

## **APPEL D'OFFRES**

### **CAHIER DES CHARGES POUR ASSISTANCE A MAITRISE D'OUVRAGE (AMO) DIGITAL**

#### **Accompagnement de l'Ecole Nationale de Voile et des Sports Nautiques dans le choix de son futur Property Management System (PMS) et de ses outils numériques interopérables**

#### **Table des matières**

1.	Présentation de l'Ecole Nationale de Voile et des Sports Nautiques (ENVSN) .....	2
2.	Objet de la consultation .....	2
3.	Contexte et enjeux de la consultation .....	3
4.	Détails des besoins .....	3
5.	Méthodologie.....	5
6.	Ressources internes et interlocuteurs .....	5
7.	Calendrier du projet.....	6
8.	Livrables.....	7
9.	Calendrier de la prestation .....	8
10.	Montant maximum de l'offre .....	8
11.	Calendrier de l'offre .....	8
12.	Présentation de l'offre.....	8
13.	Méthode de sélection des offres .....	9
14.	Modalités de règlement .....	9
15.	Contact.....	9
	Annexes : .....	10

## **1. Présentation de l'Ecole Nationale de Voile et des Sports Nautiques (ENVS)**

Etablissement public administratif sous tutelle du ministère des Sports, de la Jeunesse et de la Vie Associative, l'Ecole nationale de voile et des sports nautiques (ENVS) a comme missions principales :

- Elle est centre de formation des acteurs et professionnels de la plaisance et du nautisme notamment dans les disciplines voile légère et hauturière, kitesurf, surf et canoë-kayak
- Elle accompagne et soutient les politiques sportives des fédérations nautiques : accueil et entraînement des équipes de France, détection des jeunes, préparation des grandes échéances, entraînement des ligues régionales
- Elle est centre de ressources techniques, scientifiques, pédagogiques et juridiques pour la pratique de la voile et des sports nautiques pour les professionnels du nautisme
- Elle fournit un lieu disposant de toutes les infrastructures nécessaires l'accueil de compétitions sportives, séminaires d'entreprises, ...

L'établissement est situé à Saint-Pierre Quiberon (Morbihan) au sein d'un parc paysager de 7 hectares doté d'un accès direct à la mer et disposant de nombreux équipements : un restaurant (45 000 repas par an), 130 chambres réparties dans deux hébergements, une dizaine de salles de réunion et de conférence, une salle du sport, de nombreux supports nautiques, ...

L'ENVS est engagée dans une démarche de modernisation devant conduire à l'amélioration du confort des usagers et l'optimisation des ressources humaines.

## **2. Objet de la consultation**

La présente consultation a pour objet la sélection d'une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) pour accompagner l'Ecole Nationale de Voile et des Sports Nautiques dans l'étude, le choix et le lancement de son futur PMS et des outils numériques associées.

L'AMO aura pour mission principale :

- Conseiller l'ENVS dans ses prises de décision techniques et stratégiques, en proposant des solutions efficaces, innovantes et adaptées aux besoins spécifiques de l'établissement.
- Assurer le suivi du développement des logiciels et solutions retenues, en veillant à leur conformité avec les attentes fonctionnelles et les contraintes techniques.
- Garantir la qualité des livrables tout en respectant les règles et procédures d'un établissement public, notamment en matière d'achats publics et de gestion des marchés.

L'AMO devra ainsi jouer un rôle clé dans la coordination des différents éditeurs d'outils numériques, l'optimisation des processus et la sécurisation des choix technologiques afin de garantir la réussite de la transformation numérique de l'établissement.

### **3. Contexte et enjeux de la consultation**

L'Ecole nationale de voile et des sports nautiques utilise depuis 2017 le logiciel Hestia, développé par la société Adéquat Système comme solution de Property Management System (PMS). Ce logiciel permet à l'ENVS de gérer ses espaces et ressources comme une chaîne hôtelière, via un système de réservation centralisé.

Dans un contexte d'évolution technologique, Adéquat Système propose une nouvelle plateforme, Aphelia, présentée comme plus moderne et performante. Bien que la maintenance de Hestia soit assurée jusqu'en 2035, Aphelia apparaît comme une solution cible naturelle, en tant que suite directe de Hestia. Le choix du futur PMS sera conditionné par sa capacité à s'intégrer de manière optimale avec les outils existants et futurs de l'ENVS.

Cette consultation a pour objectif principal d'évaluer l'interopérabilité du futur PMS (Aphelia ou une alternative) avec les outils suivants :

- Distributeur automatique de plateaux (au restaurant)
- Système de contrôle d'accès général
- Signature électronique de documents
- Solutions de paiement en ligne
- Dématérialisation des flux financiers

L'étude devra donc porter en priorité sur cette interopérabilité, afin de garantir une intégration harmonieuse et efficace du PMS dans l'écosystème numérique de l'établissement. Deux scénarios sont possibles :

- Scénario 1 : Aphelia répond aux exigences techniques et fonctionnelles, et son interopérabilité avec les outils associés est validée.
- Scénario 2 : Aphelia ne répond pas à ces critères, et l'AMO devra proposer des solutions alternatives adaptés.

L'objectif est d'assurer une transition maîtrisée vers un PMS performant, capable d'accompagner les évolutions technologiques et organisationnelles de l'ENVS.

### **4. Détails des besoins**

La prestation d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) consiste à s'assurer que les outils et logiciels sélectionnés répondent aux besoins spécifiques de l'ENVS, tant sur le plan fonctionnel que technique. Voici les détails par domaine :

#### **a. Choix du PMS**

- Gestion des ressources :
  - Création et gestion de listes de ressources (chambres, salles, matériel, véhicules, etc.).
  - Consultation et édition des plannings
- Gestion des ménages
- Suivi de la maintenance (gestion des interventions techniques)
- Gestion des clés

- Gestion commerciale :
    - Production et édition de devis
    - Suivi des relances clients
    - Gestion centralisée des emails
  - Interopérabilité : capacité d'interaction entre la base de données du PMS et les autres logiciels utilisés par l'établissement (comptabilité, suivi des formations, etc.)
  - Outils statistiques et tableaux de bord
- b. Distributeur automatique de plateaux (restauration)
- Délivrance du plateau et configuration des conditions de réservation (accès par smartphone, QR code, etc.)
  - Interopérabilité : synchronisation automatique entre le PMS et le système de gestion du distributeur de plateaux
- c. Contrôle d'accès général
- Remplacement des systèmes d'accès existants (serrures Simons-Voss non communicantes et serrures mécaniques) par des solutions communications et centralisées avec un périmètre et des étapes à définir avec l'AMO. A terme, l'objectif est d'équiper l'ensemble des points d'accès de l'établissement (estimé entre 250 et 300 points)
  - Interopérabilité : liaison avec le PMS pour une gestion centralisée des accès (ex : synchronisation des réservations avec les droits d'accès aux hébergements ou aux espaces réservés)
- d. Signature électronique des documents
- Solution permettant la signature de devis, conditions générales de vente (CGV), contrats, etc.
  - Interopérabilité : intégration avec le PMS pour un workflow fluide
- e. Solutions de paiement en ligne
- Paiement sécurisé et conforme avec les exigences de la réglementation publique (outil Direction Générale des Finances Publiques - DGFIP) : règlement des acomptes et soldes des réservations directement en ligne
  - Interopérabilité : intégration avec le PMS pour un suivi des transactions
- f. Dématérialisation des flux financiers
- Dématérialisation complète du processus de validation interne en interopérabilité avec le logiciel WinPEP
  - Traçabilité des validations et archivage électronique

## 5. Méthodologie

Le prestataire retenu devra adopter une approche agile tout en mobilisant une expertise technique approfondie pour garantir la réussite du projet. L'AMO aura pour mission de :

- Conduire des tests techniques pour valider l'interopérabilité effective entre le futur PMS et les outils existants ou futurs de l'ENVS.
- Analyser les spécifications techniques de chaque solution proposée, en vérifiant leur compatibilité avec l'écosystème numérique de l'établissement.
- Simuler des scénarios d'intégration pour identifier et résoudre d'éventuels dysfonctionnements ou limites techniques.

Le projet sera mené en collaboration étroite avec le comité consultatif de l'ENVS, selon les principes suivants :

- Itérations régulières pour ajuster les solutions en fonction des retours techniques et des besoins utilisateurs.
- Validation des choix techniques par la direction de l'établissement à chaque étape clé.
- Réunions d'avancement techniques, documentées par des comptes rendus détaillés, pour suivre la progression et les résultats des tests.

L'AMO devra ainsi combiner une démarche agile avec une rigueur technique, afin de garantir que chaque outil sélectionné réponde aux exigences fonctionnelles et d'interopérabilité de l'ENVS.

## 6. Ressources internes et interlocuteurs

Pour assurer le bon déroulement du projet, l'ENVS met à disposition les ressources internes suivantes et désigne les interlocuteurs clés. Le comité consultatif, chargé de valider les orientations et livrables, est composé des membres suivants :

- Direction de l'ENVS (Directeur, Directrice Adjointe, Responsable des services financiers et RH : validation stratégique, arbitrage final, appui opérationnel et coordination interne, validation des aspects budgétaires et ressources humaines.
- Responsable du Pôle Stages et séjours : représentant des besoins métiers de l'accueil et de la chaîne de réservation (vision usagers), avec un lien direct avec le PMS.
- Responsable des services techniques : coordination des travaux et suivi de chantier, notamment pour le contrôle d'accès général.
- Agent comptable : autorité en matière de réglementation comptable sur le site, incluant la supervision des solutions de paiement en ligne.
- Responsable des Systèmes d'Information (RSI) :
  - Accompagnement technique de l'AMO (accès aux systèmes, données, infrastructures)
  - Facilitation des tests d'interopérabilité et des intégrations logicielles.
  - Point de contact privilégié pour les questions techniques et sécuritaires.

Pour une vision d'ensemble de l'organisation, se reporter à l'annexe de l'appel d'offres : *Organigramme de l'ENVS*.

L'AMO devra travailler en étroite collaboration avec ces interlocuteurs, notamment pour les phases d'audit, de tests et de validation des solutions.

## 7. Calendrier du projet

Le projet s'articule en deux grandes phases : une phase d'étude et diagnostic (pilotee par l'AMO), suivie d'une phase d'assistance à maîtrise d'ouvrage (accompagnement technique et opérationnel). Voici le calendrier prévisionnel et les rôles associés :

Phase	Période prévisionnelle	Rôle de l'AMO	Rôle de l'ENVS
<i>Phase 1 :</i> Etude et diagnostic	Décembre 2025 – Février 2026	Réalisation de l'audit/état des lieux, définition des besoins, élaboration de la feuille de route (jours/homme, étapes, ressources).	Validation des livrables et des orientations stratégiques.
<i>Phase 2 :</i> Consultation et choix des prestataires	Mars 2026 – Mai 2026	Rédaction du cahier des charges technique, analyse des offres, tests d'interopérabilité, sélection des prestataires.	Participation aux comités de sélection et validation des choix.
<i>Phase 3 :</i> Assistance à la mise en œuvre	Juin 2026 – Octobre 2026	Gestion de projet (planning, risques), accompagnement technique, tests d'intégration, recettes.	Validation des livrables et des étapes clés.
<i>Phase 4 :</i> Conduite du changement et formation	Novembre – Janvier 2027	Organisation des formations, accompagnement des utilisateurs, ajustements post-déploiement.	Participation active aux sessions de formation et validation des supports.
<i>Phase 5 :</i> Maintenance et évolutions	A partir de février 2027	Suivi des évolutions, optimisation des outils, support technique.	Pilotage des demandes d'évolution et validation des mises à jour.

### Fonction :

- AMO : responsable de la réalisation des études, des tests techniques, de la coordination des prestataires et de la formation des agents.
- ENVS : valide les livrables, participe aux comités de pilotage et s'assure de l'adéquation des solutions avec ses besoins.

### Points clés :

- Phase 1 à 2 : Étude / diagnostic (AMO en leader technique).
- Phase 3 à 5 : Assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO en support opérationnel et technique).
- Interopérabilité : testée dès la *Phase 2* et validée en *Phase 3*.

Ce calendrier pourra être ajusté en fonction des retours de la *Phase 1*.

## 8. Livrables

Dans le cadre de sa mission d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO), le prestataire devra produire les livrables suivants :

Type de livrable	Description
Feuille de route initiale	Document précisant les étapes clés du projet, le nombre de jours de travail estimés pour chaque phase, ainsi que les ressources nécessaires.
Audit / Etat des lieux de l'existant	Analyse détaillée des outils et processus actuels, incluant les forces, faiblesses et contraintes techniques.
Définition des besoins et exigences fonctionnelles	Spécifications fonctionnelles et techniques du futur PMS et des outils associés, validées par l'ENVS.
Consultation et choix des prestataires	Grille d'analyse comparative des offres, rapport de sélection justifiant le choix des solutions et prestataires retenus.
Assistance à la mise en œuvre	Suivi de la gestion de projet (planning, livrables) et accompagnement technique pour l'intégration des outils.
Conduite du changement et formation des utilisateurs	Plan de déploiement incluant la communication, la formation des utilisateurs et l'accompagnement au changement.
Recettes et mises en production	Protocoles de tests, comptes rendus de recette et validation de la mise en production des solutions.
Tableau de bord de suivi de projet	Outil de pilotage incluant les comptes rendus de réunion, les indicateurs d'avancement et les points de blocage.
Méthodologie d'interopérabilité	Spécifications techniques pour assurer la compatibilité entre le PMS et les outils numériques (distributeur automatique de plateaux, contrôle d'accès, signature électronique, etc.).
Evaluation budgétaire	Estimation détaillée des coûts (investissement, maintenance, évolutions).

### Cession des droits :

Le prestataire cède à titre exclusif et définitif l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et tous droits connexes afférents aux livrables. Cette cession permet à l'ENVS d'exploiter librement les livrables, sans restriction ni redevance supplémentaire.

### Exigences méthodologiques :

Le prestataire devra intégrer dans sa démarche les aspects suivants :

- Accessibilité numérique : respect des normes en vigueur (RGAA, WCAG) pour garantir l'accessibilité des solutions à tous les utilisateurs, y compris les personnes en situation de handicap.
- Démarche utilisateur : implication active des utilisateurs finaux dans la conception et l'évaluation des solutions, afin de répondre au mieux à leurs besoins.
- Numérique responsable : intégration des principes de sobriété numérique, d'éco-conception et de durabilité dans le choix et le déploiement des outils.

## 9. Calendrier de la prestation

La prestation d'AMO couvrira les phases 1 à 4 du projet, telles que définies dans le calendrier du projet (*chapitre 7*). Elle débutera en décembre 2025.

La phase 5 (Maintenance et évolutions) n'est pas incluse dans le périmètre de la présente prestation.

## 10. Montant maximum de l'offre

L'enveloppe budgétaire maximale allouée à cette prestation d'Assistance à Maîtrise d'ouvrage (phase 1 à 4) est fixée à 40 000€ HT.

## 11. Calendrier de l'offre

Le processus de sélection du prestataire s'articule selon le calendrier suivant :

Etape	Date
Lancement de la consultation	15 octobre 2025
Date limite de réception des candidatures	7 novembre 2025 – 12h00
Sélection et notification du prestataire retenu	14 novembre 2025

Ce calendrier est strict et toute candidature reçue après la date limite ne sera pas prise en compte.

## 12. Présentation de l'offre

L'offre du soumissionnaire devra comporter les pièces suivantes :

- a. La décomposition du prix global en euros toutes charges comprises (TTC)
- b. Le mémoire technique répondant de manière claire et pertinente au cahier des charges, incluant les éléments suivants :
  - La présentation de la société et de ses partenaires : métiers, positionnement sur le marché, organisation proposée pour mener à bien la mission, expérience et qualifications des membres de l'équipe dédiée au projet, avec une attention particulière sur leurs compétences en gestion de projets similaires (AMO, déploiement de PMS, interopérabilités logicielles, etc.).
  - Une description détaillée de la méthode envisagée pour : mettre en œuvre le nouveau PMS (planification, étapes-clés, etc.) et assurer l'interopérabilité entre les logiciels



### 13. Méthode de sélection des offres

La sélection des offres sera effectuée selon les critères pondérés suivants :

Critère	Barème de notation	Description
Méthodologie proposée	40%	Pertinence, clarté et faisabilité de la méthode présentée pour mise en œuvre du PMS et l'interopérabilité avec les logiciels existants ou futurs.
Prix	35%	Coût global de la prestation (TTC), en tenant compte de la décomposition détaillée fournie.
Qualité de l'équipe dédiée	15%	Expérience, compétences et adéquation des profils proposés avec les besoins du projet.
Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO)	10%	Engagement du prestataire en matière de développement durable, d'éthique et intégrité, et de numérique responsable.

Les offres seront évaluées par le comité de sélection de l'ENVS. Une attention particulière sera portée à l'équilibre entre la qualité technique et la maîtrise budgétaire.

### 14. Modalités de règlement

Le prix convenu est ferme et définitif pour la durée de la prestation.

Les modalités de paiement sont les suivantes :

- Un premier versement de 30% du montant total sera effectué à la signature du contrat.
- Le solde, soit 70%, sera versé après constatation du service fait, sur validation des livrables conformes au cahier des charges.

Les versements s'effectueront exclusivement par mandat administratif, à réception des factures transmises via le portail Chorus Pro.

### 15. Contact

Pour toute question ou pour transmettre votre offre, veuillez contacter :

Alexandre LIGER : [alexandre.liger@envsn.sports.gouv.fr](mailto:alexandre.liger@envsn.sports.gouv.fr) / 02 97 30 30 12 ou 07 70 00 63 82

## Annexes :

### Plan de l'Ecole Nationale de Voile et des Sports Nautiques :



### Organigramme de l'Ecole Nationale de Voile et des Sports Nautiques :

