

Qualité tourisme :

Un professionnalisme et un développement pour des emplois durables

Maîtriser les techniques d'accueil, d'informations et de communication dans le secteur du Tourisme

Cet appel à proposition est réalisé dans le cadre d'un partenariat entre la Direccte Occitanie et les Opcas concernés par les activités du tourisme ; à savoir : Afdas, Agefos Pme, Fafih et Uniformation.

Plan d'action Formation :

Mise en œuvre d'actions de formation

Cet appel à propositions a pour objet de sélectionner des organismes de formation pour la conception et la réalisation d'actions de formation à destination des salariés des entreprises adhérentes à l'un des Opcas concernés, en région Occitanie, dans le secteur des activités de Tourisme.

Il s'inscrit dans le cadre d'un projet cofinancé par la Direccte Occitanie pour des engagements relatifs à l'année 2017– 2018 dans le cadre des Actions de Développement des Emplois et Compétences (Adec)

Enjeux :

La région Occitanie est celle qui se compose du plus grand nombre de départements : à savoir treize. C'est la 3^{ème} région en superficie et la 5^{ème} région la plus peuplée de France.

La région est attractive : entre 2007 et 2013, son dynamisme démographique est deux fois plus important que celui de la France métropolitaine.

Ce territoire bénéficie d'une forte attractivité touristique. Il peut se prévaloir d'un patrimoine architectural et naturel remarquable et notamment d'une dizaine de sites reconnus par le label patrimoine mondial de l'humanité.

Avec 30 millions de touristes annuels et 14 milliards d'euros dépensés au sein de la région, l'économie touristique d'Occitanie, des Pyrénées à la Méditerranée, est la 2^{ème} industrie de la région. Le secteur représente 108 000 emplois et 10 % du PIB régional.

Le projet général vise à professionnaliser, qualifier et sécuriser durablement les acteurs du tourisme.

Trois territoires sont concernés par cette action ; il s'agit des départements :

- Gers
- Hérault
- Hautes-Pyrénées

Un pilotage à l'échelle régionale et départementale s'assure du suivi de l'opération.

Objectifs :

L'objectif est la mise en œuvre de prestations de formation dans le cadre du projet : « ADEC : Qualité Tourisme, en Occitanie »

La thématique de formation faisant l'objet du présent appel à propositions est listée en annexe 1.

Publics concernés :

- Salariés des entreprises (ou établissements) de moins de 250 salariés, dont l'établissement est situé obligatoirement en région Occitanie - du secteur des activités de tourisme à jour de leur contribution auprès du son Opcra référent.*
 - **AFDAS** représentant les secteurs du spectacle vivant, du cinéma, de l'audiovisuel, de la publicité, des loisirs, de la presse, des agences de presse et de l'édition... ;
 - **AGEFOS PME** représentant les réseaux des offices de tourisme, les branches de l'hôtellerie de plein air, de la restauration rapide, de la navigation de plaisance, des ports de plaisance, des remontées mécaniques des stations de ski et du commerce des articles de sport et de loisirs ;
 - **FAFIH** représentant la branche de l'hôtellerie, de la restauration des loisirs et des activités du tourisme
 - **UNIFORMATION** représentant les branches du tourisme social et familial, de l'animation (dont centres de vacances), du sport, des foyers de jeunes travailleurs (dont auberges de jeunesse) et du golf.
- le dispositif est accessible uniquement aux salariés dont le poste d'emploi est situé en Occitanie
- sont exclus du dispositif les publics en apprentissage.

Zones géographiques concernées :

- L'établissement est situé obligatoirement dans le département concerné par l'action : Gers, Hérault, Hautes-Pyrénées.

Calendrier d'engagement et de réalisation de l'opération :

1 à 2 sessions sont prévues par département qui se dérouleront à partir du 20 novembre 2018 et au plus tard avant le 28 février 2019. Un maximum de sessions doit être programmé avant le 24 décembre 2018.

Prestations et productions attendues :

Le prestataire fournira une proposition détaillée intégrant le programme de formation.

Seules les structures habilitées en tant qu'organisme de formation référencé Datadock peuvent répondre à cet appel à propositions (*proposition de cadre de réponse en annexes 2 et 3*).

► Identification des bénéficiaires

L'identification des bénéficiaires est réalisée par le dirigeant de l'entreprise ou son service des ressources humaines.

Le prestataire précisera quelle sera sa participation à l'identification des salariés bénéficiaires.

Le prestataire s'assurera que les prérequis pour suivre la formation sont respectés pour chaque stagiaire entrant dans le parcours de formation.

► Conception pédagogique et programmation d'actions de formation :

Le prestataire proposera des parcours de formation permettant l'acquisition des nouvelles compétences nécessaires à l'exercice des métiers liés à l'accueil touristique.

Une programmation des actions de formation sera également proposée, précisant le parcours, le nombre d'heures, les lieux de formation et le nombre optimal de stagiaires.

► Evaluation en fin d'action :

Un questionnaire d'évaluation à chaud sera rempli par chaque stagiaire et transmis par l'organisme de formation à l'Opcra concerné.

Le prestataire s'engage à répondre favorablement à toute sollicitation d'évaluation pilotée par les Opcra et la Direccte Occitanie dans le cadre de la mise en œuvre du projet.

Modalités de financement et conventionnement

Le coût de la formation sera pris en charge en tout ou partie par l'Opcra dont relève l'entreprise (Afdas, Agefos Pme, Fafih ou Uniformation). Ces dépenses bénéficient du soutien financier de la Direccte Occitanie.

► Suivi administratif et obligations liées à la mobilisation de financements de la Direccte Occitanie :

Les modalités de gestion administrative des actions sont celles déterminées par l'OPCA, les financeurs et les partenaires du projet.

La traçabilité des heures de formation des stagiaires se fait par le biais de feuilles d'émergement signées à la ½ journée par le stagiaire et le formateur. Un modèle de feuille d'émergement conforme sera fourni au prestataire retenu avant le démarrage de l'action.

L'organisme de formation doit informer les stagiaires que l'action de formation s'inscrit dans le cadre du dispositif "Adec", et bénéficie du soutien financier de la Direccte Occitanie.

Les logos de la Direccte Occitanie et des OPCA concernés doivent figurer sur les documents utilisés dans le cadre de cette action : appel à proposition, convention, feuille d'émergement notamment.

L'organisme prestataire est susceptible d'être soumis à un contrôle au même titre que les entreprises bénéficiaires du soutien financier de la Direccte Occitanie notamment dans le cadre de visites sur place.

► Respect de la démarche qualité

Le décret sur la qualité des actions de formation professionnelle continue est paru le 30 juin 2015. Il fixe les critères qui devront être contrôlés par l'OPCA dans le cadre de ses achats de formation et notamment le référencement du centre sur Datadock.

L'organisme de formation s'engage à fournir tout élément permettant à l'OPCA de vérifier les critères suivants :

- l'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
- l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
- l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
- la qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
- les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
- la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Les OPCA s'assureront du respect de la réglementation en vigueur en matière de formation professionnelle continue portant sur :

- l'établissement d'un règlement intérieur ;
- les conditions de réalisation d'une action de formation (programme de formation avec mention des prérequis, moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement, moyens permettant de suivre l'exécution de la formation et d'en apprécier les résultats) ;
- les documents à remettre aux stagiaires avant l'entrée en formation ;
- et la garantie de la protection des libertés individuelles (toute information demandée à un stagiaire doit avoir un lien direct et nécessaire avec l'action de formation).

Procédure de l'appel à propositions

► Modalités de réponse

Les propositions au titre du présent appel à propositions devront nécessairement comprendre :

- Une présentation du prestataire (expérience dans le domaine considéré, certification/labellisation du prestataire, capacité à assurer l'offre sur l'ensemble du territoire couvert par l'appel à propositions, capacité à assurer un suivi administratif répondant aux critères du présent cahier des charges, références ...)
- Une description des contenus, méthodes et moyens pédagogiques proposés en réponse aux besoins identifiés
- Le profil et expertise des intervenants en lien avec les thématiques proposées (CV)
- Les durées, les dates et lieux de formation
- L'accessibilité des lieux de formation
- Le coût horaire par stagiaire et par heure de formation de chaque prestation proposée

Pour répondre aux enjeux précédemment cités, le comité de pilotage composé par les Opca concernés et la Direccte souhaite sélectionner un prestataire en capacité de :

- Identifier les bénéficiaires en lien avec les partenaires territoriaux / les entreprises ;
- Concevoir un programme pédagogique adapté aux besoins des entreprises et des territoires ;
- Programmer les actions de formation ;
- Evaluer chaque action de formation à son issue et de mettre en place des actions correctives en cas de besoin.

► **Délais impartis :**

Publication de l'appel à propositions : à partir du **15 octobre 18**

Date limite de retour des propositions des prestataires : le **31 octobre 18 midi**.

Auditions individuelles : **le 09 novembre 18**

Date de prise de décision : semaine 46

► **Critères de sélection :**

Les propositions seront examinées au regard des critères suivants :

- Adéquation des contenus proposés à la commande
- Qualité des méthodes pédagogiques (par exemple : capacité à individualiser et à s'adapter à la demande du groupe)
- Expérience de l'organisme et des formateurs dans le secteur concerné
- Prise en compte de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes
- Tarification proposée

► **Envoi des candidatures**

L'organisme candidat devra retourner sa réponse par courrier électronique à l'ensemble des Opca :

Afdas : l.gomez@afdass.com

Agefos pme : gdomergue@agefos-pme.com

Fafih : d.andreau@fafih.com

Uninformation : uniftoulouse@uninformation.fr

Toutes les propositions recevables seront examinées et présentées à la commission technique chargée de sélectionner les offres.

Les OPCA se réservent le droit :

- de demander des précisions complémentaires en tant que de besoins ;
- de ne pas donner suite aux propositions reçues pour tout ou partie de l'appel à propositions et s'engagent à garder confidentielles les offres reçues.

L'organisme de formation non retenu ne peut prétendre à aucune indemnité. Par ailleurs au terme de l'article 83 du Code des marchés publics, l'organisme de formation peut demander aux porteurs du projet de communiquer les motifs du rejet de l'offre soumise dans les quinze jours de la réception d'une demande écrite à cette fin.

Les OPCA se réservent le droit d'attribuer séparément ou partiellement le marché.

Les OPCA ne sont engagés qu'après notification écrite au prestataire de l'acceptation de la proposition et après acceptation formelle des conditions proposées."

Suspension de la mission :

La Direccte ou les Opca concernés se réservent la possibilité de suspendre temporairement ou définitivement la prestation, La décision d'arrêter temporairement l'exécution des prestations ne donne lieu à aucune indemnité. Elle suspend seulement le délai global. Les demandes de suspension peuvent être régionale ou départementales.

ANNEXE 1

Thème de formation retenu

1. Accueil : devenir ambassadeur de son territoire

Objectifs : maîtriser et adapter les techniques d'accueil sur la destination Occitanie afin de devenir ambassadeur de son territoire.

- ▶ Sensibiliser aux enjeux de l'accueil, améliorer la prise en charge du client, connaître sa clientèle pour mieux la satisfaire.
- ▶ Connaître et appréhender les attentes actuelles et futures des clientèles françaises et étrangères, savoir prescrire son territoire, connaître ses atouts touristiques et mieux les promouvoir.
- ▶ Adopter un comportement professionnel, savoir communiquer et valoriser l'image de son entreprise et de son environnement
- ▶ Savoir identifier les sources d'information liées à la découverte du territoire (site internet, applications, ...)
- ▶

Public : salariés en contact avec la clientèle relevant d'entreprises adhérentes des Opca partenaires

Durée : 14 heures soit 2 jours consécutifs ou fractionnés sur une période maximum de 2 semaines

Calendrier : à partir du 20 novembre 2018 et au plus tard avant le 28 février 2019. Un maximum de sessions doit être programmé avant le 24 décembre 2018.

Organisation : En inter-entreprises

Lieu : à définir dans les départements suivants : Gers – Hérault – Hautes-Pyrénées

Modalités d'évaluation : Attestation de formation

ANNEXE 2

Fiche de présentation de l'organisme de formation

Nous vous remercions de respecter le cadre qui suit, contenus et ordre de présentation.

Ce document (2-3 pages maximum) devra être accompagné du CV simplifié du ou des formateur(s). La fiche pédagogique et la fiche financière devront être remplies pour chaque intitulé de formation.

IDENTITE	<ul style="list-style-type: none"> - Raison sociale et statut juridique - Date de création de votre organisme - Adresse complète + adresse du site Internet (facultatif) - Nom et fonctions du représentant légal - N° de déclaration d'activité - N° Siret
CONTACT	<ul style="list-style-type: none"> - Nom de l'interlocuteur - Qualité - Téléphone / e-mail
ORGANISATION	<ul style="list-style-type: none"> - Effectifs : dont salariés permanents et salariés formateurs - Nombre de salle de formation dans vos locaux ? - Accessibilité aux personnes à mobilité réduite ? - Nature des publics pour lequel vous avez l'habitude d'intervenir ? - Actions intra ou inter-entreprises ? - Types d'entreprises pour lesquels vous avez l'habitude d'intervenir : moins de 11 salariés, moins ou plus de 50 salariés, plus de 250 salariés ? - Moyens et modalités de gestion administrative des stages
COMPETENCES / CRITERES QUALITES	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance particulière du secteur du tourisme - Expertise sur le thème de la formation (références..) - Adaptation de la méthode pédagogique
CLAUSES SOCIALES, Label, Certification...	<ul style="list-style-type: none"> - Quels sont les moyens mis en œuvre dans votre structure ? - Certification de l'OF: ISO/OPQF/autre ... ? - OF présentant des formations des formations certifiantes ?

ANNEXE 3

Programme de formation

LOGO

DE L'ORGANISME

(papier à entête de l'OF
avec SIRET, NAF, NDA, N°
DE TVA)

Intitulé de l'action	
Durée en jour	
Durée en heure	
Public visé	<i>A qui s'adresse le stage, quelles sont les compétences ou les connaissances nécessaires pour suivre le stage ? Indiquer ici le cas échéant l'existence d'une évaluation en amont du stage</i>
Prérequis et niveau de connaissances préalables nécessaire	<i>Ce que doit maîtriser chaque stagiaire pour pouvoir suivre efficacement la formation : exemple savoir comprendre et restituer un message dans un français correct, à l'écrit comme à l'oral- Ou bien maîtriser les trois opérations de base, etc....)</i>
Objectifs pédagogiques	<i>Les buts qui devront être atteints à la fin du stage en termes de connaissance, d'acquisition d'un langage, de maîtrise d'une méthode, d'un outil ou d'un mode opératoire. Ex. « A l'issue de la formation chaque stagiaire sera capable de »</i>
Détail du programme de formation	<i>Les différentes phases successives (déroulement) avec les thèmes spécifiques qui permettent d'atteindre les objectifs fixés.</i>
Modalités et méthodes pédagogiques	<i>Toutes les informations sur :</i> <i>. la qualité et l'identité des formateurs,</i> <i>. le rythme pédagogique,</i> <i>. le type de supports remis,</i> <i>. les outils utilisés,</i> <i>. les méthodes d'animation</i>

Coût groupe jour HT ou coût stagiaire HT	
Pour intra cout jour formateur HT	
Nombre de stagiaires minimum	
Nombre de stagiaires maximum	
Modalité de suivi et d'évaluation	<i>Le suivi de la réalisation du stage et l'appréciation sur les résultats obtenus. Quelle méthode d'évaluation est mise en œuvre pour valider l'atteinte des objectifs de la formation et quel process mis en place pour les actions correctives ?</i>