



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

NOM DU MARCHE :

Sélection des prestataires amenés à concevoir et animer des formations dans le cadre du Catalogue des formations tourisme de Trajectoires Tourisme (2020)

Avis de marché Règlement de la consultation

**Date et heures limites de réception des offres :
1er octobre 2019 à 10h**



FORMATIONS



TRAJECTOIRES
Tourisme

PÔLE PROFESSIONNALISATION
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET ET ETENDUE DE LA CONSULTATION

- 1-1- IDENTIFICATION DU POUVOIR ABJUDICATEUR
- 1.2 - OBJET DE LA CONSULTATION
- 1.3 - ETENDUE DE LA CONSULTATION
- 1.4 - DECOMPOSITION DE LA CONSULTATION
- 1.5 - CONDITIONS DE PARTICIPATION DES CONCURRENTS
- 1.6 - NOMENCLATURE COMMUNAUTAIRE

ARTICLE 2 : CONDITIONS DE LA CONSULTATION

- 2.1 - DUREE - DELAIS D'EXECUTION
- 2.2 - DELAI DE VALIDITE DES OFFRES
- 2.3 - MODE DE REGLEMENT ET MODALITES DE FINANCEMENT
- 2.4 – CONDITIONS PARTICULIERES D'EXECUTION

ARTICLE 3 : CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION

ARTICLE 4 : PRESENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

ARTICLE 5 : SELECTION DES CANDIDATURES ET JUGEMENT DES OFFRES

ARTICLE 6 : ATTRIBUTION DES MARCHES

ARTICLE 7 : CONDITIONS D'ENVOI DES PROPOSITIONS

ARTICLE 8 : RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

- 8.1 - DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS
- 8.2 - NEGOCIATION

ARTICLE 9 : CLAUSES COMPLEMENTAIRES

ARTICLE 1 : OBJET ET ETENDUE DE LA CONSULTATION

1-1 – Identification du pouvoir adjudicateur

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES TOURISME
11 B Quai Perrache
69002 LYON
N° SIRET : 82443386600046

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme est une association loi 1901, ayant pour objet :

- La promotion et la coordination des actions de promotion touristique de la région Auvergne Rhône-Alpes au niveau national et à l'étranger ;
- La mise en œuvre, à la demande de la Région Auvergne-Rhône-Alpes, d'actions relevant de la politique touristique régionale dans les domaines des études, de la planification, de l'aménagement et de l'équipement, des aides aux hébergements, des assistances techniques à la commercialisation ainsi que de la formation professionnelle ;
- Le développement d'expertises et de prestations professionnelles sur le territoire d'Auvergne-Rhône-Alpes, en France et à l'étranger.

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 84 69 1487469 auprès du Préfet de la Région Auvergne-Rhône-Alpes.

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme est implanté :

- 11 B Quai Perrache 69002 LYON, siège social de l'association
- 59 boulevard Léon Jouhaux – CS 90706 63050 CLERMONT-FERRAND cedex 2, établissement secondaire.

1.2 - OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation concerne la sélection des prestataires amenés à concevoir et animer une ou plusieurs actions de formation proposées par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme et destinées principalement aux acteurs du tourisme régional pour l'année 2020 avec possible reconduction en 2021 et 2022.

Ce marché sera passé selon une procédure adaptée. Il prendra la forme d'un marché à bons de commande, sans montant minimum et avec un montant maximum de 90 000€ HT par lot pour la durée du marché (1 an renouvelable 2 fois). Marché multi-attributaire pour chaque lot et négociable. Les prestataires peuvent faire une offre pour un ou plusieurs lots.

Lieu(x) d'exécution : Les formations auront lieu sur toute la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Les prestations objet du présent marché sont détaillées dans le cahier des charges / cahier des clauses techniques particulières.

1.3 - ETENDUE DE LA CONSULTATION

Cette consultation sera passée en application de l'article 78 du Décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux accords-cadres.

Chaque lot sera attribué à un maximum de 3 opérateurs économiques (sous réserve d'un nombre suffisant d'offres).

1.4 - DECOMPOSITION DE LA CONSULTATION

Le présent marché fait l'objet de **40 lots**, répartis en 13 domaines de formation désignés ci-après :

Accueil & Conseil

- Lot 1 Proposer un service de conciergerie sur son territoire
- Lot 2 Exceller dans l'accueil à distance
- Lot 3 Savoir conseiller un public randonneur
- Lot 4 CQP Référents des Accueils Touristiques

•

Apidae

- Lot 5 Editer ses documents personnalisés depuis Apidae
- Lot 6 Améliorer la qualité de la donnée Apidae pour augmenter sa visibilité

CPET

- Lot 7 Animation Numérique de Territoire et Assistance au Management de Destination

Clientèles touristiques

- Lot 8 Attirer autour d'un évènement sportif
- Lot 9 Développer la clientèle des résidents et de proximité

Communication

- Lot 10 Le Marketing Instagram professionnel pour les entreprises du tourisme
- Lot 11 Communiquer en situation de crise
- Lot 12 Les bots : c'est pour moi ou pas ?
- Lot 13 Prendre des photos et réaliser des vidéos avec un smartphone
- Lot 14 Booster son référencement naturel par l'optimisation des techniques / outils

Conception & Marketing de produits

- Lot 15 Produits et services touristiques : concevoir et tarifier son offre
- Lot 16 Créer des visites décalées
- Lot 17 Mobiliser l'intelligence collective (design thinking) pour designer une offre de services performante vers ses partenaires et prestataires touristiques
- Lot 18 Repenser son accueil et ses services à la clientèle grâce au design de services

Développement commercial

- Lot 19 Mettre en scène et faire vivre son espace accueil/boutique
- Lot 20 Commercialiser l'offre touristique de sa destination sur le web
- Lot 21 Développer une démarche de GRC réfléchi et pertinente

Efficacité professionnelle

- Lot 22 Réduire sa charge mentale professionnelle
- Lot 23 Mobiliser des acteurs autour d'un projet

Juridique & Comptabilité

- Lot 24 Le RGPD : mettre sa structure en conformité avec la réglementation sur la protection des données
- Lot 25 Préparer la licence d'entrepreneur du spectacle 1^{ère} catégorie
- Lot 26 Comptabilité publique M4
- Lot 27 Actualité juridique et sociale
- Lot 28 Actualité fiscale et comptable

Management

- Lot 29 Recruter, intégrer et manager du personnel saisonnier

Outils et Techniques

- Lot 30 Augmenter sa visibilité locale avec Google My Business

Ressources Humaines

- Lot 31 Savoir mener son premier bilan professionnel
- Lot 32 Réussir ses recrutements
- Lot 33 Elus du CSE : se former pour les missions de santé, sécurité et conditions de travail

Marque Qualité – Tourisme & Handicap - Classement

- Lot 34 Savoir utiliser les outils et techniques de résolution de problèmes, appliqué à la démarche qualité
- Lot 35 Moderniser et alléger son système qualité
- Lot 36 Préparer son dossier de classement en OT de catégorie I ou II
- Lot 37 Devenir organisme agréé pour le classement des meublés de tourisme
- Lot 38 Être agent de classement en meublés de tourisme
- Lot 39 Savoir accompagner les propriétaires de meublés et chambres d'hôtes
- Lot 40 Créer et animer des visites et ateliers pour personnes déficientes

Attention, pour les lots

- **4 et 7** seuls les organismes habilités par Offices de Tourisme de France (appel à proposition en cours – dépôt du dossier avant le 6 septembre – 18h – contact Mathieu DAUBON mathieu.daubon@tourisme.fr / 01 44 11 10 31)
- **33**, seuls les organismes agréés par la DIRRECTE pourront présenter une proposition.

Cf Annexe 1 – Avis de marché / Cahier des clauses techniques particulières

1.5 - CONDITIONS DE PARTICIPATION DES CONCURRENTS

L'offre, qu'elle soit présentée par une seule entreprise ou par un groupement, devra indiquer tous les sous-traitants connus lors de son dépôt.

1.6 - NOMENCLATURE COMMUNAUTAIRE

L'objet du marché correspond à la nomenclature communautaire : CPV - Objet principal : 80530000-8.

ARTICLE 2 : CONDITIONS DE LA CONSULTATION

2.1 - DUREE - DELAIS D'EXECUTION

L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 1 an à compter du 1^{er} janvier 2020

L'accord-cadre peut être renouvelé deux fois (période couverte années civiles 2020, 2021 et 2022).

Condition de renouvellement

Si Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme décide de renouveler plusieurs lots en 2021 et 2022, le(s) candidat(s) retenus pour 2020 en seront informés au plus tard en octobre 2020 pour 2021 et octobre 2021 pour 2022.

A ce titre, la **proposition financière des candidats concernés sera valable jusqu'en 2022.**

Si Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme n'est pas satisfait de la prestation d'un candidat¹ titulaire du marché, en cas de renouvellement du lot concerné, le marché pourra être attribué au 2nd ou 3^{ème} candidat retenu par la commission de sélection (marché multi-attributaire).

2.2 - DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Le délai de validité des offres est de 120 jours à compter de la date limite de réception des offres

2.3 - MODE DE REGLEMENT ET MODALITES DE FINANCEMENT

Les prestations seront financées selon les modalités suivantes :

- Prix unitaires appliqués aux quantités réellement livrées ou exécutées
- Mode de financement du marché : fonds propres & fonds européens (Feder sous réserve)

Le mode de règlement est le virement dans un délai global de 30 jours, à partir réception des factures. Le règlement s'effectuera sur présentation d'une facture établie en deux exemplaires et des documents attestant de la bonne réalisation de l'action demandés par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.

2.4 – CONDITIONS PARTICULIERES D'EXECUTION

Cette consultation ne comporte aucune des conditions particulières d'exécution visées par l'article 38 de l'Ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics.

Aucune prestation n'est réservée au profit d'entreprises ou d'établissements visés par les articles 36 et 37 de l'Ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics.

¹ Auvergne Rhône Alpes Tourisme se réserve le droit d'attribuer le marché au candidat ayant obtenu la 2^{ème} ou 3^{ème} meilleure note s'il n'est pas satisfait du prestataire retenu en n°1 ayant obtenu la meilleure et donc titulaire du marché. Les critères d'insatisfaction sont les suivants :

- Insatisfaction des stagiaires via le questionnaire de satisfaction en ligne – si la moitié des stagiaires ayant renseigné le questionnaire ont répondu « insatisfait » ou « pas satisfait du tout » à la question « Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'approche pédagogique : pédagogie / outils / supports / réponses personnalisées / gestion du temps ?)
- Non-respect du contenu et/ou des modalités pédagogiques engagés dans la proposition
- Difficultés de communication/échanges avec le service professionnalisation et les membres de Trajectoires Tourisme (délais de réponses aux mails mettant en difficulté le bon déroulement de la formation)
- Modification du tarif
- Changement de formateur sans prévenir

ARTICLE 3 : CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION

Le dossier de consultation contient les pièces suivantes (liste non exhaustive) :

- Le règlement de la consultation (R.C.)
- Le cahier des charges – Prestations de formations professionnelles
- Le dossier de candidature et ses annexes (A, B, C et D)
- Les lots (Annexe 1 / lots 1 à 40)

Le dossier de consultation des entreprises est téléchargeable gratuitement. Il est disponible à l'adresse électronique suivante : <http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/article/avis-de-marches-2> .

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'apporter des modifications de détail au dossier de consultation. Ces modifications devront être transmises aux candidats au plus tard 8 jours avant la date limite de réception des offres. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Si, pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite de réception des offres est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

En cas de modification du DCE, il appartiendra au candidat de récupérer ses informations par leurs propres moyens sous peine de rejet de leur offre en cas de réponses avec des documents non actualisés. Les modifications, s'il y en a, seront indiquées dans le document « Foire Aux Questions »

ARTICLE 4 : PRESENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

Les offres des candidats seront entièrement rédigées en langue française et exprimées en EURO. Si elles sont rédigées dans une autre langue, elles doivent être accompagnées d'une traduction en français ; cette traduction doit concerner l'ensemble des documents remis dans l'offre.

Documents à produire

Chaque candidat aura à produire un dossier complet comprenant les pièces suivantes :

- L'acte d'engagement
- Un dossier de candidature avec son identification, les attestations sur l'honneur et son engagement dans une démarche qualité
- Un mémoire technique (un par lot)
- Une proposition financière (un par lot)

4 annexes sont mises à disposition des candidats pour répondre au mémoire technique :

Annexe A – Modèle programme formation

Annexe B – Modèle séquençage

Annexe C – Modèle CV

Annexe D – Modèle références

Le dossier sera transmis au moyen d'un mail contenant les pièces de la candidature et de l'offre.

ARTICLE 5 : SELECTION DES CANDIDATURES ET JUGEMENT DES OFFRES

La sélection des candidatures et le jugement des offres seront effectués dans le respect des principes fondamentaux de la commande publique.

Les critères intervenant pour la sélection des candidatures sont :

Capacité économique et financière (dossier de candidature)
Capacités techniques et professionnelles (mémoire technique et proposition financière)

Les critères retenus pour le jugement des offres sont pondérés de la manière suivante :

1-Prix des prestations : 20%

2-Valeur technique au regard du mémoire technique : 80%

Le critère de la valeur technique sera apprécié au regard des sous-critères suivant :

- Compétences pédagogiques et expérience de la formation professionnelle continue : 25 %
- Pertinence de la réponse par rapport au contexte, à la problématique et aux enjeux exposés : 35 %
- Qualification du formateur en lien avec la thématique concernée : 20 %

Une note d'au minimum 13/20 sera exigée pour qu'au moins une proposition soit retenue. Le prestataire ayant obtenu la meilleure note se verra attribuer le marché mais en cas d'insatisfaction (cf page 5) ou d'indisponibilité ou de refus du marché, le lot sera attribué au prestataire ayant la 2^{ème} meilleure note ou au 3^{ème} pour les mêmes raisons.

Le ou les candidats retenus produisent les certificats et attestations de l'article 51 du Décret n°2016-360 du 25 mars 2016 dans le délai imparti par le pouvoir adjudicateur.

Une réunion en présentiel ou à distance avec l'ensemble des candidats retenus sera organisée en décembre 2019 ou janvier 2020. Elle aura comme objectif de présenter le fonctionnement d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme / Trajectoires Tourisme et les différents éléments administratifs liés au marché.

ARTICLE 6 : ATTRIBUTION DES MARCHES

Le jugement des offres sera effectué dans les conditions prévues à l'article 59 du Décret n°2016-360 du 25 mars 2016 et donnera lieu à un classement des offres.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que toute offre irrégulière pourra faire l'objet d'une demande de régularisation, à condition qu'elle ne soit pas anormalement basse. En revanche, toute offre inacceptable ou inappropriée sera éliminée.

Les critères retenus pour le jugement des offres sont pondérés de la manière suivante :

Critères	Pondération
1-Prix des prestations	20 %

2-Valeur technique	80 %
- 2.1- Pertinence de la réponse par rapport au contexte, à la problématique et aux enjeux exposés	35%
- 2.2- Compétences pédagogiques et expérience de la formation professionnelle continue	25 %
- 2.3- Qualification du formateur en lien avec la thématique concernée	20 %

Informations importantes :

- Les formations se dérouleront soit en présentiel, soit en mix-learning, soit à distance. L'approche digitale de la formation sera appréciée à chaque fois que faire se peut, y compris durant les formations en présentiel. C'est un des éléments qui sera évalué sous le critère « Compétences pédagogiques et expérience de la formation professionnelle continue ». Pour ceci, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme proposera des outils adaptés.
- Auvergne Rhône-Alpes Tourisme est référencé au Datadock conformément au décret qualité n°2015-790 du 30 juin 2015. A ce titre, il attache une attention particulière aux prestataires indépendants et organismes de formation engagés dans une démarche qualité (certification, Datadock, ...)
- L'ensemble des candidats devra respecter l'égalité professionnelle conformément à l'article D6112-1 du code du travail créé par décret n°2008-244 du 7 mars 2008

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme se réserve le droit de ne pas donner suite à une consultation en cas d'offres insatisfaisantes (note inférieure à 13/20). Selon le résultat de l'analyse des offres reçues, la personne responsable du marché pourra engager une négociation avec les candidats les mieux placés, afin de faire préciser les offres, évaluer la qualité des prestations, et négocier les tarifs. Les candidats non retenus en seront avisés par email.

Modalités de sélection :

- Analyse sur dossiers reçus.
- Un entretien pourra éventuellement être proposé entre le lundi 7 et le mardi 15 octobre 2019.
- La sélection finale des prestataires sera effectuée en octobre 2019 par une commission de sélection.

Dans le cas où des erreurs purement matérielles (de multiplication, d'addition ou de report) seraient constatées entre les indications portées sur le bordereau des prix unitaires et le détail quantitatif estimatif, le bordereau des prix prévaudra et le montant du détail quantitatif estimatif sera rectifié en conséquence. L'entreprise sera invitée à confirmer l'offre ainsi rectifiée ; en cas de refus, son offre sera éliminée comme non cohérente.

ARTICLE 7 : CONDITIONS D'ENVOI DES PROPOSITIONS

Les candidats transmettent leur offre uniquement par courriel à contact@trajectoires-tourisme.com à l'attention de Karel CHAUCHEPRAT portant les mentions :

Offre pour : N°et nom du lot Trajectoires Tourisme 2020

Ce mail doit contenir, les pièces définies dans le présent document et fera l'objet d'une réponse d'accusé de réception par mail dans les 72h suivant sa réception. Il doit parvenir à cette adresse mail avant la date et l'heure limites de réception des offres indiquées sur la page de garde du présent document et ce, à l'adresse suivante : contact@trajectoires-tourisme.com soit le **1^{er} octobre à 2019 à 10h00**.

Les mails reçus après la date et l'heure limites précitées ne seront pas retenus.

Le choix du mode de transmission est global et irréversible. Les candidats doivent appliquer le même mode de transmission à l'ensemble des documents transmis au pouvoir adjudicateur.

Le mail doit contenir tous les éléments demandés (annexes A, B, C) dans le présent règlement de la consultation et ce pour chaque lot concerné.

Toutefois, si les candidats répondent à plusieurs lots, le candidat pourra envoyer dans un premier mail un seul :

- dossier de candidature,
- annexe D,
- acte d'engagement signé mentionnant les lots concernés par la réponse.

Si une nouvelle offre est envoyée par voie électronique par le même candidat, celle-ci annule et remplace l'offre précédente.

Le mail peut être doublé d'une copie de sauvegarde transmise dans les délais impartis, sur support physique électronique ou sur support papier. Cette copie est transmise sous pli scellé et comporte obligatoirement la mention « copie de sauvegarde », ainsi que le nom du candidat et l'identification de la procédure concernée.

Les formats électroniques dans lesquels les documents peuvent être transmis sont les suivants :

- Standard .zip
- Adobe® Acrobat® .pdf
- Word, Excel, Powerpoint (Microsoft Office)
- ou encore pour les images bitmaps : .bmp, .jpg, .gif

Les documents devront être préalablement traités par les candidats par un anti-virus régulièrement mis à jour. Tout document contenant un virus informatique fera l'objet d'un archivage de sécurité et sera réputé n'avoir jamais été reçu. Le candidat concerné en sera informé.

ARTICLE 8 : RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

8.1 - DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Pour obtenir tous les renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront faire parvenir, au plus tard 4 jours avant la date limite de réception des offres (soit le vendredi 27 septembre), une demande écrite ou par téléphone à :

Renseignement(s) administratif(s) et technique(s) : contact@trajectoires-tourisme.com à l'attention de Karel CHAUCHEPRAT

Une réponse sera alors mise en ligne et visible pour l'ensemble des candidats à l'adresse URL <http://pro.auvergnerrhonealpes-tourisme.com/article/avis-de-marches-2> via le document Foire Aux Questions (FAQ) actualisé au fur et à mesure de questions/demandes.

8.2 - NEGOCIATION

En vertu de l'article 27 du décret du 25 mars 2016, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme se réserve la possibilité de négocier ou d'attribuer l'accord-cadre sans négociation. Si la négociation a lieu, elle pourra porter sur tous les éléments constitutifs de l'offre.

ARTICLE 9 : CLAUSES COMPLEMENTAIRES

Recours :

Le candidat peut exercer un recours gracieux contre la décision auprès d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme sous deux mois à compter de la réception du présent courrier. Il peut également exercer un référé précontractuel avant la conclusion du contrat (Articles L 551-1 / R 551-1 et suivants du code de justice administrative), un référé contractuel dans les 31 jours à compter de la publication de l'avis d'attribution ou dans un délai de six mois à compter du lendemain de la conclusion du marché si un tel avis n'a pas été publié (Articles L 551-13 / R 551-7 et suivants du CJA), ou un recours de plein contentieux dans un délai de 2 mois à compter des mesures de publicité appropriées de la conclusion du contrat.

Ces différents recours sont introduits devant le tribunal administratif compétent à savoir :

Tribunal Administratif de Lyon
184 rue Duguesclin
69003 LYON

Vous pouvez contacter le tribunal par téléphone au 04 78 14 10 10 de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30 ou par courriel à l'adresse suivante : greffe.ta-lyon@juradm.fr.