

**MAITRE DE L'OUVRAGE :**  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES TOURISME  
11B Quai Perrache  
69002 LYON



**Auvergne  
Rhône-Alpes**  
Tourisme

Intitulé du marché : Marché public de fournitures courantes et services

**Sélection des prestataires amenés à concevoir et animer des  
formations dans le cadre de l'offre de formation Trajectoires  
Tourisme (2021)**

## **Avis de marché**

publié dans le BOAMP 20-137669 B – Annonce n°9

**Modifié le 20/11/20 (pages 4, 5 et 17)**

## **Avis de marché**

### **Cahier des charges**

- **Cahier des clauses administratives particulières**
- **Cahier des clauses techniques particulières**
  - **Liste des lots**



**TRAJECTOIRES**  
Tourisme  
PÔLE PROFESSIONNALISATION  
AUVERGNE RHÔNE-ALPES

# SOMMAIRE

## LE CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

1. Objet du marché : Prestations de formations professionnelles
2. Type de marché
3. Définitions et obligations générales des parties contractantes
4. Pièces contractuelles du marché
5. Protection de la main d'œuvre et des conditions de travail
6. Obligation de discrétion
7. Prix et règlement
8. Résiliation et différends

## LE CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

1. Présentation générale
2. Les modalités de mise en œuvre de l'offre de formation
  - a. Organisation
  - b. Engagements du prestataire
  - c. Période
  - d. Lieu
  - e. Conditions d'ouverture des formations
3. Prix, modalités de facturation et de règlement
4. Les modalités de réponse
5. Sélection
6. Date limite de réception des propositions
7. Contact

## LISTE DES LOTS DU MARCHE (27 lots répartis en 9 domaines de compétences)

### Clientèles touristiques

- Lot 1 Attirer et accueillir les clientèles nomades (camping-car, vans...)
- Lot 2 Développer les clientèles de séniors
- Lot 3 Adapter son développement commercial aux évolutions des clientèles Groupes

### Communication

- Lot 4 Démarrer son référencement vocal
- Lot 5 Réussir ses campagnes publicitaires sur Google ads

- Lot 6 Concevoir et diffuser son podcast
- Lot 7 Communiquer via Instagram - **Formation 100% à distance**
- Lot 8 Intégrer Pinterest dans sa stratégie social média
- Lot 9 Storytelling : se démarquer vraiment et faire agir ses clients
- Lot 10 Développer sa communauté de micro blogueurs /influenceurs
- Lot 11\* Formation télépilote de drone (formation certifiante)

#### Conception & Marketing de produits

- Lot 12 Elaborer une stratégie et une offre de services à destination des résidences secondaires
- Lot 13 Formaliser et valoriser son offre randonnée
- Lot 14 Cartographier ses parcours clients

#### Efficacité professionnelle

- Lot 15 Animer des réunions productives en distanciel et présentiel
- Lot 16 Développer la coopération dans ses pratiques professionnelles
- Lot 17 Booster la confiance en soi dans son quotidien professionnel - **Formation 100% à distance**
- Lot 18 Introduction aux méthodes agiles

#### Management

- Lot 19 Utiliser le feed-back dans sa pratique professionnelle
- Lot 20 Les spécificités du management à distance – **Formation 100% à distance**

#### Outils et Techniques

- Lot 21 Travailler à distance : les meilleurs outils collaboratifs - **Formation 100% à distance**

#### Ressources Humaines

- Lot 22 Lutter contre les formes de violence et harcèlement au travail - **Formation 100% à distance**

#### Stratégie & marketing de destination

- Lot 23 Aborder la transition écologique à travers la RSE dans son entreprise
- Lot 24 Observer et animer son réseau d'hébergeurs grâce à la taxe de séjour
- Lot 25 Lancer une démarche de GRC à l'échelle de ma destination

#### Marque Qualité – Tourisme & Handicap – Classement – Labels

- Lot 26 Mettre en œuvre les outils adaptés à ses besoins d'écoute client (Focus Questionnaire de satisfaction)
- Lot 27 Préparer son dossier pour obtenir le label Tourisme Equitable

*\*Précision :*

***Pour le lot 11, seuls les organismes certifiés disposant de la certification inscrite au répertoire spécifique de France Compétences sous le n°RS5029 ou RS3913 pourront présenter une proposition***

# LE CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

## 1. Objet du marché : Prestations de formations professionnelles

La présente consultation a pour objet la sélection des prestataires amenés à concevoir et animer une ou plusieurs actions de formation proposées par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme dans le cadre de l'offre Trajectoires Tourisme. Cette offre est destinée principalement aux acteurs du tourisme régional sur l'année civile 2021 (avec possibilité de reconduction 2 fois soit jusqu'au 31 décembre 2023).

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 120 000€ HT pour l'ensemble des lots pour la durée du marché soit 1 an (renouvelable deux fois). Marché multi-attributaire pour chaque lot et négociable. Les prestataires peuvent faire une offre pour un ou plusieurs lots.

## 2. Type de marché

Procédure : procédure adaptée

Type de marché : marché complémentaire à bons de commande (accord cadre), sans montant minimum et avec un montant maximum de 120 000€ HT pour l'ensemble des lots pour la durée du marché (1 an renouvelable 2 fois). Marché multi-attributaire pour chaque lot et négociable.

Durée du marché : les intervenants retenus seront mandatés pour une durée d'un an renouvelable 2 fois

Date prévisionnelle de début des prestations : janvier 2021.

Délai de validité des offres : l'offre faite est valable pendant toute la durée du marché. Les prix indiqués seront fixes durant la durée du marché (jusqu'en 2023).

## 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

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

Selon le décret n°2015-790 du 30 juin 2015, relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme est référencable dans Datadock.

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

Le marché sera signé par Lionel FLASSEUR, Monsieur le Directeur Général d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, représentant légal ou par délégation, par toute personne désignée par Monsieur le Directeur.

### **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**

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 :

- Le dossier de candidature, le mémoire technique et la proposition financière
- Le cahier des charges (cahier de clauses administratives particulières / cahier des clauses techniques particulières – Liste des lots annexe 1 / lots 1 à 27)
- Une Foire aux Questions

Après sa conclusion, le marché pourra éventuellement être modifié par des avenants, qui sont des pièces contractuelles.

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>

## **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 livraison de la fourniture ou de l'exécution du service.

## 7. Prix et règlement

Prix unitaires appliqués aux quantités réellement livrées ou exécutées.

Le prix sera exprimé en euros H.T:

- en coût/jour pour les formations ou les séquences de formation en présentiel
- en coût global décomposé en 3 parties – animation, conception pédagogique et production de ressources – pour les formations ou les séquences de formation à distance.

Le candidat devra préciser s'il est ou non assujetti à la TVA.

La proposition tarifaire sera valable jusqu'en 2023 dans le cas où le lot concerné soit renouvelé en 2022 et 2023.

Mode de financement du marché : fonds propres et fonds européens (Feder)

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.

## 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 d'insatisfaction<sup>1</sup>

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](mailto:greffe.ta-lyon@juradm.fr).

---

<sup>1</sup> 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 ou de formateur sans accord*

# LE CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

## 1. Présentation générale

Aujourd'hui, encore plus qu'hier, le développement des compétences, la capacité à s'adapter rapidement, l'agilité est devenue une nécessité pour créer de la valeur et assurer la performance d'une entreprise. Parce que les clientèles sont de plus en plus exigeantes et que les comportements des consommateurs évoluent très vite, parce que les environnements sont de plus en plus changeants et que la notion de long terme doit sans cesse se confronter à des phénomènes inattendus et difficilement prévisibles, parce que les données réglementaires, juridiques et technologiques évoluent rapidement, les organisations, les équipes, les managers, les salariés doivent développer de nouvelles compétences, de nouvelles postures et adopter de nouveaux mécanismes de fonctionnement.

Dans ce contexte, et afin de renforcer l'accompagnement proposé aux professionnels régionaux pour qu'ils opèrent les nécessaires évolutions pour rester dans la course, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme et ses partenaires, à travers Trajectoires Tourisme, propose depuis plusieurs années une offre de formation professionnelle continue : [www.trajectoires-tourisme.com](http://www.trajectoires-tourisme.com).

## 2. Présentation de Trajectoires Tourisme

Trajectoires Tourisme est un collectif, créé en 2014 pour concevoir et déployer une offre de formation à destination des professionnels du tourisme sur le territoire rhônalpin. 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 projet s'est étendu pour couvrir toute la région Auvergne-Rhône-Alpes (12 départements).

Trajectoires Tourisme n'a pas d'existence administrative. C'est une marque réunissant 6 structures autour d'un projet collectif :

- 1 structure régionale : Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme
- 5 structures départementales : Fédérations et Unions Départementales des Offices de Tourisme de l'Isère, de la Loire et de la Savoie. Agences de Développement Touristique de l'Ardèche et de la Drôme

Cela concerne 14 salariés intervenant, à temps plein ou à temps partiel, de manière opérationnelle sur le projet.

C'est Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme qui intervient en tant qu'Organisme de Formation pour toutes les actions de formation mises en œuvre. Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme a également comme mission l'animation du collectif et la coordination des actions et projets déployés.



Trajectoires Tourisme a pour ambition de cultiver les compétences des professionnels du tourisme pour favoriser l'épanouissement des individus et la performance des organisations d'Auvergne-Rhône-Alpes.

Trajectoires Tourisme développe une offre de service ([www.trajectoires-tourisme.com](http://www.trajectoires-tourisme.com)) :

- L'offre de formation « catalogue » couvre l'ensemble des problématiques métiers du tourisme : accueil, langues étrangères, marketing, communication, commercialisation, comptabilité, RH, Management
- Des projets de formation sur-mesure ou en intra, à la demande des entreprises, des réseaux professionnels et des territoires d'Auvergne Rhône-Alpes
- Des parcours de formation certifiants
- Des formations 100% à distance

L'offre de Trajectoires Tourisme s'adresse spécifiquement aux professionnels du tourisme :

- Organismes Locaux de Tourisme (Offices de Tourisme, Agences départementales...) –
- Collectivités locales
- Sites de visite : sites touristiques, culturels et de loisirs
- Hébergeurs touristiques (groupements, indépendants)
- Prestataires d'activité

La présente consultation vise à sélectionner les prestataires amenés à concevoir et animer une ou plusieurs actions de formations pour l'année 2021 avec reconduction possible en 2022 et 2023.

### **3. Modalités de mise en œuvre de l'offre de formation**

#### **Organisation**

Trajectoires Tourisme gère :

- Les inscriptions des stagiaires à chaque session de formation
- Les conventions de formation
- Les convocations des stagiaires
- Les facturations aux employeurs et/ou aux OPCO
- L'envoi des questionnaires de satisfaction de la formation
- Les attestations de formation faisant mention des acquis de la formation
- L'accueil de la formation (selon la disponibilité du responsable de la formation concernée – membre de Trajectoires Tourisme), les pauses et le déjeuner du midi (réservation)

Trajectoires Tourisme fait le lien entre les stagiaires et le formateur quel que soit la nature des échanges (exemple : envoi d'éléments avant la formation de type questionnaire des besoins, envoi de documents post-formation).

Trajectoires Tourisme fournit aux prestataires :

- Les salles de formation équipées

- La plateforme de formation à distance de Trajectoires Tourisme (Moodle)
- Les éléments de l'identité visuelle de Trajectoires Tourisme à utiliser pour la conception des supports de formation et supports pédagogiques (masque ppt...)
- Les fiches d'émargement
- Les fiches d'évaluation des acquis individuels
- Le règlement de l'organisme de formation
- Les formulaires de décharge en cas de départ anticipé de la formation

Trajectoires Tourisme assure également la communication, la promotion et la commercialisation de l'offre de formation.

### **Engagement du prestataire**

#### **Le prestataire retenu intervient pour le compte d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, Organisme de Formation.**

A ce titre :

- Il utilisera tous les documents administratifs fournis par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.
- Il utilisera pour les supports de formation et les supports pédagogiques, les éléments d'identité fournis préalablement par Trajectoires Tourisme.
- Pour les formations à distance ou les séquences de formation à distance, il utilisera la plateforme de formation (Moodle). Il utilisera en revanche ses propres outils digitaux (classes virtuelles, animation...) et ses outils informatiques (ordinateur, caméra, micro) pour réaliser sa mission.
- Il n'indiquera pas, dans les supports de formation et les supports pédagogiques, le logo de l'entreprise dans laquelle il travaille.
- Il ne communiquera pas ses coordonnées mail aux participants et s'engage à ne pas réaliser d'opération de nature commerciale en direct auprès des stagiaires.

#### **Outre la conception et l'animation de l'action de formation, le prestataire retenu s'engage à :**

- Transmettre et mettre à jour le CV du formateur selon le modèle fourni (cf. annexe C).
- Informer Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme de toutes difficultés rencontrées avant, pendant et après la formation.
- Recueillir, si cela est pertinent et prévu dans la proposition, en amont de l'action, les attentes des participants pour s'assurer de la pertinence de son programme de formation et affiner le contenu de la formation. La forme est laissée libre au prestataire. Trajectoires Tourisme se chargera de transmettre ces éléments aux stagiaires.
- Présenter le cas échéant, de manière succincte, au début de chaque session, Trajectoires Tourisme, avec les informations et/ou les supports fournis par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.
- Proposer, en fin de formation, une évaluation dans le but de vérifier les acquis des stagiaires au regard des objectifs pédagogiques et de renseigner la fiche d'évaluation des acquis individuels fournie.

- Remettre un support pédagogique à Trajectoires Tourisme et aux stagiaires. Celui-ci pourra être numérique et il pourra avantageusement être différent du ou des support(s) de formation utilisé(s) durant la formation.
- Fournir le matériel pédagogique nécessaire à l'animation de la formation.
- Faire un retour à Trajectoires Tourisme et être force de proposition pour améliorer les sessions suivantes.
- Pour les formations en présentiel, adresser à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, dans un délai d'une semaine maximum après la formation, les originaux des fiches d'émargement signées y compris par le formateur, les fiches d'évaluation dûment complétées ; et le cas échéant les formulaires des décharges en cas de départ anticipé d'un ou plusieurs stagiaires.
- Transmettre à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme tous les éléments qui peuvent lui être demandés.

### **Période**

- Les différentes actions de formation seront planifiées sur les 12 mois de l'année civile 2021 avec possible reconduction en 2022 et 2023.
- Si besoin, des modifications ou ajustements pourront être demandés par Trajectoires Tourisme pour répondre à des changements d'ordre réglementaires ou juridiques ou pour s'adapter aux attentes des stagiaires (contenu, durée, méthodes pédagogiques...).

### **Lieu**

Les formations pourront être proposées :

- En présentiel sur toute la région Auvergne-Rhône-Alpes (12 départements).  
Lorsque cela est possible, le lieu prévu pour 2021 est précisé dans chaque lot (cf. annexe 1).  
Pour répondre à des demandes supplémentaires en 2021, les formations pourront être organisées dans d'autres départements d'Auvergne-Rhône-Alpes que ceux indiqués dans les lots.  
En 2022 et 2023, les lieux des formations reconduites ne sont pas encore connus.
- 100% à distance. Dans ce cas, l'intervenant devra utiliser la plateforme de formation à distance de Trajectoires Tourisme (Moodle).
- En mixte : en présentiel et à distance

Cette information sera précisée pour chaque lot de la consultation. Néanmoins, s'il le souhaite le prestataire pourra être force de proposition sur aspect.

### **Modalités et approches pédagogiques**

Lorsque cela est envisagé, des demandes particulières seront formulées dans le descriptif de chaque lot : parcours de formation 100% à distance, parcours mixtes, formations immersives, formations certifiantes...

### **Demande particulière pour les formations 100% à distance**

Les formations envisagées seront proposées à un groupe de stagiaire constitué (6 à 8 personnes). La proposition devra obligatoirement inclure au moins :

- 2 classes virtuelles
- Un document de synthèse à télécharger

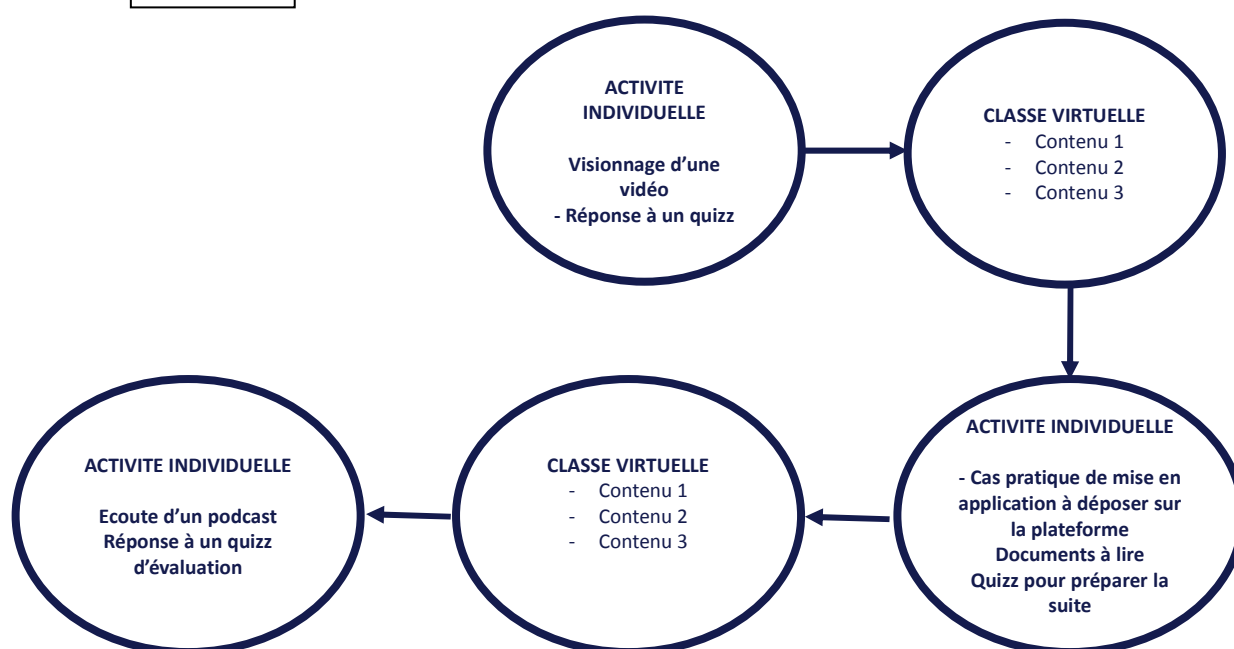
- Une évaluation de fin de parcours
  - Des modalités de tutorat sur la plateforme via un rythme régulier à proposer
- La durée de la formation sera comprise entre 7 et 10 heures pour l'apprenant.

Afin d'assurer une cohérence dans l'offre Trajectoires Tourisme (environnement, outils...) et le tracking des activités, les formations à distance seront dispensées via la plateforme de Trajectoires Tourisme (Moodle).

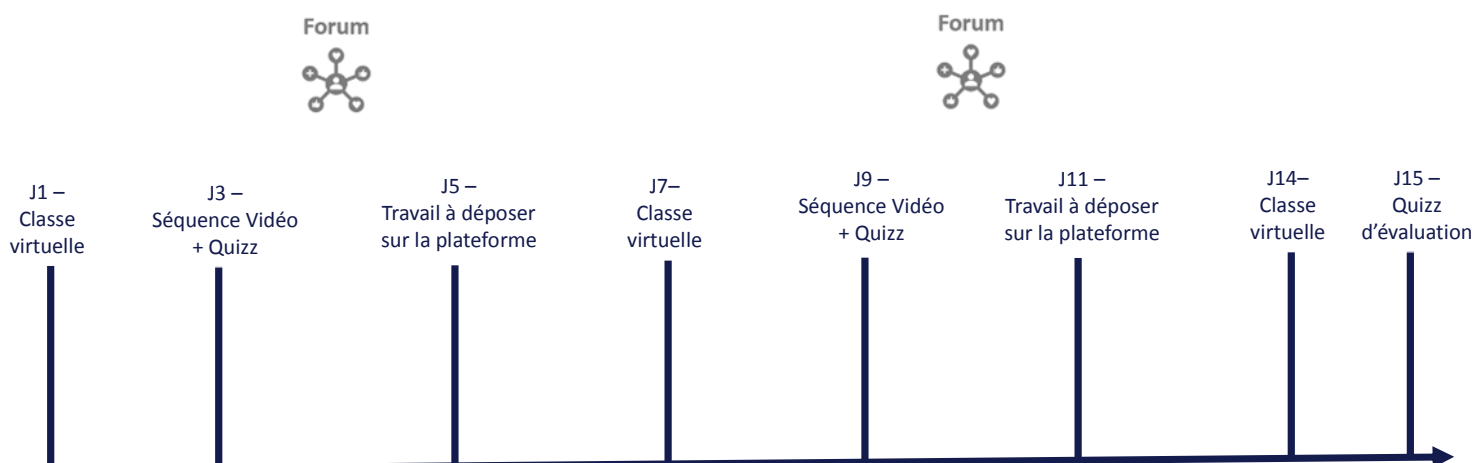
Dans ce cadre, un accompagnement à distance à la prise en main sera proposé à l'ensemble des prestataires retenus (dépôt de document sur la plateforme, suivi des apprenants, outils de communication).

Dans le but d'illustrer nos attentes en termes de formation à distance, vous trouverez ci-dessous 2 exemples de parcours.

### Exemple 1



### Exemple 2



### **Conditions d'ouverture des formations**

Les sessions de formation seront ouvertes à partir de 6 stagiaires minimum. Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme se réserve le droit, pour des raisons stratégiques, d'ouvrir une session en-deçà de 6 participants.

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme se réserve le droit d'annuler les sessions dont l'effectif est inférieur au seuil défini ci-dessus dans un délai de 15 jours calendaires avant la date prévue de réalisation, et ce, sans dédommagement du prestataire. Néanmoins, dès que cela est possible, nous tentons de d'informer en amont le prestataire du remplissage des formations.

Tout report ou annulation du fait du prestataire devra pouvoir être identifié comme une cause de force majeure recevable. L'annulation devra être justifiée par écrit à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme 10 jours minimum avant la date prévue (sauf cas de force majeure).

### **4. Prix, modalités de facturation et de règlement**

Pour les formations en présentiel : 700€ à 1100€ HT par jour **selon la nature de la formation**, et les prix généralement constatés sur le marché de la formation continue en région.

A titre exceptionnel, un dépassement pourra être admis en fonction de la qualité de la proposition et du profil des intervenants.

Le prix doit comprendre tous les frais afférents à l'action (déplacement, frais de conception, frais pédagogiques, frais de reproduction...).

**La proposition financière des candidats concernés sera valable jusqu'en 2023.** Dans certains cas, si la demande le justifie, notamment dans le cas de formations sur-mesure, une négociation pourra-t-être engagée pour revoir le coût d'achat de la prestation.

Pour les formations ou les séquences de formation à distance : un prix global pour l'ensemble du parcours de formation prenant en compte la durée de celui-ci et les ressources proposées. Il est demandé de décomposer le prix en 3 parties :

- L'animation : classes virtuelles, tutorat
- La conception pédagogique
- La production éventuelle de ressources (quiz, vidéo, podcast, documents...). Nous privilégierons les propositions valorisant des ressources déjà existantes.

Modalités de facturation : l'action sera facturée par le prestataire à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme au terme de sa réalisation et au prorata du nombre de jours réalisés.

Modalités de règlement : virement dans un délai de 30 jours, à partir de la réception de la facture.

## 5. Les modalités de réponse

Chaque lot devra être identifié avec le numéro et l'intitulé précis du lot.

Le prestataire présentera les éléments suivants :

- 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)

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

- Annexe A – Modèle « Présentation d'une proposition de formation »
- Annexe B – Modèle « Séquençage et méthodes pédagogiques »
- Annexe C – Modèle « CV du Formateur/trice »

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme pourra être amené à demander des réajustements aux prestataires sur ces différents éléments, entre les sessions.

A titre indicatif, il est demandé aux formateurs de préciser s'ils sont en capacité ou non de transformer leur formation présentielle en parcours de formation à distance en fonction des besoins liés, notamment au contexte sanitaire. Ce critère indicatif ne sera pas évalué dans le cadre de cette consultation.

## 6. Sélection

### **Critères :**

La sélection des prestataires sera effectuée par une commission de sélection selon les critères suivants, avec leur pondération.

Critères	Pondération
<b>1- Prix des prestations</b>	<b>20 %</b>
<b>2- Valeur technique</b>	<b>80 %</b>
- 2.1- Pertinence de la réponse par rapport au contexte, à la problématique et aux besoins exposés	20%
- 2.2- Expérience de conception et d'animation de formations professionnelles continues (en lien avec la demande présentiel / à distance)	20 %
- 2.3 – <i>Pertinence et caractère novateur des méthodes pédagogiques proposées</i>	20 %
- 2.4- <i>Expertise et expérience</i> du formateur en lien avec la thématique concernée	20 %

Une attention particulière sera portée aux méthodes, techniques, supports pédagogiques utilisés par l'intervenant pour délivrer une véritable expérience de formation différenciante. La commission de sélection sera attentive aux moyens proposés pour favoriser les interactions, l'engagement et la motivation, l'acquisition et le transfert des compétences. Ces propositions devront être clairement décrites dans le mémoire technique et devront être adaptées aux modalités précisées dans chaque lot : présentiel, à distance ou mixte. Le caractère innovant ou alternatif des propositions sera favorisé.

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme se réserve le droit de ne pas donner suite à une consultation en cas d'offres insatisfaisantes

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 ou d'indisponibilité ou de refus du marché, le lot sera attribué au prestataire ayant la 2<sup>ème</sup> meilleure note ou au 3<sup>ème</sup> pour les mêmes raisons.

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 emails.

#### Informations importantes :

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 (Qualiopi, autres certifications, Datadock, ...).

Les formateurs retenus dans le cadre de la consultation devront fournir tous les éléments utiles à Auvergne-Rhône-Alpes dans le cadre de la démarche Qualiopi (CV intégrant la mise à jour des compétences, séquençage, méthodes et moyens pédagogiques...)

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

### **Modalités de sélection :**

- Analyse sur dossiers reçus.
- Un entretien, en présentiel ou à distance, pourra éventuellement être proposé entre le lundi 7 décembre et le mardi 15 décembre 2020.
- La sélection finale des prestataires sera effectuée en décembre 2020 par une commission de sélection.

### **7. Date limite de réception des propositions**

Les dossiers de réponse, avec l'ensemble des informations demandées, devront être envoyés avant vendredi 4 décembre 2020 à 10h00.

Les propositions devront être envoyées uniquement par courriel à l'attention de Karel CHAUCHEPRAT via l'adresse [contact@trajectoires-tourisme.com](mailto:contact@trajectoires-tourisme.com).

### **8. Contact**

Karel CHAUCHEPRAT - Téléphone : 04 73 29 49 67 - Courriel : [contact@trajectoires-tourisme.com](mailto:contact@trajectoires-tourisme.com)

### **9. Liste des lots du marché complémentaire (Annexe 1) / 27 lots**

#### Clientèles touristiques

- Lot 1 Attirer et accueillir les clientèles nomades (camping-car, vans...)
- Lot 2 Développer les clientèles de séniors
- Lot 3 Adapter son développement commercial aux évolutions des clientèles Groupes

#### Communication

- Lot 4 Démarrer son référencement vocal
- Lot 5 Réussir ses campagnes publicitaires sur Google ads
- Lot 6 Concevoir et diffuser son podcast
- Lot 7 Communiquer via Instagram - **Formation 100% à distance**
- Lot 8 Intégrer Pinterest dans sa stratégie social média
- Lot 9 Storytelling : se démarquer vraiment et faire agir ses clients
- Lot 10 Lot 10 Développer sa communauté de micro blogueurs /influenceurs
- Lot 11\* Formation télépilote de drone (formation certifiante)

#### Conception & Marketing de produits

- Lot 12 Elaborer une stratégie et une offre de services à destination des résidences secondaires
- Lot 13 Formaliser et valoriser son offre randonnée
- Lot 14 Cartographier ses parcours clients



### Efficacité professionnelle

- Lot 15 Animer des réunions productives en distanciel et présentiel
- Lot 16 Développer la coopération dans ses pratiques professionnelles
- Lot 17 Booster la confiance en soi dans son quotidien professionnel - **Formation 100% à distance**
- Lot 18 Introduction aux méthodes agiles

### Management

- Lot 19 Utiliser le feed-back dans sa pratique professionnelle
- Lot 20 Les spécificités du management à distance – **Formation 100% à distance**

### Outils et Techniques

- Lot 21 Travailler à distance : les meilleurs outils collaboratifs - **Formation 100% à distance**

### Ressources Humaines

- Lot 22 Lutter contre les formes de violence et harcèlement au travail - **Formation 100% à distance**

### Stratégie & marketing de destination

- Lot 23 Aborder la transition écologique à travers la RSE dans son entreprise
- Lot 24 Observer et animer son réseau d'hébergeurs grâce à la taxe de séjour
- Lot 25 Lancer une démarche de GRC à l'échelle de ma destination

### Marque Qualité – Tourisme & Handicap – Classement – Labels

- Lot 26 Mettre en œuvre les outils adaptés à ses besoins d'écoute client (Focus Questionnaire de satisfaction)
- Lot 27 Préparer son dossier pour obtenir le label Tourisme Equitable

#### *\*Précision :*

***Pour le lot 11, seuls les organismes certifiés disposant de la certification inscrite au répertoire spécifique de France Compétences sous le n°RS5029 ou RS3913 pourront présenter une proposition***