

forco devient

 **l'Opcommerce**
Opérateur de compétences



UNIBAIL-RODAMCO-WESTFIELD

APPEL A PROPOSITIONS 2019

*Mise en œuvre de la
« Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC)
Pré-emploi »*

Métiers de Conseiller de Vente « 4 étoiles »

L'Opcommerce
OPCO du Commerce
Délégation Hauts de France

Unibail-Rodamco-Westfield

Consultation du : 4/4/2019

Date limite de dépôt des candidatures : 26/04/2019 midi

forco devient

 **l'Opcommerce**
Opérateur de compétences



**INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES**



SOMMAIRE

1. PRESENTATION DE L'OPCO FORCO et D'UNIBAIL-RODAMCO-WESTFIELD	3
2. ELEMENTS DE CONTEXTE	4
3. PRESENTATION DU PARTENARIAT FORCO/UNIBAIL RODAMCO WESTFIELD	
4. OBJET DE L'APPEL A PROPOSITIONS	6
5. PRESTATIONS ATTENDUES « POEC PRE-EMPLOI » :	7
6. MODALITES DE SELECTION DES OFFRES.....	9
7. SUIVI ET OBLIGATIONS LIEES A LA MOBILISATION DE FINANCEMENT ETAT DANS LE CADRE DU PIC.....	9
8. CONTRACTUALISATION	10
9. CALENDRIER.....	10
10. CONDITIONS DE RECEPTION DES OFFRES	10
11. ANNEXES	11

forco devient

 **l'Opcommerce**
Opérateur de compétences



**INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES**



1. PRESENTATION DE L'OPCOMMERCE et D'UNIBAIL-RODAMCO-WESTFIELD

L'OPCOMMERCE

Depuis le 1er avril 2019, l'Opcommerce est le partenaire emploi-formation-alternance de 19 branches professionnelles du commerce, réunissant près de 90 000 entreprises et leurs 1,7 million de salariés.

Les 19 branches adhérentes de l'OPCOMMERCE :

- 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
- Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
- Coopératives de consommateurs
- Entreprises de la distribution en chaussures, jouets, textiles et mercerie
- Grands magasins et Magasins populaires
- Import-Export
- Jardineries et graineteries
- Négoce de l'ameublement
- Optique-lunetterie de détail
- Papeterie et fournitures informatiques
- Professions de la photographie

Le réseau de l'Opcommerce: 13 implantations régionales

Au sein de chaque délégation, des conseillers et assistants formation dédiés garantissent une présence continue auprès des entreprises adhérentes. Ils les accompagnent dans la déclinaison opérationnelle, pédagogique et financière de leurs projets emploi-formation au travers des multiples services proposés.

Un observatoire prospectif du commerce

L'Opcommerce héberge l'Observatoire prospectif du commerce qui conduit des études, développe des outils pour les branches professionnelles adhérentes et met à disposition des informations et des ressources sur l'emploi et la formation.

Pour en savoir plus : <http://www.forco.org/>

UNIBAIL-RODAMCO-WESTFIELD

Créé en 1968, Unibail-Rodamco-Westfield (URW) est le premier groupe coté de l'immobilier commercial dans le monde, présent dans 13 pays de l'Union Européenne et Etats Unis et doté d'un portefeuille d'actifs d'une valeur de 62 milliards d'euros.

À la fois gestionnaire, investisseur et promoteur, le Groupe souhaite couvrir toute la chaîne de valeur de l'immobilier. Grâce à ses 3.700 employés, URW 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 long-terme se concentre sur les développements ou redéveloppements de lieux de vie attractifs et accueillants pour y faire du shopping, y travailler et y partager des activités de loisir.

forco devient



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES



Pour matérialiser son approche unique de l'expérience client, URW 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'URW 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 espaces de vie »¹ 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 **URW for Jobs** au travers de 3 projets pilotes. Ce programme vise à **mettre en relation les personnes habitantes proches de ses actifs en situation d'éloignement à l'emploi avec les opportunités d'emploi 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
- En 2018 à 30 centres commerciaux européens, dont 12 en France
- En 2019 à 45 centres commerciaux, dont 15 en France.

Ce programme sera étendu progressivement à l'ensemble du portefeuille d'actifs du groupe avec de positionner 1.000 personnes par an d'ici 2020 en emploi ou en formation qualifiante.

Pour en savoir plus : <https://www.urw.com/>

2. ELEMENTS DE CONTEXTE

Le secteur Commerce et Distribution

Dans le contexte actuel, le secteur du Commerce et de la Distribution reste un secteur qui embauche et qui doit trouver des solutions à ses besoins en recrutement. Ceux-ci restent difficilement satisfaits car le secteur, malgré les perspectives d'emploi et d'évolution qu'il propose, est parfois mal considéré.

Pourtant, le commerce est un acteur social et économique majeur, en très forte mutation. L'environnement très concurrentiel impose l'adaptation aux nouvelles technologies (e-commerce...) et la prise en compte des attentes du consommateur, en forte évolution. Les enjeux sont donc importants : compétitivité, emploi, satisfaction client, innovation, environnement, animation des territoires.

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

- une grande variété de métiers, et tous les niveaux de formation ;
- des emplois pour les moins qualifiés (1/4 des salariés n'a aucun diplôme) ;
- un secteur jeune et intégrateur (1 jeune sur 4 commence à travailler dans le Commerce) ;

¹ « Create Better Places Together » est la vision du Groupe Unibail-Rodamco-Westfield.

forco devient



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES



- les embauches s'effectuent localement, à proximité du lieu de vie.

D'après une étude menée en 2018, les 56 centres commerciaux Unibail-Rodamco-Westfield en Europe Continentale hébergeaient au total 56 000 emplois en temps plein, faisant d'eux des pôles économiques majeurs avec une influence réelle sur l'emploi local. Avec un taux de rotation des employés d'approximativement 15 % dans ses centres commerciaux (commerces, maintenance et sécurité, accueil et direction de centre), Unibail-Rodamco-Westfield 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-Westfield a constaté la difficulté des enseignes et prestataires à recruter des profils répondant à leurs attentes, et notamment en terme de savoir-être, de confiance ne soi et de relation client.

La formation est la solution pour pallier l'inadéquation entre le profil du candidat et le poste à pourvoir. D'où l'intérêt de former un futur collaborateur en phase de pré-recrutement afin de lui permettre d'intégrer dans les meilleures conditions, son futur poste et de faciliter son intégration.

La préparation opérationnelle à l'emploi collective

La Loi CHERPION du 28 juillet 2011 a créé la POE Collective. Ce dispositif permet à des demandeurs d'emploi de bénéficier d'une formation nécessaire à l'acquisition des compétences requises pour occuper des emplois correspondant à des besoins identifiés par un accord de branche ou par le conseil d'administration d'un organisme paritaire collecteur agréé.

Le Conseil d'Administration Paritaire du Forco a validé une liste de métiers en tension éligibles à la POEC

01-Hôte(sse)s de caisse	11-Adjoint(s) au responsable
02-Employés de commerce/libre service	17-Réceptionnaires logistique
03-Bouchers	21-Télé conseillers vente
04-Poissonniers	22-Préparateur de commandes
05-Boulangers	23-Cariste
06-Charcutiers	24-Web designer
07-Vendeurs	25-Traffic manager
08-Conseillers vente	26-Webmarketer
09-Animateurs de rayon	27-Chargé de référencement
10-Responsables de magasin	28-Community manager

Le parcours de formation est de 400 heures maximum incluant, une période d'application en entreprise (PAE) d'une durée ne pouvant excéder le tiers de la durée totale du parcours.

A l'issue du dispositif POE Collective, le contrat de travail qui peut être conclu est :

- un contrat à durée indéterminée (dont contrat de professionnalisation),
- un contrat à durée déterminée d'une durée minimale de douze mois (dont contrat de professionnalisation),
- un contrat d'apprentissage.

Bénéficiaires

La POE collective s'adresse aux demandeurs d'emplois inscrits à Pôle Emploi, indemnisés ou non, aux salariés en CUI (en CDD ou en CDI) et salariés en CDD au sein d'une structure d'insertion par l'activité économique (SIAE).

forco devient



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES



3. PRESENTATION DE L'INITIATIVE DANS SON ENSEMBLE

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

Il est composé de 3 actions complémentaires :

- **une action de formation**, sous forme de Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective, réalisée par un organisme de formation dont le contenu pédagogique est plus amplement présenté dans le point qui suit.

- **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 dizaine à une vingtaine de recruteurs : principalement destiné aux enseignes du centre, certains recruteurs de la zone pourront également être présents. Il ciblera principalement les métiers de conseiller de vente et service client.

Né en 2015, ce partenariat s'est construit en 2016 au travers du projet pilote mené en France au sein du centre commercial de Rosny 2. L'objectif est à la fois de favoriser l'employabilité du public bénéficiaire 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.

Suite au projet pilote à Rosny 2 en 2016, le Forco et URW ont conservé cette dynamique en 2017 (4 centres français, dont Villeneuve 2) et 2018 (4 centres français additionnels). En 2019, le programme UR for Jobs a été étendu à 15 centres commerciaux français, dont a minima 4 se mèneront en partenariat avec le FORCO.

4. OBJET DE L'APPEL A PROPOSITIONS

Le présent appel à propositions porté par l'Opcommerce a pour objet de sélectionner une solution formation émanant d'un organisme de formation dans le cadre de la Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC).

- L'appel à proposition vise à sécuriser l'acquisition de compétences « soft » et « hard » des stagiaires afin d'optimiser leur chances de recrutement lors d'un Job dating avec les enseignes du Centre Commercial Villeneuve 2
- La proposition pédagogique de l'organisme de formation devra porter sur 3 axes de travail (cf annexe 2) :
 - 1) la confiance en soi et l'orientation professionnelle ;
 - 2) la relation clientèle et le savoir-être « 4 étoiles » ;
 - 3) les techniques de recherche d'emploi.
- Nombre de bénéficiaires : 15 maximum
- Durée du parcours : 12 jours, soit 84 heures
- Dates de POEC prévues : du 23/09/19 au 08/10/19
- Lieu de formation : souhaité dans l'organisme de formation
- Zone géographique : Ces actions s'appliquent à la région Hauts de France, Ville de Villeneuve d'Ascq

forco devient



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES



- Démarrage de la POEC envisagée : le 23/09/2019

A noter : les actions de formation devront débuter avant le 31 décembre 2019.

5. PRESTATIONS ATTENDUES « POEC PRE-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 de l'Opcommerce et d'Unibail-Rodamco-Westfield sont à la fois de sécuriser au travers de formation l'employabilité des stagiaires accompagnés et de répondre aux besoins des enseignes du centre commercial en termes de recrutement. L'organisme de formation recherché doit donc être en capacité de :

- **Participer aux informations collectives** (a minima au nombre de 3) 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, la Mission locale et la Maison de l'Emploi qui auront effectué la recherche et l'invitation des candidats au préalable ;
- **Mener des sessions d'entretiens** afin de sélectionner les 15 stagiaires pour l'action de formation, en privilégiant les candidats ayant des difficultés d'insertion professionnelle, mais motivés, avec une expérience en vente et vivant proches des centres commerciaux;
- **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) ; Favoriser une pédagogie maïeutique : amener le candidat à trouver lui-même la réponse par le biais de mise en situations, jeu de rôles... ;
- **Travailler de concert avec les équipes URW** afin d'être le plus adapté aux besoins des enseignes, d'intégrer une journée avec les collaborateurs et d'amplifier le lien des stagiaires avec le centre commercial notamment en transmettant la vision « 4 étoiles » d'Unibail-Rodamco-Westfield
- Fournir un **accompagnement individuel** aux stagiaires jusqu'au job dating pour s'assurer du succès de chacun d'entre eux au job dating ;
- Fournir un **bilan de suivi individuel** à l'ensemble des partenaires (Unibail-Rodamco-Westfield ayant son propre outil de suivi) à +2 mois, +3 mois et +6 mois ;

Finalités du dispositif pour les bénéficiaires :

- Sécuriser leur employabilité et leur orientation professionnelle long terme dans la réalité des offres disponibles durant le job dating.
- 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, conseillers en magasin, 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 :

forco devient



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES



- Mettre en place un programme dont la réussite s'évaluera en fonction :
 - o Du ratio de conversion de stagiaires embauchés à l'issue du job dating, à +2 mois, +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 ;
 - o 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 ;
 - o Du nombre de participants suivant la formation dans sa totalité ;
 - o De la bonne coordination avec les volontaires, collaborateurs d'URW participants à l'initiative.

Précisions sur le job dating

L'événement aura lieu dans le centre commercial (le lieu est en cours de validation), quelques jours après la fin de la formation, permettant de connecter les employeurs – enseignes et prestataires de services du centre - et les stagiaires. D'autres candidats identifiés par les partenaires locaux et ou public du centre seront également amenés à participer au job dating.

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 et les partenaires locaux de l'emploi.

L'organisme de formation sera néanmoins en charge de transmettre les informations nécessaires aux stagiaires en lien avec ces partenaires.

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.

Offre technique :

Le prestataire devra expliciter les différents points ci-dessous :

1. Présentation du prestataire

2. Contexte et objectifs de la prestation :

Présentation de sa vision du marché de l'emploi, des difficultés et des besoins de recrutement des entreprises sur le territoire concernée, et des compétences identifiées.

3. Déroulement (programme détaillé, calendrier et lieu de formation, prérequis, méthodes pédagogiques, moyens d'évaluations, méthodes d'accompagnement vers l'emploi et dans m'emploi, suivi post formations) **compléter annexe 1 : fiche navette 2019**

4. Offre financière :

Le prestataire indique de manière très précise, dans l'annexe 1 « fiche navette 2019) le prix en Euros HT de la prestation en tenant compte des propositions préconisées dans son offre.

Tous les coûts de préparation des offres de service sont à la charge exclusive des prestataires. La période d'immersion en entreprise ne peut pas faire l'objet d'une facturation.

5. Moyens humains et matériels

Le prestataire présentera également dans son offre les moyens humains mis à disposition pour la réalisation du projet et du suivi (un responsable de projet unique clairement identifié, un contact interne pour le suivi administratif, logistique et la facturation) :

- Nom et rôle de chaque intervenant et/ou formateur
- Responsabilités de chaque intervenant et/ou formateur

forco devient



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES



- Présentation des profils des formateurs presentis

6. MODALITES DE SELECTION DES OFFRES

Les réponses recevables seront instruites par l'Opcommerce. Toute réponse au présent appel à propositions sera considérée comme un engagement sur les modalités techniques et collaboratives spécifiées.

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

Tout organisme de formation souhaitant répondre au présent appel à projets doit être référencé sur DATADOCK

Les propositions seront examinées au regard des critères suivants :

	Notation	Coefficient
Cohérence et qualité de la réponse au regard du cahier des charges	10	3
Contenu et parcours de formation	10	3
Proposition financière	10	3
Méthodes pédagogiques proposées	10	2
Intervenants : compétences	10	2
Accompagnement vers l'emploi	10	3
Moyens d'évaluation	10	2

7. SUIVI ET OBLIGATIONS LIEES A LA MOBILISATION DE FINANCEMENT ETAT DANS LE CADRE DU PIC

L'organisme de formation s'engage à s'adapter aux contraintes des co-financeurs qui seront:

- Publier son offre de formation sur la base **CARIF OREF** au plus tard 5 semaines avant le démarrage de la session de formation, avec le nombre exact de places de la session de formation, ainsi que les dates de réunion d'information et le nombre de places.
- Informer les stagiaires que l'action de formation s'inscrit dans le cadre du dispositif «Plan d'Investissement dans les Compétences» PIC-Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC)", bénéficiant du soutien financier de l'Etat dans le cadre du Plan d'Investissement dans les Compétences
- Mettre les logos du PIC, de Pôle emploi ainsi que le texte «cette action de formation est cofinancée par l'Etat dans le cadre du Plan d'Investissement dans les Compétences» sur les documents utilisés dans le cadre de cette action, y compris sur les documents administratifs présentés aux stagiaires par l'organisme de formation.
- L'organisme de formation devra utiliser **applicatif KAIROS**: saisie en temps réel des inscriptions et des entrées en formation. KAIROS reprend les informations de la base de l'Intercarif concernant la formation ouverte
- La traçabilité des heures de formation se fera par le biais de feuilles d'émargement chiffrées en heures, signées à la ½ journée par le stagiaire et par le formateur. Ce document comprendra les logos de l'ensemble des financeurs. Si besoin, un exemple de feuille d'émargement conforme sera fourni au prestataire retenu avant le démarrage de l'action ainsi que les logos.
- L'organisme de formation devra se soumettre à tout audit qualité ou de contrôle et participera aux bilans intermédiaire et final.

forco devient



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES



- Veiller à la recevabilité du candidat et fournir les pièces nécessaires au bon déroulement de la POEC dans le respect des consignes données par les financeurs (l'Opcommerce, Pôle emploi, Agefiph, ...);
- Adapter l'organisation de la formation aux besoins identifiés dans le respect de la législation en vigueur ;
- Définir des modalités d'accompagnement des candidats formés vers l'emploi ;
- Assurer un suivi qualitatif de l'accès à l'emploi des bénéficiaires et en rendre compte à l'Opcommerce à la fin de la formation et à 6 mois en utilisant le formulaire prévu à cet effet.

8. CONTRACTUALISATION

Avant le démarrage des actions, une convention sera signée entre l'organisme de formation retenu et l'Opcommerce. Cette convention, précisera les modalités de partenariat entre l'organisme de formation et l'Opcommerce et notamment les informations suivantes :

- les dates de réalisation des actions de formation et de PAE,
- l'intitulé de formation,
- le nombre d'heures,
- le nombre de bénéficiaires,
- le montant pris en charge par l'Opcommerce. Les heures de Période d'Application en Entreprise (PAE) ne pourront, en aucun cas, donner lieu à facturation. De même, tout parcours inférieur à 7h ne pourra faire l'objet d'un financement.

L'organisme de formation est susceptible d'être soumis à contrôle et notamment de visites sur place, effectuées par les instances communautaires et les organes nationaux de contrôle.

Facturation

Le règlement de la prestation, s'effectuera sur la base du nombre d'heures réalisées et dans la limite du nombre d'heures conventionnées ainsi que du coût horaire défini et sur présentation des justificatifs conformes listés à la convention. **Aucun dépassement ne pourra être facturé par l'organisme de formation l'Opcommerce ou/et au Demandeur d'Emploi stagiaire.** En cas d'absence, l'organisme de formation ne pourra demander réparation, ni à l'Opcommerce, ni au DE stagiaire.

Compte-tenu des exigences de production des bilans pour les financeurs et pour garantir les financements directement portés par l'Opcommerce l'organisme de formation doit présenter ses factures au terme du dispositif et dans les meilleurs délais. A défaut, il sera relancé par les services de l'OPCO par courrier simple (*première relance*), par LR A/R en seconde relance. Sans réponse sous un mois, le Forco désengagera les sommes engagées et l'organisme de formation ne sera pas réglé des prestations réalisées et non facturées, sans possibilité de recours.

9. CALENDRIER

Lancement de l'appel à proposition : **04/04/2019**

Période de sélection des organismes de formation : **début mai**

Les organismes présélectionnés seront reçus le 7 mai 2019 au centre Commercial Auchan V2

10. CONDITIONS DE RECEPTION DES OFFRES

Votre interlocuteur :

Emilie Vanhoucke

Chargée de projets

forco devient



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES



Les propositions doivent être envoyées sous format électronique :

- au plus tard à la date limite de dépôt soit le 26 avril 2019 midi
- aux adresses mail suivante (*ne pas dépasser 10 Mo*) : evanhoucke@forco.org; margaux.lesqueren@urw.com
sabine.pompey@urw.com
-

11. ANNEXES

Annexe 1 : fiche navette 2019



Fiche navette POEC
2019.xlsx

Annexe 2 – le parcours de formation

Le parcours sera divisé en 4 grands enjeux pédagogiques, qui pourront être superposés dans le temps. Sur une base de 84h, la répartition en termes de contenu doit être la suivante :

- 1) confirmation et affirmation du projet professionnel – 25%, soit approx 20h
- 2) le savoir être « 4 étoiles » - 40%, soit approx 34h
- 3) les techniques de ventes et la relation clientèle – 25%, soit approx 20h
- 4) les techniques de recherche d'emploi – 10%, soit approx. 10h

Ci-dessous vous sont explicitées les attentes exactes de ces 4 modules. Les animations ou contenu décrits ci-dessous ne doivent pas être considérés comme exhaustifs.

1. Confirmation et affirmation du projet professionnel

Descriptif :

Ce module a pour objectif de permettre au stagiaire de mieux se connaître afin d'exprimer son projet professionnel de manière pertinente, confiante et informée. Un travail sur la confiance en soi, l'identification des forces et faiblesses devra être mené pour clarifier les ambitions des stagiaires.

Puis, au travers des offres d'emploi proposées, il devra identifier clairement les différents métiers qui correspondent à son profil et ses ambitions. Pour cela, il devra comprendre les enjeux des différents métiers, les profils recherchés pour correspondre au poste, les différentes activités à mener, une journée type correspondant au métier, les différents interlocuteurs et le type de relation...

Animations attendues :

(Nous laissons le soin au prestataire de développer d'autres animations similaires qui lui paraîtraient pertinentes.)

- Découverte des métiers du centre commercial et de l'enjeu de la relation clientèle dans le retail actuel ;

forco devient



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES



- Lecture des offres proposées au job dating et explicitation des contenus de ces offres
- positionnement de chacun des candidats sur ces offres ; Test de personnalité (inspirés du MBTI ou du DISC) afin d'aider chacun à affirmer son profil professionnel, et à mieux se connaître ;
- Réflexion sur la valeur ajoutée de chacun des postes: 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 ?
- Découverte des marques non connues des jeunes : la tendance des jeunes sera de se positionner sur les grandes enseignes du centre. Il est donc attendu de l'organisme de formation de mettre en lumière les enseignes proposant des offres d'emploi qui ne seraient pas privilégiées par les candidats, afin d'ouvrir le maximum d'opportunités aux stagiaires. Cette mise en avant peut se faire sur le produit, la culture de l'entreprise, etc...

Attendus de la prestation :

A la fin de ce module, le stagiaire devra être capable de se positionner sur une ou plusieurs offre avec confiance. Et motivation. Il doit être capable d'exprimer un projet professionnel cohérent, détenir suffisamment d'information pour être confiant sur l'adéquation de son profil avec l'offres.

Ce module doit également permettre de valider le positionnement des candidats sur les offres. Le résultat de ce travail devra être transmis à Unibail-Rodamco-Westfield et aux partenaires de l'emploi local afin de préparer les aspects logistiques du job dating.

2. Le savoir-être « 4 étoiles »

Ce module est le plus important de la formation. L'organisme de formation est un coach : il doit tirer chaque individu vers un meilleur comportement en s'appuyant sur le groupe. Ce module doit être considéré comme un module de savoir être global, bien qu'il soit orienté sur le service client comme finalité.

Descriptif :

L'idée de ce module est de permettre au stagiaire de mieux se connaître et de percevoir l'effet qu'il produit sur les autres afin de mieux se présenter. Le candidat doit être en mesure de mieux s'auto-analyser, d'identifier ces forces et ses axes d'amélioration, de critiquer ses propres réactions, d'être capable de critiquer positivement les autres candidats et d'être résilient face à la critique du groupe.

En lien avec le test de personnalité ou les analyses de forces et faiblesses faites durant le module précédent, l'OF sera en charge d'analyser chaque stagiaires. Suite à ce « diagnostic », l'OF sera en charge de faire des points individuels avec chaque stagiaire afin de le faire individuellement progresser sur ses faiblesses comportementales (timidité, ou au contraire, manque de barrières...). Le Groupe et la solidarité qui y sera créé sera clé pour permettre à chacun de ses membres d'évoluer et grandir.

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 5, 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 » Unibail-Rodamco-Westfield : « *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 qui lui paraîtraient pertinentes).

- Travail sur soi : suite à une mise en situation : autocritique, puis critique par un spectateur, puis par le Groupe, et debrief.
- Simulation de réunion d'équipes pour apprendre à mieux travailler en équipe
- Le paperboard : Coller une feuille en hauteur proche du plafond et demander à chaque jeune 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 d'hôtels afin de comparer les prestations offertes aux clients.
- 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 :

- **Intervention inspirationale** : témoignage d'un intervenant (ex : ancien champion de boxe) sur son parcours, faisant comprendre aux jeunes qu'avec motivation et détermination, on peut y arriver.
- **Coaching en image professionnelle, réalisé par les étudiants de l'Ecole Jaëlys** : 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** : avec un professionnel du monde du théâtre, mener des ateliers pour 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 URW avec les directeurs de magasins*).
- L'intervention d'un collaborateur URW pourra être mise en place dans cette phase, afin de partager la vision « 4 étoiles » du groupe.

Ces interventions seront à construire par l'organisme de formation, avec le soutien d'URW.

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 5 et 6.

3. Techniques de vente

Descriptif :

Ce module a pour objectif de transmettre au candidat les connaissances clés sur le parcours client, les différentes étapes de la vente, les éléments de langage essentiel etc...

Une attention particulière sera portée sur l'accueil/l'approche du client, la définition du besoin (question ouverte, écoute, attention, reformulation, traitement des objections), la conduite de la vente et de la vente additionnelle ou croisée, l'importance de la fidélisation, la gestion d'un paiement ou de l'argent liquide, afin de sécuriser une expérience de vente positive...

Exemple d'animations attendues

- Jeux de rôle en situation de vente (tous types de produits, tout type de besoin...) sous l'observation du reste du groupe qui fera le débrief en fin d'atelier
- Création d'elevator pitch, pour présenter un produit, quel qu'il soit (ex : stylo BIC)
- De même un atelier « gestion de crise » pourra être envisagée : comment gérer une forte affluence, un client mécontent...
- Une visite mystère du centre avec la comparaison de l'accueil ou de la réponse apportée à la même question entre différentes boutiques pourra également être mise en place.

Attendus de la prestation :

Le candidat doit s'être projeté dans le métier et avoir identifié quelques clés de vocabulaire et de comportement pour réussir dans son poste.

4. Techniques de recherche d'emploi

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 jours 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 l'opportunité pour chaque stagiaire de se positionner définitivement sur les offres du job dating et d'apprendre à connaître les différentes marques et enseignes (chiffre d'affaires respectifs, date de création, pays d'origine, nombre de boutique, valeurs... etc)

Le dernier jour de la formation, entre 3 et 7 collaborateurs URW seront présents pour mettre en place différents ateliers avec les stagiaires. Les CV des candidats devront alors déjà avoir été revus et imprimés en différents exemplaires.

Exemples d'animations attendues :

- Sans volontaires : révision et correction des CV, création de CV vidéo...

- Avec volontaires (à confirmer : dernier jour de la formation) :
 - o Se mettre dans les bottes du recruteur : le candidat devra répondre aux questions du collaborateur quant à son poste fictif de gérant de boutique. Ainsi il devra imaginer comment il gère les stocks, le chiffre d'affaires, les promotions, ses équipes (recrutement, absentéisme, retard, conflits...), les clients mécontents...
 - o Forum de l'emploi : le candidat devra aller convaincre le volontaire qui représentera une enseigne qu'il la connaît suffisamment. S'il convainc, il pourra laisser un CV fictif
 - o Simulation d'entretiens.

Attendus de la prestation :

Le candidat doit présenter des supports aux entretiens qualitatifs et être capable de se présenter à un entretien de manière convaincante à l'issue du programme de formation.

Un cocktail de clôture à chaque fin de semaine de formation sera également mis en place en fin de formation, afin de permettre le débriefing des jeunes auprès des partenaires et le networking avec les collaborateurs URW.

Annexe 3 : Grille d'évaluation au Savoir-Être du « Conseiller de vente 4 étoiles »

Critères d'évaluation	1	2	3	4	5	Observations
SBAM (Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci - + Regard)						
Attention portée à l'entrée						
Laisse le temps d'appréhender l'espace						
Prise de contact chaleureuse (via une question ouverte)						
Disponibilité, intérêt manifesté au client						
Image physique (tenue, coiffure, propreté)						
Mise à l'aise (comportement de type hôte de maison)						
Joie de vivre (envie de servir)						
Esprit positif et enthousiaste						
Amabilité et Courtoisie						
Maitrise du vocabulaire et des codes du langage						
Gestuelle posée et adaptée						

Présence (maintien du regard)					
Proactivité et esprit d'initiative					

- 1 : Non satisfaisant
- 2 : Lacunes, axes d'amélioration
- 3 : Vendeur traditionnel

- 4 : Vendeur expérimenté
- 5 : « Conseiller de vente 4 étoiles »

Annexe 5 : Grille d'évaluation au Savoir-Faire du « Conseiller de vente 4 étoiles »

Critères d'évaluation	1	2	3	4	5	Observations
Approche du client agréable						
Qualité et pertinence des questions posées						
Qualité d'écoute et prise en compte des besoins du client						
Expression en bénéfice client et capacité d'argumentation						
Conclure un entretien de vente sécurisant une expérience de vente agréable et une fidélisation.						

1 : Non satisfaisant

2 : Lacunes, axes d'amélioration

3 : Vendeur traditionnel

4 : Vendeur expérimenté

5 : « Vendeur 4 étoiles »