



MISE EN CONCURRENCE

Cahier des charges

Formation Accueil et Service client – Hôtels de l’Aube

Aube en Champagne Tourisme & Congrès

34 Quai Dampierre – 10 000 TROYES

www.aube-champagne.com

Auteur : Cécile Lupo

Réf. : CL/24-03-149

Date : 22/03/2024

PRESENTATION DE L'ADT DE L'AUBE

Association loi 1901 à but non lucratif, l'Agence Départementale de tourisme de l'Aube (ADT de l'Aube) a été créée en 1968 à l'initiative du Conseil Départemental de l'Aube. Elle a pour missions essentielles :

- de préparer et de mettre en œuvre la politique de tourisme de loisirs et d'affaires du département ;
- de mettre en réseau l'ensemble des acteurs du tourisme, élus, particuliers, associations, professionnels ;
- de conseiller et d'accompagner les porteurs de projets touristiques et événementiels sur son département ;
- de participer et de contribuer à la qualification de l'offre (labellisation, certification, démarche qualité et développement durable).

Concernant l'accompagnement des prestataires touristiques, les rôles clés de l'ADT de l'Aube sont les suivants :



L'Agence Départementale du Tourisme de l'Aube est certifiée ISO 20121 pour le management responsable de ses activités. Cette certification vient récompenser une démarche d'amélioration continue à travers des actions déployées sur 3 axes majeurs

- ✓ Enjeu environnemental : Développer et ne soutenir qu'une offre locale, respectueuse de l'environnement.
- ✓ Enjeu social : Accompagner les partenaires pour renforcer le lien humain avec le territoire, utiliser l'innovation pour rendre visibles et accessibles les offres touristiques et de bien-vivre
- ✓ Enjeu économique : Faire plus ensemble et s'appuyer sur les privés pour commercialiser.

L'agence Départementale du Tourisme de l'Aube souhaite ainsi sensibiliser et mobiliser l'ensemble de ses partenaires locaux à cette démarche et à la mise en place d'offres responsables.

CONTEXTE

L'Agence départementale du tourisme de l'Aube a pour mission principale de développer l'attractivité touristique du territoire.

Depuis quelques années, les attentes des touristes évoluent et deviennent plus exigeantes. Dans ce contexte, l'Agence départementale du tourisme de l'Aube a intensifié son soutien aux acteurs touristiques pour favoriser la montée en gamme des séjours.

L'objectif est d'atteindre mutuellement une meilleure performance et renforcer notre ADN de destination slow tourisme, durable et premium.

OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet la mise en œuvre d'une formation à destination des collaborateurs des hôtels 4* et 5* de l'Aube, avec comme objectifs de :

- leur permettre d'incarner les valeurs du territoire
- développer leurs compétences en accueil et plus globalement, maîtriser les savoir-faire et le savoir-être nécessaires pour interagir avec une clientèle haut de gamme.

En complément, il sera également proposé un accompagnement individuel et personnalisé à destination des managers des établissements.

LES PHASES D'INTERVENTION

Phase 1 : Webinar à destination des managers et directeurs d'hôtels

En visio en avril 2024 – Durée 1h30 à 2h

- ü Prise de parole de l'ADT pour expliquer sa volonté d'organiser cette formation et le contexte dans l'Aube
- ü Prise de parole de l'agence pour expliquer comment va s'organiser cette formation et entamer une 1ere sensibilisation au « management bienveillant »
- ü Questions/réponses

Phase 2 : Formation collective des collaborateurs

En présentiel à Troyes en novembre 2024 – Journée complète

- ü Intervention de l'ADT sur la culture du territoire + kit d'accueil du territoire
- ü Intervention de l'agence sur ce que les clients recherchent, la posture, le savoir-être etc.

Phase 3 optionnelle: Accompagnement individuel personnalisé à destination des managers et directeurs

A la demande de chaque hôtelier – A partir de janvier 2025

Prise en charge par le prestataire et/ou par l'ADT dans le cadre du design de l'offre

- En amont : état des lieux avec l'ADT suite aux diagnostics déjà réalisés
- Intervention sur la marque employeur, le positionnement, la culture d'entreprise, la fidélisation clientèle, le développement durable etc...

Le contenu des interventions sera à travailler en collaboration avec l'ADT de l'Aube.

REPONSE A LA MISE EN CONCURRENCE

Dans sa réponse, l'agence devra préciser les points suivants :

- Présentation de sa société (équipe dédiée et références de l'équipe dédiée, expérience sur des dossiers similaires...)
- Présentation des méthodes de travail et pédagogiques
- Proposition financière avec en option le tarif à la journée pour la phase 3
- Engagements du prestataire en matière de développement durable

Les éventuels frais techniques (téléphone, frais d'envoi, déplacements pour des réunions de travail...) devront être compris dans le devis.

Les prestations devront être réalisées dans les 12 mois suivant la notification.

Le prestataire s'engage à fournir un reporting des avancées ainsi qu'un bilan des actions à la demande de l'ADT de l'Aube, et à garder confidentielles l'ensemble des données récoltées lors de la mise en place du plan d'actions.

Date limite de remise des dossiers de candidatures par email : Mardi 02 avril 2024 à 12h

A l'attention de Cécile LUPO – Directrice adjointe, en charge du pôle Tourisme et congrès

Aube en Champagne Tourisme et Congrès - 34 quai Dampierre - 10000 Troyes

Mail : cecile.lupo@aube.fr

L'ADT de l'Aube se réserve le droit de solliciter des pièces complémentaires auprès des prestataires suite à leur réponse.

Les critères de sélection du prestataire :

- Recommandations stratégiques et méthodes de travail (45%)
- Prix des prestations (30 %) : ce critère sera jugé sur la proposition financière détaillée ;
- Références et expérience de la société (15 %) : ce critère sera jugé notamment sur l'équipe et les références ;
- Engagement du/des prestataire(s) en matière de développement durable (10%)