



Marchés publics

Marché de Services

«Etude de positionnement et d'image du PNRA et sa déclinaison en ligne graphique »

CAHIER DES CHARGES

INDICATIONS GENERALES – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Nom et adresse de l'organisme acheteur :

Nom de l'organisme : Syndicat Mixte du Parc naturel régional d'Armorique	Pouvoir adjudicateur : Madame Françoise PERON, Présidente
Adresse : 15 Place aux foires, BP 27	Code postal - ville 29590 LE FAOU
Téléphone : 02.98.81.90.08	Dossier suivi par : K GUILLOU ; M-J LEZENVEN
Télécopieur : 02.98.81.16.30	Adresses de courrier électronique : katell.guillou@pnr-armorique.fr marie-josee.lezenven@pnr-armorique.fr

ARTICLE 2 : OBJET – CARACTERISTIQUES DE LA CONSULTATION

A.Type / forme du marché :

Marché de services, passé selon la procédure adaptée (article 28 du Code des Marchés Publics),

Marché exécuté selon les dispositions propres du CCAG de Prestations Intellectuelles en vigueur.

B.Contexte :

Le territoire du Parc naturel régional d'Armorique, rural et habité, est reconnu au niveau national pour la richesse mais aussi la fragilité de son patrimoine naturel, culturel et paysager. Il compte parmi les 51 Parcs naturels régionaux français.

Situé au cœur du Finistère, le Parc d'Armorique s'étend des monts d'Arrée au littoral de la presqu'île de Crozon, en passant par la vallée de l'Aulne et la rade de Brest, et se prolonge jusqu'aux îles de la mer d'Iroise (Sein, Molène, Ouessant).

La vocation du Parc naturel régional d'Armorique est de protéger et valoriser ce patrimoine exceptionnel. Pour cela, depuis plus de 45 ans, il met en œuvre une politique innovante d'aménagement et de développement économique, social et culturel, respectueuse de l'environnement.

Chiffres clés

Date de création : 1969

Superficie : 125 000 hectares, répartis sur 44 communes

Population : 65 000 habitants

C. Objet de la consultation :

Malgré plus de 45 ans d'existence et d'engagement, le Parc reste un territoire et une entité aux contours méconnus, pour le grand public, mais aussi pour certains élus. Deux questions reviennent régulièrement : qu'est ce que le Parc ? et que fait le Parc ?

Face à ce constat, le Parc d'Armorique ressent la nécessité d'opérer un travail de réflexion global sur son image afin de faire émerger un positionnement clair, approprié et percutant. Il souhaite se faire accompagner dans cette démarche pour bénéficier d'un regard extérieur « d'un œil neuf » vis-à-vis de certaines méconnaissances et d'un conseil sur la manière de les prendre en compte.

En effet le Parc c'est :

- ➔ une structure aux missions et aux champs d'intervention variés : environnement, urbanisme, paysage, économie, agriculture, tourisme, énergie, culture, médiation des patrimoines...
- ➔ des missions qui n'ont pas changé, mais des axes de travail qui ont évolué.

- ➔ Une structure en réseau. Le Parc fait parti du réseau des 51 PNR de France. C'est aussi le relai sur son territoire des politiques régionales et départementales.
- ➔ un territoire qui se distingue par sa diversité : diversité des ambiances, des paysages, des problématiques territoriales, des attentes...
- ➔ des publics variés : habitants, élus, partenaires institutionnels, grand public, touristes, techniciens, personnel Parc.
- ➔ Le gestionnaire de 2 sites touristiques (le domaine de Menez Meur à Hanvec, l'écomusée du Niou), dont il assure la communication et la promotion.

Dans la continuité de cette réflexion, le Parc veut renouveler sa ligne graphique qui date aujourd'hui de 10 ans, la moderniser et la mettre au service de son image. Enfin, la conception d'un document de présentation générale du Parc achèvera le travail sur l'image de la structure.

D. Description de la prestation :

La présente consultation se décompose en 2 phases :

- Phase 1 : Mission d'accompagnement du Parc dans une étude de positionnement et d'image et création d'une ligne graphique en déclinaison du scénario retenu
- Phase 2 : Conception, rédaction et exécution du document de présentation générale du Parc naturel régional d'Armorique

PHASE N°1 – Mission d'accompagnement du Parc dans une étude de positionnement et d'image et création d'une ligne graphique pour le Parc et ses sites en gestion

➔ Etape 1

Sur la base d'un diagnostic exhaustif, le prestataire devra proposer au Parc naturel régional d'Armorique une stratégie de positionnement en terme d'image qui lui permettra d'être plus visible et lisible vis-à-vis de ces différentes cibles et dans ses différentes missions, d'affirmer ses choix stratégiques en terme d'actions et de se démarquer dans un paysage institutionnel complexe, concurrentiel et mouvant.

Le Parc d'Armorique est gestionnaire de deux sites touristiques : Domaine de Menez Meur à Hanvec et Ecomusée du Niou à Ouessant. D'importants projets de réaménagement et de développement sont entrepris par le Parc sur ces deux sites afin d'y renouveler les structures d'accueil et d'accroître leur notoriété. Jusque là intégré à la communication de la collectivité, le Parc souhaite désormais développer une communication spécifique pour ces structures, tout en mettant en avant son statut de gestionnaire.

Cette étude de positionnement et d'image devra donc permettre au Parc d'articuler efficacement ses différents niveaux de communication (communication institutionnelle, communication promotionnelle, marketing territorial...) afin de les optimiser et de gagner en cohérence et en efficacité. La stratégie établie guidera par la suite le Parc dans ses choix et ses actions en matière de communication.

Modalités de l'étape 1

- Réunion du COTECH à la maison du Parc en présence du prestataire pour le lancement de l'étude
- Conduite d'un diagnostic qui se basera notamment sur au moins 5 entretiens avec des personnes ressources (élus et techniciens du Parc)
- Réunion à la maison du Parc en présence du prestataire pour présentation de l'étude

(attendus, méthode, planning) au COPIL

- Elaboration d'au moins deux scénarios de stratégie de positionnement pour la Parc, au regard des résultats du diagnostic
- 2^{ème} réunion du COTECH pour présentation du diagnostic et des scénarios proposés
- choix du scénario par le COPIL

→ Etape 2

Le travail de réflexion sur le positionnement et l'image du Parc qui fait l'objet de la première phase du marché doit logiquement découler sur la création d'une nouvelle ligne graphique pour le Parc. Celle-ci devra venir matérialiser les préconisations faite par le prestataire et les choix opérés par le Parc. La ligne graphique sera déclinée sur l'ensemble des supports de communication du Parc (liste des supports de communication actuellement mis en œuvre par le Parc jointe en annexe). Le prestataire pourra soumettre au Parc des propositions d'évolutions de ces supports dans un souci de lisibilité de la ligne graphique et de rationalisation des coûts de conception et de fabrication.

S'agissant des supports web, le Parc d'Armorique envisage de renouveler son site internet en 2017. Un projet d'application mobile de promotion du territoire va également voir le jour en 2016. Même si le prestataire ne travaillera pas directement sur ces deux projets, il devra tenir compte du développement de ces outils web dans ses préconisations graphiques.

Le prestataire créera également une identité graphique pour chaque site touristique géré par le Parc (Domaine de Menez Meur et écomusée du Niou), ce qui comprendra notamment la création d'un logo par site. Cette identité sera déclinée à la fois sur les supports de promotions de ces structures et leurs outils de médiation.

Bien que spécifiques, ces identités graphiques devront marquer de façon explicite le lien avec le Parc d'Armorique, qui fera office de « fil rouge » entre les deux sites.

Le prestataire devra également prendre en compte les études complémentaires diligentées par le Parc (étude marketing pour le domaine de Menez Meur, Projet Scientifique et Culturel pour l'écomusée du Niou, schéma des équipements sur le territoire) et dont les conclusions lui seront remises au début de la prestation.

De façon générale, les propositions graphiques du prestataire devront être assez souples pour pouvoir intégrer de nouveaux supports ou de nouveaux besoins du Parc en terme de communication.

Modalités de l'étape 2

- Remise d'une proposition de ligne graphique au Parc d'Armorique accompagnée d'un argumentaire
- 1^{ère} réunion de COTECH à la Maison du Parc en présence du prestataire pour présentation de ces propositions
- Choix de l'une des deux propositions par le COPIL
- 2^{ème} réunion du COTECH
- échanges entre le prestataire et le Parc jusqu'à finalisation du projet

→ Livrables

Le prestataire fournira au Parc :

- Un rapport final détaillant son diagnostic, ses préconisations et les différents scénarios proposés (1 exemplaire papier et 1 version numérique sur CD-ROM reproductible)
- 1 synthèse de ce rapport sous forme de diaporama pour présentation en réunion d'information
- les fichiers EPS, Indesign, PDF, Illustrator, etc., nécessaire à la mise en application de la ligne graphique ainsi qu'un guide d'utilisation reprenant l'ensemble de préconisations permettant son application.

→ Durée de la phase : 6 mois

PHASE N°2 – Conception, rédaction et exécution du document de présentation générale du Parc naturel régional d'Armorique

→ Commande

Afin d'asseoir le travail sur son positionnement et de mettre en application sa nouvelle ligne graphique, le Parc d'Armorique souhaite réaliser un document de présentation général. Ce document s'adressera aux différentes cibles du Parc (habitants, élus locaux, grand public, partenaires, étudiants...) avec pour objectif présenter la structure, son territoire, ses missions, son fonctionnement, ses actions.

Le Parc d'Armorique souhaite que ce support prenne la forme d'un document A4 (format fermé) de 12 pages. Toutefois, le prestataire pourra proposer une autre solution en complément, en argumentant ce choix.

→ Modalités de la prestation

- remise d'un brief par la Parc sur les attendus du document
- 1^{ère} réunion du COTECH à la Maison du Parc afin de caler les orientations, le format du document et le planning de travail
- remise d'un pré-sommaire par le prestataire pour validation par le Parc de l'architecture du document et d'une première maquette du document pour validation des orientations graphiques (identification des ressources nécessaires humaines, iconographiques...)
- rédaction des textes sur la base du sommaire validé et conduites des interviews
- 2^{ème} réunion du COTECH à la Maison du Parc afin de corriger les textes, finaliser les choix des illustrations proposées par le prestataire et arrêter la maquette. 1 semaine avant cette réunion, le prestataire aura préalablement remis les textes au Parc pour relecture ainsi que la maquette du document.
- Mise en forme du document
- Remise d'une première version du document final et échange entre le prestataire et le Parc pour correction de celui-ci jusqu'à finalisation. Le Parc naturel régional d'Armorique s'autorise à demander au prestataire autant de corrections que nécessaire jusqu'à finalisation complète des textes et de la maquette du document.
- Remise du document au Parc sous forme d'une PDF prêt pour impression

→ Livrables

Une fois le BAT signé, le prestataire fournira au Parc le fichier PDF pour impression du document de présentation ainsi que les fichiers sources de son projet avec tous les documents attenants (police de caractère, images...)

→ Durée de la phase : 2 mois

D. Remise de l'offre :

Le prestataire fournira au Parc :

- une note d'intention précisant la prise en compte des problématiques du Parc en termes d'image par le prestataire, les enjeux de cette mission d'accompagnement, la méthodologie de travail, le calendrier proposé par phase.
- un devis détaillé poste par poste, dissociant chaque phase du marché, et faisant apparaître les différents scénarios.
- des références ou présentations d'expérience sur des missions similaires.
- des éléments sur les compétences des personnes (CV, formations) dédiés à la mission

E. Déroulement de la prestation (suivi et validation)

Le pilotage et la coordination seront assurés par le PNRA, maître d'ouvrage de la mission.

Le projet est conduit par Comité de Pilotage (COFIL) assisté d'un Comité technique. Le COFIL, composé d'élus du Bureau syndical du Parc arrête les choix stratégiques. Le COTECH, composé de la Présidente, de la Vice-Présidente, du comité de direction et de la chargée de communication du Parc assure la coordination du projet. La chargée de communication du Parc qui anime le projet se tiendra à disposition du prestataire pour fournir tout élément nécessaire à sa conduite.

Le prestataire réalisera sa prestation en communiquant et échangeant régulièrement avec le maître d'ouvrage. Des points réguliers (téléphoniques ou de visu) avec la personne référente du dossier seront planifiés pour suivre l'évolution de la mission, à des fréquences déterminées selon les étapes du projet.

Concernant les livrables, une première version sera communiquée au maître d'ouvrage au moins 1 semaine avant la restitution prévue envers l'ensemble du comité de pilotage ou des instances appropriées. Cette première version fera l'objet d'échanges entre le maître d'ouvrage et le prestataire afin de prendre en compte d'éventuelles remarques ou compléments.

Calendrier prévisionnel du projet

2016

Mi février	Calage de la prestation et lancement de la phase 1 par une première réunion du COTECH
Début mars	Réunion du COFIL
mi-août	Finalisation de la phase 1
Début septembre	Lancement de la phase 2
mi-novembre	BAT du document de présentation du Parc

Droits sur la propriété intellectuelle

Propriété littéraire et artistique

Pour les prestations qui seraient soumises aux dispositions du code de la propriété intellectuelle relatives à la propriété littéraire et artistique, la personne publique bénéficie du transfert des droits de représentation et de reproduction : duplication de l'œuvre à l'identique et fabrication d'objets, matériels ou constructions à partir des prestations remises, sur tous supports connus ou inconnus à ce jour, et sans limitation de nombre.

Ces droits sont transférés à titre exclusif dans les conditions indiquées ci-dessous :

- Durée : pour 10 ans
- Zone géographique : monde entier

Utilisation des résultats de l'étude

Tous les éléments, y compris et de façon non limitative les rapports, manuels, programmes, outils logiciels, disquettes, toute documentation préparée par le titulaire dans le cadre du marché, qu'ils soient sous forme écrite ou sous toute autre forme lisible par l'homme ou par la machine, deviendront la propriété de la personne publique, maître d'ouvrage et financeurs. L'ensemble des données acquises deviendra leur propriété, qui pourra les rétrocéder librement. Le titulaire s'engage à fournir à la personne publique toutes les informations relatives aux produits qu'il utilise pour les besoins de la commande, et sur demande, tous les éléments nécessaires à leur mise en œuvre.

- Droits de la personne publique
 - ➔ La personne publique peut librement utiliser les résultats, même partiels, des prestations
 - ➔ La personne publique peut communiquer à des tiers les résultats des prestations, notamment les dossiers d'études, documents et renseignements de toute nature provenant de l'exécution de la commande.
 - ➔ La personne publique peut librement publier les résultats des prestations ; cette publication doit mentionner le titulaire

- Droits du titulaire
 - ➔ Le titulaire ne peut faire aucun usage commercial des résultats des prestations sans l'accord préalable de la personne publique.
 - ➔ Le titulaire ne peut communiquer les résultats des prestations à des tiers, à titre gratuit ou onéreux, qu'avec l'autorisation de la personne publique.
 - ➔ La publication des résultats par le titulaire doit recevoir l'accord préalable de la personne publique ; sauf stipulation contraire de cet accord, la publication doit mentionner que l'étude a été financée par la personne publique.

Le Parc d'Armorique pourra reprendre librement les préconisations du prestataire, la ligne graphique et le document de présentation pour toute autre usage non référencés dans ce cahier des charges sans que cela génère des droits d'auteur supplémentaires, en citant le bureau d'étude prestataire pour une durée illimitée. Le prestataire devra donc transmettre au Parc les fichiers sources de son projet (gabarit réutilisable), ainsi que tous les document attenants.

ARTICLE 3 : CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES DU MARCHE

A. Forme du marché :

Le marché est un marché de services, traité à prix ferme.

Pas de variante

L'offre de prix devra être détaillée par phase.

Durée de validité de l'offre : 90 jours à compter de la date limite de réception des offres.

B. Durée du marché :

La durée globale du marché est de 8 mois (préparation-calage et exécution).

Début prévisionnelle de la mission : janvier 2016.

C. Critères d'attribution :

L'offre économiquement la plus avantageuse sera choisie selon les critères suivants :

- | | |
|---|------|
| 1. Coût global de la prestation : | 40 % |
| 2. Valeur technique de l'offre, appréciée au vu de la compréhension des besoins, de la pertinence de la méthodologie proposée, des moyens mis à disposition et de la qualité de l'équipe dédiée et l'expérience de chacun des membres de l'équipe dédiée, du délai de réalisation : | 60 % |

Le critère 2 est pondéré de la façon suivante :

- Compréhension des besoins : prise en compte de la problématique PNRA : 20 %
- Pertinence de la méthodologie proposée : 20 %
- Qualité et expérience de l'équipe dédiée à la mission : 15 %
- Délai de réalisation : 5%

Le choix sera réalisé à partir d'une appréciation d'ensemble.

Les candidats sont avertis que le Pouvoir Adjudicateur attend d'eux la meilleure offre et que la négociation n'est qu'éventuelle.

Des auditions pourront être organisées, pour que les prestataires pré-sélectionnés puissent préciser leur offre.

D. Documents contractuels :

Le marché est régi par les pièces constitutives suivantes énumérées par ordre de priorité :

- l'acte d'engagement accompagné d'un dossier de mise en œuvre des prestations (note d'intention, devis détaillé par poste, méthodologie proposée et planning), présentation de l'équipe, datés et signés par le candidat,
- le présent cahier des charges,
- le règlement de la consultation.

F. Modalité de paiement :

Des acomptes seront versés selon le planning suivant :

- 20 % à la notification du marché,
- 25% après la validation du scénario retenu au cours de la phase 1
- 25 % après la validation par le COPIL de la ligne graphique retenue
- 15 % après la validation des textes par le COTECH
- 15 % après la validation du BAT du document de présentation générale du PNRA.

Les acomptes seront payés sous 30 jours, après service fait, sur facture, conformément aux règles de la comptabilité publique, par virement.

Le comptable assignataire de la dépense est l'agent comptable du PNRA, domicilié 1 place Saint Yves – 29460 DAOULAS

G. Résiliation – Pénalités de retard:

En cas de non respect par l'une ou l'autre des parties, des engagements réciproques inscrits dans le présent cahier des charges, le marché pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre partie à l'expiration d'un délai de quinze jours après réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure.

Si, du seul fait du titulaire, les délais d'exécution des prestations sont dépassés, celui-ci encourt sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, une pénalité calculée en application de l'article 14 du CCAG – PI par la formule suivante :

$P = (V * R) / 3000$ dans laquelle :

P = montant des pénalités;

V = valeur des prestations sur laquelle est calculée la pénalité, cette valeur étant égale au montant en prix de base, hors variation de prix et hors du champ d'application de la TVA, de la partie des prestations en retard ou de l'ensemble des prestations, si le retard d'exécution d'une partie rend l'ensemble inutilisable;

R = nombre de jours de retard.

Ces pénalités seront déduites du montant restant dû par le PNRA ou feront l'objet d'un ordre de reversement à l'encontre du titulaire. Elles restent dues en cas de résiliation.

Si le montant des pénalités est supérieur au montant du marché, le pouvoir adjudicateur prononcera la résiliation aux torts du titulaire.

H. Litige:

En cas de litige contentieux, le Tribunal Administratif compétent sera le Tribunal Administratif de Rennes.

Lu et Accepté par l'entreprise soussignée,
A _____, le