

CAHIER DES CHARGES (CDC)

Client

LORRAINE TOURISME

Objet de la consultation

**Mise en place d'un baromètre annuel
du tourisme d'affaires**

Date limite de réception des offres

Le 27 octobre 2017

SOMMAIRE

1	OBJET DE LA CONSULTATION.....	3
1.1	NOTRE PROBLEMATIQUE	3
1.2	MODALITES DE CANDIDATURE	3
1.3	DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES	3
1.4	DELAJ DE VALIDITE DES OFFRES	3
1.5	UNITE MONETAIRE ET LANGUE FRANCAISE	3
2	CONTENU TECHNIQUE DE L'OFFRE ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	4
2.1	DESCRIPTIF DU BESOIN	4
2.2	ECHANTILLON ET TERRAIN	5
2.3	LIVRABLES.....	5
2.4	CALENDRIER	5
2.5	PRIX	5
3	JUGEMENT DES CANDIDATURES ET DES OFFRES.....	6
3.1	JUGEMENT DES CANDIDATURES	6
3.2	JUGEMENT DES OFFRES.....	6
4	MODALITES DE REGLEMENT	7
4.1	PRESENTATION DES FACTURES	7
4.2	REGLEMENT DU PRESTATAIRE.....	7
5	DISPOSITIONS GENERALES.....	8
5.1	PORTÉE DES PRÉSENTES CLAUSES DU CAHIER DES CHARGES	8
5.2	CONFIDENTIALITÉ.....	8
5.3	MAUVAISE EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	8
5.4	INDEMNISATION EN CAS D'INEXECUTION OU DE MAUVAISE EXECUTION	8
5.5	SOUS-TRAITANCE	8
5.6	REDRESSEMENT OU LIQUIDATION	9
5.6.1	<i>Décision emportant effets sur l'exécution du marché.....</i>	<i>9</i>
5.6.2	<i>Redressement judiciaire</i>	<i>9</i>
5.6.3	<i>Liquidation judiciaire</i>	<i>9</i>
5.7	ASSURANCES	9
5.8	FORCE MAJEURE.....	10
5.9	RÈGLEMENT DES LITIGES	10

1 OBJET DE LA CONSULTATION

L'Observatoire Lorrain du Tourisme (OLT), service de Lorraine Tourisme, souhaite mettre en place un baromètre de l'activité du tourisme d'affaires en Lorraine.

1.1 **NOTRE PROBLEMATIQUE**

L'OLT dispose actuellement de données limitées sur le tourisme d'affaires en Lorraine.

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 Sarah MOYNE

Email : sarah.moyne@tourisme-lorraine.fr

Abbaye des Prémontrés – BP 97

54704 PONT A MOUSSON CEDEX

Le Dossier de Consultation pourra lui être remis :

- soit par voie postale,
- soit en main propre contre récépissé, le candidat devra le retirer (uniquement le matin entre 9h00 et 12h00 et l'après-midi entre 14h00 et 16h00, du lundi au vendredi),
- soit par courrier électronique (Lorraine Tourisme décline toute responsabilité dans l'envoi par courriel des éléments et il appartient au candidat de s'assurer que l'adresse d'envoi communiquée supporte l'envoi de documents électroniques volumineux).

Eléments à fournir :

- Un devis détaillé.
- Le présent cahier des charges signé et paraphé.

1.3 **DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES**

Le 27 octobre 2017 à 16 heures.

1.4 **DELAI DE VALIDITE DES OFFRES**

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

1.5 **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

L'OLT souhaite mettre en place un baromètre annuel du tourisme d'affaires sur la base de différents indicateurs :

- **Indicateurs de conjoncture**
L'évolution générale de l'activité touristique d'une année sur l'autre
- **Indicateurs de prévision**
L'évolution prévue d'une année sur l'autre
- **Indicateurs d'impact**
L'impact des variables socio-économiques sur l'activité touristique
- **Indicateur de satisfaction et de confiance**
La satisfaction attribuée aux acteurs du tourisme d'affaires

L'OLT a besoin de connaître :

- L'état des réservations des salles de réunion, le nombre de jours d'événements professionnels, le nombre de nuitées générées par les événements professionnels
- Le prix moyen d'une journée « événement professionnel » hors hébergement par participant
- L'origine géographique des organisateurs de ces événements professionnels
- L'origine géographique des participants à ces événements professionnels, la part des événements professionnels générés par la clientèle française/internationale
- Le profil et les attentes de la clientèle d'affaires
- Une évaluation de l'activité « événements professionnels » tels que les Congrès, les réunions d'entreprises, les formations
- Le pourcentage de l'activité « affaires » par rapport au chiffre d'affaires total de l'établissement, ainsi que la part des nouveaux clients dans les événements professionnels
- Les nouvelles tendances observées sur le segment affaires

L'ensemble de ces résultats devra être analysée de manière barométrique.

2.2 ECHANTILLON ET TERRAIN

Le bureau d'études retenu administrera des enquêtes téléphoniques ou web auprès d'un échantillon représentatif d'au moins 200 acteurs spécialisés dans le tourisme d'affaires auprès de centres d'affaires/ de congrès, d'hôtels, de sites touristiques de Lorraine.

L'OLT fournira une liste de contacts, notamment les partenaires adhérant au dispositif Lorraine Meeting Club, développé par Lorraine Tourisme.

Le bureau d'études pourra éventuellement compléter cette liste.

2.3 LIVRABLES

Le prestataire livrera les différents résultats :

- Sous format Powerpoint pour les principaux résultats (analyse des résultats bruts, tris croisés par segment pour chaque question, avec des focus par catégorie de professionnels, et focus sur les adhérents au Lorraine Meeting Club)
- Une synthèse Word présentant les principaux résultats et recommandations
- Un fichier Excel brut avec les réponses de l'ensemble des interrogés et leur verbatim
- Un fichier Excel des quotas
- Un fichier Excel des nouvelles adresses mail ou téléphoniques
- Un fichier Excel des tris croisés de l'étude (Département/territoire, type et classe de l'établissement)

2.4 CALENDRIER

Le terrain devra avoir lieu à partir du 15 décembre afin de pouvoir estimer l'année 2017 comme année de base du baromètre.

2.5 PRIX

Les prix proposés sont à présenter dans un devis détaillé.

Avant facturation, le prestataire est invité à vérifier le taux de TVA applicable.

3 JUGEMENT DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

3.1 JUGEMENT DES CANDIDATURES

Lors de l'examen des candidatures, seront éliminés les candidats n'ayant pas fourni l'ensemble des documents demandés dûment complétés et signés.

Les candidats ayant produit l'ensemble des pièces demandées et présentant les garanties professionnelles et financières suffisantes verront leur offre examinée.

Les candidats non retenus seront informés du rejet de leur candidature.

3.2 JUGEMENT DES OFFRES

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

- **Méthodologie proposée** (34 %)
- **Références** (33 %)
- **Prix** (33 %)

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*

Le prestataire sera réglé par chèque ou virement après la réalisation des prestations de services et des fournitures dans un délai **de 30 jours fin de mois à compter de l'émission de la facture.**

Le cas échéant, le versement d'un acompte peut être prévu pour la réalisation des prestations et pour la fourniture.

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 **MAUVAISE EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

Le non-respect, par le prestataire de chacun des volets, des dispositions relatives à l'exécution des prestations de ceux-ci, peut entraîner selon la nature et l'importance des défauts, manques ou malfaçons constatés, le refus pur et simple de tout ou partie de la prestation que le prestataire devra effectuer à nouveau dans les plus brefs délais et à ses frais, sous peine d'application des articles des présentes relatifs aux pénalités et à la résiliation du marché.

5.4 **INDEMNISATION EN CAS D'INEXÉCUTION OU DE MAUVAISE EXÉCUTION**

Le délai contractuel d'exécution est celui de la livraison.

En cas de non-respect des délais contractuels, Lorraine Tourisme pourra appliquer après la mise en demeure préalable, des pénalités calculées par application de la formule suivante :

$$P = \frac{V \times N}{100}$$

P = montant des pénalités

V = valeur de la commande

N = nombre de jours de retard

Ce montant s'appliquera par jour de retard constaté par Lorraine Tourisme.

5.5 **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.

5.6 REDRESSEMENT OU LIQUIDATION

5.6.1 Décision emportant effets sur l'exécution du marché

Les dispositions du Code du 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.

5.6.2 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 du commerce, le juge-commissaire l'ait autorisé à exercer la faculté ouverte par les articles L. 621-122 et L.621-28 du Code du 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.

5.6.3 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.

5.7 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.

5.8 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.

5.9 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) _____

1 Chaque page du présent CDC est à parapher
 La présente page est signée avec mention manuscrite "Lu et approuvé – Bon pour accord".