

CAHIER DES CHARGES

Consultation en vue de la sélection et de l'agrément d'un cabinet d'études pour la réalisation des audits d'évaluations des hôtels et résidences de tourisme en province Sud

A. Préambule

La délibération n° 1-2024/APS du 11 avril 2024 fixe les normes de classement des établissements hôteliers et résidences de tourisme en province Sud.

La province Sud a souhaité adopter les normes de classement du GIE Atout France, et ceci afin de permettre à tous les hôteliers de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité d'accueil, de confort et de service des établissements et ceci en s'appuyant sur une classification reconnue à l'international. Par ailleurs Atout France propose de nouveaux critères durables qui répondent à la volonté de la province Sud de développer une offre touristique raisonnée.

Actuellement seuls les hôtels et résidences de tourisme peuvent obtenir un classement. La province Sud comptabilise 34 hôtels représentant 2064 clefs, dont la grande majorité se situe dans le Grand Nouméa. A ce jour la plupart des établissements ne sont plus classés, sachant que cette classification est facultative et doit être sollicitée par l'hôtelier.

Pour accompagner ces établissements dans la démarche, le service du tourisme de la province Sud organise en 2024 une campagne de classement et finance aux fins d'inspection un organisme évaluateur qui réalisera les visites de contrôle en vue du classement.

B. Objet de la prestation

L'objet de la prestation est la réalisation des visites de contrôle des hôtels et résidences de tourisme de la province Sud ayant finalisé leur demande de classement sur le site Atout France. L'organisme évaluateur doit obligatoirement être accrédité par le Cofrac (comité français d'accréditation).

C. Procédure et déroulement des visites de contrôle

a. Résumé de la procédure de classement*

Conformément à la délibération n° 1-2024/APS du 11 avril 2024, les hôtels et résidences de tourisme désireux d'obtenir, modifier ou renouveler le classement de leur établissement adressent à la province Sud une demande de classement.

La province Sud sélectionne aux fins d'inspection l'organisme évaluateur et informe l'établissement hôtelier du nom de l'organisme évaluateur.

Le demandeur renseigne sur le site internet d'Atout France un pré-diagnostic en fonction du nombre d'étoiles souhaité, en précisant l'organisme évaluateur sélectionné par la province Sud.

*Procédure complète sur le site d'Atout France et délibération de la province Sud en annexe

L'organisme évaluateur effectue la visite de contrôle puis établit le certificat de visite et l'envoi via la plateforme internet Atout France à l'établissement hôtelier dans un délai de quinze jours ouvrés à compter de la date à laquelle s'est achevée la visite de l'établissement.

L'établissement hôtelier bénéficie de trois mois suivant la date effective de la visite pour valider le certificat.

Le certificat validé est transmis par Atout France à la province Sud et comprend :

- Un rapport de contrôle attestant la conformité au tableau de classement dans la catégorie demandée et portant mention de l'avis de l'organisme évaluateur.
- La grille de contrôle renseignée par l'organisme évaluateur

b. Visites de contrôles des hôtels et résidences de tourisme

Afin d'optimiser les coûts et déplacement de l'organisme évaluateur, la province Sud souhaite regrouper les visites d'inspection des établissements demandeurs sur une période limitée dans le temps et limité à un déplacement par an. Le calendrier prévisionnel est le suivant :

De Mi-avril à fin juillet 2024 : inscriptions des établissements demandeurs sur la plateforme Atout France pour le pré diagnostic, préparation de la visite de contrôle par l'établissement, formations de sensibilisation du personnel ...

Octobre – novembre 2024 : la période d'inspection sera idéalement planifiée en octobre –novembre 2024.

A titre indicatif les établissements ci-dessous sont susceptibles de demander leur classement en 2024

Nom de l'hôtel	Type de classement	Nombre d'étoiles	Nombre de chambres	Localisation
BEURIVAGE	Hôtel de tourisme	3	60	Noumea
BETIKURE	Résidence de tourisme	3	7 unités 38 lits	Bourail
LE CENTRE	Hôtel de tourisme	3	59	
DOUBLE TREE BY HILTON	Hôtel de tourisme	4	64	Îlot Maître Noumea
KANUA TERA LODGE	Hôtel de tourisme	?	18	Port Boisé
LE LAGON	Hôtel de tourisme	3	62	Nouméa
LE RIVLAND	Hôtel de tourisme	2 ou 3	30	Païta
MERIDIEN	Hôtel de tourisme	5	207	Nouméa
MERIDIEN	Hôtel de tourisme	5	48	Ile des Pins
SHERATON	Hôtel de tourisme	5	176	Bourail

D. Description des besoins

a) Pré requis

L'organisme évaluateur est accrédité COFRAC il est listé sur le site d'Atout France et sur le site du Cofrac. Il possède un compte en tant qu'organisme évaluateur sur la plateforme en ligne d'Atout France dédiée à la procédure d'inscription.

Son accréditation est valable à minima pour le classement des hôtels de 1 à 5 étoiles et pour les résidences de tourisme de 1 à 5 étoiles.

b) Mise en œuvre des inspections

Dès validation du choix de l'organisme évaluateur (OE), le service du tourisme prendra contact afin d'établir avec celui-ci l'organisation de sa venue en Nouvelle Calédonie.

En charge du classement hôtelier, le service du tourisme sera l'interlocuteur privilégié de l'OE afin de faciliter la préparation et l'organisation de son séjour, ses déplacements dans chaque établissement, la gestion financière et administrative liée à chaque visite de contrôle...

Au-delà du classement la venue d'un OE expert est l'opportunité de bénéficier d'un retour extérieur et impartial qui intéresse également le service du tourisme. Une réunion de bilan est donc à prévoir en fin de mission.

L'organisation d'un webinaire pour répondre aux questions récurrentes des hôteliers en amont de la visite de l'OE peut également être envisagé et proposé, comme toute autre suggestion et/ou outil pédagogique (capsule vidéo, références ...) permettant de faciliter la réussite du classement.

Le nombre d'établissements à inspecter n'étant pas défini à ce jour, il est demandé de chiffrer par type d'établissement et selon le nombre d'étoiles souhaité le temps nécessaire, les coûts financiers et les frais annexes de chaque visite de contrôle à Nouméa et hors Nouméa.

E. Modalités de réalisation de la prestation.

Après sélection du prestataire, les inspections pourront débuter avec la signature d'une convention de prestation. Le paiement des inspections réalisées se fera sur présentation des factures accompagnées des justificatifs.

Au terme des inspections, les livrables attendus seront :

- Un bilan global de la prestation
- Une réunion de restitution au service du tourisme

F. Modalités de soumission

Les cabinets intéressés devront rédiger une proposition commerciale pour les missions demandées à la direction du développement économique et du tourisme (DDET) avant **le 7 mai 2024 à 16h.**

Dans cette proposition détaillée et chiffrée devront être indiqués :

- Les qualifications et références dans les domaines de l'audit (dont habilitation COFRAC), de l'hébergement touristique et du tourisme ;
- La qualité et les références du ou des collaborateurs qui réaliseront les missions ;
- Le temps de mission estimé au regard de l'identification du nombre d'établissements décrits ci-dessus.

- Le calendrier prévisionnel de la mission
- Le coût détaillé par type de prestation :
 - Inspection des hôtels entre 1 et 3*
 - Inspection des hôtels 4 et 5*
 - Inspection des résidences de tourisme

- Les frais annexes détaillés : transport aérien, frais de déplacement et de séjour en nouvelle Calédonie.

G. Les critères de jugement de l'offre

Une note sur 10 sera attribuée à chaque offre individuellement selon la qualité de la prestation. Pour le jugement des offres, il sera tenu compte des critères pondérés suivants :

Critères de jugement des offres	Pondération
Prix de la prestation	60%
Qualité de l'offre : valeurs techniques <ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte des éléments du cahier des charges, compréhension de la commande • Méthodologie proposée • Référence et expérience de l'organisme évaluateur 	40%

La sélection sera faite en tenant compte de l'expérience professionnelle et des qualifications du ou des organismes évaluateurs dans le domaine, de l'adéquation des prestations proposées avec le cahier des charges, de la qualité du projet et du/des tarifs proposés.

La DDET se réserve le droit de demander aux candidats lors du jugement des offres de fournir toutes justifications permettant de vérifier ou compléter les données relatives aux critères ci-dessus.

La proposition sera adressée à l'attention de la direction du développement économique et du tourisme de la province Sud (DDET), avant **le 7 mai 2024 à 16h** par courriel aux adresses suivantes dominique.le-poul@province-sud.nc et flore.roudaut@province-sud.nc .

En Annexe

La délibération n° 1-2024/APS du 11 avril 2024