



CAHIER DES CHARGES

APPEL D'OFFRES OUVERT :
**« Conception, création, mise en œuvre du plan média
et du site internet des éditions 2023 et 2024 de la
Semaine des services de l'automobile et de la
mobilité »**

DATE LIMITE DE RECEPTION DES PLIS :
Lundi 16 mai 2022 à 16h00

Préambule

L'ANFA (Association Nationale pour la Formation Automobile) est mandatée par les partenaires sociaux de la branche des services de l'automobile pour mettre en œuvre, sous leur contrôle, des dispositifs relevant de la politique nationale de formation de la branche dans le cadre des dispositions légales et réglementaires et dans le champ professionnel et géographique de la convention collective nationale des services de l'automobile.

A ce titre, les missions principales de l'ANFA sont les suivantes :

- Anime l'Observatoire des métiers des services de l'automobile (OPMQ de la branche),
- Apporte une expertise dans le cadre du développement de la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) de branche,
- Propose une ingénierie des dispositifs de formation professionnelle et intervient dans le cadre d'une mission d'appui et de conseil de la branche,
- Propose et élabore des certifications avec la Commission Paritaire Nationale,
- Participe aux Commissions professionnelles consultatives des Ministères,
- Assure le contrôle, l'organisation et le suivi des jurys de certification,
- Participe à la mise à jour du Répertoire National des Qualifications des Services Automobiles (RNQSA) et du Répertoire National des Certifications des Services Automobiles (RNCSA),
- Procède à l'inscription des certifications et titres de la branche au RNCP et en assure le suivi après de la Commission Paritaire Nationale,
- Assure la promotion des métiers,
- Développe l'apprentissage, notamment via le réseau des CFA Pilotes et Associés, assure un lien avec les établissements scolaires, ceux relevant de l'enseignement supérieur et de manière générale, avec les organismes de formation intervenant sur le champ de la branche,
- Gère, suit et développe les outils de promotion des emplois.

Association loi 1901, l'ANFA perçoit et gère une ressource de nature fiscale, au titre de l'article 1609 sexvicies du Code général des impôts, dédiée aux formations techniques.

Au sein de l'ANFA, le service Communication articule sa mission autour de trois axes principaux :

- Il agit en tant que **fonction support**, auprès des autres services, pour répondre à leurs besoins en outils et supports,
- Il déploie une action de **communication institutionnelle**, visant à faire connaître et rayonner ses activités, ses productions et ses services,
- Il assure la **promotion des métiers et des formations** de la branche, action pilotée par le Pôle Promotion des métiers faisant partie intégrante du service.

La mission de promotion des métiers

La promotion des métiers est une mission historique de l'ANFA : l'enjeu majeur est de susciter des vocations, d'attirer des personnes dans les formations et les métiers. Le public-cible prioritaire de cette action sont les jeunes en phase d'orientation (4^{ème} et 3^{ème} au collège), notamment dans la perspective d'encourager l'alternance, particulièrement développée dans les services de l'automobile. Les autres publics-cibles sont les demandeurs d'emploi, les salariés en reconversion professionnelle et en évolution de carrière.

La stratégie de promotion des métiers de l'ANFA est multi-canal :

- Charte graphique dédiée (avec le blason Métiers Services Auto), outils print et PLV
- Site internet et réseaux sociaux dédiés :
www.metiers-services-auto.com/

www.facebook.com/metiersservicesauto
www.instagram.com/metiers_services_auto/

- Développement des relations presse pour la promotion des métiers
- Présence sur les salons et forums de l'orientation et de l'emploi : plus de 70 chaque année sur tout le territoire, animés par les Responsables territoriaux représentant l'ANFA en région
- Événementiel : Worldskills, opérations spéciales (exemple : sponsoring d'une équipe au départ du Rallye des Gazelles), Semaine des services de l'automobile et de la mobilité (objet du présent marché)
- Partenariats avec les acteurs clés de l'orientation, de la reconversion professionnelle et de l'emploi-formation, tels que l'ONISEP, le CIDJ, Pôle Emploi, Studyrama, etc.

La Semaine des services de l'automobile et de la mobilité (SSAM)

Présentation

La Semaine des services de l'automobile et de la mobilité (SSAM) est une manifestation annuelle d'ampleur nationale qui a pour objectif de faire découvrir la diversité des métiers du secteur et l'offre de formation. La huitième édition a eu lieu du 29 janvier au 5 février 2022.

La manifestation prend appui sur des événements organisés par les établissements de formation et sur la mobilisation d'entreprises. Elle est l'occasion d'une campagne médiatique nationale.

La SSAM est pilotée par le Pôle Promotion des métiers, au sein du service Communication de l'ANFA, avec la collaboration étroite des responsables territoriaux en région.

La prochaine édition de la SSAM aura lieu du 28 janvier au 4 février 2023.

Chiffres clés de l'édition 2022

La septième édition a eu lieu du 29 janvier au 5 février 2002. Plus de 200 organismes de formation, entreprises et organismes institutionnels tels que Pôle Emploi se sont mobilisés et ont organisé plus de 400 événements partout en France.

Plus de 155 000 visiteurs ont consulté le site internet, avec une durée moyenne de connexion de 1 minute 25.

Les retombées presse ont augmenté de 15% avec 172 parutions.

Cibles

La cible principale est la suivante : jeunes en orientation, principalement les collégiens (4^e-3^e) et les lycéens (2nde). La cible relais rassemble les parents et les prescripteurs (professeurs principaux, professionnels de l'orientation, missions locales, les points informations jeunesse...). La cible secondaire rassemble l'ensemble du grand public (entourage, familles et amis des jeunes en orientation). Depuis l'édition de 2022, les demandeurs d'emploi et les salariés en reconversion professionnelle et en évolution de carrière sont également des cibles secondaires puisque des événements organisés par les organismes de formation leur sont destinés.

Objectifs stratégiques

Les objectifs stratégiques concernent l'événement lui-même et la découverte des métiers et des formations, les deux étant étroitement liés.

FAIRE CONNAITRE

- ▶ Faire connaître la SSAM auprès des cibles visées
- ▶ Faire connaître et valoriser les métiers et les formations de la branche
- ▶ Améliorer la visibilité de la SSAM et l'image des métiers des services de l'automobile auprès du grand public

MOBILISER

- ▶ Fédérer les acteurs du secteur (organismes de formation, entreprises, partenaires publics)
- ▶ Mobiliser les partenaires (relais prescripteurs, institutions de tutelle, etc.)
- ▶ Encourager des formats participatifs et actifs (participer à des ateliers découverte, rencontrer des professionnels - visites d'entreprises, témoignages, etc.)

GENERER DE LA FREQUENTATION

- ▶ Engendrer un flux de visites et des contacts qualifiés pour les organismes de formation et les entreprises
- ▶ Créer une dynamique de communauté sur les réseaux sociaux

Messages

Quatre axes principaux ont vocation à structurer les messages de l'événement.

- **Des métiers d'avenir à fort potentiel** : impact des évolutions technologiques (véhicules électriques, électronique embarquée, véhicules connectés et demain autonomes) et sociétales (partage, etc).
- **Un secteur qui recrute** : 15 000 alternants et 50 000 salariés sont recrutés chaque année dans la branche.
- **Des métiers très diversifiés** : la branche représente l'ensemble des activités couvrant la durée de vie de l'automobile, du camion, de la moto et du vélo, de sa sortie de l'usine de fabrication jusqu'à son recyclage.
- **Des métiers exercés par passion.**

Le slogan de la huitième édition était :

« Et si vous laissiez la passion vous conduire vers un métier d'avenir ? »

1. OBJET ET CARACTERISTIQUES PRINCIPALES DU MARCHÉ

1.1 Objets et durée

Le présent marché vise la sélection d'un ou plusieurs prestataires qui accompagneront le service Communication de l'ANFA dans la promotion de la Semaine des services de l'automobile et de la mobilité pour les années 2023 (9^{ème} édition) et 2024 (10^{ème} édition).

Les axes principaux de la mission confiée au(x) prestataire(s) sélectionné(s) sont les suivants :

- Accompagnement à la réflexion stratégique
- Conception de la campagne et du plan média ; évolutions du site internet
- Mise en œuvre et production

Le(s) prestataire(s) sélectionné(s) apportera(ont) expertise et savoir-faire pour assister le service Communication dans les tâches suivantes :

- Assurer la promotion de la SSAM auprès des publics ciblés identifiés,
- Optimiser la visibilité de l'opération et son attractivité,
- Fédérer et mobiliser les organismes de formation partenaires autour de l'événement, ainsi que les entreprises de la branche.

Cette liste n'est pas exhaustive mais la réponse à l'appel d'offres doit s'appuyer sur ces éléments incontournables qui permettront à l'ANFA de sélectionner le(s) prestataire(s) le(s) plus pertinent(s) pour l'accompagner.

1.2 Allotissement

La consultation est décomposée en deux lots distincts :

- **LOT 1 : CONCEPTION, PRODUCTION ET MISE EN ŒUVRE D'UNE CAMPAGNE ET D'UN PLAN MEDIA**
- **LOT 2 : CONCEPTION, DEVELOPPEMENT, MAINTENANCE ET HEBERGEMENT DU SITE INTERNET, ADMINISTRATION DU SITE ET ASSISTANCE UTILISATEURS**

2. LOT 1 - Conception, production et mise en œuvre d'une campagne et d'un plan média

2.1. Réflexion

Le prestataire sélectionné devra accompagner le service Communication dans la conception d'une campagne de communication adaptée aux différentes cibles et proposer un plan media en cohérence avec la stratégie définie.

Le prestataire devra décliner les différents outils.

La campagne et le plan média devront s'articuler avec le travail mis en œuvre par l'agence de relations presse accompagnant l'ANFA.

2.2. Production et mise en œuvre de la campagne et du plan média

Le prestataire sélectionné aura en charge la création d'un spot TV, d'un spot radio et d'une affiche, ainsi que la négociation, la mise en place du plan média multi-canal (TV, replay, radio, cinéma, opérations spéciales, web programmatique) en amont et pendant l'événement, ainsi que la production des éléments et supports nécessaires à la mise en œuvre du plan média.

Le prestataire sélectionné pourra proposer d'autres modalités de promotion pertinentes (affichage urbain et transports, etc.) au regard de l'événement et des cibles concernées.

Le déploiement du plan média ainsi que le budget d'achat d'espaces sera fonction de la validation des enveloppes budgétaires par le Conseil de Gestion de l'ANFA (fin 2022 pour l'édition 2023 et fin 2023 pour l'édition 2024).

2.3. Livrables attendus

Le prestataire sélectionné devra, suite à des sessions de brief avec le service Communication de l'ANFA, produire une note stratégique (définition de l'axe publicitaire, univers/ambiance générale du message, slogan et ébauche de création). Il lui reviendra ensuite de livrer les feuilles de route des plans actés, ainsi que tous les éléments de production (affiche, vidéo, etc.).

Seront également attendus une réunion de bilan a posteriori ainsi qu'un bilan quantitatif et qualitatif écrit.

3. LOT 2 – Conception, développements, maintenance et hébergement du site internet, administration du site et assistance utilisateurs

3.1. Attendus

L'ANFA anime un site internet www.metiers-services-auto.com qui promeut les services de l'automobile, l'ensemble des métiers liés aux quatre véhicules, les formations adaptées et les organismes de formation partout en France.

La Semaine des services de l'automobile et de la mobilité dispose d'un site propre (www.semaine-services-auto.com). Le site actuellement en ligne a vocation à perdurer.

Le présent marché a pour objectif de sélectionner un prestataire qui devra prendre en charge :

- **la conception, les développements et évolutions** du site actuel afin d'en optimiser l'usage (front et back office), selon le brief fourni par l'équipe pilotant le projet au sein du service Communication,
- **l'évolution graphique** afin d'être en adéquation avec la campagne annuelle de l'événement (pour répondre à un objectif de cohérence graphique et de message maximal),
- **la maintenance et l'hébergement** du site,
- **l'administration du site** (contrôle, suivi et ajustements, fourniture de statistiques selon des critères déterminés au préalable) **et une assistance aux utilisateurs** (organismes de formation, responsables territoriaux de l'ANFA) afin de les accompagner dans la publication d'événements en ligne.

Le prestataire devra également garantir l'optimisation du site en matière de référencement naturel.

3.2. Livrables

Le prestataire devra fournir les livrables suivants :

- Maquettes ergonomiques et graphiques répondant aux attendus énoncés ci-dessus,
- Développements et graphisme sur une plateforme test permettant une validation en condition dynamique,
- **Accès au back office du site le 21 novembre 2022**, afin de permettre la phase d'inscription des événements par les utilisateurs (organismes de formation, entreprises),
- Passage en production à une date déterminée avec l'équipe pilotant le projet,
- Dispositif d'assistance aux utilisateurs,
- Création et passage en production d'une landing page post événement (sur la base d'un brief fourni par l'équipe pilotant le projet).

L'ensemble du site devra être compatible RGPD.

3.3. Hébergement, maintenance et assistance

a/ Hébergement

Le prestataire assurera l'hébergement du site internet. Il conservera et fournira les accès d'un site de test en pré-production.

b/ Maintenance

Un contrat de maintenance (TMA) sera proposé par le prestataire. Des préconisations seront attendues concernant :

- La sécurisation du site et les moyens mis en œuvre
- Le délai d'intervention et de résolution maximale en cas de demande spécifique ou de problème critique
- La maintenance évolutive du site (montées de version)

c/ Assistance

Compte tenu du caractère événementiel de la SSAM, une assistance technique réactive sera attendue. Le prestataire sélectionné devra notamment anticiper la mise à jour des outils et garantir une réponse rapide aux demandes de modification.

4. RECEPTION ET EVALUATION DES CANDIDATURES

L'ensemble des éléments listés ci-dessous sont attendus dans la réponse à l'appel d'offres.

4.1. Présentation du prestataire et références

Le prestataire devra présenter :

- Ses références,
- L'équipe projet dédiée,
- Des références de projets déjà réalisés (une par lot si le prestataire répond à plusieurs lots).

4.2. Cahier technique

Le prestataire devra fournir un cahier technique rassemblant les documents suivants :

- Note de compréhension du projet par le candidat,
- Note de définition de la méthodologie et des recommandations,
- Devis détaillé incluant les tarifs jours/homme par type de profil.

Attendus spécifiques pour le lot 1 – Conception, production et mise en œuvre d'une campagne et d'un plan média

- Trois propositions de campagne (concepts spot TV, spot radio et affiche déclinés)
- Deux propositions de déclinaisons du plan média selon deux hypothèses de budgets : 1 000 000 euro HT, 1 200 000 euro HT

Attendus spécifiques pour le lot 2 – Développements, maintenance et hébergement du site internet et assistance utilisateurs

- Deux propositions de home page (déclinaisons mobile et desktop)
- Devis détaillé pour l'hébergement et la TMA du site pour un an
- Description du dispositif d'assistance aux utilisateurs

5. CRITERES DE JUGEMENT ET DE SELECTION DES OFFRES

Les propositions évaluées seront classées au regard des critères pondérés suivants sur un total de 100 points :

1. L'expérience et les références sur ce type de prestations (20 points)
2. La valeur créative des propositions (sur 20 points)
3. La pertinence et l'efficacité du dispositif proposé compte tenu des objectifs (25 points)
4. Le prix (sur 35 points)

6. ESTIMATION BUDGETAIRE

Lot 1 : un budget annuel de 265 000 € HT (hors achats d'espaces publicitaires) est envisagé pour l'année 2023, puis 2024, sous réserve de validation des enveloppes budgétaires par le Conseil de Gestion de l'ANFA (fin 2022 pour l'édition 2023 et fin 2023 pour l'édition 2024).

Lot 2 : un budget annuel de 28 000 € HT est envisagé pour l'année 2023, puis 2024, sous réserve de validation des enveloppes budgétaires par le Conseil de Gestion de l'ANFA (fin 2022 pour l'édition 2023 et fin 2023 pour l'édition 2024).

Le prix du marché intègre une quote-part du prix de cession à l'ANFA de la propriété sur la chose livrée ainsi que celle des droits de propriété intellectuelle et industrielle afférentes. Il inclut également tous les frais de déplacement des prestataires.

7. DUREE DE LA PRESTATION ET DU MARCHÉ

Le marché est conclu pour une durée de deux ans à compter de sa notification. Le marché peut être reconductible deux fois pour une année sur décision expresse de l'ANFA.

8. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'acheteur et le candidat, agissant en qualité de responsable du traitement distinct, font leur affaire des obligations leur incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier du règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ainsi que toute disposition légale ou réglementaire nationale et européenne, en particulier la loi Informatique et Libertés modifiée, ainsi que l'ensemble des recommandations, délibérations et autres normes édictées par la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés.

Fait à Meudon, le 13/04/2022

La Déléguée Générale de l'ANFA



Dominique Faivre-Pierret

ANFA

43 bis, Route de Vaugirard

92190 MEUDON

Tél. 01 41 14 16 18

N° SIRET : 784 671 497 00385

www.anfa-auto.fr