



Cahier des charges
Sélection d'un assistant à maîtrise d'ouvrage (AMOA)

Projet de hub numérique de l'écosystème touristique
Sud Tourisme Nouvelle-Calédonie

DOCUMENT CONFIDENTIEL

Maître d'ouvrage : Société Publique Locale Sud Tourisme

Table des matières

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU PROJET	3
1.1. Présentation de Sud Tourisme et de ses missions	3
1.2. Contexte général et présentation du projet de Hub numérique de l'écosystème touristique	4
1.3. Organisation générale du projet de hub	5
1.3.1. Objectifs stratégiques et opérationnels	5
1.3.2. Cibles du Hub	6
1.3.3. Architecture fonctionnelle du hub	7
1.3.4. Réalisation technique du projet	9
2. LE RÔLE DE L'ASSISTANT A MAÎTRISE D'OUVRAGE	10
2.1. Les objectifs de sa mission.....	10
2.2. Le cadre d'intervention	10
2.2.1. Périmètre de la mission.....	10
2.2.2. Organisation de la mission	11
2.2.3. Les attendus généraux	11
2.3. Les prestations attendues par phase du projet	12
2.3.1. Phase 2 : Choix des prestataires techniques	12
2.3.2. Phase 3 : Conception.....	12
2.3.3. Phase 4 : Réalisation et mise en production	13
3. CADRE DE RÉPONSE	14
3.1. Modalités de réponse.....	14
3.1.1. Dossier de candidature	14
3.1.2. Envoi des candidatures	14
3.2. Planning de l'appel d'offres	15
3.3. Sélection	15
3.3.1. Critères de sélection.....	15
3.3.2. Attribution du marché.....	15
4. ANNEXES	15

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU PROJET

1.1. Présentation de Sud Tourisme et de ses missions

La Nouvelle-Calédonie est une collectivité d’Outre-mer située dans le pacifique à proximité de l’Australie et de la Nouvelle-Zélande. Elle offre une nature préservée et une diversité extraordinaire de cultures, de paysages et d’activités et possède le plus grand lagon du monde, classé au patrimoine mondial de l’Unesco.

La Nouvelle-Calédonie est découpée en 3 provinces que sont la province Sud, la province Nord et la province des îles Loyautés.

La province Sud comprend, à elle seule, 80% des activités touristiques de la Nouvelle-Calédonie, ce qui représente environ 750 prestataires.

Elle est composée d’une partie de l’île principale, la grande terre, et de l’île des Pins.

On y retrouve de grandes agglomérations dont la capitale, Nouméa, mais également une biodiversité exceptionnelle préservée notamment dans 3 parcs provinciaux.

Le tourisme est une compétence provinciale en Nouvelle-Calédonie et la province Sud s’est dotée d’un outil de développement du tourisme en créant, avec ses communes, en 2022, l’agence d’attractivité Sud Tourisme (sous la forme d’une Société Publique Locale).

Les missions de Sud Tourisme, qui a en charge la définition de la stratégie touristique à l’échelle de la province, sont :

- la promotion et la commercialisation de la destination Sud de la Nouvelle-Calédonie en local et à l’international
- l’accueil et l’information des visiteurs, via le réseau de ses offices de tourisme
- l’organisation, la qualification et la fédération de l’offre touristique, au plus proche des acteurs du secteur



Promotion et
commercialisation
en local
et à l’international

Accueil et
information des
visiteurs

Organisation
qualification et
fédération de
l’offre touristique

1.2. Contexte général et présentation du projet de Hub numérique de l'écosystème touristique

Aujourd'hui, l'information touristique est recensée et mise à jour par les offices de tourisme dans la base de données Apidae, la destination dispose d'un site vitrine francophone. Aucune plateforme commerciale ne centralise l'offre touristique et seulement 39% des prestataires sont commercialisés sur internet, souvent par manque de moyens ou de connaissances des outils existants.

Par ailleurs, 72% de la clientèle locale exprime¹ la volonté de pouvoir réserver l'ensemble des prestations existantes en ligne et 94% perçoit la création d'un site local de réservation en ligne comme très utile.

Le projet de création **d'un hub numérique de l'écosystème touristique, nommé ci-après hub touristique ou hub**, répond donc à un besoin essentiel à la fois pour les professionnels du tourisme, et pour la clientèle, afin d'améliorer la structuration, la promotion et la commercialisation de l'offre touristique de la destination.

Ce projet consiste à faire évoluer le site vitrine de la destination en un site marchand, centralisant toute l'offre touristique et permettant la connexion entre l'offre et la demande sur les différents marchés potentiels, en Calédonie et à l'international.

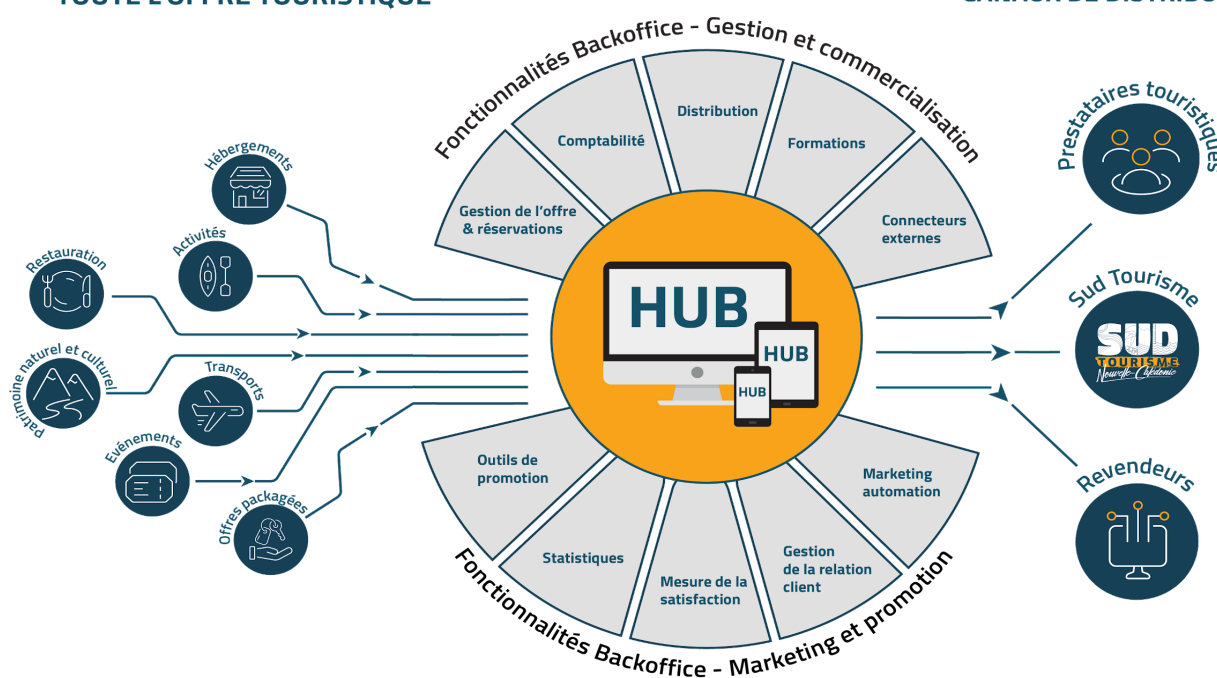
Toute l'offre touristique est concernée : hébergements, activités, transports, billetteries événementielles.

- L'internaute sera ainsi en mesure d'accéder à un catalogue complet d'offres et de réserver directement en ligne auprès des prestataires via un panier unique.
- Le hub a également pour vocation de permettre la connexion de différents réseaux de distribution : que ce soit en mode conciergerie au comptoir des offices de tourisme ou de certains partenaires entre eux, ou encore en mode [GDS](#) pour les agences de tourisme et les tours-opérateurs qui pourront y puiser les prestations à combiner pour leurs clients.
- Enfin, le hub répond à un enjeu de professionnalisation du secteur.
Si des connexions avec les outils existants doivent être déployées pour interfacer les prestataires déjà digitalisés, le hub doit également permettre d'accompagner la digitalisation de certains acteurs en proposant des outils métiers spécifiques afin de faciliter la gestion et la commercialisation des prestations touristiques.

¹ Source : étude relative à la création d'un site de réservation en ligne de prestations touristiques – Quidnovi 2021

TOUTE L'OFFRE TOURISTIQUE

CANAUX DE DISTRIBUTION



1.3. Organisation générale du projet de hub

1.3.1. Objectifs stratégiques et opérationnels

Ce projet ambitieux, porté par Sud Tourisme, est réalisé en étroite collaboration avec plusieurs institutions que sont la Province Sud, le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie et la CCI de Nouvelle-Calédonie.

Il répond à plusieurs enjeux pour le secteur touristique :

Faire de l'industrie du tourisme un axe de développement économique sur le long terme

- Centraliser et structurer l'offre touristique
- Professionnaliser et accompagner les acteurs avec des outils métiers pertinents
- Enrichir l'écosystème et le réseau touristique
- Développer un levier de croissance économique durable
- Être efficient et innovant
- Se positionner en pilote pour décliner une solution pour l'industrie à l'échelle de la Nouvelle-Calédonie

Participer au rayonnement et à la promotion de la province Sud

- Inspirer autour de la marque de la destination "Sud Tourisme Nouvelle-Calédonie"
- Promouvoir les atouts et multiples facettes de la destination
- Faciliter l'expérience des visiteurs

Développer les retombées économiques pour le secteur

- Faciliter la commercialisation de l'offre touristique
- Créer une plateforme de (re)distribution locale et internationale
- Analyser le parcours et la satisfaction des visiteurs
- Fidéliser
- Développer les expériences incrémentales
- Permettre la vente additionnelle

1.3.2. Cibles du Hub

Le hub proposera des services B2C à destination des clientèles touristiques et B2B à destination des acteurs touristiques.

Les cibles internationales historiques de la Nouvelle-Calédonie sont la France métropolitaine, l'Australie, la Nouvelle-Zélande et le Japon. Des réflexions sont en cours sur le développement d'autres cibles, par exemple sur le continent américain.

Cibles B2C

Cible	Langue
Locaux	FR
Internationaux	FR et EN

Cibles B2B

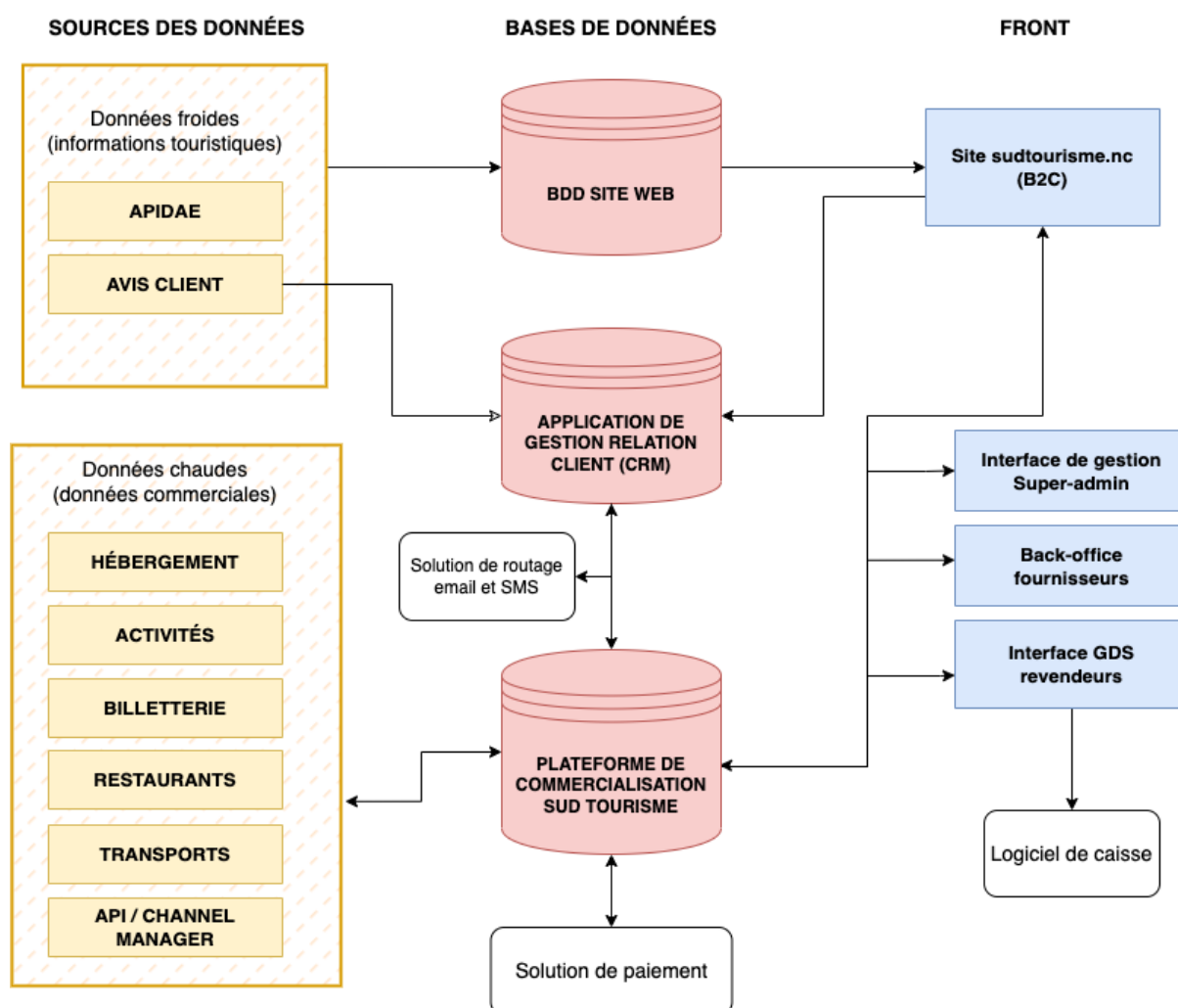
Cible	Langue
Prestataires touristiques de la province Sud : Hébergements, Activités de loisirs, Transports, Restauration, Organismes d'événements, Réseaux de distribution : Offices de tourisme, Agences de tourisme, Partenaires et institutions	FR
Acteurs touristiques internationaux : Agences de voyages, Tour-opérateurs,	FR et EN

1.3.3. Architecture fonctionnelle du hub

Le Hub touristique désigne, in fine, un ensemble d'outils et d'applicatifs métiers et solutions techniques interconnectés au service de la Destination.

Voici un schéma représentant l'architecture fonctionnelle du projet :

- les différentes sources des données,
- le stockage des données
- et les interfaces utilisateurs finales.



“Sources des données” :

Cette catégorie désigne l'ensemble des [API](#) où les différentes applications du hub sont connectées pour alimenter leurs bases de données en contenu externe. Il s'agit par exemple des logiciels métiers déjà utilisés par des prestataires, du système d'informations de la Destination, ou toute autre base de données utile.

Deux types de données externes sont à distinguer : les données “froides” et “chaudes”.

- Les données froides correspondent aux données qui évoluent peu ou qui n’ont pas vocation à être mises à jour en temps réel.

Il s’agit principalement des informations touristiques obtenues via le SIT Apidae, des avis clients obtenus via un service tiers, des pages de contenus du site web.

- Les données chaudes quant à elles correspondent aux données qui évoluent fréquemment et doivent être mises à jour très régulièrement.

Les données chaudes correspondront majoritairement aux données nécessaires pour effectuer une réservation en ligne, comme les tarifs et disponibilités ou encore l’affluence dans un lieu fréquenté ou la météo.

Bases de données

Cette catégorie désigne l’ensemble des applications/logiciels du hub qui auront pour rôle d’agréger les données provenant de plusieurs sources différentes.

Trois bases de données principales ont chacune un rôle déterminé :

- La base de données site web ayant pour objectif de centraliser l’ensemble des données froides nécessitant d’être affichées sur les supports numériques de la Destination. Sans que cela soit exhaustif, cette base comprendra notamment les informations touristiques issues du SIT Apidae et l’ensemble des contenus du site internet.
- La base de données du logiciel de gestion de la relation client (CRM) ayant pour objectif de centraliser l’ensemble des informations de la base de contacts Sud Tourisme et d’historiser ses interactions avec les applications du hub.
- La base de données de la plateforme de commercialisation ayant pour objectif de centraliser l’ensemble des données chaudes liées à la commercialisation. Sans que cela ne soit exhaustif, cette base comprendra notamment les informations issues des logiciels de réservation (channel manager, plateformes de vente en ligne...) utilisés par les prestataires touristiques ou par des partenaires.

Supports de promotion et de commercialisation frontoffice

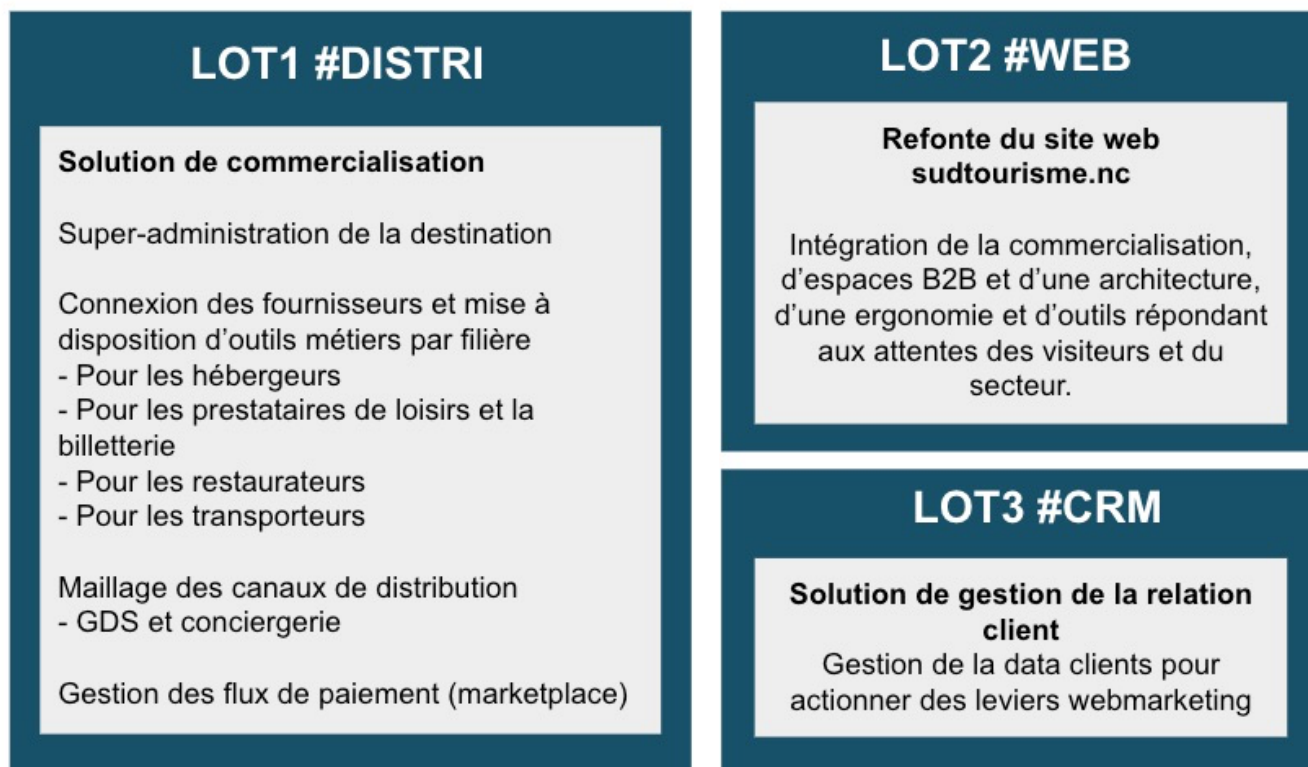
Cette catégorie désigne l’ensemble des plateformes numériques déployées sur internet, accessibles publiquement par des particuliers ou des professionnels. Les supports [frontoffice](#) auront pour fonction de diffuser l’offre touristique et les contenus disponibles en bases de données, mais également de générer des interactions avec les utilisateurs finaux.

1.3.4. Réalisation technique du projet

Le montage technique du Hub touristique fait l'objet d'un appel d'offres technique, actuellement en ligne, sur la plateforme des marchés publics en Nouvelle-Calédonie.

L'ensemble des pièces constitutives de ce marché, sont intégrées en annexe, au présent cahier des charges.

L'appel d'offres technique se découpe en 3 lots principaux comme ci-dessous :



Un mandataire unique est attendu pour chaque lot avec la possibilité de faire appel à des sous-traitants ou co-traitants sous forme de groupement. Le mandataire porte donc la charge de l'interopérabilité des solutions, internes ou déléguées, qui constituent le lot.

L'AMOA sera quant à lui, garant de la gestion de projet et de l'interopérabilité de ces 3 lots techniques, depuis la sélection des prestataires techniques jusqu'à la mise en production du Hub.

2. LE RÔLE DE L'ASSISTANT A MAÎTRISE D'OUVRAGE

Sud Tourisme souhaite pouvoir s'appuyer sur l'expertise d'un assistant à maîtrise d'ouvrage sur l'ensemble des aspects techniques du projet.

Il sera le chef d'orchestre technique du projet et interviendra depuis le choix des prestataires techniques jusqu'à la mise en production des solutions.

Il sera le garant du bon déroulement de l'ensemble des aspects techniques du projet, pour atteindre les objectifs stratégiques et fonctionnels énoncés dans le calendrier imparti.

2.1. Les objectifs de sa mission

Les objectifs de la mission pour l'assistant à maîtrise d'ouvrage sont de pouvoir :

- Participer aux choix des prestataires techniques de l'appel d'offres marché public en annexe
- Prendre une part active dans les choix techniques et stratégiques et y apporter des éclairages et recommandations pour atteindre au mieux les objectifs du projet
- Traduire les besoins de Sud Tourisme en fonctionnalités ou recommandations techniques auprès des prestataires
- Piloter les prestataires techniques et les méthodologies employées
- Encadrer l'implémentation des lots et des différentes solutions techniques retenues et s'assurer de leur interopérabilité
- Valider les différentes étapes techniques de la conception à la réalisation du Hub touristique dans son ensemble
- Assurer la conformité en termes de qualité, de délai et de coût, aux objectifs fixés
- Organiser la prise en main de l'outil par les utilisateurs
- Piloter la mise en production et les actions correctives

2.2. Le cadre d'intervention

2.2.1. Périmètre de la mission

Le projet du Hub est découpé en plusieurs phases (cf planning détaillé en annexe) et l'AMOA est engagé sur les phases suivantes :

- Phase 2 : Choix des prestataires techniques

- Phase 3 : Conception
- Phase 4 : Réalisation et mise en production

Il est entendu que le planning prévisionnel, en annexe, est susceptible d'évoluer et l'AMOA s'engage non pas sur une durée mais sur la réalisation des différentes étapes et livrables détaillés au point suivant 2.3.

La mission sera considérée comme terminée lorsque la plateforme sera livrée avec l'ensemble des fonctionnalités souhaitées et éprouvée depuis un mois auprès de ses utilisateurs finaux.

Le titulaire est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations, études et décisions dont il a connaissance au cours de l'exécution du présent marché.

2.2.2. Organisation de la mission

L'assistant à maîtrise d'ouvrage travaille en étroite collaboration avec l'équipe projet de Sud Tourisme, chargée du développement commercial du Hub et de ses outils.

Sous la supervision de l'équipe projet, il sera également amené à communiquer :

- avec l'ensemble des prestataires techniques impliqués sur le projet
- avec l'équipe technique de la base de données touristique Apidae
- avec les utilisateurs de la plateforme (fournisseurs, revendeurs, membres de l'équipe Sud Tourisme) pour tout élément que l'équipe projet jugera nécessaire et qui concernera des usages ou des paramétrages spécifiques des back-office utilisateurs.

2.2.3. Les attendus généraux

Compétences et connaissances

L'assistant à maîtrise d'ouvrage devra posséder un socle de connaissances techniques solides pour porter la charge de la conception et la réalisation du projet.

Son expérience dans ces types de montages de solutions numériques, si possible dans le secteur touristique, est essentielle.

Il devra également faire preuve de qualités relationnelles et d'organisation.

Disponibilité

L'AMOA devra organiser son temps, en accord avec l'équipe projet Sud Tourisme, afin d'allouer le temps nécessaire à chaque étape clés du projet.

Il devra se rendre disponible pour des rendez-vous hebdomadaires avec l'équipe projet entre 8h et 17h (UTC+11 - NC) et être flexible pour s'adapter aux échanges avec les équipes techniques, possiblement situées hors du territoire calédonien.

L'AMOA doit être joignable par téléphone et email de 8h à 17h (UTC+11 - NC), tous les jours ouvrés et ce durant toute la durée d'exécution de la mission.

Il devra mettre en œuvre tous les moyens pour s'assurer de l'avancement du projet selon le calendrier fixé. Sans prise en compte et résolution d'un aléa sur la gestion de projet, spécifiquement notifié par email par l'équipe projet de Sud Tourisme comme « alerte projet », des pénalités de 20 000F par jour calendaire pourront être appliquées.

Si aucun moyen n'est mis en place pour la résolution de l'aléa dans les 10 jours, le maître d'ouvrage se réserve le droit de résilier le marché au tort du titulaire.

2.3. Les prestations attendues par phase du projet

2.3.1. Phase 2 : Choix des prestataires techniques

Cette partie de la mission consiste à assister Sud Tourisme dans le choix des prestataires techniques pour la réalisation du projet de Hub Touristique.

L'AMOA aura notamment le rôle de :

- aider dans la définition des modalités de choix et grille de notation
- participer à la commission technique de dépouillement et de vérifier notamment que l'ensemble des clauses administratives et fonctionnelles du cahier des charges soient bien respectées
- participer à la commission d'appel d'offre pour l'analyse des offres et d'assister Sud Tourisme dans son choix en vérifiant le respect de l'enveloppe financière et l'adéquation des offres avec les besoins techniques et objectifs exprimés.
- rédiger le PV d'ouverture des plis, le rapport de l'analyse des offres et l'avis d'attribution.

2.3.2. Phase 3 : Conception

Cette phase consiste d'une part, à la contractualisation de la commande et d'autre part, au pilotage de toutes les étapes de la conception du projet.

L'AMOA déclinera la contractualisation avec les prestataires techniques, conformément au cadre réglementaire.

Il interviendra également dès le démarrage de la mission, pour cadrer la conception des solutions avec l'ensemble des prestataires techniques et s'assurer que toutes les solutions techniques puissent "se parler". Son rôle sera de veiller à l'intégration de l'ensemble des fonctionnalités souhaitées, dans le respect des délais définis.

Les tâches, non exhaustives, qui lui incombent sont notamment :

- Aider à la rédaction des contrats de prestations

- Présenter en vue de la mise en production du hub une méthodologie globale et un timing, validé avec Sud Tourisme, tenant compte des contraintes techniques de chaque prestataire technique, de l'interdépendance des solutions et des délais fixés
- Briefer et assister les prestataires techniques dans toutes les étapes de la conception et s'assurer de la coordination de toutes les parties prenantes.
- S'assurer que la conception du projet couvre l'ensemble des fonctionnalités souhaitées
- S'assurer de la faisabilité technique, de l'interopérabilité des solutions et de la mise en place de l'ensemble des connecteurs, avant la phase de réalisation
- Participer à la création de maquettes fonctionnelles et de gabarits de pages formalisant les besoins fonctionnels évoqués
- Participer et animer des réunions entre Sud Tourisme et les prestataires techniques, rédaction des compte-rendu
- Rapporter les éléments importants et les points de vigilance à Sud Tourisme
- Valider un plan de conception faisant état des étapes et des délais pour lancer la réalisation

2.3.3. Phase 4 : Réalisation et mise en production

Cette phase concerne l'assistance à maîtrise d'ouvrage pendant la phase de réalisation jusqu'à la mise en production du Hub.

Elle comprend, entre autres, les obligations suivantes :

- Organiser et animer des réunions techniques entre les prestataires techniques et Sud Tourisme pour valider les points d'étapes
- Coordonner et faciliter les échanges entre les prestataires techniques, pour assurer la bonne organisation et l'avancement de l'ensemble
- Suivre toutes les avancées techniques et assurer la qualité de la réalisation à chacune des étapes
- Contrôler le respect et la conformité du plan de conception, de l'interopérabilité de toutes les solutions et des livrables
- Contrôler le respect des coûts
- Validation d'une version beta pouvant commencer l'intégration des données des fournisseurs et permettre de les former aux outils
- Assurer la transmission des compétences à l'équipe Sud Tourisme et l'usage de la plateforme sur un environnement de démonstration
- Coordonner les phases de tests et de recettage des solutions
- Dresser un bilan complet d'analyse et de vérification pour s'assurer de la conformité fonctionnelle et le respect des objectifs fixés

3. CADRE DE RÉPONSE

3.1. Modalités de réponse

3.1.1. Dossier de candidature

Chaque candidat doit fournir les pièces ci-dessous, constitutives de sa soumission, en un seul exemplaire original et placées dans l'ordre listé ci-dessous pour faciliter la sélection :

Pièces administratives :

- Un extrait Kbis datant de moins de 3 mois à la date de remise de l'offre
- Le chiffre d'affaires de la structure pour chacune des 2 dernières années
- Assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les activités d'assistant à maître d'ouvrage

Pièces permettant d'évaluer les compétences, références et moyens du candidat :

- Une lettre d'intention exposant les motivations et l'intérêt du candidat pour le projet et précisant les conditions d'intervention et les engagements spécifiques
- Liste de références de nature comparable en cours d'exécution ou exécutés au cours des 3 dernières années, indiquant l'objet, le montant, la date et le maître d'ouvrage public ou privé
- Une note détaillant les qualifications et l'expertise technique du/des consultants qui seront affectés à la mission

Offre technique :

- Le détail du prix TTC global et forfaitaire en précisant les modalités de règlement souhaitées
- Une proposition de planning prévisionnel détaillant le temps consacré par phase

3.1.2. Envoi des candidatures

L'envoi des candidatures se fera exclusivement par voie électronique, **avant le 31/05/2023 à midi (heure NC)** à l'adresse alexandra.gambino@sudtourisme.nc.

3.2. Planning de l'appel d'offres

Le planning complet du projet est disponible en annexe du présent cahier des charges.

Le planning prévisionnel relatif à l'appel d'offre sera le suivant :

Diffusion de l'appel d'offres AMOA	25/04/23
Date limite de remise des candidatures	31/05/23 midi (heure NC)
Publication du choix de l'AMOA et contractualisation	12/06/23
Démarrage de la mission AMOA et préparation des éléments pour la phase de choix des prestataires	19/06/23

3.3. Sélection

3.3.1. Critères de sélection

Les candidats seront principalement jugés sur les critères suivants :

- Compétences et références du candidat en matière d'opérations similaires et moyens mis en œuvre : **60%**
- Montant de l'offre : **40%**

3.3.2. Attribution du marché

La date d'attribution du marché est prévue le 12/06/2023 pour un démarrage de la mission AMOA, au plus tard le 19/06/2023, afin de préparer la phase de choix des prestataires techniques du projet.

Ces délais sont susceptibles d'évoluer légèrement, selon les avancées du projet.

4. ANNEXES

Annexe 1 : Planning prévisionnel complet du projet - AMOA

Annexe 2 : Ensemble des documents constituant le dossier de consultation technique (DCE)

- Règlement de la consultation et annexes
- Cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et annexes
- Cahier des charges fonctionnel et annexes