

CAHIER DES CHARGES

Consultation en vue de la sélection et de l'agrément d'un organisme évaluateur pour la réalisation des audits d'évaluations des hôtels et résidences de tourisme.

A. Préambule

Conformément à la loi organique modifiée n°99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie, les provinces sont compétentes en matière de tourisme. À ce titre, elles sont chargées de définir les normes applicables au classement des établissements hôteliers sur leur territoire.

En 2024, la province Sud a adopté la délibération n° 1-2024/APS du 11 avril 2024 fixant les normes de classement des établissements hôteliers. Cette délibération reprend les référentiels de classement établis par le GIE « Atout France ».

Dans ce cadre, le service du tourisme de la province Sud accompagne les établissements touristiques dans leurs démarches de qualité. Il organise une campagne annuelle de classement, soutien les établissements dans le suivi du processus défini par Atout France et prend en charge les déplacements ainsi que les visites de contrôle réalisées par un organisme évaluateur agréé.

B. Objet de la prestation

Classement hôtelier et des résidences de tourisme

Accompagnement et réalisation des visites de contrôle des hôtels et résidences de tourisme de la province Sud ayant finalisés leur demande de classement sur la plateforme Atout France.

C. Périmètre de la mission

a. Résumé de la procédure*

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.

L'organisme évaluateur effectue la visite de contrôle puis établit le certificat de visite et l'envoie 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

Une fois le classement validé par Atout France, la province Sud prend un arrêté officialisant le classement hôtelier de l'établissement. **

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

*** Bien que la province Sud applique intégralement les critères, méthodes et procédures du classement Atout France, la compétence en matière de classement des hôtels et résidences de tourisme relève des provinces de la Nouvelle-Calédonie. À ce titre, la province Sud demeure seule autorité compétente pour prononcer et délivrer le classement officiel des établissements de son territoire.*

b. Le calendrier prévisionnel pour l'accompagnement au classement 2026, est le suivant :

Jusqu'au 31 mars 2026 : inscription des établissements demandeurs sur le site de la province Sud.

Avril – septembre 2026 : formation des personnels aux Eco gestes et à l'accueil des clientèles en situation de handicap, participation à la visioconférence avec l'organisme évaluateur, inscription sur la plateforme Atout France pour le pré diagnostic, préparation de la visite de contrôle.

Octobre – novembre 2026 : la période d'inspection sera idéalement planifiée en octobre – novembre 2026.

c. Les hôtels inscrits dans le dispositif d'accompagnement au classement 2026 sont les suivants :

Nom de l'hôtel	Type de classement	Nombre d'étoiles	Nombre de chambres	Localisation
AQUALUNA APPART'HOTEL	Résidence de tourisme	4	144	Nouméa
OURE LODGE	Hôtel de tourisme	4	30	Ile des pins
(ex) LE MERIDIEN ILE DES PINS	Hôtel de tourisme	5	48	Ile des pins
(ex) MERIDIEN NOUMEA	Hôtel de tourisme	5	207	Nouméa
SHD (ex Sheraton Déva)	Hôtel de tourisme	5	176	Bourail

D. Description des prestations attendues

a. Prérequis de l'organisme évaluateur

L'organisme évaluateur (OE) devra être accrédité COFRAC et figurer sur le site d'Atout France. Il devra également disposer d'un compte actif en tant qu'organisme évaluateur sur la plateforme en ligne d'Atout France dédiée aux procédures de classement et de labellisation.

Son accréditation devra être valable, a minima :

- pour le classement des hôtels de tourisme de 1 à 5 étoiles ;
- pour le classement des résidences de tourisme de 1 à 5 étoiles.

b. Organisation générale de la mission

Après validation du choix de l'organisme évaluateur, le service du tourisme prendra contact avec celui-ci afin d'organiser sa venue en Nouvelle-Calédonie.

Une convention de prestation sera signée par les deux parties.

Le service du tourisme sera l'interlocuteur privilégié de l'OE afin de faciliter :

- la préparation de la mission ;
- l'organisation des visioconférences d'échanges ;
- l'organisation du séjour ;
- les déplacements entre les établissements ;
- la gestion administrative et financière liée aux visites de contrôle.

c. Préparation des établissements et prestataires

Afin de faciliter la préparation des établissements, deux visioconférences seront organisées avant la visite de contrôle :

- une pour les hôtels de tourisme ;
- ainsi qu'une pour les résidences de tourisme.

Cette réunion permettra :

- de présenter la démarche de classement ;
- de rappeler les critères d'évaluation ;
- de répondre aux questions spécifiques de l'établissement ;
- d'optimiser la préparation de la visite sur site.

Afin que les établissements puissent se préparer au mieux, il est souhaité que ces visioconférences soient réalisées au plus tôt et avant fin août 2026.

L'organisme évaluateur pourra également proposer des supports pédagogiques complémentaires (guides, check-lists, capsules vidéo, références techniques ou méthodologiques).

d. Réalisation des inspections et audits

L'organisme évaluateur réalisera les visites de classement des hôtels et résidences de tourisme ;

Les prestations devront être réalisées conformément aux référentiels et procédures en vigueur définis par Atout France.

e. Livrables et restitution

Au terme de la mission, l'organisme évaluateur devra fournir :

- les rapports et livrables prévus dans le cadre des procédures nationales ;
- un bilan global de la prestation ;
- toute recommandation d'amélioration jugée utile.

Une réunion de restitution avec le service du tourisme devra également être organisée en fin de mission.

Au-delà des inspections, la venue d'un organisme évaluateur expert devra permettre au service du tourisme de bénéficier d'un retour d'expérience et d'un regard extérieur sur les démarches engagées.

L'organisme évaluateur s'engage à respecter la confidentialité des informations et documents auxquels il pourrait avoir accès dans le cadre des visites de contrôle, audits et échanges réalisés avec les établissements et la province Sud.

Le paiement des prestations interviendra sur présentation des factures accompagnées des justificatifs correspondants.

E. Modalités de soumission

Les organismes évaluateurs intéressés devront transmettre une proposition commerciale détaillée.

Cette proposition devra notamment préciser :

- les qualifications et références de l'organisme dans les domaines de l'audit, de l'hébergement touristique et du tourisme (notamment l'accréditation COFRAC à jour) ;
- les qualifications et références des collaborateurs mobilisés ;
- le calendrier prévisionnel de la mission ;
- le temps estimé pour chaque type de prestation.

Le nombre d'établissements à inspecter étant susceptible d'évoluer, les candidats devront proposer :

- un chiffrage spécifique pour les prestations liées au classement des hôtels et résidences de tourisme (*par type de référentiel et par nombre d'étoiles souhaité*) ;
- un scénario de mutualisation des déplacements et des coûts.

Les frais annexes devront être détaillés, ils comprendront notamment :

- le transport aérien ;
- les déplacements internes ;
- les frais de séjour en Nouvelle-Calédonie.

F. 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 province Sud se réserve également le droit de ne pas donner suite à la présente consultation.

La proposition sera adressée à l'attention de la direction du développement économique et du tourisme de la province Sud (DDET), avant **le 4 juillet 2026, 23h59 (heures de Paris)** par courriel à l'adresse suivante ddet.st@province-sud.nc.

Pour toute demande d'information complémentaire, les candidats pourront contacter la DDET à l'adresse indiquée ci-dessus.

En Annexe

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