



CAHIER DES CHARGES

« Définition et accompagnement à la mise en œuvre du nouveau projet stratégique pour Trajectoires Tourisme - Pôle de Professionnalisation Auvergne-Rhône-Alpes »

- **Le règlement de la consultation**
 - **Les clauses administratives**
 - **Le cahier des charges**

Avril 2019

LE REGLEMENT DE LA CONSULTATION

Article 1 : Identification de l'organisme qui passe le marché

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES TOURISME

11 bis Quai Perrache

69002 – LYON

N° Siret : 82443386600012

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 :

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

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, le Comité régional du Tourisme Auvergne Rhône-Alpes, 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

Article 2 : Objet du marché et dispositions générales

La présente consultation a pour objet la sélection d'un prestataire pour accompagner l'évolution du projet stratégique de Trajectoires Tourisme, nom de code donné aux activités de formations professionnelles pilotées par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme. Il s'agira de définir :

- Le projet stratégique de Trajectoires Tourisme pour les 5 ans à venir : ambitions, périmètre et acteurs du projet, priorités stratégiques et offre de service
- Le business model du projet
- La gouvernance collective du projet

Article 3 : Durée du marché

Le marché est conclu pour une durée maximale de 9 mois consécutifs après sélection du candidat retenu.

Article 4 : Déroulement de la consultation

Analyse sur dossiers reçus.

Un entretien pourra éventuellement être proposé le 24 mai 2019 dans les locaux d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme à Lyon.

La sélection finale du prestataire sera effectuée le 28 mai 2019.

Article 5 : Contenu des réponses

Chaque candidat produira les documents suivants :

Justificatifs de candidature :

Le dossier à remettre par chaque candidat comprendra les pièces suivantes :

- les formulaires DC1 et DC2
- une attestation d'assurance pour les risques professionnels valable pour la durée globale du marché.

Pièces de l'offre :

Les candidats remettent à l'appui de leur offre, les documents suivants :

1. Le mémoire technique de réponse qui intégrera les éléments suivants :
 - Reformulation des objectifs et des enjeux de la mission
 - Proposition méthodologique détaillée pour les 3 objectifs (projet stratégique, modèle économique et gouvernance collective)
 - Rétro-planning de réalisation
 - Références du prestataire sur des interventions du même ordre
2. Devis libellé en HT et TTC pour le montant total, avec détail des prestations
3. L'acte d'engagement

Article 6 : Critères de sélection

Les offres des candidats seront jugées selon les critères suivants :

- Pertinence de la proposition par rapport au contexte, à la problématique et aux enjeux exposés – 35 %
- Expertise sur des missions similaires – 35 %
- Prix – 30 %

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme se réserve le droit de ne pas donner suite à cette consultation en cas d'offres insatisfaisantes. Selon les résultats 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 courrier ou par e-mail.

Article 7 : Date, heure de réception des offres

Les offres, avec l'ensemble des informations demandées, devront être envoyées au plus tard pour le lundi 20 mai 2019 à 12h00.

Modalités d'envoi des propositions :

Les propositions devront être envoyées uniquement par courriel à l'attention de Stéphane Orsini – Responsable Pôle Professionnalisation – s.orsini@auvergnerhonealpes-tourisme.com.

Un accusé de réception sera envoyé à chaque candidat ayant envoyé une offre.

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. Dans ces conditions, il est conseillé aux candidats de soumettre leurs documents à un anti-virus avant envoi.

En fin de procédure, l'offre électronique du soumissionnaire sera transformée en offre papier ce qui donnera lieu à la signature manuscrite du marché par les parties.

Les offres sont transmises en une seule fois. Si plusieurs offres sont successivement transmises par un même candidat, seule est ouverte la dernière offre reçue, par voie électronique par le pouvoir adjudicateur dans le délai fixé pour la remise des offres.

Article 8 : Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est de 90 jours.

L'offre faite est valable pendant toute la durée du marché.

Les prix seront fixes durant la durée du marché.

Article 9 : Règlement des prestations

Les prestations seront facturées par le prestataire à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.

Les étapes de facturation devront être précisées par le prestataire dans sa proposition.

Article 10 : Modalités d'obtention de renseignements complémentaires

Pour tout renseignement complémentaire, les prestataires pourront joindre :

Stéphane Orsini, Responsable Service Professionnalisation :

s.orsini@auvergnerhonealpes-tourisme.com

Tél portable : 33 (0)6 85 55 05 52

Afin de respecter le principe d'égalité de traitement des candidats, les réponses apportées par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme aux questions complémentaires posées par les différents candidats seront transmises à tous.

Pour les informations génériques concernant Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, nous vous invitons à prendre connaissance des articles et présentations accessibles sur notre site destiné aux professionnels : <http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/institutionnel>.

Pour les informations sur le projet et l'offre de formation Trajectoires Tourisme : www.trajectoires-tourisme.com

LES CLAUSES ADMINISTRATIVES

1) Objet du marché

La présente consultation a pour objet la sélection d'un prestataire pour définir :

- Le projet stratégique de Trajectoires Tourisme pour les 5 ans à venir : ambitions, périmètre et acteurs du projet, priorités stratégiques et offre de service
- Le business model du projet
- La gouvernance collective du projet

2) Type de marché

Procédure : procédure adaptée simplifiée

Type de marché : marché à procédure adaptée

Durée du marché : le prestataire retenu sera mandaté pour une durée de 9 mois à compter de la signature du contrat

Date prévisionnelle de début des prestations : juin 2019

Délai de validité des offres : l'offre faite est valable durant toute la durée du marché.

Les prix indiqués seront fixes durant la durée du marché.

3) Définitions et obligations générales des parties contractantes

3.1 Les parties contractantes

La personne passant le marché est :

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme

11 bis Quai Perrache

69002 LYON

N° SIRET : 82443386600046

Le titulaire est la société contractante désignée dans l'acte d'engagement.

Le marché sera signé, conformément aux statuts de l'association, par Monsieur le Directeur Général d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme,

3.2 Le titulaire

Le titulaire peut désigner, dès la notification du marché, une ou plusieurs personnes physiques ayant qualité pour le représenter vis-à-vis de la personne responsable du marché pour l'exécution de celui-ci. Le titulaire est tenu de notifier immédiatement à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme les modifications survenant au cours de l'exécution du marché qui se rapportent à toutes les modifications importantes du fonctionnement de l'entreprise (les personnes ayant le pouvoir d'engager l'entreprise, la forme de l'entreprise, la raison sociale de l'entreprise ou sa dénomination, son adresse, son siège social, son capital social, etc.).

3.3 La sous-traitance et/ou la co-traitance

En matière de sous-traitance, la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 s'applique.

4) Pièces contractuelles du marché

Le présent marché est constitué par les documents contractuels suivants :

- Votre offre technique et financière
- Les clauses administratives
- Le cahier des charges
- L'acte d'engagement (Annexe 1)
- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS) en vigueur lors de la remise des offres (arrêté du 19 janvier 2009 portant sur l'approbation du cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services).

Les pièces qui font foi entre les parties sont les pièces détenues par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.

5) Protection de la main d'œuvre et des conditions de travail

Le titulaire est soumis aux obligations résultant des lois et règlements à la protection de la main-d'œuvre et aux conditions du travail.

Le titulaire doit aviser ses sous-traitants que les obligations énoncées au présent article leur sont applicables. Il reste responsable du respect de celles-ci.

6) Obligation de discrétion

Le titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du marché, a reçu communication à titre secret ou confidentiel de renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir secrète ou confidentielle cette communication.

Ces renseignements, documents ou objets ne peuvent, sans autorisation de la personne responsable du marché, être communiqués à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour les connaître. Il en est pareillement de tout renseignement de même nature parvenu à la connaissance du titulaire à l'occasion de la fourniture ou de l'exécution du service.

7) Prix et règlement

Prix unitaires appliqués aux quantités réellement livrées ou exécutées

Mode de financement du marché : fonds propres

Le mode de règlement est le virement dans un délai global de 30 jours, à partir de la 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.

8) Résiliation et différends

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme peut résilier le marché aux torts du titulaire, par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de 3 mois, dans les cas suivants :

- En cas de non-respect des clauses du dossier de consultation
- En cas d'inexactitude des renseignements demandés lors de la remise des candidatures et des offres
- En cas de non-respect des dispositions des articles R.324-4 et R.324-7 du code du travail
- Lorsque le titulaire s'est livré à l'occasion de son marché à des actes frauduleux portant sur la nature, la qualité ou la quantité des prestations

En cas de décès ou d'incapacité civile du titulaire, la résiliation du marché est prononcée, sauf si la personne responsable du marché accepte la continuation du marché par les ayants droit, le tuteur ou le curateur. La résiliation, si elle est prononcée, prend effet à la date du décès ou de l'incapacité civile. Dans ce cas, la résiliation n'ouvre droit à aucune indemnité.

Le marché résilié est liquidé en tenant compte, d'une part des prestations terminées et admises et d'autre part, des prestations en cours d'exécution dont la personne responsable du marché accepte l'achèvement.

En cas de litige, le tribunal suivant est compétent :

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.

LE CAHIER DES CHARGES TECHNIQUES

I/ PRESENTATION DU PROJET

Dans le cadre de son développement, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, le Comité régional du Tourisme, souhaite se faire accompagner pour définir et mettre en œuvre les nouvelles composantes du projet « Trajectoires Tourisme ».

Contexte

Présentation de Trajectoires Tourisme – Pôle Professionnalisation Auvergne-Rhône-Alpes

En 2014, a été créé Trajectoires Tourisme, Pôle Professionnalisation Rhône-Alpes suite au transfert des activités de formation de la CRAOTSI (Confédération Rhône-Alpes des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative) à Rhône-Alpes Tourisme. En 2017, en cohérence avec la fusion menée par les Comités Régionaux du Tourisme d'Auvergne et de Rhône-Alpes, le périmètre d'intervention du Pôle s'est étendu. On parle aujourd'hui de Trajectoires Tourisme - Pôle Professionnalisation Auvergne-Rhône-Alpes.

Trajectoires Tourisme est aujourd'hui une marque commerciale réunissant 9 structures membres autour d'un pôle partagé de formation :

- Les Fédérations et Unions Départementales des Offices de Tourisme de l'Ain, de la Drôme, de l'Isère, de la Loire, de la Savoie et de la Haute-Savoie,
- Les Agences de Développement Touristique de l'Ardèche et de la Drôme
- Le service professionnalisation d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme qui a pour rôle de coordonner les travaux réalisés par l'ensemble des membres du Pôle (le commanditaire de l'accompagnement).

Trajectoires Tourisme conçoit et propose une offre complète de formations continues sur le champ du tourisme. Le Pôle œuvre sous l'égide et l'autorité d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, le Comité Régional du Tourisme, association Loi 1901 ayant pour objet la promotion de la région Auvergne Rhône-Alpes et l'accompagnement et la professionnalisation des acteurs du tourisme. Les actions de professionnalisation sont menées en partenariat avec les fédérations départementales, les représentants des Offices de Tourisme là où n'existent pas de fédérations départementales et avec les autres membres du Pôle Professionnalisation.

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, à travers son service professionnalisation, porte ainsi l'organisme de formation qui agit pour l'ensemble des autres membres partenaires (excepté pour la Haute-Savoie).

L'offre de services (www.trajectoires-tourisme.com) :

- L'offre de formation « catalogue » couvre une quinzaine de grands domaines d'activités soit l'ensemble des problématiques métiers du tourisme et des loisirs : management, accueil – animation, commercialisation – vente, marketing, comptabilité – fiscalité, promotion – communication, tourisme et handicap, langues...
- Des projets de formation sur-mesure ou en intra, à la demande des entreprises, des réseaux professionnels et des territoires d'Auvergne Rhône-Alpes, pour proposer des formations adaptées aux besoins et aux attentes spécifiques.

- Des parcours de formation certifiant qui s’inscrivent aussi dans une volonté de Trajectoires Tourisme de développer et porter des formations diplômantes sur des parcours plus longs pour répondre encore plus à la demande des professionnels. En 2018 la nouvelle formation certifiante « Manager de l’expérience touristique » s’ajoute au « chargé de projets e-tourisme » déjà proposé depuis plusieurs années.
- Des formations 100% digital conçues par le Service Professionnalisation d’Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.

Les cibles actuelles :

- Cœur de cible : Organismes Locaux de Tourisme (Offices de Tourisme, Agences départementales...) - Collectivités locales – lieux de visites (Sites touristiques, culturels et de loisirs, pleine nature : musées, parcs de loisirs, prestataires de loisirs)
- Cibles secondaires : Hébergements touristiques (groupements, indépendants...), prestataires d’activité... De nouvelles cibles pourraient-être définies dans le cadre de ce projet.

Expression des besoins

Le projet Trajectoires Tourisme a été mis en place en 2014. Depuis, notre environnement, nos stratégies et les acteurs de notre écosystème ont évolué.

1/ Le secteur de la Formation Professionnelle en pleine évolution

La réforme de la formation professionnelle (loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel) prévoit une nouvelle répartition des contributions légales des employeurs au titre de la formation professionnelle. La part dédiée à la formation professionnelle des salariés des entreprises est en forte diminution. Ces nouvelles données risquent fort d’impacter à la baisse les budgets dédiés à la formation professionnelle des entreprises et, par conséquent, fragiliser le modèle économique de Trajectoires Tourisme, très lié actuellement aux possibilités de prise en charge par les OPCO (Opérateurs de Compétences).

2/ Un nouveau périmètre pour Trajectoires Tourisme

Le périmètre géographique du projet a évolué pour passer, en 2017, de Rhône-Alpes à Auvergne-Rhône-Alpes suite à la fusion du CRT Auvergne et du CRT Rhône-Alpes. Il y a de ce fait, une disparité de représentation des acteurs du Pôle entre le territoire rhônalpin et le territoire auvergnat. Il n’y a, par exemple, aucun membre localisé en Auvergne (excepté Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme avec son site secondaire à Clermont- Ferrand).

Certaines structures initialement intégrées au projet ont cessé de fonctionner ou ont évolué. La CRAOSTI, principale signataire de la convention, est par exemple devenue une nouvelle fédération régionale représentant les Offices de Tourisme d’Auvergne-Rhône-Alpes à travers leurs fédérations départementales où des représentants élus par les Offices de Tourisme dans les départements dépourvus de fédérations départementales.

En fonction des dynamiques qui s’opèrent en matière de professionnalisation sur les différents départements de la région, de nouvelles entités ont souhaité ou souhaitent intégrer le projet. A l’avenir et en fonction du projet stratégique défini, il pourrait être également opportun d’associer d’autres acteurs qui ne sont pas aujourd’hui partie prenante du projet.

Une offre de service qui a évolué avec la montée en puissance des actions sur-mesure, certifiantes ou digitales.

Les attentes des stagiaires et des entreprises ont également évolué : transformation digitale, nouveaux usages des apprenants, recherche de flexibilité et d'adaptation des contenus, recherche d'une expérience utilisateur nouvelle et interactive...

Une nouvelle stratégie pour Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme qui souhaite aujourd'hui se positionner comme la plateforme collaborative du développement touristique. Cette nouvelle donnée doit orienter les décisions et les actions.

3/ Un bilan des 5 années de fonctionnement de Trajectoires Tourisme

Les acteurs du projet se sont réunis à plusieurs reprises pour identifier les forces et les faiblesses du projet. En effet, le fonctionnement du Pôle a été décrit assez brièvement dans une convention signée en 2014 entre les différents acteurs. Mais les missions, les rôles, les responsabilités, le modèle économique n'ont pas été clairement définis, ce qui fragilise et rend difficile la mise en œuvre du projet dans le temps. Vous trouverez ci-dessous une synthèse de ces réflexions.

Atouts du Pôle :

- Trajectoires Tourisme : une activité de professionnalisation des acteurs du tourisme et une marque reconnue
- Compétences / expertises diverses et complémentaires
- Offre déployée sur l'ensemble du territoire d'Auvergne-Rhône-Alpes, au plus près des acteurs

Difficultés identifiées au sein du Pôle :

- Un projet réunissant des organisations très diverses (taille, moyens humains, moyens financiers, stratégie, ambition, enjeux...) qui rend parfois difficile le déploiement de projets communs
- La répartition des missions, des rôles et des responsabilités ne sont pas clairement décrites.
- Des modalités de gouvernance partagée qui ne sont pas définies ce qui ralentit les prises de décision stratégiques ou opérationnelles et la mise en œuvre des mesures souhaitées. Il n'y a pas d'organe de décision
- Les règles du jeu n'ont pas été posées. On observe une dialectique coopération / concurrence délicate entre des acteurs hiérarchiquement indépendants, ce qui nuit au collectif, génère des comportements opportunistes et affaiblit la confiance et la coopération.
- Absence de modèle économique clair et partagé (sauf modalités de reversement au prorata du nombre de stagiaires accueillis...)

L'objet de la présente consultation concerne ainsi :

1. La définition **du nouveau projet stratégique pour Trajectoires Tourisme** pour les 5 ans à venir afin de définir :
 - a. Une ambition collective et une vision pour Trajectoires Tourisme en respectant les particularités des différents membres du Pôle
 - b. Le périmètre et la constitution du Pôle
 - c. Les priorités stratégiques et l'offre de service

2. **Le modèle économique** afin d'aboutir à une mise en commun des contributions de façon équitable, à hauteur des moyens disponibles et, potentiellement au regard des rôles dans le projet.
3. **La gouvernance collective** afin de mieux distribuer les rôles et les responsabilités au sein du collectif et permettre les prises de décisions et les mises en actions.

Ces éléments devront permettre à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme de rédiger la charte Trajectoires Tourisme et d'envisager les éléments de conventionnement avec l'ensemble des membres futurs du Pôle.

La présentation des propositions et la sélection

La proposition reprendra les caractéristiques de ce cahier des charges. Elle intégrera :

Justificatifs de candidature :

- les formulaires DC1 et DC2
- une attestation d'assurance pour les risques professionnels valable pour la durée globale du marché.

Pièces de l'offre :

1. Le mémoire technique de réponse qui intégrera les éléments suivants :
 - Reformulation des objectifs et des enjeux de la mission
 - Proposition méthodologique détaillée pour les 3 objectifs (projet stratégique, modèle économique et gouvernance collective)
 - Rétro-planning de réalisation
 - Références du prestataire sur des interventions du même ordre
2. Devis libellé en HT et TTC pour le montant total, avec détail des prestations
3. L'acte d'engagement

La sélection des prestataires sera effectuée selon les critères suivantes, avec leur pondération :

- Pertinence de la proposition par rapport au contexte, à la problématique et aux enjeux exposés – 35 %
- Expertise sur des missions similaires – 35 %
- Prix – 30 %

Planning prévisionnel

- Envoi de la consultation : mercredi 24 avril 2019
- Date limite de réception des offres : au plus tard le lundi 20 mai à 12h00
- Examen des propositions : du 21 mai au 27 mai 2019
- Entretien si nécessaire : vendredi 24 mai 2019
- Choix du/ des prestataires retenus : mardi 28 mai 2019
- Démarrage de la mission : juin 2019

Envoi des propositions par mail à l'attention de Stéphane Orsini : s.orsini@auvergnerhonealpes-tourisme.com – 06 85 55 05 52.

ANNEXE 1
Acte d'engagement
(A nous envoyer en double exemplaire)

Nom de l'organisme qui passe le marché :

Comité Régional du Tourisme Auvergne-Rhône-Alpes
11 Bis Quai Perrache
69002 Lyon

Nom, prénom et qualité du signataire :

Adresse professionnelle et téléphone :

Agissant pour :

Après avoir pris connaissance du règlement de la consultation, du cahier des clauses administratives et du cahier des clauses techniques, je m'engage sur la base de mon offre à exécuter les prestations demandées aux prix indiqués sur ma proposition financière, ci jointe.

Cette offre porte sur (Objet du marché).

Compte à créditer (joindre un RIB ou RIP) :

Numéro :

Banque :

CCP :

Trésor Public :

Le délai de paiement est de 30 jours à compter de la réception de la facture.

A _____, le

Le candidat (représentant habilité pour signer le marché)

La présente offre est acceptée.

A _____, le

Signature de la personne responsable des marchés