

**Recherche d'une solution mutualisée  
pour l'accompagnement des territoires  
du département du Val d'Oïse  
dans le recouvrement de la Taxe de Séjour**

**Table des matières**

I.	CONTEXTE .....	2
1.	ETAT DES LIEUX .....	2
2.	OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT .....	2
3.	COLLECTIVITES AYANT MANDATE VAL D'OÏSE TOURISME .....	3
4.	PRESENTATION DES AUTRES COLLECTIVITES DU VAL D'OÏSE .....	4
II.	CONSULTATION .....	5
1.	Objet de la consultation.....	5
2.	Durée / Délais d'exécution .....	5
3.	Caractéristiques de la solution .....	5
4.	Options de la solution .....	6
III.	CONTENU DE LA MISSION ET APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE .....	7
IV.	DELAIS .....	7
V.	PRESENTATION DES OFFRES .....	7
VI.	PILOTAGE ET DÉROULEMENT DE LA MISSION .....	8
VII.	ANALYSE DES OFFRES .....	8
VIII.	DISPOSITIONS FINANCIÈRES .....	8
IX.	ENGAGEMENT ET RESPONSABILITE .....	9
X.	DATE DE PUBLICATION ET RECEPTION DES OFFRES.....	9
XI.	MAITRISE D'OUVRAGE .....	9

## 1. CONTEXTE

### ▪ ETAT DES LIEUX

La taxe de séjour a été instaurée par la loi du 13 avril 1910 avec pour objectif de « permettre aux collectivités de disposer de moyens supplémentaires afin d'améliorer les conditions d'accueil des touristes, développer l'offre touristique du territoire, promouvoir la destination » Art. L2333-27.

2

Le produit de la taxe doit être affecté à des dépenses destinées à favoriser le développement touristique et envisagé comme un outil de financement collectif du tourisme, dans une vision à long terme du développement local.

Les fondements sont clairement établis avec d'une part, la collectivité qui l'instaure, et d'autre part, les hébergeurs qui la perçoivent.

La réussite de ce dispositif dépend de plusieurs facteurs :

- ✓ Une bonne sensibilisation et concertation de la collectivité et de son projet en amont sur le terrain ;
- ✓ Une perception et gestion rigoureuse de la taxe de séjour par les hébergeurs ;
- ✓ Le recouvrement optimisé de la taxe de séjour par le Trésor Public ;
- ✓ La transparence dans l'affectation du produit de la taxe de séjour par la collectivité, en collaboration avec l'office de tourisme s'il y en existe un.

Le constat est le suivant :

- ✓ Une taxe de séjour majoritairement établie au réel ;
- ✓ Une taxe de séjour à optimiser puisque n'étant pas toujours collectée efficacement faute de moyens et de temps ;
- ✓ Des outils à revoir pour les mettre en adéquation avec les dernières évolutions réglementaires et législatives ;
- ✓ Une communication parfois insuffisante envers les acteurs locaux.
- ✓ Un lien peu développé avec les hébergeurs.
- ✓ Un certain nombre d'hébergeurs qui doivent être accompagnés dans l'utilisation d'internet et leur performance numérique.
- ✓ Le Conseil départemental du Val d'Oise a instauré une taxe de séjour départementale additionnelle
- ✓ Le Conseil régional d'Ile-de-France a instauré une taxe de séjour régionale additionnelle qui est collectée par le territoire et reversée à la Société du Grand Paris (SGP)

### ▪ OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT

Dans un contexte budgétaire contraint, Val d'Oise Tourisme accompagne les territoires sur l'optimisation de la collecte de la taxe de séjour.

Lors d'un questionnaire en ligne publié le 23 novembre 2020, plusieurs territoires ont manifesté un grand intérêt pour être accompagnés dans la mise en place d'ici le deuxième semestre 2021 d'un outil permettant la télé déclaration de la taxe de séjour.

Les échanges avec les participants ont mis en évidence des problématiques communes, tant du point de vue de la collecte de cette taxe au réel (veille, automatisation...), que des relations avec les socioprofessionnels (la moyenne des relations est de 2,4/5 selon 7 collectivités). 57% des collectivités sensibilisent régulièrement leurs hébergeurs. 57% des collectivités ayant répondu au questionnaire ne possèdent pas de support à destination des hébergeurs.

En effet, la collecte est jugée par certains particulièrement chronophage et paperassière pour un résultat peu satisfaisant. La compréhension de cette taxe est parfois complexe pour certains hébergeurs, et les collectivités sont parfois confrontées à problèmes de sincérité dans les déclarations des hébergeurs et à des difficultés dans les contrôles.

Il apparaît que le produit de la taxe de séjour pourrait être optimisé au niveau des territoires non encore outillés d'une plateforme de télé déclaration de la taxe de séjour. Par ailleurs, les régulières évolutions réglementaires renforcent ce besoin en équipement.

Toutefois pour tenir compte des prestataires qui ne sont pas encore utilisateurs des outils numériques, un système mixte (possibilité de déclarations papier et de paiement par chèque) devra être maintenu dans un premier temps.

#### ▪ COLLECTIVITES AYANT MANDATE VAL D'OISE TOURISME

A ce jour, la situation est la suivante :

✓ 2 EPCI et 1 commune ayant instauré une taxe de séjour au réel ne sont pas équipés de solutions complètes d'optimisation de la taxe et ont manifesté un vif intérêt pour envisager une solution commune :

- La CDC Vexin Val de Seine
- La CDC Carnelle Pays de France
- La commune d'Enghien-les-Bains

A cette liste, s'ajouteront peut-être d'autres collectivités d'ici la fin de la consultation.

EPCI / Commune	Nombre de communes	Nombre d'hébergements identifiés	Montant de taxe collecté en 2019	Remarque
CC Carnelle Pays de France	18	33	120 000	Une commune de la CDC est rattachée pour la TS à Grand Roissy Taxe collectée au forfait jusqu'en 2020
Enghien-les-Bains	1	75	150 371	
CC Vexin Val de Seine	26	100	41 000	

## PRESENTATION DES AUTRES COLLECTIVITES DU VAL D'OISE

✓ Pour info, les données concernant les autres collectivités du Val d'Oise qui ne souhaitent pas à ce jour être associées à la commande groupée

EPCI / Commune	Nombre de communes	Nombre d'hébergements identifiés	Montant de taxe collecté en 2019	Remarque
CC Sausseron Impressionnistes	15	30	30 312	Au réel
CC Vallée de l'Oise et des 3 Forêts	9	19	30 000	Au réel Perspective pour 2022
CA Roissy Pays de France	42			
OT Grand Roissy	5			
Argenteuil	1			Rattaché à la métropole du Grand Paris
CC Vexin Centre	34		-	Pas de taxe de séjour
CC Haut Val d'Oise	9	25	-	Pas de taxe de séjour

4

✓ Pour info, la liste des autres collectivités du Val d'Oise déjà outillées

- CA Cergy-Pontoise (13 communes)
- CA Val Parisis (14 communes)
- CA Plaine Vallée (17 communes)
- Ville de Bezons (Rattachée à un EPCI des Yvelines)

Les collectivités ont mandaté Val d'Oise Tourisme pour porter une partie de leur projet d'outillage en plateforme de télé déclaration.

Chaque collectivité a délibéré pour autoriser l'agence à engager la consultation. Une convention entre chaque collectivité et l'agence Val d'Oise Tourisme a été signée.

## 2. CONSULTATION

### ▪ Objet de la consultation

Cette présente consultation a été mandatée par plusieurs collectivités territoriales :

- La Communauté de Communes Carnelle Pays de France, par délibération n° 25-2021 du Conseil Communautaire en date du 27 janvier 2021
- La Communauté de Communes Vexin Val de Seine, par délibération n° 2021-03 du Conseil Communautaire en date du 6 février 2021
- La commune d'Enghien-les-Bains, par délibération du comité de direction de l'Office de Tourisme et des Congrès en date du 11 mars 2021.

5

Chaque collectivité reste libre dans le choix du prestataire final, ainsi que dans le déploiement d'une solution.

Elle a pour objet l'identification d'un outil permettant d'optimiser les processus de perception de la taxe de séjour collectée sur les territoires afin d'augmenter les recettes sur les territoires cité ci-dessus.

### ▪ Durée / Délais d'exécution

La durée du marché est de 3 (trois) ans. Elle prend effet à compter de sa date de notification au titulaire.

Le contrat pourra être reconductible. Chaque territoire devra se prononcer par écrit au moins 2 mois avant la fin de la durée de validité du marché ; il est considéré avoir refusé la reconduction du marché si aucune décision n'est prise à l'issue de ce délai.

- Nombre des reconductions : entre 1 et 2
- Durée des reconductions : 12 mois

Le délai d'exécution (maximal) du marché est de deux mois à compter de la notification du marché. La durée d'exécution proposée par le titulaire est de ...

### ▪ Caractéristiques de la solution

La consultation a pour objet l'identification d'un outil permettant d'optimiser les processus de perception de la taxe de séjour collectée sur les territoires afin d'augmenter les recettes. Le futur outil de pilotage de la taxe de séjour devra être évolutif en fonction de l'actualité réglementaire, sécurisé et performant. L'outil devra être conforme aux différentes réglementations en vigueur notamment RGPD et compatible avec le formalisme lié aux versements destinés à une trésorerie publique

Par ailleurs il devra permettre :

- La maîtrise des coûts de la collecte (personnel, affranchissements, reprographie, etc.). Ces couts liés à la collecte devront être réduits grâce à la dématérialisation et l'automatisation

systematique des tâches récurrentes et chronophages. Cet outil sera conçu pour permettre d'accompagner au quotidien le gestionnaire de la taxe de séjour.

- L'augmentation du produit de la collecte en facilitant pour l'hébergeur le processus organisationnel lié à la déclaration et au paiement de la taxe de séjour
- La diminution des délais de déclaration et de paiement grâce à la systématisation et l'automatisation des invitations et des relances,
- La facilité de la prise en main pour le gestionnaire (BackOffice) et l'utilisateur (FrontOffice)

Différentes fonctionnalités et services devront être proposés :

- un module de gestion des hébergeurs ;
- Un import de leurs coordonnées depuis le Système d'Information Touristique APIDAE sera proposé, afin de maintenir l'outil de collecte de la taxe de séjour systématiquement à jour
- un module de gestion pour la collectivité ou l'Office de Tourisme, notamment en vue de faciliter la saisie des déclarations papiers.
- un module de gestion des courriers et des relances ;
- un module de gestion des déclarations et des paiements en ligne de la taxe de séjour (via TIPI, CB, PAYFIP ou une autre solution adaptée à chaque collectivité territoriale); la liste des modes de paiement sera fournie ;
- L'accès à un tableau de bord et l'édition de statistiques et l'export des données (offre, demande, statistiques pour optimiser le produit de la taxe de séjour) sous forme de graphiques, de tableaux ou de bases de données (compatibles avec un format Excel);
- La possibilité d'accéder aux fonctionnalités depuis une interface dédiée aux smartphones et aux tablettes ;
- La formation des utilisateurs (techniciens des Offices de Tourisme et des Collectivités). Cette formation se déroulera sur Cergy-Pontoise pouvant accueillir jusqu'à 2 personnes par structure ;
- Une assistance renforcée au démarrage auprès de la collectivité ;
- La mise à disposition d'outils (FAQ, PDF...), de process, de méthodologie et d'un support pour faciliter la prise en main de l'outil par les hébergeurs.
- Une veille et assistance juridique ;

D'un point de vue technique :

- Un hébergement sur serveurs calibrés sans risque de pertes de données,
- Une conformité de sa solution avec les obligations du RGPD et de la CNIL,
- Une mise à jour logicielle permanente,
- Une solution accessible via tous les navigateurs compatibles Windows / Linux / Mac Os
- Un module de déclaration pour les hébergeurs adaptatif (RWD), accessible via smartphone et tablette numérique
- Une assistance technique illimitée dans le temps en cas de difficultés rencontrées dans les territoires ou pour répondre à toute question complémentaire.

#### Options de la solution

En option, seront à deviser sur une ligne à part avec des options suivantes :

- La mise en place et la maintenance d'éventuels modules facilitant la déclaration en mairie des meublés et chambres d'hôtes via formulaire Cerfa.

- L'outil permettra de préciser l'origine géographique des clients (par département – par nationalité – par grande région internationale)
- L'organisation d'une formation collective à destination de l'ensemble des hébergeurs des territoires partenaires. Le lieu de cette formation sera défini ultérieurement en précisant le nombre maximal de participants (dans l'idéal : tous les hébergements recensés à ce jour)
- Les éventuelles options complémentaires jugées pertinentes par le prestataire seront à deviser à part.

L'offre la plus pertinente sera celle préconisée auprès des collectivités qui resteront libres du choix final.

### 3. CONTENU DE LA MISSION ET APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

L'objectif de cette demande de devis groupé est de mutualiser la phase de négociation ainsi que la formation des utilisateurs qui se déroulera sur Cergy-Pontoise.

Il sera demandé au prestataire de fournir un outillage, une interface, une assistance technique et une facture propre à chacune des collectivités.

Le prestataire devra être en mesure d'accueillir de nouveaux territoires au cours du marché, dans les mêmes conditions que les autres collectivités, avec un outillage, une interface, une assistance technique et une facture propre.

### 4. DELAIS

La réponse des fournisseurs d'outils est attendue pour le 2 avril 2021 en vue d'un déploiement pour le deuxième semestre 2021.

Certains territoires qui ont mandaté Val d'Oise Tourisme s'interrogent pour un déploiement au premier semestre 2022.

### 5. PRESENTATION DES OFFRES

Les offres devront être transmises par courrier électronique au format PDF et comprendre :

- Une présentation du prestataire et des moyens qu'il se propose de mobiliser pour mener à bien la mission incluant la veille juridique;
- Une note méthodologique présentant le mode opératoire proposé et détaillant clairement les solutions technologiques proposées, précisant le paramétrage de l'outil (déploiement d'une première base de données...),
- Une note précisant le fonctionnement et le process du paiement en ligne. Celle-ci devra évaluer le montant des frais bancaires restant à la charge pour la collectivité.
- Une note présentant l'accompagnement humain proposé pour la formation des utilisateurs (techniciens des Offices de Tourisme et/ou des collectivités)
- Une présentation de moyens et outils mis en œuvre pour faciliter la formation des hébergeurs à la prise en main de l'outil.
- Une offre de prix détaillée distinguant :
  - les coûts d'investissement liés à la mise en place des différents outils techniques,
  - les coûts d'accompagnement liés à la formation,

- les coûts de fonctionnement annuels liés à la maintenance et l'hébergement de l'outil.
- Le devis devra répondre à la globalité de la mission telle qu'elle est détaillée aux articles 2 et 3.
- Les prix TTC devront être détaillés par territoire
- Un descriptif des moyens et process du Service Après-Vente. Celui-ci devra être précisé que cela soit en termes de paramétrage de l'outil, de dysfonctionnement ou d'actualisation de l'outil en cas de nouvelle réforme réglementaire.
- Un planning prévisionnel de déploiement de l'outil
- Un accès à une démo en ligne sera proposé pour que l'ensemble des territoires puissent tester l'ergonomie et la simplicité d'utilisation du FrontOffice mais également du BackOffice.
- Les renseignements concernant les références professionnelles et la capacité technique de l'entreprise avec quelques références récentes directement liées à l'objet de cette opération en privilégiant la qualité à la quantité.

## 6. PILOTAGE ET DÉROULEMENT DE LA MISSION

Une présentation de la solution pourra être sollicitée, soit en présentielle, soit à distance, afin de comprendre de manière détaillée le fonctionnement et les atouts de l'outil. Cette réunion associera :

- ✓ Le (ou la) Directeur (rice) de l'Office de Tourisme de chacun des EPCI ;
- ✓ Le (ou la) Responsable du service tourisme de la collectivité de chacun des EPCI ;
- ✓ Le Représentant de la collecte de la taxe de séjour de chaque EPCI ;
- ✓ Le Représentant de Val d'Oise Tourisme ;

L'organisation de cette réunion sera confiée à l'ADT et se déroulera également à Cergy-Pontoise.

La date prévisionnelle de cette réunion est le mercredi 14 avril 2021.

## 7. ANALYSE DES OFFRES

Les critères retenus pour le jugement des offres sont les suivants :

- |                         |      |
|-------------------------|------|
| • Critères fonctionnels | 25 % |
| • Critères techniques   | 20 % |
| • Qualité               | 25 % |
| • Prix                  | 30 % |

Les solutions évolutives seront clairement privilégiées.

## 8. DISPOSITIONS FINANCIÈRES

Le prix comprend par territoire l'ensemble des prestations nécessaires à la réalisation de la mission (telles que mentionnées aux articles 2 et 3).

Pour rappel : le devis devra distinguer l'investissement : frais de mise en place, frais de formation, et le fonctionnement : frais de maintenance, d'hébergement et de SAV annuels.



Les demandes d'options : module de déclaration dématérialisée des meublés et chambres d'hôtes, la connaissance de l'offre, l'origine géographique des clients, les éventuelles options complémentaires proposées par le prestataire.

## 9. ENGAGEMENT ET RESPONSABILITE

L'Agence Val d'Oise Tourisme s'engage en tant que mandataire à lancer la consultation, réceptionner les offres et les étudier afin de définir le meilleur prestataire. L'agence ne sera aucunement obligée pour signer les contrats et engager les dépenses relatives à ces derniers.

Les collectivités restent compétentes dans le choix final du prestataire, de l'engagement auprès du candidat retenu par l'agence Val d'Oise Tourisme.

De ce fait, chaque candidat devra préciser à partir de combien de contrats signés l'offre tarifaire pourra être appliquée. Pour information, il précisera le prix de sa solution si un territoire venait à partir seul.

## 10. DATE DE PUBLICATION ET RECEPTION DES OFFRES

La présente demande de devis collective a été adressée en date du : Mercredi 17 mars 2021.

Les dossiers de candidature devront être remis pour le vendredi 2 avril 2021.

Les demandes d'éventuels compléments d'information et l'étude des offres seront demandées pour le mardi 20 avril 2021.

Le prestataire sera sélectionné au plus tard le vendredi 30 avril 2021.

Les offres seront adressées à l'attention de Monsieur le Président de Val d'Oise Tourisme par courriel, sous format PDF, à l'adresse suivante [c.carreras@valdoise-tourisme.com](mailto:c.carreras@valdoise-tourisme.com)

## 11. MAITRISE D'OUVRAGE

Maîtrise d'ouvrage est assurée par :  
Val d'Oise Tourisme  
Immeuble administratif Jacques Lemerrier  
5 avenue de la Palette  
95000 CERGY-PONTOISE

Et le suivi technique par  
Christophe Carreras  
Coordinateur des OT-PNR  
01 30 73 39 22  
06 72 93 87 79