

## 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 et la réalisation des audits liés au label « Destination d'excellence » en province Sud.**

#### **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.

Dans cette dynamique, et à la suite d'une étude de faisabilité, la province Sud souhaite soutenir le déploiement du label « Destination d'excellence » sur son territoire. Elle prévoit prochainement de conclure un partenariat avec Atout France afin de devenir partenaire du label et souhaite, dès cette année, voir des prestataires touristiques obtenir cette labellisation.

Dans une logique d'optimisation budgétaire, la province Sud souhaite mutualiser les prestations d'audit liées au classement hôtelier et au label « Destination d'excellence ».

#### **B. Objet de la prestation**

L'objet de la prestation est double :

##### **1. 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.

##### **2. Label « Destination d'excellence »**

Accompagnement et réalisation des audits et évaluations des établissements touristiques volontaires dans le cadre de la mise en œuvre du label « Destination d'excellence » d'Atout France.

#### **C. Périmètre de la mission**

## 1. Classement hôtelier et des résidences de tourisme

### 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 :**

<b>Nom de l'hôtel</b>	<b>Type de classement</b>	<b>Nombre d'étoiles</b>	<b>Nombre de chambres</b>	<b>Localisation</b>
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

**2. Label « Destination d'excellence »**

**a. Résumé de la procédure**

Le label « Destination d'excellence » est un dispositif national porté par Atout France visant à accompagner les professionnels du tourisme dans une démarche d'amélioration continue de la qualité d'accueil et de transition durable.

Contrairement au classement hôtelier, la province Sud n'est pas autorité compétente pour la délivrance du label. Les audits et évaluations devront donc être réalisés conformément au référentiel, aux procédures et aux modalités définis par Atout France.

Dans le cadre de cette première année de déploiement, la province Sud engagera également les démarches nécessaires afin de devenir partenaire du dispositif « Destination d'excellence ».

Les audits réalisés dans le cadre de la présente consultation porteront, a priori, sur les deux piliers du label :

- la qualité d'accueil et de service ;
- la transition durable et responsable.

L'organisme évaluateur retenu devra être en capacité :

- d'accompagner les prestataires dans la compréhension du référentiel et de la démarche de labellisation ;
- de réaliser les audits de labellisation conformément aux exigences d'Atout France ;
- de transmettre l'ensemble des livrables attendus dans le cadre de la procédure nationale.

**b. Le calendrier prévisionnel pour l'accompagnement au label « Destination d'excellence » en 2026, est le suivant :**

Jusqu'au 31 juillet 2026 : inscription des prestataires dans le dispositif ;

Août – septembre 2026 : organisation d'une visioconférence de préparation et de présentation de la démarche avec les prestataires engagés ;

Octobre - novembre 2026 : réalisation des audits sur site.

**c. La liste prévisionnelle des prestataires engagés dans la démarche est la suivante :**

À ce stade, la province Sud vise l'accompagnement d'environ 15 prestataires touristiques pour cette première année de déploiement, répartis sur les communes de Nouméa, du Grand Nouméa, de La Foa, de Bourail et de l'Île des Pins.

- 4 chambres d'hôtes ;
- 3 activités sportives et de loisirs ;
- 2 résidences de tourisme ;
- 1 village de vacances ;
- 2 structures de visites guidées ;
- 3 offices de tourisme.

Les volumes et catégories d'établissements mentionnés dans le présent cahier des charges sont donnés à titre indicatif et pourront évoluer en fonction des inscriptions effectives.

## **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.

Dans le cadre du label « Destination d'excellence », l'organisme devra également disposer des compétences, habilitations et références nécessaires à la réalisation des audits associés.

À ce titre, il devra notamment :

- maîtriser le référentiel national « Destination d'excellence » ainsi que ses critères d'évaluation ;
- être en capacité de réaliser les audits, évaluations et rapports attendus dans le cadre de la procédure nationale ;
- justifier d'expériences dans l'évaluation de démarches qualité, durables ou de labels touristiques ;
- être en capacité d'accompagner les établissements dans la compréhension des attendus du label.

## **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.

Dans un objectif d'optimisation des coûts publics et de cohérence méthodologique, la province Sud privilégiera un organisme évaluateur unique pour la réalisation :

- des visites de classement hôtelier ;
- des audits du label « Destination d'excellence ».

## **c. Préparation des établissements et prestataires**

### **1. Classement hôtelier et résidences de tourisme**

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.

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

### **2. Label « Destination d'excellence »**

Afin de faciliter la préparation des prestataires touristiques engagés dans la démarche de labellisation, une visioconférence mutualisée sera organisée avant les audits.

Cette réunion permettra :

- de présenter la démarche de labellisation ;
- de rappeler les critères d'évaluation ;
- de répondre aux questions des prestataires ;
- d'accompagner la préparation des visites sur site.

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 audits liés au label « Destination d'excellence ».

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 références liées aux démarches qualité et labels touristiques ;
- 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 chiffrage spécifique pour les prestations liées au label « Destination d'excellence » (*par type de référentiel*) ;
- 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"><li>• Prise en compte des éléments du cahier des charges, compréhension de la commande</li><li>• Méthodologie proposée</li><li>• Référence et expérience de l'organisme évaluateur</li></ul>	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 27 juin 2026, 23h59 (heures de Paris)** par courriel à l'adresse suivante [ddet.st@province-sud.nc](mailto: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