

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES TOURISME

11 bis quai Perrache

69002 LYON



Dossier de Consultation des Entreprises

« Définition du nouveau projet stratégique et d'une offre de service innovante pour Trajectoires Tourisme - Pôle de Professionnalisation Auvergne-Rhône-Alpes »

Septembre 2019

Marché à Procédure Adaptée conformément aux dispositions des articles L. 2123-1 et R. 2123-1 du Code de la commande publique.

Date et heure limites de remise des offres :

Mercredi 16 octobre 2019 – 00h00

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 nouveau projet stratégique pour Trajectoires Tourisme pour les 5 ans à venir (vision, valeurs et défis)
- Une nouvelle offre de service (Design de l'offre)

Article 3 : Durée du marché

Le marché est conclu pour une durée maximale de 4 mois consécutifs après sélection du candidat retenu soit en mars 2020.

Article 4 : 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
 - 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

Le présent dossier est déposé sur www.achatpublic.com, site sur lequel vous pourrez avoir accès aux questions et réponses.

Article 5 : Critères de sélection

Les offres des candidats seront jugées selon les critères suivants :

- Bonne compréhension de la problématique et des enjeux du projet – 20 %
- Pertinence et caractère innovant de la méthodologie proposée – 30 %
- Expertise sur des missions similaires – 20 %
- Proposition tarifaire – 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 e-mail.

Les 3 meilleurs candidats (sous réserve d'un nombre suffisant d'offres) seront reçus au 11 (bis) quai Perrache - 69002 LYON, afin de présenter leur dossier et échanger avec Auvergne Rhône Alpes Tourisme.

Article 6 : Date, heure de réception des offres

Les offres, avec l'ensemble des informations demandées, devront être envoyées au plus tard pour le Mercredi 16 octobre 2019 à 00h00.

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 7 : 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 8 : 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 9 : Modalités d'obtention de renseignements complémentaires

Pour tout renseignement complémentaire, les prestataires pourront joindre :

Stéphane Orsini, Responsable Pôle 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

Article 1 : Objet du marché

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

- Le nouveau projet stratégique pour Trajectoires Tourisme pour les 5 ans à venir
- Une nouvelle offre de service

Article 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 6 mois à compter de la signature du contrat

Date prévisionnelle de début des prestations : octobre 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.

Article 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.

Article 4 : Pièces contractuelles du marché

Le présent marché est constitué par les documents contractuels suivants :

- Votre offre technique et financière détaillée
- Les éléments du présent Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) clauses administratives
- L'acte d'engagement (Annexe 1)

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

Article 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.

Article 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.

Article 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 adressée à comptabilite@auvergnerhonealpes-tourisme.com.

Article 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

Dans le cadre de son développement, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, le Comité régional du Tourisme, souhaite se faire accompagner pour définir un nouveau projet stratégique pour Trajectoires Tourisme (nom de code donné aux activités de formations professionnelles pilotées par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme) et une offre de service innovante pour assurer la professionnalisation des acteurs du tourisme.

1/ 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 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 la Fédération Régionale des Offices de Tourisme, 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 ou proposées en partenariat avec d'autres Organismes de Formation.

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.

2/ Expression des besoins

Le projet Trajectoires Tourisme a été mis en place en 2014. Depuis, notre environnement, nos stratégies et les besoins et usages des 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).

En parallèle, la réforme, en modifiant la définition de l'action de formation, donne la possibilité aux entreprises et aux Organismes de Formation d'imaginer de nouveaux dispositifs d'apprentissage (en présentiel, à distance, en situation de travail ...).

2/ Des nouvelles attentes et besoins... et donc des opportunités !

L'offre de formation de Trajectoires Tourisme a évolué ces dernières années, avec la montée en puissance des actions sur-mesure, certifiantes ou digitales.

En parallèle, 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 de formation nouvelle et interactive...

La nouvelle stratégie d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme qui souhaite aujourd'hui se positionner comme la plateforme collaborative du développement touristique doit également guider la réflexion sur le nouveau projet stratégique et l'offre de service de Trajectoires Tourisme.

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 :
 - Une vision partagée et globale du projet, cohérente avec les missions et les ambitions des structures membres de Trajectoires Tourisme qui devront porter ce projet
 - La raison d'être et les valeurs du projet
 - Les défis à relever

Le livrable devra être la rédaction du projet stratégique de Trajectoires Tourisme

2. La définition d'une nouvelle offre de service (Design de l'offre)

Trajectoires Tourisme doit réinventer son offre de service afin de remplir pleinement son rôle de professionnalisation auprès des acteurs du tourisme et de créer de la valeur.

Cette nouvelle offre de service devra prendre en compte les besoins, les usages et les contraintes des professionnels du tourisme. Elle devra également être cohérente avec le positionnement et la stratégie des structures.

- Optimiser les services existants
- Concevoir des nouveaux formats de professionnalisation
- Définir le modèle économique des offres

Le livrable devra être la présentation détaillée de la nouvelle offre de service de Trajectoires Tourisme. Il permettra, par la suite, de réfléchir à la nouvelle gouvernance et au modèle économique du projet dans sa globalité.

Il est attendu du prestataire retenu que :

- Il mette en œuvre toutes les conditions méthodologiques pour accompagner le projet
- Il alimente et inspire la réflexion des parties-prenantes membres du Pôle en proposant un benchmark des grandes tendances dans le domaine de la professionnalisation / formation
- Il apporte un éclairage sur les acteurs et les actions de formation dans le tourisme

3/ 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 2 objectifs (projet stratégique, offre de service)
 - 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

Les offres des candidats seront jugées selon les critères suivants :

- Bonne compréhension de la problématique et des enjeux du projet – 20 %
- Pertinence et caractère innovant de la méthodologie proposée – 30 %
- Expertise sur des missions similaires – 20 %
- Proposition tarifaire – 30 %

4/ Echéances et contacts

La date limite de réception des propositions : Mercredi 16 octobre 2019 à 00h00 (minuit).

Envoi des propositions par mail à s.orsini@auvergnerhonealpes-tourisme.com

Contact pour ce dossier

Service professionnalisation – Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme

Stéphane Orsini

Tél. : +(33)6.85.55.05.52

s.orsini@auvergnerhonealpes-tourisme.com

ANNEXE 1 : Acte d'engagement

Nom de l'organisme qui passe le marché :

Auvergne Rhône-Alpes Tourisme
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 et du cahier des clauses administratives et 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 :

Définition du nouveau projet stratégique et d'une offre de service innovante pour Trajectoires
Tourisme - Pôle de Professionnalisation Auvergne-Rhône-Alpes

Compte à créditer (joindre un RIB ou RIP) :

Numéro :

Banque :

CCP :

Trésor Public :

Le délai de paiement est de 30 jours fin de mois 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