

APPEL A PROPOSITIONS

«Conseiller(ère)-Vente» en boutique

POEC 2023

Date de publication : **08/09/2023**

Date limite de dépôt des candidatures : **29/09/2023**

Envoi électronique aux adresses suivantes :

c.duverger@opco2i.fr

SOMMAIRE

1. REGLEMENT DE LA CONSULTATION	3
Pouvoir adjudicateur : OPCO 2I	3
Marché à procédure adaptée.....	3
Modalité de dépôt des offres :	3
Date limite de réception des offres :	3
Référénts pour les renseignements complémentaires :	3
Format de la réponse attendue :	3
2. CONTEXTE	4
2.1. Présentation OPCO 2I	4
2.2. Contexte territorial	4
2.3. La POEC	5
3. OBJET DE LA CONSULTATION	5
3.1. L'action de formation	5
3.2. Détails de la formation	6
Les objectifs de la formation :	6
Compétences visées à l'issue de la formation :	6
Modules de formation à aborder :	7
Modalités de formation : alternance modules théoriques et mise en pratique	7
Les moyens pédagogiques :	7
Identification et sélection des bénéficiaires :	7
Les évaluations :	8
Période d'immersion :	8
3.3. Engagements du prestataire	8
4. MODALITES ET CRITERES DE SELECTION DES CANDIDATS.....	10

1. REGLEMENT DE LA CONSULTATION

Pouvoir adjudicateur : OPCO 2I

Voir article dédié à la présentation de l'OPCO 2i et la direction régionale 2i Ile-de-France.

Marché à procédure adaptée.

La consultation est passée sous forme d'une procédure adaptée conformément aux dispositions des articles 42 de l'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 et l'article 28 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016.

Vu l'avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques - NOR: ECOM1831822V (JORF n°0077 du 31 mars 2019 - texte n° 83 / Annexe 3 du code de la commande publique).

Il s'agit d'un marché mono attributaire.

Modalité de dépôt des offres :

Par courrier électronique à c.duverger@opco2i.fr

Date limite de réception des offres :

29/09/2023

Référents pour les renseignements complémentaires :

Carole DUVERGER au 01 73 29 42 10 ou 07 62 76 65 52

Format de la réponse attendue :

Le format de réponse doit être rédigé au format Word, il devra comprendre à minima :

- Une présentation de l'organisme de formation et de ses références dans des actions en lien avec ce projet.
- Une description de l'intervention proposée en précisant la méthodologie (maximum de 5 pages) : programme, durée prévisionnelle de la formation, organisation, moyens pédagogiques, modalités de suivi, évaluation et validation des acquis de la formation,
- Les moyens humains et matériels dédiés au projet : présentation des intervenants et de leur rôle dans le projet, ...
- Les seuils minimum et maximum de stagiaires par groupe,
- CV des formateurs mobilisés sur cette action de formation
- Lieux de formation,
- Une proposition de tarification unitaire (par exemple, par heure stagiaire ou par groupe),

2. CONTEXTE

2.1. Présentation OPCO 2i

Ses principales missions sont :

- Le conseil aux entreprises :
 - Assurer le financement des contrats d'apprentissage, et de professionnalisation, selon les niveaux de prise en charge fixés par les branches professionnelles
 - Assurer un service de proximité au bénéfice des TPE/PME, permettant :
 - d'améliorer l'information et l'accès des salariés de ces entreprises à la formation professionnelle ;
 - d'accompagner ces entreprises dans l'analyse et la définition de leurs besoins en matière de formation professionnelle, notamment au regard des mutations économiques et techniques de leur secteur d'activité.
 - Favoriser la transition professionnelle des salariés, notamment par la mise en œuvre du compte personnel de formation dans le cadre des projets de transition professionnelle.
- L'appui technique aux branches professionnelles, à travers :
 - La gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences,
 - L'appui dans leurs missions de certification.

L'OPCO 2i assure ses missions de proximité, à travers 12 directions régionales.

2i Ile-de-France est la délégation régionale d'OPCO2i. Elle assure ses missions pour les 8 départements franciliens auprès de 13 000 entreprises. Elle est basée à Neuilly-sur-Seine et en Seine-et-Marne.

2.2. Contexte territorial

Sur le territoire de l'Ile-de-France, les résultats de l'enquête BMO 2023, publiés fait ressortir des difficultés de recrutement à hauteur de 46,5% sur le métier de Vendeur(se) en habillement et accessoires (**luxe**, sport, loisirs et culturels).

Le métier de conseiller(ère) vente a été signalé comme difficile à pourvoir par certaines entreprises du secteur de l'horlogerie- bijouterie-joaillerie, notamment par le Groupe RICHEMONT, pour les boutiques de ses établissements, entres autres CARTIER et MONTBLANC situées en Ile-de-France.

En conséquence, nous souhaitons former 10 à 15 demandeurs d'emploi sur ce métier pour répondre aux besoins en compétences à court et moyen termes de ce territoire.

2.3. La POEC

La POE collective a été créée par la Loi Cherpion du 28 juillet 2011. Elle permet à des demandeurs d'emploi de bénéficier d'une formation nécessaire à l'acquisition des compétences requises pour occuper des emplois correspondant à des besoins identifiés par un accord de branche.

La POE collective s'adresse aux demandeurs d'emplois inscrits à Pôle Emploi, indemnisés ou non.

Le parcours de formation est d'un maximum de 400 heures incluant, le cas échéant, une période d'immersion en entreprise d'une durée ne pouvant dépasser le tiers de la durée totale du parcours.

Le texte de la loi précise qu'à l'issue de l'action de formation, le contrat de travail pouvant être conclu est :

- un contrat à durée indéterminée
- un contrat à durée déterminée de douze mois minimum
- un contrat de professionnalisation de douze mois minimum
- un contrat d'apprentissage

La POE collective permet à plusieurs demandeurs d'emploi inscrits de bénéficier d'une formation nécessaire à l'acquisition des compétences requises pour occuper des emplois correspondant à des besoins identifiés par une des branches professionnelles industrielles (hors agroalimentaire).

Les actions visées dans le présent cahier des charges seront financées avec le soutien du Plan d'Investissement dans les compétences (PIC).

3. OBJET DE LA CONSULTATION

3.1. L'action de formation

Cette formation s'adresse à un public de demandeurs d'emploi susceptibles de présenter les aptitudes nécessaires pour intégrer cette formation et dans un second temps, une entreprise industrielle.

Les entreprises intéressées par le dispositif seront mobilisées pour procéder à la sélection finale des demandeurs d'emploi.

La liste des participants sera communiquée ultérieurement.

Conseiller(ère) vente	
Public visé	Demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi, indemnisé ou non.
Prérequis	Niveau de Français B1, niveau d'anglais B1, qualités relationnelles et commerciales, gestion de sa relation avec son manager, capacité à résoudre les problèmes, (clients, stocks...), dynamisme et proactivité, esprit d'équipe
Effectif :	10 à 15 maximum
Durée estimée de la POEC (Volume horaire par stagiaire)	400 H dont 70 H d'immersion en entreprise
Lieu de la formation	Ile de France
Date de début et fin du parcours	A partir du 16/11/23

3.2. Détails de la formation

Les objectifs de la formation :

L'objectif de cette formation est de permettre aux participants de développer les compétences requises pour le poste de "conseiller vente" H/F en boutique, à savoir :

- compétences relationnelles et comportementales (travail en équipe, communication, connaissance du monde du travail en France et univers du luxe)
- compétences en relation client
- français et anglais technique appliqués au métier

Compétences visées à l'issue de la formation :

Acquérir les compétences et connaissances nécessaires sur l'environnement métier pour être opérationnel rapidement en entreprise.

- Garantir la maîtrise des notions clés et du vocabulaire spécifique et technique qui permettent de maîtriser les situations du métier et d'être perçu comme un collaborateur fiable.
- Acquérir les codes du secteur et la posture à adopter face aux différents interlocuteurs.

- Identifier les situations à risques et les protocoles à appliquer pour pouvoir respecter les garanties de sécurité nécessaires et éviter les erreurs pénalisantes dans l'intégration d'une nouvelle recrue au sein de l'entreprise.

- Découvrir le métier de vendeur(se)
- Apprendre la communication spécifique du vendeur(se)
- Découvrir les différents produits.
- niveau français B2 anglais + français.
- sens du service

Modules de formation à aborder :

Les modules de formation à aborder seront à définir par le prestataire dans sa réponse au regard des compétences visées.

Modalités de formation : alternance modules théoriques et mise en pratique

Alternance modules théoriques et mise en pratique.

Les moyens pédagogiques :

Le prestataire proposera des formations permettant l'acquisition de compétences nécessaires à l'insertion professionnelle des individus au profit des entreprises adhérentes en adéquation avec les attendus de la direction régionale. La direction régionale de l'OPCO 2i sera particulièrement attentive à la capacité de l'organisme de formation à adapter ses contenus et ses méthodes pédagogiques au public recruté.

A ce titre, seront plus précisément étudiés :

- Les profils des intervenants et leurs expériences (public, industrie)
- La répartition théorie/pratique sur chaque module de formation. La méthodologie utilisée pour amener progressivement les participants vers des notions abstraites à partir d'exemples concrets (TP et TD) ;
- Les équipements : plateaux techniques

Et toutes les modalités pédagogiques déployées (cas concrets, expérimentations...) pour faciliter l'acquisition de compétences.

Identification et sélection des bénéficiaires :

La thématique de formation de cet appel à propositions est ouverte aux demandeurs d'emploi au profit du recrutement des entreprises adhérentes 2i.

Pôle Emploi en lien avec l'organisme de formation et les entreprises engagées dans le dispositif, validera les profils de demandeurs d'emploi les plus en adéquation avec la thématique de formation ainsi que le métier visé.

Il appartient à l'organisme de formation de vérifier les prérequis des demandeurs d'emploi volontaires à suivre la formation lors des informations collectives.

Il assure le suivi et transmet à la direction régionale 2i Île-de-France, les données obligatoires des bénéficiaires en utilisant les outils transmis par la direction régionale 2i Île-de-France.

Les évaluations :

Le prestataire proposera des grilles d'évaluation formalisées ou pourra proposer des outils d'évaluation. Dans ce cas, il décrira le process utilisé.

Evaluations intermédiaire et finale : Le prestataire procédera à des évaluations intermédiaires par module et à une évaluation finale de formation auprès de chaque stagiaire et la communiquera à la direction régionale 2i Île-de-France, Pôle emploi, ainsi qu'aux entreprises.

Il remettra à chaque stagiaire une attestation de compétences et de fin de stage.

Période d'immersion :

Lors de la période d'immersion en entreprise dans la Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective, l'organisme de formation s'engage à assurer le suivi pédagogique du stagiaire en tant que tuteur externe.

L'organisme de formation proposera un modèle de convention de stage à l'entreprise.

3.3. Engagements du prestataire

Au-delà des engagements du fait de la prestation, l'organisme de formation devra respecter les engagements induits par la POE Collective :

- Rappeler le financement des POEC par l'Etat dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences (PIC) sur tout document de publicité et d'information, y compris les documents administratifs présentés aux stagiaires en apposant le logo du PIC et de Pôle Emploi sur les feuilles de présence par demi-journée.
- Transmettre à la direction régionale les informations utiles concernant le stagiaire, et notamment ses coordonnées mail, postales et téléphoniques pour permettre à l'OPCO 2i de suivre l'insertion du stagiaire dans l'emploi à l'issue de la POEC et six mois après.
- Renseigner les informations concernant les stagiaires sur le logiciel KAIROS. Une attestation de démarrage doit être remise à la direction régionale.
- Optimiser l'insertion des bénéficiaires en lien avec les directions régionales.
- Garantir :
 - Un service d'accueil de qualité, des salles de formation au standard d'équipement garantissant un confort réel des stagiaires, des espaces de pause équipés ;
 - Des formateurs salariés et expérimentés dans le domaine de compétence enseigné ;
 - Des supports de cours professionnels et respectant la réglementation en vigueur en matière de droit de la copie ;
 - Un numéro de déclaration d'activité valide ;
 - Un référencement à jour sur Qualiopi.
- Informer les stagiaires de la réalisation d'une enquête mail à l'issue de la formation et 6 mois après la fin de la formation
- Produire, en accompagnement de chaque facture émise, l'ensemble des pièces justificatives non comptables relatives à la réalisation de l'action, telles que les feuilles d'émargement signées par demi-journée par le formateur et les stagiaires.
- Permettre à tout contrôleur (collaborateur de Pôle Emploi ou organisme dûment missionné) d'accéder, en cours de réalisation des actions, aux locaux affectés à la réalisation des actions dans le cadre de visites sur place.

Pour respecter les engagements vis-à-vis de Pôle Emploi, il devra plus précisément :

- Publier l'offre dans la base CARIF OREF au plus tard 5 semaines avant le démarrage de la session de formation, avec le nombre exact de places de la session de formation, ainsi que les dates de réunion d'information et le nombre de places; le respect de ses obligations de communication à Pôle emploi

(en tant qu'opérateur de la gestion de la liste) des données concernant le statut du demandeur d'emploi – inscription, entrée, assiduité, sortie - (décret du 9 mai 2017) en favorisant le respect de cette obligation par l'utilisation de l'appli KAIROS, interface d'échange dématérialisée entre Pôle emploi et l'organisme de formation. KAIROS reprend les informations de la base de l'Intercarif concernant la formation ouverte (précisions techniques et fonctionnelles sur KAIROS en annexe 3 à destination de l'OPCO et de l'organisme de formation avec lequel il contractualisera si celui-ci n'est pas déjà utilisateur de KAIROS).

- Rédiger systématiquement l'intitulé de la formation démarrant par « PIC », pour faciliter la recherche textuelle des demandeurs d'emploi sur les POEC programmées sur www.pole-emploi.fr/trouver ma formation, sur l'emploi store La bonne formation, sur l'appli mobile « ma formation », ainsi que la recherche des conseillers dans leur applicatif métier.

- Délivrer systématiquement au demandeur d'emploi une attestation de formation en fin de formation, lorsque celle-ci ne donne pas lieu à un titre, certificat ou diplôme reconnu au RNCP. Les compétences acquises par le demandeur d'emploi seront indiquées dans le bilan saisi dans KAIROS.

- Partager les méthodes, pratiques ou processus innovants, lors des réunions organisées dans le cadre de l'animation nationale.

Au-delà des engagements financiers, l'OPCO 2i via sa direction régionale 2i Île-de-France devra respecter les engagements induits par la POE Collective :

- s'assurer de l'adéquation du projet de formation avec les besoins identifiés (branches/territoires), la situation du bénéficiaire (positionnement), et les prérequis du poste visé ;
- s'assurer de la conformité du dossier, notamment en lien avec Pôle Emploi.

4. MODALITES ET CRITERES DE SELECTION DES CANDIDATS

Dossier complet

Compréhension de la demande

Qualité des méthodes pédagogiques

Expertise de l'organisme

Compétences des intervenants

Connaissance de nos branches (secteurs, activités, métiers...)

Proposition tarifaire

Sourcing des stagiaires

Suivi des stagiaires durant la POEC

Actions pour prévenir l'absentéisme

Suivi post-POEC

Annexe : Détail de vos charges financières

Liste des postes de charges	Préciser les charges correspondantes	Montant HT
Charges salariales des intervenants / paiement des prestataires externes		
Charges mise à disposition de salles et d'équipements (techniques et pédagogiques)		
Consommables		
Charges administratives		
Autres charges (certification, frais de déplacement formateurs...)		