



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

Avis de marché

CAHIER DES CHARGES

Prestations de formations

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



FORMATIONS



TRAJECTOIRES
Tourisme

PÔLE PROFESSIONNALISATION
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

SOMMAIRE

Cahier des clauses administratives particulières

- 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

Cahier des clauses techniques particulières

- 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 marché

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 (Trajectoires Tourisme) et destinées principalement aux acteurs du tourisme régional sur l'année civile 2020 (avec possibilité de reconduction 2 fois soit jusqu'au 31 décembre 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 pour la durée du marché (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 90 000€ HT par lot 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 2020.

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 2022).

3) Définitions et obligations générales des parties contractantes

3-1. Les parties contractantes

La personne passant le marché est :

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme

11 B 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 40)
- 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, en coût/jour. Le candidat devra préciser s'il est ou non assujéti à la TVA.

La proposition tarifaire sera valable pour jusqu'en 2022 dans le cas où le lot concerné soit renouvelé en 2021 et 2022.

Mode de financement du marché : fonds propres et 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.

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'insatisfaction¹

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.

¹ 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 CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

1) Présentation générale

L'économie touristique connaît de profonds bouleversements qui obligent l'ensemble des opérateurs du tourisme à s'adapter et à évoluer sur l'ensemble des chaînes de l'offre et de la commercialisation touristiques, sans oublier les composantes relatives aux dynamiques de développement et d'aménagement touristiques des territoires.

Ces évolutions notoires impactent directement et profondément les métiers et les emplois dans le secteur touristique. Agir durablement sur les compétences à mobiliser et à développer pour le futur (acquisition, perfectionnement, renouvellement des compétences) devient donc primordial.

Et, cela est d'autant plus stratégique que le tourisme relève en grande partie du secteur des services et que la valeur de l'offre est pour partie constituée par le capital humain des entreprises. Il y a donc nécessité de mobiliser les professionnels du tourisme sur cette problématique.

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.

Présentation de Trajectoires Tourisme : Le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme a pour vocation de concevoir et proposer une offre complète de formations continues spécialisées dans le tourisme. Cette offre s'adresse aux professionnels, qu'ils soient publics et privés avec un public principalement issu des organismes de tourisme (Offices de Tourisme, Agences ou Comités Départementaux du Tourisme), des collectivités locales, des sites touristiques culturels et de loisirs, etc.

Trajectoires Tourisme réunit actuellement :

- Les Fédérations et Unions Départementales des Offices de Tourisme de l'Ain, de l'Isère, de la Loire et de la Savoie,
- Les Agences de Développement Touristique de l'Ardèche et de la Drôme
- Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.

D'autres structures partenaires peuvent être intégrées au sein de Trajectoires Tourisme en fonction des dynamiques en matière de formation qui s'opèrent sur les différents départements de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Trajectoires Tourisme œuvre sous l'égide et l'autorité d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, seul organisme de formation qui agit pour l'ensemble des membres partenaires.

La présente consultation vise à sélectionner les prestataires amenés à concevoir et animer une ou plusieurs actions de formations pour l'année 2020 avec reconduction possible en 2021 et 2022.

2) Les 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,
- Les 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 fournit aux prestataires :

- Les salles de formation équipées
- La charte graphique pour les supports de formation et 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 ne fera pas mention explicite de l'entreprise dans laquelle il travaille (notamment, sur les supports de formation et les supports pédagogiques) ;
- Il ne communiquera pas ses coordonnées mail aux participants ;
- Il s'engage à ne pas réaliser d'opération de nature commerciale en direct auprès des stagiaires ;
- Il utilisera pour les supports de formation et les supports pédagogiques, les éléments d'identité fournis préalablement par Trajectoires Tourisme.

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

- Transmettre 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 prévu dans la proposition, en amont de l'action, les attentes des participants pour affiner le contenu de la formation (sur la base d'un questionnaire préalable) ;
- 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 ;
- Renseigner la fiche d'évaluation des acquis individuels permettant de vérifier les acquis des stagiaires au regard des objectifs pédagogiques ;

- Remettre un support pédagogique à chaque stagiaire. Celui-ci peut 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, le cas échéant ;
- Etre force de proposition pour améliorer les sessions suivantes ;
- 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 2020 avec possible reconduction en 2021 et 2022.

Lieu

- Les actions de formation se dérouleront dans les 12 départements de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Le département/lieu est précisé dans chaque lot (cf. annexe 1). Le lieu exact sera communiqué ultérieurement.
- De manière ponctuelle, et notamment dans le cadre de formations sur-mesure, certaines actions pourront se dérouler hors de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

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 10 jours calendaires avant la date prévue de réalisation, et ce, sans dédommagement du prestataire.

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).

3) Prix, modalités de facturation et de règlement

700€ à 1000€ 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...)

Un changement éventuel du lieu initial, au sein d'un même département, ne saurait entraîner de surcoût, notamment au titre des déplacements.

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.

4) 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)

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

5) Sélection

Critères :

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

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

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^{ème} meilleure note ou au 3^{ème} 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.

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.

6) Date limite de réception des propositions

Les dossiers de réponse, avec l'ensemble des informations demandées, devront être envoyés avant le **mardi 1^{er} octobre 2019 à 10h00**.

Les propositions devront être envoyées uniquement par courriel à contact@trajectoires-tourisme.com à l'attention de Karel CHAUCHEPRAT

7) Contact

Karel CHAUCHEPRAT - Téléphone : 04 73 29 49 67 - Courriel : contact@trajectoires-tourisme.com

8) Liste des lots du marché complémentaire (Annexe 1) / 40 lots

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 (Chargé de Projets E-Tourisme / CQP)

- 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 réfléchie 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