



INNOVER & AGIR
POUR L'EMPLOI

Appel à projets 2026 – 2028

Formation des salariés des SIAE du Grand Est

Action mutualisée

Objet	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 :
Intitulé de l'action	Agent d'accueil - SIAE Remiremont
SIAE concernées	Structures d'Insertion par l'Activité Economique du secteur de Remiremont
Date et heure limite de remise des offres	Lundi 29 septembre à MIDI

Clauses administratives particulières

Durée de la commande	Le présent appel à projet concerne une période exécutive située entre le 1 ^{er} janvier 2026 et le 31 mars 2029.
Modalités particulières de présentation des offres	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 2027 et 2028.
Modalités de contractualisation des prestataires retenus	Dans le cadre d'un financement de la Région Grand Est (PRIAE) : 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.
Pièces constitutives de l'offre de prestation	1. Un contenu pédagogique de la formation détaillé et modulé en heures 2. Un devis détaillé de la formation indiquant : - les moyens matériels et humains mobilisés, - le coût de l'heure-groupe et la façon dont il est calculé, - le coût à la place pour 1 stagiaire. 3. Un bordereau de prix pour 3 exercices budgétaires. 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) 5. Les preuves de respect des obligations relatives à la certification Qualiopi de l'organisme de formation (décret n° 2021-1851). 6. Une attestation en cours de validité pour les formations soumises à autorisations réglementaires. 7. Le protocole des conditions sanitaires, si besoin.
Informations liées au fonctionnement du programme	Cette action de formation est susceptible d'être financée par le FSE, ce qui implique 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 <u>nombre minimum de 8 participants</u>, sauf dérogation exceptionnelle accordée par IAE Grand Est en lien avec les financeurs des actions.

RGPD – Protection des données à caractère personnel

Concerne la conformité à la loi informatique et libertés et au règlement général sur la protection des données.

Dans le cadre du marché PRIAE est incluse la collecte de données à caractère personnel. L'URSIEA, structure coordinatrice (SC), doit fournir aux personnes concernées par les opérations de traitement, l'information relative aux traitements de données qu'il réalise. En tant que sous-traitant et intervenant dans le process de collecte de données et d'information, le prestataire retenu, complètera dans UrsiFormA (logiciel de gestion de formation de la SC), la confirmation de la présence, le 1^{er} jour de formation, de chaque salarié inscrit, ainsi que la remise à chacun de la Notice RGPD. En effet, le jour du démarrage de la formation, le prestataire retenu a l'obligation d'informer oralement les stagiaires du traitement de ses données personnelles. Il remettra à chaque stagiaire une Notice RGPD transmise par la SC.

Etats d'avancement & données de réalisation

Dans le cadre du PRIAE, la SC doit prévoir les modalités de suivi de la mise en œuvre du programme.

En tant que sous-traitant, le prestataire retenu s'engage à fournir les données concernant l'action de formation dans les conditions suivantes :

il saisira, par action de formation, directement sur UrsiFormA, les données concernant la réalisation de l'action de formation : la confirmation de l'entrée en formation de chaque stagiaire et le nombre d'heures réalisées par stagiaire. Il saisira également toute sortie effective de formation en temps réel, afin que la Chargée de Gestion Administrative et Financière (CGAF) en informe la Région dans un délai de 3 jours.

En fin de formation, le prestataire retenu devra compléter dans UrsiFormA, pour chaque stagiaire, les résultats de réalisation de l'action de formation : objectifs à atteindre, certification et projet professionnel.

Ces données seront importées par la CGAF dans le Système d'Information ATHENA de la Région.

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(a) chargé(e) de mission formation concerné(e). Les offres seront étudiées sur la base des critères instaurés par la certification Qualiopi, 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 2,5	2. Adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires
note sur 2,5	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 2,5	5. Conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
note sur 2,5	6. Prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires et les prescripteurs de l'action
note sur 20	7. Coût de la formation

En cas de désistement d'un prestataire au cours des programmations 2026-2027-2028, 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 via UrsiFormA au plus tard à la date limite indiquée en première page.

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

**Destinataires de la
réponse : SIAE
évaluatrices et CMF**

Julie DELUCA - AITHEX : julie.deluca@aithex-vosges.com
Mélissa CORDIER - IAE GRAND EST LCA : formation@iaegrandest-lca.org

Cahier des charges

Description de l'action	Cette formation vise à professionnaliser les agents d'accueil et assistants administratifs des SIAE de Remiremont sur leur poste et/ou de préparer des salariés vers ces métiers.
Public	Les salariés en parcours insertion, éloignés du marché du travail en entreprise traditionnelle et aux parcours hétérogènes, font face à des difficultés sociales et/ou professionnelles importantes. Certaines personnes peuvent avoir des problèmes de santé physiques, un manque de compétences relationnelles et d'autonomie. Cette formation s'adresse à un public qui peut être peu familiarisé avec l'écrit et/ou l'informatique. 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.
Objectifs de l'action	Cette formation sera développée sur 3 axes : 1) Accueil physique et téléphonique : - Savoir accueillir les clients de manière à prendre en compte la demande et/ou le besoin - Posture professionnelle - Savoir orienter vers le bon service, le bon interlocuteur - Savoir se présenter et représenter la structure - Les techniques de prise d'appel et de prise de note pour transférer un message ou un appel 2) Gestion du client : Acquérir du savoir-être, gérer les différents types de clients, maîtrise de soi - Le langage verbal et non verbal - La gestion des situations délicates ou tendues - Temporiser une situation et en référer à ses collègues ou sa hiérarchie - Respecter les règles de discrétion - Savoir reformuler et clarifier une demande 3) Compétences de base en informatique pour un agent administratif : - Produire des documents professionnels courants: Traitement de texte (Ex. selon les profils des stagiaires : courrier simple, publipostage...) / Tableur (Ex. selon les profils des stagiaires : Devis ou facture, Planning, Tableau croisé dynamique) - Utiliser sa messagerie mail de façon professionnelle (Ex. selon les profils des stagiaires : rédiger un mail, ajouter une signature de mail, créer des liste de diffusion, ajouter des pièces jointes...)
Démarche pédagogique	- Éviter l'approche formel (descendante) - Alternier la théorie et mise en pratique - Utiliser les mises en situations pour illustrer la théorie - Proposer aux stagiaires l'élaboration des contenus collectifs (création de scénarios) - Proposer du travail collectif - Présentation des différents métiers d'accueil et des différentes formations qualifiante pour une éventuelle suite de parcours pour le stagiaire
Calendrier et rythme	Durée approximative : 50h à 70h, maximum 2 jours par semaine
Lieu et matériel	La formation avar lieu à Remiremont ou aux alentours. 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 et le protocole sanitaire (si besoin) 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(a) chargé(e) de mission formation 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(a) chargé(e) de mission formation devra également être destinataire de ces envois. En sus de cette transmission, les déposer sur le logiciel UrsiFormA.

5. remettre des attestations de compétences détaillées / portefeuilles de compétences aux stagiaires en fin de formation, ainsi qu'une copie aux accompagnateurs socioprofessionnels. La réponse au cahier des charges devra comporter un modèle du document proposé.