

Appel d'offre

- Année 2017/2018 -

FORCO
OPCA du Commerce et de la Distribution

Partenaires des Formations & Inscriptions en Ligne

FORCO – FIL



SOMMAIRE

OBJET DE L'APPEL D'OFFRE	P. 3
PRESENTATION DE L'OPCA FORCO	P. 3
OBJECTIFS DE L'APPEL D'OFFRE	P. 4
PUBLICS CONCERNES PAR LES FORMATIONS	P. 4
THEMES ET FORMATIONS PRIORITAIRES	P. 4
MODALITES PEDAGOGIQUES ET ORGANISATIONNELLES DES FORMATIONS	P. 6
OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE FORMATION	P. 6
REponses ATTENDUES AU CAHIER DES CHARGES	P. 7
TRAITEMENT DES CANDIDATURES	P. 9
CONTRACTUALISATION	P. 9
ANNEXE A – Conditions de référencement de l'offre	
ANNEXE B – Grille d'analyse des tarifs	
ANNEXE C – Fiche OF	

OBJET DE L'APPEL D'OFFRE

Cette consultation a pour but de sélectionner des prestataires en mesure de réaliser des formations en inter entreprise à destination des TPE/PME adhérentes au Forco jusqu'au 31/12/2018.

Ces services sont dédiés aux entreprises adhérentes du Forco et seront accessibles à partir du site Internet : www.forco.org ou directement à partir de l'adresse suivante : <http://portailformations.forco.org>

Le présent appel d'offre précise les informations diffusées aux prestataires consultés et notamment les spécifications qui leur sont nécessaires pour répondre avec pertinence à la présente consultation.

1. PRESENTATION DE L'OPCA FORCO

Créé en 1994, l'OPCA Forco est un organisme paritaire agréé par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé et désigné par 13 branches du commerce et de la distribution.

La gouvernance est assurée par un Conseil d'Administration composé de 20 membres issus de ces secteurs : 10 représentants salariés et 10 représentants employeurs.

Les 13 branches adhérentes de l'OPCA FORCO :

- Bricolage
- Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)
- Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie
- Commerce des articles de sport et équipements de loisirs
- Commerce succursaliste de la chaussure
- Commerce succursaliste de l'habillement
- Commerces de Détail Non Alimentaires
- Grands magasins et Magasins populaires
- Horlogerie commerce de gros
- Import-Export
- Optique-lunetterie de détail
- Professions de la photographie
- Vente à distance

Le réseau du Forco : 13 implantations régionales

Au sein de chaque délégation, des conseillers et assistants formation dédiés garantissent une présence continue auprès des entreprises adhérentes. Ils les accompagnent dans la déclinaison opérationnelle, pédagogique et financière de leurs projets emploi-formation au travers des multiples services proposés.

Nos missions :

Le Forco accompagne la performance des entreprises et contribue à l'évolution professionnelle des individus, salariés et demandeurs d'emploi, en facilitant l'accès à la formation et le développement des compétences. Il a pour missions de :

- Informer et conseiller... les entreprises et leurs salariés sur les dispositifs et les outils de la formation professionnelle continue.
- Accompagner et outiller... les entreprises, de toute taille, dans la définition et la mise en œuvre de leurs projets de formation.
- Orienter et optimiser... l'investissement formation des entreprises en articulant les différents dispositifs et en mobilisant des financements publics (FPSPP, Europe, Etat, Régions).
- Faciliter et simplifier... l'accès des entreprises et des salariés à une offre de formation diversifiée, innovante et de qualité.
- Anticiper et analyser... les facteurs d'évolution des métiers et des compétences dans les différents secteurs du Commerce et de la Distribution.

Depuis 1996, le Forco héberge l'Observatoire prospectif du commerce qui conduit des études, développe des outils pour les 13 branches professionnelles adhérentes et met à disposition des informations et des ressources sur l'emploi et la formation.

Les chiffres clés* du Forco :



*Chiffres 2016 (MS 2015)

Pour en savoir plus : <http://www.forco.org/>

2. OBJECTIFS DE L'APPEL D'OFFRE

Pour répondre aux besoins identifiés par les branches professionnelles constitutives du Forco ou ses relais locaux (délégations inter-régionales et conseillers formation), le Forco a créé une plateforme qui permet aux entreprises adhérentes d'accéder à une offre de formation référencée, adaptée, négociée, via l'accès au site web <http://portailformations.forco.org>

Par le référencement, le Forco souhaite :

- Garantir la qualité des formations référencées
- Faciliter l'accès à la formation pour le plus grand nombre
- Permettre l'identification des formations faisant l'objet de co-financements obtenus
- Garantir le meilleur tarif disponible sur le marché,
- Inclure les nouvelles technologies dans les méthodes d'apprentissage.

3. PUBLICS CONCERNES PAR LES FORMATIONS

Les formations proposées aux entreprises adhérentes du Forco concernent leurs salariés uniquement.

Des salariés de métiers, de niveaux, de postes et de secteurs d'activité différents peuvent suivre une même formation.

4. THEMES ET FORMATIONS PRIORITAIRES

Après consultation de nos adhérents et de l'Observatoire des métiers et des entreprises du Commerce et de la Distribution, les thématiques et actions de formation recherchées sont les suivantes :

- **Commerce/Vente/Marketing**
 - Technique de vente débutant / intermédiaire / perfectionnement
 - Négociation commerciale
 - Gestion des clients difficiles
 - Commercial pour non commerciaux
 - Développer ses ventes grâce aux réseaux sociaux
 - Digitalisation du magasin (création et MAJ site internet)
 - Décoration Vitrine

- Achalandage magasin
- Marketing digital
- Cross Canal
- Marketing
- Webmarketing

- **Management**
 - Nouveau manager
 - Management de proximité
 - Motiver et animer son équipe
 - Management 20/30 ans
 - Boite à outils du manager
 - Manager à distance

- **Communication**
 - Communication interne
 - Communication externe
 - Communication digitale
 - Community management

- **Langues vivantes**

- **Bureautique Informatique et NTIC**
 - Approvisionnement – gestion des stocks
 - Bureautique (Excel, Word)
 - Photoshop
 - Cybercriminalité

- **Sécurité**
 - Prévenir les TMS
 - Sensibilisation aux risques alimentaires
 - SST

- **Transport Logistique**
 - Logistique e-commerce
 - Conduite charriots élévateurs
 - FIMO FCOS
 - Caces

- **Social et gestion RH**
 - Responsabilité sociétale des entreprises
 - Bâtir sa marque employeur
 - Faire de son entreprise une entreprise apprenante
 - Entretiens annuels et professionnels
 - Recruter (lutte contre les discriminations)
 - Paie
 - Gestion sociale
 - AT/MP

- **Comptabilité Gestion Fiscalité**
- **Efficacité professionnelle**

5. MODALITES PEDAGOGIQUES ET ORGANISATIONNELLES DES FORMATIONS

Les actions de formation doivent respecter les critères suivants :

- Chacune des formations référencées sur la plateforme est éligible à la Formation Professionnelle Continue ;
- Les formations référencées peuvent être réalisées en présentiel, à distance, mixtes...
- Les formations proposées en distanciel sur la plateforme relèvent de l'e-learning asynchrone tutoré, ou de la formation par téléphone, ou de la visio-formation synchrone et en ligne, ou d'un mixte de ces modes d'apprentissage ;
- Le Forco est sensible à l'innovation pédagogique, à l'individualisation des parcours (positionnement) et à l'évaluation des acquis.
- Le prestataire vérifie l'adéquation du programme de formation avec le niveau du stagiaire inscrit ;
- Le coût horaire des formations est plafonné par le Forco selon le thème de la formation ;
- Les plafonds horaires ne sont pas communiqués. Le montant d'une action ne pourra pas excéder 3000 € HT.
- Les formations proposées sur la plateforme sont des actions transversales répondant aux besoins provenant des 13 branches adhérentes.
- La durée des actions de formation présentes sur le portail est au minimum de 4 heures et au maximum de 60 heures.

6. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE FORMATION

Le prestataire de formation se soumet aux obligations définies par le Forco.

Le prestataire proposant des formations doit être en mesure de :

- Désigner un interlocuteur responsable pour la plateforme. Celui-ci assure notamment le lien entre les stagiaires, les entreprises et le Forco ;
- Se soumettre aux contrôles demandés et/ou effectués par l'OPCA ;
- Rendre compte à l'interlocuteur Forco désigné dans le suivi du service ;
- Être responsable des informations transmises ;
- Garantir un service administratif assurant la planification des sessions de formation, les relances et la gestion des convocations, ainsi que la confirmation en temps réel des entrées en formation ou reports ;
- Eviter toute annulation ou report à son initiative et garantir 90 % de fiabilité pour maintenir les sessions proposées sur la plateforme, en gardant les mêmes dates, durées et nombre de places ;
- Garantir les modalités permettant d'assurer les prestations de qualité attendues par les adhérents du Forco, dont notamment les meilleures conditions de mise en œuvre de la formation auprès des stagiaires ;
- Garantir le recours à des formateurs spécialisés et expérimentés au titre de chacune des formations mises en œuvre ;
- Assurer la réalisation de la formation conformément au programme affiché sur la plateforme ;
- Assurer la réalisation des formations sur l'ensemble du territoire pour une offre nationale ;

- Fournir au stagiaire les supports pédagogiques qui correspondent au programme et qui respectent la réglementation en vigueur concernant le droit de la copie ;
- Mobiliser une équipe dédiée à la mise en place, au suivi et au contrôle de la qualité des actions de formation, notamment pour assurer le traitement préventif et curatif des écarts constatés ;
- Accompagner le stagiaire afin que celui-ci renseigne le questionnaire d'évaluation de fin de formation mis en place par le Forco ;
- Assurer une promotion de la Formation et des actions collectives auprès des entreprises de moins de 11 salariés.

7. REPONSES ATTENDUES AU CAHIER DES CHARGES

7.1. Cadre et exigences attendues

Le décret relatif à la qualité des actions de formations professionnelles continues du 30 juin 2015 confie aux OPCA le soin de s'assurer du respect de l'ensemble des critères qualité qui s'appliqueront à tous les organismes de formation partenaires au 1er janvier 2017 :

- Identification des objectifs de formation et adaptation au public,
- Adaptation de l'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation des publics,
- Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement,
- Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés des formations,
- Conditions d'information du public sur l'offre, délais d'accès et résultats obtenus,
- Prise en compte des appréciations des stagiaires.

Pour répondre à cet appel d'offre, **tout candidat devra préalablement** :

- **créer son compte sur www.datadock.fr**
- **compléter les 21 indicateurs qualité**
- **apporter les preuves associées avant le 31/05/2017.**

Cette exigence est obligatoire y compris pour les organismes disposant d'un label reconnu par le CNEFOP.

7.2. Critères de sélection

Le Forco étudiera les dossiers selon les critères et indicateurs définis ci-dessous.

Une pondération sera mise en place de façon à qualifier les réponses et retenir les organismes qui répondent le mieux aux critères précités.

1. Capacité à travailler prioritairement avec des entreprises de moins de 11 salariés

- Indicateurs : proportion de clients de moins de 11 salariés, 11 à 300 salariés, de plus de 300 salariés sur les années 2015 et 2016.

2. Capacité à travailler avec les entreprises du Commerce et de la Distribution

- Indicateurs : répartition du champ Forco dans l'activité de votre organisme de formation sur les deux dernières années.

3. Capacité à gérer le back office lié aux actions collectives

- Indicateurs : nombre de ressources humaines dédiées pour l'administratif Forco Fil.

4. Capacité à communiquer sur son offre de formation et à conseiller les entreprises

- Indicateurs :
 - Force commerciale : nombre de commerciaux, téléconseillers...
 - Description des méthodes de communication : démarchage téléphonique, réseau, push mail, salons, publicité, supports mis en place...
 - Description des méthodes commerciales.

5. Capacité à mailler le territoire national/régional

- Indicateurs :
 - Nombre de sites de formation,
 - Régions couvertes/départements couverts,
 - Présence des sites sur des pôles économiques (40 kms du pôle).

6. Capacité à mettre en place des formations en inter entreprise (uniquement sur le présentiel)

- Indicateurs
 - Nombre de sessions inter organisées en N-1,
 - Taux de remplissage annuel moyen N-1,
 - Nombre de reports,
 - Nombre d'annulations à l'initiative de l'organisme,
 - Nombre d'annulations à l'initiative de l'entreprise,
 - Nombre d'annulations à l'initiative du stagiaire.

7. Capacité à proposer au Forco un taux remisé par rapport au prix catalogue

- Indicateurs :
 - Taux de remise Forco moyen sur les actions proposées.

8. Capacité à accueillir des stagiaires en situation de handicap

- Indicateurs :
 - Accès, Normes PMR,
 - Adaptabilité pédagogique,
 - Personnel formé ou sensibilisé.

9. Capacité à innover dans les contenus et méthodes pédagogiques

- Indicateurs :
 - Exemples de contenus ou méthodes pédagogiques innovantes.

10. Capacité à produire au Forco l'évaluation des acquis de la formation

7.3. Réponses attendues au cahier des charges

Les propositions des prestataires de formation présenteront les éléments suivants :

- La reformulation de la demande, des enjeux perçus, et les réponses aux différents critères et indicateurs
- Le dernier bilan pédagogique et financier
- L'annexe B : Fiche identité de l'organisme de formation
- L'annexe C : Grille tarifaire
- Les programmes de formation proposés
 - Contenu,
 - Modalités pédagogiques,
 - Prérequis,

- Dispositif d'évaluation en amont (positionnement),
- Dispositif d'évaluation en aval (évaluation des acquis).

8. TRAITEMENT DES CANDIDATURES

Les offres complètes doivent obligatoirement être transmises telles que mentionnées en Annexe A **au plus tard le 30/06/2017**.

Aucun envoi de documents papier ne sera recevable. Toute proposition non conforme aux conditions mentionnées en annexes ne sera pas étudiée.

Chaque prestataire ayant adressé une proposition, sera informé de la suite donnée à son dossier.

Le prestataire de formation non retenu ne peut prétendre à aucune indemnité, ni contester pour quelque motif que ce soit le bien-fondé de la décision du Forco.

Afin de continuer à assurer un service auprès de ses entreprises, le Forco étudiera les candidatures en fonction de l'arrivée de celles-ci.

Le Forco invite les candidats à déposer au plus vite leur réponse sans attendre la clôture du présent appel d'offre (le 30/06/2017).

L'étude du dossier pourra éventuellement donner lieu à une audition.

Les réponses à cet appel d'offre vous parviendront au plus tard le 2 octobre 2017.

9. CONTRACTUALISATION

A l'issue de la sélection des prestataires pour les formations référencées, des instructions préparatoires à la mise en ligne, avec les documents contractuels relatifs au partenariat annuel seront envoyés :

- Contrat précisant les modalités de collaboration et de règlement des factures
- Annexe financière

Annexe A

Conditions de référencement de l'offre

Le référencement d'actions de formation sur le portail Forco Fil permet à l'OPCA de s'engager auprès des entreprises adhérentes sur le contrôle des prestataires de formations et de simplifier les démarches administratives liées au financement des formations.

Le choix de référencer certaines actions de formation montre l'engagement du Forco pour :

- La recherche de financements internes ou publics,
- Plus de transparence sur les méthodes pédagogiques,
- Une meilleure qualité d'accueil et de diffusion des formations auprès des stagiaires,
- Un contrôle soutenu sur les fonds confiés à l'OPCA.

Dossier de candidature

Tout organisme de formation pourra présenter une demande de référencement au Forco tel qu'indiqué ci-dessous.

Etape 1 : L'organisme de formation doit créer un compte sur l'accès ForcoNet OF et prendre contact avec le Forco pour l'activer.

Etape 2 : Une fois le compte ForcoNet OF activé et la connexion établie, il convient de cliquer sur « Effectuer une demande » dans la rubrique « Demande référencement sur ForcoFil ». Le formulaire de demande qui s'affiche doit être complété et le dernier bilan pédagogique téléchargé.

Etape 3 : Pour compléter la demande, l'intégralité des éléments ci-dessous devront être adressés par e-mail à forcofil@forco.org :

- La fiche d'identité du prestataire de formation (Annexe C)
- Une réponse au présent appel d'offre contenant : la reformulation de la demande, des enjeux perçus, et les réponses aux différents critères et indicateurs.
- Le programme de formation de chaque formation à référencer.
- Une grille recensant le coût horaire par formation et la remise accordée au Forco par rapport au coût catalogue (Annexe B – grille d'analyse des tarifs).
- Les conditions générales de ventes du prestataire.

L'OBJET du mail devra être renseigné comme suit :

« FORCO-FIL : candidature de REGION » (Indiquer la raison sociale et la région d'implantation du siège social ou indiqué National, si la candidature concerne l'ensemble du territoire)

Chaque pièce jointe devra être désignée par : « raison sociale du prestataire » - « type de document » (exemple : Centre de formation XXX – fichier d'identification).