



**Interreg** UNION EUROPÉENNE  
MARITTIMO-IT FR-MARITIME



## Office Intercommunal de Tourisme du Pays Ajaccien



**MISE EN ŒUVRE D'UNE CAMPAGNE DE COMMUNICATION ET DE RELATION PRESSE DESTINEE A PROMOUVOIR LA CREATION D'UN CIRCUIT TOURISTIQUE TRANFRONTALIER ACCESSIBLE A TOUS LES PUBLICS.**

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

### Remise des offres

Date limite de réception des offres : 8 AVRIL 2019 à 12h00 (heure locale)

Programma cofinanziato con il Fondo Europeo  
per lo Sviluppo Regionale



Programme cofinancé par le Fonds Européen  
de Développement Régional

# 1 CONTEXTE GÉNÉRAL DU MARCHÉ

## 1.1 Le Programme de coopération INTERREG Italie-France Maritime 2014-2020

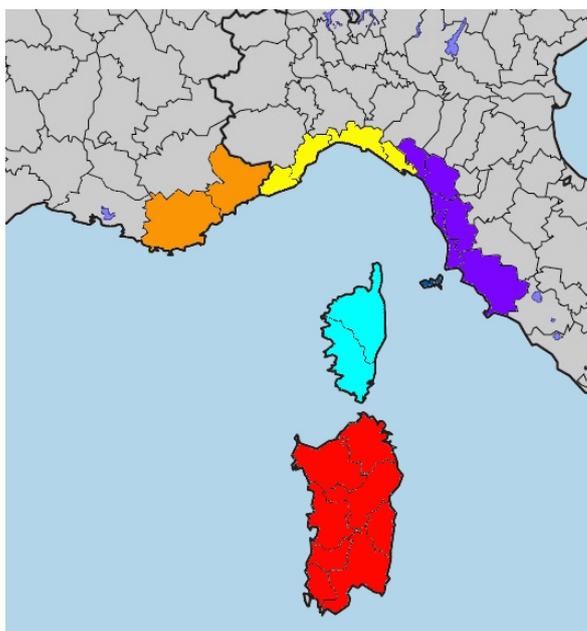
L'objectif principal du Programme est de contribuer sur le long terme à renforcer la coopération transfrontalière entre les régions participantes et à faire de la zone de coopération une zone compétitive, durable et inclusive dans le panorama européen et méditerranéen.

Il s'articule autour d'objectifs issus eux-mêmes des axes prioritaires ci-après :

- Promotion de la compétitivité des entreprises dans les filières prioritaires transfrontalière ;
- Protection et valorisation des ressources naturelles et culturelles et gestion des risques ;
- Amélioration de la connexion des territoires et de la durabilité ses activités portuaires ;
- Augmentation des opportunités d'emploi, durable et de qualité, et d'insertion par l'activité économique.

La coopération transfrontalière dans le cadre du Programme Interreg Maritime a la particularité d'augmenter le potentiel de cette zone de coopération et de l'axer sur des thèmes clés qui sont :

- Accroître la compétitivité du tissu entrepreneurial de la zone de coopération, caractérisée par une forte présence, de petites et moyennes entreprises. Quatre filières prioritaires ont été sélectionnés par le Programme : le nautisme et la construction navale, le tourisme innovant et durable, les biotechnologies "bleues" et "vertes", les énergies renouvelables "bleues" et "vertes" ;
- Améliorer la capacité des institutions publiques à promouvoir, de manière conjointe, la prévention et la gestion de certains risques spécifiques pour la zone étroitement liés au changement climatique (risque hydrologique, érosion côtière, incendies) et améliorer la sécurité en mer. Augmenter également la gestion conjointe durable et responsable du patrimoine naturel et culturel de la zone, et notamment à augmenter la protection des eaux marines face aux risques causés par les activités humaines dans les ports ;
- Amélioration des connexions de nœuds secondaires et tertiaires transfrontaliers aux infrastructures RTE-T, en augmentant l'offre de transport et en développant la multi-modalité. Cet axe vise aussi à améliorer la durabilité des activités portuaires en contribuant à la réduction de la pollution sonore et des émissions de carbone ;
- Augmenter les opportunités d'emploi et d'insertion par l'activité économique ainsi qu'à renforcer le marché du travail transfrontalier en soutenant les entreprises individuelles, micro et les entreprises sociales des filières prioritaires liées à la croissance "bleue" et "verte".



## 1.2 Le cadre général de la mission

L'Office Intercommunal de Tourisme du Pays Ajaccien (OIT Pays Ajaccien) est partenaire du projet simple « ITACA », le projet ayant été admis suite au 1<sup>er</sup> appel à projet du Programme de Coopération INTERREG Italie-France Maritime 2014-2020. Afin de réaliser les actions de communication prévues dans le cadre du projet, il souhaite faire appel à l'intervention d'agences de communication et/ou événementielles.

### 1.1.1 Objectif du projet ITACA

ITACA vise à promouvoir une idée du tourisme innovant et durable par la promotion de l'accessibilité pour tous les citoyens comme une valeur clé de la compétitivité et de l'intégration pour les entreprises et les territoires, à travers le développement d'initiatives de développement de produits d'éco-tourisme, comme un outil d'identification attribué aux opérateurs du secteur de l'hôtellerie, de l'artisanat et l'industrie agroalimentaire engagé dans une voie de la qualité et de la durabilité. L'objectif global est d'accroître la compétitivité internationale des micro et PME dans le tourisme durable à travers le développement d'une marque touristique commune de la zone transfrontalière de tourisme accessible. Le projet vise également à réaliser une campagne de communication institutionnelle ciblée pour la diffusion et le partage des informations sur l'accessibilité des territoires et des services, en particulier pour les personnes handicapées.

Les résultats principaux sont : 1 Marque transfrontalière de tourisme accessible, 1 portail web et une Application pour promouvoir les itinéraires accessibles, 1 Protocole pour les agences et les tour-opérateurs des 5 régions, 4 itinéraires touristiques transfrontaliers, 4 laboratoires communs. ITACA vise l'amélioration de l'expérience présente au niveau régional, avec comme objectif de créer des instruments pérennes de promotion du tourisme transfrontalier et de qualification des services ainsi qu'une cartographie de la zone de coopération, en impliquant des organismes publics, les PME et les microentreprises, chambres de commerce, associations professionnelles et associations de consommateurs. ITACA est promu par un partenariat public et privé et les solutions mises en œuvre ont un caractère innovant en termes de promotion d'un modèle économique social inclusif, de réponse concrète à un problème commun d'accessibilité touristique des 5 régions, en surmontant les barrières physiques et culturelles au profit de tous.

### 1.1.2 Pilotage Institutionnel et les activités de l'OIT Pays Ajaccien

Le projet est coordonné par un chef de file, la Société de la Santé de Pise, qui a la pleine responsabilité de la gestion et des rapports avec l'Autorité de Gestion Unique (Région Toscane) du programme, le Secrétariat Technique Conjoint et le réseau des partenaires (gestion administrative, financière et animation des activités). L'Office Intercommunal de Tourisme du Pays Ajaccien en tant que partenaire participe aux actions de coordination et suivi du projet, d'ingénierie organisationnelle.

L'OIT Pays Ajaccien outre les activités techniques qui ont conduit à la création d'un itinéraire transfrontalier accessible, doit développer différentes actions de communication pour la promotion de l'itinéraire transfrontalier et de l'itinéraire accessible du Pays Ajaccien. Pour mener à bien ses missions, il a décidé de confier la réalisation de certaines tâches à des agences de communication et/ou événementielles

Afin de mener à bien sa mission, La Collectivité Territoriale de Corse a décidé de sélectionner une assistance technique externe visant à apporter une aide au maître d'ouvrage tout en lui laissant l'exercice entier de ses responsabilités dans le cadre des activités dont il a la charge dans le cadre du projet GRITACCESS :

## 1.3 Cadre réglementaire de la mission

L'objectif « Coopération Territoriale Européenne » est mis en œuvre à travers différents programmes à l'intérieur de zones cohérentes définies par la Commission Européenne.

La mission s'inscrit dans un cadre réglementaire suivant :

- le Règlement (UE) n. 1303/2013 du Parlement Européen et du Conseil du 17 décembre 2013 portant dispositions communes relatives au fonds européen de développement régional ; au Fonds social européen ; au Fonds de cohésion ; au Fonds européen agricole pour le développement rural et au Fonds européen pour les affaires maritimes et la pêche, portant dispositions générales et applicables au Fonds européen de développement régional ; au Fonds social européen, au Fonds de cohésion et au Fonds européen pour les affaires maritimes et la pêche.

- le règlement (UE) n.1299/2013 du Parlement Européen et du Conseil du 17 décembre 2013 portant dispositions particulières relatives à la contribution du Fonds européen de développement régional ;
- le règlement (UE) n.1301/2013 du Parlement Européen et du Conseil du 17 décembre 2013 relatif au Fonds européen de développement régional et aux dispositions particulières relatives à l'objectif « Investissement pour la croissance et l'emploi » ;
- le Règlement délégué (UE) n. 240/2014 de la Commission du 7 janvier 2014 relatif au code de conduite européen sur le partenariat dans le cadre des Fonds structurels et d'investissement européens;
- Le règlement délégué (UE) n.481/2014 de la Commission du 4 mars 2014 complétant le règlement (UE) n.1299/2013 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne règles particulières concernant l'éligibilité des dépenses pour les programmes de coopération ;
- Le règlement d'exécution (UE) n.288/2014 de la Commission du 25 février 2014 fixant les règles concernant le modèle destiné aux programmes de coopération présentés au titre de l'objectif CTE ;
- Le programme de coopération Italie-France « Maritime » 2014/2020 (sec.5.3 : Comité de Suivi) approuvé par la Commission européenne avec Décision C (2015) 4102 du 11 juin 2015 ;
- La Délibération de l'exécutif de la Région Toscane, Autorité de Gestion du Programme, n.627 du 18 mai 2015 qui ratifie la composition du Comité de Suivi du programme de coopération Transfrontalière Italie-France "Maritime" 2014/2020 ;
- Décret n.2015-792 du 29 juin 2015 relatif à l'autorité nationale pour les programmes de coopération territoriale européenne et le programme de coopération transfrontalière en matière de politique de voisinage pour la période 2014-2020.

## 1.4 Cadre institutionnel

Aux termes du Règlement (CE) n° 1303/2013 du 17 décembre 2013, la gestion et la mise en œuvre des programmes incombent à différents organes dont :

- une Autorité de Gestion Unique,
- une autorité de certification unique,
- une autorité nationale française,
- le Secrétariat Technique Conjoint,
- un Comité de suivi et un Comité directeur.

L'Autorité de gestion : En application du Règlement CE 1303/2013 l'Autorité de Gestion Unique est la Région Toscane Direzione Generale della Giunta Regionale - Settore Attività Internazionali , Via Pico della Mirandola 22-24, 50132 Florence (Italie). L'Autorité de Gestion Unique est responsable de la gestion et de la mise en œuvre du Programme Opérationnel conformément au principe de bonne gestion financière. La Région Toscane est l'unique organisme responsable de la gestion- du programme.

Instance suprême du programme, le Comité de suivi est composé de représentants des Etats membres inclus dans la zone de coopération concernée. Ce Comité a vocation à prendre les décisions sur le fonctionnement général du programme. Le Comité directeur a lui vocation à allouer des subsides communautaires aux porteurs de projets désireux de s'inscrire dans une démarche de coopération territoriale.

Le Secrétariat Technique Conjoint assiste l'AGU dans la gestion administrative, l'instruction des dossiers et la coordination du programme.

La gestion et la mise en œuvre du projet incombent à différents organes dont :

- le comité de pilotage,
- le chef de file.

L'Autorité nationale : en application du décret n.2015-792 du 29 juin 2015, l'Autorité nationale a pour mission de :

- Coordonner et d'exprimer la position nationale au sein des instances de gouvernance du programme de coopération territoriale européenne ou de coopération transfrontalière, notamment au sein du comité de suivi ou de l'instance de programmation, et d'exercer la fonction de chef de délégation au sein de ces instances ;
- Animer en tant que de besoin le partenariat national afin de faire émerger des projets et de les faire valoir auprès des instances du programme ;
- S'assurer que les autorités de gestion des programmes de coopération territoriale européenne prévoient, au sein des conventions attributives, les dispositions nécessaires à la récupération des indus auprès des bénéficiaires situés sur leur territoire ;
- Rembourser à l'autorité de gestion les montants indûment versés aux bénéficiaires situés sur le territoire national ;
- Assurer la représentation nationale au sein du groupe des auditeurs ;
- Assister l'autorité d'audit dans l'exécution de ses fonctions.

## **2 CONTENU DÉTAILLÉ DE LA MISSION**

### **2.1 Besoins du Maître d'Ouvrage**

Le maître d'ouvrage entend à travers le marché :

- Accompagner le lancement de la mise en œuvre du parcours transfrontalier défini dans le cadre du projet ITACA.

Dans cette optique il s'appuiera :

- Sur l'élaboration d'un plan média multicanaux dont le calendrier de mise en œuvre s'étendra de la notification de la prestation au 15 juillet 2019 (Lot 1).

Et

- Sur la tenue d'un événement médiatique de présentation du parcours au public touristique et professionnel en présence des partenaires de l'opération (Lot 2).

Au vu de la nature du besoin relatif à cette consultation, les candidats auront la possibilité de se positionner sur la totalité ou sur l'un des lot. Sachant que la consultation est ouverte aux agences de communication, agences événementielles ainsi qu'à tout prestataire remplissant ces deux compétences.

### **2.2 Description des lots**

#### Lot 1 : Plan média multicanaux

Les candidats proposeront un plan média sous forme de tableau détaillé déclinant les supports proposés, les fréquences de passage des messages, l'audience des médias proposés au moment des diffusions, ainsi que les couts unitaires et forfaitaires correspondants. L'objectif est d'atteindre une large cible constituée des publics touristiques potentiels, mais également des publics souffrants de différents handicaps souvent éloignés ou exclus des cibles touristiques. Le choix des vecteurs de diffusion afférents devra tenir compte de cette particularité.

La campagne devra intégrer une diffusion de message multicanaux (presse écrite, radios, presse spécialisée). La fréquence des messages sur la période de la campagne proposée par les candidats devra permettre de garantir une bonne pénétration des messages auprès des cibles concernées.

Les candidats fourniront un projet détaillé concernant ce point.

En fonction des vecteurs concernés la déclinaison des messages correspondant pourra être suggérée par les candidats en lien avec le maître d'ouvrage.

S'agissant du canal radio, le format du message sera de 30 secondes et son contenu sera fourni par le maître d'ouvrage pour un enregistrement vocal sous-traité à l'agence attributaire.

S'agissant du canal presse écrite, le texte et le logo seront fournis par l'OIT Pays Ajaccien.

### Lot 2 : Événement médiatique de présentation de l'itinéraire

L'objectif est d'assister l'OIT du Pays Ajaccien dans la mise en œuvre d'un événement médiatique dont la vocation sera de présenter au grand public ainsi qu'aux professionnels de l'offre touristique territoriale l'existence du parcours transfrontalier accessible.

La valorisation de cet événement devra être accompagnée de l'élaboration d'un plan de communication dédié pouvant être constitué d'affiches, flyers, points presses, ... et de tous supports promotionnels matériels et/ou dématérialisés permettant l'optimisation médiatique de l'événement et des enjeux de communication qui lui seront associés.

Le format de l'évènement sera le suivant :

- Date de programmation : fin mai début juin de préférence en milieu ou fin de semaine hors week-end.
- Lieu de l'évènement : Ajaccio à l'Espace Jean Schiavo dans les locaux de l'OIT du Pays Ajaccien.
- Taille de l'évènement : 70 personnes maximum.
- Configuration de l'évènement : réunion avec buffet déjeunatoire debout.
- La veille au soir : organisation d'un dîner des partenaires dans un restaurant à forte valeur ajoutée identitaire pour 30 personnes maxi.
- Support de communication à privilégier : Supports insulaires. L'attributaire devra garantir la mobilisation de la presse télévisuelle, radio et écrite, ainsi que celle de la presse spécialisée en direction des publics bénéficiaires de l'opération. Un kit de communication devra être également proposé qui s'inspirera à la fois du logo du projet Itaca, mais également du territoire qui accueille la manifestation de lancement du parcours.

Ce kit de communication devra contenir la création d'une vidéo valorisant le parcours touristique créé. Cette vidéo aura pour vocation à être publiée sur les sites de l'OIT du Pays Ajaccien et du projet. Cette vidéo doit être déclinée dans les 2 langues officielles du projet, soit en français et en italien.

Ce kit doit prévoir la création d'une brochure d'information dédiée en formats papier et numérique qui sera diffusée au comptoir accueil de l'office en 3.000 exemplaires et sur les instruments Internet de l'OIT et du projet.

## **2.3 Cadre budgétaire**

La disponibilité budgétaire maximum pour le LOT 1 est de 56 000 € TTC.

La disponibilité budgétaire maximum pour le LOT 2 est de 30.000 € TTC

## 2.4 Cadre de la mission

Le cadre réglementaire dans lequel se déroule la mission est celui du territoire de la Corse, de l'espace de coopération Ligurie, Sardaigne, Toscane et de PACA.

L'opérateur disposera d'un référent permanent, en l'occurrence la Directrice de l'OIT du Pays Ajaccien ou toute personne que celle-ci désignera à cet effet, tout au long des étapes de réalisation de l'opération et de sa mise en œuvre.

Une partie des prestations, qui ne nécessite pas un déplacement sur place, en particulier certains travaux ou tâches intermédiaires devant concourir à la réalisation des prestations proprement dites (par exemple, la rédaction de documents, la conception de support, etc.) se fera, bien évidemment au siège du prestataire.

Une réunion de cadrage (lancement) se tiendra au démarrage de la prestation et 4 rendez-vous auront lieu à l'OIT du Pays Ajaccien (1 par mois). En dehors de ces rendez-vous, il est attendu une bonne disponibilité du titulaire pour des échanges réguliers, la priorité sera donnée aux échanges par courrier électronique ou par téléphone, mais des échanges de visu pourront être nécessaires.

La durée de la prestation comprend la période comprise entre la date de notification et la date du compte-rendu final, le 15 juillet 2019. La mise en œuvre effective du marché public n'intervient qu'à la notification.

Les supports de communication devront être disponibles pour le 15 mai.

La campagne media devra se dérouler du 15 mai au 15 juillet.

La prestation se terminera par la validation d'un bilan de réalisation qui détaillera le déroulement et les résultats obtenus dans le cadre de la mission.

Le prestataire établira un bilan complet de l'opération qui détaillera les moyens mis en œuvre et les statistiques de diffusion des différents supports de communication. Ces statistiques de diffusion devront permettre au maître d'ouvrage d'estimer le retour sur investissement de cette campagne de communication.

## 3 DÉROULEMENT DE LA MISSION

### 3.1 Conditions de déroulement de la mission

La prestation est financée en totalité sur le budget de l'Office Intercommunal de Tourisme du Pays Ajaccien, et sera suivie et coordonnée par l'OIT du Pays Ajaccien. Le marché sera financé à 85 % par le FEDER.

**Toute divulgation d'information relative au contenu de l'étude, par le prestataire, à une autre personne que le commanditaire, en dehors des réunions peut entraîner cessation immédiate de la prestation et le reversement des sommes éventuellement perçues.**

**L'ensemble des documents, images et supports produits dans le cadre de la mission resteront la propriété de l'OIT du Pays Ajaccien, libre de droits, qui pourra les exploiter sans avoir à solliciter une quelconque autorisation.**

### 3.2 Encadrement de la mission

Le suivi rapproché de la réalisation des prestations sera coordonné par l'OIT du Pays Ajaccien. Le prestataire s'engage à lui présenter un bilan mensuel retraçant l'état d'avancement de la prestation.

### **3.3 Rendus attendus**

L'OIT du Pays Ajaccien veillera tout particulièrement à ce que le/les prestataire(s) sélectionné(s) soi(en)t en mesure d'assurer leurs prestations techniques selon les standards du modèle préconisé et démontrer une connaissance exhaustive et une expérience avérée de ce type d'interventions.

Il est précisé que les missions décrites pour les LOT1 et LOT2 peuvent faire l'objet d'une offre groupée d'entreprises qui devront démontrer impérativement leur parfaite connaissance et expérience avérée concernant les compétences qui devront être mises en œuvre.

Durant toute la durée de la mission et d'une manière générale, le prestataire apportera des réponses à toutes les questions d'ordre méthodologique et conceptuel émanant de l'OIT du Pays Ajaccien, de ses services associés, de ses partenaires, aux différentes étapes du processus.

Il est donc attendu du prestataire qu'il ait l'expérience lui permettant de définir lui-même le contenu précis de sa mission au regard de l'expression de la commande qui lui est faite et de l'objectif général qui lui est fixé au travers de ce qui est écrit précédemment.

Les candidats devront connaître et maîtriser le contexte (enjeux, acteurs...) des territoires de diffusion.

En outre, les qualités relationnelles et savoir-faire suivants sont attendus :

- réactivité et disponibilité ;
- capacité d'écoute, d'analyse, de synthèse et de proposition ;
- capacité d'encadrement et de pédagogie.