

Cahier des charges et consultation de prestataires

L'Académie — cycle 2027 : adapter les sites de visite à la chaleur et aux aléas climatiques

Maître d'ouvrage : CDT de la Dordogne • **Référent :** Christophe Gravier, directeur • direction@tourismeperigord.com

Consultation allotie — lot 1 : sensibilisation et outillage, ouvert à l'ensemble des sites du département • **lot 2 :** formation-action, groupe restreint. Les candidats peuvent répondre à un lot ou aux deux.

Lancement : 20 octobre 2026 • **Remise des offres :** mercredi 18 novembre 2026, 12 h • **Exécution :** janvier – septembre 2027

Ce cahier des charges exprime des résultats attendus, non des moyens. Le CDT n'impose ni format, ni durée, ni nombre de séances, ni enveloppe financière : il appartient au candidat de proposer le dispositif qui lui paraît le mieux à même d'atteindre ces résultats. Les prestataires ayant déjà remis une offre spontanée sont invités à la reformuler sur cette base.

1. Raison d'être, finalité et objet

Pourquoi l'Académie existe

Les sites de visite sont les locomotives de l'économie touristique du Périgord. Ce sont eux qui fixent la notoriété de la destination, qui portent sa promesse et qui font venir. Ce sont aussi, pour beaucoup, des entreprises dirigées par une ou deux personnes qui décident de tout : la stratégie et la billetterie, le recrutement saisonnier et la gestion des risques, l'investissement et le récit. Elles n'ont ni direction des ressources humaines, ni service juridique, ni cellule de veille.

L'Académie existe pour cela : offrir à ces dirigeants un lieu où prendre de la hauteur sur leur métier, un réseau de pairs qui vivent les mêmes contraintes, et des repères qu'ils n'ont pas le temps d'aller chercher seuls. Elle ne traite pas un sujet : elle outille une fonction — le management d'un site de visite, à 360 degrés.

La finalité n'est pas la formation pour elle-même. C'est la solidité des entreprises qui font la destination. Un site qui anticipe, qui sait décider vite et qui garde ses équipes est un site qui dure, qui investit et qui continue de porter la marque Dordogne-Périgord. C'est à ce titre que le CDT, gestionnaire de la marque de destination et animateur des filières, porte ce dispositif.

Le cycle 2027 est consacré à l'adaptation au climat parce que la saison 2026 en a fait le premier sujet d'exploitation des sites. Il n'épuise pas l'ambition de l'Académie : il l'ouvre.

Ce qu'est l'Académie — et ce qu'elle n'est pas

- **L'Académie** est le dispositif de montée en compétences des **dirigeants** de sites de visite porté par le CDT. Elle est **ouverte à l'ensemble des quelque 190 sites de visite du département**, qu'ils soient ou non membres d'un Club.
- **Les Clubs** — Incontournables, Iconiques, Signature — accompagnent des **entreprises** sur la mise en réseau, le marketing, la promotion et la conversion commerciale. L'adhésion y est payante et le bénéfice attendu est commercial.

Les deux dispositifs sont distincts et ne doivent pas être confondus dans l'offre. Une proposition conçue pour les seuls membres d'un Club sera écartée.

La logique d'ensemble

Le cycle doit permettre au plus grand nombre d'accéder à la réflexion, aux outils et au benchmark, puis à ceux qui le souhaitent d'être accompagnés en profondeur. D'où deux niveaux, qui font l'objet de deux lots distincts.

	Lot 1 — Comprendre et s'outiller	Lot 2 — Agir et produire
Public	Ouvert aux ~190 sites de visite du département, sans condition d'adhésion.	Groupe restreint de sites volontaires, dont l'effectif est proposé par le candidat.
Résultat attendu	Un dirigeant qui n'a suivi que ce niveau dispose de repères, d'outils utilisables seul et d'un benchmark.	Chaque site participant dispose de son plan chaleur, écrit et applicable à la saison 2027.
Modalités	Libres. À proposer par le candidat : nature des séances, durées, nombre, présentiel ou distance.	Libres, sous réserve des contraintes de résultat énoncées en partie 3.
Participation	Gratuite pour les professionnels, prise en charge par le CDT.	Participation des sites, avec recherche de financement au titre de la formation professionnelle.
Échéances	Déploiement à partir de janvier 2027. Kit « saisonniers » livré avant fin février 2027.	Plans chaleur achevés avant le 1 ^{er} juillet 2027. Temps de retour en septembre 2027.

Le lot 1 alimente le lot 2 : il fait connaître la démarche, installe un vocabulaire commun et permet au CDT d'identifier les sites prêts à s'engager. Le lot 2 alimente en retour le lot 1 : les productions des sites accompagnés nourrissent les outils diffusés à tous.

2. Lot 1 — Comprendre et s'outiller

2.1 Résultat attendu

À l'issue du lot 1, un dirigeant qui n'aura suivi aucun autre dispositif doit comprendre ce que les évolutions climatiques changent concrètement dans l'exploitation de son établissement, connaître ses obligations en matière de chaleur au travail, disposer d'outils qu'il peut mobiliser seul avant la saison, et savoir ce que font d'autres sites et d'autres secteurs confrontés aux mêmes contraintes.

2.2 Champs à couvrir

- L'eau et les aléas : étiage, restrictions d'usage, fermetures d'accès, conséquences sur l'exploitation.
- Le confort du visiteur et les parcours : horaires, ombre, eau, espaces de repli, rythme et durée de visite.
- Les équipes : obligations de l'employeur, organisation du travail, sécurité des personnels comme des visiteurs.
- Le récit et la communication : informer sans sur-promettre, raconter une destination qui change.

2.3 Livrables exigés

- Un ensemble d'outils prêts à l'emploi couvrant les quatre champs, conçus pour être utilisés par un dirigeant sans accompagnement.
- Un kit « saisonniers et chaleur », livré avant fin février 2027, c'est-à-dire avant le recrutement des équipes de saison.
- Un cahier de benchmark diffusable, avec sources et dates.
- Des traces réutilisables par le CDT : supports, et enregistrement des séquences d'apport lorsque la modalité retenue le permet. Les séquences d'échange entre professionnels peuvent rester hors captation.

2.4 Contraintes de résultat

- Le dispositif est ouvert à l'ensemble des sites sans condition d'adhésion, et gratuit pour les professionnels.
- Il doit être compatible avec l'exploitation d'un site : un dirigeant se déplace difficilement et rarement loin, et son temps disponible est court.
- Il doit toucher l'ensemble du département — Périgord noir, Périgueux et Bergeracois, Périgord vert et Ribéracois — et non le seul bassin le plus dense.
- Une partie au moins du contenu doit rester accessible après coup à ceux qui n'auront pas pu suivre en direct.
- Le candidat indique l'objectif de participation qu'il se fixe et la manière dont il compte l'atteindre.

3. Lot 2 — Agir et produire

Le lot 2 n'est pas un approfondissement du lot 1 : c'est un dispositif de production. Il est jugé sur ce que les participants écrivent, non sur ce qui leur est présenté.

3.1 Productions individuelles exigées

Chaque site participant produit	Contenu attendu
Une cartographie thermique de son parcours visiteur	Relevés sur les points les plus exposés, la file d'attente et le poste d'accueil. Le CDT met à disposition dix à quinze enregistreurs de température et d'humidité, en prêt tournant.
Une échelle de vigilance graduée	Trois à quatre crans, précisant pour chacun les décisions associées : horaires, parcours, effectifs d'accueil, message au visiteur, fermeture éventuelle d'espaces.
Une grille d'information visiteur	Ce qui est annoncé avant la visite sur les conditions d'accueil, et la façon dont la promesse est ajustée.
Un parcours de repli pour la tranche 12 h – 17 h	Documenté et chiffré : espaces mobilisables, capacité, aménagements nécessaires.
Un plan chaleur consolidé	Quatre à six pages, protection des équipes incluse, accompagné d'une trame de document unique à jour sur le risque chaleur.

3.2 Livrables collectifs

- Un modèle de plan chaleur « sites de visite du Périgord », librement réutilisable par les sites non participants.

- Un cahier de benchmark issu des observations conduites sur le terrain pendant le cycle.
- Une trace écrite après chaque temps de travail.

3.3 Contraintes de résultat

- Le dispositif se déroule en groupe restreint, pour permettre un réel travail entre pairs. Le candidat indique l'effectif maximum qu'il juge compatible avec sa méthode et chiffre séparément un éventuel dédoublement.
- Il comporte au moins un temps d'observation sur site : les relevés, l'observation des files d'attente, des zones d'ombre et des postes de travail ne peuvent être produits à distance.
- Il comporte un temps de retour après la saison 2027, en septembre, destiné à vérifier ce qui a été réellement mis en œuvre et à mettre à jour les plans.
- Il est rédigé en parcours de formation : objectifs de compétences, progression, modalités d'évaluation des acquis.

4. Exigences communes aux deux lots

4.1 Le benchmark est contractuel

Une mention générique d'« exemples et benchmarks » ne sera pas considérée comme une réponse. Le candidat joint à son offre la liste nominative des cas qu'il traitera, séance par séance, avec source et date.

- **Deux tiers au moins des cas doivent provenir de secteurs autres que le tourisme** — commerce, événementiel, sport, santé et secours, transport, travail en extérieur. C'est la condition pour que le benchmark produise de l'innovation plutôt que de la conformité.
- Les dispositifs non adossés à une évaluation publiée doivent être présentés comme tels.
- Le lot 2 doit produire du benchmark inédit, et pas seulement en restituer.

4.2 Ancrage réglementaire

Le décret n° 2025-482, applicable depuis le 1^{er} juillet 2025, doit être traité dans les deux lots : risque chaleur au document unique, trois litres d'eau fraîche par jour et par travailleur en l'absence d'eau courante, aménagement des horaires, ombrage du travail extérieur, formation aux signes du coup de chaleur, protocoles pour les travailleurs isolés. C'est le seul élément non négociable du sujet, et le plus mobilisateur auprès d'un public large.

4.3 Méthode

- Le candidat expose la méthode qu'il retient et la justifie au regard des résultats attendus. Les formats de travail entre pairs documentés — co-développement, pre-mortem, communauté de pratique — sont bienvenus, avec leurs conditions de réussite et leurs limites.
- Pour le lot 2, un questionnaire préalable de cadrage est exigé, ainsi qu'un dispositif de relance entre deux temps de travail pour sécuriser la production individuelle.

4.4 Propriété et diffusion

L'ensemble des outils, fiches, modèles, cahiers de benchmark et enregistrements est cédé au CDT, qui doit pouvoir les diffuser librement aux professionnels du département, y compris non participants. Le candidat indique expressément son accord ou ses réserves.

5. Conditions administratives, prix et calendrier

5.1 Qualification

Le CDT entend faire financer tout ou partie du lot 2 par les fonds de la formation professionnelle. Le candidat indique s'il est certifié Qualiopi et déclaré organisme de formation, ou par quel organisme tiers le conventionnement pourrait passer. L'absence de certification n'est pas éliminatoire mais doit être traitée dans l'offre.

5.2 Prix

Le CDT n'indique ni enveloppe, ni base tarifaire, ni volume d'intervention attendu, afin de ne pas orienter la conception des réponses. Le candidat est libre de proposer les modalités, le nombre et la durée des séances qui lui paraissent les mieux adaptés aux résultats décrits aux parties 2 et 3.

Il présente en revanche son prix de manière décomposée et comparable : pour chaque séance ou phase, le nombre de journées et de demi-journées d'intervention qu'il prévoit, son taux journalier, et le total par lot. Les frais de déplacement et d'hébergement sont chiffrés à part. Une offre ne précisant pas le volume d'intervention proposé ne pourra pas être jugée.

Le CDT se réserve le droit de n'attribuer qu'un seul lot, ou de les attribuer à deux prestataires différents.

5.3 Calendrier de la consultation

Étape	Date
Lancement de la consultation	20 octobre 2026
Date limite des questions écrites	4 novembre 2026
Remise des offres	mercredi 18 novembre 2026, 12 h — par courriel
Auditions éventuelles (45 min, visioconférence)	semaine du 1 ^{er} décembre 2026
Notification	8 décembre 2026
Démarrage du cycle	janvier 2027

Le dossier de réponse ne dépasse pas douze pages hors annexes et précise clairement le ou les lots auxquels il répond. Il comprend : la note méthodologique et le dispositif proposé ; la liste nominative du benchmark par séance ; des exemples de gabarits d'outils et de livrables ; le curriculum vitae des intervenants et trois références comparables avec contacts ; le prix décomposé selon la partie 5.2 ; la position sur la propriété intellectuelle et sur Qualiopi.

6. Critères de sélection

Chaque critère est noté sur 5, puis pondéré. Les pondérations diffèrent selon le lot, le lot 1 étant jugé sur sa capacité à embarquer un public large, le lot 2 sur sa capacité à faire produire.

Critère	Ce qui sera apprécié	Lot 1	Lot 2
Pertinence du dispositif proposé et adéquation au public	C'est ici que se juge la liberté laissée au candidat : cohérence entre les modalités retenues et les résultats attendus. Lot 1 : capacité à mobiliser un public hétérogène et non captif, couverture territoriale, objectif de participation assumé. Lot 2 : objectifs de compétences, progression, évaluation des acquis, réalisme de la charge demandée à des dirigeants en activité.	30 %	35 %
Qualité, précision et originalité du benchmark	Cas nommés, datés et sourcés ; part effective de cas hors tourisme ; sources internationales ; honnêteté sur les dispositifs non évalués ; méthode pour produire du benchmark inédit.	25 %	25 %
Qualité des outils et des livrables	Lot 1 : outils utilisables sans accompagnement, gabarits fournis à l'appui de l'offre, qualité du kit saisonniers. Lot 2 : gabarits de plan chaleur, accompagnement individuel entre les temps de travail, transférabilité aux sites non participants.	20 %	20 %
Références et profil des intervenants	Expérience auprès de dirigeants de sites recevant du public ; connaissance des contraintes d'exploitation ; références comparables vérifiables ; qualification au regard du financement de la formation.	10 %	10 %
Prix et volume d'intervention	Cohérence entre le volume d'intervention proposé et les résultats attendus ; lisibilité de la décomposition en journées et demi-journées ; transparence du taux journalier ; maîtrise des frais annexes.	15 %	10 %

Éléments rédhibitoires

Une offre sera écartée sans notation si elle ne comporte pas la liste nominative du benchmark par séance ; si elle restreint le lot 1 aux seuls membres d'un Club ; si elle ne prévoit aucune production individuelle par site pour le lot 2 ; si elle refuse la cession des outils et livrables collectifs au CDT ; ou si elle ne précise pas le volume d'intervention proposé en journées et demi-journées.

Les données de contexte mobilisables par le prestataire — bilan climatique et touristique de la saison 2026, benchmark constitué, dispositifs de financement — figurent dans le dossier documentaire d'adaptation climatique du CDT24, communicable aux candidats sur demande. Les chiffres de fréquentation départementale ne sont pas consolidés : le bilan complet de la saison 2026 sera publié en mars 2027.