



***Appel à propositions
PASS formation 2010
Nord - Pas de Calais***

***Dispositif régional de formation
ACTIONS COLLECTIVES 2010***

Formations à destination de l'ensemble des entreprises du Nord - Pas de Calais adhérentes à l'AGEFOS PME Nord Picardie

Les actions sont susceptibles d'être cofinancées par :

- La DRTEFP Nord- Pas de Calais
- Le FSE Europe

GUIDE METHODOLOGIQUE

SOMMAIRE

Contexte	Page 3 à 5
Modalités d'organisation	Page 6 à 7
Gestion administrative	Page 8 à 10
Thématiques de formation	Page 11 à 21
Annexes	Page 23

VOTRE INTERLOCUTEUR AGEFOS PME

Joëlle DEHAYNIN

jdehaynin@agefos-pme.com

Chargée de la mise en œuvre des actions collectives

NOS COORDONNEES

AGEFOS PME NORD PICARDIE
A l'attention de Joëlle Dehaynin
Appel d'offres PassFormation 2010

12 rue de douai
BP 371
59020 LILLE cedex

CONTEXTE DE LA DEMANDE

ORGANISME COMMANDITAIRE

AGEFOS PME Nord Picardie, Association régionale agissant pour le compte du Fonds d'Assurance Formation des Salariés des Petites et Moyennes entreprises dénommé AGEFOS PME ;

Notre mission :

Dans un cadre intersectoriel et territorial, AGEFOS PME assure le service formation externe pour le compte des entreprises de plus ou de moins de 10 salariés.

Mission de collecte et de gestion des fonds de formation

AGEFOS PME collecte et gère localement le budget formation des PME constitué par :

- Les contributions des entreprises : le plan de formation, les cotisations alternance
- Les financements des pouvoirs publics : Europe, Etat, Conseil Régional

Mission d'accompagnement de projets d'entreprises

En les informant et les assistant dans les démarches telles que :

- *Le diagnostic des besoins de formation*, qu'ils soient propres à l'entreprise, sur un plan collectif (professionnel ou territorial)
- *La formalisation et la planification du projet de formation*
- *L'Information et le conseil* sur l'ensemble des aides à la formation et à l'embauche
- *La mobilisation de financements complémentaires*
- *L'identification des compétences* nécessaires à la mise en oeuvre du projet : cahier des charges, appel à propositions...
- *La définition des critères d'évaluation* des actions de formation

Mission de financement des actions de formation

- AGEFOS PME finance les actions de formation au bénéfice de salariés d'entreprises :
- Dans le cadre du plan de formation de l'entreprise
- Dans le cadre de la professionnalisation (contrat et période de professionnalisation, DIF) et des actions au bénéfice des tuteurs.

CONTEXTE

Dans le cadre de l'**ADEC** (Accord pour le Développement de l'Emploi et des Compétences), l' **AGEFOS PME Nord Picardie** met en place un dispositif de formation composé d'une série d'actions régionales de formation à destination des entreprises visant les **objectifs suivants** :

- ⇒ Améliorer l'employabilité des salariés les plus fragiles par une approche individualisée et la construction de parcours professionnalisant
- ⇒ Accompagner les entreprises dans l'adaptation de leurs compétences aux différents changements environnementaux
- ⇒ Elever le niveau de qualification et de compétences des salariés afin qu'ils puissent évoluer dans l'entreprise et au besoin faciliter leur mobilité professionnelle ,
- ⇒ Réduire les inégalités d'accès à la qualification et à la formation

Pour des **publics prioritaires** :

- ⇒ les premiers niveaux de qualification
- ⇒ les plus de 45 ans
- ⇒ les femmes

Les actions que nous souhaitons mettre en place seront mises en œuvre dans le cadre d'**actions collectives inter- entreprises**.

Elles s'inscrivent dans une perspective de sécurisation des trajectoires professionnelles. Cette offre de formation sera proposée sur l'ensemble de nos adhérents se situant sur le territoire **Nord- Pas de Calais**.

PRESENTATION DU DISPOSITIF

Le dispositif est proposé par l'AGEFOS PME à l'ensemble de ses adhérents pour la **période du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2010**.

Il bénéficiera éventuellement d'un cofinancement de la DRTEFP Nord-Pas de Calais et du Fonds social Européen

Nous souhaitons que ***l'offre de formation régionale réponde aux principales innovations introduites par les Accords Nationaux Interprofessionnels de 2003 et 2009 et de la loi du 24 novembre 2009*** , et contribue ainsi à l'accompagnement des salariés de la région Nord-Pas de Calais dans l'actualisation de leurs connaissances et compétences afin de favoriser leurs évolutions professionnelles et de leur permettre de progresser d'au moins d'un niveau leur qualification au cours de leurs vies professionnelles.

L'individualisation des parcours qui en découle, entendue comme adaptation à des publics diversifiés, commande de reconsidérer les mobiles et perspectives professionnelles des stagiaires tout en favorisant leur compatibilité avec les enjeux et contraintes des entreprises.

Dans le cas des Petites et Moyennes Entreprises, l'accès à la formation doit être rapporté à un management des compétences plus sensible, d'une part, au développement personnel et professionnel des salariés et, d'autre part, aux particularismes de petites et moyennes entreprises dont les effectifs restreints imposent la **recherche d'actions de formation concertées et adaptées**.

Conçus sous la **forme de sessions courtes pouvant être intégrées à un parcours d'au moins 35H**, les modules de formation doivent permettre de gagner en réactivité et en adaptabilité en respectant, tout à la fois, les rythmes professionnels et les priorités exprimées par les publics (stagiaires et entreprises) au titre d'une montée en compétences conjointe des salariés et de l'entreprise.

L'ingénierie relative à la construction de ces parcours professionnalisant pourra, sous réserve de recevabilité, faire l'objet d'une **prise en charge financière**.

Mise en oeuvre

Les formations seront dispensées par les organismes de formation intervenant dans chaque département du Nord et du Pas de Calais.

Les sessions seront organisées au plus près des entreprises.

Système d'évaluation des prestations de formation

Nous avons mis en place un système d'évaluation qui constitue un faisceau d'éléments nous permettant d'avoir un avis qui tend à l'objectivité, sur les prestations :

- Un recueil de l'avis des formés.
A l'issue de chaque formation, le salarié reçoit un questionnaire issu de l'AGEFOS PME " Votre Avis Nous Intéresse" qui est distribué par l'organisme de formation et qui nous est renvoyé.
Le règlement de la prestation se fera à réception de ces documents VANI, ils vous seront avec la convention.
- Une étude qui peut être réalisée par un Conseiller Formation à l'issue de chaque action de formation mettant en évidence la conformité entre ce qui était prévu et ce qui a été dispensé
- La mise en place d'un observatoire qui fait le rapport entre le nombre d'actions mise en œuvre par l'organisme de formation et la satisfaction du stagiaire.
- Un entretien qui peut être mené auprès de l'entreprise afin d'appréhender tout ou partie des effets de la formation

MODALITES D'ORGANISATION

QUI

FAIT

QUOI ...

Avant la formation

- 1. AGEFOS PME Nord Picardie, par antenne** adresse à l'ensemble de ses adhérents une plaquette d'information leur permettant de s'inscrire aux différentes sessions et assurera la promotion du dispositif.
- 2. L'AGEFOS-PME** reçoit les inscriptions ainsi que les chèques de participation. (sans chèque il n'y aura pas d'inscrits).
NB : Pour les entreprises comptant moins de 10 salariés, cette action pourra être confiée à l'organisme de formation .
L'AGEFOS-PME vérifie la cohérence de ces inscriptions avec les critères généraux définis éventuellement dans l'ADEC et par le Fonds Social Européen. Un nombre minimal et maximal d'inscrits par groupe est prévu dans l'intérêt pédagogique du formateur et des stagiaires, soit 5 inscrits minimum et 12 inscrits maximum. Le tarif proposé doit tenir compte de ces données.
- 3. L'AGEFOS PME** adresse (par mail ou fax) à l'Organisme de formation la liste des inscrits au fur et à mesure.
- 4. L'organisme de formation** s'engage à mettre oeuvre une démarche commerciale qui vise à prospecter et à faire la promotion de ces actions de formation auprès des entreprises.
Le détail de cette démarche sera d'ailleurs à expliciter dans la réponse à propositions.
- 5. L'organisme de formation** constitue les groupes.
Il confirme aux stagiaires , les dates, programme de formation et lieux d'intervention de l'action de formation.

L'organisme de formation s'engage à mettre en oeuvre l'ensemble des outils de positionnement et d'évaluation visant à mesurer la pertinence et l'atteinte des objectifs pédagogiques de la formation (connaissances et/ou compétences visées et mesures correspondantes : Acquis/ Non Acquis/ En cours).

Ouverture et Clôture de la session de formation

6. L'AGEFOS PME Nord Picardie se réserve le droit d'assister à l'ouverture ainsi qu'à la clôture de la session de formation afin de rappeler le contexte de la formation et son organisation notamment au niveau du financement.

Pendant la formation

7 . L'Organisme de formation procédera à un positionnement afin de mieux adapter le contenu de la formation.

Le formateur complètera l'attestation de présence . Il fera émarger les stagiaires par ½ journée.

L'attestation de présence, dont un modèle sera fourni par AGEFOS-PME, devra faire mention des co-financeurs à l'opération.

L'organisme de formation informera l'AGEFOS PME des absences des stagiaires.

8 Le formateur fait remplir aux stagiaires une fiche de mesure de la satisfaction client VANI Votre Avis nous intéresse dont il fait parvenir une copie à l'AGEFOS-PME.

Après la formation

9 L'Organisme de formation fait parvenir, à l'issue de la formation, **la facture** correspondante à l'action réalisée, accompagnée des **questionnaires « Votre Avis Nous intéresse »** remplis par les salariés bénéficiaires de la formation ainsi que les **attestations de présence remplies.**

L'AGEFOS PME contrôle les pièces justificatives et réglera au vu du dossier complet, la facture à l'organisme de formation dans un délai de trois semaines maximum

ATTENTION : les dossiers bénéficiant d'un co-financement doivent être réglés avant le 31 décembre de l'année de réalisation de l'action.

10 À l'issue de la formation, l'organisme de formation délivre au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

COUT

Coûts pédagogiques

Les prix sont fixés, par jour de 7 H ou demi-journée de 3H30 de formation et par stagiaire (coût H.T : prestation, salle, frais du formateur).

Le montant de la prestation sera établi dans une fourchette (tarif minimum – tarif maximum par personne en fonction du nombre de participants) , ce qui permettra d'établir un plafond .

- *EXEMPLE :* *Intitulé :Italien initiation*
 - *Durée : 35 H*
 - *Coût par personne :*
de 332 € à 782 € suivant le nombre de participants
 - *Minimum de personnes par groupe : 6*
 - *Maximum de personnes par groupe : 12*

Le règlement s'effectuera à réception des attestations de présence, des fiches de satisfaction VANI et des factures.

Cf Annexe : La fiche de présentation de l'action.

Les repas des stagiaires ne sont pas à inclure dans le coût de la prestation.

***Les journées de formation payées seront exclusivement les journées /stagiaires ou demi-journées stagiaires effectivement réalisées.
Les journées annulées et les absences des stagiaires ne seront pas l'objet d'une facturation.***

ATTENTION : Les actions qui comptabilisent moins de 7 H de formation réalisées, ne pourront être imputables .

Coûts d'ingénierie

Les coûts d'ingénierie des actions sont intégrés dans le coût pédagogique.

Toutefois, dans le cadre d'actions spécifiques, l'ingénierie pédagogique nécessaire à la construction de parcours adaptés tant au public salarié qu'à la typologie d'entreprises visées est susceptible de faire l'objet d'une prise en charge financière. Les modalités de conventionnement seront négociées au cas par cas.

Conventionnement

Une convention relative à l'ensemble de la période sera signée entre l'AGEFOS PME et l'organisme de formation . Celle-ci précisera les modalités de collaboration tant sur la prestation de formation que sur l'ingénierie pédagogique.

REPONSES A L'APPEL A PROPOSITIONS

L'appel à propositions est établi pour la période suivante :
1^{er} janvier 2010 au 31 Décembre 2010.

Il devra comprendre obligatoirement les éléments suivants :

Première partie de la réponse :

1. Un document de présentation de l'organisme de formation
2. Le nom et titre du signataire de la convention, adresse mail et contact téléphonique.
3. La présentation des intervenants (CV des formateurs) et de leurs expériences (particulièrement auprès de petites entreprises)
4. La présentation et l'explicitation de la démarche commerciale déployée afin de prospecter et de faire la promotion d'une offre de formation comme le PASS Formation.

Deuxième partie: Pour chaque module de formation :

5. La fiche descriptive de l'action , chaque rubrique obligatoirement remplie
(Document AGEFOS PME – Cf Annexe P 23)
6. Les contenus détaillés des modules de formation pour lesquels vous proposez une réponse
(Document Organisme de formation)
7. L'outil de positionnement de départ de l'apprenant dans le domaine
(Document Organisme de formation)
8. L'outil d'évaluation des acquis de la formation qui sera délivrée au stagiaire en fin de formation
(Document Organisme de formation)

Les propositions devront être envoyées en un exemplaire **pour le 4 janvier 2009** à l'adresse précisée page 2 du document.

Au regard de l'ensemble des propositions reçues ainsi que d'une notation effectuée d'après des critères objectifs, la sélection des organismes prestataires se fera lors d'un comité de sélection qui se tiendra le vendredi 15 janvier 2010. Suite à ce comité vous recevrez un courrier à votre intention.

Les organismes retenus, le seront pour intervenir sur l'ensemble de l'un ou l'autre des départements de la région Nord - Pas de Calais.

LES MODULES DE FORMATION

Sommaire

Commercial :

- Améliorer son efficacité commerciale
- Gérer les litiges et préserver la relation client

Management

- Savoir mener différents types d'entretien
- Manager un projet de changement en période de mutation économique
- Formation de formateur occasionnel

RH :

- Les points clés pour une bonne gestion des compétences en PME
- Faire un recrutement efficace
- Optimiser mon plan de formation

Langues:

- Anglais professionnel
- Néerlandais professionnel

Bureautique:

- Word bases
- Excel bases
- PPT bases
- Création de son site internet

Efficacité professionnelle

- Gérer son stress pour augmenter son efficacité professionnelle

Gestion/finance

- La comptabilité pour les non-comptables

Socle de connaissance de base

- Apprentissage des savoirs de base en Français
- Anglais initiation
- Culture mathématiques, scientifique et technologique

THEMES	ACTIONS	OBJECTIFS	CONDITIONS PARTICULIERES <i>Durées</i>	PUBLIC VISE	LOCALISATION DE MISE EN OEUVRE
COMMERCIAL	Améliorer son efficacité commerciale	<p>Maîtriser les techniques d'accueil</p> <p>Développer les attitudes et réflexes favorables à la qualité de communication</p> <p>Ecouter, reformuler, transmettre une image positive de son entreprise</p> <p>Prendre un message téléphonique</p> <p>Utiliser le téléphone comme un outil commercial</p> <p>Mener un entretien de prospection commerciale</p>	21H	<p>Personnes ayant une fonction qui l'amène à être en contact avec des clients (physiquement, par téléphone, par mail...)</p> <p>Commerce de proximité</p>	
	Gérer les litiges et préserver la relation client	<p>Gérer les délais</p> <p>Comment parler à un client mécontent</p> <p>Le geste " client"</p> <p>Améliorer la qualité de la relation et en mesurer les enjeux</p> <p>Analyser un problème et trouver des solutions</p>	14H	<p>Personnes ayant une fonction qui l'amène à être en contact avec des clients (physiquement, par téléphone, par mail...)</p> <p>Commerce de proximité</p>	

MANAGEMENT	Savoir mener différents type d'entretiens (recrutement, annuel, professionnel...)	Maîtriser les différentes étapes d'un entretien de recrutement : définir le poste, communiquer l'offre, conduire et analyser l'entretien, sélectionner, accueillir et intégrer	21H	Toute personne amenée à réaliser des entretiens	Région
-------------------	--	--	-----	---	--------

MANAGEMENT	Manager un projet de changement , en période de mutation économique	Etre force de proposition Faire le diagnostic de la situation S'affirmer dans son rôle de manager Renforcer la confiance de ses collaborateurs : savoir dire que "c'est bien"	14H	Tous salariés en position de manager	
-------------------	--	--	-----	--------------------------------------	--

MANAGEMENT	Formation de formateur occasionnel	<p>Maîtriser les concepts pédagogiques, les techniques d'animation de groupe</p> <p>Construire une progression pédagogique</p>	21H	Salarié devant dans le cadre de missions transversales participer à la formation interne au sein de l'entreprise	Région
-------------------	---	--	-----	--	--------

Ressources Humaines	Les points clés pour une bonne Gestion des compétences en PME	<p>Gérer dans le contexte 2010 le départ et les transferts des compétences clés (problématique seniors) Identifier, Diagnostiquer les compétences clés Créer les conditions de transfert de ces compétences (côté direction, encadrement, salariés seniors ...)</p> <p>Transmettre des savoirs Gérer les fins de carrières</p>	21 Heures	Manager qui doivent mettre en place une GPEC	Région
----------------------------	--	--	-----------	--	--------

Ressources Humaines	Faire un recrutement efficace	Construire un profil de poste Imaginer des profils de candidat Sélectionner des CV Comment questionner le candidat Quels critères pour prendre la décision ultime	21H	Toutes personnes chargées de gérer les RH	
	Optimiser mon plan de formation	Analyser l'existant et anticiper les besoins	14H En partenariat rapproché avec l'AGEFOS PME	Toutes personnes chargées de gérer les RH	

LANGUES	Anglais professionnel	Pratiquer l'anglais de manière simple / élaborée lors de contact avec une clientèle étrangère	35 Heures.	Tout salarié amené à utiliser la langue anglaise dans le cadre de sa fonction	
----------------	------------------------------	---	------------	---	--

LANGUES	Néerlandais professionnel	Pratiquer le néerlandais de manière simple / élaborée lors de contact avec une clientèle étrangère	35 Heures	Tout salarié amené à utiliser la langue néerlandaise dans le cadre de sa fonction	
----------------	----------------------------------	--	-----------	---	--

BUREAUTIQUE	Word Bases	Documents simples et tableaux Créer , enregistrer ses documents Mise en forme de textes Mise en page	14H	Tous publics	
--------------------	-------------------	---	-----	--------------	--

Bureautique	Excel Bases	Créer des tableaux et des graphiques simples Gérer ses documents Saisir des données et des formules de calculs Générer des graphiques Mettre en forme	14H	Tous publics	
	PPT Bases	Utiliser les assistants Uniformiser une présentation Insérer des éléments Générer un diaporama	14H	Tous publics	
	Création de son site internet	Les bases de la création d'un site internet tant au niveau technologique que du point de vue du contenu afin de permettre une plus grande lisibilité de l'activité de l'entreprise	21H	Tous publics	

EFFICACITE	PROFESSIONNELLE	Gérer son stress pour augmenter son efficacité professionnelle Identifier les mécanismes et les facteurs de stress Mettre en place des méthodes pour canaliser son stress en milieu professionnel Utiliser des outils pour contrôler	21H	Tous publics	

GESTION / FINANCE	La comptabilité pour les non - comptables Les bases de la comptabilité Eléments de compréhension Mesure des enjeux liés à la tenue de la comptabilité	21 H	Tout salarié qui souhaite améliorer sa compréhension des enjeux financiers de l'entreprise	

Socle de connaissance de Base	Apprentissage des savoirs de base en français	Evaluer ses connaissances générales et se mettre à jour sur les bases de français en expression et compréhension écrite .	-Individualisation -Formation en lien avec la compréhension du contexte professionnel et du poste de travail dans sa globalité Modules de 35 H renouvelables	Toutes personnes ayant des difficultés dans les opérations courantes de lecture et d'écriture	Nord Pas de calais
-------------------------------	--	---	--	---	--------------------

Socle de connaissance de Base	Anglais initiation	Comprendre des mots familier et expressions courantes dans une situation ou l'interlocuteur parle lentement	21H	Toutes personnes n'ayant jamais approché une autre langue que le français	
	Culture mathématiques, scientifique et technologique	Comprendre le vocabulaire qui décrit le monde qui nous entoure Contextualisation d'éléments mathématiques, scientifiques et technologiques Ex: Géométrie, numération, vocabulaire lié à l'utilisation d'ordinateur, le monde numérique ...	21 H	Toutes personnes ayant des difficultés dans les opérations courantes de calculs , numérations et technologies couramment utilisés dans la vie quotidienne	

ANNEXE

« Thème »
« Intitulé d'action »

OBJECTIF GENERAL				
OBJECTIFS OPERATIONNELS				
MODALITES PEDAGOGI-QUE	METHODE PEDAGOGIQUE			
	TAILLE DU GROUPE (MINI-MAXI)		Pré-requis	
CONTENU SUCCINT Joindre le contenu détaillé				
MODALITES D'EVALUATION				
PARAMETRES ORGANISATIONNELS	NOM DE L'ORGANISME			
	LIEU DE LA FORMATION			
	DEPARTEMENT			
	DUREE EN H ET JOURS			
	CONTACT OPERATIONEL Nom/Téléphone /Mail			
	COUT DE L'ACTION PAR PERSONNE TTC			
	COUT DE L'ACTION PAR PERSONNE HT			
	FREQUENCES ET /OU DATES DE SESSIONS			