INNOVER & AGIR POUR L'EMPLOI

Appel à projets 2021 – 2024

Formation des salariés des SIAE du Grand Est

Action mutualisée

Relais Territorial Vosges

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	**Employé libre-service**
SIAE concernées	**SIAE Vosges Ouest**
Date et heure limite de remise des offres	**Lundi 10 mai 2021 à midi**

Clauses administratives particulières

Durée de la commande	Le présent appel à projet concerne une période exécutive située entre le 1er septembre 2021 et le 31 mars 2025.
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 2023 et 2024.
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 qualité des actions de formation (décret n° 2015-790). 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 nombre minimum

	de 8 participants, 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 2021-2024 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 avec les stagiaires, à l'entrée en formation, la fiche « liste des inscrits ». Il confirmera l'exactitude des données personnelles en signant la liste des inscrits qui est au format de l'annexe de la Région afin de permettre d'importer les données dans son Système d'Information ATHENA. Parallèlement, le jour du démarrage de la formation, le prestataire retenu a l'obligation d'informer oralement les stagiaires du traitement des ses données personnelles. Il remettra à chaque stagiaire la Notice RGPD ci-jointe.
Etats mensuels d'avancement	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 le logiciel de la SC les données concernant la réalisation de l'action de formation : le nombre de formations mises en œuvre, le nombre d'heures réalisées, le nombre de stagiaires entrés, à chaque fin de mois. 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. 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 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 2021/2022-2023-2024, IAE Grand Est pourra retenir la seconde proposition la plus adaptée sans relancer une nouvelle mise en concurrence.

Modalités de remise

La réponse au cahier des charges devra être transmise au plus tard à la date limite

des offres	indiquée en première page : - par mail aux destinataires ci-dessous : **Le non-respect des modalités de remise des offres est éliminatoire.**
Destinataires de la réponse	

Structures	Contact	Mail
MINOS/ACTI'SOV	Eric Lebrun	eric.lebrun@minos-ess.org
MINOS/ACTI'SOV	Charline Helle	charline.helle@minos-ess.org
Relais Territorial	Nicolas Battard (06 66 11 33 23)	formation@iaegrandest-lca.org

Cahier des charges

Description de l'action	Des SIAE du bassin des Vosges de l'Ouest souhaitent former leurs salariés pour des postes d'employé de libre-service. Cette formation comprend les dimensions de la relation avec le client, la gestion des produits, les encaissements et la gestion de conflits. L'objectif est une acquisition de compétences professionnelles en vue d'une pratique immédiate.
Public	Les salariés formés peuvent être des personnes éloignées du marché du travail et peuvent faire face à des difficultés sociales et/ou professionnelles importantes. Un groupe de 8 à 12 salariés sera formé. 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	A l'issue de la formation, les participants connaitront : **La relation client** • Accueillir les clients et connaitre les principes de la relation client • Guider et conseiller le client • Fidéliser la clientèle **La gestion des produits** • Mettre les produits en rayon • Mettre en avant les produits et les promotions • Vérifier les dates de péremption • Gérer des stocks et réapprovisionnement **Les encaissements** • Utiliser une caisse enregistreuse • Connaitre des différents modes paiement, carte de fidélité, promotions **Gestion de conflits** • Identifier les sources de conflits • Gérer un conflit
Démarche pédagogique	La démarche pédagogique inclura les points suivants : • Nécessité d'une adaptation constante du contenu et du rythme d'enseignement par le formateur, aux caractéristiques des personnes en insertion et au rythme d'apprentissage de chacun • La formation sera fortement basée sur la pratique des gestes professionnels et des mises en situations réelles de travail, avec des démonstrations avant la pratique • La formation limitera au maximum la prise de note et de travaux écrits. Des supports illustrés seront fournis aux participants si besoin • Un exemple des supports pédagogiques utilisés sera fourni dans la réponse à l'appel à projet • Un exemple du support servant à l'évaluation sera fourni dans la réponse à l'appel à projet **Afin d'évaluer l'impact de cette formation, une évaluation individuelle sera proposée en fin de formation, laquelle fera l'objet d'un retour auprès du participant et de son employeur**.

Calendrier et rythme	**Durée** : La formation durera environ 35h. **Rythme** : La formation sera de 2 journées par semaine à raison de 3-4 semaines consécutives. **Période :** La formation aura lieu entre octobre et novembre.
Lieu et matériel	Lieu : à déterminer avec les SIAE. L'ensemble du matériel et des supports pédagogiques sera fourni par l'organisme de formation. Une liste précise du matériel et des matériaux fournis pour la formation fera partie intégrante de la réponse à l'appel à projet formation (nombre et type de matériels et matériaux) **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. **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.