

Annexe

Cahier des charges :

Consultation pour l'accompagnement à la mise en place et à la perception de la taxe de séjour dans les Hautes-Alpes

Descriptif détaillé de la solution

L'outil devra permettre de simplifier le processus de collecte de la taxe de séjour, d'augmenter le volume quel que soit le mode de perception adopté. Il devra être personnalisable et répondre aux besoins des hébergeurs et des collectivités locales.

Cet outil doit proposer un espace personnel sécurisé dédié :

- aux hébergeurs,
- aux gestionnaires administratifs.

Les hébergeurs doivent pouvoir accéder à un outil en ligne afin de télédéclarer la taxe de séjour, effectuer le paiement en ligne, gérer leurs informations personnelles.

Les gestionnaires administratifs doivent pouvoir gérer le recouvrement de la taxe de séjour :

- avoir un tableau de bord permettant la gestion et le suivi des déclarations de la taxe de séjour, les règlements, d'effectuer des relances,
- établir des statistiques, suivre l'évolution des recettes,
- communiquer et échanger avec les hébergeurs.

L'Agence Départementale de Développement Economique et Touristique (ADDET) devra pouvoir utiliser les données collectées (tableau de bord, ...).

- Données détaillées attendues :

Hébergement de l'outil :

Une description de l'architecture de l'outil (fonctionnalités de l'application de l'outil, modalités de mise en oeuvre de l'espace de télédéclaration pour les hébergeurs, de l'espace de gestion pour le responsable administratif, l'espace réservée à l'Agence ...),

Un accompagnement optimal au paramétrage technique de la solution proposée (paramétrage du mode de perception, paramétrage des périodes, ...)

Une description des différents processus de règlement.

Formation :

Une présentation de la formation proposée (durée, support de formation...).

Sauvegarde :

Une description de la maintenance prévue pendant la durée du contrat (type et délais d'intervention) ;

Un descriptif du système de sauvegarde et de sécurisation des données (caractéristiques des serveurs, moyens de sécurité, ...).

Maintenance :

Les conditions précises de garantie, de maintenance, d'assistance, durée ;

Une description de l'assistance téléphonique (horaires, délais de réponse, coût ...)

Une description de la mise à jour de l'application.

Evolution :

Une présentation des évolutions et/ou des options que le prestataire pourrait proposer à court ou moyen terme.

Animation du dispositif :

La mise en place de la taxe de séjour implique des changements pour les élus, les hébergeurs, les offices de tourisme, leurs appréhensions éventuelles sont légitimes. Le cabinet d'études devra :

- être sensible à cette problématique et contribuer à élaborer un climat de confiance ;
- communiquer avec les hébergeurs afin de les aider à adhérer au niveau dispositif,
- fédérer l'ensemble des acteurs (élus, hébergeurs, offices du tourisme ...) afin de construire un projet collectif mutualisé partagé et les inciter à adhérer.