

Consultation

Appui au recrutement et à la coordination des experts - conférenciers et formateurs - intervenant dans le

Programme d'Accompagnement Numérique des opérateurs
touristiques de la Destination Aveyron à la mise en marché
PANDA

I. Présentation du contexte :

L'Agence de Développement Touristique de l'Aveyron (ADT) est une association loi 1901 chargée de mettre en œuvre la politique touristique définie par le Conseil Départemental de l'Aveyron. L'ADT ne commercialise pas mais se positionne comme promoteur et facilitateur à la mise en marché.

Nous initions en 2019 un dispositif d'accompagnement des opérateurs touristiques à la mise en marché, associant les principaux acteurs en charge de l'accompagnement des socioprofessionnels du tourisme, à savoir, la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI), les Offices de tourisme (OT) et leurs collectivités, voire les réseaux et filières professionnelles.

Basé sur le transfert de compétences, il vise à :

- former les personnes ressources partenaires du dispositif, en situation (= en observateur de prestataires-témoins suivant les ateliers et formations),
- former sur un tronc commun de connaissances
- permettre aux personnes ressources d'accompagner les prestataires touristiques de leur territoire ou réseau.

Dans le cadre de ce projet, nous souhaitons bénéficier d'un appui opérationnel.

II. Les objectifs généraux de cette intervention :

Nous souhaitons avoir l'appui opérationnel d'un « coordinateur » pour :

1 / Trouver les experts, conférenciers et formateurs, susceptibles d'intervenir dans le dispositif d'accompagnement à la mise en marché PANDA, ce qui implique de :

- a) Sélectionner les experts identifiés grâce à son réseau professionnel
- b) Se faire le relais de leurs propositions et de leurs références
- c) Les recruter avec l'aval de l'ADT

En respectant :

- le cahier des charges
- le calendrier prévisionnel des actions
- le budget

2/ Organiser la programmation de leurs interventions (en lien avec l'ADT et les OT, voire les partenaires concernés), dont les actions s'échelonneront sur environ 1 an

3/ Récupérer les supports (présentation et fiche technique rédigée du contenu de l'intervention, voire vidéo) ayant vocation à alimenter le centre de ressources de PANDA

III. Les attentes de cette mission :

Nous attendons du « coordinateur » :

- Qu'il assure certaines interventions, le cas échéant
- Qu'il mobilise son réseau pour trouver les meilleurs intervenants pour les autres interventions, dont il sous-traitera la prestation, avec l'aval de l'ADT
- Qu'il assume la **coordination** des intervenants en lien avec l'ADT
- Qu'il fournisse à l'ADT la présentation pwpt, la fiche technique reprenant l'intégralité du contenu de chaque intervention, et tout autre support complémentaire, ainsi que les droits de diffusion

Il est possible de répondre à la consultation en faisant une proposition pour 1 ou 2 lots :

Lot 1 : Conférences et ateliers thématiques

a/ 13 conférences d'expert

Au choix du territoire :

- **sur un thème large** qui permet de balayer les grands enjeux de la transition digitale et la nécessité de se professionnaliser sur le numérique pour rester en phase avec le marché pour les prestataires touristiques
- **ou sur un thème précis**, susceptible d'intéresser un public large de prestataires touristiques ou concernant une problématique locale

Public visé : prestataires touristiques, mais également élus, décideurs locaux ainsi que les personnes ressources des OT et de l'ADT, voire d'autres partenaires.

Objectif : donner un premier niveau de compréhension et l'envie d'aller plus loin, en présentant le dispositif et les opportunités qui leur seront proposées, de suivre ateliers pratiques et formations notamment.

Calendrier prévisionnel :

- Minimum 7 conférences avant l'été 2019,
- et le reste entre mi-septembre et mi-décembre 2019

b/ 6 Ateliers Fondamentaux « pilotes », dupliqués 1 fois

Objectifs :

- Mettre à niveau les prestataires touristiques sur les actions fondamentales en matière de numérique qui s'appliquent à tous les socioprofessionnels quelles que soient leurs stratégies et leurs filières.
- Armer les personnes ressources partenaires du dispositif, issues des offices de tourisme, de l'ADT ainsi que de la CCI, pour assurer dans les meilleures conditions l'animation de ces ateliers

Principe :

- 1 atelier pilote d'1/2 journée sur chaque thème avec un public « actif » de témoins, qui sont des prestataires touristiques, accompagnés des personnes ressources des Offices de Tourisme et de l'ADT, qui constituent un public « observateur »
- ½ journée de debriefing avec les personnes ressources sur les bonnes pratiques, les techniques d'animation et les supports d'atelier, afin de les « armer » du mieux possible pour qu'elles animent ensuite de façon autonome les ateliers fondamentaux sur leur territoires et/ou auprès de leurs ressortissants.

Thèmes des Ateliers Fondamentaux :

- Google My Business
- Tripadvisor : Revendiquer sa fiche et mettre en place une démarche « pro »
- Bien répondre à des avis client
- Veille sur le web : Surveiller ce qui se dit de sa structure sur le web au-delà des avis client
- Bien rédiger pour le web
- Soigner les visuels de son site et de ses annonces sur les OTA

Calendrier prévisionnel :

- Au minimum, les 3 premiers ateliers x 2 avant l'été 2019,
- Les 3 autres x 2 entre mi-septembre et novembre 2019

Budget indicatif :

Lot 1 : 30 000 € TTC, incluant les frais de déplacement des intervenants

Lot 2 : Formations

a/ Parcours de formation déclinés spécifiquement pour 4 filières :

Objectifs :

- Mettre à niveaux les prestataires touristiques sur les principaux leviers d'actions e-marketing dans une approche globale qui prend en compte les spécificités de chaque filière.
- Donner à chaque socioprofessionnel du tourisme les moyens de se développer sur le web de façon cohérente et adaptée grâce à une approche globale qui part de la stratégie aux actions e-marketing opérationnelles.
- Permettre aux prestataires touristiques de mieux définir ou de redéfinir leurs stratégies marketing et de hiérarchiser les actions e-marketing à mettre en œuvre pour développer au mieux son activité sur le web.
- Améliorer les connaissances et les aptitudes pédagogiques des personnes ressources (ADT et OT engagés, voire des partenaires,...) en leur permettant de suivre en observateurs les parcours de formation destinés aux socioprofessionnels.

Les filières :

- **Parcours « Hôtel » :**

Durée : + ou - 6 jours (non-consécutifs)

Format : Une douzaine d'entreprises (avec plusieurs personnes possibles par entreprise) et une quinzaine d'« observateurs »

- **Parcours « Hôtellerie de plein air » :**

Durée : + ou - 6 jours (non-consécutifs)

Format : Une douzaine d'entreprises (avec plusieurs personnes possibles par entreprise) et

- **Parcours « Locations & Chambres d'hôtes »**

Durée : + ou - à 3 jours (non-consécutifs)

Format : Une douzaine d'entreprises (avec plusieurs personnes possibles par entreprise) et une quinzaine d'« observateurs »

- **Parcours « Activités » :**

Durée : + ou - 6 jours (non-consécutifs)

Format : Une douzaine d'entreprises (avec plusieurs personnes possibles par entreprise) et une quinzaine d'« observateurs »

Calendrier prévisionnel :

- entre septembre 2019 et mars 2020

Budget indicatif

Lot 2 : 25 000 € TTC, incluant les frais de déplacement des intervenants

En option pour le Lot 2 :

b/ Formations et ateliers à la carte

Durée : variable, de ½ journée à 3 jours (non-consécutifs)

Format : une douzaine d'entreprises maximum (avec plusieurs personnes possibles par entreprise) et une quinzaine d' « observateurs »

Thèmes :

Faites-nous des propositions qui viendront compléter les propositions précédentes en précisant les intervenant(s) pressentis avec leurs références

Calendrier prévisionnel :

- Avant mars 2020

Budget indicatif :

Lot optionnel « Formations et ateliers à la carte » : 10 000 € TTC, incluant les frais de déplacement des intervenants

IV. Modalités de réponse à la consultation :

1/ Calendrier :

- Ouverture de la consultation : le 29/01/2019.
- Date souhaitée de réception de l'offre : avant le 11 février 2019 au soir, par courrier ou mail.
- Choix du consultant: le 15 février 2019.
- Démarrage de la mission : 18 février 2019
- Durée : 1 an, éventuellement renouvelable

2/ Eléments de réponse attendus :

- **Ateliers : pour chaque thème**

Programme détaillé de l'atelier en situation (matin)

Intervenant(s) pressenti(s) avec référence(s) sur le(s) thème(s)

Thèmes et modalités du débriefing avec les « observateurs » de l'atelier appelés à en devenir les animateurs (après-midi)

- **Parcours : pour chaque filière**

Programme détaillé par jour

Intervenant(s) pressenti(s) avec référence(s) sur le(s) thème(s)

- **Formations et ateliers à la carte : Proposer**

a) des thèmes en rapport avec l'objectif du dispositif

b) des intervenants avec référence(s) sur le(s) thème(s)

c) les durées

d) les budgets indicatifs, incluant les frais de déplacement des intervenants

Pour chaque type d'action : les disponibilités des intervenants proposés sera mentionnée, et s'inscriront dans le calendrier prévisionnel du dispositif PANDA.

NB. : La réalisation effective des **ateliers et formations à la carte** sera fonction de l'adéquation entre les propositions et les besoins des territoires, ainsi que du budget.

3/ Critères d'attribution :

Les répondants seront notés selon les critères suivants :

- Valeur technique : 50 %
- Prix : 30 %
- Références : 20 %

Les réponses à cette offre de consultation peuvent se faire :

- par courrier à l'adresse suivante :

Agence de Développement Touristique de l'Aveyron
17 rue Aristide Briand – BP 831
12008 RODEZ Cedex

- par mail à ariane.wursteisen@tourisme-aveyron.com

V. Devis et facturation

- La proposition fera apparaître le poste budgétaire correspondant à la prestation de « recrutement et coordination des intervenants » du répondant, qui sera intégré dans les budgets indicatifs prévus par l'ADT.
- Le répondant précisera s'il est ou non, assujetti à la TVA.
- Selon les Lots, la facturation sera adressée pour partie à l'ADT et pour partie à chaque Territoire (collectivités locale ou Office de Tourismes) engagé dans le dispositif PANDA, selon une quote-part qui sera précisée par l'ADT.

VI. Votre contact à l'ADT Aveyron :

Pour toutes questions sur cette mission, n'hésitez pas à contacter à l'ADT Aveyron:

Ariane WURSTEISEN

Tél : 05 65 75 55 84

ariane.wursteisen@tourisme-aveyron.com