

**CAHIER DES CHARGES**

**Consultation pour l’accompagnement des structures et projets d’accueil touristique en tribu ainsi que la réalisation de son référentiel de classement**

**A. Préambule**

Les Ateliers du Tourisme ont défini l’objectif ambitieux de 200 000 touristes pour 2025.  Les efforts de promotion qui sont entrepris vers le grand public, les professionnels, les « faiseurs d’opinion » des marchés prioritaires doivent pour porter leurs fruits être suivis sur le terrain de résultats.

Dans le cadre de la mise en place des actions préconisées par les Ateliers du Tourisme restitués en fin 2016, la province Sud s’est engagée dans l’amélioration et la qualification de son offre touristique. Ainsi, il est proposé de travailler sur l’amélioration de l’offre d’accueil en tribu (hébergement, restauration et activités proposées au sein de ces structures).

Améliorer l’expérience et la satisfaction du visiteur est un des objectifs qualitatifs des « ateliers du tourisme ». Un défi important pour notre destination qui face à ses concurrentes est souvent considérée comme moins accueillante. La qualité des prestations (l’accueil, la qualité de service, le rapport qualité prix, la propreté) n’est pas uniforme.  Or, les attentes et les comportements des clientèles touristiques ont connu des modifications profondes sur ces 20 dernières années. Les clients recherchent une garantie de satisfaction totale, de véritables expériences de découverte, d’échanges, d’émotions, de rencontres. Valoriser son accueil et ses prestations, s’engager pour améliorer son activité et satisfaire sa clientèle c’est développer durablement son entreprise et soutenir l’image de sa destination.

La Nouvelle-Calédonie propose à la clientèle un produit authentique qu’est l’accueil en tribu. Seulement, afin de répondre aux attentes de la clientèle, ce type de prestation doit être diagnostiquée et développée selon les règlementations en vigueur et les standards de consommation.

**B. Historique**

La Chambre de Commerce et d’Industrie (CCI), en collaboration avec la province des Iles Loyauté a mis en place il y a plusieurs années un référentiel de classement.

La province Sud a entrepris plusieurs actions depuis 2016 visant à structurer l’offre d’accueil en tribu grâce à l’expertise de la chambre consulaire.

En 2016, la direction de l’économie, de la formation et de l’emploi (DEFE) a organisé avec le concours de la CCI, un Eductour province Sud/province des îles Loyauté pour permettre à treize prestataires/porteurs de projets originaires de tribus en province Sud, de découvrir l’offre existante aux îles Loyauté et échanger sur le classement « accueil en tribu » sous plusieurs thématiques (bonnes pratiques, difficultés et obstacles rencontrés, financement et aides, accueil, etc.).

En 2017, la DEFE renouvelle l’opération en province Sud avec les mêmes participants du premier éductour. Au final, neuf participants ont visité plusieurs structures des tribus de Ny (Bourail), de Oui-Point (La Foa), de Saint Michel et la Mission (Thio) et de Touaourou (Yaté). Ce voyage a permis à chaque porteur de projet de s’évaluer sur la grille du référentiel proposé aux îles, d’échanger sur l’importance de proposer des activités, la sécurité et les qualifications requises pour encadrer ces activités, etc.

Au cours de cette même année, la CCI sous l’impulsion de la DEFE, a entamé un diagnostic des structures existantes et en cours de création sur toute la province Sud hors île des Pins. Ce travail de terrain a permis d’actualiser le portefeuille des structures : 4 structures existantes et 11 projets : soit 2 activités de camping et 2 accueils en tribu existants, 9 projets d’accueils en tribu (hébergement) et 2 projets de table d’hôtes identifiés.

En 2018, la DEFE lance une première convention d’accompagnement avec les services de la chambre consulaire qui permet d’accompagner et de suivre au total 12 projets (5 existants et 7 projets) en province Sud incluant l’île des Pins. Le bilan de cet accompagnement met en avant 8 structures potentiellement concernées par le futur classement accueil en tribu.

**C. L’objet de la prestation**

L’objet de la prestation est la poursuite de l’accompagnement et le suivi de structures existantes et celles en projet d’accueil en tribu en province Sud avec la réalisation de son référentiel de classement.

La mission du consultant consistera à accompagner et conseiller les structures existantes et projets déjà identifiés en 2018, afin de les préparer au futur classement des accueils en tribu. Il aura en parallèle la charge de réaliser et proposer un référentiel de classement des accueils en tribu en cohérence avec celui existant aux îles Loyauté.

Pour chaque nouveau projet et nouvelle structure accompagnés, comme il a déjà été fait en 2018, le prestataire proposera un diagnostic des besoins en matières de mesures d’accompagnement : financement, réglementation, communication commerciale et formation. A ce titre, le prestataire devra travailler en lien avec le coordinateur du Programme de Professionnalisation des Acteurs du Tourisme (PPAT) de la province Sud, afin d’encourager les promoteurs à s’inscrire aux modules de formation de ce programme via la plateforme https://www.province-sud.nc/formations. Le prestataire pourra également proposer des axes de formation qui ne seraient pas inscrits au PPAT.

En outre, il devra travailler en coordination si nécessaire avec l’intervenant en accompagnement itinérant des structures touristiques aussi missionné par la DEFE.

**C. Périmètre de la prestation**

Le service du développement économique (SDE) de la DEFE (province Sud) définit en début d’année une liste de douze projets à suivre prioritairement, répartis sur l’ensemble de son territoire et conformes aux préconisations de l’accompagnement réalisé en 2018.

La province Sud se réserve le droit d’intégrer de nouveaux établissements ou projets en cours d’année. Pour chaque établissement, le prestataire proposera un diagnostic des besoins en matières de mesures d’accompagnement et de formation.

**D. Déroulement et contrôle de la prestation**

Le consultant sera tenu de visiter et suivre régulièrement les douze structures et d’en rendre compte à la DEFE sous forme d’un compte-rendu systématique. La prestation est prévue pour un an. Le consultant s’engagera à mobiliser les moyens humains nécessaires au bon déroulement de la mission à raison de deux visites minimum par structure.

Le prestataire élabore et transmet mensuellement son planning d’intervention en coordination avec les services de la DEFE.

Le prestataire sera tenu de communiquer au SDE les documents suivants :

* les fiches de suivi par structure avant chaque réunion de coordination avec le SDE. Ces fiches comprennent une présentation de la structure et du promoteur, les projets en cours, le diagnostic, les objectifs, la stratégie d’amélioration des services, le plan d’actions (modèle joint).
* un tableau récapitulatif des diagnostics réalisés par thématique, suivi d’un calendrier de travail comprenant la stratégie et les actions à mettre en place dans les structures par zone géographique ;
* un bilan en fin d’année récapitulant les actions menées par structure, les résultats obtenus et les préconisations pour l’année suivante.
* Le nouveau référentiel de classement des accueils en tribu ainsi que tout document ou rendu jugé utile par la DEFE ;

Une restitution semestrielle sous forme de bilan d’activité sera faite ainsi qu’une restitution annuelle sous forme de bilan moral complété par le bilan financier.

Le prestataire s’engage à mobiliser les moyens humains nécessaires au bon déroulement de ses missions.

**E. Modalités de réalisation de la prestation**

Après sélection du prestataire, celui-ci débutera avec la signature d’une convention de prestation.

**F. Modalité de soumission**

Les consultants devront envoyer leur proposition pour les missions demandées au Service du Développement Économique, Direction de l’Économie, de la Formation et de l’Emploi de la province Sud avant 15h le vendredi 22 mars 2019.

Dans cette proposition détaillée, devront être indiqués :

* les qualifications et références du ou des intervenants dans les domaines de l’audit, de l’hébergement touristique en tribu et du tourisme ;
* la qualité, les CV, les références du ou des collaborateurs qui réaliseront les missions ;
* la méthodologie proposée ainsi qu’un calendrier de réalisation prévisionnel ;
* un budget détaillé par poste de dépense (y compris les frais de gestion administrative, les frais de déplacement, etc…).

La proposition sera adressée à l’attention du Service du Développement Économique, Direction de l’Économie, de la Formation et de l’Emploi de la province, par courriel à defe.contact@province-sud.nc et à eugene.wabete@province-sud.nc, ou par courrier à la DEFE – 30 route de la Baie des Dames – BP 27861 – 98863 NOUMEA CEDEX.

**G. Jugement des offres**

La sélection sera faite en tenant compte de l’expérience professionnelle et des qualifications du prestataire et de ses collaborateurs, de l’adéquation de la prestation avec le cahier des charges, de la qualité du projet et des prix envisagés.

Il sera tenu compte des critères pondérés suivants :

|  |  |
| --- | --- |
| **Critères de jugement des offres** | **Pondération** |
| Prix de la prestation | 60% |
| Expérience professionnelle et qualifications en accompagnement de structures touristiques | 10% |
| Compréhension de la commande | 10% |
| Méthodologie proposée | 10% |
| Connaissances des normes applicables | 10% |

La province Sud se réserve le droit de ne pas donner suite ou de ne donner qu’une suite partielle à la présente consultation.