



Foire Aux Questions Mis à jour le 03/12/20

1) Est-il obligatoire d'apposer une signature électronique dans sa réponse ?

Non, mais les réponses doivent être obligatoirement envoyées par mail à l'attention de Karel CHAUCHEPRAT à contact@trajectoires-tourisme.com avec les coordonnées précises de la structure/personne qui répond ainsi que le numéro et l'intitulé de chaque lot concerné.

2) Peut-on faire des propositions de regroupement de lots lorsque les contenus de plusieurs formations semblent similaires ou complémentaires ?

Trajectoires Tourisme est ouvert à toute proposition si celle-ci est argumentée et justifiée.

3) Lorsqu'un lot présente plusieurs sessions dans différents lieux, est-il nécessaire de pouvoir dispenser la formation dans les différents lieux avec les mêmes formateurs ?

Il est préférable de répondre à l'ensemble des sessions programmées d'un même lot en proposant la même équipe pédagogique. En effet, l'offre Trajectoires Tourisme 2021 a été co-construite en fonction des besoins exprimés par les professionnels du secteur des 12 départements de la région. La proximité avec ces professionnels est un des points forts de Trajectoires Tourisme. Toutefois, ce critère n'est pas rédibitoire.

Si le tarif est différent en fonction du lieu (frais de déplacement), il est nécessaire de le notifier dans la rubrique « proposition financière » accompagnant la réponse.

4) Si plusieurs intervenants sont prévus pour animer une formation, le coût/jour sera-t-il multiplié en fonction de ce nombre ?

La réponse doit être exprimée en coût/jour tout inclus, quel que soit le nombre d'intervenants et les frais de déplacement liés à la formation.

Conformément aux informations mentionnées dans le cahier des charges, pour les formations en présentiel : 700€ à 1100€ HT par jour selon la nature de la formation, est 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.

5) Le calendrier des formations est-il ferme et définitif ?

Les dates ou périodes affichées des différentes formations sont prévisionnelles. Le calendrier sera définitif après avoir échangé et validé les dates avec les prestataires retenus par la commission de sélection.

L'équipe de Trajectoires Tourisme est ouverte à toute préconisation à ce sujet (périodes plus ou moins propices en fonction de la thématique, ...)

6) L'annexe B (modèle séquençage) doit-elle être renseignée pour chaque lot ? Concerne-t-elle l'ensemble de la formation (lot) ?

L'annexe B ou tout modèle similaire doit être complétée pour chaque lot.

Seul un module de la formation (lot) doit être renseigné (description d'une heure ou d'une matinée de formation). Ce document peut être réaménagé mais les informations demandées doivent toutes y apparaître.

7) Peut-on répondre à un seul lot lorsqu'un domaine de formation en comprend plusieurs ?

Les domaines de formation comprennent entre 1 et 8 lots.

Chaque lot est indépendant, la réponse peut donc porter sur un, deux voire la totalité des lots du domaine de formation concerné (cf *1-Règlement prestations de formation* : « Ce marché sera passé selon une procédure adaptée. Il prendra la forme d'un marché à bons de commande, d'un montant maximum de 120000 € par an pour l'ensemble des lots.

8) Les organismes de formation/ candidats retenus lors de la consultation pour l'offre catalogue Trajectoires Tourisme 2019/2020 sont-ils obligés de répondre pour 2021 avec tous les éléments justificatifs ?

Oui, les organismes retenus en 2019 et en 2020 devront répondre à l'appel d'offre au même titre que les autres organismes/candidats et devront de ce fait renvoyer un dossier complet (avec tous les éléments demandés) afin que leur(s) proposition(s) puisse(nt) être étudiée(s) par la commission de sélection.

9) Doit-on utiliser les modèles fournis dans l'appel d'offres

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme a mis à disposition des candidats plusieurs modèles pour répondre à l'avis de marché (Annexes A, B, C,). Il n'est pas obligatoire de les utiliser par contre ces informations doivent figurer dans la réponse.

Ils sont disponibles sur simple demande (mail / tél) au format word.

10) Doit-on forcément être datadocké pour répondre à la consultation ?

Non, mais Trajectoires Tourisme attache une attention particulière à la qualité.

Les candidats qui sont organismes de formation et qui répondront à la présente consultation devront cependant être en règle par rapport au décret qualité n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

11) L'appel d'offre mentionne département 63 et 69, les formations ne concernent que ces départements ?

Non, le siège d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme est domicilié à Lyon (69) et un autre site est basé à Clermont-Ferrand (63).

Les formations sont programmées sur toute la région Auvergne-Rhône-Alpes soit potentiellement 12 départements.

12) A quelles cibles sont destinées ces formations ?

Les formations sont ouvertes en priorité aux professionnels du tourisme de la Région Auvergne Rhone Alpes. Selon les thématiques certaines vont s'adresser à des métiers/postes spécifiques (chargé de communication, directeur, chargé de commercialisation...) ou à des structures spécifiques (offices de tourisme...).

Ces éléments sont indiqués dans l'Annexe 1 pour chaque lot dans la rubrique « Public visé ».

Libre aux prestataires qui souhaitent répondre d'affiner le public en fonction de leur connaissance du terrain et de leur proposition (niveau – pré-requis, métiers spécifiques...).

13) Les apprenants seront-ils à distance individuellement (seuls devant leur écran) ou en petits groupes (plusieurs devant le même écran dans une salle commune) ou en groupe complet dans une même salle ?

Les apprenants seront à distance individuellement, chacun devant leur ordinateur, pour suivre les formations

14) La plateforme Moodle permet-elle, comme d'autres plateformes de communiquer entre le formateur et les apprenants via un chat et d'utiliser un tableau blanc sur l'écran ?

Notre plateforme Moodle permet la communication entre les apprenants et les formateurs via un chat ou un blog. En revanche, il est demandé aux formateurs d'utiliser leur propre outils de classe virtuelle intégrant bien souvent une fonction de tableau blanc.

15) Est-ce possible de modifier les durées proposées pour les différents lots selon les compétences à développer ?

Oui, la durée affichée est donnée à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

16) QUID du tarif des formations sur-mesure, devront-ils être identiques aux formations dont les réponses seront sélectionnées (1 à 3 prestataires par lot) ?

Les tarifs proposés dans les réponses retenues pourront être ajustés en fonction du besoin (changement dans la durée, lieu de la formation, modalité – présentiel/distance ...)

17) Doit-on inclure le prix de location de matériel (micro/enregistreur) nécessaire au volet "pratique" de la formation si elle se fait en présentiel ?

Trajectoires Tourisme se charge de la location des salles et du matériel classiquement utilisé en formation (vidéoprojecteur, paper-board...). En

revanche, le prestataire devra inclure, si nécessaire, dans sa proposition la mise à disposition de matériel spécifique tel que la location de matériel (micro/enregistreur) nécessaire au volet "pratique".

18) Peut-on proposer plusieurs versions de la formation (en présentiel/ en distanciel et en blended avec des modules en e-learning) ? Est-ce nécessaire ?

Oui lorsque cela est proposé dans la partie « Format envisagé » pour chacun des lots. Vous pouvez selon le lot proposer une offre de formation en présentiel, à distance, voire en blended learning.

19) Pour les formations à distance ou mixte, peut-on présenter un tarif supérieur au tarif indiqué (entre 700 et 1100 euros la journée, prix constatés sur la marché de la formation continue en présentiel sur la région), sachant que la production de modules e-learning augmente obligatoirement et considérablement le temps de conception ?

Le tarif indiqué est une fourchette de prix pratiqués pour les formations en présentiel.

Pour les formations à distance, nous avons choisi de ne pas donner de fourchette de prix car celui-ci dépendra largement du type de ressources pédagogiques proposées. Il est néanmoins précisé dans le cahier des charges que nous privilégierons les propositions valorisant des ressources déjà existantes (vidéos, podcast, documents). Il est également demandé, pour pouvoir comparer les propositions, de décomposer le prix global en animation / conception pédagogique / productions de ressources pédagogiques

20) Si un candidat souhaite répondre à plusieurs lots, comment doit il procéder pour les documents et les mails de proposition ?

Le dossier de candidature commun à tous les lots avec les différentes attestations sur l'honneur peut être envoyé dans un premier mail à l'attention de Karel CHAUCHEPRAT à contact@trajectoires-toursiem.com. Ensuite, un mail pour chaque lot avec la référence du lot concerné, devra être adressé à contact@trajectoires-tourisme.com pour faire part de la proposition technique avec les différentes annexes (A, B, C).

21) Concernant tous les documents à fournir, disposez vous de modèles à fournir (attestations sur l'honneur (attestation de

vigilance/ attestation sociales et fiscales/ régularité del'emploi des ravailleurs étrangers/casier judiciaire)? Si le candidat sous-traité, doit il également fournir ces éléments pour son sous-traitant ?

Aucun modèle d'attestatrion sur l'honneur n'est mis à disposition par Auvergne Rhône Alpes Tourisme, les documents officiels (extrait de casier judiciaire du responsable légal du prestataire, attestation URSAAF...) seront quant à eux à fournir uniquement par les 3 prestataires retenus pour chaque lot lorsque ceux-ci auront été sélectionnés par la commission de sélection.

22) Quelle différence faites-vous entre une web conférence et une classe virtuelle ?

Une web-conférence, appelée aussi webinar ou webséminaire est plutôt destinée à partager une information descendante à un public. La durée varie généralement de 30 min à 1h30.

Une classe virtuelle est plutôt conçue à des fins formatives. Elle inclut généralement des fonctionnalités non présentes dans des solutions de web-conférence : découpage d'un groupe en sous-groupes, présence d'un tableau blanc, possibilité de partager des contenus... La durée varie généralement de 2 à 3 heures.

23) Une formation en présentiel ne peut pas être proposée/animée à distance en direct avec visio et partage d'écran, travail en ligne sur des outils numériques type mindmeister etc... ? Vous souhaitez une animation différente et enregistrée ?

Il n'est pas prévu de systématiser l'enregistrement des temps de formation à distance. En revanche, nous attendons une architecture pédagogique et des techniques d'animation adaptées aux modalités de formation à distance.

24) Votre outil Moodle permet-il bien de réaliser des quizz et nuages de mots?

Moodle est un LMS (Learning Management System) qui permettra d'assurer une cohérence et une homogénéité dans les parcours de formation des stagiaires Trajectoires Tourisme. Il permettra également le tracking des activités. L'intervenant(e) devra en revanche utiliser ses propres outils

digitaux (classes virtuelles, outils d'animation, sondages...) et ses outils informatiques (ordinateurs, caméra, micro) pour réaliser sa mission.

25) Qu'en est il du nombre de participants par formation en présentiel ?

Les sessions de formation en présentiel sont généralement ouvertes pour des groupes de 5 à 12 stagiaires. Néanmoins, s'il le souhaite, le prestataire peut faire des préconisations en termes de nombre minimum ou maximum de stagiaires.

26) Cet appel d'offre a-t-il déjà fait l'objet d'un renouvellement ? Ou il s'agit d'un tout nouvel appel d'offre.

Ce marché à procédure adapté concerne uniquement les nouvelles formations que souhaitent proposer Trajectoires Tourisme en 2021 (reconductible en 2022 et 2023).

Les autres formations proposées par Trajectoires Tourisme ont déjà fait l'objet d'un avis de marché qui court encore jusqu'en décembre 2021 pour une partie et décembre 2022 pour les autres.

27) Sur les documents officiels souhaitez-vous une signature manuscrite ou électronique ?

Lorsque la commission de sélection aura choisi les 3 meilleures propositions par lot, les prestataires concernés seront contactés et devront fournir tous les éléments officiels avec une signature manuscrite.

28) Les formations à distance doivent-elle se dérouler sur une journée ou être pensée sur plusieurs séances de formation ? Avez-vous une préférence entre les 2 exemples de parcours de formation à distance présentés dans le cahier des charges.

Le prestataire est libre de proposer et de justifier le séquençage qui lui paraît pertinent au regard des compétences à acquérir et de ses choix pédagogiques. Les attentes spécifiques de Trajectoires Tourisme pour les formations à distance sont celles précisées dans le cahier des charges. 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

Nous n'avons donc pas de préférence à priori sur un parcours type.

29) Qu'entendez-vous par ressources déjà existantes ?

Il existe de nombreuses ressources disponibles sur Internet (vidéos, podcast, documents...) qui peuvent-être utilisées dans le cadre de parcours de formation à distance. Il est également possible que le prestataire ait d'ores et déjà produits des ressources pédagogiques qu'il peut proposer.

L'objectif est donc de valoriser des ressources déjà existantes (en libre accès ou d'ores et déjà produits par le prestataire), plutôt que d'encourager de manière systématique la conception de nouvelles ressources pédagogiques.

30) Le prix des formations à distance doit-il être décomposé en animation / conception / production de ressources. Quelle est la finalité de cette demande ?

Oui, nous attendons du prestataire qu'il détaille la composition de son prix pour les formations à distance, de manière à pouvoir comparer les différentes propositions, notamment au regard des choix et/ou des ressources pédagogiques envisagées. Concernant la production de ressources, il est précisé dans le cahier des charges que nous privilégierons les propositions valorisant des ressources déjà existantes (vidéo, podcast, documents)

31) Le nombre de session et de stagiaires indiqués pour chaque lot est- il définitif ?

Le nombre sessions mentionnées dans chaque lot est le nombre de sessions minimum que Trajectoires Tourisme souhaite programmer en 2021. Il se peut que d'autres sessions soient organisées en fonction de la demande. Un groupe correspond à une session, le nombre de participants se situe en présentiel entre 5 et 12 et en distanciel entre 4 et 8 stagiaires.

32) Les formations à distance doivent obligatoirement inclure des modalités de tutorat via la plateforme. Pouvez-vous préciser ce que vous entendez par modalités de tutorat ?

Les modalités de tutorat sont les actions proposées par l'intervenant pour soutenir la motivation, faciliter l'accompagnement et le suivi des stagiaires durant le parcours de formation à distance. Elles peuvent prendre des formes variées sur la plateforme : envoi de message, partage d'actualités, dépôt de ressources, lancement de discussion sur le forum... Le tutorat peut aussi faire l'objet de mails, d'un échange téléphonique ou d'une visioconférence. L'objectif est de renforcer le lien avec les participants, de répondre à leurs questions et de proposer un apport personnalisé si nécessaire en fonction de leurs besoins