

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

Règlement de la consultation

Modifié le 20/11/20 (pages 3 et 5)

Date et heure limites de réception des offres :
4 décembre 2020 à 10h00



oires Tourisme – Catalogue de

TRAJECTOIRES
Tourisme

PÔLE PROFESSIONNALISATION
AUVERGNE RHÔNE-ALPES

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET ET ETENDUE DE LA CONSULTATION

- 1-1 – Identification du pouvoir adjudicateur
- 1-2 – Objet de la consultation
- 1-3 – Etendue de la consultation
- 1-4 – Décomposition de la consultation
- 1-5 – Conditions de participation des concurrents
- 1-6 – Nomenclature communautaire

ARTICLE 2 : CONDITIONS DE LA CONSULTATION

- 2-1 – Durée – délais d'exécution
- 2-2 – Délai de validité des offres
- 2-3 – Mode de règlement et modalités de financement
- 2-4 – Conditions particulières d'exécution

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 – Négociation

ARTICLE 9 : CLAUSES COMPLEMENTAIRES

ARTICLE 1 : OBJET ET ETENDUE DE LA CONSULTATION

1-1 – Identification du pouvoir adjudicateur

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES TOURISME

11 Bis 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.
- **La conception et la mise en œuvre d'une offre de formation pour assurer la montée en compétences des professionnels du tourisme de la région (Projet Trajectoires Tourisme)**
- 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 dans le cadre de l'offre Trajectoires Tourisme. Cette offre est destinée principalement aux acteurs du tourisme régional pour l'année 2021 avec possible reconduction en 2022 et 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 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 pourront être proposées :

- En présentiel sur toute la région Auvergne-Rhône-Alpes (12 départements)
- 100% à distance
- En mixte : en présentiel et à distance

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

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 – Décomposition de la consultation

Le présent marché fait l'objet de **27 lots**, répartis en 9 domaines de formation désignés ci-après :

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

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

1.5 – Conditions de participations des concurrents

L'offre, qu'elle soit présentée par une seule entreprise ou par un groupement, devra indiquer tous les sous-traitants et formateurs 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 – Durée – délais d'exécution

L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 1 an à compter du 1^{er} janvier 2021.

L'accord-cadre peut être renouvelé deux fois (période couverte années civiles 2021, 2022 et 2023).

Condition de renouvellement

Si Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme décide de renouveler plusieurs lots en 2022 et 2023, le(s) candidat(s) retenus pour 2021 en seront informés au plus tard en novembre 2021 pour 2022 et novembre 2022 pour 2023.

A ce titre, **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-elle être engagée pour revoir le coût d'achat de la prestation.

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...).

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 – Délai de validité 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 règlement et modalités 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)

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 particulières d'exécution

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.

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 et C)
- Les lots (Annexe 1 / lots 1 à 27)

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

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)

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 »

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

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 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 :

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 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 – Pertinence et caractère novateur des méthodes pédagogiques proposées	20 %
- 2.4- Expertise et expérience 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), 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.

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.

ARTICLE 6 : ATTRIBUTION DES MARCHES

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.

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.

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.

Informations importantes :

Une réunion en présentiel ou à distance avec l'ensemble des candidats retenus sera organisée en janvier ou février 2021. Elle aura comme objectif de présenter le fonctionnement d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme / Trajectoires Tourisme et les différents éléments administratifs liés au marché.

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 ne sera pas évalué dans le cadre de cette consultation.

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.

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 2021

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 soit le **4 décembre à 2020 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,
- 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 mardi 1^{er} décembre), une demande écrite : 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.auvergnerhonealpes-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 – Négociation

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.