

# 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](mailto: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, IDT 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

Innovation & Développement Tourisme recherche un partenaire expert des formations en langues étrangères appliquées aux métiers du tourisme, capable de proposer des parcours individualisés, innovants et engageants en blended Learning et full e-Learning, dans le cadre :

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

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.

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. IDT 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

### • Contexte

Depuis 1996, IDT accompagne les acteurs touristiques de Haute-Savoie dans le développement de leurs compétences professionnelles.

Dans un contexte d'évolution des attentes visiteurs et d'internationalisation des clientèles, la maîtrise des langues étrangères constitue un levier stratégique de qualité d'accueil, de relation client et d'attractivité des destinations.

IDT souhaite aujourd'hui renforcer et moderniser son offre de formation linguistique afin de proposer des parcours plus souples, individualisés et digitalisés.

### • Objet de la consultation

La présente consultation vise à sélectionner un ou plusieurs prestataires capables de concevoir et animer des formations en langues étrangères appliquées aux métiers du tourisme.

Les langues concernées sont notamment :

- anglais
- allemand
- italien
- espagnol
- néerlandais

Les prestations pourront être réalisées :

- en face à face
- en visio
- par téléphone
- via une plateforme e-learning
- en format 100 % distanciel

### • Formats attendus

Le prestataire devra proposer :

- des parcours blended learning combinant séances individuelles et plateforme en ligne,
- des parcours full e-learning avec accompagnement pédagogique,
- des parcours individualisés selon le niveau, le métier et les objectifs de l'apprenant.

IDT souhaite conserver des formats proches de :

- 10h de formation individuelle en face à face (visio)
- complétées par de l'autoformation en ligne,
- avec accès à des ressources pédagogiques pendant plusieurs mois.

### • Public cible

Les formations s'adressent principalement :

- aux conseillers en séjour,
- aux chargés de commercialisation,
- aux responsables accueil,
- aux hébergeurs,
- aux prestataires d'activités,

- aux personnels en contact avec les clientèles internationales.

- **Objectifs pédagogiques attendus**

Les parcours devront permettre aux apprenants:

- de gagner en aisance dans leurs échanges avec les visiteurs étrangers,
- de développer leur autonomie linguistique,
- de renforcer la qualité de l'accueil touristique,
- de prendre confiance dans les situations professionnelles du quotidien.

- **Attendus pédagogiques**

Les propositions devront démontrer :

- une forte capacité d'individualisation,
- une pédagogie active et opérationnelle,
- une adaptation au niveau de chaque apprenant,
- une connaissance des métiers du tourisme,
- un accompagnement humain régulier.

Les approches innovantes sont encouragées :

- micro-learning,
- classes virtuelles interactives,
- gamification,
- IA conversationnelle,
- mises en situation immersives.

- **Plateforme e-learning**

Le prestataire détaillera :

- les fonctionnalités de la plateforme,
- les outils de suivi des apprenants,
- les statistiques disponibles,
- les modalités d'assistance technique,
- les compatibilités mobiles,
- les éléments liés à l'accessibilité.

La plateforme devra permettre :

- le suivi de progression,
- l'accès à des exercices interactifs,
- le suivi des temps de connexion,
- la personnalisation des parcours.

- **Suivi pédagogique**

Le prestataire précisera :

- les modalités de suivi individuel,
- les dispositifs anti-décrochage,
- les modalités de relance,
- la fréquence des points pédagogiques,
- les reportings transmis à IDT.

## 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 stagiaires
- 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 :

**500€ à 650€ HT** par parcours 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 stagiaires 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).

**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 stagiaires 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 stagiaires, 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 stagiaires et de leurs attentes** : le formateur précise s'il y a des prérequis. Il évalue le niveau initial et les attentes des stagiaires 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 stagiaires et le contenu de la formation.

**Modalités d'évaluation des acquis des stagiaires** : le formateur précise les modalités d'évaluation des acquis des stagiaires 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 stagiaires, rapport d'observation...).

**Modalités d'évaluation de la satisfaction des stagiaires** : 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 stagiaires et des résultats d'évaluation des acquis.

- [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 **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 IDT,
- 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<sup>er</sup> 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 :

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

IDT pourra organiser un échange oral avec les candidats présélectionnés.