

CONSULTATION COMMERCIALE N° 10/2024

CAHIER DES CHARGES

Objet : Accompagnement pour l'animation et la promotion de la Provence sur les réseaux sociaux chinois

.....

1. CONTEXTE

Les Contrats de destination, créés en 2016, visent à rendre plus lisible la destination France à l'international et à donner une nouvelle impulsion à la promotion des destinations phares. Ces contrats permettent d'associer des acteurs du tourisme, publics et privés, autour d'une même marque de territoire et de proposer une offre mieux structurée et plus visible sur le plan international.

La destination « Provence » constitue un atout fort sur le marché touristique international et bénéficie d'une notoriété très positive, liée à l'art de vivre et la culture.

Le Contrat de destination Provence réunit plus de 30 acteurs institutionnels du tourisme cofinanceurs, parmi lesquels le CRT, les aéroports, les agences départementales et les principaux offices de tourisme de la destination.

Ensemble, ils ont engagé un travail de promotion sur une filière forte et emblématique qui constitue le réel avantage concurrentiel de la destination : la culture, au travers de la thématique des « arts de vivre en Provence ».

Cette thématique est déclinée sur 3 axes :

- Art de vivre et patrimoine : fil de l'histoire, les grands sites architecturaux, les monuments, les grands musées, les grands sites naturels, circuits des peintres en Provence...
- Art de vivre et culture du goût : gastronomie, œnotourisme, l'excellence des produits du terroir, itinéraires de vignobles...
- Art de vivre et culture du vivant : grands festivals, rencontres emblématiques, rassemblements événementiels, Arts du cirque et Arts de la rue...

La Chine est l'un des marchés cibles du contrat de destination Provence et depuis 2019, le CD Provence, a ouvert un compte Weibo et un compte WeChat pour inspirer l'audience chinoise (vivant en Chine ou à l'étranger) et faire grandir l'image de marque de la destination Provence en travaillant les ailes de saison (printemps et automne).

Au fil des années, nous avons musclé la visibilité de nos contenus (animation et promotion) et présenté une Provence plurielle, qui sort de l'image très attendue des champs de lavande.

Dans le cadre du contrat de destination Provence, le Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur recherche une agence de communication digitale spécialisée dans l'animation et la promotion sur les réseaux sociaux chinois.

Le suivi de la mission est assuré par le CRT Provence Alpes Côte d'Azur en concertation avec les partenaires du comité éditorial.

Le comité éditorial (composé de partenaires du Contrat de Destination Provence ayant une bonne connaissance du marché chinois) se réunit tous les trimestres pour valider le planning de publication et la proposition de planning de production à M+3.

Tout au long du projet, les réunions de travail devront faire l'objet d'un ordre du jour afin d'optimiser les échanges. Le prestataire indiquera le nombre de réunions qu'il prévoit et leur forme. Il s'engage à remettre au CRT un compte rendu après chaque réunion de travail, envoyé par mail.

2. DESCRIPTION DE LA MISSION

2.1 LA MISSION

La mission vise à poursuivre l'animation des comptes Provence sur les réseaux sociaux chinois ainsi que la promotion des contenus auprès de l'audience cible définie plus bas, et enfin, la consolidation de notre stratégie d'acquisition.

Dans le cadre du Contrat de destination Provence, le Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur possède un compte WeChat et un compte Weibo, et travaille de concert avec Atout France Chine pour la publication de vidéos sur son compte Douyin. Au moment de la rédaction de ce cahier des charges, nous nous questionnons sur la création d'un compte Little Red Book.

Avec un budget de 25 000 € TTC annuel, l'agence doit proposer un plan d'actions incluant le community management (création de contenus, réponses aux messages et commentaires), la promotion des contenus, les rapports trimestriels et le bilan annuel. Ce plan doit répondre aux objectifs suivants :

- Renforcer l'esprit de communauté avec une ligne éditoriale adaptée au positionnement et à notre public cible.
- Inciter à davantage d'interactions, signe de la bonne santé de nos comptes et de l'alignement du contenu aux attentes de la communauté.
- Maintenir les audiences, fidéliser les abonnés et en acquérir de nouveaux, en Chine mais également auprès des Chinois de l'étranger (50/50).
- Assurer une visibilité maximale avec comme objectif +5% de vues sur l'ensemble des contenus
- Assurer un taux d'engagement supérieur à ce qui est déjà atteint à n-1
- Agrandir la communauté sur les différents réseaux avec comme objectif +5% / an.

Les contenus devront prioritairement être rédigés pour l'audience cible des jeunes actifs urbain : couples sans enfants et petits groupes d'amis (25-40 ans), FIT à haute contribution, cultivés et épicuriens.

Le rapport trimestriel doit rendre compte des actions conduites et résultats obtenus (éléments quantitatifs relatifs au trafic et à l'engagement).

Le bilan annuel doit faire une synthèse de l'ensemble des actions engagées, du positionnement de notre destination sur les réseaux sociaux au regard des objectifs fixés et des résultats atteints (vs. attendus) et dresser des préconisations pour fixer le cap de l'année suivante (à budget identique).

Le CRT attend de l'agence retenue, de la réactivité, une bonne capacité d'analyse, de la gestion de projet en autonomie, et de la prise d'initiatives. Nous souhaitons que l'agence soit force de proposition pour l'utilisation de support photos et vidéos. Le CRT attend que le rédacteur possède des compétences rédactionnelles permettant de partager des expériences et susciter l'envie, mais également une bonne connaissance du territoire.

Le CRT par le biais du comité éditorial (cf 2.2) devra transmettre au prestataire l'accès à sa médiathèque et aux photothèques utilisables des partenaires avec crédits photo à mentionner, et un annuaire partenaire contenant leurs sites et comptes de réseaux sociaux (français).

Le démarrage de la mission est prévu pour fin avril 2024. La prestation est prévue pour une durée de 12 mois et pourra être renouvelée une fois par **reconduction expresse** à compter du terme du marché initial, en fonction de la satisfaction exprimée par les services du Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur en lien avec les partenaires du comité éditorial Chine quant à la qualité des travaux effectués par le prestataire. Cette décision sera assujettie à la validation de la Commission des Marchés après établissement par les services du compte-rendu des travaux réalisés par le prestataire.

2.1 SUVI DE LA MISSION

Le suivi de la mission est assuré par le CRT Provence Alpes Côte d'Azur en concertation avec les partenaires du comité éditorial.

Le comité éditorial (composé de partenaires du Contrat de Destination Provence ayant une bonne connaissance du marché chinois) se réunit tous les trimestres pour valider le planning de publication et la proposition de planning de production à M+3.

Tout au long du projet, les réunions de travail devront faire l'objet d'un ordre du jour afin d'optimiser les échanges. Le prestataire indiquera le nombre de réunions qu'il prévoit et leur forme. Il s'engage à remettre au CRT un compte rendu après chaque réunion de travail, envoyé par mail.

RÉPONSE À LA CONSULTATION

Mise en ligne sur le site CRT Provence-Alpes-Côte d'Azur : le **jeudi 07 mars 2024**

La date limite de réception des offres est fixée : le **mercredi 03 avril 2024** à 12h00 au plus tard

La proposition complète devra être adressée par email à l'attention de :

1. Catherine LIPAROTI - Directrice Administrative et Financière :
c.liparoti-giroud@provence-alpes-cotedazur.com
2. Mélody BUISSON-RAYNAUD - Chargée de projet - Campagnes Marketing :
m.raynaud@provence-alpes-cotedazur.com
3. Aurélie CELINDANO - Chargée de mission Communication :
a.celindano@provence-alpes-cotedazur.com
4. Céline LUCIDO - Chef du Service Logistique & Moyens Généraux :
c.lucido@provence-alpes-cotedazur.com

Pour toute question :

Contact administratif

Catherine LIPAROTI - 04 91 56 47 00 direct 03 - 07 88 42 42 61

Contact technique

Mélody RAYNAUD - 04 91 56 47 00 direct 38 - 07 86 28 46 19

Aurélie CELINDANO - 04 91 56 47 00 direct 17 - 07 88 51 40 00

PIECES A FOURNIR

- Contacts de 2 ou 3 références récentes (moins de 2 ans)
- Un portfolio avec à minima 3 contenus représentatifs des travaux du prestataire
- Mémoire technique de réponse : réponse au cahier des charges, intervenants
- Proposition financière détaillée TTC poste par poste, incluant les honoraires
- TVA interne, intracommunautaire
- Extrait Kbis de moins de 3 mois
- Certificats de régularité fiscale et sociale (Année N-1)
- Fournir la Déclaration DC4 si appel à la sous-traitance

- Le présent cahier des charges paraphé, daté et signé avec la mention « lu et approuvé » par le prestataire

Toute proposition complète, reçue dans les délais, sera examinée et fera l'objet d'une réponse positive ou négative. Les propositions incomplètes ou qui ne seront pas parvenues à temps seront systématiquement exclues de la consultation.

La proposition financière devra être présentée de façon lisible et explicite. Chaque poste fera l'objet d'un chiffrage détaillé € TTC, permettant d'identifier chacune des prestations. Le montant indicatif de la prestation est de 25 000 € TTC.

CRITERES D'ATTRIBUTION

- La qualité de la proposition (60 %)
- Les références pour des missions de même nature dans le secteur du tourisme (30 %)
- Le prix (10 %)

CHOIX DU PRESTATAIRE

Par la Commission des marchés du CRT : **Fin avril 2024**