

**Solution de suivi et d'observation
de l'e-reputation des prestataires,
des filières et des destinations touristiques
de Bourgogne-Franche-Comté
à partir des avis clients déposés sur Internet**

MARCHE A PROCEDURE ADAPTEE (MAPA)

CAHIER DES CHARGES

-

REGLEMENT DE LA CONSULTATION

-

ACTE D'ENGAGEMENT

DATE LIMITE DE RECEPTION

LE LUNDI 13 SEPTEMBRE 2021 à 12:00

Table des matières

CAHIER DES CHARGES	3
1 – CONTEXTE GÉNÉRAL	3
2 – OBJECTIFS DE LA SOLUTION ATTENDUE	4
2.1 Objectif 1	4
2.2 Objectif 2	5
2.3 Objectif 3	5
3 – PRESTATIONS DEMANDEES.....	6
3.1 Les livrables.....	6
3.2 Les missions du prestataire.....	7
4 – DOSSIER DE CANDIDATURE ET CALENDRIER	7
5 – CRITERES D'ANALYSE	8
6 – PLANNING GENERAL	8
7 – MODALITES DE REMISE DES CANDIDATURES ET DES OFFRES	9
8 – MODALITES DE REGLEMENT	9
8.1 - Acomptes ou factures.....	9
8.2 - Mode de règlement	9
9 – RESILIATION DU MARCHE	10
10 – ASSURANCES	10
11 – CONFIDENTIALITE	10
11.1 Obligation de confidentialité	10
11.2 Protection des données à caractère personnel.....	11
12 – CONTROLE ET GARANTIE DE LA PRESTATION.....	11
13 – REGLEMENT DES LITIGES.....	11
14 – PIECES JOINTES EN ANNEXE	12
REGLEMENT DE LA CONSULTATION.....	13
1. OBJET DU MARCHE	13
2. CONDITIONS DU MARCHE	13
2.1 – Procédure de passation	13
2.2 – Variantes.....	13
2.3 – Lots	13
2.4 – Type de marché.....	13
2.5 – Délai de validité des offres.....	13
2.6 – Modification de détail du dossier de consultation.....	14
2.7 – Durée du marché	14
2.8 – Reconduction	14
2.9 – Mode de réalisation	14
2.10 – Mode de règlement	14
2.11 – Groupements d'entreprises	14
2.12 – Langue de rédaction des propositions	14
2.13 Composition du dossier de consultation.....	15
2.14 – Pénalités de retard.....	15
3. OFFRES.....	16
3.1 – Choix des modalités d'envoi.....	16
3.2 – Documents à produire (réponse voix électronique).....	16
3.3 – Modalité de remise des candidatures et des offres	17
3.4 - Renseignements d'ordre administratif – délais d'obtention des documents et de remise des plis	18
4. CHOIX DES CANDIDATS ET DES OFFRES.....	18
4.1 - Etude des offres	18
4.2 - Etude de la/les candidature(s).....	19
4.3 – Attribution du marché	19
5. DELIVRANCE DES CERTIFICATIONS FISCALES ET SOCIALES.....	19
6. RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES	20
ACTE D'ENGAGEMENT.....	21

CAHIER DES CHARGES

PREAMBULE :

Le présent cahier des charges est destiné à sélectionner un prestataire proposant une solution de suivi et d'observation de l'e-réputation des prestataires, des filières et des destinations touristiques de Bourgogne-Franche-Comté à partir des avis clients déposés sur Internet.

1 – CONTEXTE GÉNÉRAL

BFCT a initié début 2020 une réflexion sur sa stratégie marketing, pour donner suite à la validation par l'exécutif du Conseil régional de la stratégie d'attractivité pour la région Bourgogne-Franche-Comté, qui repose sur 5 éléments :

- 1- Une Région qui doit être unie sans être uniforme ;
- 2- Coopérer avec les territoires infras et mobiliser toutes les énergies locales pour émerger ;
- 3- Se raconter autrement que comme une addition d'anciennes régions ;
- 4- Passer d'un territoire désirable touristiquement à un territoire désirable globalement, en allumant le moteur des attractivités résidentielle et économique ;
- 5- Devenir la Région de référence autour du mode de vie sain et être un territoire accessible.

Cette réflexion, menée toute l'année 2020, a abouti à une nouvelle stratégie marketing qui s'articule autour de 3 axes stratégiques :

- 1- **« Raconter » la nouvelle Région avec des noms de destination touristiquement puissants et évocateurs (Bourgogne, Montagnes du Jura et Massif des Vosges/Vosges du sud)**, pour rassembler l'ensemble des acteurs du territoire et séduire les clientèles visées. Cette clé d'entrée par destination – gérée chacune par un collectif ad hoc réunissant les destinations infra souhaitant collaborer – devient la pierre angulaire de la stratégie marketing, qui devra :
 - a. Décliner le positionnement de la stratégie d'attractivité sur son champ d'actions sur le territoire et ainsi avoir la capacité de créer un mouvement unitaire de l'ensemble des acteurs ;
 - b. Identifier la nature des cibles qu'elle veut cibler (en conquête et en fidélisation) ;
 - c. Définir les marchés émetteurs sur lesquels elle veut concentrer la majorité des moyens pour éviter toute dilution et piloter globalement les performances.
- 2- **Réorienter les collectifs filières (patrimoine, itinérance, œnotourisme, tourisme d'affaires)** vers une approche beaucoup plus marketing, pour qu'ils deviennent les « têtes de pont » sur les stratégies de contenu de produits pour chacune des thématiques et plus uniquement des instances pour initier des actions de communication : ainsi, l'offre de services de ces collectifs filières est revue autour de 4 axes : la veille et l'observation, l'organisation et la structuration de l'offre sur le territoire, la formation des acteurs et la promotion auprès des clientèles d'experts de ladite filière pour lesquelles la destination importe peu.

- 3- **Mettre en œuvre un plan marketing régional global articulant les plans marketing des destinations**, assorti d'un pilotage pour mesurer l'efficacité des actions et ainsi activer les leviers nécessaires pour optimiser la pertinence des actions engagées et mieux rationaliser les choix d'orientations.

Pour mettre en œuvre au mieux cette nouvelle stratégie, BFCT doit se doter d'outils de pilotage et/ou de suivi de la performance.

2 – OBJECTIFS DE LA SOLUTION ATTENDUE

La consultation porte sur l'e-réputation des prestations touristiques de la région Bourgogne-Franche-Comté - et, partant, celle des filières prioritaires et destinations stratégiques -, à partir des notes et commentaires laissés sur les sites d'avis et vise à répondre à 3 objectifs :

1. Surveiller et collecter les informations relatives à l'e-réputation des prestations touristiques
2. Accompagner les acteurs du tourisme, prestataires et institutionnels (dont BFCT), dans leurs logiques de gestion de l'e-réputation
3. Centraliser et valoriser, notamment sur les outils web de BFCT, les avis collectés sur les différentes plateformes, en lien avec le système d'information touristique Decibelles data (Tourinsoft).

Cette réflexion est initiée par BFCT mais se veut évolutive, BFCT souhaitant à court/moyen terme proposer à d'autres partenaires territoriaux (les ADT/CDTs, les OTs, ...) de rentrer dans la démarche.

2.1 Objectif 1

Surveiller et collecter les informations relatives à l'e-réputation des prestations touristiques

De nombreux sites collectent les avis clients sur les activités touristiques : TripAdvisor, Yelp, Google, les Pages Jaunes, Zoover, L'Internaute, ... Ces avis se matérialisent par une notation et parfois un commentaire adossé permettant d'expliquer dans le détail les raisons de l'appréciation laissée. La collecte et l'analyse de ces informations quantitatives et qualitatives constituent un travail important susceptible d'apporter une vraie plus-value dans le pilotage d'une activité, d'une filière ou d'une destination.

Concrètement, cette surveillance continue de l'e-réputation doit porter sur deux éléments complémentaires : une agrégation et un suivi de la note moyenne déposée sur les différents sites d'avis et une analyse sémantique des commentaires déposés de façon à permettre à BFCT d'analyser, dans le détail, les motifs de satisfaction ou d'insatisfaction formulés par les clients-internautes, ainsi que les éléments différenciants d'une filière ou d'une destination.

Pour répondre à ces enjeux, BFCT souhaite bénéficier d'un outil de surveillance continue – tableau de bord, extranet, ... – permettant de :

- faire des tris divers, par territoire, période, type d'activité, filière (« matérialisée » par ex par un label : Qualité Tourisme, Accueil vélo, Vignobles & découverte), réseau (« matérialisé » par ex par l'adhésion à un club/collectif de BFCT), ...

- suivre des métriques du type (liste non exhaustive) :
 - classement des objets touristiques par type,
 - regroupement des éléments sémantiques de ressenti positif par territoire,
 - regroupement des éléments sémantiques de ressenti négatif par territoire,
 - nombre d'avis par type d'objet touristique croisé avec le territoire,
 - classement des objets touristiques en fonction du taux de réponse aux avis,
 - répartition du champ sémantique par thématique (confort/ambiance/prix...),
 -

BFCT fournira au prestataire choisi pour la mission, après notification du marché, la liste des objets touristiques à étudier pour récupérer les données, via le système d'information touristique Decibelles data.

Le présent marché porte sur l'étude, à minima de 1 500, voire 3 500 objets touristiques à l'échelle régionale. A terme, au gré des partenariats, d'autres structures territoriales pourraient rejoindre la démarche permettant ainsi d'augmenter le nombre d'objets touristiques surveillés et donc de bénéficier d'une vision plus exhaustive de l'e-réputation du territoire régional. Il s'agit d'inscrire cette démarche dans une logique partenariale forte permettant de baisser et mutualiser les coûts.

2.2 Objectif 2

Accompagner les acteurs du tourisme dans leurs logiques de gestion de l'e-réputation

Au-delà d'une surveillance générale de l'e-réputation des prestations touristiques pour ses propres besoins, par destination et/ou par filière, BFCT souhaiterait apporter des services personnalisés à ses partenaires (partenaires socioprofessionnels membres de ses collectifs-filières et partenaires institutionnels membres de ses collectifs-destinations) qui le souhaitent, en leur permettant de mieux gérer et valoriser leur e-réputation, à travers, par exemple :

- une vision globale des avis déposés sur leur structure sur les différentes plateformes, sur les plans quantitatif (notes moyennes) et qualitatif (analyse sémantique des commentaires),
- une comparaison de l'e-réputation de leur activité vis-à-vis de leur environnement concurrentiel,
- la réalisation de formations leur permettant de mieux gérer leur e-réputation,
- l'affichage des avis clients sur leurs propres outils web, ...
- la collecte des avis en propre à travers des enquêtes personnalisées,
- l'injection des avis collectés en propre dans les plateformes spécialisées à forte audience,
- la récupération des données clientèles provenant des sites d'avis, ...

Pour les sociétés répondantes à la présente consultation qui développent déjà des outils de gestion de l'e-réputation à l'attention des socioprofessionnels, une proposition tarifaire négociée pour les partenaires de BFCT serait un plus.

2.3 Objectif 3

2.3. Centraliser et valoriser les avis collectés sur les différentes plateformes

Le troisième objectif de cette consultation est de centraliser, pour chaque objet touristique surveillé, les avis déposés sur les différentes plateformes d'avis de manière à les valoriser sur les pages web sur lesquelles seront affichés ces objets.

Dans ce cadre, la connaissance du système d'information touristique Decibelles data (Tourinsoft), qui alimente tous les sites internet de BFCT et centralise les informations descriptives liées à l'offre touristique régionale, est importante.

Il est aussi important que l'affichage de ces avis soit entièrement paramétrable et personnalisable, soit par l'intermédiaire d'un plugin installable sur un site internet ou par un flux json. La mise à disposition d'un widget/iframe serait également un plus pour permettre aux partenaires d'insérer leurs avis sans surcoût.

Par ailleurs, les commentaires déposés par les consommateurs constituent une base importante de contenus pertinents pour permettre à BFCT et ses partenaires d'alimenter leurs supports de communication. L'accompagnement de BFCT et de ses partenaires, au moins dans la réutilisation et l'appropriation des contenus produits par les clients, serait un plus.

Enfin, BFCT rappelle que la gestion des avis de consommateurs est une problématique très sensible et qu'il portera une attention particulière au respect du cadre de la loi pour une République numérique et du règlement européen général pour la Protection des Données (RGPD).

3 – PRESTATIONS DEMANDEES

3.1 Les livrables

Le livrable majeur attendu est un **tableau de bord général de suivi pour BFCT**, avec :

- un **moteur de recherche** multi-critères :
 - critères relatifs aux offres observées :
 - type
 - label
 - classement
 - ...
 - critères relatifs aux avis déposés :
 - par provider
 - selon période
 - selon note
 - ...
 - critères relatifs aux déposés d'avis :
 - profil
 - origine géographique
 - ...
 - critères géographiques :
 - commune
 - zones géographiques (destination, ...)
 - zones de compétence
 - ...

- une **batterie d'interfaces de visualisation des résultats** des requêtes pour aider à l'analyse :
 - cartographie
 - graphiques statistiques (histogrammes, courbes, camemberts, ...)
 - nuages de mots
 - analyse sémantique,
 - ...

NB : ce tableau de bord sera conçu pour répondre aux attentes de BFCT et sera paramétrable par BFCT pour les usages de ses partenaires (ADTs, OTs, ...) ; les résultats devront pouvoir être facilement imprimés ou exportés.

Sont par ailleurs attendus :

- un **tableau de bord simplifié pour les socio-pros** pour le suivi de l'e-reputation de leur établissement,
- une interface de configuration de **widgets** pour intégration des avis sur les fiches web des prestataires visibles sur les différents sites de BFCT alimentés par son SIT,

3.2 Les missions du prestataire

Sont attendues les prestations suivantes :

- interfaçage des plateformes d'avis avec notre système d'informations touristiques régional, Décibelles data (Tourinsoft), alimentant les sites internet de BFCT et ceux issus de notre Fabrique à Sites,
- mise en place de l'outil de surveillance,
- développement des tableaux de bord (celui de BFCT et un tableau de bord-type pour un socio-pro),
- formation à l'utilisation (BFCT et partenaires),
- support technique,
- accompagnement.

4 – DOSSIER DE CANDIDATURE ET CALENDRIER

Le soumissionnaire formulera une proposition faisant clairement apparaître le coût de la démarche, poste par poste.

La proposition précisera les modalités de déploiement de la solution et délais d'exécution, la rémunération, les modalités de paiement et la propriété de l'étude.

Le dossier de candidature comprendra en complément des éléments demandés ci-dessus :

- un planning détaillé de déploiement de la solution,
- une présentation de l'équipe et du référent,
- les références de la société,
- une présentation de la société ainsi que de ses capacités financières (chiffre d'affaires, date d'immatriculation, ...),
- les certificats de qualification professionnelle permettant de justifier des capacités techniques acquises par la société candidate.

Au niveau technique, la réponse devra préciser :

- les plateformes d'avis observées et la méthode d'acquisition des données (volumétrie notamment),
- la méthode d'analyse sémantique utilisée et les moyens mis en oeuvre pour la développer,
- l'intervalle temps d'interrogation des plateformes (temps réel, quotidien, hebdomadaire...),
- la dimension internationale de l'observation : traitement des langues/pays,
- les types d'établissements surveillés (types d'hébergement, d'activité, de visite...),
- les éléments d'observation disponibles (types de tris, méthode sémantique utilisée, ...) sur l'interface d'analyse, voire ceux en cours de développement (avec les échéances et les surcoûts éventuels),
- les outils mis à disposition des socio-professionnels observés pour gérer et améliorer leur e-réputation,
- les modalités de formation et leurs coûts éventuels (précisez si vous disposez d'un numéro d'organisme de formation),
- les outils de collecte d'avis en propre par des enquêtes personnalisées,
- les outils et possibilités de réinjection des avis collectés en propre sur les plateformes à forte audience.

Pour justifier de ses capacités professionnelles et techniques, le candidat peut fournir les capacités professionnelles et techniques d'un ou de plusieurs sous-traitants. Dans ce cas, il doit justifier des capacités de ce ou ces sous-traitants et du fait qu'il en dispose pour l'exécution du marché.

Afin d'être opérationnel début janvier 2022, le choix du prestataire se fera début octobre 2021 et la réunion de lancement se tiendra mi-octobre 2021.

Le planning sera affiné lors de la réunion de lancement.

5 – CRITERES D'ANALYSE

L'analyse des offres et la sélection du prestataire tiendront compte des éléments suivants :

- la qualité générale de la solution proposée : 40%,
- le délai de déploiement : 25%,
- le prix : 25%,
- les références : 10%.

6 – PLANNING GENERAL

Le planning de la consultation et du déploiement de la solution est le suivant :

- 28 juillet 2021 : publication de la consultation
- 13 septembre 2021 - 12 heures : date limite de réception des offres
- 2^{ème} quinzaine septembre 2021 : analyse des offres
- 1^{ère} semaine d'octobre 2021 : si nécessaire, auditions des candidats (ou d'une sélection de candidats)

- 7 octobre 2021 : réunion de la commission d'appel d'offres (Conseil d'administration de BFCT) pour choix du prestataire et attribution du marché
- mi-octobre à fin décembre : développement et déploiement-test de la solution
- 1^{er} janvier 2022 : déploiement « définitif » de la solution

7 – MODALITES DE REMISE DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

La remise des plis (pièces de candidature et d'offres) s'effectuera **PAR VOIE ELECTRONIQUE** à l'adresse suivante : www.marches.ternum-bfc.fr

Les plis dématérialisés des sociétés intéressées qui parviendraient après la date limite et l'heure fixées ci-dessus (la seule heure faisant foi étant celle mentionnée par le système d'horodatage du site e-bourgogne.fr) ne seront pas pris en compte.

Ces plis devront parvenir selon la modalité décrite précédemment avant la date limite de remise des offres.

Renseignements d'ordre administratif – Délais d'obtention des documents et de remise des plis

Documents contractuels et documents additionnels – conditions d'obtention :

Le dossier de consultation est téléchargeable sur la plateforme de Territoires Numériques www.marches.ternum-bfc.fr jusqu'à l'heure limite de remise des plis.

Limite de réception des offres : 13 septembre 2021 à 12h00

Propriété des données et communications des analyses

Bourgogne-Franche-Comté Tourisme est seul propriétaire des résultats et méthodes. La communication des analyses sera aussi possible auprès des partenaires qui en feraient la demande au CRT et sous réserve de son accord.

Toute communication orale ou écrite, exploitation des informations et données de l'étude devra mentionner les financeurs de l'étude. Les productions reprenant tout ou partie de l'étude devront faire figurer les logos ainsi que les informations d'usage.

8 – MODALITES DE REGLEMENT

8.1 - Acomptes ou factures

Aucun acompte ne pourra être exigé par le titulaire, qui devra fournir, selon la périodicité qu'il proposera en fonction de ses modalités habituelles, une facture Pro-forma en fonction des prestations réalisées.

8.2 - Mode de règlement

Les factures, objets du présent marché, seront payées dans les conditions fixées par les règles de comptabilité privée.

Les sommes dues au titulaire seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes.

Le taux des intérêts moratoires sera celui de l'intérêt légal en vigueur à la date à laquelle les intérêts moratoires auront commencé à courir, augmenté de deux points.

9 – RESILIATION DU MARCHE

BFCT peut mettre fin à l'exécution des prestations faisant l'objet du marché avant l'achèvement de celles-ci, soit à la demande du titulaire dans les conditions prévues à l'article 31 du CCAG-FCS, soit pour faute du titulaire dans les conditions prévues à l'article 32 CCAG-FCS, soit dans le cas des circonstances particulières mentionnées à l'article 30 du CCAG - FCS.

BFCT peut également mettre fin, à tout moment, à l'exécution des prestations pour un motif d'intérêt général. Dans ce cas, le titulaire a droit à être indemnisé du préjudice qu'il subit du fait de cette décision, selon les modalités prévues à l'article 33 du CCAG-FCS.

La décision de résiliation du marché est notifiée au titulaire. La résiliation prend effet à la date fixée dans la décision de résiliation ou, à défaut, à la date de sa notification.

Conformément à l'article 36 du CCAG-FCS, BFCT se réserve la possibilité de faire exécuter par un tiers les prestations prévues au marché, aux frais et risques du Titulaire, soit en cas d'inexécution d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, soit en cas de résiliation du marché prononcée aux torts du Titulaire.

10 – ASSURANCES

Dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché et avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra justifier qu'il est couvert par un contrat d'assurance au titre de la responsabilité civile découlant des articles 1382 à 1384 du Code civil ainsi qu'au titre des responsabilités découlant des principes dont s'inspirent les articles 1792 et suivants du Code civil.

Il devra donc fournir une attestation de son assureur justifiant qu'il est à jour de ses cotisations et que sa police contient les garanties en rapport avec l'importance de l'opération.

11 – CONFIDENTIALITE

11.1 Obligation de confidentialité

Le titulaire et BFCT qui, à l'occasion de l'exécution du marché, ont connaissance d'informations ou reçoivent communication de documents ou d'éléments de toute nature, signalés comme présentant un caractère confidentiel et relatifs notamment aux moyens à mettre en œuvre pour son exécution, au fonctionnement des services du titulaire ou de BFCT, sont tenus de prendre toutes mesures nécessaires, afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître. Une partie ne peut demander la confidentialité d'informations, de documents ou d'éléments qu'elle a elle-même rendus publics.

En cas de sous-traitance, le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité qui s'imposent à lui pour l'exécution du marché. Il doit s'assurer du respect de ces obligations par ses sous-traitants.

Ne sont pas couverts par cette obligation de confidentialité les informations, documents ou éléments déjà accessibles au public, au moment où ils sont portés à la connaissance des parties du marché.

11.2 Protection des données à caractère personnel

Chaque partie au marché est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel, auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du marché. Il est rappelé que la protection des données à caractère personnel est régie par la réglementation tant européenne que nationale.

12 – CONTROLE ET GARANTIE DE LA PRESTATION

Dans le cadre de notre certification ISO 9001 et dans un souci d'amélioration continue de la qualité de nos missions, vous ferez l'objet d'une évaluation annuelle afin de déterminer si votre prestation a satisfait la majorité des exigences fixées dans le cahier des charges afin de répondre à nos attentes.

13 – REGLEMENT DES LITIGES

Délai d'introduction des recours :

Le présent marché pourra faire l'objet :

- à tout moment, d'une procédure de conciliation par le président du Tribunal Administratif de DIJON (article L. 211-4 du Code de Justice Administrative) ;
- d'un recours gracieux adressé au Pouvoir Adjudicateur dans le délai de deux mois à compter de la publication ou de la notification de la décision attaquée ;
- d'un référé précontractuel depuis le début de la procédure de passation jusqu'à la signature du contrat, conformément à l'article L.551-1 du Code de Justice Administrative ;
- d'un référé suspension avant la signature du marché contre les actes détachables du contrat (article L.521-1 du Code de Justice Administrative) ;

Toute décision individuelle défavorable dans le cadre du présent marché pourra faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir auprès du Tribunal Administratif de DIJON dans un délai de deux mois à compter de sa date de notification, conformément à l'article R. 421-1 et 3 du Code de Justice Administrative. En application de l'article L. 521-1 du Code de Justice Administrative, le juge des référés pourra être saisi d'une demande de suspension de la décision objet de la requête en annulation.

Par ailleurs, tout concurrent évincé de la conduction du marché est recevable à former devant le juge administratif un recours de pleine juridiction contestant la validité du contrat - ou de certaines de ses clauses qui en sont divisibles - assorti, le cas échéant, de demandes indemnitaires. Ce recours du Candidat évincé devra être exercé dans un délai de deux mois à compter de la publication de l'avis d'attribution du marché ou de la réception du courrier l'informant du rejet de son offre. Ce recours peut être également accompagné de conclusions afin de suspension de l'exécution du contrat par requête distincte en vertu de l'article L. 521-1 du Code de Justice Administrative.

Cependant, à compter de la conclusion du marché, et dès lors qu'il dispose du recours de pleine juridiction, le concurrent évincé ne sera plus recevable à former un recours pour excès de pouvoir. Enfin, d'une manière générale, toutes les difficultés, litiges ou contestations qui pourraient naître à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du marché seront de la compétence exclusive du Tribunal administratif de DIJON 22 Rue d'Assas, 21000 Dijon, si les parties n'ont pu trouver un règlement amiable.

Conformément à l'article R.551-7 du Code de Justice Administrative, l'auteur du recours est tenu de notifier son recours au pouvoir adjudicateur.

Cette notification doit être faite en même temps que le dépôt du recours et selon les mêmes modalités. Elle est réputée accomplie à la date de sa réception par le Pouvoir Adjudicateur.

14 – PIECES JOINTES EN ANNEXE

- Rapport d'activités de BFCT
- Chiffres-clés du tourisme en BFC

REGLEMENT DE LA CONSULTATION

1. OBJET DU MARCHE

Le présent marché porte sur le déploiement d'une solution de suivi et d'observation de l'e-réputation des prestataires, filières et destinations touristiques de Bourgogne-Franche-Comté à partir des avis clients déposés sur Internet sur 3 exercices annuels.

Type de contrat : marché de services

Nomenclature pertinente (CPV) : 72000000-5 / Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

2. CONDITIONS DU MARCHE

2.1 – Procédure de passation

La présente consultation est un marché à procédure adaptée tel que défini par l'article L2123-1 et suivants du Code de la Commande Publique.

2.2 – Variantes

Conformément à l'article R2151-8 et suivants du code de la commande publique, il est précisé que les variantes sont autorisées.

2.3 – Lots

Le marché se décompose en un lot unique.

2.4 – Type de marché

La présente consultation est un marché à procédure adaptée défini par l'article L2123-1 et suivants du Code de la Commande Publique.

2.5 – Délai de validité des offres

La date limite de validité des offres est fixée à **90 jours** à compter de la date limite de réception des offres.

2.6 – Modification de détail du dossier de consultation

BFCT se réserve le droit d'apporter, au plus tard 8 jours avant la date limite fixée pour la réception des offres, des modifications de détail au dossier de consultation. Les concurrents devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Si, pendant l'étude du dossier par les concurrents, la date limite ci-dessus est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

2.7 – Durée du marché

Le marché sera conclu pour une durée de 3 ans à compter de la date de début d'exécution prévue par le marché.

2.8 – Reconduction

Postérieurement à cette période de 3 ans, la reconduction pourra s'envisager pour un an sur décision expresse de BFCT.

2.9 – Mode de réalisation

Les modalités de réalisation sont décrites au sein du cahier des charges particulières (CCP) ci-dessus décrit.

2.10 – Mode de règlement

Le règlement sera effectué par virement selon les modalités précisées au CCP et dans les conditions fixées par le décret 2013-269 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique.

2.11 – Groupements d'entreprises

Les groupements momentanés d'entreprises sont autorisés et devront prendre la forme de groupements solidaires après l'attribution du marché.

2.12 – Langue de rédaction des propositions

Les propositions doivent être rédigées en langue française.

2.13 Composition du dossier de consultation

Le Dossier de Consultation des Entreprises est composé des éléments suivants réunis au sein du présent document :

- ✓ Le Cahier des Charges Particulières
- ✓ Le Règlement de la Consultation
- ✓ L'Acte d'Engagement
- ✓ Le Bordereau des Prix

2.14 – Pénalités de retard

Le départ du délai d'exécution est la date à laquelle se tient la réunion de lancement de la réalisation de la prestation de services avec le prestataire sélectionné.

La date de fin des délais pour réaliser et exécuter la commande sera précisée lors de cette réunion de lancement en présence du prestataire choisi, étant rappelé que le planning visé au cahier des charges prévoit une date de livraison de la prestation au 1^{er} janvier 2022. Lors de cette réunion de lancement, le prestataire devra s'engager sur une date précise de livraison de la solution.

Les pénalités sont applicables sans mise en demeure du titulaire.

Il est rappelé que les pénalités ne peuvent pas constituer un critère ou un sous-critère de jugement des offres.

Par dérogation à l'article 14 du cahier des clauses administratives générales, en cas de non-respect du délai de réalisation de la part du traducteur, une pénalité de retard sera déterminée de la façon suivante sans que cette dernière ne puisse dépasser 10 % de la valeur de la commande concernée :

Cette pénalité est calculée par application de la formule suivante :

$$P = V * R / 300 ;$$

dans laquelle :

P = le montant de la pénalité ;

V = la valeur des prestations sur laquelle est calculée la pénalité, cette valeur étant égale au montant en prix de base, hors variations de prix et hors du champ d'application de la TVA, de la partie des prestations en retard ;

R = le nombre de jours de retard.

3. OFFRES

3.1 – Choix des modalités d’envoi

Conformément aux dispositions des articles R2342-1 du code de la commande publique, les candidats appliquent le même mode de transmission à l’ensemble des documents.

3.2 – Documents à produire (réponse voix électronique)

3.2.1 - Candidature

Les candidats auront à produire les pièces suivantes :

- ✓ **Copie** du ou des **jugements prononcés**, si le candidat est en redressement judiciaire.
- ✓ **Déclaration sur l’honneur du candidat** justifiant qu’il n’entre dans aucun des cas mentionnés aux articles 51 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 et 45, 47, 48, 49, 50 de l’ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015, concernant les interdictions de soumissionner.
- ✓ **Déclaration sur l’honneur du candidat** attestant qu’il est en règle, au cours de l’année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, au regard des articles L. 5212-1, L. 5212-2, L. 5212 5 et L. 5212-9 du code du travail, concernant l’emploi des travailleurs handicapés.
- ✓ Si le candidat est établi en France, une **déclaration sur l’honneur du candidat** justifiant que le travail est effectué par des salariés employés régulièrement au regard des articles L. 1221-10, L. 3243-2 et R. 3243-1 du code du travail (dans le cas où le candidat emploie des salariés, conformément à l’article D. 8222-5-3° du code du travail).
- ✓ Si le candidat est établi ou domicilié à l’étranger, une **déclaration sur l’honneur du candidat** attestant qu’il fournit à ses salariés des bulletins de paie comportant les mentions prévues à l’article R. 3243-1 du code du travail, ou des documents équivalents.
- ✓ **Références**, pour des prestations similaires,
- ✓ **Présentation des capacités techniques, financières et professionnelles** de la société à assurer la prestation (*moyens humains, moyens matériels, chiffres d’affaires pour les 3 derniers exercices*).

Conformément aux articles L 2141-2 et suivants du code de la commande publique, BFCT demandera au candidat retenu la production des documents suivants :

Sur les capacités économique et financière :

- **Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et le chiffres d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public**, portant sur les trois derniers exercices disponibles (en fonction de la création de l'entreprise ou de début d'activité de l'opérateur économique), dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles ; ou tout autre document prouvant la capacité du candidat à réaliser les prestations.
- **Déclarations appropriées de banques ou, le cas échéant, preuve d'une assurance des risques professionnels** pertinents au vu de l'objet du présent marché public.

Si, pour une raison justifiée, l'opérateur économique n'est pas en mesure de produire les renseignements et documents demandés, il est autorisé à prouver sa capacité économique et financière par tout autre moyen.

Sur les capacités technique et professionnelle :

- **Une liste des prestations exécutées au cours des trois dernières années.**

Ces attestations indiquent le montant, la date et le lieu d'exécution des prestations et précisent si elles ont été menées régulièrement à bonne fin ; ou tout autre document prouvant la capacité du candidat à réaliser les prestations.
- **Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement** pendant les trois dernières années.
- **Une description du matériel et de l'équipement technique** dont le candidat dispose.
- **Les certifications de qualification professionnelle permettant de justifier des capacités acquises par le candidat**

Afin de faciliter la production des informations et renseignements demandés ci-dessus, les formulaires DC1 et DC2 sont téléchargeables à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

3.2.2 - Offre

- **L'Acte d'Engagement** : à compléter et signer, portant obligatoirement acceptation des termes du contrat
- **L'offre technique et financière** (avec le Bordereau des Prix complété et signé)
- **Tout document** que le candidat jugera nécessaire pour argumenter son offre.

3.3 – Modalité de remise des candidatures et des offres

La remise des plis (pièces de candidature et d'offres) s'effectuera PAR VOIE ELECTRONIQUE à l'adresse suivante : www.marches.ternum-bfc.fr

Le candidat devra vérifier l'intitulé de l'opération auquel il soumissionne et envoyer son pli dématérialisé avant les date et heure limites mentionnées ci-dessus. Ce pli comprendra tous les justificatifs listés au paragraphe 3.3 ci-dessus.

Ces plis devront parvenir selon les modalités décrites précédemment avant la date limite de remise des offres.

3.4 - Renseignements d'ordre administratif – délais d'obtention des documents et de remise des plis

3.4.1 Documents contractuels et documents additionnels – conditions d'obtention :

Le dossier de consultation est téléchargeable sur la plateforme de Territoires Numériques Bourgogne-Franche-Comté à l'adresse suivante : www.marches.ternum-bfc.fr jusqu'à l'heure limite de remise des plis.

3.4.2 Limite de réception des offres :

lundi 13 septembre 2021 à 12h00

4. CHOIX DES CANDIDATS ET DES OFFRES

BFCT ouvrira les plis. Il sera alors établi :

- ✓ une étude technique et financière des offres reçues (cf. 4.1)
- ✓ une analyse de la candidature de l'entreprise/du groupement arrivant en première place de l'étude technique et financière (cf. 4.2), en termes de santé économique et financière

4.1 - Etude des offres

Le jugement des offres sera effectué dans le respect des principes fondamentaux de la commande publique et donnera lieu à un classement des offres.

Les offres seront classées au regard de l'application des critères énoncés ci-dessous :

Critères	Pondération
Critère n° 1 : la qualité générale de la solution	40%
Critère n°2 : le délai de déploiement de la solution	25%
Critère n°3 : le prix de la solution	25%
Critère n°4 : les références, notamment en termes de déploiement de la solution	10%

4.2 - Etude de la/les candidature(s)

La vérification de l'aptitude à exercer l'activité professionnelle, de la capacité économique et financières et des capacités techniques et professionnelles (étude de la candidature) sera effectuée uniquement sur le candidat arrivant en tête de l'étude des offres.

Dans l'hypothèse où ce dernier ne répondrait pas aux exigences demandées au sein du présent Règlement de la Consultation, le candidat ayant obtenu la seconde meilleure note de l'étude technique et financière sera alors analysé, et ainsi de suite.

Conformément aux dispositions de l'article R 2144-2 de la commande publique, en cas de pièces ou informations manquantes (dont la présentation était réclamée au titre de la candidature), BFCT pourra demander au candidat analysé de compléter son dossier de candidature dans un délai approprié.

Le marché sera attribué par le représentant légal du pouvoir adjudicateur, à qui sera présenté le rapport d'analyse.

4.3 – Attribution du marché

Après examen des offres, le pouvoir adjudicateur se laisse la possibilité d'engager des négociations.

La présente consultation pourra faire l'objet d'une négociation respectant le principe d'égalité de traitement entre les candidats avec les trois meilleurs candidats à l'issue de l'analyse des offres. Un nouveau classement sera opéré après négociation.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'effectuer des éliminations successives et d'organiser une audition des candidats de son choix.

L'offre la mieux classée sera donc retenue à titre provisoire en attendant que le ou les candidats produisent les certificats et attestations requis par code de la commande publique. Le délai imparti par le pouvoir adjudicateur pour remettre ces documents ne pourra être supérieur à 10 jours.

5. DELIVRANCE DES CERTIFICATIONS FISCALES ET SOCIALES

Conformément aux articles L 2141-2 et suivants du code de la commande publique, BFCT demandera au candidat retenu la production des documents suivants :

- une attestation de régularité fiscale attestant la souscription des déclarations et du paiement des impôts (directement en ligne à partir du compte fiscal pour les entreprises soumises à l'IS ou auprès du service des impôts gestionnaire) ;
- une attestation sociale émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions datant de moins de 6 mois (auprès des services sociaux ou en ligne : www.urssaf.fr) ;

- dans le cas où une immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) ou au Répertoire des Métiers (RM) est obligatoire ou lorsque la profession est réglementée, l'un des documents suivants (article D8222-5 du code du travail) :
 - un extrait de l'inscription au RCS (K ou K-bis), délivré par les services du greffe du tribunal de commerce et datant de moins de 3 mois ;
 - une carte d'identification justifiant de l'inscription au RM ;
 - un devis, un document publicitaire ou une correspondance professionnelle, à condition qu'y soient mentionnés le nom ou la dénomination sociale, l'adresse complète et le numéro d'immatriculation au RCS ou au RM ou à une liste ou un tableau d'un ordre professionnel, ou la référence de l'agrément délivré par l'autorité compétente ;
 - un récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises pour les personnes en cours d'inscription.

- dans le cas où **le candidat individuel ou le membre du groupement** n'est pas tenu de s'immatriculer au RCS ou au RM et n'est pas en mesure de produire un extrait K ou K-bis ou une carte d'identification justifiant de son inscription au RM, le récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises (article D8222-5 du code du travail).

Le candidat désigné disposera d'un délai maximum de 7 jours francs à compter de la réception de la demande par BFCT pour produire ses attestations officielles garantissant sa moralité fiscale et sociale ainsi que l'attestation d'assurance responsabilité civile de sa société.

Les certificats attestant de la moralité fiscale et sociale sont à demander aux administrations concernées.

Ces administrations peuvent mettre plusieurs semaines pour produire ces attestations. Il est donc fortement recommandé aux candidats de demander ces attestations bien avant la date de remise des offres afin d'être prêts à pouvoir produire ces pièces dans le délai imparti par BFCT.

A défaut de production de ces pièces dans les délais impartis, son offre sera exclue, BFCT contactera alors le candidat arrivé dans la position suivante lors de l'étude technique.

6. RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Pour tout renseignement complémentaire qui leur serait nécessaire pour l'établissement de leur dossier de candidature, les soumissionnaires pourront faire parvenir leur demande sur la plateforme de dématérialisation de Territoires Numériques Bourgogne-Franche-Comté : www.marches.ternum-bfc.fr pour être destinataire de l'ensemble des questions/réponses, il est indispensable d'avoir téléchargé l'intégralité du DCE à l'adresse mentionnée ci-dessus. La demande et la réponse seront consultables sur le site, par l'ensemble des candidats ayant téléchargé le DCE.

Dans tous les cas les candidats devront faire parvenir leur demande au moins 6 jours avant la date limite de remise des offres.

ACTE D'ENGAGEMENT

A - Objet de l'acte d'engagement

Objet du marché :

(Reprendre le contenu de la mention figurant dans l'avis d'appel à la concurrence ou l'invitation à confirmer l'intérêt.)

Solution de suivi et d'observation de l'e-réputation des prestataires, des filières et des destinations touristiques de Bourgogne-Franche-Comté à partir des avis clients déposés sur Internet

Cet acte d'engagement correspond :

(Cocher les cases correspondantes)

à l'ensemble du marché

au lot n° ou aux lots n° du marché ou de l'accord-cadre *(en cas d'allotissement)*

(Indiquer l'intitulé du ou des lots tel qu'il figure dans l'avis d'appel à la concurrence ou l'invitation à confirmer l'intérêt.)

correspondant, pour les lots n°, à l'offre variable *(en cas d'allotissement)* ;
(l'acheteur duplique cette mention tant que de besoin.)

à l'offre de base.

à la variante suivante :

B - Engagement du titulaire ou du groupement titulaire

B1 - Identification et engagement du titulaire ou du groupement titulaire :

(Cocher les cases correspondantes.)

Après avoir pris connaissance des pièces constitutives du marché suivantes,

CCP (notre cahier des charges)

CCAG fourniture et services

Autres :

et conformément à leurs clauses,

Le signataire

s'engage, sur la base de son offre et pour son propre compte ;

[Indiquer le nom commercial et la dénomination sociale du candidat, les adresses de son établissement et de son siège social (si elle est différente de celle de l'établissement), son adresse électronique, ses numéros de téléphone et de télécopie et son numéro SIRET.]

engage la société sur la base de son offre ;

[Indiquer le nom commercial et la dénomination sociale du candidat, les adresses de son établissement et de son siège social (si elle est différente de celle de l'établissement), son adresse électronique, ses numéros de téléphone et de télécopie et son numéro SIRET.]

L'ensemble des membres du groupement s'engagent, sur la base de l'offre du groupement ;

[Indiquer le nom commercial et la dénomination sociale de chaque membre du groupement, les adresses de son établissement et de son siège social (si elle est différente de celle de l'établissement), son adresse électronique, ses numéros de téléphone et de télécopie et son numéro SIRET.]

à exécuter les prestations demandées :

aux prix indiqués ci-dessous :

Taux de la TVA :

Montant hors taxes :

Montant hors taxes arrêté en chiffres

à :

Montant hors taxes arrêté en lettres

à :

Montant TTC :

Montant TTC arrêté en chiffres

à :

Montant TTC arrêté en lettres

à :

Ou

aux prix indiqués dans l'annexe financière jointe au présent document.

B2 - Durée d'exécution du marché :

La durée d'exécution du marché est de 3 ans à compter de la date de notification du marché ;

Le marché peut être reconductible : NON OUI

C – Signature du marché ou de l'accord-cadre par le titulaire individuel ou, en cas de groupement, le mandataire dûment habilité ou chaque membre du groupement

C1 – Signature du marché par le titulaire individuel :

Nom, prénom et qualité du signataire (*)	Lieu et date de signature	Signature

(*) Le signataire doit avoir le pouvoir d'engager la personne qu'il représente.

C2 – Signature du marché ou de l'accord-cadre en cas de groupement :

Les membres du groupement d'opérateurs économiques désignent le mandataire suivant

(article 45 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016) :

[Indiquer le nom commercial et la dénomination sociale du mandataire]

En cas de groupement conjoint, le mandataire du groupement est :

(Cocher la case correspondante.)

conjoint OU solidaire

Les membres du groupement ont donné mandat au mandataire, qui signe le présent acte d'engagement :

(Cocher la ou les cases correspondantes.)

pour signer le présent acte d'engagement en leur nom et pour leur compte, pour les représenter vis-à-vis de l'acheteur et pour coordonner l'ensemble des prestations ;
(joindre les pouvoirs en annexe du présent document.)

pour signer, en leur nom et pour leur compte, les modifications ultérieures du marché public ou de l'accord-cadre ;
(joindre les pouvoirs en annexe du présent document.)

ont donné mandat au mandataire dans les conditions définies par les pouvoirs joints en annexe.

Les membres du groupement, qui signent le présent acte d'engagement :
(Cocher la case correspondante.)

donnent mandat au mandataire, qui l'accepte, pour les représenter vis-à-vis de l'acheteur et pour coordonner l'ensemble des prestations ;

donnent mandat au mandataire, qui l'accepte, pour signer, en leur nom et pour leur compte, les modifications ultérieures du marché ou de l'accord-cadre ;

donnent mandat au mandataire dans les conditions définies ci-dessous :
(Donner des précisions sur l'étendue du mandat.)

Nom, prénom et qualité du signataire (*)	Lieu et date de signature	Signature

(*) Le signataire doit avoir le pouvoir d'engager la personne qu'il représente.

D - Identification et signature de l'acheteur.

Désignation de l'acheteur :
(Reprendre le contenu de la mention figurant dans l'avis d'appel public à la concurrence ou l'invitation à confirmer l'intérêt.)

Bourgogne-Franche-Comté Tourisme

Nom, prénom, qualité du signataire du marché :
(Le signataire doit avoir le pouvoir d'engager la personne qu'il représente.)

Le Président de Bourgogne-Franche-Comté Tourisme

Personne habilitée à donner les renseignements prévus à l'article 130 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 (nantissements ou cessions de créances) :
(Indiquer l'identité de la personne, ses adresses postale et électronique, ses numéros de téléphone et de télécopie.)

Le Président de Bourgogne-Franche-Comté Tourisme

Désignation, adresse, numéro de téléphone du comptable assignataire :

Le Président de Bourgogne-Franche-Comté Tourisme
5 avenue Garibaldi
21000 DIJON

A : , le

Signature
(Représentant de l'acheteur habilité à signer le marché)