



**Auvergne  
Rhône-Alpes**  
Tourisme

## CAHIER DES CHARGES

### Prestations de formations

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



**FORMATIONS**



**TRAJECTOIRE**  
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 et destinées principalement aux acteurs du tourisme régional sur l'année civile 2019 (avec possibilité de reconduction 1 fois soit jusqu'au 31 décembre 2020).

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 une 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 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 1 fois). Marché multi-attributaire pour chaque lot et négociable.

Durée du marché : les intervenants retenus seront mandatés pour une durée d'un an renouvelable 1 fois

Date prévisionnelle de début des prestations : janvier 2019.

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.

## 3) Définitions et obligations générales des parties contractantes

### 3-1. Les parties contractantes

La personne passant le marché est :

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme  
8 rue Paul Montrochet  
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.

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 Monsieur le Président d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, représentant légal ou par délégation, par toute personne désignée par Monsieur le Président.

### **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 annexes 1 à 11)
- 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 2019 et 2020 dans le cas où le lot concerné soit renouvelé en 2020.

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 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).

# 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](http://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 2019 avec reconduction possible en 2020.

## 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 stagiaires et/ou aux OPCA,
- Les questionnaires de satisfaction de la formation,
- Les attestations de formation faisant mention des acquis de la formation.

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 en sous-traitance 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, 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 questionnaires de satisfaction et les fiches d'évaluation dûment complétés ;
- 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 2019 avec possible reconduction en 2020.

#### **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 par lot). 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 jour 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**

600€ 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 :

- Compétences pédagogiques et expérience de la formation professionnelle continue : 30 %
- Pertinence de la réponse par rapport au contexte, à la problématique et aux enjeux exposés : 30 %
- 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 une plateforme digitale.
- Les candidats qui sont organismes de formation et qui répondront à la présente consultation devront obligatoirement 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.

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

### **Modalités de sélection :**

- Analyse sur dossiers reçus.
- Un entretien pourra éventuellement être proposé entre le mercredi 10 octobre et le vendredi 02 novembre 2018.
- La sélection finale des prestataires sera effectuée en novembre 2018 par une commission de sélection.

### Informations importantes :

- Les candidats qui sont organismes de formation et qui répondront à la présente consultation devront obligatoirement 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.
- 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

## **6) Date limite de réception des propositions**

Les dossiers de réponse, avec l'ensemble des informations demandées, devront être envoyés pour le **mercredi 3 octobre 2018 à 18h00**.

Les propositions devront être envoyées uniquement par courriel à [contact@trajectoires-tourisme.com](mailto: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](mailto:contact@trajectoires-tourisme.com)

## Liste des lots du marché (un cahier des clauses techniques particulières par lot) / 107 lots répartis en 11 domaines de formation

1. Domaine de formation : Accueil / Langues
  - Lots 1.01 à 1.11 : cf. annexe 1 en pièce jointe
2. Domaine de formation : Communication / Chargé de projet e-tourisme
  - Lots 2.01 à 2.16 : cf. annexe 2 en pièce jointe
3. Domaine de formation : Marketing / Stratégie
  - Lots 3.01 à 3.07 : cf. annexe 3 en pièce jointe
4. Domaine de formation : Clientèles et marchés
  - Lots 4.01 à 4.06 : cf. annexe 4 en pièce jointe
5. Domaine de formation : Conception d'offres et de produits touristiques
  - Lots 5.01 à 5.03 : cf. annexe 5 en pièce jointe
6. Domaine de formation : Développement commercial
  - Lots 6.01 à 6.09 : cf. annexe 6 en pièce jointe
7. Domaine de formation : Management / Gouvernance de la destination
  - Lots 7.01 à 7.14 : cf. annexe 7 en pièce jointe
8. Domaine de formation : Ressources humaines
  - Lots 8.01 à 8.08 : cf. annexe 8 en pièce jointe
9. Domaine de formation : Juridique / Comptabilité / Fiscal
  - Lots 9.01 à 9.12 : cf. annexe 9 en pièce jointe
10. Domaine de formation : Tourisme & handicap / Marque Qualité Tourisme / Classement
  - Lots 10.01 à 10.06 : cf. annexe 10 en pièce jointe
11. Domaine de formation : Outils & Techniques / Apidae
  - Lots 11.01 à 11.16 : cf. annexe 11 en pièce jointe