

Appel à proposition

Observatoire prospectif du commerce

**Evaluation des organismes évaluateurs CQPI habilités par la
branche de la Vente à distance**

1. PRESENTATION DE L'OBSERVATOIRE PROSPECTIF DU COMMERCE

Créé en mars 1996 au sein du FORCO, l'Observatoire prospectif du Commerce a pour mission :

- De procéder régulièrement à un état des lieux de l'évolution quantitative des métiers, des emplois, des qualifications et de la formation au sein des branches du commerce.
- De fournir aux branches des indicateurs pertinents permettant la prospective sur l'évolution de l'emploi, des métiers et des qualifications.

Dans ce cadre, l'Observatoire Prospectif est mandaté par les Observatoires des 13 branches adhérentes au 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

2. OBJECTIFS DE L'ETUDE

2.1. Contexte

La branche de la Vente à distance déploie 4 CQPI (Certificats de qualification professionnelle interbranches) :

- CQPI agent logistique, 1107 CQPI déployés dans le Branche
- CQPI animateur d'équipe domaine industriel, 5 CQPI déployés
- CQPI vendeur conseil à distance, 185 CQPI déployés
- CQPI opérateur qualité, 9 CQPI déployés.

4 organismes évaluateurs ont été désignés par la CPNEFP de la branche pour la mise en œuvre de la démarche CQPI.

L'habilitation n'est pas contractuelle, et est basée pour les organismes évaluateurs sur le respect du process et des outils d'évaluation.

2.2. Objectifs

L'objet de cette étude est d'évaluer la qualité des 4 organismes habilités par la Branche plusieurs années après la mise en œuvre de la démarche.

L'évaluation s'appuiera sur l'appréciation des entreprises utilisatrices sur le service rendu, notamment sur :

- Leur niveau de satisfaction global
- La conformité de la prestation
- La qualité de l'accompagnement de l'organisme
- L'analyse des coûts de l'organisme évaluateur.

L'étude comportera également des préconisations afin de mesurer la satisfaction des entreprises utilisatrices et le respect des engagements des organismes habilités. L'idée est de créer une dynamique qualité entre la Branche et les organismes habilités.

2.3. Périmètre de l'étude

L'évaluation se basera sur l'interrogation des entreprises utilisatrices (5 environ).

Plusieurs cibles peuvent être interrogées pour chacune (soit 20 interviews environ) :

- Le responsable RH ou le responsable formation le cas échéant
- Le référent (binôme de l'évaluateur)
- Le chef d'équipe (qui peut être le référent)
- Les titulaires de CQPI

2.4. Livrables attendus

Les livrables finaux attendus sont le rapport d'évaluation des organismes évaluateurs, ainsi que les préconisations.

3. PLANNING PREVISIONNEL

Lancement de la consultation	7 novembre 2017
Finalisation des travaux	Décembre 2017

4. BUDGET PREVISIONNEL

Le cabinet conseil répondant à la consultation devra établir une proposition détaillée et chiffrée du déroulement de la prestation, au regard des attentes de l'Observatoire, des éléments existants et des délais demandés.

5. MISSIONS ASSIGNEES AU PRESTATAIRE

5.1. Contenu des offres

Le prestataire propose dans son offre la méthodologie qui lui apparaît comme la plus pertinente pour mener à bien ce projet et répondre aux objectifs de l'étude.

Son offre devra comporter :

- Des précisions sur la méthodologie proposée au regard des travaux prévus,
- Une proposition d'organisation des travaux dans le temps ;
- Une présentation de l'équipe d'intervention, de ses compétences et de son expérience sur ce type de travaux, et des éventuels sous-traitants ;
- Un budget comportant à minima, par phase, les périodes d'interventions associées, le nombre de consultants et leur coût journalier, le nombre de jours et le montant total en euros HT. Le budget précisera également les autres frais éventuellement liés à la mission (déplacements, administratif ...). Le budget distinguera les montants alloués à la réalisation du kit de communication.
- Des références générales sur la connaissance / compréhension du dispositif CQPI, du secteur ou sur des travaux prospectifs

5.2. Sélection du prestataire

Le choix définitif du prestataire sera fondé sur :

- Le respect du cahier des charges,
- la qualité de la compréhension de la demande,
- la pertinence et la qualité de la méthodologie proposée,
- la réalité des moyens mis en œuvre,
- l'expérience avérée d'une opération similaire,
- le coût de l'opération.

6. CONDITIONS DE REALISATION

Obligations du prestataire

Propriété. Toutes les études menées dans le cadre du présent projet sont la propriété conjointe du Forco et des organisations professionnelles concernées.

Confidentialité. A travers les données issues des acteurs du domaine qu'ils pourront rencontrer pour les besoins de ses propres travaux, le prestataire pourra éventuellement avoir accès à des informations sensibles. Il s'engage à respecter les contraintes de diffusion imposées par ceux qui les auront fournies.

Neutralité. Le prestataire devra consulter un panel représentatif de parties prenantes. Il s'efforcera de rapporter objectivement les points de vue et d'en faire la synthèse pour aboutir à un résultat partagé.

Délai. Dans tous les cas de figure, le prestataire retenu fera état auprès du Comité de pilotage des difficultés qu'il pourra rencontrer pour honorer les échéances. Il appartiendra alors à ce dernier de prendre les décisions adéquates sans que cela implique un travail supplémentaire pour le prestataire retenu.

A titre informatif, le prestataire s'engage à avertir le FORCO en cas de partenariat pour toute ou partie de la réalisation de l'étude.

Pilotage et suivi des travaux

La maîtrise d'ouvrage du projet sera assurée par le comité de pilotage qui rendra compte régulièrement de l'avancée des travaux aux membres des CPNEFP concernées.

L'observatoire prospectif du commerce assurera la maîtrise d'œuvre et sera le relais entre le prestataire et les membres du comité de pilotage.

7. CONDITIONS D'ENVOI DES OFFRES ET D'ATTRIBUTION

La réponse à l'appel à projets sera adressée jusqu'au 20 novembre inclus à l'Observatoire par mail :

A l'attention de Fanny Coste, Responsable de l'Observatoire prospectif du commerce : fcoste@forco.org
avec mise en copie de Christine Delvallée, chargée d'études : cdelvallee@forco.org

Annexe

Liste des 4 organismes évaluateurs habilités et coordonnées

CQPI	Organisme évaluateur
Agent Logistique	CIA - Mathieu FLIPO mathieu.flipo@cia-gafit.com - T : 03 20 76 93 01 / 06 74 30 33 36
	Aquitaine : APAVE SUDEUROPE Béatrice DUC-DUCLA beatrice.duc-ducla@apave.com - T : 05 56 77 36 92 / 06.19.78.50.04
Animateur d'équipe dans le domaine industriel	CIA - Mathieu FLIPO mathieu.flipo@cia-gafit.com - T : 03 20 76 93 01 / 06 74 30 33 36
	INFORMA - Françoise THOMAS Fthomas@informa-formation.com - T : 03 20 69 90 91 - 06 82 81 36 50
Vente conseil à distance	ADEFA - Marie-Paule HANUS mphanus@adefa.fr - T : 03 20 21 95 41
Opérateur qualité	INFORMA - Françoise THOMAS Fthomas@informa-formation.com - T : 03 20 69 90 91 - 06 82 81 36 50