

**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 (2022)**

**Avis de marché**

publié dans le JOUE / BOAMP 21-119208

**Cahier des charges**

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

**SOMMAIRE**

**LE CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES**

2022 – Consultation – Trajectoires Tourisme – Catalogue de formation – Cahier des charges

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

## **LE CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

1. Présentation générale
2. Présentation de Trajectoires Tourisme
3. 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
4. Prix, modalités de facturation et de règlement
5. Les modalités de réponse
6. Sélection
7. Date limite de réception des propositions
8. Demande de renseignement

## **LISTE DES LOTS DU MARCHE (62 lots répartis en 14 domaines de compétences)**

### **Accueil & Conseil (10 lots) :**

Lot 1 - L'accueil à valeur ajoutée (2 jours)

Lot 2- Gérer et maîtriser la relation client digitale - chatbot/messagerie instantanée – (1 jour)

Lot 3 - Devenir un pro de l'accueil – spéciale musées et sites touristiques (2 jours)

Lot 4 - Appréhender les clients mécontents et les situations conflictuelles (2 jours)

Lot 5 - Concevoir et déployer sa stratégie d'accueil à l'échelle de sa destination (2 jours - 100% à distance)

Lot 6 - Animer sa stratégie d'accueil dans la durée (2 jours)

Lot 7 - Adopter une posture commerciale à l'accueil (2 jours)

Lot 8 - Déployer un service de conciergerie sur la destination (2 jours)

Lot 9 - Développer une relation client dynamique durant son séjour (2 jours)

Lot 10 - Musées et sites touristiques : savoir accueillir les publics en situation de handicap (2 jours)

### **Communication (11 lots) :**

Lot 11 - Ecrire sur le web (2 jours)

Lot 12 - Du guide au magazine de destination : bâtir un projet éditorial séduisant (3 jours)

Lot 13 - Réussir en situation d'interviewé (1 à 2 jours)

Lot 14 - Mesurer et analyser sa performance sur les médias et réseaux sociaux (2 jours)

Lot 15 - Mieux rédiger : l'art de décrire pour séduire (3 jours)

Lot 16 - Perfectionner sa stratégie social media (2 jours)

Lot 17 - Créer une newsletter percutante : rédaction, diffusion, suivi (2 jours)

Lot 18 - Optimiser ses relations presse online et print (2 jours - 100% à distance)

Lot 19 - Relever le défi de la communication responsable pour l'accueil touristique (2 jours)

Lot 20 - Concevoir et produire les contenus vidéos de son entreprise (7 jours - formation certifiante)

Lot 21 - Mise en œuvre des bonnes pratiques en vue de l'amélioration du référencement d'un site internet (4 jours - formation certifiante)

### **CQP Chargé de Projets e-Tourisme (1 lot)**

Lot 22 - Chargé de projets e-tourisme (12 jours)

### **Conception & Marketing de produits (4 lots)**

Lot 23 - Développer une offre de micro-aventure (2 jours)

Lot 24 - Organiser une animation de A à Z (2 jours)

Lot 25 - Produits et services touristiques : concevoir et tarifier son offre (2 jours)

Lot 26 - La culture Design dans vos projets touristiques et votre organisation (4 jours - formation certifiante – 100% à distance)

### **Clientèles touristiques (3 lots)**

Lot 27 - Mieux répondre aux attentes de la clientèle vélo : de la famille aux mordus ! (2 jours)

Lot 28 - Les musées à la reconquête du public familial (2 jours)

Lot 29 - Développer la clientèle scolaire (2 jours)

### **Développement commercial (4 lots)**

Lot 30 - Développer les offres de services de l'Office de Tourisme à ses partenaires (2 jours)

Lot 31 - Créer et gérer une boutique en ligne (2 jours – 100% à distance)

Lot 32 - L'art de prospecter et de vendre (2 jours)

Lot 33 - Rendre sa boutique plus performante (2 jours)

### **Juridique, comptabilité & fiscalité (8 lots)**

Lot 34 - Comprendre les responsabilités des Offices de tourisme dans la promotion du tourisme en montagne (1 jour)

Lot 35 - Actualités juridiques, sociales, comptables, et fiscales (1 jour en présentiel ou 100% à distance)

Lot 36 - Gérer et administrer un Office de Tourisme sous forme d'EPIC (2 jours 100% à distance)

Lot 37 - Droits d'auteur, droit à l'image : comment ça fonctionne ? (1 jour - 100% à distance)

Lot 38 - Maîtriser les aspects juridiques de la commercialisation de produits touristiques (2 jours)

Lot 39 - Passer un marché à procédure adaptée / MAPA (2 jours)

Lot 40 - Piloter et développer la taxe de séjour (2 jours - 100% à distance)

Lot 41 - Se préparer à la licence d'entrepreneur de spectacle de 1ère catégorie (3 jours)

### **Stratégie & Marketing de destination (5 lots)**

Lot 42 - Du marketing territorial à la marque touristique : renforcer son attractivité (2 jours)

Lot 43 - Créer et animer son réseau d'ambassadeurs/greeters (2 jours)

Lot 44 - Définir sa stratégie marketing et déployer son plan d'actions (3 jours)

Lot 45 - Exploiter les données socioéconomiques de votre office de tourisme avec l'outil pilOT (2 jours)

Lot 46 - Piloter le label Famille Plus sur sa destination montagne (3 jours)

### **Management (2 lots)**

Lot 47 - Les nouvelles formes de management (1 jour)

Lot 48 - Management des équipes dans une structure touristique (6 jours – formation certifiante)

### **Ressources Humaines (3 lots)**

Lot 49 - Mettre en place le télétravail (1 jour)

Lot 50 - Comprendre son rôle au sein du CSE pour un dialogue social efficace (2 jours)

Lot 51 - Gestion des Ressources Humaines/Management - spéciale Assistantes de Direction (2 jours)

### **Efficacité professionnelle (3 lots)**

Lot 52 - S'organiser pour gagner en efficacité et alléger sa charge mentale (2 jours)

Lot 53 - Réussir ses prises de parole en public (2 jours)

Lot 54 - Organiser et animer des événements en ligne captivants (100% à distance - 10h)

### **Qualité & Classement (5 lots)**

Lot 55 - Alléger son système documentaire qualité (1 jour - 100% à distance)

Lot 56 - Facile à lire et à comprendre /FALC (2 jours)

Lot 57 - Marque Tourisme & Handicap : formation du personnel d'accueil (2 jours)

Lot 58 - Prendre en main la démarche Qualité Tourisme de son Office de Tourisme (100% à distance 3 jours)

Lot 59 - Qualifier l'offre chambres d'hôtes de votre destination : Le dispositif Chambre d'Hôtes Référence® (1 jour)

### **APIDAE (2 lots)**

Lot 60 - Découvrir et prendre en main Apidae (2 jours)

Lot 61 - Gérer son projet numérique avec Apidae (1 jour)

### **Langues / PAO / Bureautique/ Canva / Google Analytics (1 lot – 100% à distance)**

Lot 62 :

Langues : anglais – allemand – espagnol – italien - néerlandais

PAO : suite adobe Photoshop - Illustrator – Indesign - Lightroom - After Effects

Bureautique : pack Office Excel - Word – Powerpoint

Canva

Google Analytics

# 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 dans le cadre de l'offre Trajectoires Tourisme. Cette offre est destinée principalement aux acteurs du tourisme régional sur l'année civile 2022 (avec possibilité de reconduction 2 fois soit jusqu'au 31 décembre 2024).

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 **235 000 € HT** pour l'ensemble des lots pour la durée du marché soit 1 an (renouvelable 2 fois soit jusqu'au 31 décembre 2024). Marché multi-attributaire et négociable pour chaque lot. 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 235 000€ HT pour l'ensemble des lots 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 2022.

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 2024).

## 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

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 référencé dans Datadock et en cours de certification Qualiopi.

Le titulaire est la société contractante désignée par l'acte d'engagement.

Le marché sera signé par Lionel FLASSEUR, Directeur Général d’Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, représentant légal ou par délégation, par toute personne désignée par Monsieur le Directeur Général.

### **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 (ou substantielles) 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**

Chaque candidat aura à produire un dossier complet comprenant les pièces suivantes :

- Un dossier de candidature avec son identification, son acte d’engagement, les attestations sur l’honneur et son engagement dans une démarche qualité
- Un mémoire technique
- Une proposition financière / Le BPU

Les 3 annexes (A, B et C) sont à compléter et mises à disposition des candidats pour répondre au mémoire technique. Les documents sont à utiliser dans votre réponse sans y apporter de modification de forme :

Ces documents (A, B et C) permettent à AURAT de répondre aux exigences demandées via Qualiopi

- Annexe A – « Présentation d’une proposition de formation »
- Annexe B – « Déroulé pédagogique » extrait d’un module lors de la réponse à l’Appel d’offres
- Annexe C – « CV du Formateur.trice (informations précises et vérifiables dans le cadre de Qualiopi) preuves à fournir ultérieurement selon le calendrier ci-dessous :



- Annexe D – Manifeste du tourisme bienveillant -<https://www.tourismebienveillant.org/> (à titre informatif)

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 : [www.achatpublic.com](http://www.achatpublic.com) et sur <http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/article/avis-de-marches-2>

**Depuis le 01/01/2020, toutes consultations et appels d'offres sont dématérialisés. Ainsi la foire aux questions sera uniquement via la plateforme Achatpublic.com. Aucun contact par mail ou téléphone ne sera pris en compte pour obtenir des précisions. Seules les questions sur la FAQ dédiée seront considérées**

## 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 H.T et au travers du BPU :

- **en coût/jour pour les formations ou les séquences de formation en présentiel**

Les lieux d'accueil des formations en présentiel peuvent varier d'une année sur l'autre. Cet élément est à prendre en compte dans la proposition financière qui doit présenter **un tarif unique** quel que soit le lieu de formation et pour les années 2022 à 2024. Les lieux des formations programmées au catalogue sont Lyon, Clermont-Ferrand, Chambéry, Grenoble, Valence, Privas, Saint-Etienne, Bourg-en-Bresse, Moulins et Aurillac.

- **en coût global pour les formations ou les séquences de formation à distance.**
- **en coût par typologie de parcours individuels à distance (lot 62)**

Le candidat devra préciser s'il est ou non assujetti à la TVA.

La proposition tarifaire sera valable jusqu'en 2024 dans le cas où le lot concerné soit renouvelé en 2023 et 2024.

Mode de financement du marché : fonds propres et fonds européens (Feder)

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 établie en deux exemplaires et des documents demandés et attestant de la bonne réalisation de l'action commanditée par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.

*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.*

## 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'insatisfaction<sup>1</sup>

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).

---

<sup>1</sup> 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 ou de formateur sans accord*

# LE CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

## 1. Présentation générale

Aujourd'hui, encore plus qu'hier, le développement des compétences, la capacité à s'adapter rapidement, l'agilité est devenue une nécessité pour créer de la valeur et assurer la performance d'une entreprise. Parce que les clientèles sont de plus en plus exigeantes et que les comportements des consommateurs évoluent très vite, parce que les environnements sont de plus en plus changeants et que la notion de long terme doit sans cesse se confronter à des phénomènes inattendus et difficilement prévisibles, parce que les données réglementaires, juridiques et technologiques évoluent rapidement, les organisations, les équipes, les managers, les salariés doivent développer de nouvelles compétences, de nouvelles postures et adopter de nouveaux mécanismes de fonctionnement.

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).

## 2. Présentation de Trajectoires Tourisme

Trajectoires Tourisme est un collectif, créé en 2014 pour concevoir et déployer une offre de formation à destination des professionnels du tourisme sur le territoire rhônalpin. 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 projet s'est étendu pour couvrir toute la région Auvergne-Rhône-Alpes (12 départements). Trajectoires Tourisme n'a pas d'existence administrative. C'est une marque réunissant 6 structures :

- **1 structure régionale : Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme**, commanditaire de la consultation. Dont le siège est basé à Lyon mais avec un site secondaire à Clermont-Ferrand.

- **5 structures départementales** : Fédérations et Unions Départementales des Offices de Tourisme de l'Isère, de la Loire et de la Savoie. Agences de Développement Touristique de l'Ardèche et de la Drôme.

Une charte de gouvernance partagée est en cours (mise en œuvre pour janvier 2022) afin de clarifier et d'explicitier les rôles et les engagements de chacun.

C'est Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme qui intervient en tant qu'Organisme de Formation pour toutes les actions de formation mises en œuvre. Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme a également comme mission l'animation du collectif et la coordination des actions et projets déployés.

En 2020, Trajectoires Tourisme a formalisé sa raison d'être qui a été défini comme suit.

Une intention : cultiver les compétences des professionnels du tourisme pour contribuer à l'épanouissement des individus et à la performance des organisations d'Auvergne-Rhône-Alpes.

Une identité :

- Facilitateurs : accompagner pour rendre facile l'ensemble du parcours de formation
- Experts : répondre spécifiquement aux besoins des professionnels du tourisme
- Fédérateurs : nourrir des communautés dans le but de favoriser le développement des compétences
- Novateurs : identifier des besoins émergents et déployer de nouvelles manières de se former

Des valeurs :

- Engagement : agir pour permettre à nos clients et partenaires de créer de la valeur
- Proximité : rencontrer, écouter, observer pour proposer un service personnalisé
- Curiosité : être attentifs aux transformations des métiers pour accompagner dans un contexte

Trajectoires Tourisme développe une offre de service ([www.trajectoires-tourisme.com](http://www.trajectoires-tourisme.com)) :

- L'offre de formation « catalogue » couvre l'ensemble des problématiques métiers du tourisme : accueil, langues étrangères, marketing, communication, commercialisation, comptabilité, RH, Management
- Des projets de formation sur-mesure à la demande des entreprises, des réseaux professionnels et des territoires d'Auvergne Rhône-Alpes
- Des parcours de formation certifiants
- Des formations 100% à distance (parcours individuels à distance et formations collectives)

Les cibles :

- Organismes Locaux de Tourisme (Offices de Tourisme, Agences départementales...) –
- Collectivités locales
- Sites de visite : sites touristiques, culturels et de loisirs
- Hébergeurs touristiques (groupements, indépendants)
- Prestataires d'activité

La présente consultation vise à sélectionner les prestataires amenés à concevoir et animer une ou plusieurs actions de formations pour l'année 2022 avec reconduction possible en 2023 et 2024.

### **3. 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 (avec le livret d'accueil)
- Les facturations aux employeurs et/ou aux OPCO
- L'envoi des questionnaires de satisfaction de la formation (aux formateurs, aux stagiaires, aux employeurs et organismes financeurs)
- 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 fait le lien entre les stagiaires et le formateur quel que soit la nature des échanges (exemple : envoi d'éléments avant la formation de type questionnaire des besoins, envoi de documents post-formation).

Trajectoires Tourisme fournit aux prestataires :

- Les salles de formation équipées
- La plateforme de formation à distance de Trajectoires Tourisme (Moodle)
- Les éléments de l'identité visuelle de Trajectoires Tourisme à utiliser pour la conception des supports de formation et supports pédagogiques (masque ppt...)
- Les fiches d'émargement et modalités d'émargement lorsqu'il s'agit de formation à distance
- Les fiches d'évaluation des acquis individuels à compléter pour chaque session
- 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 utilisera tous les documents administratifs fournis par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.
- Il utilisera pour les supports de formation et les supports pédagogiques, les éléments d'identité fournis préalablement par Trajectoires Tourisme.
- Pour les formations à distance ou les séquences de formation à distance, il utilisera la plateforme de formation (Moodle). Il utilisera en revanche ses propres outils digitaux (classes virtuelles, animation...) et ses outils informatiques (ordinateur, caméra, micro) pour réaliser sa mission.
- Il n'indiquera pas, dans les supports de formation et les supports pédagogiques, le logo de l'entreprise dans laquelle il travaille.
- Il ne communiquera pas ses coordonnées mail aux participants et s'engage à ne pas réaliser d'opération de nature commerciale en direct auprès des stagiaires.

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

- Transmettre et mettre à jour le CV du formateur selon le modèle fourni (annexe C).
- Transmettre en amont de chaque session le déroulé pédagogique complet de la formation retenue lorsque celle-ci sera confirmée dans le délai imparti (annexe B)
- Informer Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme de toutes difficultés rencontrées avant, pendant et après la formation notamment en répondant au questionnaire « Formateur » transmis

après la formation. Si besoin, le formateur débriefera avec Trajectoires Tourisme et pourra être force de proposition pour améliorer les sessions suivantes.

- Recueillir, en amont de l'action **les attentes des participants** pour s'assurer de la pertinence de son programme de formation et affiner le contenu de la formation ; **leur positionnement/niveau** afin de pouvoir évaluer leur évolution avec l'évaluation des acquis individuels en fin de formation. Il se fera sous la forme d'un questionnaire en ligne logoté Trajectoires Tourisme (réponses accessibles directement aux formateurs concernés mais aussi à Trajectoires Tourisme) dont le lien sera transmis par Trajectoires Tourisme aux stagiaires avant la formation afin de permettre aux formateurs d'étudier les réponses et adapter sa formation. Trajectoires Tourisme se chargera de transmettre ces éléments aux stagiaires.
- Renseigner en fin de formation la fiche d'évaluation des acquis individuels fournie en précisant les modalités d'évaluation de chaque objectif (quiz, mise en situation, exercice...) dans le but de vérifier les acquis des stagiaires.
- Remettre un support pédagogique à Trajectoires Tourisme et aux stagiaires. Celui-ci pourra être numérique et il pourra 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.
- Pour les formations en présentiel, 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 individuels des acquis des stagiaires 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 2022 avec possible reconduction en 2023 et 2024.
- 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...).

### **Lieu - Modalités et approches pédagogiques**

Les formations pourront-être proposées :

- **En présentiel** sur toute la région Auvergne-Rhône-Alpes. Les lieux d'accueil des formations en présentiel peuvent varier d'une année sur l'autre. Cet élément est à prendre en compte dans la proposition financière qui doit présenter **un tarif unique** quel que soit le lieu de formation et pour les années 2022 à 2024. Les lieux des formations programmées au catalogue sont Lyon, Clermont-Ferrand, Chambéry, Grenoble, Valence, Privas, Saint-Etienne, Bourg-en-Bresse, Moulins et Aurillac.
- **100% à distance** (via la plateforme digitale de Trajectoires Tourisme Moodle)
- **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.

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.

Pour certains lots, des demandes particulières sont formulées dans le descriptif du lot concerné : parcours de formation 100% à distance, parcours mixtes, formations immersives, formations certifiantes...

#### Demandes particulières pour les formations 100% à distance

La proposition devra obligatoirement inclure au moins :

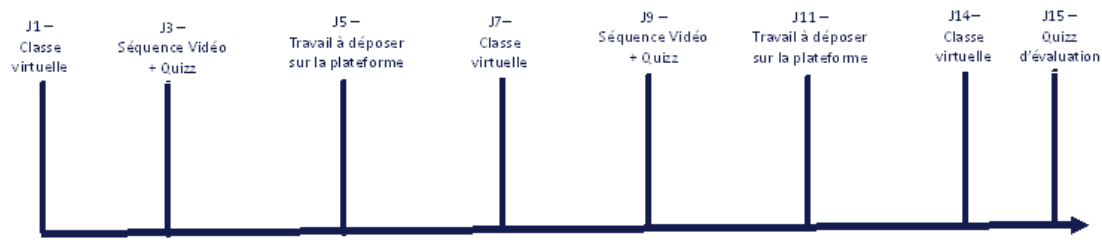
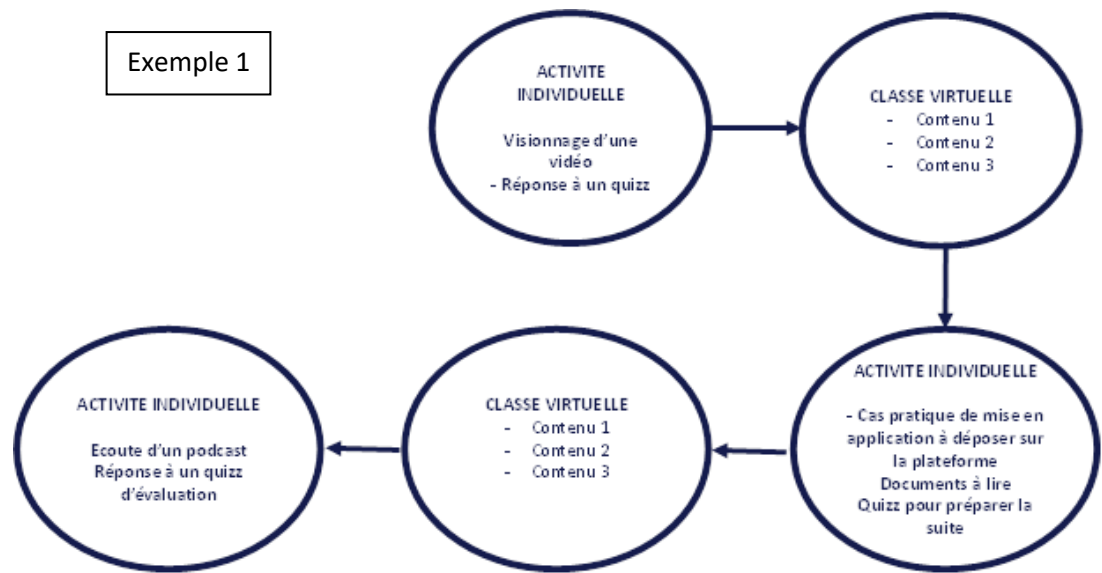
- Des modalités de recueil des attentes et de positionnement des stagiaires en amont de la formation
- 2 classes ou cours virtuels
- Un document support de formation et/ou des ressources pédagogiques qui seront mis à disposition des stagiaires via notre plateforme digitale (formats différents possibles : word, pdf, vidéo, liens vers de sites ressources...)
- Un descriptif des modalités de tutorat sur la plateforme si cela semble pertinent

**L'ensemble des formations à distance sont hébergées sur notre plateforme pédagogique LMS (Moodle)**, laquelle nous permet notamment de gérer le tracking des stagiaires ainsi que l'émargement. Un accompagnement à distance à la prise en main de l'outil sera proposé à l'ensemble des prestataires retenus (dépôt de document sur la plateforme, suivi des apprenants, utilisation de la messagerie instantanée).

Si le prestataire dispose déjà de son LMS, merci de préciser dans la réponse les conditions et les modalités d'interfaçage proposées entre les deux plateformes.

Dans le but d'illustrer nos attentes en termes de formation à distance, vous trouverez ci-après 2 exemples de parcours (page 16).

Exemple 1



Exemple 2



### **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 15 jours calendaires avant la date prévue de réalisation, et ce, sans dédommagement du prestataire. Néanmoins, dès que cela est possible, nous tentons de d'informer en amont le prestataire du remplissage des formations.

Tout report ou annulation du fait du prestataire devra pouvoir être identifié comme une cause de force majeure recevable.

### **4. Prix, modalités de facturation et de règlement**

Pour les formations en présentiel : 700€ à 1200€ HT par jour **selon la nature de la formation** sont 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...).

Pour rappel, les lieux d'accueil des formations en présentiel peuvent varier d'une année sur l'autre. Cet élément est à prendre en compte dans la proposition financière qui doit présenter **un tarif unique** quel que soit le lieu de formation et pour les années 2022 à 2024. Les lieux des formations programmées au catalogue sont Lyon, Clermont-Ferrand, Chambéry, Grenoble, Valence, Privas, Saint-Etienne, Bourg-en-Bresse, Moulins et Aurillac.

**La proposition financière des candidats concernés sera valable jusqu'en 2024.** Dans certains cas, si la demande le justifie, notamment dans le cas de formations sur-mesure, une négociation pourra-t-être engagée pour revoir le coût d'achat de la prestation.

Pour les formations ou les séquences de formation à distance : un prix global pour l'ensemble du parcours de formation prenant en compte la durée de celui-ci et les ressources proposées.

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 et des éléments suivants :

- fiche d'évaluation des acquis individuels des stagiaires,
- feuille d'émargement signée par les stagiaires et le formateur (formation en présentiel),
- fiche de départ anticipée, le cas échéant,
- questionnaire de satisfaction en ligne « Formateurs » renseigné
- déroulé pédagogique complet, support pédagogique et preuves du CV transmis

## 5. Les modalités de réponse

Les candidatures seront déposées via la plateforme Achatpublic UNIQUEMENT. Un espace de test gratuit est dédié aux candidats si besoin pour réaliser des essais.

**Chaque lot devra être identifié avec le numéro et l'intitulé précis du lot.**

Le prestataire présentera les éléments suivants :

- Un dossier de candidature avec son identification, les attestations sur l'honneur, son engagement dans une démarche qualité et l'acte d'engagement signé
- Un mémoire technique (un par lot)
- Une proposition financière/BPU (un par lot)

**3 annexes à utiliser pour répondre au mémoire technique :**

- Annexe A – « Présentation d'une proposition de formation »
- Annexe B – « Déroulé pédagogique »
- Annexe C – « CV du Formateur/trice »

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

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 indicatif ne sera pas évalué dans le cadre de cette consultation.

## 6. Sélection

### **Critères :**

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

Critères	Pondération
<b>1- Prix des prestations*</b>	<b>25 %</b>
<b>2- Valeur technique</b>	<b>70 %</b>
- 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	15 %
- 2.4 - Expertise et expérience du formateur en lien avec la thématique concernée	15 %
<b>3- RSE de l'entreprise en adéquation avec les valeurs du Manifeste pour un Tourisme Bienveillant d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme (à détailler dans le mémoire technique)</b>	<b>5%</b>

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<sup>ème</sup> meilleure note ou au 3<sup>ème</sup> pour les mêmes raisons. Dans le cadre des formations sur-mesure, le marché pourra être attribué à l'un des trois.

Une attention particulière sera portée aux méthodes, techniques, supports pédagogiques utilisés par l'intervenant pour délivrer une véritable expérience de formation différenciante. La commission de sélection sera attentive aux moyens proposés pour favoriser les interactions, l'engagement et la motivation, l'acquisition et le transfert des compétences. Ces propositions devront être clairement décrites dans le mémoire technique et devront être adaptées aux modalités précisées dans chaque lot : présentiel, à distance ou mixte. Le caractère innovant ou alternatif des propositions sera favorisé.

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 et ex-aequo, afin de faire préciser les offres, évaluer la qualité des prestations, et négocier les tarifs. Les candidats non retenus en seront avisés par la plateforme ainsi que les candidats retenus (espace d'échange prévu)

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 :

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 et déroulé pédagogique complet...)

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

### **Modalités de sélection :**

- Analyse sur dossiers reçus.
- Un entretien, en présentiel ou à distance, pourra éventuellement être proposé entre le mercredi 20 octobre et le mardi 9 novembre 2021 si plusieurs réponses arrivent ex-aequo dans les 3 premiers.
- La sélection finale des prestataires sera effectuée mi-novembre 2021 par une commission de sélection.

### **7. Date limite de réception des propositions**

Les dossiers de réponse, avec l'ensemble des informations demandées, devront être envoyés avant vendredi 8 octobre 2021 à 12h00 via la plateforme Achatpublic.com.

Les candidatures seront déposées via la plateforme Achatpublic UNIQUEMENT. Un espace de test gratuit est dédié aux candidats si besoin pour réaliser des essais.

Aucune candidature ne sera acceptée par mail/courrier postal ou quel qu'autre moyen autre que la plateforme dédiée.

### **8. Demande de renseignement**

Pour obtenir tous les renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront faire parvenir leur.s question.s au plus tard 4 jours avant la date limite de réception des offres (soit avant le lundi 4 octobre à 12h00). Toutes les questions sont déposées sur la plateforme Achatpublic via l'espace FAQ.

Nous recommandons vivement aux candidats de s'enregistrer lors du téléchargement du dossier afin d'être notifié automatiquement des questions/réponses ou modifications éventuelles.