de candidature sont manquantes ou incomplètes, l'acheteur 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. L'acheteur 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 leur candidature.
- 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 publique.

2/ Jugement des offres

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

Critères	Coefficient de pondération
Critères techniques	
- Compréhension des enjeux de la campagne marketing 2022 dédiée au tourisme d'affaires	30 %
- Adéquation du dispositif proposé, des recommandations stratégiques, et du bilan statistique de fin de campagne proposé	30 %
Prix	40 %

Après examen des offres, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de négocier avec les deux premiers candidats ou avec tous les candidats. Néanmoins, l'acheteur a la possibilité d'attribuer le marché sur la base des offres initiales.

PRESENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

1/ Les documents à produire relatifs à la candidature

Un dossier de présentation du candidat rendant compte de ses capacités professionnelles, techniques et financières devra être joint.

Les capacités professionnelles, techniques et financières des candidats seront examinées sur la base des documents produits par ces derniers dans leur candidature.

L'équipe qui sera en charge du projet devra être présentée.

Conformément à l'article R. 2123-4 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 être rédigé en langue française.

OU

- Une « lettre de candidature » complétée, datée et signée (DC 1)
- Une « déclaration du candidat » complétée, datée et signée (DC 2) comportant les informations suivantes ou accompagnée 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 ;

- L'« acte d'engagement » daté et signé (ATTRI 1) (ancien DC 3)
- En cas de redressement judiciaire : une copie du jugement prononcé à cet effet et un document prouvant que l'autorisation de poursuite d'activité couvre la période correspondant à la durée du marché.

Les DC 1, DC 2 et ATTRI 1 (ancien DC 3) sont téléchargeable à l'adresse suivante :

<http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat-dc1-dc2-dc3-dc4>

En cas de groupement :

Le candidat doit joindre pour chaque membre du groupement l'intégralité des pièces et justificatifs sus-mentionnés. Une seule lettre de candidature (formulaire DC 1) 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 ATTRI 1- ancien DC 3) devra être déposé et signé 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 doit justifier des capacités de ce ou ces opérateurs économiques et apporter 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 l'acheteur (formulaire DC 2 ou autres documents susmentionnés). Il adresse également une déclaration spéciale (ATTRI 2 (ancien DC 4) accessible à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat-dc1-dc2-dc3-dc4>

2/ Les documents à produire relatifs à l'offre

Le candidat devra obligatoirement joindre les documents suivants à l'appui de son offre :

- Des attestations de clients de moins de trois ans témoignant de la qualité des prestations fournies s'agissant de prestations similaires à celles objet de la présente consultation
- Une note relative à la compréhension des enjeux de la campagne digitale
- Adéquation du dispositif, des recommandations stratégiques, et du bilan statistique de fin de campagne
- Le bordereau unitaire des prix complété

MODALITES DE REMISE DES PLIS

1/ Date limite de réception des offres

La date limite de remise des candidatures et des offres est le 20 décembre 2021 à 17h. Les offres arrivées hors délai seront écartées sans régularisation possible.

Le fuseau horaire de référence est celui de Paris.

2/ Conditions de remises 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 par mail, 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.

3/ Remise électronique des candidatures et offres

Les dossiers devront être adressés par mail aux adresses suivantes : cecile.senard@crtoccitanie.fr Un accusé de réception sera adressé aux candidats.

QUESTIONS DES CANDIDATS

Les candidats peuvent poser des questions sur les documents de consultation, pendant la durée prévue par le présent règlement de consultation, par mail ou par téléphone.

Pour obtenir des renseignements d'ordre administratif et technique qui seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats doivent faire parvenir par mail, au plus tard 6 jours calendaires avant la date et l'heure limite de remise des offres, leur demande à :

Cécile SENARD

Numéro de téléphone : 06 89 88 27 25

Email : cecile.senard@crtoccitanie.fr

ADRESSE DE CONTACT DES CANDIDATS

Le candidat devra être particulièrement attentif à renseigner dans son offre ses coordonnées postales, téléphoniques, ainsi qu'une adresse de courriel consultée régulièrement dans la mesure où cette adresse pourra être utilisée par le CRTLO pour tout échange d'information. Il appartient donc au soumissionnaire de relever son courrier et ses courriels sur une base régulière.

VOIES ET DELAIS DE RECOURS

1/ Instance chargée des procédures de recours

Tribunal judiciaire de Marseille

6 rue Joseph AUTRAN

13 006 Marseille

Téléphone : 04 91 15 50 50 / Fax : 04 91 54 42 90

2/ Précisions concernant les délais d'instruction des recours

Référé précontractuel possible avant la signature du marché (ordonnance n° 2009-515 du 7 mai 2009 relative aux procédures de recours applicables aux contrats de la commande publique).

Référé contractuel 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 (ordonnance n° 2009-515 du 7 mai 2009 relative aux procédures de recours applicables aux contrats de la commande publique).

Recours à l'encontre de la validité du marché dans les deux mois suivant l'accomplissement des mesures de publicité appropriées (CE, Ass., 16 juillet 2007, Société Tropic Travaux Signalisation, n° 291545)

EXECUTION DU PRESENT MARCHE

L'exécution du présent marché sera soumise au présent cahier des charges. Pour les points non énoncés dans le présent cahier des charges, l'exécution du présent marché sera soumise au Cahier des Clauses Administratives Générales – Fournitures Courantes et Services (CCAG FCS).

Chacune des prestations devra être exécutée par le prestataire dans le délai prescrit par le CRTLO

*

BORDEREAU DES PRIX

Document à retourner par le prestataire retenu par le CRTLO

Description des prestations	Prix Unitaire Hors Taxe	Prix Unitaire TTC
Proposition du plan de communication digitale		
Mise en œuvre de la campagne en lien avec le CRTL Occitanie / Club Business		
Analyse hebdomadaire des résultats de manière hebdomadaire afin de mettre en place des optimisations en cours de campagne au regard de l'objectif fixé.		
Bilan en fin de campagne selon les kpis demandés.		