



## Branche des Organismes de Tourisme

# Cahier des charges / Appel à propositions CREATION DE SUPPORTS DE FORMATION NUMERIQUES VIA UNE PLATEFORME DE MICRO LEARNING

**Date:** 4/05/2018

**Rédacteur:** AGEFOS PME Siège National

## Sommaire

<b>1. Présentation d'AGEFOS PME .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Présentation de la Branche Professionnelle .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Le contexte et les enjeux .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Description de la prestation attendue.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Contenu de la proposition.....</b>	<b>7</b>
<b>6. Procédure de l'appel à propositions.....</b>	<b>9</b>
<b>7. Contractualisation .....</b>	<b>10</b>

## 1. Présentation d'AGEFOS PME

Le Fonds d'Assurance Formation, AGEFOS PME est un Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) avec un agrément unique et national délivré par l'Etat par arrêté du 24 janvier 1973 modifié pour la dernière fois par arrêté du 16 décembre 2016. Il est également habilité à collecter la taxe d'apprentissage par arrêté du 23 novembre 2015 modifié par arrêté du 22 décembre 2016.

Il est régi par un accord constitutif, des statuts nationaux et régionaux. Conclu le 6 juillet 1972 et modifié en dernier lieu le 6 janvier 2015, l'accord constitutif d'AGEFOS PME a été signé entre la CPME d'une part, et la CFDT, la CFE-CGC, la CFTC, la CGT et CGT-FO d'autre part.

AGEFOS PME a été habilité OCTA par arrêté du 4 juin 2016.

AGEFOS PME est le premier gestionnaire privé de fonds pour la formation professionnelle et compte aujourd'hui 13 associations territoriales réparties en métropole ainsi que dans les DOM, et d'un Siège National.

Le réseau AGEFOS PME, implanté sur l'ensemble du territoire, exerce et développe, depuis 1972, ses missions et services au plus près des entreprises.

Le réseau AGEFOS PME propose également un service particulier aux branches professionnelles (51 branches adhérentes), groupes ou grandes entreprises nationales qui souhaitent mettre en œuvre une politique de formation commune aux entreprises qui leur sont rattachées.

## 2. La présentation de la Branche professionnelle

### 2.1. Champ d'application professionnel

Les structures de la branche professionnelle relèvent de la Convention Collective Nationale n°3175 (IDCC 1909) et couvrent :

**Extrait de Convention collective nationale du 5 février 1996 :**

« [Les] entreprises et établissements à caractère commercial ou non, groupements locaux, départementaux, régionaux ou nationaux de tourisme qui se livrent ou apportent leur concours aux opérations permettant de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention et qui sont généralement référencés sous le code 7911Z à l'exclusion des entreprises exerçant une activité principale d'agent de voyages et relevant de la CCN des agences de voyage ».

### 2.2. Présentation des organismes de tourisme

Les organismes de tourisme se décomposent en 4 champs d'activités :

<p><b>Les Offices de Tourisme (OT)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Environ 2 000 structures</li><li>• 11 000 salariés</li></ul> <p><a href="http://www.offices-de-tourisme-de-france.org">www.offices-de-tourisme-de-france.org</a></p> 	<p><b>Les agences de Développement Touristiques (ADT)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 101 ADT et CRT</li><li>• 2 000 salariés</li></ul> <p><a href="http://www.tourisme-territoires.net">www.tourisme-territoires.net</a></p> 
<p><b>Les Organismes Régionaux de Tourisme</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 23 Comités Régionaux</li><li>• Environ 700 salariés</li></ul> <p><a href="http://www.destination-regions.org">www.destination-regions.org</a></p> 	<p><b>Gîtes de France</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 95 structures</li><li>• et environ 600 salariés</li></ul> <p><a href="http://www.gites-de-france.com">www.gites-de-france.com</a></p> 

### **2.3. Une branche dynamique et ambitieuse en matière de formation professionnelle**

Dans une branche principalement composée de structures de moins de 11 salariés, 84 % des structures ont déclaré avoir formé au moins un collaborateur en 2016, soit 59 % de l'ensemble des effectifs.

En termes de pratiques de formation, on constate que près de 6 organismes de tourisme sur 10 déclarent avoir mis en place un plan de formation en 2016 (58 %), un taux plus élevé que la moyenne (34 % pour l'ensemble des entreprises).

Cette sensibilité à la formation se traduit également par un taux de notoriété élevé de la réforme du 5 mars 2014 : près de 70 % des entreprises déclarent en avoir eu connaissance. Toutefois, au regard de la complexité de celle-ci, 42 % reconnaissent qu'elles en ont un niveau d'information insuffisant.

Enfin, en matière de ressources humaines, l'étude révèle que les trois quarts des structures procèdent à des entretiens au moins tous les deux ans, favorisant ainsi l'évolution des salariés. Les deux tiers ont ainsi fait bénéficier à une partie de leur personnel d'un changement d'échelon au cours des 5 dernières années et 74 % d'entre elles d'une augmentation salariale sur la même période.

## **3. Le contexte et les enjeux**

L'animation de collectif est une thématique aux enjeux marqués dans le domaine du tourisme. La fonction d'animateur de réseaux, de filières, de professionnels ou de collectif est à la croisée de plusieurs champs de compétences et doit faire face aux défis actuels :

- la complexité de la gestion d'une multitude d'acteurs
- la nécessité de mettre en place une nouvelle organisation entre l'ensemble des acteurs
- la nécessité de prendre en compte de nouveaux partenaires
- le besoin de réunir, aider à porter, faire porter, faire s'écouter des publics, des personnes, des structures qui ne sont pas habitués à travailler ensemble
- la difficulté de gérer les égos, les inquiétudes des personnes, des structures, ...
- la nécessité d'anticiper des blocages et/ou différents jeux d'acteurs

Pour les organismes de tourisme, l'animation de collectif représente un enjeu d'autant plus marqué que de plus en plus de salariés sont concernés par cette dynamique (contrat de destination, filières vélo, œnotourisme, meublés de tourisme...).

L'objectif de ce projet est de leur apporter les apports théoriques nécessaires pour maîtriser l'ensemble des trois dimensions de l'animation d'un collectif à savoir :

- le management de la transversalité, de l'agilité et du changement,
- la connaissance et l'accompagnement des personnes
- la dynamique de l'intelligence collective

## **4. Description de la prestation attendue**

### **4.1. Nature de la prestation attendue**

Ce projet a pour vocation de former un public spécifique à l'animation de collectif grâce à une plateforme basée sur la pédagogie du micro-learning permettant un apprentissage en ligne qui favorise l'engagement et le goût d'apprendre.

Dans ce cadre, la prestation attendue se compose de deux lots complémentaires :

#### LOT 1

- La création de supports de formation numériques avec :
  - La co-construction des contenus avec des experts définis par la branche
  - Une expertise pour la scénarisation du contenu et une capacité de vulgarisation
  - Une connaissance des technologies pour choisir celle la plus pertinente en fonction du contenu (spoc, vidéo, story telling, quizz...)

#### LOT 2

- La mise à disposition d'une plateforme pour héberger les supports

Le prestataire peut répondre à l'appel à proposition pour le LOT 1 ou le LOT 2, ou pour les deux.

### 4.2. Cible

Ce projet de création d'une plateforme de micro-learning s'adresse en priorité aux personnes en charge de l'animation de réseaux, de filières et plus largement de projets collectifs. Cette plateforme cible à la fois les nouveaux animateurs de collectif mais également les animateurs « chevronnés ».

### 4.3. Scénarisation pédagogique et vulgarisation des contenus

La plateforme de micro-learning devra délivrer une formation d'une durée estimée entre 6 et 8 heures.

Basé sur le concept de micro-learning qui privilégie les contenus courts de quelques minutes, le contenu pédagogique sera fragmenté en 8 modules.

Chaque module portera sur une thématique précise et comprendra des leçons de 8 à 10 minutes découpées en plusieurs notions qui utilisent des contenus vulgarisés et variés. L'attention est soutenue moins longtemps, et l'objectif à atteindre est plus facilement visible et accessible.

Chaque module fera l'objet d'une scénarisation pédagogique et d'une vulgarisation des contenus en fonction des connaissances à intégrer. La scénarisation pédagogique facilitera la planification détaillée de chaque module de formation.

Les 8 thématiques envisagées :

- L'intelligence collective (organisations non-hiérarchiques, posture, motivations..)
- L'agilité (gestion de projet autrement,...)
- Le développement personnel (connaissance de soi, psychologie, ...)
- La communication bienveillante (CNV, potentiel à potentiel, gestion de conflit ...)
- Le coaching (systémique, changement, ...)
- La créativité/ l'innovation (neurosciences, compétences, processus, ...)
- Les dynamiques de groupe et la prise de décisions collective (sociologie des organisations, sociocratie/holocratie, ...)
- La quête de sens et la ludification (vision, intuition, gamification, ...)

#### 4.4. Co-création des contenus pédagogiques

Les contenus pédagogiques seront à co-créer avec des experts définis par la branche sur les 8 thématiques traitées. Les ingénieurs pédagogiques du prestataire seront chargés de scénariser et de vulgariser les apports théoriques transmis par les experts.

Le prestataire devra inclure dans sa prestation, la sous traitance de ces experts pour un coût de 1000 /jour avec une base de 2 jours par thématique soit 16 jours au total.

Le prestataire se chargera de conventionner avec les experts et d'organiser la co-construction des contenus avec eux.

#### 4.5. Supports pédagogiques

Les contenus pédagogiques seront enrichis et illustrés par divers supports multimédias : des cartes de connaissances, des sons, des visuels, des liens d'un contenu vers un autre, des infographies, des illustrations, des références, ...

Ces supports multimédias favoriseront l'interactivité de la plateforme et l'engagement des apprenants qui seront acteurs de leur formation. Gr ce à des boutons d'actions et de réactions, les apprenants pourront personnaliser leurs parcours de formation notamment en créant un carnet de connaissances personnalisé au fur et à mesure des leçons ou en choisissant d'aller plus loin sur une notion qui les intéresse.

Il est attendu que le prestataire soit force de proposition en fonction des thématiques, sur les supports les mieux adaptés au contenu.

Un forum d'échanges ou un chat sera proposé afin que les stagiaires puissent poser leurs questions directement sur la plateforme voire d'échanger des documents avec le formateur.

#### 4.6. Evaluation des connaissances acquises

Des évaluations sous forme de quiz viendront confirmer ou infirmer la maîtrise des connaissances visées, à diverses étapes du parcours de formation. Ces quiz seront automatiquement générés par la plateforme en fonction des leçons précédemment suivies par le stagiaire.

#### 4.7. Modalités d'usage de la plateforme

##### Accessibilité des cours

Les cours seront disponibles sur la plateforme de manière permanente, permettant aux apprenants de bénéficier de plus de flexibilité et d'adapter leur apprentissage en fonction de leur emploi du temps.

La mise en page sera responsive pour un accès online, sur tablette, ordinateur ou smartphone.

La plateforme respectera les normes WCAG.

Le contenu devra pouvoir être téléchargé pour être consulté hors ligne.

Le prestataire devra optimiser le comportement de la plateforme afin de pouvoir l'adapter aux différents publics et logiciels utilisés (vitesse de connexion, compatibilité avec les navigateurs, visualisation des pages...)

##### Statistiques d'utilisation

Des statistiques d'utilisation de la plateforme seront mesurées grâce à un outil de suivi intégré permettant de connaître par exemple :

- Les données « utilisateur » anonymisées : sexe, fonction, département
- Le parcours de l'apprenant : dates de début et de fin, ordre des modules suivis, avancement de l'apprentissage

- Les résultats aux évaluations
- La durée globale de connexion

#### **Droits de diffusion et réutilisation**

Les supports créés pourront être utilisés par la branche pour des formations présentielles et/ou pour diffusion sur un site internet de la Branche.

#### **Evolution de la plateforme**

Le prestataire devra donner les détails sur la maintenance, l'évolution et le suivi de la plateforme après son ouverture

## **5. Contenu de la proposition**

---

L'offre du candidat sera restituée en **TROIS NOTES DISTINCTES** :

- **UNE OFFRE TECHNIQUE** présentant la proposition d'intervention du candidat, composée des différents chapitres ci-dessous,
- **UNE SYNTHÈSE DE L'OFFRE TECHNIQUE,**
- **UNE OFFRE FINANCIÈRE**

### **5.1. L'offre technique**

Le candidat explicitera, de manière très précise, la prestation préconisée pour atteindre les exigences définies dans le cahier des charges.

L'offre technique doit comporter impérativement les chapitres suivants :

#### **Chapitre 1 : Profil général du candidat**

- La raison sociale
- Le SIRET
- L'effectif global de la structure
- Les secteurs d'intervention et/ou domaines d'activité
- Les autres prestations proposées.

#### **Chapitre 2 : Contexte et objectifs généraux de la prestation**

Le candidat reformulera sa propre vision du problème et de son contexte. Il doit être en mesure de clarifier certains points ou d'en suggérer des compléments.

#### **Chapitre 3 : Déroulement de la prestation**

Le candidat décrira la nature de la prestation à réaliser afin d'en délimiter le contenu précis (démarche) et en déduit le volume de travail qui lui est nécessaire (conception, préparation, réalisation...)

Le document remis précise le découpage de la prestation et la démarche prévue pour atteindre les résultats à produire.

Pour le LOT 2, le candidat indiquera les services techniques proposés par la plateforme :

- Détail des statistiques disponibles (nature, périodes, format)
- Modalité d'accès aux statistiques
- Support technique (modalités d'accès, modalités d'interventions)
- Modalités d'enrichissement (ajout de nouveaux supports)
- Maintenance et suivi de la plateforme

Le candidat précisera la mise en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) pour la gestion des données recueillies.

#### Chapitre 4 : Moyens humains

Le candidat présentera également dans son offre les moyens humains mis à disposition pour la réalisation du projet et le suivi (un contact interne pour la logistique et la facturation, un responsable de projet unique clairement identifié) :

- nom et rôle de chaque intervenant,
- responsabilités de chaque intervenant,
- CV de chaque intervenant pressenti comportant notamment :
  - Le profil et l'expérience
  - Les références de missions comparables
  - L'ancienneté dans la structure

#### Chapitre 5 : Références du prestataire sur des projets similaires

Le prestataire présentera des références de prestations similaires, menées récemment.

### 5.2. Synthèse de l'offre technique

Cette synthèse a pour objet d'avoir une lecture transversale de la proposition commerciale. Elle devra impérativement être remise sous format Word.

### 5.3. L'offre financière

Le candidat indiquera de manière très précise le prix en Euros HT et TTC de la prestation en tenant compte des propositions préconisées dans son offre technique et de l'estimation des charges qu'il a déterminées ou que son expérience lui dicte. Il intégrera la partie liée à la sous-traitance des experts.

Le candidat se conformera au cadre défini ci-dessous :

- **Coût de chaque phase du projet :**

Intitulé et détail de l'étape	Nombre de personnes	Taux journaliers (en euros HT)	Durée (en jours)	Montant total forfaitaire (en euros HT)

- **Estimation forfaitaire des déplacements :**

Dans le cas où plusieurs déplacements en province seraient à prévoir, il est attendu du candidat qu'il indique un montant forfaitaire envisagé compte tenu de sa méthodologie (déplacements, hébergement et restauration). Ce montant forfaitaire sera ensuite réajusté en fonction des frais réels.



## 6. Procédure de l'appel à propositions

### 6.1. Conditions d'envoi des offres et date limite de réception

Les offres doivent être adressées :

<b>par e-mail à :</b> madelahaye@agefos-pme.com	<b>et par courrier à :</b> Marjorie Delahaye AGEFOS PME 187, quai de Valmy 75010 Paris
--	--

**Au plus tard le 4/06/2018**

*Toute offre doit être datée et signée par le représentant qualifié de la société. L'offre et les prix proposés doivent être écrits très lisiblement.*

### 6.2. Sélection du prestataire

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

#### a/ Etapes et calendrier de sélection

Période / échéance	Etape
4/05/2018	Lancement de l'appel à propositions : le présent document et ses annexes sont accessibles sur l'espace dédié aux appels d'offres sur le site Internet <a href="http://www.agefos-pme.com">www.agefos-pme.com</a>
4/06/2018	Date limite de réception des propositions
Semaine 23	Instruction des réponses recevables
15/06/2018	Audition des prestataires par le comité de sélection
Semaine 25	Notification de la décision
04/07/2018	Démarrage de la prestation : réunion de cadrage
31/11/2018	Restitution de l'ensemble des livrables Mise en ligne sur la plateforme des supports

## b/ Critères de sélection

Les propositions seront examinées au regard des critères suivants :

Critères	Notation	Coefficient
Pertinence de la réponse - Compréhension du contexte et de la problématique, des enjeux, des objectifs et du contenu du projet	Sur 3	2
Compétence et expérience du prestataire en lien avec la thématique concernée (LOT 1)	Sur 3	1
Compétence et expérience en matière d'ingénierie pédagogique (LOT 1)	Sur 3	2
Compétence dans la création de supports numériques, qualité des réalisations antérieures (LOT 1)	Sur 3	3
Capacité à proposer une formation en ligne sur une plateforme adaptée aux besoins (LOT 2)	Sur 3	3
Propositions d'amélioration formulées sur le projet	Sur 3	2
Proposition de pilotage du projet (animation, livrables, ...)	Sur 3	1
Proposition financière	Sur 3	3

AGEFOS PME se réserve le droit de ne pas donner suite aux propositions reçues et s'engage à garder confidentielles les offres reçues.

AGEFOS PME se réserve le droit de demander des précisions complémentaires en tant que de besoin.

Le prestataire non retenu ne peut prétendre à aucune indemnité.

AGEFOS PME n'est engagé qu'après notification écrite au prestataire de l'acceptation de la proposition et après acceptation formelle des conditions proposées (contractualisation).

## 7. Contractualisation

A l'issue de la désignation du prestataire en charge du projet, une convention sera signée entre le prestataire et l'AGEFOS PME.

Cette convention précisera notamment les modalités de la collaboration ainsi que celles de règlement des factures, sous réserve de validation des prestations par nos services.

*En cas de difficulté de compréhension du présent document, vous pouvez contacter :*

**Marjorie DELAHAYE**

Conseiller Branches Professionnelles et Grandes Entreprises

**AGEFOS PME SIEGE NATIONAL**

Tel : 01 44 90 46 08

Email : [madelahaye@agefos-pme.com](mailto:madelahaye@agefos-pme.com)