



L'OPCA du Commerce et de la Distribution

Appel d'offres

décembre 2018

Accompagnement stratégique à la transformation digitale du Forco en vue d'élargir et renforcer le service aux TPME

De l'OPCA à Opérateur de compétences

SOMMAIRE

Présentation de l'Opca Forco.....	p.3
Contexte de l'appel d'offres.....	p.4
Objectifs de l'appel d'offres.....	p.5
Réponses attendues à l'appel d'offres.....	p.5
Traitement des candidatures.....	p.7
Contractualisation.....	p.7

Présentation du Forco

Le Forco est agréé par l'Etat pour collecter la contribution unique à la formation et à l'alternance des entreprises du Commerce. Grâce à ces fonds, complétés, le cas échéant, par des financements publics, le Forco :

- finance la formation des salariés des entreprises du Commerce,
- développe un service de proximité au bénéfice des très petites, petites et moyennes entreprises en vue d'améliorer l'information et l'accès des salariés de ces entreprises à la formation professionnelle et d'accompagner ces entreprises dans l'analyse et la définition de leurs besoins en matière de formation professionnelle, notamment au regard des mutations économiques et techniques de leur secteur d'activité ;
- apporte un appui technique aux branches professionnelles pour l'établissement de leur gestion prévisionnelle des compétences, leurs missions de certification et la détermination des coûts contrats d'apprentissage et de professionnalisation ;
- participe à la mise en œuvre et au développement par les entreprises du Commerce de leur politique en matière d'apprentissage.

Le Forco accompagne plus de 60 000 entreprises, dont 89 % de moins de 50 salariés, relevant de 14 branches professionnelles du Commerce et de la Distribution :

- Bricolage
- Commerce à distance
- Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)
- Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie
- Commerce de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers
- 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

Le fonctionnement paritaire

Le Conseil d'administration est l'instance décisionnaire du Forco. Il est composé de représentants des organisations d'employeurs et de salariés. Ce fonctionnement paritaire permet la prise en compte des intérêts à la fois des entreprises et des salariés.

Chaque branche professionnelle constitue une Section Professionnelle Paritaire (SPP) composée de représentants d'organisations d'employeurs et de salariés dont les missions consistent à proposer au Conseil d'administration du Forco ses orientations, priorités de formation et conditions de prise en charge des actions de formation au regard de sa politique emploi-formation.

L'organisation en réseau

Afin de développer une offre de proximité la mieux adaptée aux besoins des entreprises et nouer des relations partenariales avec les représentants institutionnels locaux, le Forco a mis en place une couverture sur l'ensemble du territoire en se dotant d'une organisation en réseau comportant 13 implantations régionales.

Une telle implantation géographique facilite notamment la mobilisation de cofinancements régionaux et l'accompagnement des politiques emploi-formation propres à chaque territoire. Un service de proximité au bénéfice des très petites, petites et moyennes entreprises, permettant d'améliorer l'information et l'accès des salariés de ces entreprises à la formation professionnelle et d'accompagner ces entreprises dans l'analyse et la définition de leurs besoins en matière de formation professionnelle, notamment au regard des mutations économiques et techniques de leur secteur d'activité.

Contexte de l'appel d'offres

Cet appel d'offres s'inscrit dans le prolongement de la nouvelle loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel », du 6 septembre 2018.

Cette réforme ambitieuse d'être systémique, elle impacte l'intégralité du système de formation professionnelle (formation continue, apprentissage,...). Cette loi conduit ainsi à des changements majeurs en instaurant, notamment, la création d'opérateurs de compétences et en leur confiant les missions suivantes :

- **Missions de financement**

Financement de l'alternance au sein d'une section « Alternance »

- ✓ financement des contrats de professionnalisation
- ✓ financement des contrats d'apprentissage
- ✓ financement de la reconversion ou promotion par l'alternance

Financement du développement des compétences au sein d'une section dénommée « Action utiles au développement des compétences »

- ✓ financement du plan des entreprises de moins de 50 salariés

- **Missions d'appui aux branches :**

- ✓ appui technique aux branches professionnelles pour la mise en place de leur GPEC de branche, l'établissement des coûts contrats d'apprentissage et de professionnalisation, la construction de leur politique de certifications

- **Missions de collecte et de gestion**

- ✓ des contributions conventionnelles
- ✓ des versements volontaires des entreprises

- **Missions de conseil et de services de proximité aux entreprises**

Mise à disposition d'informations sur l'accès des salariés à la formation, l'analyse et la définition des besoins en matière de formation.

C'est pour accompagner le futur Opérateur de compétences Commerce dans la mise en œuvre de ces différentes missions, et plus précisément la mission de conseil et de services de proximité aux entreprises (étude de l'émergence des nouveaux métiers, compétences et accompagnement des entreprises de moins de 50 salariés dans la mise en place de leur plan de développement des compétences) que cet appel d'offres est lancé.

Objectif de l'appel d'offres

La loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » offre de vraies opportunités pour la formation dans les entreprises de moins de 50 salariés, qui vont bénéficier de plus de moyens financiers qu'avant. Toutefois, d'autres dimensions sont également à prendre en compte : les TPE/PME forment peu, l'enjeu va donc porter sur d'autres aspects que la contrainte budgétaire. L'une des clés sera la capacité des opérateurs de compétences à proposer des innovations en terme d'accompagnement et au plus grand nombre.

Le Forco doit se transformer en opérateur de compétences. Pour parvenir à ce résultat, le Forco recherche un cabinet spécialisé pour l'accompagner dans la définition de sa stratégie, et dans l'évolution de son offre de services auprès de 60 000 à 100 000 entreprises. Cette transformation passe nécessairement par le digital pour s'adresser à un maximum d'entreprises de moins de 50 salariés.

A ce titre, le Forco souhaite que cette transformation soit guidée par l'expérience utilisateur (UX : User Experience). Ainsi, il sera attendu que les utilisateurs soient intégrés le plus tôt possible dans le cycle de l'accompagnement, afin de concevoir pour eux et avec eux.

Réponses attendues à l'appel d'offres

Les réponses attendues devront contenir les 3 phases suivantes :

1) Une phase d'immersion pour comprendre

Concevoir pour l'UX implique une compréhension profonde des utilisateurs.

Dans cette phase, nous souhaitons connaître les besoins de la TPE/PME orientés formation, comprendre la TPE/PME : Quelles sont les motivations, attitudes, sentiments, culture ou encore expériences antérieures vis-à-vis de « la formation » ? (relation OPCA, gestion de la formation, culture de la formation en interne de l'entreprise...). Il conviendra également d'intégrer un recueil d'information auprès des acteurs internes Forco (Conseiller(e)s Emploi Formation, Assistant(e)s...) qui accompagnent déjà ces entreprises.

Le contexte d'usage sera en effet un élément clé à explorer durant cette phase.

Méthodes :

- Entretiens, focus group ou observation
- Utilisateurs : TPE/PME, collaborateurs Forco, autres (proposition prestataire)

Livrable(s) attendu(s) :

- Une synthèse de la phase d'immersion (synthèse des entretiens, focus group ou observation selon la méthode d'exploration choisie et décrite par le prestataire)

Durée :

- Entre 4 et 6 semaines

2) Une phase de conceptualisation pour partager une nouvelle vision

Cette phase de conceptualisation va consister à explorer les possibles. Il s'agira de donner du sens aux informations recueillies sur les utilisateurs et auprès des utilisateurs (internes, externes). Ces informations serviront de base à la production d'idées.

Méthodes :

- Brainstorming, idéation...

Livrable(s) attendu(s) :

- Cartographie de l'expérience, autres propositions prestataires,

Durée :

- Entre 4 et 6 semaines

3) Une phase de validation permettant de visualiser des représentations physiques des solutions possibles (maquettes/prototypes)

Dans cette phase, nous souhaitons confronter les utilisateurs aux propositions faites. Les recommandations qui en découleront, donneront lieu à de nouvelles solutions, qui seront-elles-mêmes évaluées.

Méthodes :

- Complétion de phrase, Courbe d'évaluation...

Livrable(s) attendu(s) :

- Maquette/prototype
- Design de l'expérience utilisateurs
- Retour évaluation

Durée :

- Entre 4 et 6 semaines

Le prestataire devra être en mesure de démarrer l'accompagnement à compter du 1/03/2019 et de le terminer au plus tard le 15/07/2019.

Traitement des candidatures

Les réponses complètes doivent obligatoirement être transmises au plus tard le 1er/02/2019, par mail à l'adresse suivante : emarchand@forco.org

L'objet du mail sera le suivant : « **Réponse à l'appel d'offres Transformation digitale Forco** »

Aucun envoi de document papier ne sera recevable.

Chaque prestataire ayant adressé une proposition, sera informé de la suite donnée à son dossier.

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.

Le Forco invite les candidats à déposer au plus vite leur réponse sans attendre la clôture du présent appel d'offres.

L'étude du dossier pourra éventuellement donner lieu à une audition.

Les réponses à cet appel d'offres vous parviendront au plus tard le 28 février 2019.

Pour toutes questions, vous pouvez contacter :

- ➔ Emilie Marchand, Directrice de l'Offre de Services et Innovation Forco
- ➔ Mail : emarchand@forco.org
- ➔ Tél : 06.77.55.49.68

Contractualisation

A l'issue de la sélection du prestataire les documents contractuels seront envoyés :

- Contrat précisant les modalités de collaboration et de règlement des factures,
- Calendrier,
- Annexe financière.

Une réunion de lancement sera fixée début mars 2019. Il conviendra de faire le lien avec les chantiers en cours (Qualité de la relation client, migration SI...).