

# Appel à proposition 2018

« Mise en œuvre de la  
**Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC) »**  
Au métier de **Conseiller de Vente « 4 étoiles »**

---

**Forco, OPCA du Commerce et de la Distribution**

**Unibail-Rodamco-Westfield**

**Délégation -Franche-Comté**

---

**Consultation du : 19/07/2018**

**Date limite de dépôt des candidatures : 03/09/18 à 17h**

---

**Cette opération est cofinancée par l'OPCA Forco, soutenu par le FPSPP, et Unibail-Rodamco**

## 1. CONTEXTE

### 1.1 Présentation du FORCO

Le Forco est l'Organisme paritaire collecteur agréé (OPCA) des entreprises du Commerce et de la Distribution. À ce titre, il assure la collecte des fonds de la formation professionnelle continue et finance la formation des salariés à travers différents dispositifs. Partenaire actif de la politique de l'emploi, le Forco est également impliqué dans la mise en œuvre de dispositifs qui visent à faciliter l'insertion professionnelle des publics fragilisés et des demandeurs d'emploi.

Enfin, depuis 2016, le Forco est habilité à collecter la taxe d'apprentissage.

Ainsi, le Forco devient un organisme collecteur global des fonds de la formation professionnelle ayant pour mission de favoriser le développement de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

En 2018, le Forco a collecté 396 millions d'euros au titre de la formation professionnelle continue (295 millions) et de la taxe d'apprentissage (101 millions) et a mobilisé 83 millions d'euros de cofinancements externes.

Aujourd'hui, 13 branches du Commerce et de la Distribution font confiance au Forco et ses 13 implantations régionales, ce qui représente environ 42 000 entreprises adhérentes, dont 80 % de TPE, soit 1 million de salariés.

Les 13 branches adhérentes au Forco :

- ❖ Le commerce à prédominance alimentaire ;
- ❖ Les commerces de détail non alimentaires ;
- ❖ Les grands magasins et les magasins multi-commerces ;
- ❖ L'horlogerie-bijouterie de détail ;
- ❖ L'horlogerie de gros ;
- ❖ L'import-export ;
- ❖ Les magasins de bricolage ;
- ❖ L'optique-lunetterie ;
- ❖ La photographie ;
- ❖ Le commerce des articles de sports ;
- ❖ Les succursalistes de la chaussure ;
- ❖ Les succursalistes de l'habillement ;
- ❖ Les entreprises de vente à distance.

Le Forco s'engage en tant que facilitateur des démarches emploi et formation de ses entreprises adhérentes. Il développe également les partenariats nationaux et territoriaux en vue de renforcer son offre de service et d'accompagner les entreprises adhérentes dans un contexte de changement depuis la réforme de la formation professionnelle et de la démocratie sociale adoptée le 5 mars 2014.

A travers cette démarche qualité, le Forco a les objectifs :

- ✓ d'être le relais de la politique emploi et formation des branches ayant choisi d'adhérer au Forco ;
- ✓ d'être proche de toutes les entreprises adhérentes dans l'exercice de chacune de ses missions ;
- ✓ d'être à l'écoute de leurs besoins emploi et formation pour les conseiller utilement et les informer des procédures et modalités de prise en charge ;
- ✓ d'apporter des réponses et des services fiables et en cohérence avec les spécificités du secteur du commerce et de la distribution.

Les missions du Forco se déclinent en représentations territoriales, appelées délégations, reprenant le découpage administratif français actuel.

### 1.2. Présentation d'Unibail-Rodamco-Westfield

Créé en 1968, Unibail-Rodamco-Westfield est le premier groupe coté de l'immobilier commercial en Europe, présent dans 12 pays de l'Union Européenne et doté d'un portefeuille d'actifs d'une valeur de 39,3 milliards d'euros au 30 Juin 2016.

À la fois gestionnaire, investisseur et promoteur, le Groupe souhaite couvrir toute la chaîne de valeur de l'immobilier. Grâce à ses 1996 employés, Unibail-Rodamco applique ses savoir-faire à des segments de marchés spécifiques comme les grands centres commerciaux des villes majeures d'Europe, ou les immeubles de bureaux et centres de congrès-exposition de la région parisienne.

Le Groupe se distingue par sa volonté d'obtenir les meilleures certifications environnementales, architecturales et urbanistiques. Sa vision durable et à long-terme se concentre sur les développements ou redéveloppements de lieux de vie attractifs et accueillants pour y faire du shopping, y travailler et s'y relaxer.

Pour matérialiser son approche unique de l'expérience client, Unibail-Rodamco-Westfield a créé un label « 4 étoiles » en 2012. Ce label « 4 étoiles » audité par un organisme tiers est l'engagement concret et mesurable du Groupe pour l'excellence de son offre de services dans ses centres commerciaux. Le référentiel « 4 étoiles » contient 684 critères pour atteindre le niveau de services nécessaires à la certification (ex : zone de repos, « smart parking », stations de gonflage de pneu...).

Ce positionnement « 4 étoiles » ou l'excellence du service est adopté dans toutes les actions que le Groupe entreprend. Ainsi, les employés des enseignes et des prestataires de services du centre (accueil, service d'entretien et de ménage, sécurité, etc.) sont formés à un accueil client d'exception.

L'engagement d'Unibail-Rodamco-Westfield en matière de développement durable, économique et social a été reconnu avec son inclusion dans les indices DJSI (World et Europe), FTSE4Good et STOXX Global ESG Leaders. Le Groupe est membre du CAC 40 à Paris depuis 1972, de l'AEX à Amsterdam depuis 1983 et du DJ EURO Stoxx 50. Il jouit d'une notation A par Standard & Poor's et Fitch Ratings.

En septembre 2016, URW a renouvelé ses engagements de Responsabilité Sociétale de l'entreprise par l'annonce de nouveaux objectifs ambitieux au travers de sa stratégie *Better Places 2030*: le Groupe s'engage notamment à réduire son empreinte carbone de 50% d'ici 2030. La vision de « Créer ensemble de meilleurs espace de vie »<sup>1</sup> se traduit en particulier par relever avec les acteurs locaux, les défis environnementaux, économiques et sociaux rencontrés par les communautés proches de ces actifs. L'un de ces défis est celui de l'emploi local et de la lutte contre le chômage des jeunes.

Pour ce faire, URW a lancé en 2016 le programme *UR for Jobs* au travers de 3 projets pilotes. Ce programme vise à **mettre en relation les jeunes défavorisés avec les opportunités d'emplois de ses centres commerciaux**, en s'appuyant sur des partenariats solides avec l'ensemble des acteurs locaux.

Basé sur les retours d'expérience des projets pilotes lancés en 2016, le Groupe a étendu ce programme :

- En 2017 à 15 de ses centres commerciaux dans toute l'Europe, dont 4 en France et
- En 2018 à 33 centres commerciaux européens, dont 12 en France.

Ce programme sera étendu progressivement à l'ensemble du portefeuille d'actifs du groupe avec de positionner 1.000 jeunes par an d'ici 2020 en emploi long terme.

### 1.3 Le contexte du secteur du commerce et de la distribution

Malgré le contexte actuel, le retail dans un sens large reste un secteur qui embauche et qui doit trouver des solutions aux besoins récurrents de recrutement. Ces besoins sont difficilement satisfaits car ces métiers sont parfois mal considérés, malgré les perspectives d'emploi et d'évolution qu'ils proposent. D'où l'intérêt de former un futur collaborateur en phase de pré-recrutement afin de lui permettre d'occuper dans les meilleures conditions son poste et de faciliter son intégration.

Les enseignes des centres commerciaux sont des acteurs sociaux et économiques majeurs, en très forte mutation, notamment due aux mutations du Commerce et de la Distribution. L'environnement très concurrentiel impose l'adaptation aux nouvelles technologies et la prise en compte des attentes du consommateur qui évoluent fortement. Les enseignes doivent faire face à de nouveaux enjeux concernant les modes de consommation et de commercialisation des produits, la gestion des stocks et la logistique. Les enjeux sont importants : compétitivité, emploi, satisfaction du client, innovation, environnement, animation des territoires.

Au niveau de l'emploi et de la formation, le secteur présente de nombreux atouts :

- Des emplois non délocalisables ;
- Une grande variété de métiers, et tous les niveaux de formation ;
- Des emplois pour les moins qualifiés ;
- Un secteur jeune et intégrateur (1/4 des jeunes commence à travailler dans le Commerce) ;
- Les embauches s'effectuent localement, à proximité du lieu de vie ;
- La promotion interne est très utilisée, source d'évolution sociale.

D'après une étude menée en 2014, les 73 centres commerciaux Unibail-Rodamco hébergeaient au total 65 000 emplois en temps plein, faisant d'eux des pôles économiques majeurs avec une influence réelle sur l'emploi local. Avec un taux de rotation

<sup>1</sup> « Create Better Places Together » est la vision du Groupe Unibail-Rodamco.

des employés d'approximativement 15 % dans ses centres commerciaux (commerces, maintenance et sécurité, accueil et direction de centre), Unibail-Rodamco estime le nombre de postes à pourvoir chez les enseignes à 400 par an et par centre. Ce chiffre ne prend pas en compte les ouvertures de nouvelles enseignes (a minima une par an par centre), qui génèrent elles aussi la création de postes.

- Suite à une enquête menée auprès d'un échantillon d'enseignes, Unibail-Rodamco a constaté la difficulté des enseignes et prestataires à recruter des profils répondant à leurs attentes.
- **Les enseignes interrogées indiquent ainsi que la formation centrée sur le savoir être, la confiance en soi et la relation clientèle serait la solution pour pallier l'inadéquation entre le profil du candidat et les postes à pourvoir.**

#### **1.4 Le partenariat FORCO – Unibail-Rodamco-Westfield**

##### **1.4.1. Le programme UR for Jobs d'Unibail-Rodamco-Westfield**

Le programme *UR for Jobs* est le programme phare de responsabilité sociétale du Groupe Unibail-Rodamco-Westfield. Il vise à faire le pont entre les jeunes demandeurs d'emploi habitants proches des centres commerciaux du groupe et les besoins de recrutement des enseignes de ces centres.

Il est ainsi composé de 3 actions complémentaires :

- **une action de formation**, sous forme de Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective, réalisée par un organisme de formation. Le contenu pédagogique est plus amplement présenté en 2.2.
- **une journée de coaching par des collaborateurs du Groupe URW**. Cette journée est intégrée à l'action de formation. L'organisme de formation pourra dans ce cadre « utiliser » - en accord avec les interlocuteurs URW - les volontaires collaborateurs pour mettre en place des jeux de rôle, des simulations afin de confronter les candidats au monde professionnel et à de vrais clients
- **un job dating** permettant la rencontre des jeunes formés avec les employeurs locaux. Ce job dating réunira une quinzaine à une vingtaine de recruteurs : principalement des enseignes du centre, mais également de la zone. Il ciblera principalement les métiers de conseiller de vente et service client.

##### **1.4.2. Naissance du partenariat et résultat du projet pilote**

Né en 2015, ce partenariat s'est construit en 2016 au travers du projet pilote mené en France dans le centre commercial de Rosny 2. L'objectif est à la fois de favoriser l'employabilité du public jeune et de proposer aux enseignes des centres commerciaux des profils adaptés à leurs attentes.

Le dispositif de la Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC) s'est révélé être exactement en adéquation pour répondre à ce double objectif. En effet, pour rappel, « la POEC est une action de formation qui permet à plusieurs demandeurs d'emploi inscrits de bénéficier d'une formation nécessaire à l'acquisition des compétences requises pour occuper des emplois correspondants à des besoins identifiés par une branche professionnelle ou, par défaut, par le conseil d'administration d'un organisme paritaire collecteur agréé (OPCA) ». Elle concerne prioritairement les programmes conduisant à la découverte des métiers d'un secteur ou visant à renforcer des savoirs de base et compétences sociales nécessaires à l'intégration en emploi ou dans un parcours de formation qualifiant.

Suite au projet pilote à Rosny 2 en 2016, le Forco et URW ont conservé cette dynamique en 2017 et poursuivi leur action en faveur des demandeurs d'emploi et des besoins de recrutement des enseignes de 4 centres commerciaux en France, dont Toison d'Or. En 2018, le programme UR for Jobs a été étendu à 12 centres commerciaux français, dont 8 se mèneront en partenariat avec le FORCO.

##### **1.4.2.1. Une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective :**

15 jeunes participeront à une POEC de 49h (7 jours) en amont du job dating afin de travailler sur 3 axes de développement :

- 1) la confiance en soi et l'orientation professionnelle ;
- 2) la relation clientèle et le savoir-être « 4 étoiles »
- 3) les techniques de vente
- 4) les techniques de recherche d'emploi.

Cette action de formation est destinée à favoriser l'émergence de profils de vendeurs, mettant en avant l'excellence de la relation clientèle et correspondant aux besoins de recrutement des enseignes et prestataires des centres commerciaux. La

sélection des candidats à la formation et leur préparation à l'emploi sera effectuée en lien direct avec les offres d'emploi disponibles sur le centre commercial à l'occasion du job dating.

Les objectifs du Forco et d'Unibail-Rodamco-Westfield sont à la fois de répondre aux besoins des enseignes du centre commercial en termes de recrutement et de formation des candidats et de favoriser l'employabilité des jeunes. L'organisme de formation recherché doit donc être en capacité de :

- **Participer aux informations collectives** (a minima au nombre de 2) avec les enseignes des centres commerciaux présentes le cas échéant, URW, le Forco et les différents acteurs de l'emploi local, tout particulièrement Pôle Emploi et la Maison de l'Emploi qui auront effectué la recherche et l'invitation des candidats au préalable ;
- **Mener des sessions d'entretiens**, en collaboration avec URW, afin de sélectionner les 20 à 25 jeunes pour l'action de formation, en privilégiant les candidats motivés et vivant proches des centres commerciaux, et suivis par les partenaires associatifs ;
- **Créer un contenu pédagogique innovant et dynamique** afin de s'assurer de l'acquisition par les candidats des compétences décrites en annexes 4 et 5 (minimum 80 % du temps requis en mise en situation, 20 % de théorie maximum) ;
- Utiliser une **pédagogie maïeutique** : amener le candidat à trouver lui-même la réponse par le biais de mise en situations, jeu de rôles... ;
- Assurer l'acquisition des compétences des jeunes en mettant en place un parcours de formation **dynamique et innovant** (classes en cours magistraux à éviter au maximum et réduire à l'essentiel) ;
- **Transmettre la vision « 4 étoiles » d'Unibail-Rodamco-Westfield** ;
- Fournir un accompagnement individuel aux jeunes jusqu'au job dating pour s'assurer du succès du jeune au job dating ;
- Fournir un bilan de suivi, réalisé en partenariats avec Unibail-Rodamco et les partenaires locaux de l'emploi, à +3 mois et +6 mois ;
- Travailler en partenariat avec URW dans une optique d'amélioration continue afin de créer un véritable levier d'emploi pour les participants à la formation.

#### **Finalités du dispositif pour les bénéficiaires :**

- Sécuriser leur employabilité et leur ambition professionnelle long terme dans l'optique du job dating et des offres disponibles.
- Sécuriser leurs capacités à formuler un projet professionnel cohérent et informé.
- Sécuriser l'acquisition d'un comportement « 4 étoiles » tourné vers l'excellence du service grâce à la maîtrise des facultés listées en annexes 4 et 5.

#### **Finalités du dispositif pour les enseignes des centres commerciaux :**

- Créer un vivier de profils de vendeurs et autres métiers du centre correspondant aux exigences des enseignes et prestataires, notamment en termes de savoir-être.
- Favoriser l'identification de profils pertinents et motivés répondant à leurs besoins de recrutement durant le job dating.

#### **Finalité du dispositif pour l'entreprise Unibail-Rodamco-Westfield :**

- Mettre en place un programme dont la réussite s'évaluera en fonction :
  - Du ratio de conversion de jeunes embauchés à l'issue du job dating, à +3 mois et à +6 mois en CDI et CDD d'au moins 12 mois y compris les contrats de professionnalisation et les contrats d'apprentissage ;
  - De la satisfaction des enseignes vis-à-vis de la réponse à leurs besoins de recrutement et leurs exigences au regard des profils présentés durant le job dating ;
  - Du nombre de participants suivant la formation dans sa totalité ;
  - De la bonne coordination avec les volontaires, collaborateurs d'URW venant durant la dernière journée de formation et la direction de centre pour la mise en place du programme.

#### 1.4.2.2. Un job dating :

L'événement aura lieu dans le centre commercial, quelques jours après la formation, permettant de connecter les employeurs – enseignes et prestataires de services du centre - et les jeunes en recherche d'emploi vivant à proximité.

L'organisation du job dating n'est pas de la responsabilité de l'organisme de formation : c'est un événement relié mais indépendant, qui sera construit par URW, le centre commercial et les partenaires locaux de l'emploi.

L'organisme de formation sera néanmoins en charge de transmettre les informations nécessaires aux candidats en collaboration avec les équipes d'URW.

La formation, en amont du job dating, doit donner les moyens et outils aux jeunes formés de réussir leurs entretiens et de performer dans leur nouvel emploi. Ces métiers ont tous en commun un aspect relation client et service « 4 étoiles » très important, que la formation doit aider à maîtriser.

### 1.4.3. Périmètre du programme UR for Jobs en 2018

En 2017, 12 centres commerciaux URW français vont mettre en place le programme UR for Jobs.

**Le présent appel à propositions a pour objectif de désigner le(s) prestataire(s) en capacité d'intervenir dans le centre de Toison d'Or Dijon qui conduit ce programme pour la deuxième fois.**

Le contenu pédagogique a en effet été revu suivant les résultats de la première édition dont voici quelques chiffres clés :

- 15 candidats formés 35h
- 5 candidats embauchés suite job dating (principaux recruteurs : Zara, Intersport, Comptoir de Matilde, Primark)
- 6 mois post job dating : 10 candidats en poste (7 CDD et 3 CDI ) et 1 candidate en formation.

## 2. PROJET CONJOINT FORCO / UNIBAIL-RODAMCO- WESTFIELD 2018

---

### 2.1 Description du projet 2018

#### 2.2.1. Les bénéficiaires

Le projet cible prioritairement un public de **jeunes demandeurs d'emploi âgés de 18 à 25 ans inclus**, inscrits à Pôle Emploi. Localisés à proximité des centres commerciaux, ils doivent être **habitants du département concerné par la formation** (Côte d'Or).

Ils devront détenir un **niveau de diplôme V ou IV de l'INSEE** (du CAP, BEP au Baccalauréat).

Une attention particulière sera portée à l'égalité de traitement des candidatures entre hommes et femmes. Le groupe de bénéficiaires devra en effet être mixte, avec une **répartition des genres de 50/50 ou 40/60**.

#### 2.2.2. Un projet en deux actions

L'action prendra la forme de :

**A. Une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective** : 15 candidats doivent participer à une POEC de 7 jours en amont du job dating afin de travailler :

- 1) la confiance en soi et l'orientation professionnelle ;
- 2) la relation clientèle et le savoir-être « 4 étoiles »
- 3) techniques de vente
- 4) les techniques de recherche d'emploi.

Cette action de formation est destinée à favoriser l'émergence de **profils de vendeurs ou prestataires de services**, mettant en avant **l'excellence de la relation clientèle** et correspondant aux besoins de recrutement des enseignes et prestataires des centres commerciaux. La sélection des candidats à la formation et leur préparation à l'emploi est effectuée en lien direct avec les offres d'emploi disponibles à l'occasion du job dating.

Les objectifs du Forco et d'Unibail-Rodamco sont à la fois de répondre aux besoins des enseignes en termes de recrutement et de formation des candidats et de favoriser l'employabilité des jeunes. L'organisme de formation recherché doit donc être en capacité de :

- **Participer aux informations collectives** avec les enseignes des centres commerciaux présentes, Unibail-Rodamco-Westfield, le Forco et les acteurs de l'emploi, tout particulièrement Pôle Emploi qui aura effectué la recherche et l'invitation des candidats au préalable ;
- **Mener des sessions d'entretiens**, en collaboration avec Unibail-Rodamco- Westfield, afin de sélectionner 15 personnes pour l'action de formation, en privilégiant les candidats proches des centres commerciaux ;
- **Transmettre la vision « 4 étoiles » d'Unibail-Rodamco- Westfield ;**

- **Créer un contenu pédagogique innovant et dynamique** afin de s'assurer de l'acquisition par les candidats des compétences décrites en annexes 4 et 5 (minimum 80 % du temps requis en mise en situation, 20 % de théorie maximum) ;
- Assurer l'acquisition des compétences des bénéficiaires en mettant en place un parcours de formation **dynamique et innovant** (classes en cours magistraux à éviter au maximum et réduire à l'essentiel) ;
- Utiliser une **pédagogie maïeutique** : amener le candidat à trouver lui-même la réponse par le biais de mise en situations, jeu de rôles... ;
- Fournir un accompagnement individuel aux bénéficiaires jusqu'au job dating en coordination avec les parrains volontaires (collaborateurs Unibail-Rodamco et employés du centre commercial), pour s'assurer du succès de la personne au job dating ;
- Fournir un bilan de suivi, réalisé en partenariats avec UR et les partenaires locaux de l'emploi, à +3 mois et +6 mois ;
- Travailler en partenariat avec Unibail-Rodamco et les parrains dans une optique d'amélioration continue afin de créer un véritable levier d'emploi pour les participants à la formation.

#### Finalités du dispositif pour les bénéficiaires :

- Sécuriser l'acquisition d'un comportement « 4 étoiles » tourné vers l'excellence du service grâce à la maîtrise des facultés listées en annexes 4 et 5.
- Sécuriser leur employabilité dans l'optique du job dating et des offres disponibles.
- Sécuriser leurs capacités à formuler un projet professionnel cohérent et informé.

#### Finalités du dispositif pour les enseignes des centres commerciaux :

- Favoriser l'existence d'un vivier de profils de vendeurs et autres métiers du centre correspondant aux exigences des enseignes et prestataires, notamment en termes de savoir-être.
- Favoriser la préparation et la motivation des candidats dans l'objectif du job dating afin de renforcer les profils estimés compétents et leurs opportunités d'emploi.

#### Finalité du dispositif pour l'entreprise Unibail-Rodamco- Westfield :

- Mettre en place un programme dont la réussite s'évaluera en fonction :
- Du ratio de conversion de jeunes embauchés à l'issue du job dating, à +3 mois et à +6 mois en CDI et CDD d'au moins 12 mois y compris les contrats de professionnalisation et les contrats d'apprentissage ;
- De la satisfaction des enseignes vis-à-vis de leurs besoins de recrutement et de leurs exigences au regard des profils recherchés ;
- Du nombre de participants suivant la formation dans sa totalité ;
- De la bonne coordination avec les parrains, collaborateurs d'Unibail-Rodamco- Westfield et employés du centre.

**B. Un job dating** : l'événement aura lieu le lendemain de la formation, permettant de connecter les employeurs – enseignes et prestataires de services du centre - et les personnes en recherche d'emploi vivant à proximité.

L'organisation du job dating n'est pas de la responsabilité de l'organisme de formation : c'est un événement relié mais indépendant, qui sera construit par Unibail-Rodamco- Westfield, le centre commercial, Pôle Emploi et les partenaires locaux

La formation, en amont du job dating, doit donner les moyens et outils aux personnes formées de réussir leurs entretiens et de performer dans leur nouvel emploi. Ces métiers ont tous en commun un aspect relation client et service « 4 étoiles » très important, que la formation doit aider à maîtriser.

#### 2.2.3. Prestations attendues pour la POEC

##### Sélection des candidats

En amont du parcours, une phase de sélection devra obligatoirement être proposée.

**Cette phase de positionnement ne fera pas l'objet d'un financement spécifique.**

La sélection étant une clé de succès identifiée dans les initiatives similaires étudiées, le Forco et Unibail-Rodamco souhaitent mettre en place un parcours de sélection complet qui permettra d'évaluer la motivation et les potentialités des candidats.

Les informations collectives donneront lieu à des sessions de recrutement qui se dérouleront dans le centre commercial ou dans la salle de formation sélectionnée.

La sélection se fera en quatre étapes (*l'Organisme de Formation pourra proposer des améliorations à ce processus de sélection*) :

- Une présentation générale du projet aux futurs candidats
- Un ou plusieurs entretiens individuels pour une première pré-sélection,
- Une épreuve en autonomie : Pendant une demi-heure, le candidat découvre le centre commercial et donne son opinion sur des grands thèmes du service « 4 étoiles », tels que : la qualité de l'accueil, le bien-être, le confort, la propreté, les bonnes et les mauvaises pratiques, etc.
- Un bref compte rendu de sa visite du centre : la présentation de son « rapport d'étonnement » permettra de mesurer la motivation et la curiosité du candidat.

A partir de ces différents éléments, chaque partie prenante pourra émettre des recommandations afin de sélectionner les 15 participants à la formation (le nombre de participants n'étant pas limitatif, des dépassements seront possibles, en accord entre les parties, en cas d'identification de profils intéressants).

### **Parcours de formation**

Le parcours sera divisé en 4 phases, sur une base de 49h, soit 7 jours de formation.

**Les sujets décrits ci-dessous ne doivent pas être considérés comme exhaustifs !**

- 1) confirmation et affirmation du projet professionnel
- 2) la relation clientèle et le savoir être « 4 étoiles »
- 3) les techniques de vente
- 4) les techniques de recherche d'emploi.

### **Phase 1 : Confirmation et affirmation du projet professionnel – 7h**

#### **Descriptif :**

Ce module a pour objectif de permettre au candidat d'exprimer son projet professionnel de manière pertinente, confiante et informée. Il doit lui permettre de comprendre le métier qu'il ambitionne d'avoir (enjeux, journée type, profils recherchés, vocabulaire, description du métier) et de réussir à se positionner sur une offre avec confiance et pertinence.

Un travail doit être mené sur la confiance en soi, l'identification de ses qualités et faiblesses, la capacité à formuler des envies claires.



**Animations attendues :**

*(Nous laissons le soin au prestataire de développer d'autres animations similaires.)*

- Découverte des métiers et de l'enjeu de la relation clientèle ;
- Lecture des offres proposées au job dating et positionnement de chacun sur ces offres : être capable de décrire les enjeux et la journée type d'un employé Conseiller de vente ;
- Test comportementaux (inspirés du MBTI ou du DISC) afin d'aider chacun à affirmer son profil avec confiance ;
- Réflexion sur la valeur ajoutée de chacun: le vendeur est-il « *digitalisable* » ? Peut-on le remplacer par une plateforme de vente en ligne ? Ou apporte-t-il une véritable valeur ajoutée au client ?

**Attendus de la prestation :**

A l'issue de ce module, le candidat doit pouvoir se positionner sur un ou plusieurs emplois et connaître l'importance de la relation clientèle dans ces métiers.

Il doit être capable d'exprimer un projet professionnel cohérent et informé, et d'être confiant sur son profil.

**Phase 2 : Formation au savoir-être « 4 étoiles » – 21h****Descriptif :**

**Ce module est le plus important de la formation. Il représente un moment charnière dans cette semaine : à la sortie de ce module, le candidat doit être en capacité de décrocher un emploi. Afin d'atteindre cet objectif, l'organisme de formation devra privilégier, en plus d'exercices pratiques, des interventions externes de qualité qui viendront intensifier l'expérience.**

Au cours de ce module, le candidat doit acquérir les clés du comportement du métier de Conseiller de vente. Les aptitudes sur lesquelles se concentreront les activités sont listées en annexe 4, mais concernent principalement :

- Le « SBAM » : Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci (et Regard),
- Le dynamisme dans la relation client et la proactivité dans les activités annexes du magasin,
- La tenue en magasin (tenue vestimentaire, droiture, propreté),
- L'organisation et le respect des règles de la vie en communauté (solidarité, bienveillance, règlement intérieur, respect de la hiérarchie),
- La maîtrise du langage.

D'autres thèmes peuvent être abordés :

- le « Client-Facing-Time » : être entièrement disponible pour le client (abandonner les autres tâches pour se consacrer pleinement au client),
- Le « moment of truth » : l'impact d'un bon accueil du client (les premières minutes sont décisives, 40 % des clients informés par internet se disent prêts à acheter dès leur arrivée en magasin s'ils sont reçus convenablement).

**Positionnement « 4 étoiles » :**

La performance correspond au fait d'atteindre ses objectifs, l'excellence, c'est d'aller au-delà des objectifs.

La relation client doit être celle rencontrée dans l'hôtellerie. Le client y est traité comme un invité : tout est préparé pour son arrivée.

Clé de voute du « Conseiller de vente 4 étoiles » : la **considération du client** (attention, estime).

La réponse à cet enjeu est un service haut de gamme. L'excellence du service délivré au client est clé dans leur fidélisation et l'augmentation des ventes.

Le « conseiller de vente 4 étoiles » transforme la visite d'un client d'un simple parcours d'achat en une véritable expérience.

La proactivité dans le magasin : prendre des initiatives dans le magasin, aider ses collègues, anticiper les besoins du client et du magasin, se rendre utile à tout moment.

La mentalité « 4 étoiles » : « *Chaque personne est PDG du mètre carré qui l'entoure.* »

**Exemples d'animations attendues :**

*(Nous laissons le soin au prestataire de développer d'autres animations similaires.)*

- Le paperboard : Coller une feuille en hauteur proche du plafond et demander à chaque candidat de tracer un trait « le plus haut possible ». Après 5 minutes, leur demander de tracer un trait « encore plus haut ». Leur faire constater qu'ils peuvent toujours se surpasser.
- La visite de 2 hôtels (Ibis style et Sofitel) afin de comparer les prestations offertes aux clients (*cette visite devra être confirmée par Unibail-Rodamco- Westfield et Accor*). La comparaison entre les services rendus dans ces deux hôtels de standing différents correspond à celle entre un vendeur standard et un « vendeur 4 étoiles ».

- Quizz sur l'impact d'une déception : 1 client heureux parle à 3 personnes de la prestation, tandis qu'un client déçu parle à 12 personnes de la prestation.
- Jeux de rôle permettant d'implanter quelques concepts comme :
  - o Ne vendez pas la perceuse, vendez les trous.
  - o Underpromise, overdeliver.

#### Exemples d'interventions externes :

- **Coaching en image professionnelle** : comment s'habiller pour un entretien ou pour un emploi avec contact client, les do's and don't, quelles couleurs et quelles coupes pour ma morphologie et mon métier, atelier maquillage ou nœuds de cravate, etc.
- **Prise de parole en public** : maîtriser son stress lors de prises de parole en public grâce à des exercices de respirations, captiver son auditoire, s'adresser de la bonne façon à son interlocuteur, etc.
- Des témoignages de directeurs de magasin pourraient aussi être envisagés (*à confirmer par Unibail-Rodamco- Westfield avec les directeurs de magasins*).
- L'intervention d'un collaborateur Unibail-Rodamco- Westfield pourra être mise en place dans cette phase, afin de partager la vision « 4 étoiles » d'Unibail-Rodamco- Westfield.

Ces interventions sont des exemples de partenariats qui peuvent être développés par Unibail-Rodamco- Westfield dans le cadre de la formation pour accompagner l'organisme de formation : contenu précis à co-construire avec l'organisme de formation, Unibail-Rodamco- Westfield et les intervenants.

#### Attendus de la prestation :

Ce module doit permettre au candidat d'acquérir le comportement du « Conseiller de vente 4 étoiles » qui se traduit par les aptitudes décrites en [annexe 4 et 5](#).

### Phase 3 : Techniques de vente – 14h

#### Descriptif :

Ce module a pour objectif de développer les compétences du candidat sur la vente conseil.

Il doit lui permettre de maîtriser les phases de l'acte de vente, et de connaître les enseignes (valeurs, produits, histoire)

Le candidat devra également être sensibilisé aux nouveaux modes de consommation, et savoir se positionner face aux différents types de clientèle.

#### Exemples d'animations attendues :

- Simulation d'actes de vente.
- Prendre le rôle du client mystère : évaluer les qualités du vendeur et leur impact sur le client afin de s'approprier la posture du bon vendeur.
- Recherche internet sur les différentes enseignes et visite des boutiques afin de comprendre comment les valeurs de l'enseigne s'appliquent sur le lieu de vente.

#### Attendus de la prestation :

Le candidat doit être capable d'adopter la posture du vendeur efficace et d'adapter aux exigences de l'enseigne.

### Phase 4 : Techniques de recherche d'emploi – 7h

#### Descriptif :

Ce module a pour objectif de préparer le candidat à toutes les étapes de la recherche d'emploi : la rédaction du CV et de la lettre de motivation et la préparation aux entretiens d'embauche qui auront lieu notamment durant le job dating quelques semaines après la fin de la formation.

Ainsi, le candidat devra s'exercer à l'entretien, préparer son CV, rédiger plusieurs lettres de motivation, adaptées en fonction de l'entreprise et du poste ciblés.

Ce module est aussi le moment pour chaque bénéficiaire de se positionner définitivement sur les offres du job dating (30 min - 1h d'administratif).

#### Exemples d'animations attendues :

- Job dating avec l'Organisme de Formation, mais aussi avec les parrains des candidats et collaborateurs du département Ressources Humaines d'Unibail-Rodamco- Westfield (*à confirmer par Unibail-Rodamco- Westfield*).
- Tirage au sort d'offres d'emploi et préparation d'une réponse adaptée dans un court laps de temps.

**Attendus de la prestation :**

Le candidat doit être capable de se présenter à un entretien de manière convaincante et d'être recruté par une enseigne ou un prestataire de service à l'issue du programme de formation.

Pour optimiser les chances de réussite de ce programme, Unibail-Rodamco souhaite mettre en place:

- L'intervention de volontaires (collaborateurs UR et employés du centre commercial – enseignes, prestataires ou partenaires) lors de ce module 3 : présence toute la journée pour aider l'organisme de formation à mener les sessions d'entraînement aux entretiens et la relecture des CV et lettres de motivations.
- Le parrainage des candidats qui le souhaitent par un volontaire.
- Un cocktail de clôture à chaque fin de semaine de formation (les stagiaires, les volontaires, l'organisme de formation et les partenaires de la formation) afin de permettre le débriefing des stagiaires auprès des partenaires, la remise d'un diplôme symbolique et le networking avec les potentiels employeurs.

Etant donné que les enseignes et partenaires sont les recruteurs potentiels finaux, le Forco et Unibail-Rodamco- Westfield souhaitent les intégrer comme parties prenantes dans toutes les décisions liées à la formation (module 3, via le volontariat).

2.2.4 Temporalité et calendriers

Afin de ne pas trop éloigner dans le temps la formation du job dating, et de permettre à 15 personnes de suivre cette préparation à l'emploi dans chaque centre, le groupe de 15 personnes devra être formé selon l'organisation décrite ci-dessous :

- réunions d'information collective les 24, et/ou 25, et/ou 26 septembre 2018, suivi d'entretiens de présélection de 10mn
- entretiens approfondis de 30mn avec les candidats présélectionnés les 27 et 28 septembre 2018
- 7 jours de formation du 8 au 12 octobre et les 15 et 16 octobre 2018
- Job dating le 17 octobre 2018

L'organisme de formation doit prendre cette organisation en compte quant au nombre de ressources humaines nécessaires pour participer aux réunions d'information et aux entretiens de recrutement.

A l'appréciation de l'organisme de formation, certains modules de la formation (notamment interventions externes de speakers ou ateliers CV) pourront cependant être menés communément pour les deux groupes de la semaine.

Schéma des étapes du projet *UR for Jobs* dans les 4 centres commerciaux de France  
De la recherche des candidats au bilan post-formation

<p>OF, Réseau local des partenaires de l'emploi, Pôle Emploi</p> <p><b>Identification des profils</b></p> <p><i>Semaine -8 à -6</i></p>	
<p>OF, Réseau local des partenaires de l'emploi, Pôle Emploi</p> <p><b>Sélection des candidats</b></p> <p><i>Semaine -4 à -2</i></p>	
<p><b>Parcours de Formation</b></p>	<p>OF</p> <p><b>Confirmation et affirmation du projet professionnel</b></p> <p><i>Lundi 8/10</i></p>
	<p>OF</p> <p><b>Techniques de vente</b></p> <p><i>Mardi 9 et Mercredi 10/10</i></p>
	<p>OF et intervenants extérieurs</p> <p><b>Formation au savoir-être 4 étoiles</b></p> <p><i>Jeudi 11, Vendredi 12 et Lundi 15/10</i></p> <p><i>Privilégier des intervenants externes de qualité.</i></p>
	<p>OF, Pôle Emploi et parrains : employés du centre et employés URW volontaires</p> <p><b>Techniques de recherche d'emploi</b></p> <p><i>Mardi 16/10</i></p>
<p>UR et partenaires locaux de l'emploi, parrains</p> <p><b>Job dating</b></p> <p><i>17 octobre 2018</i></p>	
<p><b>Suivi Post-formation</b></p>	<p>OF, FORCO, URW</p> <p><b>CDI, CDD d'au moins 12 mois ou contrat pro 12 mois ou CDI et contrat d'apprentissage</b></p>
	<p>OF, FORCO, URW</p> <p><b>Bilan à 3 mois</b></p>
	<p>OF, FORCO, URW</p> <p><b>Bilan à 6 mois</b></p>

OF : Organisme de Formation

UR : Unibail-Rodamco- Westfield

### 3. MODALITES DE REPONSE A L'APPEL A PROPOSITIONS

Pour que la proposition soit éligible, l'organisme de formation sera dûment déclaré et devra posséder un numéro de déclaration d'activité **actif**.

Il devra également justifier de son référencement sur Data Dock en application du Décret Qualité de la Loi Formation n°2014-288 du 05/03/2014

L'organisme de formation sélectionné devra **dispenser la formation dans le département de la Côte-d'Or** à proximité du centre commercial (Toison d'Or), afin de faciliter l'accessibilité des locaux de formation aux bénéficiaires.

Les lieux de formation seront sélectionnés par Unibail-Rodamco et ses partenaires locaux. Ce lieu sera à proximité du centre commercial. Seront privilégiés les lieux qui permettent notamment la pratique d'activités debout, comme des salles de répétition de théâtre.

La location de la salle est à la charge d'Unibail-Rodamco.

Chaque proposition détaillée devra comporter les informations ci-dessous :

Eléments de la proposition	Annexe de référence
<p>Une présentation de la structure, de ses atouts, des prestations de même nature déjà réalisées pour les publics ciblés par cet appel d'offres, et les résultats obtenus.</p> <p>Indiquer les noms, prénoms et qualité du référent administratif unique et du coordinateur pédagogique unique.</p>	Annexe 1
L'appropriation du contexte et la connaissance du champ couvert par le Forco.	Annexe 2
<p>Le développement des informations sur le contenu pédagogique (méthode pédagogique, méthode de collaboration, modalité d'évaluation), avec un accent sur le dynamisme (coaching plutôt qu'apprentissage traditionnel) et le caractère innovant de la formation.</p> <p>Les moyens humains mobilisés indiquant les noms, les solutions matérielles et logistiques envisagées.</p> <p>Joindre, le cas échéant, les CV des intervenants pour chaque module.</p> <p>Les modalités de publicité envisagées en direction des bénéficiaires pour répondre aux attentes des partenaires.</p> <p>Les engagements pris pour atteindre les objectifs fixés.</p>	Annexe 3
Grille d'évaluation Savoir-être	Annexe 4
Grille d'évaluation Savoir-Faire	Annexe 5

**Les informations suivantes seront à préciser dans la partie « Annexes » pour l'ensemble du parcours :**

- Objectifs pédagogiques ;
- Contenu de la formation ;
- Moyens pédagogiques et d'encadrement : les CV des formateurs permanents et vacataires doivent être communiqués en annexe ;
- Dispositif de suivi d'exécution du programme et d'évaluation des résultats ;

- Modalités de certification totale ou partielle, le cas échéant, ainsi que la nature et la durée de validité des certifications délivrées ;
- Conditions de mise en œuvre ;
- Livrables : outil de capitalisation des compétences professionnelles acquises.

Un devis de la prestation sera également fourni.

**Les réponses devront respecter le cadre proposé en annexe. Les cellules de réponses sont étirables (format Word). N'hésitez donc pas à développer vos réponses si vous le jugez utile.**

## **4. CONVENTIONNEMENT, SUIVI ET FACTURATION**

---

### **4.1 Conventionnement avec le prestataire**

Avant le démarrage des actions, une convention sera signée entre le prestataire retenu, le Forco et Unibail-Rodamco. Cette convention, précisera les modalités de partenariat entre le prestataire, le Forco et Unibail-Rodamco et notamment les informations suivantes :

- Les caractéristiques des actions de formation ;
- Les périodes de réalisations des actions de formation ;
- L'intitulé de formation (« Vendeurs 4 étoiles ») ;
- Le nombre d'heures ;
- Le nombre de bénéficiaires ;
- Le coût pédagogique horaire ;
- Les documents administratifs nécessaires au dispositif ;
- Les modalités de règlement ;
- Les modalités de suivi des bénéficiaires...

### **4.2 Enregistrement et suivi des actions**

Un kit composé des documents nécessaires à l'enregistrement du parcours et au suivi de la formation de chaque bénéficiaire sera fourni au prestataire retenu avant le démarrage de l'action (engagement individuel, feuille d'émargement, tableau de suivi de placement des bénéficiaires...).

La traçabilité des heures de formation se fera par le biais de feuilles d'émargement individuelles (par candidat) chiffrées en heures, signées à la ½ journée par le candidat et par le formateur comprenant les logos de l'ensemble des financeurs. Le partenaire devra se soumettre à tout audit qualité ou de contrôle et participera aux comités techniques de suivi du programme.

### **4.3 Suivi du placement des bénéficiaires**

Le prestataire devra assurer un suivi du placement des bénéficiaires à l'issue de la formation, à 3 mois et 6 mois. La proposition devra détailler les mesures que l'organisme engagera pour favoriser les sorties vers l'emploi telles que définies par la loi Cherpion du 28 juillet 2011 :

- CDI ;
- CDD d'une durée minimale de 12 mois ;
- Contrat de professionnalisation CDD d'au moins 12 mois ;
- Contrat de professionnalisation CDI ;
- Contrat d'apprentissage CDD d'au moins 12 mois ;

et réaliser les enquêtes à 3 et 6 mois dont les résultats seront transmis au Forco et Unibail-Rodamco en utilisant le tableau prévu à cet effet.

Il faudra également veiller à ce que les bénéficiaires de la formation renseignent le questionnaire web d'évaluation de fin de formation accessible sur le portail Forco Eval.

### **5.4 Facturation**

A l'issue de la formation, le prestataire devra transmettre une facture par stagiaire au prorata des **heures effectivement réalisées** accompagnée des pièces justificatives exigées.

### **5.5 Obligations liées au cofinancement FPSP**

Sur tous les documents et supports utilisés dans le cadre de cette action devront figurer les logos du FPSP : convention de formation, feuilles d'émargement, attestation de formation, site internet et bilans notamment...

L'organisme prestataire est susceptible d'être soumis à un contrôle par les instances communautaires et les organes nationaux de contrôle, au même titre que le Forco, gestionnaire et bénéficiaire du soutien financier du FPSPP, et notamment dans le cadre de visites sur place.

## 5. CALENDRIER

---

Date limite de dépôt des propositions : **03/09/2018 à 17h.**

Période de pré-sélection des organismes de formation : du **04/09/2018 au 10/09/2018.**

Les organismes pré-sélectionnés feront l'objet d'un échange avec Unibail-Rodamco et le Forco les **12 ou 13 octobre 2018**, par le biais d'une réunion téléphonique ou d'une réunion Skype

Réponse donnée par le FORCO et Unibail-Rodamco: à partir du **17/09/2018** et au plus tard dans un délai d'une semaine après le dépôt de la proposition.

Les informations collectives et entretiens de sélection auront lieu 3 semaines en amont des formations. Les équipes des centres commerciaux s'engagent à fournir des salles à cet effet.

## 6. CONDITIONS DE RECEPTION DES OFFRES

---

Les propositions doivent être envoyées **sous format électronique** au plus tard à la date limite de dépôt le 3 septembre 2018 à 17h aux **adresses mail suivantes, en veillant à ne pas dépasser 10 Mo** :

[pmartinoty@forco.org](mailto:pmartinoty@forco.org)

[sabine.pompey@unibail-rodamco.com](mailto:sabine.pompey@unibail-rodamco.com)

[samuel.sapelier@espace-expansion.fr](mailto:samuel.sapelier@espace-expansion.fr)

[frederique.bozec@espace-expansion.fr](mailto:frederique.bozec@espace-expansion.fr)

En indiquant en objet : Nom de l'organisme de formation – réponse AAP

Les pièces jointes seront nommées de façon précise et comme suit :

« Intitulé fiche –Nom organisme »

Tout dossier non conforme aux modalités mentionnées dans les points ci-dessus ne sera pas étudié.

Pour tout complément d'information, vous pouvez nous contacter aux adresses mails ci-dessus.

## 7. CONDITIONS FINANCIERES ET REGLES D'ATTRIBUTION

---

### 7.1 Conditions financières

Seuls les coûts pédagogiques sont éligibles au dispositif POEC.

### 7.2 Règles d'attribution des formations

Aucun recours à la sous-traitance ne sera autorisé.

## 8. MODALITES DE SELECTION DES OFFRES

---

Les réponses recevables seront instruites par une commission interne du Forco, en partenariat avec Unibail-Rodamco. Toute réponse au présent appel à propositions sera considérée comme engagement sur les modalités techniques et collaboratives spécifiées.

La sélection des prestataires se fera au regard des éléments suivants :

- Le respect du présent cahier des charges ;
- La clarté de la proposition et sa pertinence ;



- L'expérience du prestataire dans le secteur du commerce et pour le public demandeur d'emploi et/ou salarié ;
  - Pour les organismes, intervenus en 2016 sur le dispositif POEC, l'antériorité concernant le respect des procédures, des supports et des délais administratifs sera prise en compte dans la sélection ;
  - Les modalités d'accompagnement vers l'emploi et de suivi de l'accès à l'emploi par bénéficiaire (capacité de reporting à l'issue de la formation, à 3 mois et à 6 mois) ;
  - Les moyens de communication mis en œuvre ;
  - Le coût de la prestation en regard des objectifs et des moyens prévus ;
  - La qualité des prestations en adéquation avec les objectifs, la demande et le contexte ;
  - La compréhension des attentes ;
  - Les liens avec Pôle Emploi et autres partenaires de l'emploi (Cap Emploi, MDE, ML...) ;
  - La capacité à gérer des dispositifs bénéficiant de co-financements et à respecter leurs exigences ;
- La capacité du prestataire à déployer une offre sur le département afin de garantir une proximité de formation.

Le Forco et Unibail-Rodamco-Westfield s'engagent à garder confidentielles les offres reçues.

Le Forco et Unibail-Rodamco-Westfield se réservent de demander des précisions complémentaires si nécessaire aux organismes de formation.

Le prestataire non retenu ne peut prétendre à aucune indemnité ni contester pour quelque motif que ce soit le bien-fondé de la décision du Forco et d'Unibail-Rodamco-Westfield.

Le Forco et Unibail-Rodamco-Westfield ne sont engagés qu'après notification écrite adressée à la structure de formation et acceptation formelle (convention et devis signés des deux parties) des conditions proposées.

Le prestataire sera notifié par mail de la décision du Forco et d'Unibail-Rodamco quant à sa proposition.