

**Cahier des charges pour sélectionner le(s) cabinet(s) missionné(s)
pour les évaluations des hôtels et résidences de tourisme en province Sud**

Au cours de ces dernières années, le parc d'hébergement touristique a fortement augmenté en Nouvelle-Calédonie. En quatre ans, la capacité d'accueil a progressé de 17%. En 2011, on compte ainsi 3 057 unités d'hébergement, dont 79% sont proposées au sein d'hôtels ou résidences de tourisme.

La province Sud comptabilise 2 417 unités réparties dans 120 structures (dont 1 937 en hôtellerie classée), elle concentre donc près de 79% de la capacité d'accueil touristique du territoire. 80% des logements se situent dans l'agglomération du Grand Nouméa.

En Nouvelle-Calédonie le tourisme est une compétence provinciale et donc chaque province est chargée de mettre en place sa propre méthodologie afin d'aboutir in fine à la mise en application d'un nouveau classement.

En vue de favoriser le développement de l'industrie touristique, la province Sud a institué en 1991 une classification des établissements hôteliers touristiques, dont peut bénéficier, dans les conditions définies par la délibération n° 68-91/APS du 10 octobre 1991 modifiée, tout établissement principalement ouvert à la clientèle touristique ou de séjour dans la province Sud. Actuellement seuls les hôtels et résidences de tourisme peuvent obtenir un classement.

La classification instituée a pour objet d'informer la clientèle et de lui garantir, dans chaque établissement classé, un minimum de prestations et de confort en rapport avec la catégorie de classement accordée à l'établissement. Le classement correspond à un nombre d'étoiles croissant de 1 à 5 étoiles.

La province Sud a adopté le 5 décembre 2013 un nouveau classement des hôtels et résidences de tourisme. La délibération a été rédigée avec les préconisations faites par le GIE Atout France. Le référentiel se base sur 232 critères pour les hôtels et 256 critères pour les résidences de tourisme. A l'instar de la réglementation de métropole, le classement est volontaire, et pour son obtention, l'établissement doit obtenir d'une part un nombre de points obligatoires et d'autre part une proportion minimale de points à la carte défini pour chaque catégorie (voir l'article 11 de la délibération).

Hôtels :

	183	204	253	300	364
Proportion minimale de points à obtenir sur le nombre total de points à la carte	5%	10%	20%	30%	40%
Nombre total de points à la carte	435	416	347	308	240

Résidences de tourisme :

	200	221	282	322	381
Proportion minimale de points à obtenir sur le nombre total de points à la carte	5%	10%	20%	30%	40%
Nombre total de points à la carte	457	436	364	324	256

L'objet de la prestation est la réalisation des audits selon le nouveau référentiel pour les hôtels et résidences de tourisme.

1. Rappel de la procédure pour le professionnel de l'hébergement touristique :

- Remplir le pré-diagnostic permettant de pré-définir la catégorie à laquelle l'hôtel peut postuler
- Faire réaliser une inspection de l'établissement par un organisme agréé
- Dans un délai de 3 mois, faire la demande de classement auprès de la province Sud en envoyant notamment le rapport d'inspection émis par l'organisme évaluateur accrédité
- La province Sud prend la décision de classement sous deux mois.

2. Réalisation des inspections de classement des hébergements touristiques :

Pour chaque catégorie de classement, les contrôles portent sur l'ensemble des critères définis en annexe 1 de la délibération. Deux types d'évaluation sont possibles :

- Une évaluation simple, sans visite mystère pour les établissements qui prétendent à un classement de 1 à 3 étoiles ;
- Une visite mystère suivie d'une évaluation simple pour les établissements qui prétendent à un classement en 4 ou 5 étoiles.

3. Missions demandées au(x) cabinet(s) en charge des audits :

- Réception de la demande de classement de l'exploitant ;
- Analyse du pré-diagnostic rempli par l'exploitant ;
- Organisation de la visite d'évaluation ;
- Rédaction du certificat de visite (comprenant le rapport de contrôle de l'annexe 3, la grille de contrôle de l'annexe 4)
- Transmission à l'exploitant du dossier sous trois mois (facture de la prestation, certificat de visite avec une préconisation de classement et une copie du formulaire de demande de classement rempli par l'exploitant).

1. Méthode de sélection des chambres inspectées

L'échantillonnage des chambres à inspecter doit s'organiser ainsi :

- 1 chambre par étage
- 1 chambre par bâtiment
- 1 chambre par catégorie de chambre

L'organisme devra visiter un nombre de chambres déterminé selon la capacité de l'établissement (cf pièce jointe).

Cependant, il peut y avoir des conditions de refus de la part de l'hôtelier dans les cas suivants :

- Chambres occupées par le client
- Chambres en cours de remise en propreté
- Chambres faisant l'objet de travaux

Dans chaque cas, le refus devra être motivé par la démonstration d'une preuve tangible.

Enfin, les noms et / ou numéros de chambres inspectées doivent figurer dans la grille de contrôle.

2. Méthode de qualification des inspecteurs qui participeront aux évaluations

L'organisme doit définir une procédure de qualification et de suivi de ses collaborateurs :

- Formation des inspecteurs à la grille et aux méthodes de vérification, outils associés et dispositif réglementaire
- Bonnes connaissances des critères
- Bonnes connaissances des hébergements touristiques

3. Disposer d'un processus documenté pour enregistrer, analyser et traiter des recours avec :

- Description du processus de réception, de validation et d'examen du recours
- Suivi et enregistrement du recours
- Garantie que toute action appropriée a été prise

Les documents nécessaires seront mis à la disposition du/des cabinet(s) en version numérique :

- Délibération
- Critères
- Formulaire de demande
- Rapport de contrôle
- Grille de contrôle
- Pré-diagnostic
- Guide de contrôle (en cours de finition)

Les cabinets devront soumettre leur proposition commerciale pour les missions demandées auprès de la direction de l'économie, de la formation et de l'emploi.

Dans cette proposition devront être indiqués :

- Les qualifications et références dans les domaines de l'audit et du tourisme ;
- La qualité du ou des collaborateurs qui réaliseront les missions ;
- Le plan de formation et de suivi des collaborateurs en charge des évaluations ;
- Le coût détaillé par type de prestation.