

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION

Département de l'Information et de la Communication

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

**Conseils et réalisations d'actions de communication et de sensibilisation
de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (HADOPI).**

Appel d'offres ouvert

Pouvoir adjudicateur

Ministère de la Culture et de la Communication

Département de l'information et de la communication

Représentant du Pouvoir adjudicateur

Paul Rechter,

Le chef du département de l'Information et de la Communication

Objet de la consultation

Conseils et réalisations pour les actions de communication et de sensibilisation
de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (HADOPI)

Modalités de la consultation

Appel d'offre ouvert en application de l'article 57 à 59 et 77 du CMP

Interlocuteur

Pascale Bailly Secrétaire générale

Département de l'Information et de la Communication

ministère de la Culture et de la Communication

A. PRESENTATION GENERALE

1 / Contexte de la consultation

À la suite des accords de l'Élysée du 23 novembre 2007, signés par quarante-six entreprises ou organisations représentatives de l'audiovisuel, du cinéma, de la musique et de l'Internet, la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur internet a créé le cadre juridique indispensable à l'essor de l'offre légale de contenus culturels sur les réseaux numériques. Son dispositif comporte deux volets indissociables.

Le premier volet vise directement à favoriser l'attractivité et la richesse des offres proposées au public en prévoyant un référencement des sites et leur labellisation.

Le second volet tend à prévenir le pillage des œuvres sur internet, dont l'ampleur dans notre pays sape les fondements mêmes de la diversité culturelle en tarissant les sources de rémunération et de financement des artistes et des industries culturelles. A cet effet, il prévoit que soient adressées aux titulaires d'abonnement dont l'accès a été utilisé à des fins de piratage, des recommandations pédagogiques, d'abord sous forme électronique puis, en cas de nouveau manquement, par lettre remise contre signature.

La loi confie ces deux volets à une Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (HADOPI). La Haute Autorité est composée d'un collège et d'une commission de protection des droits (CPD).

Au sein de l'HADOPI, le Collège assure les missions :

- d'encouragement au développement de l'offre légale et d'attribution d'un label permettant aux usagers des services de communication au public en ligne d'identifier clairement le caractère légal de ces services ;
- d'observation de l'utilisation licite et illicite des œuvres et des objets auxquels est attaché un droit d'auteur ou un droit voisin sur les réseaux de communications électroniques utilisés pour la fourniture de services de communication au public en ligne.

A celles-ci s'ajoutent celle de régulation et de veille jusqu'ici dévolues à l'Autorité de Régulation des Mesures Techniques (ARMT) et portant sur l'exercice effectif des exceptions au droit d'auteur et droits voisins, et sur l'interopérabilité des systèmes de gestion numérique de ces droits (DRM).

La commission de protection des droits a la charge de mettre en œuvre le mécanisme de sensibilisation du public à la protection des œuvres et des objets auxquels est attaché un droit d'auteur ou un droit voisin sur les réseaux de communications électroniques.

Les missions de service public dont sont investies l'HADOPI et notamment la CPD nécessitent une communication précise, dont la forme ne doit pas souffrir de la complexité des problématiques mises en œuvre.

Un dossier sur la loi « Création et Internet » et l'HADOPI est consultable sur le site : www.culture.gouv.fr, rubrique dossiers.

2 / Objectifs

Le présent marché, lancé par le ministère de la Culture et de la Communication, a pour objet des prestations de conseils et de réalisations d'actions de communication et de sensibilisation de l'HADOPI :

Le prestataire sera chargé l'assistance et de la mise en oeuvre de la campagne pour le lancement de l'HADOPI et devra prendre en compte plus particulièrement la sensibilisation des jeunes.

Le prestataire conseillera la Haute Autorité dans sa stratégie et ses outils de communication, ses relations avec la presse et ses recherches de partenariats pour la campagne de communication que la Haute Autorité mettra en place.

Ponctuellement il sera amené à accompagner l'HADOPI dans ses relations avec les médias à l'occasion d'événements particuliers.

3 / Moyens

Chaque prestation réalisée se fera en collaboration avec l'HADOPI, son Secrétaire général et sa responsable communication. Ces interlocuteurs organiseront le planning de travail. Chaque prestation fera l'objet d'une validation de l'HADOPI.

B. LA CAMPAGNE DE LANCEMENT DE L'HADOPI

La campagne de communication pour le lancement de l'HADOPI fait l'objet de la partie forfaitaire du marché. Les objectifs pour cette campagne sont les suivants :

1 / La communication de la Haute Autorité

La Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet devra dès son installation lancer une campagne d'information à l'adresse des abonnés à l'Internet :

- les étapes de la mise en application de la réponse graduée ;
- la sécurisation de leur accès Internet ;
- la promotion de l'offre légale.

Cette campagne sera élaborée en relation avec les principaux interlocuteurs de l'HADOPI :

- fournisseurs d'accès à internet (FAI) pour la mise en application de la réponse graduée et la sécurisation par l'abonné de son accès,
- ayants droit et CNC pour la promotion de l'offre légale,
- industriels et fournisseurs de service pour la sécurisation de l'accès Internet de l'abonné.

2 / La sensibilisation des jeunes

L'HADOPI aura à mettre en place de concert avec les services spécialisés du Ministère de l'Éducation Nationale et du Ministère de la Culture et de la Communication, un programme de sensibilisation des élèves aux dangers pour la création que comporte l'appropriation illicite d'œuvres protégées par les droits d'auteurs et les droits voisins. Ce programme mettra parallèlement en évidence l'existence d'une offre légale dont la richesse va croissant.

Comme il est essentiel de faire ressortir le lien entre création artistique et téléchargement, cette information aura lieu d'ordinaire dans le cadre de l'enseignement artistique.

Les collégiens préparant le B2i, Brevet Informatique et Internet, recevront également, de la part d'enseignants préalablement sensibilisés, une information sur les dangers du téléchargement et de la mise à disposition illicites d'œuvres culturelles pour la création et sur l'existence de l'offre légale.

En lien avec les services spécialisés du Ministère de l'Éducation Nationale et du Ministère de la Culture et de la Communication, le prestataire proposera un plan de sensibilisation comprenant :

- l'élaboration de la stratégie
- la conception des messages
- la définition des contenus
- un calendrier de réalisation et de mise en œuvre

3 / Les enjeux à prendre en compte dans la communication globale

La communication devra intégrer les événements suivants qui interviendront en cours d'exécution :

- Autorisation donnée par la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) permettant la mise en œuvre du processus de réponse graduée ;
- Envoi des premières recommandations ;
- Publication des premiers indicateurs de l'Observatoire de l'HADOPI ;
- Publication du premier rapport annuel ;
- Sécurisation de l'accès internet ;
- Mise place d'une communication de crise.

A partir des arguments avancés lors de l'examen devant le Parlement de la loi « Création et Internet », la communication devra être conçue de manière à apporter par anticipation une réponse aux campagnes de désinformation qui pourraient être lancées.

Le prestataire aura à participer à la mise en œuvre de la campagne selon les modalités arrêtées avec les organismes cités précédemment.

C. ACCOMPAGNEMENT POUR DES EVENEMENTS PONCTUELS

Ces prestations prévues au bordereau de prix unitaires feront l'objet de bons de commande.

Le prestataire conseillera et accompagnera la Haute Autorité dans l'organisation de conférences de presse et d'évènements lors des temps forts et notamment pour la publication du rapport annuel.

D. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENTUES

Dans le cadre de la partie forfaitaire du marché, le prestataire conseillera et mettra en œuvre la campagne de communication définie par l'HADOPI. Il est demandé au prestataire de pouvoir coordonner et réaliser pour la campagne de lancement, les prestations suivantes :

1 / Élaborer, coordonner et réaliser la campagne de communication :

Le prestataire proposera un plan de communication comprenant :

- ✓ Élaboration de la stratégie générale de communication
- ✓ Réalisation et mise en œuvre d'un plan de communication
- ✓ Réalisation et suivi de la campagne de sensibilisation auprès des jeunes
- ✓ Identification des publics concernés
- ✓ Mise en place d'un plan média
- ✓ Élaboration, réalisation et diffusion d'outils de communication
- ✓ Définition des contenus & conception et rédaction des messages
- ✓ Réalisation et mise en œuvre du calendrier pour la campagne
- ✓ Coordination générale des relations presse et des recherches de partenaires

Développer et diffuser des outils de communication : La campagne d'information de l'HADOPI sera multi-supports. A cet effet, le prestataire proposera une déclinaison de la campagne d'information sur les supports qu'il jugera les mieux appropriés ainsi que les budgets et calendriers correspondants.

- ✓ Réalisation et diffusion de spot destiné aux radios et/ou aux télévisions. Le titulaire devra pouvoir concevoir et faire réaliser l'enregistrement d'un spot radio et/ou télévisé dans le cadre de partenariat de compétence par exemple, en vue de la promotion. Le titulaire devra négocier la diffusion sur les radios ou télévisions publiques comme privées dans le cadre de sa recherche de partenariats médias.

- ✓ Réalisation d'une campagne d'affichage. Le titulaire devra présenter un réseau de diffusion pertinent et coordonner le routage et l'affichage.

Élaborer un plan de coordination : Le prestataire devra proposer un dispositif de coordination de la campagne et de l'organisation des événements comportant un calendrier précis des interventions et les moyens mobilisés notamment en termes de personnels et de matériels, ainsi que de diffusion des supports de communication.

Coordination des partenariats : Le titulaire aura pour objectif, en étroite collaboration avec l'HADOPI, de rechercher et de mettre en œuvre les actions de partenariat sur le plan national. Il s'agit de sensibiliser l'ensemble des partenaires institutionnels de l'HADOPI (autres ministères, associations, grandes institutions...), et d'élargir et d'adapter ce réseau de partenaires, pour notamment organiser des animations spécifiques en harmonie avec le(s) thème(s) de campagne de l'HADOPI.

Coordination de la fabrication et de la diffusion des supports de communication : Le prestataire aura pour mission de coordonner en lien avec l'HADOPI et l'agence en charge de la déclinaison du visuel, la fabrication et la diffusion des supports de communication

- ✓ La reproduction du visuel : La conception du visuel est assurée par le studio graphique désigné par l'HADOPI et pris en charge par cette dernière.
- ✓ La coordination de la réalisation des supports de communication des différents axes de la campagne (affiches, affichettes et dossiers de presse). Le titulaire travaillera à ce titre en étroite collaboration avec le prestataire retenu par l'HADOPI pour l'impression des supports.
- ✓ La coordination de la diffusion de ces supports de communication. Le titulaire sera responsable de l'organisation de la diffusion de l'ensemble du matériel de promotion. Le titulaire travaillera à ce titre en étroite collaboration avec le prestataire retenu par l'HADOPI pour le routage des supports. Les frais d'acheminement (Poste ou transporteurs) ne seront pas à la charge du prestataire mais réglés directement par l'HADOPI aux prestataires concernés après accord sur les devis proposés.

2 / Accompagner les relations avec la presse

Le prestataire devra mettre en application après validation le plan d'action stratégique qu'il aura proposé afin de développer la visibilité de l'HADOPI sur les différents médias (nationaux, régionaux et internationaux).

Le prestataire pour la campagne de communication de l'HADOPI, organisera une campagne de presse visant tous les types de supports, écrits, audiovisuels et internet en tenant compte de leur périodicité et des thématiques à développer.

Il conviendra de prévoir une montée en puissance de la médiatisation de l'HADOPI. A cet effet, le prestataire aura à mener à bien les actions suivantes.

Définir un plan média national et régional. Organiser une campagne de presse couvrant la presse nationale et régionale, visant tous les types de supports, écrits, audiovisuels et internet en tenant compte de leur périodicité. L'agence retenue devra proposer des actions concrètes visant à renouveler et diversifier l'intérêt de tous types de presse. Cette campagne de presse n'inclut aucun achat d'espace.

Recherche de parrains (porte-parole) susceptibles de sensibiliser le grand public au téléchargement légal et qui pourraient être sollicités lors de la campagne de communication (conférence de presse, spots radio ou télé, interviews...).

Partenariats : Il conviendra d'obtenir des partenariats médias (presse écrite et audiovisuelle, éventuellement internet) et d'en assurer le suivi.

Élaborer un fichier presse complet couvrant tous les supports et périodicités nationales et régionales, en cohérence avec les thématiques développées par l'HADOPI.

Contacts avec la presse écrite, audiovisuelle et internet pour l'ensemble de l'opération de communication.

Documents pour la presse : Collecter et structurer les informations pour élaborer les communiqués de presse et le dossier de presse pour la campagne. La rédaction des documents sera effectuée par l'HADOPI. La mise en page des dossiers de presse et autres documents à destination de la presse sera confiée au prestataire graphique de l'HADOPI.

- ✓ Imprimer, diffuser les communiqués, le dossier de presse.
- ✓ Veiller à la diffusion de l'information dans les délais appropriés.
- ✓ Veiller à la visibilité des partenaires de l'opération sous forme de logo et de rédactionnel.
- ✓ Le contenu et les dates de diffusion des communiqués de presse seront proposés à l'HADOPI.
- ✓ Les communiqués sont mis en page selon la charte graphique de l'HADOPI.
- ✓ Le dossier de presse présentera la thématique et les principaux éléments de la campagne, les organisateurs et les partenaires.
- ✓ Avant toute diffusion, les communiqués et les dossiers de presse seront validés par l'HADOPI.
- ✓ L'impression des chemises de dossier de presse et les feuillets intérieurs sont à la charge de l'HADOPI.
- ✓ Les mises sous plis des communiqués et des dossiers sont faites par le prestataire, dans des enveloppes fournies par l'HADOPI. L'envoi se fait par le service courrier de l'HADOPI .
- ✓ Pour tous ces documents, une version au format PDF, d'une taille inférieure à 2 Mo, devra être également disponible.

Susciter des interviews par les médias pour des représentants de l'HADOPI ou d'autres personnalités désignées par l'HADOPI.

Des rétroplannings actualisés et des points réguliers de l'état des relances auprès des journalistes devront être fournis à l'HADOPI. La prestation comporte en outre la participation à des réunions régulières avec le service communication de l'HADOPI, aux réunions du comité de pilotage pour la préparation et le bilan de la campagne de communication.

Organiser les conférences de presse et points presse :

- ✓ Réalisation & diffusion du **carton d'invitation**.
- ✓ Élaboration de liste d'invitation
- ✓ **Invitation** des journalistes aux conférences de presse
- ✓ Gestion des **inscriptions**
- ✓ **Relance** de la presse,
- ✓ Gestion de l'**accueil des journalistes**.

Pour l'organisation de conférence de presse, l'HADOPI assurera en direct la consultation des traiteurs et la prise en charge financière du cocktail ainsi que des prestations techniques éventuelles.

3 / Rechercher des partenaires

L'agence devra accompagner l'HADOPI dans sa recherche de partenariats

- médias
- de compétences

Elle devra trouver en amont de l'opération de communication de l'HADOPI des partenaires (entreprises, fondations d'entreprises, fédérations...) qui la soutiennent.

L'agence pourra proposer des partenaires notamment dans le domaine de l'affichage.

Tout partenariat proposé avec des sociétés, organismes privés, institutionnels et des groupes de presse sera soumis pour accord à l'HADOPI.

Le prestataire assurera le suivi des relations avec les partenaires et des opérations organisées avec eux, en liaison avec l'HADOPI. L'HADOPI étant une institution, ces partenariats doivent dans toute la mesure du possible s'inscrire dans la durée.

4 / Bilan de campagne de communication

Dans les deux mois suivant la fin de la campagne de communication, le titulaire devra établir un document synthétique qui traduira, en termes quantitatifs et qualitatifs, l'impact de la campagne de communication. Il fera aussi apparaître :

Un bilan financier, concernant les opérations engagées : analyse des coûts, données quantitatives sur le matériel de promotion (tirages, formats et tableau des envois réalisés en destinataires et en nombre).

Il établira un bilan qui traduira l'impact de la campagne de communication. Les résultats obtenus seront analysés en fonction de tous les moyens engagés.

Un bilan des partenariats qui ont soutenu l'opération, avec évaluation des possibilités de reconduction des partenariats dans une stratégie visant à pérenniser les partenaires.

Un bilan médiatique, à partir des revues de presse établies après chaque axe de la campagne de communication. Dans les deux mois suivant l'opération, le prestataire devra réaliser une revue de presse régionale, nationale et internationale rassemblant l'ensemble des articles afin de réaliser un press-book général. Il en dressera une analyse qualitative et quantitative.

L'abonnement à la surveillance de la presse écrite, de la télévision, de la radio et de l'internet est pris en charge de l'HADOPI.

La déclinaison des supports de communication se fera à partir de la charte graphique et du visuel de l'HADOPI, les maquettes du carton d'invitation, ou des CP ou DP seront réalisées par le studio graphique choisi par l'HADOPI.