

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
(2023)**

Avis de marché

Publié dans le JOUE / BOAMP 22-117517

Cahier des charges

Liste des lots

**Cahier des clauses administratives particulières
Cahier des clauses techniques particulières**



SOMMAIRE

LE CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

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

Liste des lots du marché

46 lots répartis en 14 domaines de compétences

Accueil & conseil (2 lots)

Lot 1 Adapter ses pratiques pour accueillir et conseiller à distance

Lot 2 Offrir un conseil qualifié à ses clients randonneurs

Clientèles touristiques (2 lots)

Lot 3 Mieux répondre aux attentes de la clientèle vélo : de la famille aux mordus !

Lot 4 Organiser et attirer autour d'un évènement sportif

Communication (5 lots)

Lot 5 La photo : l'art de valoriser un hébergement touristique

Lot 6 Photos et vidéos 100% smartphone

Lot 7 Toucher le public jeune en investissant le réseau TikTok

Lot 8 Réaliser des campagnes publicitaires percutantes sur les réseaux sociaux

Lot 9 Les fondamentaux de la communication appliqués au tourisme

Conception & marketing de produits (4 lots)

Lot 10 Visites guidées : sortez des sentiers battus !

Lot 11 Poser son corps et sa voix en visite guidée

Lot 12 Développer une offre de micro-aventure

Lot 13 Repenser ses offres clients grâce au design de service

Développement commercial (3 lots)

Lot 14 Développer un argumentaire commercial percutant

Lot 15 Commercialiser l'offre touristique de sa destination sur le web

Lot 16 Maîtriser les enjeux de l'e-business touristique

Efficacité professionnelle (1 lot)

Lot 17 Communiquer efficacement, prévenir les tensions et améliorer ses relations professionnelles

Juridique, Comptabilité & Fiscalité (7 lots)

Lot 18 Maîtriser les aspects juridiques de la commercialisation de produits touristiques (forfaits, séjours et prestations touristiques)

Lot 19 Décrypter l'actualité juridique, fiscale et comptable des Offices de Tourisme

Lot 20 Comprendre et décrypter l'actualité juridique & sociale

Lot 21 L'essentiel de la comptabilité publique M4

Lot 22 La fiscalité commerciale des offices de tourisme en EPIC

Lot 23 RGPD : mettre sa structure en conformité avec la réglementation

Lot 24 Gérer et administrer un office de tourisme sous forme d'EPIC

Management (6 lots)

Lot 25 Manager une équipe : s'adapter en toutes circonstances



- Lot 26 Faciliter et encourager la créativité de vos équipes
- Lot 27 Intégrer et manager du personnel saisonnier
- Lot 28 Leadership au féminin
- Lot 29 Comment piloter une démarche de la qualité de vie au travail
- Lot 30 Conduire le changement

Outils & Techniques (2 lots)

- Lot 31 Créer et gérer un site web sur Wordpress
- Lot 32 Créer ses tableaux de bords sur Matomo pour analyser son site web

Qualité, Classement & Labels (3 lots)

- Lot 33 Créer et animer des visites et ateliers pour les personnes en situation de handicap
- Lot 34 Gérer le classement en meublé de tourisme sur son territoire
- Lot 35 Prendre en main la démarche qualité de son office de tourisme

Ressources Humaines (5 lots)

- Lot 36 Se former à sa mission d' élu du CSE
- Lot 37 Mettre en place un accord d'entreprise
- Lot 38 Gérer les ressources humaines de mon organisation : les fondamentaux
- Lot 39 Recruter, fidéliser en 2023 : Développer sa Marque Employeur
- Lot 40 Réussir ses recrutements en 2023

Stratégie & marketing de destination (1 lot)

- Lot 41 Mobiliser et impliquer les acteurs de sa destination touristique autour d'un projet

Développement durable (4 lots)

- Lot 42 Comment inciter ses clients/visiteurs à consommer l' offre touristique de façon responsable
- Lot 43 Repenser sa stratégie boutique autour du durable
- Lot 44 Organiser un événement responsable grâce à la certification Afnor ISO 20121
(L'évènementiel pour un développement durable)
- Lot 45 Être référent RSE dans son OT / sa structure

Socio-Pro (1 lot)

- Lot 46 Optimiser sa stratégie et dynamiser sa présence sur les réseaux sociaux pour les socio-pro. Les bases / Stratégie et performance / Publications et E-marketing

Cahier des clauses administratives particulières

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 2023 (avec possibilité de reconduction 2 fois soit jusqu'au 31 décembre 2025). Ce marché sera passé suivant la procédure de l'appel d'offre. Il prendra la forme d'un marché à bons de commande, sans montant minimum et avec un montant maximum de **150 000 € HT** pour l'ensemble des lots pour la durée du marché (soit 1 an renouvelable 2 fois soit jusqu'au 31 décembre 2025/Montant Global 450.000€HT). Marché multi-attributaire (3 opérateurs économiques par lot) 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 150 000€ HT pour l'ensemble des lots pour la durée du marché (1 an renouvelable 2 fois Montant total du marché 450 000 €HT). 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 2023.

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 2025).

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.

Conformément à l'article 6 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme est certifié Qualiopi depuis octobre 2021

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

Le marché sera signé par le représentant légal d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme ou par délégation.

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 réglementation en vigueur au jour de la signature du contrat 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 signé, les attestations sur l'honneur et son engagement dans une démarche qualité (Qualiopi ou autre certification et démarche qualité)
- Un mémoire technique incluant l'annexe A, B et C et l'argumentaire pour répondre au critère RSE.
- Une proposition financière / Le BPU

En cas de litige les pièces contractuelles s'appliqueront de la manière suivante (hiérarchie contractuelle) :

- 1 CCAP
- 2 CCTP
- 3 BPU
- 4 Acte d'engagement

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 la réponse en l'état sans y apporter de modification ni de fond ni de forme, dans le cas contraire, le candidat se verra retirer 1 point pour le non-respect des documents fournis et à utiliser :

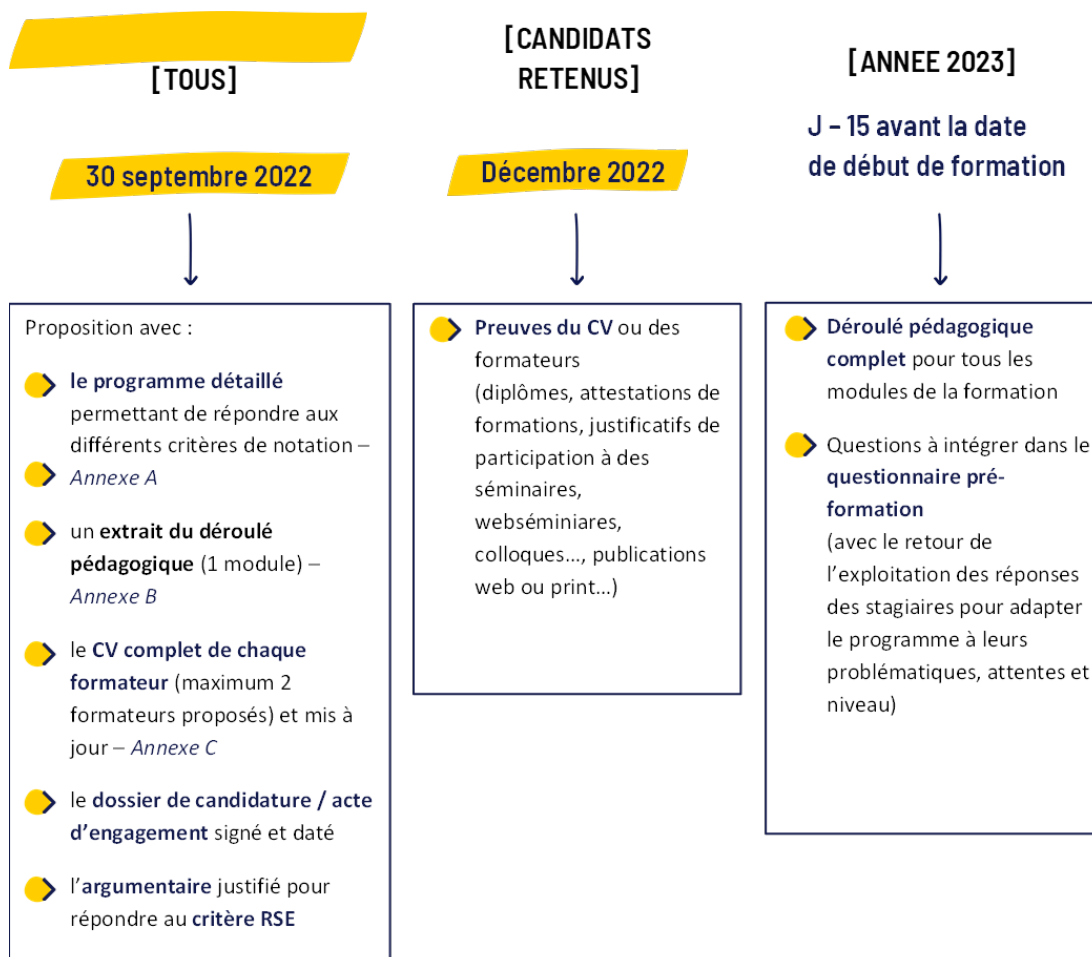
Ces documents (A, B et C) permettent à AURAT de répondre aux exigences demandées via Qualiopi

- Annexe A – « Présentation d'une proposition de formation » avec un programme détaillé. Elle servira de base à la promotion et la commercialisation de la formation sur nos supports de communication (principalement notre site web et le catalogue)
- 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). Attention seuls 2 formateurs.trices maximum pourront être proposés pour chaque

lot, la note obtenue sera alors une moyenne des 2 notes de chacun des formateurs sur les critères qui sont liés à leur profil – critères 2.2 et 2.4 (CV).

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

Certains de ces éléments seront à compléter si la proposition est retenue selon le calendrier ci-dessous :



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 et sur <http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/article/avis-de-marches-2>

Toutes consultations et appels d'offres étant désormais dématérialisés, aucun contact par mail ou téléphone ne sera pris en compte pour obtenir des précisions. Seules les questions sur la FAQ dédiée sur la plateforme Achatpublic.com 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 2023 à 2025. 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.**

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

La proposition tarifaire sera valable jusqu'en 2025 dans le cas où le lot concerné soit renouvelé en 2024 et 2025.

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'insatisfaction¹

En cas de décès ou d'incapacité civile du titulaire, la résiliation du marché est prononcée, sauf si la personne responsable du marché accepte la continuation du marché par les ayants droit, le tuteur ou le curateur. La résiliation, si elle est prononcée, prend effet à la date du décès ou de l'incapacité civile. Dans ce cas, la résiliation n'ouvre droit à aucune indemnité.

Le marché résilié est liquidé en tenant compte, d'une part des prestations terminées et admises et d'autre part, des prestations en cours d'exécution dont la personne responsable du marché accepte l'achèvement.

En cas de litige, le tribunal suivant est compétent :

Tribunal Administratif de Lyon

184 rue Duguesclin

69003 LYON

Vous pouvez contacter le tribunal par téléphone au 04 78 14 10 10 de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30 ou par courriel à l'adresse suivante : greffe.ta-lyon@juradm.fr.

¹ Les critères d'insatisfaction sont les suivants :

- Insatisfaction des stagiaires via le questionnaire de satisfaction en ligne – si la moitié des stagiaires ayant renseigné le questionnaire ont répondu « insatisfait » ou « pas satisfait du tout » à la question « Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'approche pédagogique : pédagogie / outils / supports / réponses personnalisées / gestion du temps ?)
- Non-respect du contenu et/ou des modalités pédagogiques engagés dans la proposition
- Difficultés de communication/échanges avec le service professionnalisation et les membres de Trajectoires Tourisme (délais de réponses aux mails mettant en difficulté le bon déroulement de la formation)
- Modification du tarif ou de formateur sans accord

Cahier des clauses techniques particulières

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.

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 8 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.
- **7 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, de la Drôme, du Cantal et de l'Ain.

Une charte de gouvernance partagée permet 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) :

- 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 2023 avec reconduction possible en 2024 et 2025.

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 pré-formation aux stagiaires

- 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 de l'organisateur 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
- Une plateforme de formation à distance (LMS) pour les formations digitales. Le choix d'une nouvelle plateforme est en cours. Elle sera opérationnelle début 2023.
- 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 questionnaires de pré-formation en ligne à finaliser avec l'intervenant pour chaque session au regard des thèmes abordés
- 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 mixtes, il utilisera la plateforme de formation à distance Trajectoires Tourisme. 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, conformément aux exigences de la certification Qualiopi, le prestataire retenu s'engage à :

- Transmettre et mettre à jour le CV du ou des formateur(s) 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 de satisfaction « Formateur » transmis après la formation. Si besoin, le formateur débrièvera avec Trajectoires Tourisme et pourra être force de proposition pour améliorer les sessions suivantes.
- Recueillir, en amont de l'action **les attentes et le niveau des participants** pour s'assurer de la pertinence de son programme de formation, affiner le contenu de la formation et valider la participation des stagiaires en fonction des pré-requis techniques et pédagogiques. Cette évaluation permettra également d'évaluer les 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 2023 avec possible reconduction en 2024 et 2025.
- 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 2023 à 2025. Les lieux des formations programmées au catalogue sont Lyon, Clermont-Ferrand, Chambéry, Grenoble, Valence, Privas, Saint-Etienne, Bourg-en-Bresse, Moulins, Massiac et Aurillac.
- **100% à distance** (via la plateforme de formation à distance de Trajectoires Tourisme)
- **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

Demandes particulières pour les formations à distance

L'ensemble des formations à distance sont hébergées sur notre plateforme de formation à distance, 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.

La proposition devra obligatoirement inclure au moins :

- Des modalités de recueil des attentes et de positionnement des stagiaires en amont de la formation. Celles-ci seront proposées aux stagiaires via la plateforme.
- Des temps de formation synchrones via des classes virtuelles. L'outil de classe virtuelle sera choisi par chaque intervenant. L'accès aux classes virtuelles se fera à partir de la plateforme Trajectoires Tourisme via un lien de connexion.
- Un document support de formation et des ressources pédagogiques qui seront à déposer sur la plateforme de formation à distance (formats différents possibles : word, pdf, vidéo, liens

Conditions d'ouverture des formations

Les sessions de formation seront ouvertes à partir de 4 ou 5 stagiaires minimum. Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme se réserve le droit, pour des raisons stratégiques, d'ouvrir une session avec 3 stagiaires. 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.

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 2023 à 2025. Les lieux des formations programmées au catalogue sont Lyon, Clermont-Ferrand, Chambéry, Grenoble, Valence, Privas, Saint-Etienne, Bourg-en-Bresse, Moulins, Massiac et Aurillac.

La proposition financière des candidats concernés sera valable jusqu'en 2025. 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 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



Rappel du rétroplanning



01 septembre

Lancement de l'appel d'offre



30 septembre à 12h00

Clôture de l'appel d'offre



Mi-novembre

Réponse pour les candidats retenus et non-retenus
et validation des dates de sessions



15 décembre

Envoi des éléments complémentaires
(engagement de dépenses, preuves CV...)



Janvier

Début des premières sessions



Janvier / février

Réunion d'information entre Trajectoire
Tourisme et tous les prestataires de formation

Trajectoirestourisme
Auvergne-Rhône-Alpes