



INNOVER & AGIR  
POUR L'EMPLOI

## Appel à projets PRIAE 2019

### Formation des salariés des SIAE du Grand Est

Relais Territorial  
IAE GRAND EST Territoire de Lorraine Champagne-Ardenne  
Bâtiment PICARDIE  
Avenue de l'Europe  
54520 LAXOU

<b>Objet</b>	Pour répondre aux besoins de formation identifiés dans leurs entreprises, les SIAE ayant co-rédigé ce cahier des charges souhaitent retenir un ou plusieurs organismes de formation en capacité de former un ou plusieurs groupes de salariés dans le domaine suivant :
<b>Intitulé de l'action</b>	<b>SECRETARIAT : Accueil physique et téléphonique</b>
<b>SIAE concernées</b>	MEURTHE-ET-MOSELLE : Structures d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE) du Val de Lorraine
<b>Date et heure limite de remise des offres</b>	<b>Vendredi 23 novembre 2018 à 12h00 (midi)</b>

### Clauses administratives particulières

<b>Durée de la commande</b>	Le présent appel à projet concerne une période exécutive située entre le 1 <sup>er</sup> janvier 2019 et le 31 mars 2022.
<b>Modalités particulières de présentation des offres</b>	Le prestataire fait son offre sur la base d'une offre cadre répondant aux exigences du cahier des charges ci-dessous. La décomposition du prix par session et par tranche annuelle devra indiquer la revalorisation éventuelle pour les tranches annuelles 2020 et 2021.
<b>Modalités de contractualisation des prestataires retenus</b>	Sur la base des documents de sous-traitance (DC4 et engagement) acceptés par l'entité adjudicatrice, un bon de commande sera transmis au prestataire retenu après acceptation de son offre et validation des financements par la Région Grand Est. Aucune session réalisée en dehors des volumes commandés ne pourra faire l'objet d'un paiement.
<b>Pièces constitutives de l'offre de prestation</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Un contenu pédagogique de la formation détaillé et modulé en heures</li><li>2. Un devis détaillé de la formation indiquant<ul style="list-style-type: none"><li>- les moyens matériels et humains mobilisés</li><li>- le coût de l'heure- groupe et la façon dont il est calculé</li><li>- le coût de l'heure – stagiaire</li></ul></li><li>3. Un bordereau de prix pour 3 exercices budgétaires (modèle téléchargeable sur le site).</li><li>4. Un planning de formation comportant des dates de bilans (il pourra être rediscuté avec les SIAE bénéficiaires, selon leurs besoins et la période d'obtention des financements)</li><li>5. Les preuves de respect des obligations relatives à la qualité des actions de formation (décret n° 2015-790), cf./ « grille d'évaluation qualité des actions de formation ».</li><li>6. Une attestation en cours de validité pour les formations soumises à autorisations réglementaires.</li></ol>
<b>Informations liées au</b>	Cette action de formation est susceptible d'être financée par le FSE, ce qui implique

## fonctionnement du programme

l'application des règles de gestion et de répondre aux exigences de contrôle correspondantes. Des modèles de document liés à ces règles seront transmis à l'organisme de formation retenu, le cas échéant. La mise en œuvre des actions financées à l'heure-groupe est conditionnée à la constitution et au maintien d'un nombre minimum de 8 participants, sauf dérogation exceptionnelle accordée par IAE Grand Est en lien avec les financeurs des actions.

## Modalités de choix du prestataire

### Critères de choix

Le choix du prestataire retenu sera effectué par les SIAE destinataires de la réponse à ce cahier des charges en lien avec le relais territorial. Les offres seront étudiées sur la base des critères instaurés par le décret qualité (n°2015-790) ainsi que du coût proposé, pondérés de la manière suivante :

Notation	Critère
note sur 5	1. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé
note sur 5	2. Adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires
note sur 5	3. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
note sur 5	4. Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés des formations
note sur 5	5. Conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus 6. Prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires et les prescripteurs de l'action
note sur 5	7. Coût de la formation

En cas de désistement d'un prestataire au cours des programmations 2019-2020-2021, IAE Grand Est pourra retenir la seconde proposition la plus adaptée sans relancer une nouvelle mise en concurrence.

### Modalités de remise des offres

La réponse au cahier des charges devra être transmise au plus tard à la date limite indiquée en première page :

- **par mail** aux destinataires ci-dessous
- **une version originale par courrier** devra être parvenue au relai territorial à la même date, à l'attention de : Cecilia BROTERO DUPRAT

IAE GRAND EST Territoire de Lorraine Champagne-Ardenne  
Bâtiment PICARDIE  
Avenue de l'Europe  
54520 LAXOU

**Le non-respect des modalités de remise des offres est éliminatoire.**

### Destinataires de la réponse

Structures	Contact	Mail
<b>CCBPAM</b> <b>Communauté de</b> <b>Communes du Bassin de</b> <b>Pont-à-Mousson</b>	<b>Mme. SCHMIT</b> <b>Elisabeth,</b> <b>Conseillère</b> <b>socioprofessionnelle</b> <b>(Lundi matin et</b> <b>mercredi matins)</b>	<b>elisabeth.schmit@bassin-pont-a-</b> <b>mousson.fr</b>

<b>COMCOM MAD ET MOSELLE</b> <i>Communauté de Communes Mad &amp; Moselle</i>	<b>Mme. STEYER</b> <i>Laure, Chargée de Mission Services à la population et Solidarité</i>	<i>steyer@cc-madetmoselle.fr</i>
<b>SNI</b> <i>Solidarités Nationales et Internationales (Association SNI)</i>	<b>M. RIO Victor,</b> <i>Accompagnateur socioprofessionnel</i> <b>Mme. DEMANGE</b> <i>Véronique, Accompagnatrice socioprofessionnelle</i>	<i>vrrio.sni@aliceadsl.fr</i> <i>vdemange.sni@aliceadsl.fr</i>
<b>CULTURES ET PARTAGES</b>	<b>Mme. ROYER</b> <i>Yasmine, Adjointe de direction en charge de l'accompagnement socioprofessionnel</i>	<i>yroyer@cultures-et-partages.fr</i>
<b>Relais Territorial IAE GRAND EST</b> <i>Territoire de Lorraine Champagne-Ardenne</i> <b>Bâtiment PICARDIE</b> <i>Avenue de l'Europe</i> <b>54520 LAXOU</b>	<b>Cecilia BROTERO</b> <b>DUPRAT</b> <b>06 66 11 33 23</b>	<i>formation@iaegrandest-lca.org</i>

## Cahier des charges

<b>Description de l'action</b>	Des SIAE du Val de Lorraine souhaitent mettre en place une formation de premier niveau pour des salariés se destinant aux métiers du Secrétariat et de l'Accueil.
<b>Public</b>	<p>Cette formation concernerait environ une dizaine de salariés en parcours d'insertion.</p> <p>Ces personnes, éloignées du marché du travail, font face à des difficultés sociales et/ou professionnelles importantes.</p> <p>Les participants auront déjà une expérience professionnelle préalable dans l'accueil physique et/ou téléphonique de clients ou d'utilisateurs (au minimum au sein de leur SIAE employeuse), et se destineront à un métier de l'accueil ou du secrétariat. Toutefois, le groupe ne sera pas parfaitement homogène et le formateur devra s'adapter à différents niveaux de compétences préalables.</p> <p>Le démarrage de la formation est conditionné à la constitution d'un groupe minimum de 8 participants, sauf dérogation accordée par la structure de coordination en concertation avec le financeur de l'action.</p>
<b>Objectifs de l'action</b>	<p>A l'issue de la formation, les participants seront capables de :</p> <p>*ACCUEIL PHYSIQUE EN ENTREPRISE /ADMINISTRATION :</p>

- Le langage non verbal ou les postures à adopter
- Le langage verbal de l'accueil physique
- \*ACCUEIL TELEPHONIQUE EN ENTREPRISE /ADMINISTRATION :
- Appréhender les spécificités de la communication par téléphone
- Maitriser les techniques de réception d'un appel : Accroche, Ecoute, Reformulation, Prendre congé
- Maitriser les outils du standard : Transfert, Attente
- Prendre un message clair et pertinent
- \*SITUTIONS DELICATES OU TENDUES :
- Gérer des interlocuteurs impatients, mécontents, énervés

### **Démarche pédagogique**

- \*Adaptation de la pédagogie : Le formateur s'adaptera à l'expérience préalable, aux profils des candidats et à leurs éventuelles difficultés. De plus, il pourra s'adapter à des demandes plus précises des SIAE employeuses qui positionneront leurs salariés sur cette formation.
- \*Proportion Pratique / Théorie : La formation sera essentiellement basée sur la pratique, la mise en situation et l'acquisition de gestes techniques. A cette fin, un nombre suffisant d'ordinateurs / postes téléphoniques / Etc. sera mis à disposition.
- \*Supports pédagogiques : La formation limitera au maximum la prise de note et de travaux écrits. Des supports illustrés seront fournis aux participants.
- Un exemple de supports pédagogiques utilisés sera fourni dans la réponse à l'appel à projet.
- \*Référentiel de formation : La formation sera basée sur les Référentiels de compétence des qualifications suivantes :
- Titre professionnel de niveau IV (bac technique) de secrétaire assistant/e
- Titre professionnel de niveau V (CAP/BEP) d'employé/e administratif/ve et d'accueil.
- Les compétences abordées et acquises seront précisément listés dans un livret de compétences délivré en fin de formation aux salariés, afin de faciliter la valorisation des acquis.

### **Calendrier et rythme**

- \*La formation durera environ 2 jours (14h) consécutifs.
- \*La formation aura lieu en dehors de la période estivale, en concertation avec les SIAE concernées.

### **Lieu et matériel**

- \*La formation se déroulera à Pompey, Pont à Mousson ou proche d'une de ces deux villes.
- \*Le matériel nécessaire à la formation sera mis en disposition en quantité suffisante pour que chaque participant puisse suivre la formation et acquérir les compétences visées. Le matériel sera précisément listé (nombre et type) dans la réponse à l'Appel à Projets.
- Le lieu et le matériel nécessaires à la réalisation de l'action sont à la charge de l'organisme

de formation.

## Suivi de l'action

L'organisme de formation s'engage à :

- 1. participer aux réunions de lancement** des actions mutualisées le cas échéant. A l'issue de ces rencontres, il réalisera à l'attention des SIAE et des stagiaires une fiche synthétique de l'action présentant succinctement les objectifs et contenus de la formation, les informations concernant sa mise en œuvre (durée, calendrier, horaires, lieu) et les noms et coordonnées des référents (SIAE et OF).
- 2. informer les salariés en parcours d'insertion sur l'action.** Il transmettra aux SIAE, en amont de la formation, une fiche de présentation comportant : objectifs pédagogiques, modalités de sélection (pré-requis, critères d'accès), les financeurs de l'action, le calendrier, les coordonnées des personnes référentes au sein de l'organisme et les ressources documentaires et modalités d'accès à ces ressources. Au démarrage de l'action, il remettra le règlement intérieur aux stagiaires, et prévoira l'élection de délégués des stagiaires pour toute action supérieure ou égale à 200h (dans un délai de 15 jours à un mois).
- 3. gérer l'organisation et la restitution des réunions de bilans** intermédiaires et finaux. Les modalités (nombre, dates et déroulement des bilans) sont convenues avec les SIAE et le relais territorial en réunion de lancement.
- 4. transmettre de manière hebdomadaire les émargements** des séances par mail aux différents employeurs. Pour les actions relevant des compétences clés, les émargements préciseront les noms des employeurs et mentionneront les salariés absents. Le relais territorial pourra demander à être également destinataire de ces envois.
- 5. remettre des attestations de compétences détaillées / portefeuilles de compétences** aux stagiaires en fin de formation, ainsi qu'une copie aux accompagnateurs socioprofessionnels. Conformément à la loi du 24 novembre 2009, ce document mentionnera les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis et des épreuves de validation le cas échéant. La réponse au cahier des charges devra comporter un modèle du document proposé.