

CAHIER DES CHARGES (CDC)

Client

LORRAINE TOURISME

Objet de la consultation

Audits

Echappées Belles

Date limite de réception des offres

Le 20 novembre 2017 à 10h00

SOMMAIRE

1	OBJET DE LA CONSULTATION.....	3
1.1	PRESENTATION DU CONTEXTE GENERAL	3
1.2	MODALITES DE CANDIDATURE	3
1.3	DUREE DU MARCHE.....	3
1.4	DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES	3
1.5	DELAI DE VALIDITE DES OFFRES	3
1.6	UNITE MONETAIRE ET LANGUE FRANCAISE	4
2	CONTENU TECHNIQUE DE L'OFFRE ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	4
2.1	DESCRIPTIF DU BESOIN.....	4
2.2	PRIX	5
3	JUGEMENT DES OFFRES	5
3.1	JUGEMENT DES OFFRES.....	5
4	MODALITES DE REGLEMENT	6
4.1	PRESENTATION DES FACTURES	6
4.2	REGLEMENT DU PRESTATAIRE.....	6
5	DISPOSITIONS GENERALES.....	6
5.1	PORTÉE DES PRÉSENTES CLAUSES DU CAHIER DES CHARGES.....	6
5.2	CONFIDENTIALITÉ.....	7
5.3	SOUS-TRAITANCE	7
5.4	REDRESSEMENT OU LIQUIDATION	7
5.5	ASSURANCES	8
5.6	FORCE MAJEURE.....	8
5.7	RÈGLEMENT DES LITIGES	8

1 OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet l'audit de contrôle des adhérents hébergements au dispositif des Echappées Belles depuis 2015 et l'audit de nouveaux partenaires potentiels. De façon prévisionnelle, le nombre d'audits s'élève de 15 à 25.

Afin d'obtenir ce référencement attribué pour une durée de 3 ans, les établissements doivent :

- être un hôtel indépendant, 3 étoiles (minimum)
- être une chambre d'hôtes/gîte 3 épis/clés (minimum)
- être un hébergement insolite labellisé
- répondre à une grille de critères « qualité » permettant de garantir un séjour d'un bon rapport qualité/prix
- permettre à leurs clients d'obtenir la carte Pass Lorraine (gratuite) qui donne droit à des tarifs préférentiels dans plus de 180 sites en Lorraine

Les prestations devront être assurées conformément au contenu technique tel que décrit dans le paragraphe 2. "Contenu technique de l'offre et modalités d'exécution des prestations".

1.1 PRESENTATION DU CONTEXTE GENERAL

Lorraine Tourisme a pour mission principale de réaliser la promotion touristique de la destination Lorraine.

Dans un contexte de fusion des collectivités régionales, Lorraine Tourisme poursuivra cette mission mais portera une attention particulière sur l'ancrage du développement touristique dans celui du périmètre de la région Grand Est.

Pour découvrir l'action de Lorraine Tourisme : <http://pro.tourisme-lorraine.fr>

1.2 MODALITES DE CANDIDATURE

Le candidat qui n'a pu télécharger le dossier de Cahier des Charges (CDC) sur le site internet de Lorraine Tourisme (<http://pro.tourisme-lorraine.fr/appels-doffres/>) peut se le procurer gratuitement auprès de :

Lorraine Tourisme

Madame Anaïs STEVAN

E-mail : anaïs.stevan@tourisme-lorraine.fr

Abbaye des Prémontrés – BP 97

54704 PONT-A-MOUSSON CEDEX

Eléments à fournir :

- Un devis détaillé
- La méthodologie proposée

1.3 DUREE DU MARCHE

Le présent marché prend effet à compter de sa date de notification et s'achèvera au 31 décembre 2018.

1.4 DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES

Le 20 novembre 2017 à 10 heures.

1.5 DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Le délai est fixé à 120 jours à compter de la date limite de réception des offres.

1.6 UNITE MONETAIRE ET LANGUE FRANCAISE

Le candidat est informé que Lorraine Tourisme souhaite conclure le marché dans l'unité Euro.

L'unité monétaire ne constitue pas un critère de sélection des offres.

Si le candidat présente une offre libellée dans une autre unité monétaire que celle mentionnée ci-dessus, il accepte que l'administration procède à sa conversion en application des articles 4 et 5 du Règlement CE n° 1103/97 du 17 juin 1997. Il peut également lui-même procéder à cette conversion, en appliquant le même texte, en indiquant celle des deux unités monétaires dans laquelle il s'engage.

Le candidat, s'il présente une offre libellée dans l'autre unité monétaire que celle souhaitée par Lorraine Tourisme, et si cette offre est retenue, est informé que l'unité monétaire souhaitée par Lorraine Tourisme peut s'imposer à lui dans le cadre de la mise au point finale du marché, si les parties n'étaient pas parvenues à trouver un accord sur ce point.

Les offres des candidats seront entièrement rédigées en langue française. Les dossiers de candidature devront être rédigés en langue française ou traduits en français pour les candidats étrangers.

2 CONTENU TECHNIQUE DE L'OFFRE ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

2.1 DESCRIPTIF DU BESOIN

Afin d'accompagner les professionnels de l'hébergement touristique en Lorraine vers une qualification de leurs prestations, Lorraine Tourisme propose un référencement reposant sur une adhésion volontaire des partenaires.

Cette démarche s'appuie sur un cahier des charges de Référencement Qualité Hébergement et des référentiels (grilles d'évaluation) permettant à un organisme indépendant d'auditer les établissements partenaires.

À partir de cette offre référencée, Lorraine Tourisme peut promouvoir des produits séjour et hébergements qualitatifs qui répondent aux attentes des clientèles sur <https://www.tourisme-lorraine.fr/sejours/>

Lorraine Tourisme fournira au cabinet d'audit retenu une fiche d'identité pour chaque établissement. Lorraine Tourisme souhaite que les audits de contrôle soient réalisés sur la base des grilles de critères fournies en pièce-jointe. Celles-ci peuvent être améliorées en concertation avec Lorraine Tourisme à la lumière des grilles existantes au CRT Champagne-Ardenne et de l'Agence d'Attractivité de l'Alsace.

Le cabinet sera libre de s'organiser comme il le souhaite pour la réalisation de ces audits mystères dans le délai imposé par Lorraine Tourisme.

Le cabinet déléguera, autant que faire se peut, la même personne sur l'ensemble des audits de manière à avoir un regard uniforme.

Après chaque audit, un entretien devra être réalisé avec le responsable du site soit à la suite de l'audit si le responsable est présent soit par téléphone dans les 72h.

A l'issue de la phase de réalisation des audits, le cabinet réalisera une synthèse qualitative et quantitative. Cette synthèse devra être détaillée par rubrique (promotion, accès ...) et montrer les points positifs, négatifs et pistes d'amélioration.

A l'issue de la phase de réalisation des audits mystères, le cabinet devra proposer à Lorraine Tourisme des préconisations permettant aux hébergements de s'améliorer. Ces préconisations pourront être de natures différentes en fonction des besoins des hébergements (formations, aménagements ...)

Les audits ainsi que les préconisations devront être réalisés, au plus tard, pour le 14 février 2018.

2.2 PRIX

Les prix proposés (coûts unitaires) sont à présenter dans un devis détaillé. Avant facturation, le prestataire est invité à vérifier le taux de TVA applicable.

2.3 METHODES DE TRAVAIL

Le cabinet s'engage à fournir à Lorraine Tourisme, sur simple demande, tous les renseignements sur les éléments techniques et comptables des coûts et prestations fournies.

Lorraine Tourisme et le titulaire conviennent d'un commun accord de donner valeurs probantes aux communications échangées par voie électronique. Les co-contractants en accuseront réception par le même canal.

Le cabinet peut être amené à présenter lors d'une réunion avec les partenaires les résultats des audits par phase. L'ensemble des éléments de l'étude devient propriété de Lorraine Tourisme.

2.4 COMPETENCES DU CABINET CONSEIL ET ELEMENTS A COMMUNIQUER

Afin de mener à bien son étude, Lorraine Tourisme souhaite que le cabinet s'entoure, le cas échéant, de personnes compétentes et qualifiées dans les domaines suivants :

- Réalisation de documents stratégiques
- Expérience dans l'évaluation de démarches qualité.

Le cabinet conseil devra préciser dans sa proposition les points suivants :

- L'équipe mise à disposition, l'identité, le CV détaillé des intervenants et leurs références concernant des travaux similaires ; le CV de la personne qui sera chargée de la mission
Dans le cas où la personne désignée n'est plus en mesure de remplir sa mission, le remplaçant devra être agréé par Lorraine tourisme
- Un engagement de la part du cabinet à ce que cela soit précisément cette équipe qui suive la mission jusqu'à son terme
- La description exacte des moyens mis en œuvre (précisions identiques à fournir si le cabinet sous-traite)
- Une note synthétique de description de la méthodologie employée répondant aux attentes du cahier des charges indiquant le temps prévu, le nombre de réunions nécessaires et les études complémentaires à effectuer en option
- Le coût global d'un audit
- Le coût total de la mission
- Le coût de chacune des réunions envisagées
- Un échéancier de réalisation et le nombre total de jours consacrés à l'étude et les jours passés sur le terrain et selon les intervenants
- Le type et le nombre de documents rendus (rapports intermédiaires)
- Des références du même type déjà réalisés de moins de trois ans
- Un rétroplanning précis de la mission
- Les atouts de la candidature du cabinet.

Lorraine Tourisme souhaite n'avoir qu'un seul interlocuteur. Si le cabinet dispose en son sein d'une équipe pluridisciplinaire, il devra mentionner dans sa proposition l'ensemble des personnes qui interviendront.

3 JUGEMENT DES OFFRES

3.1 JUGEMENT DES OFFRES

L'analyse des offres sera réalisée en fonction des critères hiérarchisés et pondérés comme suit :

- Prix (40%)
- Méthodologie (40%) dont rétroplanning
- Références (20%)

Les éléments suivants sont pris en compte pour la sélection du cabinet conseil :

- Un devis détaillé
- La méthodologie proposée
- Les coûts des prestations
- Références et expériences récentes dans une mission similaire
- Une préconisation technique et financière sur les différentes étapes
- Le respect impératif par le cabinet des délais fixés et participation impérative aux réunions fixées
- La fourniture de travaux concis et synthétiques
- La compétence et savoir-faire du cabinet et des intervenants désignés pour la mission
- Le retour d'expérience si le cabinet a déjà travaillé pour l'un des partenaires du dispositif.

Des précisions pourront être demandées au(x) candidat(s) soit lorsque l'offre n'est pas suffisamment claire et doit être précisée ou sa teneur complétée, soit lorsque l'offre paraît anormalement basse ou encore dans le cas de discordance entre le montant et l'offre d'une part et les éléments ayant contribué à la détermination de ce montant d'autre part (prix unitaires, décomposition de prix forfaitaire).

Le candidat, parmi les deux ou trois candidats présélectionnés, le cas échéant à l'issue d'une phase de négociation, qui aura fait la meilleure offre au regard des critères ci-dessus détaillés se verra attribuer le marché.

4 MODALITES DE REGLEMENT

4.1 PRESENTATION DES FACTURES

Toutes les factures seront établies au nom de :

**Lorraine Tourisme
Abbaye des Prémontrés – BP 97
54704 PONT A MOUSSON Cedex**

Les factures afférentes aux paiements sont établies en un original et deux copies sur papier à en-tête du prestataire, et doivent comporter l'ensemble des mentions légales et réglementaires suivantes :

- le nom et l'adresse du créancier,
- le montant hors TVA des prestations et le montant de la TVA,
- le montant total des prestations exécutées,
- le détail des prestations,
- la date d'établissement de la facture.

Outre ces mentions, la facture comportera :

- numéro du compte bancaire ou postal à créditer,
- la référence du bon de commande.

4.2 REGLEMENT DU PRESTATAIRE

Chaque demande de paiement fera l'objet d'une facture en un exemplaire, adressée à Monsieur le Président de Lorraine Tourisme

Elle portera les références du présent marché, mentionnera les prestations effectuées et les acomptes déjà versés. Le prestataire sera réglé une fois les prestations exécutées.

5 DISPOSITIONS GENERALES

5.1 PORTÉE DES PRÉSENTES CLAUSES DU CAHIER DES CHARGES

Les dispositions du présent cahier des charges ont pour but de permettre aux candidats de faire une proposition de prix.

Elles auront une valeur contractuelle à compter de leur notification au candidat choisi.

5.2 CONFIDENTIALITÉ

Les prestataires sont tenus au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les informations, documents, décisions dont ils auront connaissance durant l'exécution du marché.

Ils s'interdisent notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documents à des tiers sans l'accord préalable de Lorraine Tourisme.

Ils prendront toutes les précautions nécessaires et raisonnables, pour prévenir une divulgation interdite par leur personnel, notamment en mettant à leur charge une obligation de confidentialité.

Les obligations ci-dessus stipulées se maintiendront au-delà de la fin du marché.

5.3 SOUS-TRAITANCE

Sous réserve des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, le prestataire est libre de sous-traiter toute opération qu'il désire, sous réserve de l'acceptation du sous-traitant et de l'agrément de ses conditions de paiement dans les conditions fixées par le titre III de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.

En cas de sous-traitance, le prestataire, entrepreneur principal, demeure personnellement responsable de l'exécution de l'intégralité des prestations.

Toutefois en aucun cas, le fait de sous-traiter ne justifiera un dépassement de devis, une qualité insuffisante, un non-respect des prestations à fournir.

5.4 REDRESSEMENT OU LIQUIDATION

5.4.1 Décision emportant effets sur l'exécution du marché

Les dispositions du Code de commerce seront applicables en cas de jugement prononçant le redressement judiciaire ou la liquidation du prestataire.

Le prestataire ou l'administrateur chargé d'appliquer le jugement devra notifier ce dernier sans délai à Lorraine Tourisme.

La même procédure devra être respectée pour toute décision ou jugement emportant des effets sur l'exécution du marché.

5.4.2 Redressement judiciaire

En cas de redressement judiciaire, Lorraine Tourisme adressera à l'administrateur une mise en demeure visant à lui demander si elle entend exiger la continuation d'exécution du marché.

En cas de procédure simplifiée sans administrateur, cette mise en demeure est adressée au prestataire sous réserve qu'en application de l'article L. 621-37 du Code de commerce, le juge-commissaire l'ait autorisé à exercer la faculté ouverte par les articles L. 621-122 et L.621-28 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de la date d'envoi de la mise en demeure, la résiliation du marché est prononcée sans formalité.

Le délai précité peut varier si avant son expiration le juge commissaire a accordé à l'administrateur une prolongation ou lui a, au contraire, imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur ou du prestataire de renoncer à poursuivre l'exécution du marché, ou à l'expiration du délai préfixé d'un mois visé ci-dessus.

Cette résiliation n'ouvre aucun droit à indemnité au profit du prestataire.

5.4.3 Liquidation judiciaire

En cas de liquidation judiciaire, la résiliation du marché est prononcée sauf si le juge autorise expressément le maintien de l'activité de l'entreprise.

Dans ce cas, Lorraine Tourisme peut accepter la continuation d'exécution du marché pendant la période visée à la décision de justice, ceci dans la limite maximum de trois (3) mois ou prononcer la résiliation du marché sans droit à indemnité au profit du prestataire.

Lorraine Tourisme appréciera la situation notamment en fonction de l'intérêt résultant de l'application stricte de la garantie contractuelle et décennale et des assurances données en ce domaine par le prestataire ou l'administrateur.

5.5 ASSURANCES

Les prestataires attestent être couverts par :

- une assurance garantissant les tiers en cas d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations,
- une assurance couvrant les responsabilités résultant des principes du Code Civil,
- une assurance couvrant leur responsabilité en cas de perte ou d'endommagement d'une partie ou de la totalité des prestations réalisées et des fournitures livrées.

et pouvoir produire une attestation portant mention de l'étendue de leurs garanties.

5.6 FORCE MAJEURE

Si par suite d'un cas de force majeure, la réalisation des prestations objet du présent marché venait à être suspendue, le marché sera prorogé de plein droit pour une période égale à celle de la suspension.

En cas de suspension de plus de deux (2) mois, en raison de l'événement de force majeure, le marché pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties, sans que cette résiliation n'ouvre droit à réparation.

Est considéré comme un cas de force majeure, tout événement de quelque nature qu'il soit, échappant au contrôle de l'une ou l'autre des parties, tel que, notamment, guerre, acte de guerre, inondation, incendie, conflits sociaux extérieurs à l'entreprise, blocus, interruption des transports.

5.7 RÈGLEMENT DES LITIGES

Les contestations qui pourraient s'élever au sujet de la qualité des prestations, de l'interprétation ou de l'application des clauses et conditions du présent cahier des clauses particulières seront réglées autant que possible par la voie amiable.

En cas d'impossibilité de parvenir à un accord, le litige sera tranché par le Tribunal de Grande Instance de Nancy et ce même en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, étant rappelé que le marché est soumis aux règles de droit privé.

Fait à _____

Le _____

Signature du prestataire 1 _____

M. _____

Société (ou entreprise) _____