



# CAHIER DES CHARGES PROGRAMME REGIONAL DE FORMATION EN OCCITANIE – 2024

## A DESTINATION DES ORGANISMES LOCAUX DU TOURISME

### Objet de la consultation

---

Appel à propositions pour des formations continues, non qualifiantes

### Organisme porteur

---

Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie, Pôle de l'information, des études et de l'observation

### Modalités de consultation

---

Date d'émission : 13 octobre 19h00

Date limite de réception des offres : 07 novembre 09h00

Courriel : [formation@crtoccitanie.fr](mailto:formation@crtoccitanie.fr)

Site : <https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

# Sommaire

**Destinataires de cet appel à propositions**

**Présentation de la Commission de professionnalisation Occitanie**

**Identification du commanditaire lançant l'appel à propositions**

**Contexte et enjeux de la professionnalisation en Occitanie**

**Appel à propositions et dispositions générales**

**Liste des lots de l'appel à propositions**

## DESTINATAIRES DE CET APPEL A PROPOSITIONS

Cet appel à propositions est à l'initiative du Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie (CRTL) dans le cadre de sa mission sur la professionnalisation et de la mise en place de l'offre de formation à destination des organismes locaux du tourisme de la région Occitanie pour l'année 2024.

L'ensemble de ce Programme Régional de Formation (PRF) est coordonné par le pôle de l'information, des études et de l'observation du CRTL Occitanie.

Le PRF est organisé avec le soutien de la Région Occitanie, Pyrénées-Méditerranée et de l'AFDAS Occitanie. Il est élaboré en partenariat avec les Relais Territoriaux Départementaux des Offices de Tourisme.

**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.

**Le public cible de ces formations est la branche tourisme institutionnelle de la Région Occitanie** : salariés des offices de tourisme, personnels des services tourisme des collectivités et potentiellement les salariés des Comités Départementaux du Tourisme ou des Agences de Développement Touristiques, des Gîtes de France et du Comité Régional du Tourisme et des Loisirs.

## LA COMMISSION PROFESSIONNALISATION DU CRTL OCCITANIE

### La Commission Professionnalisation du CRTL Occitanie

La commission de professionnalisation du CRTL Occitanie a pour objet la co-construction du Programme Régional de Formation à destination prioritaire des organismes du tourisme et la sélection des intervenants qui seront amenés à animer et intervenir sur le PRF 2024.

Elle a également pour mission de suivre la procédure d'achat des formations pour l'année à venir, allant de l'analyse des besoins au choix des intervenants. Elle veillera entre autres à la mise en concurrence et à l'égalité de traitement entre les intervenants.

### Les membres de la commission professionnalisation

- **CRTL Occitanie, Pôle de l'information, des études et de l'observation**
- **Relais Territoriaux Départementaux des Offices de Tourisme de l'Occitanie (ADT/CDT – UD/FDOTSI)**
- **AFDAS Occitanie**
- **CNFPT Occitanie**

Les réponses à cette consultation seront transmises à la Commission de professionnalisation du CRTL qui se réunira entre la mi-novembre et fin novembre 2023 pour valider les choix des intervenants retenus. L'objectif de ce rendez-vous sera de statuer sur la qualité des actions de formation proposées et d'instaurer une cohérence des prix des diverses prestations.

Cette commission, composée notamment du CRTL Occitanie et des Relais Territoriaux Départementaux des Offices de Tourisme s'est réunie à Carcassonne le 19 septembre 2023 afin de dresser les thématiques principales du PRF 2024 et les actions prioritaires de formation pour l'année à venir.

Cette commission a fait suite aux ateliers de créativité et de facilitation qui se sont tenus les 5, 7 et 8 septembre dans l'Hérault, le Lot et le Gers avec les Organismes de Gestion de Destination dont les objectifs étaient de définir les problématiques des participants et d'en déduire des besoins en formation.

## IDENTIFICATION DU COMMANDITAIRE LANCANT L'APPEL A PROPOSITIONS

Le commanditaire de cet appel à propositions est l'association [CRTL Occitanie](#).

**Le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie, pôle de l'information, des études et de l'observation coordonne les actions de professionnalisation de la Branche tourisme de la région Occitanie. Ses partenaires financiers sont la Région, l'AFDAS (OPCO de la Branche des organismes locaux du tourisme) et le CNFPT.**

**Le CRTL Occitanie est garant de l'offre de formation proposée dans le PRF 2024 en Occitanie.**

**Les actions prévues dans le cadre de cet appel à propositions feront l'objet d'une parution dans le catalogue annuel « Professionnalisation des organismes locaux du tourisme » et d'une mise en ligne pour inscription sur le [site internet](#) du CRTL Occitanie lié à la professionnalisation.**

**La diffusion du PRF est prévue en fin d'année 2023.**

Le CRTL Occitanie est organisme de formation certifié Qualiopi depuis le 15 octobre 2021.



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie Actions de formation

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 763 409 538 34 auprès de la Préfecture de la Région Occitanie.

**Adresse postale – siège social**  
**CRT Occitanie, site Montpellier**  
**64, rue Alcyone**  
**CS79507**  
**34960 MONTPELLIER Cedex 2**  
[formation@crtoccitanie.fr](mailto:formation@crtoccitanie.fr)

Adresse postale – site de Toulouse  
CRT Occitanie, site Toulouse  
15 rue Rivals  
31000 TOULOUSE

Responsable de l'appel à propositions :  
Sylvie BONNEFOY - [sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

## CONTEXTE ET ENJEUX DE LA PROFESSIONNALISATION EN OCCITANIE

Ce Programme Régional de Formation 2024 s'inscrit dans la continuité des programmes de professionnalisation proposés à l'échelle de la région Occitanie depuis 2017.

Depuis 2020, la Région Occitanie a posé les bases d'un nouveau modèle de développement touristique plus respectueux des hommes, de l'environnement et des territoires qui prend en compte la nécessaire adaptation au changement climatique et les évolutions sociétales. C'est pourquoi le CRTL Occitanie s'inscrit dans cette volonté et souhaite mettre l'accent sur des formations professionnelles en adéquation avec ces nouveaux enjeux et déclinées par métiers. La montée en compétence des acteurs institutionnels sur le tourisme responsable devra être appliquée à toutes les formations.

Cet appel à propositions est un condensé issu des 3 ateliers de créativité de septembre 2023 destinés à remonter les besoins en formation des offices de Tourisme de l'Occitanie. Les lots proposés dans le document ci-après, sont également le résultat de la veille et de la synthèse des bilans qualitatifs (et actions correctives) et évaluations à froid des sessions de formations 2023.

**Ces propositions sont celles qui ont été jugées prioritaires pour l'année 2024 par la commission de Professionnalisation du 19 septembre dernier en charge de valider les grandes thématiques du programme régional 2024.**

Plusieurs axes de formations ont été ciblés :

**Accueil animation**

**Communication**

**Démarche de progrès**

**E Tourisme**

**Juridique**

**Langues étrangères**

**Management**

**Marketing/Observation/Stratégie/Commercialisation/ Expertise**

**PAO / bureautique / logiciel de gestion**

**RH Opérationnelle**

**Tourisme durable**

**Transition**

## APPEL A PROPOSITIONS ET DISPOSITIONS GENERALES

### OBJET

La présente consultation a pour objet la sélection des intervenants amenés à concevoir et à animer une ou plusieurs actions de formations proposées en région par le CRTL Occitanie auprès des professionnels du tourisme.

**Ces actions de formation sont proposées au travers d'un catalogue de formations accessibles aux salariés de structures diverses ciblés ci-dessus selon un programme de formation prédéfini.**

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.

### DEROULEMENT DE LA CONSULTATION

**Les propositions auxquelles vous souhaitez répondre devront être complétées sur le formulaire Excel et renvoyées par courriel à [formation@crtoccitanie.fr](mailto:formation@crtoccitanie.fr) au plus tard le **mardi 7 novembre 2023 à 09h00**. Passé ce délai, toute proposition sera écartée.**

*(NB : Toutes les réponses sont à saisir sur le formulaire Excel même en cas de réponses à plusieurs lots. 1 intervenant répondant à 1 ou plusieurs lots = 1 seul formulaire Excel)*

Calendrier :

- ✓ Date de publication : **vendredi 13 octobre 2023 à 19 heures**
- ✓ Date limite du dépôt des offres : **mardi 07 novembre 2023 à 09 heures**
- ✓ Commission de Professionnalisation Région Occitanie : **novembre 2023**
- ✓ Transmission des modalités de fonctionnement du Programme Régional de Formation aux prestataires retenus : **décembre 2023- janvier 2024**
- ✓ Période d'engagement et de réalisation : **début février 2024 – fin décembre 2024.**

Les candidatures non retenues seront informées du choix de la Commission de professionnalisation du CRTL Occitanie à partir du mois de décembre.

Pour tout renseignement complémentaire en rapport avec cette consultation, les candidats peuvent joindre la personne en charge de la professionnalisation au CRTL Occitanie au 04 30 63 84 25 [formation@crtoccitanie.fr](mailto:formation@crtoccitanie.fr)

La présente consultation, visible sur notre site internet, a également été envoyée à nos partenaires (les Relais Territoriaux Départementaux des Offices de Tourisme...). Elle a également fait l'objet d'un envoi courriel aux prestataires de formation avec qui le CRTL Occitanie a eu l'occasion de travailler ces dernières années ou qui ont manifesté leur intérêt à ce sujet. Elle pourra être adressée à tout autre organisme qui en fait la demande.

## **VOLUME ET LIEUX DES FORMATIONS**

La durée et le nombre de sessions sont indiqués dans le cadre de réponse à l'appel d'offres sur chaque lot de formation. Si des nombreuses demandes d'inscription non satisfaites se faisaient sentir en cours d'année sur des thématiques de formation, il pourrait être programmé d'autres sessions de formation.

**Les dates des formations sont à caler de concert entre les intervenants et le CRTL Occitanie (à partir de début décembre) avant le démarrage du plan de communication du PRF.**

**Les intervenants retenus sur le PRF 2024 seront référencés sur l'axe et le(s) lot(s) pour lesquels ils ont été sélectionnés.**

Les programmes des sessions pourront être revus avant le démarrage de la formation le cas échéant afin de répondre précisément aux attentes exprimées par le commanditaire. De manière générale, la personne en charge de la professionnalisation au CRTL Occitanie s'entretiendra avec chaque intervenant en amont de la formation afin de rappeler les objectifs de la formation, expliquer le contexte touristique, territorial... dans lequel évoluent les organismes inscrits à la session de formation ainsi que les besoins des stagiaires. **Les objectifs de formation qui auront été définis seront traçables et évaluables.**

**Les actions de formation en présentiel se dérouleront en majorité sur le site de Montpellier ou de Toulouse. Certaines sessions pourront se dérouler sur d'autres départements de l'Occitanie en fonction des besoins qui ont été exprimés à l'automne 2023.** Dans la mesure du possible, les villes accueillantes des formations sont indiquées dans le formulaire Excel à compléter qui fait office de cadre de l'appel d'offre. Dans tous les cas, les villes identifiées n'ont pas valeur contractuelle et peuvent être amenées à changer.

Dans la mesure du possible, un point d'avancement sur l'état des inscriptions sera communiqué par le CRTL sur demande de l'intervenant. Les formations sont validées (ou non) 15 jours avant le démarrage de la session en fonction du nombre minimal d'inscrits (base de 6 stagiaires).

## **CONTENUS DES REPONSES**

Chaque réponse au(x) lot(s) choisi devra être saisi dans le formulaire Excel sur la ligne en question.

Chaque réponse au(x) lot(s) sélectionné(s) répondra aux critères suivants :

- ✓ Références dans le domaine
- ✓ Raison sociale de l'organisme
- ✓ N°SIRET de l'organisme
- ✓ Numéro de déclaration d'activité
- ✓ Organisme soumis ou non à la TVA
- ✓ Nom du responsable pédagogique de l'action
- ✓ Expérience du formateur (trice) avec le public et/ou sur la thématique
- ✓ Expérience dans l'accueil de personnes en situation de handicap
- ✓ Expertise sur les enjeux du tourisme responsable (annexer diplômes, certifications, démarches engagées)
- ✓ Objectifs opérationnels de la formation (si sujets à modification)

- ✓ Contenu de l'action détaillé et séquencé en lien avec les objectifs opérationnels et répondant aux nouveaux enjeux du tourisme responsable
- ✓ Moyens pédagogiques envisagés
- ✓ Méthodes pédagogiques envisagées
- ✓ Public (si sujet à modification)
- ✓ Pré-requis (préalables nécessaires ou indispensables pour bénéficier d'une prestation déterminée)
- ✓ Modalités d'évaluation du niveau de départ et des attentes des stagiaires en amont de la formation
- ✓ Modalités d'évaluation des acquis des stagiaires par rapport aux objectifs (quizz, QCM, grille d'évaluation...)
- ✓ Accompagnement éventuel des stagiaires post formation
- ✓ Besoins spécifiques et matériels pédagogiques affectés à l'action
- ✓ Dates de formation (dates à proposer)
- ✓ Nombre total de stagiaires maximum
- ✓ Durée totale (en présentiel, en formation à distance)
- ✓ Prix de la formation TTC ou net de taxes (Précision sur le mode de calcul de ce prix, Coûts annexes à la formation, commentaires)
- ✓ Plus-value de l'organisme répondant

NB : La finalité et les objectifs opérationnels de la formation sont fixés par le CRTL. Ceux-ci peuvent éventuellement être revus ou complétés par l'organisme répondant en justifiant les motivations de ces modifications.

Les modalités de suivi (feuille d'émargement, certificat de réalisation et attestation individuelle de formation) et d'évaluation à chaud et à froid de la formation sont également assurés par le CRTL.

Les pièces complémentaires suivantes **devront être envoyées à Sylvie BONNEFOY par courriel à [formation@crtoccitanie.fr](mailto:formation@crtoccitanie.fr)** :

- ✓ **CV et références des formateurs qui interviendront**
- ✓ **Un sommaire des supports pédagogiques proposés et remis aux participants**
- ✓ **Attestations éventuelles de démarches de certification (Qualiopi, ISO9001, démarches RSE, etc...)**

Dans le cadre de la certification Qualiopi, nous vous demanderons également les éléments suivants :

- ✓ **Moyens de détection du niveau de départ et des attentes des stagiaires** (questionnaire pré-formation...).
- ✓ **Le plan de développement des compétences de l'intervenant sur les 3 dernières années** (date, nature de la formation, organisme de formation, durée – nombre d'heures, résultats obtenus). **A compléter sur le tableau transmis en**

**annexe de cet appel d'offres ou à transmettre selon son propre modèle de présentation pour les organismes certifiés Qualiopi.**

- ✓ **Le processus de veille mis en place (indicateurs 23, 24, 25 du Référentiel National Qualiopi) : à compléter sur le tableau transmis en annexe de cet appel d'offres ou transmettre selon son propre modèle de présentation pour les organismes certifiés Qualiopi.** En cas de présentation libre, le répondant devra indiquer son processus de veille et ce qu'il a mis en application directe en termes de méthode ou de technologie (innovation pédagogique, technologique, compétence métier...).

Pour rappel : Une évaluation à chaud (quelques jours après la formation) sera mise en place par le CRTL Occitanie après chaque module de formation. Une synthèse et les actions correctives éventuelles en découlant seront transmises à l'intervenant. **Le CRTL enverra également un questionnaire d'évaluation à froid aux stagiaires et à son N+1 afin de mesurer les capacités acquises sur le poste de travail et le niveau global de satisfaction (suivi entre 3 et 6 mois après la formation).**

## **CRITERES DE SELECTION DES CANDIDATURES**

Chaque réponse sera jugée selon les critères suivants :

- **Compréhension et reformulation éventuelle des objectifs (/1)**
- **Contenu technique du programme (/5) ;**
- **Méthodes pédagogiques (/1) ;**
- **Moyens d'évaluation des objectifs atteints par les stagiaires à la fin de la formation (/2);**
- **Moyens de détection du niveau de départ et des attentes des stagiaires (/1) ;**
- **Expériences et retours d'expériences dans le secteur du tourisme (/2) ;**
- **Expertise sur les enjeux du tourisme responsable (/2)**
- **Plan de développement des compétences (/1)**
- **Mise en place d'une veille (/1)**
- **Coût (/4).**

Nota Bene : Le CRTL Occitanie veillera à ce que les répondants intègrent une vigilance toute particulière à la question relative à la réforme des règles de l'Union Européenne en matière de protection des données (RGPD 25 mai 2018 et [loi sur les données du 20 juin 2018](#)).

Les réponses seront étudiées en amont par le CRTL Occitanie puis par les membres de la Commission Régionale de Professionnalisation à qui l'ensemble des dossiers aura été transmis. Une grille d'analyse commune permet à la commission de statuer sur les candidatures.

**En cas d'offres incomplètes ou insatisfaisantes, le CRTL Occitanie se réserve le droit de ne pas donner suite à une consultation. Le CRTL Occitanie pourra revenir auprès des candidats les mieux notés pour compléter certains éléments de leur proposition (contenus**

**pédagogiques, propositions méthodologiques) ou envisager une éventuelle négociation tarifaire.**

**Une ou plusieurs candidatures peuvent être retenues sur un même lot.** Ce choix peut être motivé par le fait que plusieurs sessions de formation seront programmées dans des lieux géographiquement éloignés. Par ailleurs, le fait de vouloir mettre en parallèle des modes d'apprentissages variés peut également expliquer la sélection de plusieurs candidatures sur un même lot.

Entre un mois et quinze jours avant la réalisation de l'action de formation, une convention de sous-traitance sera signée entre l'intervenant et le CRTL Occitanie. Ce document contractuel précisera notamment les obligations de chaque partie prenante, les modalités de réalisation ainsi que celles du règlement des prestations facturées.

## **CONDITIONS TARIFAIRES DES CANDIDATURES**

Le CRTL Occitanie coordonne l'offre de formation régionale des organismes locaux du tourisme.

Les personnes en charge de la professionnalisation au sein du Pôle de l'information, des études et de l'observation du CRTL Occitanie assurent en effet :

- Une communication des actions de formation
- Une ingénierie des formations (entretien préalable avec le formateur en amont de la formation, vérification de la conformité avec les indicateurs Qualiopi incombant aux sous-traitants, traitement des évaluations à chaud et à froid, ...)
- Une prise en charge administrative (feuille d'émargement, attestations de présence, attestations de fin de stage, certificats de réalisation...) et financière
- Une organisation logistique de toutes formations (lieux, salle, accueil, restauration)
- Une coordination du Programme Régional de Formation (possibilité de dédoubler des sessions de formation non prévues initialement au regard de la qualité de la prestation dispensée et des besoins en attente)
- Une interface avec les partenaires financiers

Les prix des interventions des organismes de formation peuvent varier pour une journée de formation selon l'expertise. Les coûts exprimés en € nets de taxes ou TTC comprendront les frais afférents à l'action comme le déplacement et la conception du programme de formation. L'accompagnement optionnel post formation pour certains modules de formation devra être ajouté dans le cout total de la formation. Son coût réel sera quant à lui détaillé dans la dernière colonne du tableau Excel intitulée « Mode Calcul Prix ».

Le CRTL Occitanie et la Commission Régionale de Professionnalisation prendront en compte, dans l'examen des tarifs, le fait que la formation introduise ou induise :

- ✓ Une nouvelle expertise

- ✓ Une méthodologie pédagogique et /ou technologique innovante permettant une évolution de ses prestations
- ✓ Une distance entre la domiciliation de l'organisme de formation et le lieu de la formation

Si tel est le cas, il est conseillé que l'intervenant le stipule dans sa réponse.

L'intervenant devra faire apparaître dans chacune de ses propositions le coût global intégrant le coût pédagogique, les frais annexes (restauration, hébergement...) et l'éventuel accompagnement post formation. **Ce montant indiquera un tarif journée et non un coût horaire par stagiaire. De même, le coût global fera apparaître un prix TTC ou net de taxes et mentionnera si l'organisme est assujéti à la TVA.**

Pour rappel, la Commission Régionale de Professionnalisation a pour objectif d'assurer une cohérence dans les prix des diverses prestations.

### **MODALITES DE LA PRESTATION**

Le contrat de sous-traitance passé entre le CRTL Occitanie et l'intervenant est valable une année. Il sera signé par le Directeur ou le Directeur Général Délégué du CRTL Occitanie.

L'offre proposée est valable durant toute la durée du contrat, de même que les tarifs des intervenants validés suite à la commission de professionnalisation (coûts initiaux ou renégociés).

Les actions de formation seront facturées au CRTL Occitanie par les intervenants au terme de leurs réalisations. Le paiement interviendra à 60 jours à compter de la réception de l'ensemble des documents administratifs (feuilles de présence signées, tableau de présence et temps de connexion pour les formats à distance, facture...) et pédagogiques (évaluation préformation/attentes des stagiaires, évaluation de l'atteinte des objectifs des stagiaires...) dûment complétés et restitués par courrier électronique à [sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

### **MODALITES DE MISE EN OFFRE DES ACTIONS DE FORMATION**

Le CRTL Occitanie s'occupe de :

- La communication, la promotion du programme de formation annuel.
- La recherche des lieux et des salles de formation.
- Le recrutement et les inscriptions des stagiaires aux sessions de formation.
- La convocation des stagiaires.
- La facturation aux participants et/ou aux OPCO.
- Le règlement des formateurs dans le délai convenu.
- L'Évaluation de la satisfaction à chaud (à l'issue de la formation) et à froid (entre 3 et 6 mois). Un retour ainsi que des préconisations éventuelles seront effectués auprès de l'organisme sous-traitant.

Le CRTL Occitanie fournit aux intervenants :

- Des lieux et/ou des salles de formation équipés

- Une mallette administrative (modèle de feuille de présence, attestation de fin de formation, décharge de remise des attestations de fin de formation, règlement intérieur, ...)

L'intervenant s'engage, en tant que sous-traitant du CRTL Occitanie, à :

- Ne pas réaliser d'opération commerciale en direct auprès des stagiaires et de leurs structures
- **Respecter les données personnelles des stagiaires qui pourraient lui être transmises, en ne les utilisant qu'à des fins pédagogiques pour l'action en cours et en ne les conservant que sur une durée limitée.**
- Etre lui-même en conformité avec le RGPD

Au niveau de la conception et de l'animation des formations, l'intervenant s'engage à :

- Informer le CRTL de toutes difficultés quant au bon déroulement de la formation
- **Recueillir les attentes des participants préalablement au démarrage de la formation afin d'adapter éventuellement les modalités de la prestation** (moyen laissé libre au prestataire)
- Remettre l'ensemble des ressources pédagogiques aux stagiaires et au CRTL
- Fournir le matériel pédagogique nécessaire à l'animation de sa formation
- Préparer la formation ainsi que les supports de formation (une copie pour usage interne et archive sera demandée en amont de la formation). Les supports de la formation devront faire figurer les objectifs pédagogiques de la session (indication à faire apparaître sur les premières pages).
- Proposer des pistes possibles pour améliorer les formations à venir.
- Envoyer au CRTL, après la formation, les fiches d'émargement signées par les stagiaires et le formateur, les décharges de remise des attestations, la facture...
- Transmettre au CRTL les résultats des évaluations des stagiaires (par rapport aux objectifs définis) réalisés en cours ou en fin de formation.
- Etablir (selon modèle fourni) pour le CRTL un bilan qualitatif de fin de formation (perception de la salle et des stagiaires, motivation, les échanges, les difficultés rencontrées, les points positifs, les suggestions d'amélioration...).

Les formations se dérouleront en présentiel, en distanciel ou en apprentissage mixte.

### **SPECIFICITES DES ACTIONS COLLECTIVES**

Certaines actions du PRF en 2024 seront fléchées en action collective. Ces enveloppes spécifiques sont négociées au national avec l'Opco AFDAS et affectées à chaque région. Le Relais Régional gère le suivi et la consommation de ladite enveloppe. Si une partie de la coordination de ces formations en action collective est toujours effectuée par le CRTL (inscription, suivi...), certains points reviennent eux aux organismes de formation/intervenants. En effet, en voici les spécificités :

- L'intervenant n'est plus sous-traitant du CRTL mais est reconnu comme organisme de formation par l'AFDAS (obligation pour se faire d'être certifié Qualiopi).

- La prestation est payée directement par AFDAS et non le CRTL. L'organisme de formation facture l'AFDAS pour les salariés de droit privé (autant de conventions en ligne que de structures présentes sur le stage) et directement les structures pour les organismes de droit public.
- Le process administratif (attestations, certificats, évaluations...) est à la charge de l'organisme de formation et non du CRTL.

Cette enveloppe spécifique (en cours de négociation et de définition pour 2024) a un réel avantage pour les organismes de tourisme de droit privé qui se voient prendre en charge en intégralité par l'AFDAS le coût de la formation (sans que celui-ci impute le budget de leur plan de formation). Cependant, elle nécessite davantage de temps administratif pour l'organisme de formation dont la formation est fléchée en enveloppe collective.

Lors du lancement de cet appel à propositions à l'automne 2023, le CRTL n'a pas la connaissance de son montant et des actions de formation qui seront identifiées. Cependant, les formations généralement retenues ou fléchées en action collective font généralement échos à la stratégie du CRTL et aux domaines qu'il souhaite mettre en exergue (exemple pour 2022 ou 2023 : tourisme durable, certaines sessions incluses dans les thématiques démarche de progrès, marketing, management).

Pour l'heure, nous vous conseillons de répondre à l'appel à propositions en tant que sous traitant du CRTL (objet du présent cahier des charges) sans vous soucier de l'affectation potentiel du lot. Si le lot en question qui vous aura été attribué suite à l'appel à propositions se voyait passer en action collective, nous vous en informerons au plus tôt et vous accompagnerons au mieux dans les démarches à effectuer notamment auprès de l'OPCO.

## **QUESTIONS**

Pour tout renseignement complémentaire en rapport avec cet appel à propositions, les candidats peuvent joindre Sylvie Bonnefoy au 04 30 63 84 25 – [formation@crtoccitanie.fr](mailto:formation@crtoccitanie.fr)

**LISTE DES LOTS DE L'APPEL A CANDIDATURE POUR LE CATALOGUE DE FORMATION**

Ci-dessous liste des lots pour l'année 2024

<b>N° de lot</b>	<b>Domaines de formation</b>	<b>Actions de formation</b>
28000	Accueil animation	Expert de destination pour les conseillers en séjour
28001	Accueil animation	Transmettre le savoir pour une prise de poste de Conseiller en Séjour
28002	Accueil animation	Gestion des conflits avec la clientèle
28003	Accueil animation	Comment accueillir les personnes en situation de handicap
28004	Accueil animation	Le conseil éclairé en tourisme durable sans être moralisateur
28005	Accueil animation	Les fondamentaux du métier d'accueil à l'OT
28006	Accueil animation	Le FALC : savoir rédiger en Facile A Lire et à Comprendre
28007	Accueil animation	Accueil des personnes en situation de handicap : module 1
28008	Accueil animation	Accueil des personnes en situation de handicap : module 2 Recensement de l'offre handicap
28009	Accueil animation	Créer des visites guidées différentielles sur son territoire ou dans sa structure
28010	COMMUNICATION	Communication interne : Méthode et techniques d'animation 2.0
28011	Démarche de progrès	Animation de réseaux /Réseau de professionnels : animer ou pas ?
28012	Démarche de progrès	Suivi de la démarche Qualité à l'OT : Comment optimiser son engagement entre l'audit complet et l'audit « visiteur mystère" ?
28013	Démarche de progrès : Gestion de projets	Etre en mesure d'animer des collectifs (équipe de l'OT, groupe de prestataires, groupe de travail...) avec des méthodes qui favorisent l'intelligence collective
28014	E Tourisme	Connaissance des outils d'analyse
28015	E Tourisme	Utilisation de Google Analytic pour ma structure (google analytics 4

28016	E Tourisme	Booster son site internet par le référencement naturel
28017	E Tourisme	La gestion des Réseaux Sociaux : mise en place d'un rétroplanning éditorial.
28018	E Tourisme	Rédiger des contenus expérientiels pour le web pour se renouveler, se démarquer
28019	E Tourisme	Gérer les avis clients
28020	E-tourisme	Numérique responsable
28021	Juridique	Actualités sociales et RH des offices de tourisme
28022	Juridique	Réglementation des droits droit d'auteur : photos, videos, comment cela fonctionne ?
28023	Juridique	Gagner en expertise pour sa structure : Droit du travail, convention collective, cadre réglementaire
28024	Juridique	Gagner en expertise pour sa structure : Accompagner les porteurs de projet en OT (Cadre réglementaire, juridique, fiscal pour aider les socio pros)
28025	Juridique	Règlementation meublés et chambres d'hôtes, fiscalité des meublés de tourisme et classement : actualités
28026-1	Langues etrangeres	Anglais débutant
28026-2	Langues etrangeres	Anglais remise à niveau
28026-3	Langues etrangeres	Anglais perfectionnement
28027-1	Langues etrangeres	Espagnol débutant
28027-2	Langues etrangeres	Espagnol remise à niveau
28027-3	Langues etrangeres	Espagnol perfectionnement
28028-1	Langues etrangeres	Allemand débutant
28028-2	Langues etrangeres	Allemand remise à niveau
28028-3	Langues etrangeres	Allemand perfectionnement
28029-1	Langues etrangeres	Néerlandais débutant
28029-2	Langues etrangeres	Néerlandais remise à niveau
28029-3	Langues etrangeres	Neerlandais perfectionnement
28030	Langues etrangeres	Langues étrangères: Anglais de manière différente ou immersive

28031	Management	Management participatif : favoriser l'innovation, la créativité
28032	Management	Management d'équipe intergénérationnel
28033	Management	Bien préparer sa retraite : transmission des savoirs
28034	Management	La posture et le rôle du "bon manager"
28035	Management	Gestion du stress managérial
28036	Marketing / Gagner en expertise pour son territoire	Gagner en expertise pour son territoire Mettre en place 1 boutique dans l'OT Boutique Niveau 1
28037	Marketing commercialisation	Comment évoluer vers des méthodes du modèle entrepreneurial en OT : Les canaux de commercialisation
28038	Marketing/Obervation	Mettre en place un observatoire économique sur mon territoire
28056	Marketing/Stratégie	Comment évoluer vers des méthodes du modèle entrepreneurial en OT : créer des produits touristiques viables et tarifer son offre
28039	PAO / bureautique / logiciel de gestion	Office 365
28040	PAO / bureautique / logiciel de gestion	Utiliser le Pack Office
28041	PAO / bureautique / logiciel de gestion	Excel intermédiaire/perfectionnement
28042	PAO / bureautique / logiciel de gestion	CANVA : conception de visuels pour les non graphistes
28043	RH Opérationnelle	Comment attirer de nouveaux talents dans ma structure ?
28044	RH Opérationnelle	Mettre en place un plan de fidélisation au sein de ma structure (nouveaux entrants, salariés en activité et départs à la retraite)
28045	RH Opérationnelle	Mener les entretiens annuels, les entretiens d'embauche, les entretiens professionnels et de départ
28046	RH Opérationnelle	Formaliser sa stratégie d'entreprise

28049	RH Opérationnelle	Gestion des plannings
28050	Tourisme durable	Mettre en place une stratégie d'écomobilité
28051	Tourisme durable	Communication responsable et pollution numérique
28052	Tourisme durable	Limiter les impacts de mon organisation dans la mise en place d'écogestes (numérique, déchets, économie circulaire, énergie...)
28053	Transition	Vivre les changements et m'adapter
28054	Transition / Gestion de crise	Comment gérer une crise ?
28055	Transition / Management	Conduire le changement au sein de mes équipes