

Cahier des charges

Prestations de formation professionnelle



Innovation & Développement Tourisme
20 avenue du Parmelan – 74000 ANNECY
04 50 45 45 73 / 06 74 13 09 44 – crossi@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

Présentation d'Innovation & Développement Tourisme

Innovation & Développement Tourisme (i&d Tourisme) accompagne depuis 1996 les acteurs du tourisme de Haute-Savoie dans le développement de leurs compétences professionnelles.

Organisme de formation certifié Qualiopi, I&D TOURISME conçoit et déploie une offre de formation innovante, opérationnelle et adaptée aux évolutions des métiers du tourisme.

Notre approche repose sur :

- La proximité avec les territoires et les professionnels,
- La qualité de l'expérience stagiaire,
- L'innovation pédagogique,
- L'ancrage métier,
- La réactivité et l'accompagnement humain.

Les formations s'adressent notamment :

- Aux Offices de Tourisme,
- Aux collectivités,
- Aux hébergeurs,
- Aux sites touristiques,
- Aux prestataires d'activités,
- Aux structures institutionnelles et partenaires touristiques.

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 cette consultation et typologie de la procédure appliquée pour l'achat

Parcours Vignobles & Découvertes 2027

Dans le cadre du développement de l'offre de formation dédiée aux acteurs engagés dans une démarche de labellisation Vignobles & Découvertes, Innovation & Développement Tourisme souhaite sélectionner des prestataires capables de proposer des formations opérationnelles, immersives et adaptées aux réalités du terrain touristique et viticole.

La présente consultation a pour objet la sélection de prestataires de formation amenés à concevoir et/ou animer des actions de formation professionnelles proposées par Innovation & Développement Tourisme dans le cadre

- du catalogue annuel de formation,
- de formations intra-entreprises,
- de parcours sur-mesure,
- D'actions expérimentales ou innovantes.

Les prestations peuvent être réalisées :

- en présentiel,
- à distance,
- en format hybride,

Cet appel à propositions est destiné aux intervenants disposant d'un numéro de déclaration d'activité obtenu auprès de la DIRECCTE. Par ailleurs, l'engagement dans une démarche qualité est vivement recommandé à l'ensemble des répondants.

Les intervenants répondant à l'appel à propositions ont la possibilité de :

- Proposer des formats de formation en présentiel, en distanciel (ou les deux options pour une même session de formation) ou en apprentissage mixte.
- Répondre à un lot ou à plusieurs.

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

La présente consultation est organisée selon une procédure adaptée avec mise en concurrence.

I&D TOURISME se réserve la possibilité :

- De retenir un ou plusieurs prestataires,
- De ne pas donner suite à la consultation,
- De négocier les propositions reçues,
- De relancer partiellement certains lots.

Description de la prestation attendue

• Attendus pédagogiques

Les propositions devront démontrer :

- Une forte connaissance des métiers du tourisme,
- Une approche pédagogique active et participative,
- Une capacité d'adaptation aux niveaux des participants,
- Une dimension opérationnelle immédiatement transférable,
- L'intégration d'exemples concrets et de cas terrain,
- Une prise en compte des enjeux actuels du secteur :
 - IA,
 - Transition environnementale,
 - Relation client,
 - Attractivité RH,
 - Accessibilité,
 - Expérience visiteur,
 - Performance des destinations.

Les approches innovantes sont encouragées :

- Pédagogie immersive,
- Intelligence collective,
- Terrain apprenant,
- Micro-learning,
- Classes virtuelles interactives,
- Mises en situation,
- Co-développement,
- Gamification.

• Thématiques et Liste des lots

LOT 1 – Professionnaliser son accueil œnotouristique : créer une expérience qui donne envie de revenir

Enjeux : Accompagner les professionnels dans l'amélioration de l'expérience visiteur et le développement d'un accueil différenciant.

Objectifs attendus :

- Comprendre les attentes des clientèles œnotouristiques
- Adopter les fondamentaux d'un accueil expérientiel
- Personnaliser l'expérience client selon les profils visiteurs
- Développer la satisfaction, la recommandation et la fidélisation

Modalités souhaitées :

- Formation présentielle privilégiée
- Durée indicative : 1 jour
- Pédagogie active : mises en situation, jeux de rôle, cas concrets

Compétences attendues du formateur :

- Connaissance des métiers du tourisme et de l'accueil
- Expérience en formation professionnelle adultes
- Références dans le secteur œnotouristique appréciées

LOT 2 – Raconter le vignoble simplement : vulgariser les vins, les sols et les crus pour mieux accueillir

Enjeux : Permettre aux professionnels de valoriser leur territoire et transmettre des contenus accessibles sans expertise œnologique avancée.

Objectifs attendus :

- Comprendre les notions fondamentales de terroir, géologie et crus
- Vulgariser un discours technique auprès du grand public
- Adapter son discours selon les profils visiteurs
- Valoriser le patrimoine viticole local

Programme indicatif :

- Les attentes des clientèles œnotouristiques aujourd’hui
- Les moments clés du parcours visiteur
- Les fondamentaux de l’accueil expérientiel
- Posture, langage, conseils personnalisés
- Gestion des situations délicates

Modalités souhaitées :

- Formation présentielle
- Durée indicative : 1 jour
- Alternance d’apports théoriques et d’ateliers de reformulation

Compétences attendues du formateur :

- Expertise œnotourisme ou médiation viticole
- Capacité de vulgarisation et storytelling
- Expérience pédagogique fortement appréciée

LOT 3 – Anglais professionnel de l’œnotourisme

Enjeux : Renforcer la qualité d’accueil et de conseil auprès des clientèles internationales.

Objectifs attendus :

- Accueillir et orienter des visiteurs anglophones
- Présenter une destination et son vignoble en anglais
- Expliquer dégustation, terroirs et expériences
- Répondre aux questions fréquentes des visiteurs

Programme indicatif :

- Vocabulary for wine tourism
- Welcoming and introducing experiences
- Explaining wines, soils and local identity
- Handling questions and recommendations

Modalités souhaitées :

- Présentiel privilégié
- Format recommandé : 2 demi-journées ou 1 jour
- Approche conversationnelle et mises en situation

Compétences attendues du formateur :

- Maîtrise de l’anglais professionnel
- Connaissance du secteur touristique ou viticole
- Expérience en animation de formations orales

LOT 4 – Conseiller en séjour : valoriser le label Vignobles & Découvertes et ses acteurs

Enjeux : Développer la capacité des conseillers à promouvoir le réseau local et accompagner les visiteurs dans leurs découvertes.

Objectifs attendus :

- Comprendre les fondamentaux du label Vignobles & Découvertes
- Construire des recommandations personnalisées

- Maîtriser les éléments de langage et le storytelling territorial
- Renforcer son rôle d'ambassadeur de destination

Programme indicatif :

- Ce qui distingue une destination V&D
- Les éléments de langage
- Construire des itinéraires et recommandations
- Conseiller sans réciter une brochure

Modalités souhaitées :

- Formation présentielle
- Durée indicative : ½ journée à 1 jour
- Pédagogie participative et ateliers de mise en situation

Compétences attendues du formateur :

- Connaissance des offices de tourisme et réseaux territoriaux
- Expérience en accompagnement des conseillers en séjour
- Bonne connaissance des enjeux de destination touristique

- [Contenu de la candidature et de l'offre](#)

Le prestataire rédige sa réponse en français en conformité de ce présent règlement avec les éléments suivants (obligatoires) :

Présentation du prestataire de formation :

- Raison sociale
- Numéro de SIRET
- Numéro de déclaration d'activité
- Attestation sociale et attestation fiscale
- Récépissé Qualiopi si existant
- Effectif salarié de la structure
- Secteurs d'intervention et/ou domaines d'activité
- CV du ou des formateur(s)

Contexte et objectifs généraux de la prestation de formation :

Le prestataire précise sa compréhension des attendus de la formation, notamment en termes d'enjeux et d'opportunités pour les offices de tourisme et sa conception de la prestation demandée.

Déroulement de la prestation de formation :

- Le document remis précise pour chacune des actions :
- Le titre du module reflétant l'objectif de la formation (avec un verbe d'action formulation dynamique, exemple : « Accueil numérique : viser la qualité ! »),
- Le public cible
- Les prérequis nécessaires pour pouvoir suivre la formation
- Les modalités d'organisation de la formation (présentiel, à distance...),
- La durée de l'action
- Les 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,
- Le programme détaillé
- Le découpage de la formation (thème traité, durée approximative...) extrait du déroulé pédagogique

- Les méthodes et moyens pédagogiques utilisés pour chaque séquence
- Les ressources pédagogiques mises à disposition des apprenants
- Les dispositions mises en place pour prévenir les ruptures de parcours
- Les modalités d'évaluation des acquis pour chaque objectif pédagogique
- Le processus de suivi mis en place avec chaque stagiaire (pour éviter tout décrochage) pour toute formation dépassant 2 jours entre le 1er et le dernier jour de la session,
- Les modalités de suivi post formation (2 mois minimum),
- La proposition tarifaire incluant obligatoirement l'intégralité des frais inhérents à l'action de formation (frais déplacement, restauration, pédagogiques...).

Moyens humains :

Le prestataire présente dans son offre les moyens humains mis à disposition pour la réalisation du projet : nom, qualification, expérience, références et formations suivies par le(s) formateur(s). Ces informations sont complétées par la production d'un CV individuel détaillant les qualifications, les compétences et l'expérience de l'intervenant, pour l'élaboration de notre catalogue.

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.

Le tarif devra inclure :

- Animation,
- Préparation,
- Supports,
- Déplacements,
- Frais annexes,
- Suivi post-formation le cas échéant.

Le prix devra être exprimé :

- HT,
- TTC ou net de TVA.

Conditions financières

Prix :

400€ à 990€ HT par session (1/2 journée ou journée) 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...).

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 :

Innovation & Développement Tourisme règle sur facture le prestataire de formation dans un délai maximum de 30 jours. Aucun règlement ne sera engagé:

- Si les feuilles d'émargement ne sont pas fournies par le prestataire dans les 3 jours qui suivent la formation
- Si un ou plusieurs éléments attendus pour la prestation et cités dans le présent document ne sont pas honorés

- **Informations communes à toutes les actions**

La prestation attendue devra être conduite sur une période allant du **1er janvier au 31 décembre 2027**.

La programmation sera fonction des besoins émis par les OTSI, des niveaux des apprenants et des modalités proposées par le prestataire. Ceci soit à dates fixées dès le début 2027 soit au fil de l'eau : **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 apprenants et lui-même.

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).

Si le nombre minimal de apprenants n'est pas atteint, **Innovation & Développement Tourisme** se réserve le droit d'annuler la prestation à J-10 du démarrage de l'action ; dans ce cas, le prestataire ne peut prétendre à aucune indemnité. Ce délai peut être raccourci d'un commun accord avec le prestataire.

Lieux : Les actions de formation se déroulent essentiellement dans nos locaux d'Annecy, sur le département du 74 ou en distanciel

Public cible : les salariés des Offices de tourisme aux structures adhérentes des OTSI ainsi qu'aux structures à vocation touristique des territoires : directeurs de structures, responsables de pôle, conseillers en séjour, chargés de commercialisation, de communication, de développement, hébergeurs, loueurs, conciergeries....

L'effectif recommandé par session de formation est de 6 à 12 personnes.

Le contenu de la prestation de formation doit répondre aux attentes et objectifs exprimés par **Innovation & Développement Tourisme** dans ce document.

Modalités de vérification des personnes présentes : le formateur signe lui-même la feuille d'émargement et fait signer les apprenants en début de matinée et début d'après-midi. Cette feuille est transmise à **Innovation & Développement Tourisme** dans les 3 jours qui suivent la formation.

Outils à disposition : le formateur décrit les outils mis à disposition des apprenants, nécessaires au bon déroulement de la formation (exemple : plateforme de formation en ligne, ressources pédagogiques, ...). Il fournit à **Innovation & Développement Tourisme** les ressources pédagogiques de la formation. **Innovation & Développement Tourisme** s'engage à ne pas les diffuser à d'autres intervenants.

Modalités d'évaluation du niveau initial des apprenants et de leurs attentes : le formateur précise s'il y a des prérequis. Il évalue le niveau initial et les attentes des apprenants et identifie leur profil en amont de la formation (dans les 3 semaines qui précèdent le début de la formation) grâce à un questionnaire de positionnement. Il permet d'adapter les modalités pédagogiques, d'un commun accord entre **Innovation & Développement Tourisme** et le formateur en cas de besoin. Le formateur précise également les éléments nécessaires dont le stagiaire doit se munir (ordinateur, logiciel, productions diverses...).

Dispositif mis en place pour prévenir les ruptures de parcours : pour les formations d'une durée supérieure à 2 jours, le formateur précise la manière dont il s'assure, tout au long de la formation, de la bonne adéquation entre les profils/attentes des apprenants et le contenu de la formation.

Modalités d'évaluation des acquis des apprenants : le formateur précise les modalités d'évaluation des acquis des apprenants pour chaque objectif pédagogique. Il fournit à **Innovation & Développement Tourisme** les résultats individuels de ces évaluations et tout document les justifiant (exercices complétés par les apprenants, rapport d'observation...).

Modalités d'évaluation de la satisfaction des apprenants : à l'issue de la formation un questionnaire en ligne est adressé aux apprenants par **Innovation & Développement Tourisme**. Dans un délai de 30 jours maximum après la formation, **Innovation & Développement Tourisme** adresse un bilan qualité au formateur, à l'appui des retours des questionnaires de satisfaction des apprenants et des résultats d'évaluation des acquis.

- **Eléments 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 apprenants à chaque session de formation,
- Les conventions de stage,
- Les convocations des apprenants,
- Les facturations aux apprenants et/ou aux OPCO
- Le respect du processus QUALIOPi inhérent à **Innovation & Développement 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 formations d'**Innovation & Développement Tourisme**.

Le prestataire s'engage à :

- Respecter les obligations Qualiopi,
- Transmettre les éléments administratifs demandés,
- Assurer le suivi pédagogique,
- Utiliser les outils transmis par I&D Tourisme,
- Respecter les délais convenus.

Conditions d'envoi des offres et date limite de réception :

Les offres doivent être adressées uniquement par e-mail à Caroline ROSSI :
crossi@idt-hautesavoie.com

Date de diffusion : 28 mai 2026

Date limite de réception des offres : 1^{er} juillet 2026

Toute offre doit être datée et signée par le représentant qualifié de la société. L'offre et les prix proposés doivent apparaître de manière claire, hors taxe et toute taxe comprise ou net de TVA le cas échéant.

Tout dossier parvenu hors délai et/ou ne respectant pas le formalisme de réponse et/ou incomplet, ne sera pas étudié.

Les propositions seront analysées selon les critères suivants :

Critères	Pondération
Pertinence pédagogique et compréhension des enjeux	30 %
Adéquation au secteur touristique	30 %
Expertise du formateur et références	20 %
Tarif	20 %

I&D Tourisme pourra organiser un échange oral avec les candidats présélectionnés.