

# ATOUT FRANCE

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT  
TOURISTIQUE DE LA FRANCE



## CAHIER DES CHARGES

**Externalisation des missions relatives au traitement des  
demandes d'information et d'examen concernant  
l'immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours  
et le classement des hébergements touristiques**

## SOMMAIRE

1	ATOUT FRANCE.....	3
2	OBJET DE LA CONSULTATION .....	4
3	CONTEXTE .....	4
4	OBJECTIFS ou DESCRIPTION DES BESOINS.....	8
5	PRESTATIONS ATTENDUES .....	10
6	BUDGET .....	11
7	LE REGLEMENT DE LA CONSULTATION .....	11
7.1	<b>OBJET DE LA CONSULTATION .....</b>	<b>11</b>
7.2	<b>INFORMATION DES CANDIDATS.....</b>	<b>11</b>
7.3	<b>RETROPLANNING .....</b>	<b>12</b>
7.4	<b>DOSSIER DE CONSULTATION.....</b>	<b>12</b>
7.5	<b>PRESENTATION DES OFFRES .....</b>	<b>12</b>
7.6	<b>DEPOT DES OFFRES .....</b>	<b>12</b>
7.7	<b>CRITERES DE SELECTION.....</b>	<b>13</b>
7.8	<b>DELAI DE VALIDITE DES OFFRES .....</b>	<b>13</b>
7.9	<b>CONFIDENTIALITE .....</b>	<b>13</b>
7.10	<b>CONDITIONS GENERALES.....</b>	<b>13</b>
7.11	<b>CONTACTS.....</b>	<b>14</b>

# 1 ATOUT FRANCE

Atout France, opérateur unique de l'Etat 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 et filières.

Grâce à ses 33 bureaux répartis dans 30 pays, Atout France couvre 78 marchés d'intervention avec la collaboration étroite des ambassades et dispose ainsi d'une connaissance pointue des clientèles touristiques internationales et des acteurs de la distribution.

Cette expertise des marchés lui permet de proposer aux professionnels des outils de compréhension de la demande tels que des lettres de conjoncture par pays et par filière, des études de marchés (Chine, Brésil, Russie, Asie du Sud-est, etc.) ou des baromètres de conjoncture, et de conduire des actions marketing et de promotion efficaces.

Atout France accompagne ainsi plus de 1 200 professionnels (institutionnels du tourisme et entreprises privées) dans leur développement à l'international. Au total, plus de 2 800 opérations de promotion sont organisées chaque année. Elles ciblent le grand public notamment grâce à une stratégie numérique forte (un site puissant, [www.france.fr](http://www.france.fr), 2,6 millions de fans sur les réseaux sociaux), 5,5 millions de contacts qualifiés dans le Customer Relationship Management (CRM) mais également par des campagnes de communication ou des éditions.

Les professionnels du tourisme international sont aussi sensibilisés aux atouts de la destination (salons, workshops, démarchages, éductours, etc.) ainsi que la presse (voyages de presse, conférences de presse, etc.).

Atout France organise également plusieurs salons professionnels qui font référence : Rendez-vous en France qui réunit plus de 900 tour-opérateurs internationaux, Grand Ski, Destination Vignobles, France Meeting Hub, etc.

Pour stimuler l'offre touristique et accroître sa qualité, Atout France accompagne les territoires dans leur stratégie de développement et contribue au montage de projets d'investissement (825 millions d'euros accompagnés au cours des 18 derniers mois).

Une quinzaine de travaux et études paraissent également chaque année pour permettre aux professionnels de mieux valoriser leurs potentiels, d'optimiser leurs choix de gestion et d'ajuster leurs processus de développement (ex : les clientèles du luxe, le marché du bien-être, les réseaux et media sociaux dans le tourisme, etc.) ; études dont les conclusions servent régulièrement dans le débat public.

Plusieurs dispositifs contribuant à la qualité sont également pilotés par Atout France : classement des hébergements de tourisme (14 000 hôtels classés selon les nouveaux critères), immatriculation des opérateurs de voyages mais également promotion de labels comme « Vignobles & Découvertes » pour l'oenotourisme porté par 54 vignobles ou encore la distinction Palace attribuée à 23 établissements en France.

Pour en savoir plus : [www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr) ou [www.france.fr](http://www.france.fr)

## 2 OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet la sélection d'un prestataire qui accompagnera Atout France dans le traitement des demandes d'information et d'examen concernant l'immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours et le classement des hébergements touristiques.

## 3 CONTEXTE

Dans le cadre de sa mission dite de réglementation, de classement et de qualité, Atout France doit organiser et gérer les dispositifs d'immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours et le classement des hébergements touristiques marchands.

Pour réaliser ces différentes missions, Atout France dispose d'une équipe en interne (Direction de la réglementation des métiers du tourisme, des classements et de la qualité) de 7 personnes (incluant le directeur de la réglementation des métiers du tourisme, des classements et de la qualité et son assistante), dont :

- 3 personnes pour l'immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours ;
- 2 personnes pour le classement des hébergements de tourisme.

A ce titre, la Direction de la réglementation des métiers du tourisme, des classements et de la qualité prend en charge un certain nombre d'actions, parmi lesquelles :

### a) **Gestion du dispositif d'immatriculation des opérateurs de tourisme**

Cette mission concerne :

- l'immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours sur un registre public consultable sur Internet ainsi que la tenue et la mise à jour régulière de ce dernier ;
- le contrôle annuel des conditions de garantie financière et d'assurance de responsabilité civile professionnelle ;
- la publication des cessations de garantie financière ;
- la radiation ou le non renouvellement du registre public en cas de non-respect de ces conditions.

### i) **Présentation du registre des 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.

#### **ii) 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.

#### **iii) Les informations disponibles 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 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.).

#### **iv) La procédure d'immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours**

La procédure d'immatriculation est dématérialisée.

La demande d'immatriculation se fait donc en ligne après inscription de l'opérateur, grâce à une application informatique mise à disposition par Atout France.

A l'issue de l'inscription en ligne, l'opérateur peut :

- bénéficier grâce à son compte utilisateur d'un suivi en temps réel de l'examen de son dossier et de la consultation de l'ensemble des attestations et décisions le concernant ;
- si le dossier n'est pas complet, l'opérateur reçoit un mail lui demandant de compléter son dossier des seules pièces manquantes ;

- si le dossier est complet, la commission d'immatriculation adresse un récépissé par voie électronique. Il est, par ailleurs, librement téléchargeable sur son Espace professionnel accessible à l'aide de son identifiant et de son mot de passe ;
- à compter de la date du récépissé, la commission d'immatriculation dispose d'un mois pour prendre sa décision :
  - la commission prend une décision d'immatriculation. L'exploitant reçoit par voie électronique un certificat d'immatriculation comportant son numéro d'immatriculation et la date d'enregistrement. Celui-ci est également librement téléchargeable sur son Espace professionnel accessible à l'aide de son identifiant et de son mot de passe, en cliquant sur " Mes attestations " ;
  - la commission prend une décision de refus. Cette décision motivée est transmise par lettre recommandée avec avis de réception.

Atout France assure un contrôle de la garantie financière et de l'assurance de responsabilité civile professionnelle des opérateurs de voyages ou de séjours et procède à la publication des cessations de garantie financière.

Les applications informatiques permettent également à l'opérateur de procéder en ligne aux formalités de mise à jour de son statut.

L'immatriculation au registre est valable 3 ans.

#### **b) Gestion du dispositif de classement des hébergements touristiques**

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 :

- 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.

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 désormais confiée à des organismes de contrôle accrédités (ou agréés pour les meublés de tourisme).

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

Le classement est volontaire.

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) tandis que tous les anciens critères se concentraient essentiellement sur des aspects techniques et se préoccupaient finalement peu du service apporté au client.

Cette harmonisation doit contribuer à renforcer la lisibilité du classement pour un client qui varie de plus en plus ses pratiques touristiques tout en recherchant une constance dans la qualité de service.

Ce dispositif poursuit trois objectifs forts visant à donner corps à une politique nationale volontariste de l'amélioration de la qualité de l'offre :

- moderniser et améliorer la qualité de l'offre d'hébergement française grâce à un classement plus exigeant, introduisant des critères de qualité de service et des visites de contrôle tous les cinq ans ;
- redonner du sens aux étoiles en proposant des repères plus forts et plus fiables aux clientèles touristiques nationales et internationales ;
- 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 (hors meublés de tourisme) sont les suivants :

- un classement valable cinq ans délivré par Atout France ;
- une visite d'inspection effectuée par un cabinet de contrôle accrédité par le COFRAC en vue de l'obtention du classement. La liste des cabinets est disponible sur <https://www.classement.atout-france.fr> ;
- un classement de 1\* à 5\* pour tous les hébergements (à l'exception des villages résidentiels de tourisme) ;
- un nouveau tableau de classement fonctionnant selon un système à points avec des critères obligatoires et « à la carte » ;
- une publication des établissements classés selon les nouveaux critères sur le site internet de Atout France.

Un guide de contrôle complété le cas échéant d'une note de clarification, librement consultable sur <https://www.classement.atout-france.fr>, détermine pour chaque critère de classement la méthodologie d'évaluation ainsi que la méthode d'échantillonnage - selon le type d'hébergement - des chambres, emplacements ou unités d'habitation (appartements, studios,...).

Comme pour l'immatriculation des opérateurs de tourisme, la procédure de classement des hébergements touristiques collectifs (donc hors meublés de tourisme) est dématérialisée.

Atout France a développé une application informatique permettant de gérer la démarche de classement en ligne : <https://www.classement.atout-france.fr>. 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.

La procédure de classement des hébergements touristiques collectifs (donc hors meublés de tourisme) est présentée dans le tableau ci-après :

<b>Qui ?</b>	<b>Quoi ?</b>	<b>Délais réglementaires</b>
<b>1 - Exploitant</b>	Création de votre compte sur <a href="http://www.classement.atout-france.fr">www.classement.atout-france.fr</a>  Commande de la visite de contrôle auprès d'un organisme accrédité  Remise du prédiagnostic au cabinet de contrôle choisi	
<b>2 - Organisme de contrôle accrédité</b>	Visite de contrôle  Remise à l'exploitant du certificat de visite sous format numérique via <a href="http://classement.atout-france.fr">classement.atout-france.fr</a> (rapport de contrôle et grille de contrôle)	Le certificat de visite doit être remis par l'organisme sous 15 jours

<b>3 - Exploitant</b>	Validation du certificat de visite (rapport de contrôle et grille de contrôle)  Transmission du dossier de demande de classement à Atout France sous format numérique via <a href="http://www.classement.atout-france.fr">www.classement.atout-france.fr</a>	La visite de contrôle est valable 3 mois
<b>4 - Atout France</b>	Prononcé de la décision de classement sous réserve de complétude du dossier  Publication de l'hébergement classé	Atout France dispose d'un délai d'un mois pour prononcer le classement, une fois le dossier complet constaté
<b>5 - Le reclassement</b>	Le reclassement d'un hébergement déjà classé s'effectue selon la même procédure que celle décrite ci-dessus.  L'exploitant doit impérativement utiliser le compte créé lors de sa première démarche	

## 4 DESCRIPTION DES BESOINS

De par les enjeux portés par les dispositifs susmentionnés, il convient que le service rendu soit rationalisé, performant et qualitatif.

C'est pourquoi Atout France souhaite externaliser les prestations suivantes auprès d'un prestataire spécialisé, tout en respectant des objectifs quantitatifs et qualitatifs :

- le traitement des demandes (appels et courriels) entrants qui concernent les immatriculations et les classements ;
- la préparation de l'examen des demandes de classement des hébergements touristiques collectifs.

### a) Caractéristiques et fonctionnalités générales souhaitées du service d'outsourcing

Il est attendu de la part du prestataire sélectionné de respecter les conditions d'exécution suivantes :

- La localisation des équipes affectées à Atout France doit être facile d'accès afin d'en faciliter les visites depuis le siège de Atout France. L'équipe dédiée doit pouvoir gérer les appels et la messagerie électronique en langue française uniquement. La dimension du site d'*outsourcing* du prestataire est à taille humaine (maximum 200 personnes en poste).
- Les membres de l'équipe dédiée à cette mission sont formés aux missions par des collaborateurs de Atout France. Ils doivent également être impérativement tenus à la confidentialité et **polyvalents** sur les sujets immatriculations et/ou classements.
- Les collaborateurs déployés par le prestataire doivent être connus et identifiés par Atout France tout au long de la mission, et particulièrement lors des échanges entretenus avec Atout France. De même, Atout France doit être informé de tout changement de ressources et/ou de toute réaffectation. Le prestataire s'engage à former sans surcoût tout nouveau collaborateur affecté à cette mission.

- Le système de gestion de messagerie électronique est mis à disposition, exploité et hébergé par le prestataire (accessible 24/24, 7 jours/7) qui en gère la capacité de stockage et l'archivage (en respectant la nomenclature de traitement des courriels mise en place). La fourniture du support technique et la gestion opérationnelle sont réalisées par le même prestataire sans différenciation d'interlocuteur pour Atout France. Atout France peut avoir accès à tout moment à cette messagerie.
- Le coût de traitement des demandes téléphoniques ou des emails doit pouvoir s'adapter de manière optimisée au volume traité.

En matière de suivi, Atout France souhaite qu'un comité de pilotage soit mis en place afin d'évaluer la qualité de la prestation rendue ainsi que les difficultés rencontrées sur les différentes missions qui sont confiées. Le comité de pilotage pourra se réunir autant que de besoin et sera composé de représentants de Atout France et du prestataire retenu.

#### **b) Mesure des performances quantitatives et qualitatives**

Atout France souhaite bénéficier, de la part du prestataire, d'un **reporting journalier** détaillant :

- le nombre d'appels reçus relatifs aux immatriculations, répartis par catégorie définie dans le premier niveau de filtrage, le taux de perte, les délais moyens de décroché, la durée de ces appels, l'attribution par agent, la distribution horaire, le taux de transfert vers Atout France ;
- le nombre de courriels relatifs aux immatriculations, le délai de traitement, l'attribution par agent ;
- le nombre d'appels reçus relatifs aux classements répartis par catégorie définie dans le premier niveau de filtrage, le taux de perte, les délais moyens de décroché, la durée de ces appels, l'attribution par agent, la distribution horaire, le taux de transfert vers Atout France ;
- le nombre de courriels relatifs aux classements, le délai de traitement, l'attribution par agent ;
- le prestataire transmet à Atout France les mêmes reporting ci-dessus avec les cumuls en mensuel.

L'efficacité dans la prise en charge de l'appelant et l'efficience dans le traitement d'une demande d'information sont mesurées et régulièrement évaluées par le prestataire au regard des critères suivants :

- compréhension de la demande ;
- suivi du script et maîtrise du discours ;
- pertinence de la réponse apportée ;
- pour les messages écrits : qualité de la syntaxe et de l'orthographe ;
- temps optimisé de traitement d'un acte ;
- mise en place d'une méthode d'évaluation mensuelle, ex : QCM ;
- respect des procédures.

Atout France souhaite également bénéficier d'un **reporting détaillant le nombre de demandes de classement traitées par semaine, les délais moyens de traitement, l'attribution par agent et le nombre traité par agent.**

L'efficacité dans le traitement de cette mission est mesurée par le prestataire au regard des critères suivants :

- temps optimisé de traitement d'un acte ;
- absence d'erreurs de saisie ;
- respect des procédures.

Le prestataire fournit également un reporting annuel concernant les activités externalisées sur la base des indicateurs demandés par Atout France (décrits à l'article 4) et concernant de manière générale le niveau de performance, le niveau de qualité et le niveau d'activité.

## 5 PRESTATIONS ATTENDUES

Le prestataire sélectionné par Atout France devra effectuer les missions ci-après détaillées :

### a) Mission 1 : Traitement des demandes d'information relatives à l'immatriculation des opérateurs de voyages et au classement des hébergements touristiques

- **Traitement des demandes d'information sur l'immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours**

Pour cette mission, il est attendu du prestataire de prendre en charge :

- Le traitement et/ou le filtrage de tous les appels entrants relatifs à l'immatriculation, avec mise en place d'un serveur vocal interactif dédié ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.
- Le traitement et/ou le filtrage de tous les courriels adressés à l'adresse email [immatriculation@atout-france.fr](mailto:immatriculation@atout-france.fr), conformément aux instructions communiquées par Atout France. Délai exigé de réponse aux courriels : 48 h maximum.

Le script précis et l'aiguillage des appels et courriels seront transmis par Atout France.

- **Traitement des demandes d'information sur le classement des hébergements touristiques**

Pour cette mission, il est attendu du prestataire de prendre en charge :

- Le traitement et/ou le filtrage de tous les appels entrants relatifs au classement, avec mise en place d'un serveur vocal interactif dédié ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.
- Le traitement et/ou le filtrage de tous les courriels adressés à l'adresse email [classement@atout-france.fr](mailto:classement@atout-france.fr), conformément aux instructions communiquées par Atout France. Délai exigé de réponse aux courriels : 48 h.

Le script précis et l'aiguillage des appels et courriels seront transmis par Atout France.

- **Mise à disposition d'un outil de gestion des scripts, de leur *versioning* aux fins d'acquisition d'une base de connaissances**

Le prestataire met à disposition de Atout France un **outil informatique** permettant :

- de rentrer les scripts en vigueur dans une base commune partagée par Atout France et le l'équipe dédiée du prestataire ;
- de gérer l'archivage et la version des scripts et de mettre à jour les scripts.

Cet outil doit également permettre et faciliter l'acquisition d'une base de connaissances grâce à :

- un dialogue permanent entre le prestataire et Atout France sur des nouvelles réponses à apporter ;
- la recherche facilitée d'une réponse à apporter par l'opérateur du site mais également par les collaborateurs de Atout France grâce à un système de moteur de recherche.

Les référents désignés par Atout France sont formés à ces outils.

## **b) Mission 2 : Préparation de l'examen des demandes de classement des hébergements touristiques collectifs**

Dans le cadre de cette mission, le prestataire devra effectuer :

- la préparation de l'instruction des demandes de classement adressées à Atout France. Délai exigé de retour à Atout France : 48 h maximum, complété d'un tableau quotidien relevant d'éventuelles difficultés selon les dossiers concernés.
- La gestion des demandes de mise à jour des bases concernant les classements, des cessions de comptes et d'éventuelles relances.

Atout France met à disposition du prestataire, avant le début de la prestation, une procédure très détaillée comportant l'ensemble des instructions à suivre selon la typologie des établissements et les démarches concernées.

## **6 BUDGET**

Le budget annuel maximum indicatif alloué pour l'ensemble de la prestation est fixé à **140 000 € HT** (cent quarante mille euros Hors Taxes).

## **7 REGLEMENT DE LA CONSULTATION**

### **7.1 OBJET DE LA CONSULTATION**

Atout France recherche un prestataire qui aura la charge de traiter les demandes d'information et d'examen concernant l'immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours ainsi que le classement des hébergements touristiques.

Sous réserve de la conclusion d'un contrat entre Atout France et le candidat retenu, les prestations seront réalisées à partir du 20 avril 2017, pour une durée de un (1) an, soit jusqu'au 19 avril 2018.

### **7.2 INFORMATION DES CANDIDATS**

L'information des candidats est assurée par la remise du cahier des charges dont le présent règlement de la consultation.

Pour toutes questions relatives au présent cahier des charges vous pouvez contacter les personnes citées à l'article 7.11 « Contacts ».

Tout renseignement relatif au contenu technique de la consultation peut être obtenu jusqu'au 31 mars 2017 inclus, par mail uniquement à l'adresse suivante : [guillaume.lemiere@atout-france.fr](mailto:guillaume.lemiere@atout-france.fr).

Il est acquis que l'ensemble des candidats recevront les réponses aux questions éventuellement posées par l'un d'entre eux.

Aucune réponse ne sera donnée par téléphone.

## 7.3 RETROPLANNING

Remise du cahier des charges aux candidats	21 mars 2017
Date limite de réception des offres	31 mars 2017 à 12h (heure de Paris)
Choix définitif du prestataire retenu	A partir du 3 avril 2017

L'ensemble des candidats sera informé de l'issue de la sélection par mail avec accusé de réception.

## 7.4 DOSSIER DE CONSULTATION

Le dossier de consultation remis aux prestataires contient le cahier des charges dont le présent règlement.

## 7.5 PRESENTATION DES OFFRES

Les candidats doivent prendre connaissance du cahier des charges qui a un objet double :

- ✓ Présenter le contexte de la mise en concurrence ;
- ✓ Déterminer l'objet et le contenu des prestations demandées aux candidats.

### Structure du dossier

Les candidats souhaitant répondre au présent cahier des charges devront produire les éléments suivants :

- ✓ Une note d'intention ;
- ✓ Le budget de leur prestation en distinguant, poste par poste ;
- ✓ Des liens vers des exemples de réalisations précédentes avec, dans la mesure du possible, les coordonnées des clients concernés ;
- ✓ Les coordonnées complètes du candidat (notamment téléphone mobile et adresse mail, le cas échéant).

## 7.6 DEPOT DES OFFRES

Les offres, rédigées en français, devront impérativement être envoyées avant le 31 mars 2017 à 12h (heure de Paris), en 2 (deux) exemplaires par voie postale à :

ATOUT FRANCE

« Externalisation des missions relatives au traitement des demandes d'information et d'examen concernant l'immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours et le classement des hébergements touristiques »

A l'attention de M. Guillaume LEMIERE

79/81 rue de Clichy

75009 Paris

Les offres devront être remises **en deux exemplaires** et envoyées soit par courrier recommandé avec accusé de réception, soit par le biais d'une société spécialisée, soit par porteur.

**Important : chaque candidat devra joindre à son offre le cahier des charges dont le présent règlement de la consultation, approuvé, daté et signé.**

## **7.7 CRITERES DE SELECTION**

Atout France sélectionnera l'offre la plus avantageuse en tenant compte des éléments suivants (le total des critères est égal à 100) :

<b>Critères</b>	<b>Coefficient</b>
Clarté et pertinence de la solution proposée	3/100
Evaluation globale des coûts et visibilité	7/100
Coût horaire d'un chargé de clientèle	5/100
Expérience dans le secteur du tourisme	20/100
Expérience des organismes publics et para-publics	20/100
Dimensionnement du centre d'appel (200 personnes max.)	10/100
Localisation en France – Facilité d'accès du site de Paris	5/100
Identification et stabilité de l'équipe mise à disposition	5/100
Niveau de qualification dans la fonction des chargés de clientèle mis à disposition	5/100
Potentiel de réactivité et de polyvalence dans l'absorption de missions ponctuelles et variées.	5/100
Système technique est mis à disposition, exploité et hébergé (stockage et archivage) par l' <i>outsourcer</i> (1 fournisseur unique)	5/100
Mise à disposition d'outils et d'indicateurs de performance, de niveau d'activités et de niveau de qualité	10/100

## **7.8 DELAI DE VALIDITE DES OFFRES**

Les prix proposés devront être fermes pour la durée du marché ainsi que leurs éventuels renouvellements.

## **7.9 CONFIDENTIALITE**

Cette consultation est confidentielle. Les contacts doivent être exclusifs entre le personnel de Atout France et les candidats.

Les candidats s'engagent, à titre de clause de confidentialité, pendant une durée de 5 (cinq) ans à compter de la date de réception du présent cahier des charges, à ne pas divulguer sans l'accord préalable et exprès de Atout France, directement ou indirectement, les informations, connaissances ou savoir faire que ce soient concernant Atout France et ses modalités de fonctionnement, auxquels ils auraient pu avoir accès dans le cadre de la présente mise en concurrence, à moins que les dites informations, connaissances ou savoir faire ne soient tombés dans le domaine public ou que leur divulgation soit rendue nécessaire en vertu d'un règlement particulier ou d'une injonction administrative ou judiciaire.

## **7.10 CONDITIONS GENERALES**

Le non-respect des formalités et procédures décrites ci-dessus par un candidat pourra entraîner le rejet définitif de son dossier par Atout France.

Atout France pourra être amené en cas de besoin à demander aux candidats de produire tous documents ou renseignements complémentaires à la bonne compréhension de leurs offres. Le candidat sera tenu de faire droit à ces requêtes dans les délais indiqués par Atout France, sous peine de rejet définitif de son dossier par Atout France. La présente consultation n'implique pas l'obligation pour Atout France d'attribuer le marché.

Atout France ne sera pas tenu de justifier son choix et se réserve le droit à tout moment de mettre fin de manière anticipée à la procédure décrite par le présent cahier des charges au cours ou à l'issue de la procédure de sélection, sans frais ni indemnité et sans avoir à en préciser les raisons.

La prestation du candidat retenu est réalisée sous réserve de la conclusion d'un contrat entre Atout France et ledit candidat,

La présente consultation est soumise au droit français.

Tout litige né de l'interprétation ou de l'application des règles et procédures fera l'objet d'une tentative de règlement à l'amiable. Atout France et le candidat désigneront conjointement un représentant chargé, pendant une durée de 30 (trente) jours au plus à compter de la notification du litige, de proposer un règlement à l'amiable. En cas d'échec de la tentative de règlement à l'amiable, les tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Paris seront seuls compétents pour juger de tout litige résultant de la mise en œuvre de la présente procédure.

## 7.11 CONTACTS

Monsieur Guillaume LEMIERE  
Directeur de la réglementation des métiers du tourisme, des classements et de la qualité  
79-81 rue de Clichy  
75 009 Paris  
[guillaume.lemiere@atout-france.fr](mailto:guillaume.lemiere@atout-france.fr)

Vu, paraphé et signé,

A ...

Le ...

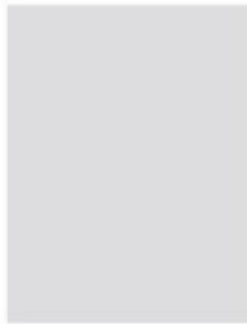
Titre et signature de la personne responsable du marché, dûment habilitée :

Titre :

Signature :



ATOUT  
FRANCE



79-81 rue de Clichy  
75009 PARIS  
Tél. : +33 (0)1 42 96 70 00  
Fax : +33 (0)1 42 96 70 11