



# Cahier des charges

Relations presse « Alsace » sur les marchés germanophones de proximité  
(Allemagne & Suisse)

Client

**ALSACE DESTINATION TOURISME**

Objet de la consultation

**Relations presse pour la promotion du tourisme en Alsace.**

Lot unique composé d'une tranche ferme (relations presse 2023) et de 2 tranches optionnelles (relations presse 2024 et 2025).

Date limite de réception des offres

Le 05 12 2022 à 9h00

# Sommaire

<b>Présentation d'Alsace Destination Tourisme</b>	2
La raison d'être d'Alsace Destination Tourisme	2
L'ambition d'Alsace Destination Tourisme	2
5 défis, 6 thématiques d'excellence, 1 plan d'actions	2
Vers de nouveaux horizons	3
<b>Objet de la consultation</b>	3
<b>Contenu de la mission</b>	3
<b>Livrables</b>	4
Actions quotidiennes	4
Mise en valeur des résultats	5
<b>Modalités de candidature et d'offre</b>	5
Déroulement de la consultation « tranche ferme »	5
Eléments attendus en réponse à la consultation (dossier de candidature) :	5
Déroulement de la « tranche optionnelle »	5
<b>Budget</b>	6
<b>Jugement des candidatures et des offres</b>	7
Jugement des candidatures	7
Jugement des offres	7
Modalités de règlement	7
Présentation des factures	7
Règlement du prestataire	7
<b>Dispositions générales</b>	8
Portée des présentes clauses du cahier des charges	8
Confidentialité	8
Mauvaise exécution des prestations	8
Indemnisation en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution	8
Sous-traitance	9
Redressement ou liquidation	9
Décision emportant effets sur l'exécution du marché	9
Redressement judiciaire	9
Liquidation judiciaire	9
Assurances	10
Force majeure	10
Règlement des litiges	10
<b>Annexes</b>	10

# Présentation d'Alsace Destination Tourisme

## La raison d'être d'Alsace Destination Tourisme

Aujourd'hui, l'**agence touristique de la Collectivité européenne d'Alsace** est chargée de donner une **impulsion nouvelle** aux actions de développement touristiques, tant en matière de stratégie que d'accompagnement des projets, par la mise en place d'une organisation performante et partenariale associant tous les acteurs du secteur du tourisme. Caractérisée par la recherche d'une meilleure efficacité grâce à la mutualisation des savoir-faire et des moyens d'une part et par le souci d'un engagement collectif des équipes d'autre part, ADT est **au service du développement de l'attractivité** de la totalité des territoires alsaciens.

ADT exerce son activité en harmonie avec les collectivités territoriales et en partenariat avec les organismes intéressés au **développement du tourisme**. L'agence prend en compte les orientations définies par les politiques touristiques de la CeA à l'échelle de la destination touristique Alsace.

En fonction des missions et des moyens qui lui sont attribués, elle veille à assurer **l'élaboration, la promotion et la commercialisation de produits touristiques** en collaboration avec les professionnels, les organismes et toute structure locale intéressée.

Pour atteindre ses objectifs, l'agence peut notamment recourir aux moyens d'actions suivants:

- Promotion et communication
- Développement – ingénierie – conseils et observation économiques des territoires
- Mise en marche de produits touristiques – labellisation – classement

## L'ambition d'Alsace Destination Tourisme

ADT a pour mission de porter l'ensemble de la dynamique touristique en Alsace et de fédérer l'ensemble des acteurs touristiques d'Alsace autour des orientations stratégiques suivantes :

- **La promotion et le développement de l'image** de la Destination Alsace en France et à l'étranger (en priorité les marchés européens)
- **La communication autour des valeurs de l'Alsace**, tant vers le grand public qu'à destination des entreprises et des habitants
- **L'animation des réseaux de partenaires**

## 5 défis, 6 thématiques d'excellence, 1 plan d'actions

[La stratégie d'Innovation et de Développement Touristique pour l'Alsace 2017-2021](#) est basée sur deux ambitions politiques qui sont « **Rêver d'Alsace** » et « **Vivre ses rêves en Alsace** ». La stratégie se décline aujourd'hui au travers de réalisations concrètes.

Construits avec et pour les acteurs du tourisme alsacien, les **5 défis collectifs** ancrent les fondements de cette stratégie :

- Innover, adapter et réinventer l'offre touristique alsacienne afin de répondre aux attentes et modes de consommation en constante évolution
- Adapter l'expérience client avant, pendant et après son séjour en Alsace, en s'appuyant sur des outils de médiation diversifiés et innovants
- Passer de l'information à la consommation en Alsace
- Assurer une meilleure diffusion des flux de visiteurs sur l'ensemble du territoire alsacien
- Garantir la qualité et tenir la promesse pour les visiteurs en Alsace

Les **6 thématiques d'excellence**, définies dans le cadre de la stratégie, évoluent autour des défis :

- Découvrir l'Alsace, terre d'itinérance douce
- Prendre de la hauteur en Alsace
- L'Alsace prend soin de vous
- Savourez les étoiles et millésimes d'Alsace
- Vivre le fantastique des châteaux et cités fortifiées d'Alsace
- L'Alsace, au cœur de l'humanisme rhénan et de l'Europe

## Vers de nouveaux horizons

En 2022, ADT s'engage auprès de la CeA à la définition d'une nouvelle stratégie touristique 2022-2027.

## Objet de la consultation

La présente consultation vise à établir, dans un premier temps, un plan d'actions de relations presse de l'Alsace sur les marchés germanophones de proximité (Allemagne & Suisse) pour l'année 2023 (du 1<sup>er</sup> janvier jusqu'au 31 décembre 2023). Dans un second temps, un plan d'actions de relations presse pour 2024 et 2025.

Alsace Destination Tourisme est l'Agence touristique de la Collectivité européenne d'Alsace. A ce titre, elle met en œuvre les actions d'ingénierie-développement et de promotion-communication pour la destination « Alsace ».

Lorsqu'ADT communique vers le grand public, c'est par le biais de la marque Visit.Alsace (univers graphique détaillé dans le [territoire de marque Visit Alsace](#)).

[www.alsace-destination-tourisme.com/boite-a-outils/logos-et-chartes/](http://www.alsace-destination-tourisme.com/boite-a-outils/logos-et-chartes/)

## Contenu de la mission

Alsace Destination Tourisme souhaite confier à une agence spécialisée ses relations presse germanophones pour renforcer l'image et la notoriété de l'Alsace.

Le prestataire retenu s'engage à mettre en œuvre les moyens permettant de présenter et de valoriser auprès des médias germanophones, presse écrite (journaux, magazines, publications), presse audiovisuelle (radio et TV) et presse en ligne, la destination « Alsace » en langue allemande selon un calendrier précis qui sera susceptible d'être revu en fonction du contexte géopolitique, économique ou sanitaire.

A cet effet, Alsace Destination Tourisme souhaite s'attacher les services d'un prestataire dédié pour :

### **Déclencher des retombées en s'appuyant sur des communications presse**

Le dossier de presse 2023 « nouveautés » est en cours de réalisation et sera traduit en allemand et en anglais. Il servira de base de travail ([version allemande 2022](#))

A charge du prestataire de développer et entretenir la communication avec les médias en créant des outils : mini-dossiers de presse, communiqués, brèves thématiques, newsletter « coup de cœur » ...

Le prestataire détaillera ces outils et le calendrier de diffusion dans sa note méthodologique.

Les propositions de contenus détaillées seront validées par ADT au fur et à mesure, en amont de chaque période de rédaction.

Aucune communication presse ne devra être envoyée sans la validation écrite d'ADT avec la mention « BON POUR DIFFUSION A LA PRESSE ».

Des retombées sont attendues dès le premier trimestre 2023.

Pour remplir ces missions, le candidat doit avoir une bonne connaissance du milieu du tourisme, ainsi qu'une expérience manifeste en matière de relations presse en Allemagne et en Suisse.

Le prestataire aura en charge la conception rédactionnelle et graphique des outils presse, et la transformation au format PDF avec liens vers des contenus digitaux (vidéos, page web, réseaux sociaux ...) pour l'envoi aux médias.

Les outils presse seront diffusés par le prestataire à ses frais, avec relance jusqu'à parution de l'article.

### **Déclencher des accueils (presse et blogueurs)**

Le prestataire devra provoquer à minima 5 accueils individuels en fonction des supports, de l'actualité et des calendriers rédactionnels. La qualité des retombées (taille de l'article, nombre de téléspectateurs ou d'auditeurs ...) doit être recherchée.

Les programmes des accueils presse seront coconstruits avec ADT (frais d'accueils à la charge d'ADT et des offices de tourisme).

Lors des relances téléphoniques ou selon les demandes entrantes, le prestataire proposera aux journalistes très intéressés par un sujet « Alsace », de venir faire un reportage sur place. ADT définira une enveloppe budgétaire pour ces accueils presse individuels, avec laquelle le prestataire travaillera tout au long de l'année. ADT s'engage à avertir l'agence au fur et à mesure de l'épuisement de cette enveloppe.

Le prestataire pourra se charger sur demande du programme de ces accueils presse, des réservations... au nom d'ADT et avec son accord.

Des partenariats sont possibles avec certains supports comme des jeux-concours.

Les droits de propriété portant sur les supports écrits ou visuels réalisés dans le cadre du présent contrat par le prestataire, deviennent la propriété exclusive et totale d'Alsace Destination Tourisme, dès lors que les honoraires et prestations techniques afférentes auront été acquittés intégralement.

### **Assurer une mission de conseil**

Un espace presse et un mediaroom sont mises à la disposition de la presse francophone sur le site visit.alsace : <https://www.visit.alsace/espace-presse/>

Le prestataire sera sollicité pour des recommandations lors du développement des rubriques destinées à la presse germanophone, ainsi que lors de la mise en place d'autres outils.

## **Livrables**

Le prestataire rendra compte régulièrement de son activité, notamment par la tenue à jour et la présentation des coupures de presse, et l'envoi mensuel des états des travaux.

### **Actions quotidiennes**

En plus des relances téléphoniques basées sur les envois des outils presse, le prestataire répondra aux demandes entrantes des journalistes.

Au fur et à mesure de sa mission, grâce aux ressources d'Alsace Destination Tourisme, le prestataire constituera une base d'informations riche et variée sur l'offre de la destination.

Le prestataire sera à l'affût de l'actualité touristique sur le territoire et sera force de proposition pour des idées sujets qui pourront faire l'objet de rédactionnels dans les outils presse.

ADT transmettra au prestataire l'ensemble de la photothèque utilisable par la presse avec les crédits photo à mentionner.

## Mise en valeur des résultats

**Au fur et à mesure** : analyse et transfert des indicateurs à chaque retombée presse - reporting de type « état des travaux » (actions menées, articles à venir, accueils presse en cours...),

**Chaque fin de trimestre** : envoi du tableau des retombées presse avec leurs indicateurs (type de presse, nom du support, date de parution, périodicité, sujet traité, territoire concerné, nombre d'exemplaires, nombre de lecteurs par édition / nombre d'auditeurs par émission / nombre de visiteurs par mois, équivalent en valeur publicitaire, levier RP déclencheur...)

**En fin d'année** : remise d'un bilan annuel complet, analyse comparative et qualitative des résultats (au plus tard le 31 décembre).

## Modalités de candidature et d'offre

### Déroulement de la consultation « tranche ferme »

Les candidats peuvent poser leurs questions par mail à l'adresse [fabienne.fessler@adt.alsace](mailto:fabienne.fessler@adt.alsace) jusqu'au 25.11.2022.

Les candidatures sont à transmettre avant le 2 décembre 2022 (9h00) à [laure.herrmann@adt.alsace](mailto:laure.herrmann@adt.alsace) et [fabienne.fessler@adt.alsace](mailto:fabienne.fessler@adt.alsace). Un accusé réception sera envoyé à chaque candidat.

### Éléments attendus en réponse à la consultation (dossier de candidature) :

1/ Une note méthodologique comprenant :

- Les recommandations d'actions de relations presse « Alsace » pour 2023,
- Un planning de ces actions,
- Une présentation des personnes qui interviendront sur le dossier (formation, expériences significatives...)

2/ Un devis détaillé, valant bordereau de prix, avec les honoraires pour la réalisation et le suivi des actions de relations presse 2023

3/ Une présentation de références datant de moins 5 ans dans le domaine du tourisme

### Déroulement de la « tranche optionnelle »

En décembre 2023, à l'issue de la « tranche ferme », ADT pourra poursuivre les actions de relations presse avec le même prestataire **sous conditions que le budget soit alloué et que les résultats 2023 soient jugés positivement**. À savoir :

- Respect des opérations recommandées : réalisation, diffusion, délais, budget
- Bilan des retombées presse : quantité et qualité des publications et des accueils
- Qualité des productions (rédaction, graphisme ...)
- Suivi des actions, pertinence des recommandations

Le prestataire ne pourra s'opposer à la décision prise par Alsace Destination Tourisme.

# Budget

Le candidat devra impérativement produire une présentation détaillée de l'ensemble des prestations proposées, indiquant les tarifs HT et TTC de chaque prestation.

Les prix communiqués par le prestataire sont réputés comprendre l'ensemble des frais résultants des prestations ainsi que la cession des droits.

Les prix sont réputés fermes et non révisables.

Tranche ferme « relations presse 2023 » : maximum 10 000 € TTC

Tranche conditionnelle « relations presse 2024 » : maximum 10 000 € TTC

Tranche conditionnelle « relations presse 2025 » : maximum 10 000 € TTC

Sous conditions suivantes :

- Que le budget soit alloué par la CeA
- Que le bilan de la tranche ferme « relations presse 2023 » soit satisfaisant :
  - Respect des opérations recommandées : réalisation, diffusion, délais, budget
  - Bilan des retombées presse : quantité et qualité des publications et des accueils
  - Qualité des productions (rédaction, graphisme ...)
  - Suivi des actions, pertinence des recommandations

## Les honoraires comprennent :

- Le fichier presse,
- Le conseil stratégique,
- La mise en œuvre opérationnelle du plan d'actions RP détaillé dans la réponse à la consultation,
- La veille permanente sur les actualités du territoire et des prestataires et la constitution d'une banque d'informations,
- La rédaction des outils presse,
- Le temps passé au déclenchement et/ou à l'organisation d'accueils presse proposés ou sur demande presse,
- Le temps passé au suivi des journalistes, au sourcing presse, à l'argumentaire téléphonique, aux réponses aux demandes entrantes,
- Le temps passé à la gestion du budget, à l'analyse et au transfert quotidien de chaque retombée presse, aux états des travaux mensuels et tableau des retombées, au bilan annuel complet qui fera apparaître l'analyse comparative et qualitative des retombées (transmis fin décembre),
- Le temps passé à la réalisation d'une revue de presse/reporting, triée en fonction des critères pertinents en version papier couleur et en version informatique.
- Forfait téléphone, web, petites fournitures, achat presse.

# Jugement des candidatures et des offres

## Jugement des candidatures

Lors de l'examen des candidatures, seront éliminés les candidats dont le budget est supérieur à 10 000 € TTC et 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 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 :

- Méthodologie proposée (50%)
- Prix (20%)
- Références présentées au regard de l'objet de la consultation (30%)

## Modalités de règlement

Les honoraires et frais d'agence (**maximum 10 000 € TTC**) seront facturés en quatre tranches et payables à 30 jours fin de mois, soit la somme de mille sept cent cinquante euros Toutes Taxes Comprises (**maximum 2 500 € TTC**) en mars, en juin, en septembre et en décembre.

## Présentation des factures

Toutes les factures seront établies au nom de :

**Alsace Destination Tourisme**

Service communication & relations presse

**1 rue Camille Schlumberger**

**BP 60337**

**68006 COLMAR Cedex**

Les factures afférentes aux paiements sont établies 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 la référence du dossier.

## Règlement du prestataire

Le prestataire sera réglé par chèque ou virement dans un délai **de 30 jours fin de mois à compter de l'émission de la facture.**



# Dispositions générales

## 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 d'Alsace Destination 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.

## 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'inexécution ou de mauvaise exécution

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

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

$$P = V \times N / 100$$

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 Alsace Destination Tourisme.

## 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 Alsace Destination Tourisme.

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, Alsace Destination 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.

### 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, Alsace Destination 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. Alsace Destination 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.

## 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 de Grande Instance de Colmar 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 \_\_\_\_\_

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

Société (ou entreprise) \_\_\_\_\_

## **Annexes**

- [Rapport d'activité 2021](#)
- [Les dossiers de presse disponibles en français](#)
- [Les dossiers de presse disponibles en allemand](#)