



Cahier des charges

Prestations de formation professionnelle

Thématique : Langues étrangères
**Action : Formation individuelles en langues
étrangères**

09/07/24



Contexte général

Innovation & Développement Tourisme (anciennement UDOTSI 74) a créé son organisme de formation professionnelle enregistré en Préfecture de Région depuis 1996, sous le numéro 82 74 010 35 74. A ce titre, elle rend compte de son activité par le biais d'un bilan pédagogique et financier adressé à la DIRECCTE chaque année.

Innovation & Développement Tourisme construit, met en œuvre et gère le plan départemental annuel de formation à l'attention de ses adhérents : Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de Haute-Savoie (OTSI).

Le plan départemental annuel de formation d'Innovation & Développement Tourisme contribue à la professionnalisation des personnels et cadres dirigeants afin de permettre une adaptation permanente à l'évolution des missions et des métiers des organismes de tourisme.

Il s'adresse aussi aux administrateurs bénévoles impliqués dans la vie des OTSI, et depuis 2014, aux structures adhérentes des OTSI (hébergeurs, prestataires d'activités, collectivités...).

Dans le déploiement de son dispositif de formation, Innovation & Développement Tourisme place l'humain au cœur du dispositif. Il s'attache notamment à mettre en œuvre, privilégier les éléments suivants :

- La proximité des lieux de formation,
- Un accueil dynamique, chaleureux, personnalisé, convivial,
- Des programmes et contenus de formation adaptés aux attentes et profils des participants,
- Le développement du travail collaboratif, le partage d'information, le réseau,
- L'ouverture des formations aux partenaires des offices de tourisme.

Innovation & Développement Tourisme assure une veille technique et juridique et se veut force de proposition pour une offre de formation innovante, pertinente au regard des enjeux et des évolutions du secteur du tourisme. Il contribue ainsi à la qualité de l'accueil touristique en Haute-Savoie.

Objet de ce cahier des charges et typologie de la procédure appliquée pour l'achat

Le présent cahier des charges a pour objet la sélection d'un prestataire amené à concevoir et à animer une/plusieurs sessions de formation proposées par Innovation & Développement Tourisme.

Cette action de formation est proposée :

- Dans le catalogue de formation 2025,
- Formation intra sur mesure.

En fonction des besoins, la formation peut être proposée 1 ou plusieurs fois dans l'année.

La procédure appliquée pour ce cahier des charges est une procédure de gré à gré.

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de s'exprimer, de manière plus fluide, oralement et par écrit, dans des situations courantes de la vie professionnelle (secteur du tourisme).

Contexte général

Les salariés des Offices de Tourisme échangent en permanence avec des visiteurs ou des partenaires professionnels de langue étrangère. Les personnels recrutés, notamment à l'accueil, sont souvent bilingues ou trilingues, mais ont continuellement besoin d'approfondir leurs connaissances et de perfectionner leur pratique.

Pour l'Office de Tourisme, il s'agit d'un atout majeur d'avoir des équipes formées :

- les équipes de l'accueil s'exprimant en langues étrangères avec fluidité, oralement en vis à vis, au téléphone, et par écrit (emails notamment)
- les équipes d'animation,
- les équipes en charge de la communication et du marketing, responsables de la production de supports de communication (site internet, brochures...) et de services traduits (visites guidées...) déterminants dans le choix de la destination par les visiteurs et internautes....

Les choix des langues qu'Innovation & Développement Tourisme souhaite enseigner est large : anglais, allemand, espagnol, Italien, néerlandais (tous niveaux confondus et russe (niveau débutant).

Public concerné

La formation s'adresse à tout public

Le prestataire définit les prérequis dans son offre de service.

Ces prérequis devront être évaluables par le prestataire (validation pour chaque stagiaire en amont de la formation).

Éléments de contenus et capacités à développer

Cette action vise à être la plus opérationnelle et concrète possible. Elle devra donc être adaptée aux profils, attentes et contexte de chacun des participants et enfin privilégier des temps d'apport de connaissances et d'exercices pratiques à partir, par exemple, des cas des stagiaires.

Innovation & Développement Tourisme souhaite programmer des formations ludiques et innovantes, avec des formats divers :

- en face à face et en auto formation (idéalement temps de face à face et temps d'autoformation)

La créativité des formateurs est donc mise à contribution pour proposer une offre de formation originale et attrayante (respectant néanmoins les règles de la formation professionnelle continue)...

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- - S'exprimer dans des situations courantes de la vie professionnelle,
- - Tenir une conversation simple avec un interlocuteur étranger,
- - Acquérir de l'aisance et de la spontanéité dans les conversations,
- - Savoir rédiger un mail,
- - S'avoir s'exprimer au téléphone.....

Innovation & Développement Tourisme
20 avenue du Parmelan – 74000 ANNECY
Téléphone : 04 50 45 45 73 – contact@idt-hautesavoie.com – www.idt-hautesavoie.com

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 82 74 010 35 74. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.
Association loi 1901 – code NAF 7911Z – N°SIRET 343.384.939.00025

Conditions d'ouverture des formations – annulation / reports

Les sessions de formation sont ouvertes au fil de l'eau en fonction des demandes

Tout report ou annulation du fait du prestataire doit pouvoir être identifié comme une cause recevable. Toute annulation doit être justifiée par écrit à Innovation & Développement Tourisme au moins 15 jours avant la date prévue (sauf cas de force majeure).

Conditions d'exécution

Période, durée et séquençage de la formation :

Nombre de sessions et durée prévisionnelle de la formation :

La programmation sera fonction des besoins émis par les OTSI, des niveaux des apprenants et des modalités proposées par le prestataire.

Période :

Les actions de formation sont planifiées sur l'année civile à l'exception des périodes de vacances scolaires (toutes zones confondues).

Ces périodes tiennent compte des contraintes d'activité de nos adhérents. En fonction des inscriptions effectives, Innovation & Développement Tourisme pourra être amené à proposer d'autres dates de formation que celles inscrites dans l'offre de formation ou initialement retenues. Le prestataire s'engage à faire preuve de flexibilité et à s'efforcer de trouver une date satisfaisante pour les stagiaires et lui-même.

Lieu ou zone géographique où sera dispensée la formation :

Les actions de formation se déroulent en distanciel

Éléments pris en charge par Innovation & Développement Tourisme et moyens mis à disposition du prestataire :

Innovation & Développement Tourisme gère :

- La communication de l'offre de formation,
- Les inscriptions des stagiaires à chaque session de formation,
- Les conventions de stage,
- Les convocations des stagiaires,
- Les facturations aux stagiaires et/ou aux OPCO
- Le respect du processus QUALIOPi inhérent à I&D Tourisme.



Innovation & Développement Tourisme fournit aux prestataires :

- Les salles de formation équipées, (le cas échéant)
- Les éléments d'identité et/ou logo et/ou modèle de documents – supports à utiliser,
- Le modèle de feuille de présence,
- Le formulaire de décharge pour départ anticipé,
- Un support de présentation d'Innovation & Développement Tourisme,
- Le catalogue de formation d'Innovation & Développement Tourisme.

Méthodes et supports pédagogiques

Engagements des formateurs prestataires :

Le prestataire retenu intervient en qualité de sous-traitant pour le compte d'Innovation & Développement Tourisme. En qualité de sous-traitant, le prestataire s'engage à :

- Présenter Innovation & Développement Tourisme aux stagiaires à partir du support fourni par Innovation et Développement Tourisme,
- Animer la formation dans le respect des objectifs prévus et selon le déroulé pédagogique prévu,
- Transmettre à Innovation & Développement Tourisme les éléments nécessaires à l'évaluation des attentes des stagiaires et analyser les réponses en amont de la formation (questionnaire administré aux stagiaires par Innovation & Développement Tourisme),
- Délivrer une prestation de qualité conformément au décret n°2015-790 du 30 juin 2015,
- Remettre un support pédagogique écrit de bonne qualité à chaque stagiaire respectant les éléments d'identité/logo fournis,
- Fournir le matériel pédagogique nécessaire à l'animation de la formation,
- Informer Innovation & Développement Tourisme de toute difficulté rencontrée avant, pendant et après la formation,
- Fournir à Innovation & Développement Tourisme le processus de suivi mis en place avec chaque stagiaire pour toute formation dépassant 15 jours entre le 1^{er} et le dernier jour de la session.

Modalités d'évaluation de la formation

Innovation & Développement Tourisme fournit aux prestataires :

- Le lien vers le questionnaire de satisfaction à remplir par les stagiaires en fin de formation.

Le prestataire retenu s'engage à :

- Demander aux stagiaires de renseigner le questionnaire de satisfaction,
- Concevoir et réaliser une évaluation de l'atteinte de chaque objectif pédagogique au nom d'Innovation & Développement Tourisme, pour chaque participant, conformément aux obligations légales concernant les activités de formation, sous la forme de son choix : tests de contrôle de connaissance, fiches d'évaluation, entretiens, QCM...
- Adresser à Innovation & Développement Tourisme, dans un délai de 2 semaines maximum :
 - les feuilles de présence signées,
 - les évaluations de l'atteinte des objectifs,
 - le support de cours transmis aux stagiaires,
 - le déroulé pédagogique réalisé (avec ajustement si nécessaire par rapport au déroulé initial),
 - l'analyse des attentes et/ou niveaux de chaque stagiaire (en amont de la formation),
 - le cas échéant, les formulaires de décharge pour départ anticipé.



Sanction de la formation

Innovation & Développement Tourisme gère :

- La transmission aux stagiaires des attestations de formations faisant mention des acquis de la formation.

Suivi post formation

Le prestataire retenu s'engage à :

- Faire un bilan écrit (mail) ou oral de la réalisation de l'action de formation et préciser si des ajustements ont été effectués, dans un délai de trois jours maximum après la formation,
- Assurer un suivi post formation (réponse à des questions posées par les apprenants par téléphone ou par mail) pendant 2 mois par l'intermédiaire d'Innovation & Développement Tourisme,
- Etre force de proposition pour améliorer les sessions suivantes

Prix et règlement

Prix :

500€ à 700€ HT par session 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 des intervenants. Le surcoût devra être justifié dans la proposition.

Le prix doit comprendre tous les frais afférents à l'action (déplacement, frais pédagogiques...).

Un changement éventuel du lieu initial, au sein du département de la Haute-Savoie, ne saurait entraîner de surcoût, notamment au titre des déplacements.

Modalités de facturation :

L'action sera facturée par le prestataire à Innovation & Développement Tourisme au terme de sa réalisation et au prorata du nombre de jours réalisés.

Modalités de règlement :

Par chèque/virement dans un délai de 30 jours, à partir de la réception de la facture et des pièces demandées.

Contenu candidature et offre

Le prestataire rédige sa réponse en français en conformité avec le cahier des charges avec les éléments suivants (obligatoires) :

- Identification du prestataire (forme juridique, coordonnées, mail...),
- Titre du module reflétant l'objectif de la formation (avec un verbe d'action formulation dynamique, exemple : « Accueil numérique : viser la qualité ! »),
- Public cible,
- Prérequis évaluable et niveau d'entrée en formation : connaissance que le stagiaire doit avoir obligatoirement avant d'entrer en formation (test de niveau si nécessaire),
- Nombre de participants minimum et maximum,

- Durée de l'action (conformément au cahier des charges),
- Enjeux et objectifs généraux de la formation,
- Objectifs pédagogiques :
 - exprimés en termes de savoirs et/ou savoir-faire et/ou savoir-être,
 - limités à 3 ou 4 objectifs maximum par action,
 - chaque objectif doit être réalisable et évaluable,
- Programme détaillé,
- Déroulé pédagogique et explications au regard des objectifs pédagogiques (scénarii et méthodes pédagogiques envisagés),
- Modalités d'organisation de la formation (présentiel, à distance...),
- Ressources pédagogiques utilisées et modalités de mise à jour : outils et supports remis aux stagiaires, plateforme de connexion à distance...
- Moyens matériels prévus : fournis et à fournir,
- Références du prestataire (avec identification claire des références du ou des formateur(s) « intervenant(s) » sur les formations, objets de la présente consultation). Les références doivent indiquer les années de réalisation :
 - dans le secteur touristique,
 - dans la conception et l'animation de formations,
- CV du ou des formateur(s) et attestation récente de mise à jour des compétences précisant :
 - les moyens/méthodologies et formations/web séminaires... suivis,
 - des éléments de veille pédagogique, juridique et métiers: abonnements, participation congrès, web séminaires...
- Eléments nécessaires à l'évaluation des attentes et/ou niveau de chaque stagiaire,
- Méthode retenue pour évaluer l'atteinte de chaque objectif pédagogique (validation des acquis),
- Pour toute formation dépassant 15 jours entre le 1^{er} et le dernier jour de la session, processus de suivi mis en place avec chaque stagiaire (pour éviter tout décrochage)
- Modalités de suivi post formation (2 mois minimum),
- Proposition tarifaire incluant obligatoirement l'intégralité des frais inhérents à l'action de formation (frais déplacement, restauration, pédagogiques...).

Chaque formation doit faire l'objet d'un dossier de réponse identifié avec le nom précis de la formation.

Des variantes au cahier des charges sont acceptées et uniquement sur les aspects suivants : prérequis, durée de la formation. Le candidat doit alors justifier la variante dans l'offre de formation.

Le ou les formateurs identifiés dans l'offre de formation devront obligatoirement être les intervenants lors de la formation. En cas d'impossibilité, Innovation & Développement Tourisme évaluera la pertinence du nouveau profil proposé et se réservera le droit d'annuler l'action de formation sans dédommagement du prestataire.



Forme juridique et durée du marché qui sera contractualisé

La conception et l'animation de la formation fera l'objet, avec le prestataire retenu, d'un contrat de sous-traitance. En matière de sous-traitance, la loi 75-1334 du 31 décembre 1975 s'applique.

Autres engagements

Quel que soit son statut, le prestataire retenu est soumis aux obligations des lois et règlements relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions du travail. Le titulaire doit aviser ses sous-traitants que les obligations énoncées ci-dessus leur sont applicables. Il reste responsable du respect de celles-ci.

Les candidats doivent respecter les règles relatives à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et doivent contribuer dans l'exercice de leurs missions à favoriser cette égalité en conformité avec l'article D6112-1 du code du travail.

