Cahier des charges / Appel à propositions

Programme d'Actions Collectives Branches
AGEFOS PME Normandie

Date: jeudi 8 février 2018

Rédacteur:
AGEFOS PME NORMANDIE
Cathy DUVAL
Chargée de Projets
Tel : 02 31 50 17 17
Email : cduval@agefos-pme.com

Cette formation est cofinancée par l'Union européenne

Sommaire

1. Présentation d'AGEFOS PME/Présentation de la Branche professionnelle 3

2. Le contexte et les enjeux 4

3. Description de la prestation attendue 5

4. Contenu de la proposition 8

5. Engagements du prestataire de formation 9

6. Procédure de l'appel à propositions 9

7. Contractualisation 11

1. Présentation d'AGEFOS PME/Présentation de la Branche professionnelle

Le Fonds d'Assurance Formation, AGEFOS PME est un Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) avec un agrément unique et national délivré par l'Etat par arrêté du 24 janvier 1973 modifié pour la dernière fois par arrêté du 16 décembre 2016. Il est également habilité à collecter la taxe d'apprentissage par arrêté du 23 novembre 2015 modifié par arrêté du 22 décembre 2016.

Il est régi par un accord constitutif, des statuts nationaux et régionaux. Conclu le 6 juillet 1972 et modifié en dernier lieu le 6 janvier 2015, l'accord constitutif d'AGEFOS PME a été signé entre la CPME d'une part, et la CFDT, le CFE-CGC, la CFTC, la CGT et CGT-FO d'autre part.
AGEFOS PME a été habilité OCTA par arrêté du 4 juin 2016.

AGEFOS PME est le premier gestionnaire privé de fonds pour la formation professionnelle et compte aujourd'hui 13 associations territoriales réparties en métropole ainsi que dans les DOM, et d'un Siège National.

Le réseau AGEFOS PME, implanté sur l'ensemble du territoire, exerce et développe, depuis 1972, ses missions et services au plus près des entreprises.

Le réseau AGEFOS PME propose également un service particulier aux branches professionnelles (51 branches adhérentes), groupes ou grandes entreprises nationales qui souhaitent mettre en œuvre une politique de formation commune aux entreprises qui leur sont rattachées.

AGEFOS PME NORMANDIE

L'AGEFOS PME Normandie compte 8 894 entreprises adhérentes, le nombre de salariés qui sont couverts est de 90 653. Elle a consacré 24 M€ dans la formation des salariés normands en 2016.

L'activité d'AGEFOS PME Normandie est organisée autour d'un siège régional et antenne
CALVADOS –MANCHE – ORNE et d'une antenne EURE – SEINE-MARITIME :

- Siège : 8 rue d'Atalante – BP 10 268 – 14 209 Hérouville Saint Clair Cedex
- Antenne : 125, Av Edmund Halley – CS 10 033 – 76 801 Saint Etienne du Rouvray Cedex

AGEFOS PME Normandie assure trois missions principales pour le compte de ses entreprises adhérentes :

- Une mission de collecte et de gestion des fonds de formation
- Une mission d'accompagnement de projets d'entreprises
- Une mission de financement des actions de formation

AGEFOS PME Normandie dépose cet appel à propositions. Il s'inscrit dans le cadre de la mise en place du programme d'actions collectives branches 2018 porté au bénéfice des entreprises adhérentes et relevant des branches nommées. Il a vocation de répondre aux besoins de formations exprimés par celles-ci.

Le catalogue s'adresse aux TPE et PME-PMI de la Normandie.

2. Le contexte et les enjeux

Dans un contexte de mutations économiques et technologiques perpétuelles, l'accompagnement des salariés dans le développement de leurs compétences reste plus que jamais un enjeu majeur pour le maintien de la compétitivité des entreprises et des emplois sur notre territoire.

La formation professionnelle permet d'apporter des réponses aux évolutions du marché. Elle devient un élément incontournable de la sécurisation des parcours professionnels avec l'allongement de la vie professionnelle.

Dans ce contexte, AGEFOS PME Normandie souhaite mettre en place un outil sur lequel les entreprises pourront s'appuyer pour organiser la formation et le maintien des compétences de leurs salariés.

Dans ce cadre, les enjeux sont les suivants :

- Faciliter l'accès à la formation des entreprises résultant des branches nommées ci-dessous
- Répondre aux besoins des entreprises de la région au travers d'un catalogue proposant des solutions adaptées, de proximité et de qualité
- Proposer des formations en présentiel et/ou à distance correspondant aux évolutions du marché du travail des entreprises de la région

3. Description de la prestation attendue

- **La prestation attendue devra être conduite pour une durée d'un an et pourra être renouvelée si besoin**
- **Liste des branches professionnelles concernées et ses actions de formation rattachées**

  - ✓ Courtage en assurance, banque et finance
  - ✓ Restauration rapide
  - ✓ Immobilier : transaction, gestion locative, syndic de copropriété
  - ✓ Commerce de détail de la librairie

Courtage en assurance, banque et finance

Intitulé de la formation	**Connaître ses obligations d'intermédiaire en assurance**
Objectif	**Savoir quelles sont les dispositions légales qui régissent les obligations des intermédiaires en assurance** **Déterminer les contours du devoir de conseil et d'information** **Eviter les erreurs lors de la souscription, modification, réalisation des contrats et de la gestion de sinistre** **Acquérir une rigueur de gestion permettant de réduire les risques de mises en cause**
Public	**Courtier, agent général, chargé de clientèle**
Modalité	**Présentiel**

Intitulé de la formation	**Combattre la fraude à l'assurance**
Objectif	**Définir la fraude à l'assurance et sa typologie de cas** **Comprendre la fraude et détecter les dossiers suspects** **Rechercher et exploiter les éléments de preuve** **Prévenir et dissuader de la fraude à l'assurance**
Public	**Inspecteur et gestionnaire sinistre**
Modalité	**Présentiel**

Intitulé de la formation	**Développer vos ventes**
Objectif	**Acquérir les compétences commerciales requises pour exercer l'intermédiation en assurance, en crédit et en produits patrimoniaux** **Favoriser sa polyvalence pour exercer son activité : commerciale, technique et de gestion**
Public	**Commercial et cadre commercial en courtage**
Modalité	**Présentiel**

Restauration rapide

Intitulé de la formation	Appliquer l'hygiène et la sécurité alimentaire
Objectif	Sensibiliser aux enjeux liés à la sécurité alimentaire S'initier et comprendre les règles de bonnes pratiques Organiser et gérer son activité dans des conditions d'hygiène conformes à la réglementation Appliquer les règles d'hygiène dans son environnement professionnel en respectant les procédures pour éviter tous risques de contamination alimentaire
Public	Agents, employés, cuisiniers de la restauration rapide Toute personne en charge de l'hygiène alimentaire dans l'établissement
Modalité	Présentiel

Intitulé de la formation	Respecter la réglementation HACCP
Objectif	Situer les principes du HACCP dans l'environnement réglementaire et qualité Approfondir la méthode HACCP afin de la mettre en application dans son entreprise
Public	Toute personne responsable de la mise au point et du maintien du système HACCP
Modalité	Présentiel

Intitulé de la formation	Vendre sur internet
Objectif	Comprendre le phénomène du e-commerce Savoir quelle solution e-commerce choisir en restauration rapide Se familiariser avec les outils du web Apprendre à vendre de la restauration rapide sur son site ou le web en général
Public	Tout professionnel de la restauration rapide
Modalité	Présentiel

Immobilier : transaction, gestion locative, syndic de copropriété

Intitulé de la formation	Connaître les fondamentaux de la loi Alur
Objectif	Connaître les changements du métier et gagner en efficacité Mesurer les enjeux de cette nouvelle loi Appréhender les nouvelles approches légales de la Loi ALUR
Public	Professionnel de l'immobilier Toute personne amenée à conseiller des clients sur leurs investissements immobiliers
Modalité	Présentiel ou FOAD

Intitulé de la formation	Sécuriser les mandats de transaction
Objectif	Maîtriser le cadre légal de la transaction immobilière Reconnaître et prévenir les risques liés à la vente immobilière Sécuriser ses contrats de vente
Public	Professionnels de l'immobilier
Modalité	Présentiel

Intitulé de la formation	Devenir expert en évaluation immobilière
Objectif	Acquérir les connaissances de base juridiques et pratiques indispensables afin de passer du stade de l'évaluation à l'expertise
Public	Professionnel de l'immobilier souhaitant s'orienter vers l'expertise immobilière
Modalité	Présentiel

Commerce de détail de la librairie

Intitulé de la formation	Animer et promouvoir sa librairie
Objectif	Etudier et comprendre les principales règles d'aménagement et de merchandising du livre Elaborer une mise en scène et une politique d'animations Diriger la politique événementielle et la promotion de sa librairie
Public	Directeur, créateur, repreneur, chef de rayon
Modalité	Présentiel

Intitulé de la formation	Développer les techniques de vente et conseil
Objectif	Maîtriser les bases de la vente-conseil Déterminer les besoins du client Répondre au besoin du lecteur Fidéliser sa clientèle en étant force de proposition Augmenter le chiffre d'affaires de sa librairie
Public	Responsable de rayon, vendeur
Modalité	Présentiel

Intitulé de la formation	Communiquer par internet
Objectif	Améliorer sa communication via Internet pour fidéliser la clientèle Gérer ses animations pour développer le flux physique en librairie et susciter des ventes Constituer une identité numérique et la maîtriser
Public	Responsable de rayon
Modalité	Présentiel

- **Le périmètre d'intervention des prestataires sélectionnés est** la Normandie
- **La démarche de ce dispositif cible les salariés des TPE et des PME**

  Les actions de formation s'adressent aux salariés des branches adhérentes d'AGEFOS PME Normandie. Les publics sont variés (hommes, femmes, classe d'âge, niveau de formation initiale, profils et parcours professionnels…).
- **Durée indicative par prestation de formation** : la journée de formation doit être au minimum de 7 heures avec une pause repas le midi.
- **Modalités** :

  La planification des actions devra se faire sur des sessions ouvertes (figurant au catalogue de l'organisme de formation). A ce titre l'organisme de formation pourra, s'il est retenu, indiquer dans son catalogue que ces sessions sont ouvertes à des adhérents de l'AGEFOS PME. Les réponses des organismes devront donc préciser les dates de leurs sessions.
- **A l'issue de la formation**, une évaluation sera demandée aux participants et sa synthèse sera transmise par le prestataire à l'OPCA.

4. Contenu de la proposition

L'offre du prestataire doit impérativement inclure les points suivants :

4.1. Présentation du prestataire de formation

- raison sociale
- SIRET
- numéro de déclaration d'activité
- effectif salarié de la structure
- secteurs d'intervention et/ou domaines d'activité

4.2. Déroulement de la prestation de formation

Le document remis précise pour chacune des actions :

- le programme
- le découpage de la formation (thème traité, durée …)
- les méthodes et moyens pédagogiques utilisés
- les prérequis nécessaires pour pouvoir suivre la formation
- les modalités d'évaluation de la formation

4.3. Moyens humains

Le prestataire présente dans son offre les moyens humains mis à disposition pour la réalisation du projet :

- nom, qualification et expérience de(s) intervenants. Ces informations seront complétées par la production d'un CV individuel détaillant les qualifications, compétences et expérience de l'intervenant.

4.4. Références du prestataire

Le prestataire présente des références significatives d'actions conduites dans le domaine de formation concerné /la typologie de public visé ou autre … à préciser.

4.5. Offre financière

Le prestataire indique de manière précise le prix en euros hors taxe de la prestation. Ce coût inclut l'ensemble des frais engagés (frais d'ingénierie, coût pédagogique, frais de formateur…) pour la mise en œuvre de la prestation.

Le prestataire se conformera au cadre défini de la fiche descriptive et des fiches projets (voir documents joints) lors de la formulation de sa proposition.

5. Engagements du prestataire de formation

Respect de la qualité des actions de formation

Le décret n°2015-790 du 30/06/2015 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue fixe les critères qui devront être contrôlés par l'OPCA dans le cadre de ses achats de formation.

A ce titre, l'organisme de formation s'engage à respecter la charte qualité AGEFOS PME (disponible sur www.agefos-pme.com). A ce titre, l'organisme de formation s'engage à déposer dans le DATA DOCK tous les éléments permettant à l'OPCA de vérifier les six critères du décret :

1. l'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé
2. l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires
3. l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
4. la qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations
5. les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
6. la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

De plus, AGEFOS PME s'assurera du respect de la réglementation en vigueur en matière de formation professionnelle continue portant sur :

- l'établissement d'un règlement intérieur
- les conditions de réalisation d'une action de formation (programme de formation avec mention des prérequis, moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement, moyens permettant de suivre l'exécution de la formation et d'en apprécier les résultats)
- les documents à remettre aux stagiaires avant l'entrée en formation
- et la garantie de la protection des libertés individuelles (toute information demandée à un stagiaire doit avoir un lien direct et nécessaire avec l'action de formation)

Ces différents éléments seront précisés à l'organisme de formation dès notification de sa sélection dans le cadre du présent appel à propositions.

6. Procédure de l'appel à propositions

6.1. Conditions d'envoi des offres et date limite de réception

Les offres doivent être adressées :

par e-mail à :	**et par courrier à :**
cduval@agefos-pme.com	AGEFOS PME NORMANDIE Cathy DUVAL 8, rue d'Atalante BP 10268 14209 Hérouville Saint-Clair cedex

Au plus tard le jeudi 1er mars 2018

Toute offre doit être datée et signée par le représentant qualifié de la société. L'offre et les prix proposés doivent être écrits très lisiblement.

Sélection du prestataire

Tout dossier parvenu hors délai et/ou ne respectant pas le formalisme de réponse, et/ou incomplet ne sera pas étudié.

a/ Etapes et calendrier de sélection

Période / échéance	Etape
08/02/2018	Lancement de l'appel à propositions : le présent document et ses annexes sont accessibles sur l'espace dédié aux appels d'offres sur le site Internet www.agefos-pme.com
01/03/2018	Date limite de réception des propositions
05/03/2018	Instruction des réponses recevables
07/03/2018	Commission de sélection
12/03/2018	Notification de la décision
16/03/2018	Conventionnement
01/04/2018	Démarrage de la prestation
31/12/2018	Fin de la prestation sauf renouvellement si besoin

b/ Critères de sélection

Les propositions seront examinées au regard des critères suivants :

Critères	Notation	Coefficient
Pertinence de la réponse - Compréhension du contexte et de la problématique, des enjeux, des objectifs et du contenu du projet	Sur 3	3
Qualification du formateur et expérience en lien avec la thématique concernée	Sur 3	3
Méthodes pédagogiques, techniques et d'encadrement	Sur 3	2
Capacité à intervenir sur le territoire demandé / ancrage territorial	Sur 3	3
Propositions d'amélioration éventuellement formulées	Sur 3	1
Proposition financière	Sur 3	1

La sélection du ou des prestataires sera réalisée par un comité interne à l'AGEFOS PME.

AGEFOS PME se réserve le droit de ne pas donner suite aux propositions reçues et s'engage à garder confidentielles les offres reçues.

AGEFOS PME se réserve le droit de demander des précisions complémentaires en tant que de besoin.

Le prestataire non retenu ne peut prétendre à aucune indemnité.

AGEFOS PME n'est engagé qu'après notification écrite au prestataire de l'acceptation de la proposition et après acceptation formelle des conditions proposées (contractualisation).

7. Contractualisation

A l'issue de la désignation du prestataire en charge du projet, une convention sera signée entre le prestataire et l'AGEFOS PME.

Cette convention précisera notamment les modalités de la collaboration ainsi que celles de règlement des factures, sous réserve de validation des prestations par nos services.

En cas de difficulté de compréhension du présent document, vous pouvez contacter :

Cathy DUVAL
AGEFOS PME NORMANDIE
Tel : 02 31 50 17 17
Email : cduval@agefos-pme.com