

ATOUT FRANCE - Marché relatif à la maintenance des applicatifs métiers Atout France & au développement d'une nouvelle application classement

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

**Pouvoir adjudicateur :**

**ATOUT FRANCE**



L'Agence de développement touristique de la France

**Service juridique  
79/81 rue de Clichy  
75009 PARIS**

**Téléphone : 01 42 96 70 00**

---

**Marché relatif à la maintenance des applicatifs métiers Atout France  
& au développement d'une nouvelle application classement**

---

**Procédure d'appel d'offres ouvert en application des articles 25, 67 et 68 du décret n°  
2016-360 du 25 mars 2016 *relatif aux marchés publics.***

**Date et heure limites de remise des plis :  
12/01/2018 à 12:00 (heure de Paris)**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

## **SOMMAIRE**

<b><u>ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES</u></b>	<b>3</b>
1.1 PRESENTATION DE ATOUT FRANCE	3
1.2 OBJET DU MARCHE ET GENERALITE	4
1.3 LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS	4
1.4 DUREE DU MARCHE ET DELAIS D'EXECUTION	5
<b><u>ARTICLE 2. PRESENTATION DU DISPOSITIF D'IMMATRICULATION DES OPERATEURS DE VOYAGES ET SEJOURS</u></b>	<b>5</b>
2.1 PRESENTATION DU REGISTRE OPERATEURS DE VOYAGES ET DE SEJOURS	5
2.2 PERIMETRE TECHNIQUE DE L'APPLICATION METIER	6
<b><u>ARTICLE 3. PRESENTATION DU DISPOSITIF DE CLASSEMENT DES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES</u></b>	<b>6</b>
3.1 PRESENTATION DU REGISTRE DES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES CLASSES	6
3.2 PERIMETRE TECHNIQUE DE L'APPLICATION METIER CLASSEMENT	8
<b><u>ARTICLE 4. LOT N°1 TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE (TMA)</u></b>	<b>8</b>
4.1 MAINTENANCE CORRECTIVE DES APPLICATIFS CLASSEMENT ET REGISTRE DES OPERATEURS DE VOYAGES ET DE SEJOURS	8
4.2 LA MAINTENANCE ADAPTATIVE	9
4.3 LA MAINTENANCE EVOLUTIVE :	9
4.4 GARANTIES APORTEES PAR LE TITULAIRE	10
4.5 RESPONSABILITES	10
4.6 REVERSIBILITE	10
<b><u>ARTICLE 5. CREATION D'UN NOUVEL APPLICATIF CLASSEMENT</u></b>	<b>11</b>
5.1 REPRISE DES FONCTIONNALITES EXISTANTES	11
5.2 REPRISE DE LA DATA, MIGRATION ET EXPLOITATION DES DONNEES	11
5.3 ETUDE ET CREATION D'UN NOUVEL ENVIRONNEMENT ET D'UNE NOUVELLE ARCHITECTURE TECHNIQUES	12
5.4 PROPOSITION D'UN NOUVEAU CONCEPT GRAPHIQUE ERGONOMIQUE :	12
5.5 REDACTION DU CAHIER DES SPECIFICATIONS :	12
5.6 GARANTIE ET VIABILITE DE LA SOLUTION :	12
5.7 NOUVELLES FONCTIONNALITES A INTEGRER :	12

## ARTICLE 1. Dispositions générales

### 1.1 Présentation de Atout France

# ATOUT FRANCE

L'AGENCE DE DÉVELOPPEMENT  
TOURISTIQUE DE LA FRANCE

#### CHIFFRES CLÉS ATOUT FRANCE

**400**

campagnes de communication dont  
66% de campagnes numériques

**275**

événements presse hors accueil de  
presse (contre 260 en 2015)

+ de **1 800**

accueils en France de blogueurs et  
journalistes (hors salons « Grand Ski »  
et « Rendez-vous en France »)

+ de **650**

événements professionnels à  
l'international (contre 600 en 2015)

Près de **1 500**

campagnes d'e-mailing et 3,2 millions de  
suiveurs sur les médias sociaux

Ecosystème *France.fr* : **15** millions de  
visites (+36%/2015) et **12** millions  
(+20%/2015) de visiteurs

**190** AMO et études

**13** publications techniques,  
**17** lettres de veille et **20**  
publications conjoncturelles

Atout France, opérateur unique de l'État en matière de tourisme, a pour mission de contribuer au renforcement de l'attractivité de la destination France et à la compétitivité de ses entreprises, filières et destinations.

Grâce à ses 33 bureaux répartis dans 30 pays et à une collaboration étroite avec le réseau des ambassades sur plus de 70 marchés, l'Agence dispose d'une connaissance pointue des clientèles touristiques internationales et des acteurs de la distribution.

Cette expertise lui permet de proposer aux professionnels des outils de compréhension de la demande et de conduire des actions marketing et de promotion efficaces.

L'Agence accompagne ainsi près de 1 300 professionnels (institutionnels du tourisme et entreprises privées) dans leur développement à l'international.

Au total, plus de 2 400 opérations de promotion sont organisées chaque année. Elles ciblent le grand public, la presse et les professionnels du tourisme international grâce à une stratégie d'influence reposant sur tous les moyens de communication et notamment les outils numériques.

Pour stimuler l'offre touristique et accroître sa qualité, Atout France accompagne les destinations dans leur stratégie de développement et contribue au montage de projets d'investissement.

Enfin, plusieurs dispositifs contribuant à la qualité sont pilotés par Atout France : classement des hébergements de tourisme, immatriculation des opérateurs de voyages mais également promotion de labels comme « Vignobles & Découvertes » ou la distinction Palace.

Salon Rendez-vous en France 2016.



# ATOUT FRANCE - Marché relatif à la maintenance des applicatifs métiers Atout France & au développement d'une nouvelle application classement

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Atout France est l'opérateur unique de l'Etat en matière de tourisme chargé d'assurer le développement de ce secteur.

Atout France poursuit un triple objectif de promotion du tourisme en France, de réalisation d'opérations d'ingénierie touristique et de mise en œuvre d'une politique de compétitivité et de qualité des entreprises du secteur.

Dans le cadre de sa mission d'immatriculation et de classement, Atout France doit organiser et gérer les dispositifs relatifs aux opérateurs de tourisme et ceux relatifs aux hébergements touristiques.

La loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques a, en effet, confié à Atout France les missions suivantes :

- l'immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours ;
- le classement des hébergements touristiques marchands.

Conformément au cadre légal et réglementaire et dans un souci d'efficacité et de qualité de service en faveur des opérateurs et exploitants touristiques, des applications informatiques dédiées ont été développées.

Elles nécessitent une maintenance informatique.

### **1.2 Objet du marché et généralité**

La présente consultation concerne un marché de services informatiques relatif aux lots suivants :

- Lot N°1 relatif à la tierce maintenance applicative des applicatifs métiers Atout France (classement des hébergements touristiques et immatriculation des agents de voyages). Le titulaire sera également en charge d'assurer un service de hosting ayant notamment pour qualité une haute disponibilité des serveurs ou une technologie produisant les mêmes résultats afin d'héberger les deux applications métiers de Atout France.
- Lot N°2 relatif au développement d'une nouvelle application classement. Le titulaire sera en charge de reproduire l'actuelle application classement, d'en conserver les fonctionnalités, d'en migrer la totalité de la DATA mais aussi devra être force de proposition quant aux technologies employées en choisissant des solutions pérennes et facilement exploitables. Il sera également chargé de développer quelques fonctionnalités supplémentaires.

Le titulaire apportera tout le soin, le professionnalisme et les diligences nécessaires à l'exercice de la Mission qui lui est confiée par Atout France dans le cadre du marché.

Il s'engage à mettre à la disposition de Atout France une équipe spécialement dédiée et à y consacrer le temps et le travail nécessaire.

Il s'oblige également à formuler, pendant toute la durée du marché, toutes suggestions ou propositions qui pourraient contribuer à améliorer l'exécution des prestations et l'efficacité de celles-ci.

### **1.3 Lieu d'exécution des prestations**

Les prestations s'exécuteront dans les locaux d'Atout France, en tant que de besoin, et dans les locaux du titulaire.

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

### 1.4 Durée du marché et délais d'exécution

La durée du marché est de un (1) an non renouvelable.

Les délais d'exécution se confondent avec la durée du marché.

## ARTICLE 2. Présentation du dispositif d'immatriculation des opérateurs de voyages et séjours

### 2.1 Présentation du registre opérateurs de voyages et de séjours

Le registre des opérateurs de voyages et de séjours recense toutes les personnes physiques ou morales qui se livrent ou apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération :

- aux opérations consistant en l'organisation ou la vente de voyages ou de séjours individuels ou collectifs ;
- à toute autre activité mentionnée à l'article L. 211-1 du code du tourisme : organisation/vente de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages et de séjours et de services liés à l'accueil touristique, production ou vente de forfaits touristiques, émission de "coffrets cadeaux" touristiques.

Ce recensement ne concerne pas les cas prévus aux articles L. 211-3 et L. 211-18 III du code du tourisme.

La consultation du registre des opérateurs de voyages et de séjours permet de vérifier l'immatriculation de tous les opérateurs concernés, quel que soit leur statut.

#### **L'immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours**

L'immatriculation d'une personne physique ou morale qui souhaite exercer l'activité d'opérateur de voyages et de séjours en France est obligatoire.

Cette obligation concerne aussi bien les opérateurs établis en France que ceux qui souhaitent exercer cette activité depuis un lieu d'établissement en Europe (ou libre prestation de services).

L'immatriculation atteste que l'opérateur concerné remplit les conditions prévues par le code du tourisme pour pratiquer cette activité.

L'ensemble de ces conditions est vérifié par la commission d'immatriculation au sein d'Atout France.

L'immatriculation est renouvelable tous les trois ans.

#### **Les informations disponibles au public et leur mise à jour**

La consultation du registre permet d'avoir accès à l'ensemble des informations concernant l'immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours (numéro et date d'immatriculation, identité, forme juridique, catégorie, représentants légaux/statutaires, adresse, noms et adresses du garant et

# ATOUT FRANCE - Marché relatif à la maintenance des applicatifs métiers Atout France & au développement d'une nouvelle application classement

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

de l'assureur, établissements secondaires, associations/organismes sans but lucratif membres d'une union ou d'une fédération).

La mise à jour de la fiche descriptive de chaque opérateur de voyages intervient par la modification d'un seul des éléments la composant (v. la date figurant en haut de la fiche descriptive). Cette mise à jour inclut également les mentions complémentaires éventuelles suivantes : avis de cessation ou de changement de garantie financière et sa date de publication, la radiation ou le non renouvellement du registre, la déclaration d'insaisissabilité.

Cette date de mise à jour fait foi et tient lieu d'information à destination tant du public que des autres autorités compétentes (greffes des tribunaux de commerce, centres de formalités des entreprises, autorité préfectorale, garants, assureurs, etc.).

C'est dans ce contexte qu'Atout France a ainsi la charge de :

- l'immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours sur un registre public consultable sur Internet ;
- sa tenue et sa mise à jour régulières ;
- le contrôle annuel des conditions d'exercice des opérateurs de voyages (garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle) ;
- la radiation du registre en cas de non-respect de ces conditions.

### **2.2 Périmètre technique de l'application métier**

L'application est développée en Java, comprenant une base de données dédiée ainsi qu'un portail s'appuyant sur LifeRay.

L'outil de gestion des documents associé à cette application s'appuie sur Alfresco (v. annexe n°1).

Service	Logiciel
JVM	Java Standard Edition
Serveur d'application	Sun Glassfish Entreprise server
Données	My SQL
GED	Alfresco

## **ARTICLE 3. Présentation du dispositif de classement des hébergements touristiques**

### **3.1 Présentation du registre des hébergements touristiques classés**

La loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques confie à Atout France l'animation du dispositif de classement des hébergements touristiques.

Cette mission consiste principalement dans :

## ATOUT FRANCE - Marché relatif à la maintenance des applicatifs métiers Atout France & au développement d'une nouvelle application classement

### CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

- la conception et l'évolution des tableaux de classement en concertation avec les représentations professionnelles nationales et l'Etat ;
- le classement des hébergements touristiques et leur publication sur un site internet dédié ;
- le suivi et l'animation de l'ensemble du dispositif, et notamment le réseau des cabinets de contrôle accrédités.
- La gestion et le traitement des plaintes consommateurs

Ce dispositif porte sur deux grands axes : la modernisation des critères de classement et la refonte de la procédure d'obtention des nouvelles étoiles, la visite de contrôle à la charge de l'exploitant étant confiée à des organismes de contrôle accrédités.

Ce dispositif concerne les hôtels, les campings, les parcs résidentiels de loisirs, les résidences de tourisme, les villages de vacances.

Le classement reste un acte volontaire.

Toutefois, désormais, quel que soit le mode d'hébergement, les règles d'obtention du classement sont identiques et les critères du référentiel de classement sont définis selon le même mode de fonctionnement : équipement, services au client, accessibilité et développement durable.

Grâce à une procédure simplifiée et dématérialisée, les exploitants des hébergements peuvent faire la demande de classement de leur établissement selon les nouveaux critères. Ce dispositif poursuit trois objectifs forts visant à donner corps à une politique nationale volontariste de l'amélioration de la qualité de l'offre :

1. moderniser et améliorer la qualité de l'offre d'hébergement française grâce à un classement plus exigeant, introduisant plus de 240 critères et des visites de contrôle tous les cinq ans ;
2. redonner du sens aux étoiles en proposant des repères plus forts et plus fiables aux clientèles touristiques nationales et internationales ;
3. permettre ainsi à la destination France d'être plus lisible sur la scène internationale.

Les principes du nouveau classement applicables à tous les modes d'hébergement concernés sont les suivants :

1. un classement valable cinq ans délivré par Atout France ;
2. une visite d'inspection effectuée par un cabinet de contrôle accrédité par le COFRAC en vue de l'obtention du classement ;
3. un classement de 1\* à 5\* pour tous les hébergements ;
4. une grille de classement fonctionnant selon un système à points avec des critères obligatoires et optionnels ;
5. une publication des établissements classés sur le site [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr) de Atout France.

Atout France a donc développé une application informatique permettant de gérer la démarche de classement en ligne.

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Outre le service apporté aux exploitants et aux cabinets de contrôle, cette télé-procédure permet également d'assurer un classement et une publication plus rapide des établissements classés.

### 3.2 Périmètre technique de l'application métier classement

L'application de classement est développée en Java, comprenant une base de données dédiée ainsi qu'un portail s'appuyant sur LifeRay.

L'outil de gestion des documents associé à cette application s'appuie sur Alfresco (v. annexe n°1).

Service	Logiciel
JVM	JVM Java Standard Edition
Serveur d'application	Sun Glassfish Entreprise server/ Apache
Données	My SQL
GED	Alfresco

## ARTICLE 4. Lot N°1 Tierce maintenance applicative (TMA)

Les prestations attendues portent sur la maintenance corrective, la maintenance adaptative et la maintenance évolutive.

La maintenance consiste à conserver les applications dans l'état permettant de remplir leurs fonctions incluant :

- la maintenance corrective relative au traitement des erreurs et anomalies ainsi que le maintien des performances, et ce, même en cas d'augmentation du nombre d'utilisateurs,
- la maintenance adaptative, à savoir toute modification visant la mise à jour de l'environnement technologique de l'application sans impact sur les fonctionnalités ainsi que les mises à jour des environnements technologiques et logiciels utilisés, garanties par l'éditeur.
- la maintenance évolutive relative au déploiement de nouvelles fonctionnalités en garantissant le non impact sur les performances des applicatifs.

### 4.1 Maintenance corrective des applicatifs classement et registre des opérateurs de voyages et de séjours

Le titulaire traitera chaque demande de maintenance corrective formulée par Atout France, selon la procédure suivante :

- Prise en compte de la demande d'Atout France, reçue par mail ou autre, avec renseignement de l'outil de télétransmission choisi par le titulaire,
- Atout France sera en charge de déterminer le niveau de criticité de la demande lors de l'établissement de celle-ci,
- Le titulaire devra identifier et communiquer l'ensemble des composants impactés par l'anomalie de fonctionnement,
- Le titulaire devra estimer la charge de travail et le délai nécessaire à la réalisation de l'intervention,

## ATOUT FRANCE - Marché relatif à la maintenance des applicatifs métiers Atout France & au développement d'une nouvelle application classement

### CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

- Le titulaire devra, en lien avec Atout France assurer l'organisation et la planification de l'intervention.

La réalisation des actions de maintenance corrective sera réalisée par le titulaire conformément au planning concerté conformément aux dispositions ci-dessus, l'objectif étant de réduire la durée d'indisponibilité d'une des Applications et d'éviter la répétition des incidents, des dysfonctionnements et des anomalies.

Le titulaire s'engage à traiter les demandes de maintenance, quel qu'en soit le nombre, dans les délais maximum suivants :

- Anomalie bloquante : résolution dans un délai de 48h00 jours ouvrés à compter de la notification par le client.
- Anomalie majeure : résolution dans les 5 jours ouvrés à compter de la notification par le client.
- Anomalie mineure : résolution dans les 10 jours ouvrés à compter de la notification par le client.

Le caractère « bloquant » ou « non bloquant » sera défini dans la demande d'intervention transmise par Atout France. En cas de désaccord entre Atout France et le titulaire sur la définition du problème, les parties se réuniront le cas échéant afin de décider d'un commun accord du caractère « bloquant » ou « non bloquant » de ce problème.

Ceci étant exposé,

Le caractère bloquant se traduit par les éléments suivants :

- la non tenue ou la non préparation d'une commission d'immatriculation
- l'impossibilité d'immatriculer et de publier un opérateur
- l'impossibilité de classer et de publier un hébergeur
- l'impossibilité pour un hébergeur de faire évoluer son dossier en vue d'obtenir son classement
- tout problème empêchant une utilisation normale et effective de l'application ou fournissant des résultats erronés.

A noter que, si une solution de contournement est élaborée d'un accord commun entre Atout France et le titulaire, alors l'anomalie sera jugée « non bloquante » mais reste toutefois « majeure ».

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre toutes ses compétences pour que l'anomalie ayant fait l'objet de la demande soit résolue dans les délais impartis. Le titulaire s'engage à couvrir les frais d'intervention extérieure dans le cas où ses compétences seront jugées insuffisantes dans le traitement de l'anomalie.

#### **4.2 La maintenance adaptative**

Le titulaire s'engage à une veille technologique des mises à jour délivrées par les éditeurs de logiciels intégrés dans les applicatifs, ainsi qu'à les communiquer à Atout France.

La maintenance adaptative vise à la mise à jour des environnements technologiques des applications sans impact sur leurs fonctionnalités et logiciels utilisés, garanties par l'éditeur.

#### **4.3 La maintenance évolutive :**

**Les évolutions mineures :**

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Le titulaire s'engage à établir un devis à Atout France sous forme de jour hommes équivalant temps plein (ETP) correspondant à la tarification du jour homme au forfait TMA qu'il propose.

### **Les évolutions majeures :**

Le titulaire s'engage à établir un devis à Atout France sous forme de jour hommes équivalant temps plein ainsi qu'une équipe suffisante dédiée à la conception et la réalisation du projet.

## **4.4 Garanties apportées par le titulaire**

Le titulaire s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution des prestations de maintenance et d'évolution des applications. Les parties conviennent que le titulaire a une obligation de moyens.

Les prestations, définies dans le présent contrat, seront effectuées par un ou plusieurs informaticiens dont la qualification correspond aux compétences requises pour résoudre les anomalies.

Le titulaire se doit d'informer Atout France sur tout dysfonctionnement constaté et le conseiller loyalement. Il s'engage à apporter toute la compétence, les moyens, le soin et la diligence appropriés, conformément aux règles et usages en vigueur dans la profession.

Le titulaire s'engage à ce que son personnel, lorsque, le cas échéant, il se trouve dans les locaux de Atout France, se conforme aux dispositions applicables de son règlement intérieur.

Le titulaire garantit à Atout France, respecter les lois et réglementations en matière de droit fiscal et social.

## **4.5 Responsabilités**

Le titulaire s'engage à assumer toute responsabilité notamment pour tout préjudice direct ou indirect (perte de données, bugs informatiques etc.) subi par Atout France pour toute faute ou négligence du fait de son personnel.

Dans ce cadre, le titulaire s'engage à corriger à ses frais les anomalies, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

## **4.6 Réversibilité**

La clause de réversibilité peut être mise en œuvre à l'arrivée du terme du contrat ou en cas de résiliation anticipée de celui-ci.

Le titulaire s'engage d'ores et déjà à apporter à Atout France l'assistance nécessaire durant la période de migration pour faciliter la reprise ou le transfert des applications et ainsi suivre le plan de réversibilité prévu en annexe 2.

Ce transfert consiste à :

- Fournir l'ensemble des documents de référence à la nouvelle équipe ;
- Être à la disposition de la nouvelle équipe pour présenter et commenter ces documents ;
- Présenter et former la nouvelle équipe à l'ensemble des procédures mises en œuvre sur le projet ;
- Contrôler et participer à la prise en charge par la nouvelle équipe des opérations de maintenance.

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Les obligations du titulaire ainsi que sa responsabilité en vertu du présent document demeurent jusqu'à l'issue des prestations de réversibilité, le titulaire conservant l'entière responsabilité de la maintenance.

Les différentes étapes composant la phase de réversibilité sont :

- Préparation à la réversibilité :
  - Planification de la baisse d'activité du titulaire et montée en charge des équipes du nouveau titulaire,
  - Identification et planification des formations à conduire ;
- Formation :
  - Formations fonctionnelles et techniques des nouvelles équipes ;
- Suivi :
  - Mise en situation de la nouvelle équipe,
  - Assistance à la nouvelle équipe dans ses nouvelles tâches ;
- Bilan :
  - Evaluation des risques susceptibles de survenir dans le cadre de la nouvelle prestation.

Le coût de la réversibilité est inclus au budget. La réversibilité ne pourra en aucun cas faire l'objet de surcout et ce, même, si cela se traduit par une charge de travail accrue pour le titulaire, dans la limite de 10 jours pleins et non nécessairement consécutifs, pour lesquels le titulaire interviendrait.

Livrables :

Le titulaire s'engage à fournir à Atout France, pour toute correction d'anomalie ou évolution lui incombant :

- Un cahier technique décrivant la nature du problème, les moyens de correction mis en œuvre, la version de la mise à jour.
- Un livrable sur les spécifications fonctionnelles en fonction des interventions liées à sa prestation.
- S'engage à commenter les scripts dans les modules des applications.

## **ARTICLE 5. LOT N°2 Création d'un nouvel applicatif classement**

### **5.1 Reprise des fonctionnalités existantes**

Consulter l'annexe n°3 intitulée « *Spécifications fonctionnelles application classements* » afin d'appréhender la nature des travaux portant sur la création du nouvel applicatif.

### **5.2 Reprise de la DATA, migration et exploitation des données**

Il est demandé au titulaire de prévoir la migration de toutes les tables contenues dans la base de données.

Une attention particulière sera demandée sur les sauvegardes, pré testées et pérennes de l'ancien applicatif.

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

### 5.3 Etude et création d'un nouvel environnement et d'une nouvelle architecture techniques

Le titulaire devra préconiser une solution :

- éligible à un serveur haute disponibilité ou à une technologie similaire produisant les mêmes résultats ;
- une architecture et des composants faciles à maintenir ;
- devra proposer un développement autre que la technologie JAVA, dans la mesure du possible.

### 5.4 Proposition d'un nouveau concept graphique ergonomique :

Le titulaire devra proposer :

- une application front office et back office responsive design ;
- des pages intuitives et ergonomiques intégrant une charte graphique « *designée* ».

### 5.5 Rédaction du cahier des spécifications :

Le titulaire aura en charge la rédaction de l'ensemble du cahier de spécifications techniques et fonctionnelles afférant au nouvel applicatif, intégrant les fonctionnalités existantes ainsi que les nouvelles fonctionnalités.

### 5.6 Garantie et viabilité de la solution :

Le titulaire devra proposer une garantie de l'applicatif livré (y compris en cas de perte de données) durant un an. Le titulaire prendra à sa charge la résolution de toute anomalie ou dysfonctionnement de l'application.

### 5.7 Nouvelles fonctionnalités à intégrer :

#### A- Fonctionnalités mineures à intégrer dans l'applicatifs :

- un service de web mail d'un partenaire enregistrant des informations directement dans les dossiers (prise en compte d'une TO DO LIST afférente).
- Création d'un espace de dialogue (information de Atout France s'intégrant directement dans les comptes exploitants et OEC).
- Elaborer un espace de « mise en valeur » des hébergements classés accessible au public avec critères de recherche associés. Il s'agit là d'insérer des critères reconnus comme validés pour les seuls établissements classés- publiés sur la page ci-dessous. Ce module sera disponible pour les établissements ayant complété leur formulaire en ligne.  
Il est demandé au titulaire de développer l'outil qui sera mis en affichage public, lorsque cela sera jugé opportun.
- Ajouter un onglet « recherche par critères ». La liste de critères à remonter sera livrée par la suite.

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Accueil Tout savoir sur le classement Organismes de contrôle Panonceaux **Registre des hébergements classés** Meublés

Registre des hébergements classés

### ••• Bienvenue sur le registre des hébergements collectifs classés

Pour consulter la liste à jour des **villages résidentiels de tourisme classés**, cliquer [ici](#)

Pour rechercher **tout autre mode d'hébergement collectif classé** ou une liste de ces hébergements classés par critères, veuillez utiliser le moteur de recherche ci-après.

Recherche par critère Recherche par département Recherche par région Dernière mise à jour du registre : 08/09/2015

**Recherche multi-critères**

HÔTEL DE TOURISME
  CAMPING
  VILLAGE DE VACANCES  
 RÉSIDENCE DE TOURISME
  PARC RÉSIDENTIEL DE LOISIRS

Nombre d'étoiles : 
 Nom commercial de l'établissement :

Code postal : 
 Commune : 
 Région :

Date de classement : le :

Date de publication de l'établissement : le :

DISTINCTION PALACE

Rechercher Effacer les critères

### B- « Formularisation » en ligne des grilles de classement pour tous les modes d'hébergement à destination des cabinets de contrôle incluant le calcul des points-insertion dans le work flow (certificat de visite)

Il s'agit d'élaborer des formulaires en ligne à partir de tableaux Excel livrés par Atout France.

Chaque référentiel comprend environ 240 critères rangés dans différents chapitres, il faudra prévoir une ligne par critère.

- Soit le critère est validé ; auquel cas, les points affectés sont comptabilisés.
- Soit le critère est invalidé ; auquel cas, il n'y a pas de point à comptabiliser.

L'utilisateur devra indiquer dans une case dédiée s'il y a « validation » ou « refus ».

Il existe plusieurs types de critères :

- Les critères obligatoires (X)
- Les critères optionnels (O)
- Les critères non applicables (NA) = les points affectés aux critères se déduisent par une valeur négative
- Les critères à valeur variable : de 1 à 5 points
- Les critères à commentaires obligatoires (VM + AJO)
- Les critères obligatoires non compensables (le résultat est négatif si un seul d'entre eux n'est pas validé)
- NB : selon les caractéristiques de l'établissement le critère pourra être soit X soit O soit NA

N° du critère	Libellé du critère	Statut du	Points affectés	Validation du	Nb de points	Commentaire obligatoire	libre/
---------------	--------------------	-----------	-----------------	---------------	--------------	-------------------------	--------

ATOUT FRANCE - Marché relatif à la maintenance des applicatifs métiers Atout France & au développement d'une nouvelle application classement

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

		critère		critère ?	obtenus	
1	Existence d'une enseigne en bon état	X	2	validé	2	

A priori, l'utilisateur aura seulement à compléter les cases en jaune et en rose pour quelques critères à valeur variable selon les valeurs implémentées par défaut (validé – refusé -1,2,3,4,5).

Une fois que l'utilisateur aura complété tous des champs de l'ensemble du référentiel, le formulaire en ligne devra additionner le total des points à valeur obligatoire et les points à valeur optionnelle et comparer avec une valeur de référence par niveau d'étoile.

Par ex : en 1\*, il faudra totaliser un minimum de 100 points obligatoires + un minimum de 50 points à la carte.

Le formulaire en ligne devra donc conclure à un rapport favorable si les totaux sont atteints et à un rapport défavorable si les totaux ne sont pas atteints\*.

Le formulaire devra faire apparaître les résultats suivants (certains éléments ne figurent en jaune que pour éclairer l'élaboration de la formule de calcul, mais ne devront pas apparaître dans le formulaire).

<b>Points obligatoires</b>		
a) Nombre total de points obligatoires à respecter pour la catégorie demandée		x
b) Nombre minimal de points obligatoires à respecter <b>soit 95 % de (a)</b>		x
c) Nombre de points obligatoires atteints		x
<b>Respect du seuil de nombre de points obligatoires à atteindre</b>		<b>Oui /Non</b>
d) Nombre de points obligatoires à compenser (dans la limite de 5 % du total à atteindre) <b>(coefficient 3), soit (a) - (c) *3</b>		x
<b>Points à la carte</b>		
e) Nombre total de points à la carte disponibles pour la catégorie demandée		x
f) Nombre de points à la carte à respecter, (soit 5%, 10 %, 20%, 30 %, 40 % respectivement pour les catégories 1, 2, 3, 4, 5*) <b>% de (e)</b>		x
g) Nombre de points à la carte à atteindre : <b>(d) + (f)</b>		x
h) Nombre de points à la carte atteints		x
<b>Respect du seuil de nombre de points à la carte à atteindre</b>		Oui/ Non

\*une tolérance de 5% (attention à maîtriser les arrondis) est acceptée en cas de non respect du nombre de points obligatoires. Les points manquants sont à multiplier par 3 et à ajouter au nombre de points optionnels à atteindre.

Une première page de formulaire avec des champs fournis par Atout France (questions préliminaires) devra être proposée avant la saisie de la grille proprement dite, afin de préparer la validation des points de certains critères à comportement variable selon leur structure (ex catégorie demandée, localisation, nombre de chambres...).

Les formulaires devront être disponibles directement dans les dossiers établissement. A partir de l'état « contrôle pris en charge », ajouter un bouton d'accès.

L'utilisateur principal des formulaires en ligne sera le compte OEC.

Atout France (admin + utilisateurs) devra avoir accès à ce document, les administrateurs pouvant le modifier en cas de besoin.

L'exploitant devra avoir la vision du formulaire en PDF tel que fait actuellement pour les hôtels. Prévoir un format compatible à l'impression papier

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Prévoir de consulter le formulaire durant toute la vie du dossier dans la rubrique « pièces des demandes ».

Une fois le formulaire complété par l'OEC, le dossier passe dans l'état suivant.

L'ensemble des réponses (oui/non, mesures, commentaires) du formulaire sera consignée dans une base de données facilement accessible et exploitable par Atout France avec des outils de bureautiques ordinaires (Word, Excel..) et ce, seulement à partir du moment où le classement est au statut « publié ». C'est lors de cette action que les données seront en effet migrées dans la base de données dédiée.

Afin de ne pas impacter l'application en production, Atout France recommande la duplication de la base de données de production pour une utilisation à son exploitation et sa commercialisation.

### **C- Transcription de la grille de classement à destination des exploitants : pré diagnostic et auto diagnostic pour l'ensemble des modes d'hébergement :**

#### **Le prédiagnostic**

Le pré diagnostic nouvelle version devra remplacer la version actuelle qui est actuellement sous format PDF et Excel. Atout France souhaite créer un formulaire en ligne libre de modifications selon les besoins.

Le principe est le suivant :

- l'exploitant complète l'ensemble des champs,
- Il n'y a pas de calcul de points,
- Le document doit être imprimable et consultable par – lui-même + Atout France + OEC,
- Intégration dans le work flow.

#### **L'autodiagnostic**

Ce formulaire sera une version vulgarisée et ergonomisée de la grille de classement avec calcul des points selon les mêmes principes que le certificat de visite. Il devra être transposé à l'ensemble des modes d'hébergement classés par Atout France. Cet outil sera payant et commercialisé dans le cadre d'une boutique en ligne.

L'autodiagnostic devra être un outil pédagogique en ligne permettant à l'exploitant de se confronter à l'ensemble de la grille lui permettant de se positionner plus facilement sur une catégorie d'étoile ou, le cas échéant, d'apporter des correctifs à son exploitation.

Ce développement s'adresse tant aux hébergements touristiques qu'aux populations périphériques intéressées par ce classement : organismes locaux de tourisme, bureaux d'études, conseil, titulaires, exploitants, élus, services...

La présentation de l'autodiagnostic devra être scénarisée et intuitive. L'autodiagnostic comprend les fonctionnalités suivantes :

- un questionnaire, prenant en compte les caractéristiques de l'établissement et le niveau d'étoile, en fonction de questions préliminaires et d'un niveau de classement ciblé.
- un fil de progression indiquant le nombre de réponses à compléter.
- un tableau de bord donnant la visibilité du calcul de chaque critère à destination de Atout France.

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

- la génération du pré-diagnostic à insérer dans le compte exploitant sous une fonctionnalité dédiée.
- un tutoriel.
- une boutique en ligne comprenant la création d'un catalogue de produits administrable par Atout France / un système de facturation.
- une page de résultat / rapport de synthèse lui indiquant les points obtenus et à compléter en cas de résultat négatif ; à l'issue, l'exploitant pourra revenir à tout moment sur son autodiagnostic afin d'en modifier les réponses et le résultat.
- les données saisies dans le formulaire devront s'enregistrer automatiquement et lorsque l'exploitant clique sur « suivant » à la fin de chaque page. En s'inspirant de la déclaration de revenus en ligne sur [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr), l'utilisateur doit pouvoir naviguer sur les différentes pages.
- intégration des pièces dans la page du compte établissement.

### **La boutique en ligne et catalogue de produits :**

Les produits du catalogue sont ouverts à tous mais les prix peuvent varier en fonction des rôles existant dans l'application.

Les produits possèdent a minima les informations suivantes :

- type de produit : autodiagnostic, rapport statistiques, accès à une interface, etc. ...
- intitulé
- descriptif
- prix (un prix pour chaque rôle)
- une réduction éventuelle du prix avec dates de début et de fin applicables
- le fichier à vendre ou un lien permettant l'accès à un fichier ou une interface

Les utilisateurs avec un rôle Atout France accéderont à tous les produits librement et sans passer par le processus de paiement.

Dans le processus d'achat, au moment de la commande, des CGU seront obligatoirement à valider.

### **Gestion des droits :**

Un rôle dédié de gestionnaire de la boutique en ligne sera créé et attribué à Atout France.

Idéalement, les comptes « client » devront être intégrables aux autres comptes utilisateur de l'application.

Un exploitant d'hébergement peut devenir client sans recréer de compte. La règle vaut également pour les organismes de contrôle.

Atout France exploite pour une autre application un TPE permettant le paiement en ligne. C'est cette solution qui devra être employée pour la boutique des Classements.

La connexion à la boutique en ligne devra être sécurisée par un certificat de sécurité SSL. Il devra être précisé si le SSL actuellement en place sur l'application doit être modifié.

La boutique en ligne doit être accessible depuis le menu général front office de l'application.

### **Commercialisation des données dans la boutique en ligne :**

Les produits « données » issues des fiches établissement et du certificat de visite devront être commercialisables par Atout France. Elles devront se présenter sous forme de rapports pouvant être pré-générés ou dynamiques.

L'objet est la commercialisation de données non nominatives (par exemple dans le Calvados, combien d'hôtels de catégorie 3 étoiles dispose d'un service de restauration le midi).

## ATOUT FRANCE - Marché relatif à la maintenance des applicatifs métiers Atout France & au développement d'une nouvelle application classement

### CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Les produits « donnée » devront automatiquement indiquer sur la description du produit le nombre d'établissements dont les données ont été utilisées pour la constitution des rapports et ce, en amont du paiement.

La restitution des données payantes seront configurées selon deux formats :

- un document structuré et figé, généré à une date déterminée par Atout France. Chaque nouvelle version déprécie l'ancienne sans la remplacer. Pour accéder à la nouvelle version, le client doit renouveler son achat. Ce rapport peut se présenter sous forme de document type PDF.
- un rapport dynamique pour lequel le client pourra choisir ses données « à la carte ». Atout France définit le périmètre des données manipulables par le client qui peut accéder au produit jusqu'à ce que sa date de fin de validité soit atteinte. Ce rapport peut se présenter sous forme de rapport consultable en ligne avec saisie d'un login et d'un mot de passe ou l'emploi d'une URL comportant un jeton d'accès (pour une identification automatique).

Pour ces produits, il est attendu une proposition d'outil permettant le design et la publication de ces rapports comprenant des données chiffrés, des analyses de l'offre et des graphiques.