

Volet concerné	Eléments demandés	Eléments produits	Possibilité d'apprécier la conformité de l'offre aux exigences du cahier des charges
<p><i>Promotion et développement de la MAP dans une perspective de dynamisation de l'image de l'Alsace :</i></p> <p><b>Accueil et promotion institutionnelle de l'Alsace</b></p>	<p>Conditions d'accueil et de la promotion institutionnelle de l'Alsace :</p> <p>1. Modalités d'usage du hall en terme d'accueil</p> <p>2. Localisation et aménagement envisagé de l'espace dédié à l'accueil du public</p> <p>3. Signalétique</p> <p>4. Horaires d'ouverture envisagés selon les périodes/saisons</p> <p>5. Documentation touristique utilisée (supports existants et création de supports spécifiques...)</p> <p>6. Langues retenues étant précisé qu'une traduction en anglais, allemand et espagnol est impérative</p> <p>7. Nombre de personnel affecté à cet espace et qualifications de ce personnel (notamment en terme de maîtrise des langues étrangères)</p> <p>8. Méthodes utilisées pour la mise à jour et la modification des supports (moyens utilisés pour connaître les actualités alsaciennes à diffuser, pour recenser les besoins des usagers...)</p> <p>9. Proposition d'un programme annuel d'actions de promotion économique</p>	<p>1. Diffusion multimédia (espace contraint) – pas d'accueil physique dans le hall – p 68</p> <p>2. Pas d'espace dédié à l'accueil du public mais accueil trilingue proposé – p 67 qui prendra la forme d'un accueil téléphonique et d'un accueil sur place mais uniquement sur rdv.</p> <p>3. Pas de signalétique envisagée spécifiquement pour l'accueil du public – recours à la charte de communication de la marque Alsace ? Attente des consignes.</p> <p>4. Lundi à vendredi de 8h30 à 23h et samedi de 9h à 23 h si réservation de l'événementiel + 4 semaines de fermeture (3 en été fin juillet – mi-août et 1 en fin d'année entre Noël et Nouvel An) mais permanence assurée. Possibilité d'ouverture pour des manifestations exceptionnelles (Tour de France) en dehors des horaires d'ouverture habituels ou sur demande. Accueil assuré du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h30.</p> <p>5. Recours à de la documentation existante grâce à des partenariats construits avec les acteurs locaux (agence d'attractivité notamment) – p 68 + recours aux publications des institutions régionales et départementales dans les langues disponibles – p 67</p> <p>6. Accueil trilingue pour l'agence de voyage + recours aux documentations existantes dans les langues disponibles (cf. supra – p 67) – pas de traduction supplémentaire envisagée</p> <p>7. Accueil réalisé dans les conditions précitées par le responsable de l'agence de voyage et conciergerie (trilingue) pour des renseignements poussés + accueil « basique » toute la semaine + 1 chargé de réception dédié à l'espace événementiel (p 74) et 1 chargé d'accueil ponctuel du mardi au jeudi selon affluence et lors des événements organisés en régie, ainsi qu'en cas de location de l'événementiel, avec facturation en sus (p 74)</p> <p>8. Pas d'éléments communiqués</p> <p>9. Pas de véritable proposition de programme annuel d'actions de promotion économique différencié de la programmation événementielle (p 18 candidature), mis à part la référence au « samedi des jeunes entrepreneurs », à des débats qui pourraient être organisés le lundi soir, à la favorisation de rencontre et au parrainage + recours à 2 ou 3 vitrines sur chaque plateau (hall et étages) mettant en valeur les richesses de l'Alsace (artisanat, gastronomie) + carte des vins d'Alsace pour l'espace événementiel – p 60 à 62</p>	<p>1. <b>OUI</b></p> <p>2. <b>NON</b> – pas de conformité, le cahier des charges exigeant l'aménagement d'un espace dédié avec signalétique adaptée (article 5.1)</p> <p>3. <b>NON</b> – idem, cf. supra</p> <p>4. <b>OUI</b></p> <p>5. <b>OUI</b></p> <p>6. <b>OUI</b> – pas de propositions de diffusion de documentation dans d'autres langues que celles qui seront disponibles pour la documentation éditée par des tiers</p> <p>7. <b>PARTIELLEMENT</b> – articulation à faire entre les dispositions du RI (accueil assuré tous les jours) et dispositions figurant p 67 : 1 seul personnel disponible physiquement uniquement sur rdv pour un certain type de renseignements et p 74 : 1 chargé d'accueil particulier et un chargé de réception : A CLARIFIER AVEC LE CANDIDAT SI NEGOCIATION + qualification du personnel à déterminer : M. Olivier PHAM-DUY (p 24) : trilingue français, allemand et anglais mais pas de précisions pour les autres personnels – pas de précisions particulières sur les modalités pratiques de l'accueil des utilisateurs de la MAP : cf. point d'incertitude précité</p> <p>8. <b>NON</b></p> <p>9. <b>PARTIELLEMENT</b>, offre très incomplète sur ce point</p>

Volet concerné	Eléments demandés	Eléments produits	Possibilité d'apprécier la conformité de l'offre aux exigences du cahier des charges
<p><i>Promotion et développement de la MAP dans une perspective de dynamisation de l'image de l'Alsace :</i></p> <p><b>Locations de bureaux et salles de réunions</b></p>	<p>1. Conditions d'optimisation de l'occupation des bureaux et salles de réunions</p> <p>2. Conditions de mise à disposition des locaux aux deux Départements, aux entreprises et organismes ayant un lien avec l'Alsace, conformément aux précisions figurant aux articles 39 et 40 du cahier des charges</p>	<p>1. Vente en direct via le site internet et des applications mobiles (logiciel de réservation) + outil CRM de la MAP (logiciel de gestion base clients) + adhésion à des réseaux et organismes professionnels + référencement sur internet + lien avec des intermédiaires (agences...) – p.39-40 + recours à la délivrance d'une carte privilège – p 89</p> <p>2. Remises aux « seules entreprises alsaciennes » comprises entre 20 et 40 % – p 53</p>	<p>1. <b>OUI</b> mais manque d'éléments concernant les conditions de délivrance de la carte privilège et les avantages associés (priorité et tarifs privilégiés à préciser)</p> <p>2. <b>NON</b> – remises non conformes à celles imposées par le cahier des charges, tant dans leur montant que leurs bénéficiaires (ne sont visés que les délégués, le consortium d'entreprises partenaires et les entreprises alsaciennes avec rang de priorité dans l'ordre précité) + tarifs et conditions privilégiés pour les titulaires de la carte privilège mais absence de précisions + absence de prise en compte de la demande des délégués de bénéficier d'un lieu de travail clos de manière permanente + tarifs pour les acteurs ayant un lien avec l'Alsace non fournis de manière spécifiques dans le cadre de la grille tarifaire exigée (article 40 du cahier des charges).</p>
<p><i>Promotion et développement de la MAP dans une perspective de dynamisation de l'image de l'Alsace :</i></p> <p><b>Manifestations événementielles</b></p>	<p>1. Nombre minimal annuel de manifestations envisagées ainsi que la répartition entre les manifestations en lien avec l'Alsace et les autres</p> <p>2. Proposition de programmation type annuelle des manifestations événementielles faisant apparaître les manifestations annuelles récurrentes qu'ils entendent mettre en place aux fins de promouvoir l'Alsace et les activités de la Maison de l'Alsace</p> <p>3. Pour chaque type de manifestations, éléments permettant d'apprécier la taille de chaque événement (à titre d'exemple : fréquentation, surface louée en m<sup>2</sup> et nombre d'exposants)</p>	<p>1. Pas d'indication d'un nombre minimal de manifestations en dehors des manifestations récurrentes prévues (p 18 candidature) + mention uniquement du nombre prévisionnel de jours ou soirées de location des bureaux (114) et de l'événementiel (50 jours et 80 soirées) sans mention de la répartition des manifestations en lien avec l'Alsace ou les autres</p> <p>2. Manifestations annuelles récurrentes prévues (allant du marché de Noël et la Saint Nicolas, aux matinales de présentation d'entreprises alsaciennes, à l'association à des événements extérieurs – 14 juillet, course à pied, Tour de France – ou l'organisation d'événements propres (mise en relation de réseaux, actions destinées aux étudiants ou jeunes cadres alsaciens, start-up alsaciennes...)</p> <p>3. Pour chaque type de manifestations, le candidat mentionne le nombre de participants prévus, du public ciblé, du lieu et de la période ou périodicité considérée – p 18 candidature</p>	<p>1. <b>NON</b>, offre manifestement très incomplète</p> <p>2. <b>OUI</b></p> <p>3. <b>PARTIELLEMENT</b>, pas de précisions quant à la surface louée (seules 6 manifestations sur les 20 prévues se tenant à la MAP) + pas d'informations quant aux modalités pratiques de la plupart des événements (exposants, modalités d'association et de promotion des activités de la MAP...)</p>

Volet concerné	Eléments demandés	Eléments produits	Possibilité d'apprécier la conformité de l'offre aux exigences du cahier des charges
<p><i>Promotion et développement de la MAP dans une perspective de dynamisation de l'image de l'Alsace :</i></p> <p><b>Promotion, prospection, communication et marketing</b></p>	<p>Actions envisagées en matière de prospection et marketing pour atteindre les résultats de fréquentation proposés :</p> <p>1. Moyens de communication proposés pour toucher l'ensemble des publics de la Maison de l'Alsace (mix de communication en particulier éditoriales et actions de communication publicitaires et Internet avec la responsabilité de la conception ou de la rénovation du site actuel dédié aux Equipements mis à sa disposition et dédié à leur promotion et à l'organisation de leurs activités)</p> <p>2. Stratégie de commercialisation pour viser les organisateurs de manifestations et la clientèle corporate (partenariats, recrutement d'une force de vente, constitution de fichiers clients sur les principales cibles visées, rencontres associatives et scientifiques, conventions et séminaires d'entreprises, etc.)</p> <p>3. Moyens de communication pour valoriser les initiatives prises en région Alsace et les promouvoir à Paris, notamment par la salle de presse virtuelle, le site Internet et les réseaux sociaux</p> <p>4. Pistes de réflexion en matière de communication (message, cibles prioritaires ...) et quant à la manière dont ils entendent mener la mise en œuvre de cette stratégie marketing (recours à une agence)</p> <p>5. Note de présentation des moyens et actions de promotion, communication et marketing</p>	<p>1. Communication via les médias (relations presse et recours à Alsace 20) mais pas d'insertions publicitaires ni d'affichage + communication hors-médias (opérations événementielles et démarchage) avec supports de communication principalement dématérialisés et objets publicitaires</p> <p>2. Constitution d'une base de données complètes + activation des réseaux et des organisations professionnelles + référencement sur internet + lien avec des intermédiaires (agences...) – p.39-40 + recours à la délivrance d'une carte privilège – p 89</p> <p>3. Services d'agence de voyage pour encourager les déplacements en Alsace – p63 + uniquement fonction de diffuseur des supports qui seront mis à la disposition du délégataire, via un partenariat avec l'Agence d'attractivité notamment – p 68</p> <p>4. Cf. supra pour la communication « générale » + installation de plusieurs vitrines sur chaque plateau de la MAP + utilisation de goodies + accès à la presse régionale – p60 à 62 – pas d'autres éléments que ceux déjà présentés</p> <p>5. Cf. supra, pas de note très détaillée, juste une présentation très générale des canaux qui seront activés (médias...)</p>	<p>1. <b>OUI</b> mais pas d'informations sur la rénovation du site internet et sur les modalités de diffusion des supports envisagés (ni sur les responsables de l'édition de ces supports)</p> <p>2. <b>OUI</b> mais affinage possible</p> <p>3. <b>PARTIELLEMENT</b>, offre très insuffisante sur ce point ne précisant pas les actions qui seront réellement menées, le candidat se positionnant plutôt comme un diffuseur de messages qui lui parviendront déjà réalisés plutôt que comme un concepteur</p> <p>4. <b>PARTIELLEMENT</b></p> <p>5. <b>PARTIELLEMENT</b></p>
<p><i>Promotion et développement de la MAP dans une perspective de dynamisation de l'image de l'Alsace :</i></p> <p><b>Disponibilité des équipements</b></p>	<p>1. Périodes de fermeture annuelle des équipements envisagées ainsi que les plages journalières et horaires d'ouverture potentielle dans le respect du principe de continuité du service public</p> <p>2. Modalités de fonctionnement envisagées pour les équipements durant les périodes non ouvrables (jours fériés, dimanches, ..)</p>	<p>1. Lundi à vendredi de 8h30 à 23h (si réservation de l'événementiel) et samedi de 9h à 23 h (si réservation de l'événementiel) + 4 semaines de fermeture (3 en été fin juillet – mi-août et 1 en fin d'année entre Noël et Nouvel An)</p> <p>2. Permanence assurée lors de la fermeture pour congés de la MAP</p> <p>Possibilité d'ouverture pour des manifestations exceptionnelles (Tour de France) en dehors des horaires d'ouverture habituels ou sur demande (ouverture alors soumise à accord exprès sous réserve de facturation supplémentaire)</p>	<p>1. <b>OUI</b></p> <p>1. <b>OUI</b></p>
<p><i>Volet « technique et administratif »</i></p> <p><b>Emplacements publicitaires</b></p>	<p>1. Forme et localisation de l'espace de communication mis gratuitement à disposition des délégants au sein de la MAP</p>	<p>1. Pas de localisation d'un espace dédié – reprise par le candidat des supports de communication fournis par les délégants qui pourront être diffusés par exemple via les supports multimédias de la MAP</p>	<p>1. <b>NON</b></p>

Volet concerné	Eléments demandés	Eléments produits	Possibilité d'apprécier la conformité de l'offre aux exigences du cahier des charges
Volet « technique et administratif » <b>Surveillance et gardiennage des équipements</b>	1. Moyens mis en œuvre pour assurer l'ensemble des obligations imposées au délégataire en matière de surveillance et de gardiennage	1. Surveillance par société de gardiennage et alarme activée en dehors des heures d'accès – p 84 + recours à des badges d'entrée	1. <b>OUI</b>
Volet « technique et administratif » <b>Intervention en cas de sinistre</b>	1. Moyens mis en œuvre en cas de sinistre (personnel dédié, temps d'intervention...).	1. Recours à une société spécialisée chargée de veiller au respect des règles de sécurité en matière d'incendie + formation du personnel (manipulation des extincteurs, premiers secours, défibrillateur, formation au système d'alarme) + tenue d'un registre de sécurité	1. <b>PARTIELLEMENT</b> , éléments manquants pour apprécier, en pratique, comment un sinistre sera géré (notamment lorsque la MAP sera fermée)
Volet « technique et administratif » <b>Entretien et maintenance des équipements</b>	1. Plan type d'entretien et de maintenance des Equipements	1. Plans fournis	1. <b>OUI</b>
Volet « technique et administratif » <b>Travaux de renouvellement</b>	1. Plan de renouvellement des biens à la charge du délégataire	1. Plan proprement dit non fourni (les éléments relatifs au renouvellement des biens apparaissent en partie dans les documents financiers – plan d'affaires)	1. <b>NON</b>
Volet « technique et administratif » <b>Indicateurs de suivi d'activité</b>	1. Souhait de proposer d'autres indicateurs de suivi d'activité que ceux prévus à l'article 48 du cahier des charges pour permettre aux délégants d'apprécier la qualité du service rendu aux usagers et le respect des obligations de service public définies au présent cahier des charges	1. Création d'un tableau de bord présentant notamment le niveau de réalisation des objectifs, les raisons d'éventuels écarts et les mesures correctives à prendre – p 70	1. <b>OUI</b>
Volet « technique et administratif » <b>Identification du délégataire</b>	En cas de société dédiée :  1. Forme juridique de la société envisagée  2. Montant et modalités de libération du capital social  3. Liste des actionnaires et montant de leur participation au capital de la société dédiée  4. Garanties apportées par le candidat à la société dédiée ; ainsi que toutes garanties dont pourra disposer la société dédiée (par exemple, la mise à disposition par une entreprise tierce de moyens notamment financiers nécessaires pour assurer la continuité du service public et le respect des engagements souscrits au titre de la délégation de service public)	1. Information fournie : la SEML est la société dédiée à l'exploitation de la MAP  2. Pour l'instant, capital social de 90 000 € - p 108 candidature. Capital social entièrement libéré. Volonté d'ouvrir l'actionariat de la SEML à la SAS MDA Partner's à hauteur de 33,3 % mais pas de précision sur les modalités pratiques de la réalisation d'une telle augmentation de capital. Libération du capital dans les conditions prévues par les statuts de la SEML  3. Eléments fournis  4. Apport du futur actionnaire (SAS MDA Partner's) de comptes courants d'associés qui seront rémunérés – p 52.	1. <b>OUI</b>  2. <b>OUI</b> (éléments communiqués, même si la réalisation de ce partenariat n'est pas acquise)  3. <b>OUI</b>  4. <b>OUI</b>

Volet concerné	Eléments demandés	Eléments produits	Possibilité d'apprécier la conformité de l'offre aux exigences du cahier des charges
<p><i>Volet « ressources humaines »</i></p> <p><b>Interlocuteur des délégants</b></p>	<p>1. Désignation du représentant qui sera l'interlocuteur principal des délégants</p> <p>2. CV de cette personne</p>	<p>1. Bernard KUENTZ</p> <p>2. Elément fourni</p>	<p>1. <b>OUI</b></p> <p>2. <b>OUI</b></p>
<p><i>Volet « ressources humaines »</i></p> <p><b>Statut du personnel et effectifs</b></p>	<p>1. Personnel affecté à l'exécution de la délégation de service public en terme d'organisation (organigramme fonctionnel), de nombre (selon les périodes d'activité), de caractère à temps partiel ou complet des postes, de qualification et d'expérience.</p> <p>2. Mention des personnels complémentaires au personnel actuel qui seront affectés à l'exécution de la délégation de service public</p> <p>3. Qualifications professionnelles du régisseur et de la personne qui assurera les missions du chef d'établissement</p>	<p>1. Organigramme fourni (p 74) ainsi que le nombre mais absence de mention expresse du caractère à temps complet ou partiel des différents postes et qualification et expérience fournies uniquement pour les personnels déjà en poste (dans le classeur candidature et le classeur offre)</p> <p>2. Eléments partiellement fournis (nombre mais pas qualification)</p> <p>3. CV du régisseur fourni mais pas de mention expresse de la personne qui assurera les missions du chef d'établissement (directeur ?)</p>	<p>1. <b>PARTIELLEMENT</b></p> <p>2. <b>PARTIELLEMENT</b></p> <p>3. <b>PARTIELLEMENT</b></p>
<p><i>Volet « financier »</i></p> <p><b>Rémunération du délégataire, compte d'exploitation prévisionnel et plan d'affaires</b></p>	<p>1. Compte d'exploitation prévisionnel</p> <p>2. Plan d'affaires (présenté sur la base du modèle figurant à l'annexe n°11)</p>	<p>1. Document fourni</p> <p>2. Document fourni</p>	<p>1. <b>OUI</b></p> <p>2. <b>OUI</b></p>
<p><i>Volet « financier »</i></p> <p><b>Compensation des obligations de service public mises à la charge du délégataire</b></p>	<p>Si demande d'une compensation financière destinée à compenser les contraintes de service public :</p> <p>1. Montant annuel de la compensation financière souhaitée, présentée par année d'exploitation</p> <p>2. Justification de son évaluation</p> <p>3. Modalités de paiement et d'indexation de cette compensation, étant précisé que les délégants souhaitent que ces modalités de paiement (fréquence) coïncident avec celles de la redevance pour mise à disposition des équipements</p> <p>4. Régime fiscal envisagé de cette compensation au regard de la législation applicable en matière de TVA.</p>	<p>1. Eléments fournis (figurent dans le compte de résultat prévisionnel)</p> <p>2. Justifications succinctes et non véritablement étayées</p> <p>3. Pas d'élément</p> <p>4. Elément partiellement fourni (soumission à TVA) puisque le taux de TVA applicable actuellement n'est pas précisé</p>	<p>1. <b>OUI</b></p> <p>2. <b>NON</b></p> <p>3. <b>NON</b></p> <p>4. <b>PARTIELLEMENT</b></p>

Volet concerné	Eléments demandés	Eléments produits	Possibilité d'apprécier la conformité de l'offre aux exigences du cahier des charges
<p><i>Volet « financier »</i></p> <p><b>Tarifs du service public</b></p>	<p>1. Proposition détaillée et justifiée des tarifs qu'ils envisagent d'appliquer aux usagers du service (en fonction des utilisateurs, des espaces loués, des prestations fournies et des modalités d'utilisation des Equipements, etc.), exprimés en date de valeur août 2014 et qui précise les modalités d'actualisation de ces tarifs entre cette date et le 1<sup>er</sup> mars ou 1<sup>er</sup> mai 2015 (début de la période d'exploitation des Equipements)</p> <p>2. Mention des tarifs préférentiels appliqués aux entreprises, aux collectivités, et à l'ensemble des organismes ayant un lien avec l'Alsace pour toute location pour leur propre compte au sein des équipements (bureaux, salles de réunion, événementiel)</p> <p>3. Formule d'indexation des tarifs applicables aux usagers qui devra obligatoirement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se référer à des indices régulièrement publiés et indépendants du candidat</li> <li>- être directement représentative de la structure des charges du service délégué</li> <li>- aboutir à un résultat permettant de tenir compte du caractère commercial des prestations</li> </ul>	<p>1. Grille tarifaire générale fournie mais absence de précision quant aux modalités d'actualisation des tarifs entre août 2014 et mars – mai 2015</p> <p>2. Tarifs réduits non mentionnés spécifiquement pour tous les types de prestations proposés.</p> <p>3. Pas de formule proposée.</p>	<p>1. <b>PARTIELLEMENT</b></p> <p>2. <b>NON</b></p> <p>3. <b>NON</b></p>
<p><i>Volet « financier »</i></p> <p><b>Redevance due en contrepartie de la mise à disposition des équipements</b></p>	<p>1. Montant de la partie variable de la redevance due, exprimé en pourcentage du chiffre d'affaires généré par la gestion des Equipements</p> <p>Le montant de la redevance est déterminé chaque année de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ si Partie Variable ≤ Partie Fixe, alors le montant de la redevance = Partie Fixe.</li> <li>→ si Partie Variable &gt; Partie Fixe, alors le montant de la redevance = Partie Variable</li> </ul>	<p>1. Elément communiqué (5 % de la partie du CA excédant 2 000 000 €).</p>	<p>1. <b>OUI</b></p>
<p><i>Volet « financier »</i></p> <p><b>Garantie à première demande</b></p>	<p>1. Montant et caractéristiques de la garantie à première demande proposée</p>	<p>1. <b>Montant de 150 000 €</b> mais pas de précisions particulières quant à ses caractéristiques</p>	<p>1. <b>PARTIELLEMENT</b></p>
<p><b>Divers</b></p>	<p>Les candidats pourront produire, en sus des pièces ci-dessus énumérées, tous autres éléments, renseignements, plans, ..., qu'ils estimeraient nécessaires à la bonne présentation de leur offre.</p>	<p><b>Développements spécifiques à l'agence de voyages, aux services complémentaires (conciergerie) qui seront proposés...</b></p>	<p><b>Sans objet</b></p>