



## CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES (CCP)

Programme de formation 2012 des hébergeurs touristiques  
des Communautés de communes du Pays Thur Doller

### Pouvoir adjudicateur

Communauté de Communes de la Vallée de SAINT-AMARIN  
70 rue Charles de Gaulle  
68550 SAINT-AMARIN

Tél. : 03.89.82.60.01

Fax : 03.89.38.23.14

Courriel : [cc-stamarin@cc-stamarin.fr](mailto:cc-stamarin@cc-stamarin.fr)

### Procédure

Procédure adaptée (article 28 du Code des Marchés Publics)

## **ARTICLE 1. OBJET DE LA CONSULTATION**

Les communautés de communes de Saint-Amarin, Thann, Masevaux et Cernay (Sud Alsace) ont lancé en 2011 à titre expérimental un programme de formation à destination des hébergeurs touristiques : hôtels, gîtes et chambres d'hôtes, campings, chalets-refuges. Ces formations visaient à aider les hébergeurs à améliorer leur pratique professionnelle en acquérant des connaissances utiles et en développant les compétences essentielles à la bonne gestion et au développement de leur activité.

Face au succès de l'opération (198 formations suivies soit 1 268 h de formation sur un total de 11 sessions), les quatre collectivités lancent un nouveau programme pour 2012.

Ces formations sont regroupées en quatre lots :

- LOT 1 : Internet et multimédias
- LOT 2 : Bureautique
- LOT 3 : Langues vivantes
- LOT 4 : Marketing et gestion

## **ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS**

### 2.1. Pièces particulières

- le bordereau de prix,
- le présent cahier des clauses particulières (CCP),
- la proposition technique fournie par l'organisme de formation.

### 2.2. Pièces générales

- le cahier des clauses administratives générales applicable aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS.) approuvé par l'Arrêté ministériel du 19 janvier 2009.

## **ARTICLE 3. MODALITES D'EXECUTION DU MARCHE**

### 3.1. Représentant du pouvoir adjudicateur

La personne habilitée à signer le présent marché est Monsieur François TACQUARD, Président de la Communauté de Communes de la Vallée de SAINT-AMARIN.

### 3.2. Comptable assignataire

Le comptable assignataire des paiements est Madame la Trésorière de SAINT-AMARIN.

### 3.3. Lieu d'exécution

Les formations auront lieu dans différentes communes du Pays Thur Doller, dans des locaux mis à disposition par les collectivités.

### 3.4. Délais d'exécution

Ces formations se dérouleront entre le 1<sup>er</sup> septembre et le 15 décembre 2012, du lundi au samedi. Les dates précises seront définies avec le prestataire retenu. En tout état de cause, cette date sera fixée au moins un mois avant le jour de la formation.

## **ARTICLE 4. CONTENU DE LA PRESTATION**

Les formations sont regroupées en quatre lots. Les candidats peuvent répondre à un, plusieurs ou l'ensemble des lots. Ils ne sont pas autorisés à répondre uniquement sur une partie d'un lot.

Chaque formation sera réalisée au moins une fois (tranche ferme) mais sera reconduite en cas de participants plus nombreux que prévus (tranche conditionnelle). En cas de réalisation d'une session supplémentaire, le prestataire sera prévenu au moins un mois avant la date prévisionnelle de cette nouvelle session.

### **LOT 1 : Internet et multimédias**

#### **A. Créer son site internet**

##### **Contenu : atelier technique**

Cette formation vise à aider les hébergeurs à créer un site internet gratuit avec l'outil jimdo ou équivalent : ouvrir un compte et déposer un nom de domaine ; personnaliser le graphisme de son site ; définir le menu ; ajouter du texte et des photos ; apprendre à gérer son site, mettre en place un outil statistique ; ajouter des contenus venant d'autres sites : cartographie, vidéo, téléchargement de brochures...

##### **Organisation :**

Session d'une journée en salle avec un ordinateur par participant, connexion internet et vidéo projection (vidéoprojecteur, ordinateur portable et écran fournis par l'organisateur si besoin). Nombre de participants : 12 - 15 personnes par session. Horaires : 9 h – 12 h ; 14 h – 17 h. Synthèse de la formation à destination des participants à fournir par mail à l'organisateur une semaine avant la formation ; copies des exemplaires à distribuer aux participants fournies par l'organisateur.

#### **B. Référencement internet : pourquoi et comment**

##### **Contenu : données de cadrage et applications techniques**

Cette formation doit aider les hébergeurs à connaître les enjeux d'un bon référencement et comprendre les différentes stratégies de visibilité en ligne : connaître les acteurs et les mécanismes du référencement ; élaborer une stratégie de visibilité appropriée pour améliorer le positionnement et la fréquentation de leur site, entamer le processus de référencement. Les participants à cette formation auront préalablement suivi la formation « créer son site internet ».

##### **Organisation :**

Session d'une journée en salle avec un ordinateur par participant, connexion internet et vidéo projection (vidéoprojecteur, ordinateur portable et écran fournis par l'organisateur si besoin). Nombre de participants : 12 - 15 personnes par session. Horaires : 9 h – 12 h ;

14 h – 17 h. Synthèse de la formation à destination des participants à fournir par mail à l'organisateur une semaine avant la formation ; copies des exemplaires à distribuer aux participants fournies par l'organisateur.

### **C. Utilisation des réseaux sociaux**

#### **Contenu : données de cadrage et application concrète**

Cette formation a pour objectif d'aider les hébergeurs touristiques à comprendre le fonctionnement des réseaux sociaux et leur langage ; connaître les valeurs ajoutées de leur présence sur les réseaux (enjeux et stratégies) ; savoir utiliser les fonctionnalités des principaux réseaux sociaux.

En complément de ces données de cadrage, les participants apprendront à créer et optimiser une page facebook. Une petite partie de la formation sera également consacrée à la présentation de twitter, flickr et youtube.

#### **Organisation :**

Session d'une journée en salle avec un ordinateur par participant, connexion internet et vidéo projection (vidéoprojecteur, ordinateur portable et écran fournis par l'organisateur si besoin). Nombre de participants : 12 - 15 personnes par session. Horaires : 9 h – 12 h ; 14 h – 17 h. Synthèse de la formation à destination des participants à fournir par mail à l'organisateur une semaine avant la formation ; copies des exemplaires à distribuer aux participants fournies par l'organisateur.

### **D. Développer son activité via le web : sites d'avis et e-réputation**

#### **Contenu : données de cadrage et applications concrètes**

Cette formation doit aider les hébergeurs à comprendre les enjeux liés à l'e-réputation ; connaître les principaux sites utilisés par les internautes, leur fonctionnement et fonctionnalités ; utiliser ces sites d'avis dans leur communication ; savoir répondre aux avis, en susciter, les valoriser dans leur communication.

En complément de ces données de cadrage, les participants apprendront à créer et valider une Google adresse ainsi qu'à enregistrer leur hébergement sur tripadvisor, vinivi, zoover, dismoioù, et linternaute.

#### **Organisation :**

Session d'une journée en salle avec un ordinateur par participant, connexion internet et vidéo projection (vidéoprojecteur, ordinateur portable et écran fournis par l'organisateur si besoin). Nombre de participants : 12 - 15 personnes par session. Horaires : 9 h – 12 h ; 14 h – 17 h. Synthèse de la formation à destination des participants à fournir par mail à l'organisateur une semaine avant la formation ; copies des exemplaires à distribuer aux participants fournies par l'organisateur.

### **E. Service après-formations**

#### **Contenu : assistance**

Durant 1 journée, le(s) formateur(s) du lot 1 tiendront une permanence ouverte aux participants des 4 sessions précédentes. Ce temps de rencontre permettra aux participants de soumettre au(x) formateur(s) d'éventuels problèmes rencontrés dans l'application ultérieure des apprentissages ou de s'informer sur les possibilités d'aller plus loin dans leur démarche.

Organisation :

Horaires : 9 h – 12 h ; 14 h – 17 h. Matin : accueil des participants des formations site internet et référencement ; après-midi : participants des formations réseaux sociaux et e-réputation. Salle équipée de vidéoprojecteur et plusieurs ordinateurs avec connexion internet.

## **LOT 2 : Bureautique**

### **A. Initiation grand débutant**

Contenu : **atelier technique**

Cette formation est destinée aux grands débutants et doit les accompagner dans leurs premiers pas informatiques : prise en main de l'ordinateur et tâches de base : utilisation du traitement de texte (créer un document, le mettre en forme, l'enregistrer, l'imprimer...) et utilisation d'internet (faire une recherche, créer et utiliser une boîte mail).

Organisation :

Session d'une journée en salle avec un ordinateur par participant, connexion internet et vidéo projection (vidéoprojecteur, ordinateur portable et écran fournis par l'organisateur si besoin). Nombre de participants : environ 8 personnes par session. Horaires : 9 h – 12 h ; 14 h – 17 h. Synthèse de la formation à destination des participants à fournir par mail à l'organisateur une semaine avant la formation (ce document devra absolument reprendre les principales icônes et leur utilité) ; copies des exemplaires à distribuer aux participants fournies par l'organisateur.

### **B. Utiliser le publipostage**

Contenu : **atelier technique**

Cette formation doit permettre aux hébergeurs de maîtriser les fonctionnalités du publipostage à travers une mise en situation (par exemple, ils envoient leurs vœux de nouvelle année à leur fichier client et tentent, à travers une ou plusieurs informations (promotion exceptionnelle, informations sur les nouveautés de l'hébergement ou attraction particulière dans le territoire) de les amener à revenir chez eux).

La formation devra absolument traiter les points suivants : présentation du principe et des opportunités (gain de temps, personnalisation des contacts, outils de prospection ou de fidélisation...); conception et éléments de bonne gestion de la base de données (utilisation du tri et des filtres); conception d'une lettre-type; insertion des champs, fusion et envoi du mailing (avec création et impression d'enveloppes et étiquettes personnalisées).

Organisation :

Session d'une demi-journée en salle avec un ordinateur par participant, connexion internet et vidéo projection (vidéoprojecteur, ordinateur portable et écran fournis par l'organisateur si besoin). Nombre de participants : 12-15 personnes par session. Horaires : 9 h – 12 h ou 14 h – 17 h. Synthèse de la formation à destination des participants à fournir par mail à l'organisateur une semaine avant la formation (ce document devra absolument reprendre les principales icônes et leur utilité) ; copies des exemplaires à distribuer aux participants fournies par l'organisateur.

### **C. Publisher : réalisation d'affiches et de dépliants**

#### **Contenu : atelier technique**

Cette formation doit permettre aux hébergeurs d'utiliser publisher dans leur action de communication. Après une présentation rapide de l'outil, les participants seront accompagnés dans la réalisation d'une affiche et d'un dépliant. Ils apprendront ainsi à composer une mise en page (utilisation des modèles et assistants) ; à utiliser les cadres de texte ; à insérer des images, des dessins et des objets ; à gérer les pages et les arrière-plans ; à préparer leur fichier pour impression ou diffusion en version électronique.

#### **Organisation :**

Session d'une journée en salle avec un ordinateur par participant, connexion internet et vidéo projection (vidéoprojecteur, ordinateur portable et écran fournis par l'organisateur si besoin). Nombre de participants : 12-15 personnes par session. Horaires : 9 h – 12 h ; 14 h – 17 h. Synthèse de la formation à destination des participants à fournir par mail à l'organisateur une semaine avant la formation (ce document devra absolument reprendre les principales icônes et leur utilité) ; copies des exemplaires à distribuer aux participants fournies par l'organisateur.

## **LOT 3 : Langues vivantes**

### **A. Allemand touristique**

#### **Contenu : atelier pratique**

Cette formation vise à aider les hébergeurs à acquérir ou rafraîchir leur pratique de l'allemand professionnel par des jeux de rôles (pratique orale et écrite) et des rappels grammaticaux.

#### **Organisation :**

Session de dix heures par tranche de deux heures par semaine en salle avec vidéo projection (vidéoprojecteur, ordinateur portable et écran fournis par l'organisateur si besoin). Nombre de participants : environ 12 personnes. Horaires : 17 h – 19 h (du lundi au vendredi) ou 10 h – 12 h (le samedi). Synthèse des apprentissages et glossaire professionnel à destination des participants à fournir par mail à l'organisateur une semaine avant la fin formation ; copies des exemplaires à distribuer aux participants le dernier jour réalisées par l'organisateur.

### **B. Anglais touristique**

#### **Contenu : atelier pratique**

Cette formation vise à aider les hébergeurs à acquérir ou rafraîchir leur pratique de l'anglais professionnel par des jeux de rôles (pratique orale et écrite) et des rappels grammaticaux. Cette formation sera organisée pour deux groupes différents : un groupe composé d'hôteliers-restaurateurs et un groupe composé des autres types d'hébergeurs (gîtes et chambres d'hôtes notamment).

#### **Organisation :**

2 sessions de dix heures par tranche de deux heures par semaine en salle avec vidéo projection (vidéoprojecteur, ordinateur portable et écran fournis par l'organisateur si besoin). Nombre de participants : environ 12 personnes par groupe. Horaires (jour de

semaine) : 15h – 17h pour le groupe « hôteliers-restaurateurs » ; 17 h – 19 h pour le groupe « tous hébergeurs ». Synthèse des apprentissages et glossaires professionnels à destination des participants de chaque groupe à fournir par mail à l'organisateur une semaine avant la fin formation ; copies des exemplaires à distribuer aux participants le dernier jour réalisées par l'organisateur.

### **C. Initiation au hollandais**

Contenu : **sensibilisation**

Cette formation doit permettre aux hébergeurs de mieux accueillir leurs touristes néerlandais par une meilleure connaissance de leurs attentes et l'utilisation de quelques mots d'accueil dans leur langue.

Organisation :

Session d'une demi-journée en salle avec vidéo projection (vidéoprojecteur, ordinateur portable et écran fournis par l'organisateur si besoin). Nombre de participants : environ 12-15 personnes. Horaires : 9 h – 12 h ou 14 h – 17 h. Synthèse technique de la formation à destination des participants à fournir par mail à l'organisateur une semaine avant la formation ; copies des exemplaires à distribuer aux participants fournies par l'organisateur.

## **LOT 4 : Marketing et gestion**

### **A. Commercialiser son hébergement à l'étranger**

Contenu : **données théoriques et pratiques**

Cette formation doit aider les hébergeurs à mieux commercialiser leur hébergement sur les marchés allemand, belge, suisse et hollandais. Dans un premier temps, il s'agira de définir les principales notions de marketing (cible, plan de commercialisation...) et analyse du marché.

La déclinaison de son site en langue étrangère (optimisation du texte, des titres de page, des mots-clés, des descriptions et de l'URL) et la traduction de sa Google adresse devront être abordées.

Il faudra ensuite identifier les labels ou marques de qualité françaises reconnus à l'étranger de même que les sites d'avis internationaux (Tripadvisor, vinivi, ...).

Le candidat retenu aura à sa disposition des fiches marché pour chaque pays mentionné plus haut et pourra se rapprocher de l'Observatoire Régional du Tourisme pour affiner son argumentaire.

Organisation :

Session d'une journée en salle (vidéoprojecteur, ordinateur portable et écran fournis par l'organisateur si besoin). Nombre de participants : 15-20 personnes par session. Horaires : 9 h – 12 h ; 14 h – 17 h. Synthèse de la formation à destination des participants à fournir par mail à l'organisateur une semaine avant la formation ; copies des exemplaires à distribuer aux participants fournies par l'organisateur.

### **B. Notions de comptabilité et de gestion financière**

Contenu : **approche théorique et mises en situation pratiques**

Cette formation doit aider les hébergeurs à connaître les principes de base de la comptabilité générale et à appréhender certaines notions financières.

Dans un premier temps, il s'agira de définir les concepts de la Comptabilité Générale : notions de compte, de débit/crédit, la structure du plan comptable général (les principaux types de comptes, leur nature et leur utilisation), notion d'exercice comptable, les principes des méthodes comptables, les liaisons entre résultats et trésorerie, les notions d'indépendance des exercices et de continuité.

Il s'agira ensuite de détailler les éléments comptables : le compte de résultat, le bilan et l'annexe.

Une approche simple de l'organisation comptable et la tenue de la comptabilité est envisagée : les pièces et documents comptables (les journaux, le grand livre, la balance), la saisie comptable des opérations courantes et l'enregistrement des pièces jusqu'à la clôture comptable et l'établissement de la liasse fiscale.

D'autres notions comptables devront être abordées : la TVA et sa comptabilisation ainsi que les principaux ratios de gestion (taux d'occupation, prix moyen, REVPAR, taux de captage...)

Organisation :

Session d'une journée en salle avec vidéo projection (vidéoprojecteur, ordinateur portable et écran fournis par l'organisateur si besoin). Nombre de participants : environ 12-15 personnes. Horaires : 9 h – 12 h et 14 h – 17 h. Synthèse technique de la formation à destination des participants à fournir par mail à l'organisateur une semaine avant la formation ; copies des exemplaires à distribuer aux participants fournies par l'organisateur.

## **ARTICLE 5. DISPOSITIONS FINANCIERES**

### **5.1. Prix**

Les prix sont fermes et non révisables. Ils sont détaillés par le candidat dans le bordereau des prix.

### **5.2. Délai de paiement**

Le délai de paiement ne peut excéder trente (30) jours. En cas de dépassement du délai de paiement, des intérêts moratoires au taux d'intérêt légal, majoré de deux (2) points, sont dus au titulaire.

Le comptable assignataire des paiements est Madame la Trésorière de SAINT-AMARIN.

## **ARTICLE 6. RESILIATION**

Le pouvoir adjudicateur peut, à tout moment, qu'il y ait ou non faute du titulaire, mettre fin à l'exécution des prestations faisant l'objet du marché avant l'achèvement de celles-ci par une décision de résiliation du marché, selon les modalités définies au CCAG FCS.

## **ARTICLE 7. LITIGES**

En cas de litige, la juridiction compétente est le Tribunal Administratif de STRASBOURG.

**Je certifie avoir pris connaissance du CCP.**

Le ..... à .....

Nom, signature et cachet :