

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»

Excellence en Point de Vente

L'OPCOMMERCE

Délégation Auvergne-Rhône-Alpes

Unibail-Rodamco-Westfield

Consultation du : 24/05/2019

Date limite de dépôt des candidatures : 10/06/2019



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES



SOMMAIRE

1. PRESENTATION DE L'OPCOMMERCE et D'UNIBAIL-RODAMCO-WESTFIELD	3
2. ELEMENTS DE CONTEXTE.....	5
3. PRESENTATION DE L'INITIATIVE DANS SON ENSEMBLE	6
4. OBJET DE L'APPEL A PROPOSITIONS.....	7
5. PRESTATIONS ATTENDUES « POEC PRE-EMPLOI » :	7
6. MODALITES DE SELECTION DES OFFRES.....	10
7. SUIVI ET OBLIGATIONS LIEES A LA MOBILISATION DE FINANCEMENT ETAT DANS LE CADRE DU PIC.....	10
8. CONTRACTUALISATION	11
9. CALENDRIER.....	12
10. CONDITIONS DE RECEPTION DES OFFRES.....	12
11. ANNEXES.....	12

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

Depuis 1996, l'Opcommerce héberge l'Observatoire prospectif du commerce qui conduit des études, développe des outils pour les 14 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.



Appel à Propositions POEC 2019 - 3/17



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.

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 engagement 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 »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 déficit 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 habitants proche 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/>

GENERATION

L'association Generation est une structure à but non-lucratif, ayant pour finalité de soutenir les jeunes et augmenter leur employabilité pour qu'ils intègrent un emploi au travers des programmes qu'elle déploie.

Chaque programme développé par Generation vise à aider les jeunes mis à l'écart du marché du travail à acquérir les aptitudes nécessaires pour réussir dans leurs vies professionnelles et personnelles. Afin, non seulement de réduire le taux de chômage chez les jeunes, mais aussi de proposer aux employeurs des jeunes talents motivés et opérationnels dès le premier jour.

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

Le programme auquel cet appel à projet fait référence se concentre sur l'excellence du service en point de vente, visant particulièrement les métiers du commerce, de la distribution, de la restauration, secteur important en matière de création d'emploi sur les territoires espagnol et français.

En partenariat avec Unibail-Rodamco-Westfield, les équipes de Generation ont effectué une cartographie des compétences clés auprès d'employeurs des centres de shopping. En analysant les « moments critiques » dans le parcours professionnel d'un vendeur, le processus aboutissant un référentiel pédagogique qui prépare les apprenants à toutes les situations susceptibles de se produire en poste.

L'association Generation a déjà mené des actions similaires avec deux autres entités du Groupe Unibail-Rodamco en 2018 et est aujourd'hui en partenariat avec le centre de shopping La Part-Dieu et Confluence pour la mise en œuvre de leurs programmes UR for Jobs.

Ainsi, la formation concernée par cet appel à projet reposera sur la pédagogie définie en amont par Generation. De même, le processus de sélection repose sur la méthodologie de sourcing Generation (plateforme d'inscription en ligne et entretien individuel).

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) ;
- 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 en 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 de l'OPCOMMERCE a validé une liste de métiers en tension éligibles à la POEC

01-Hôte(sse) de caisse	11-Adjoints 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

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).

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 avec comme support le référentiel pédagogique Generation
- **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, l'Opcommerce 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 L'OPCOMMERCE.

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 des stagiaires afin d'optimiser leur chances de recrutement lors d'un Job dating avec les enseignes des Centres Commerciaux **Lyon Part Dieu (69003) & Lyon Confluence (69002)**.
- L'organisme de formation devra animer le contenu pédagogique mis à disposition par l'association Generation (cf annexe 3 et 4) :
- Nombre de bénéficiaires : objectifs = 45 maximum / nombre de groupes à préciser par le prestataire
- Durée du parcours : 13 jours, soit 91 heures
- Dates de POEC prévues : du 23/09/19 au 09/10/19
- Lieu de formation : au sein de l'organisme de formation, à proximité des centres commerciaux Lyon Part Dieu & Lyon Confluence.
- Zone géographique : Ces actions s'appliquent à la région Rhône-Alpes-Auvergne, Ville de Lyon
- 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.



Appel à Propositions POEC 2018 - 7/17



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 :

- **Etre formé à la pédagogie Generation** « Excellence en Point de vente » et l'appliquer durant toute la durée de la formation. La formation à la pédagogie Generation dure une journée maximum – temps devant être inclus dans la proposition financière de l'organisme de formation répondant. Generation positionnera un-e référent-e à la formation pour accompagner l'organisme de formation à l'assimilation de la pédagogie en amont et pendant la formation ;
- **Participer aux informations collectives** (a minima au nombre de 4 – 2 par centre – à planifier entre le 9 et le 13 septembre 2019) avec les enseignes des centres commerciaux présentes le cas échéant, URW, L'OPCOMMERCE et les différents acteurs de **l'emploi local**, tout particulièrement Pôle Emploi, la Mission locale et la Maison Lyon pour l'Emploi qui auront effectué la recherche, la sélection et l'invitation des candidats au préalable ;
- **Mener des sessions d'entretiens** selon la méthodologie de sourcing Generation afin de sélectionner les 45 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;
- **Animer le contenu pédagogique innovant et dynamique de Generation** dont les différents modules sont détaillés en annexe, qui inclura cours pratiques (75%) et cours théorique (25%) ; 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 ;
- 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

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 :

- 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

Les événements auront lieu dans les centres commerciaux 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, notamment la Maison Métropolitaine Lyon pour 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.

De plus il sera apprécié la capacité de l'organisme de formation à communiquer en amont des événements auprès des entreprises partenaires clientes qui sont présentes au sein des centres commerciaux : sa capacité à mobiliser son réseau pour accompagner la réussite de ces événements.

Les job dating des centres sont prévus les 10 octobre à Lyon Confluence et 15 octobre à La Part-Dieu.

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 et notamment **nombre de groupes préconisés en terme d'organisation pédagogique**, 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.

5. Moyens humains et matériels

Le prestataire présentera 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
- Présentation des profils des formateurs pressentis

Le prestataire présentera également les moyens matériels mis à disposition pour la réalisation du projet : salles de formation et localisation avec accessibilité – matériel pédagogique – modalités d'accueil et vie quotidienne au sein de l'espace de formation...

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.
- 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.
- Garantir l'évaluation en ligne, de fin de formation par le bénéficiaire sur le portail de L'OPCOMMERCE.

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



Appel à Propositions POEC 2018 - 11/17



conformes listés à la convention. **Aucun dépassement ne pourra être facturé par l'organisme de formation à 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, L'OPCOMMERCE 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 : **24/05/2019**

Période de sélection des organismes de formation : **du 01/06/2019 au 30/06/2019**

Notification de la décision : **au plus tard le 30/06/2019**

Période d'engagement et de démarrage des POEC : du 01/01/2019 au 31/12/2019

10. CONDITIONS DE RECEPTION DES OFFRES

Votre interlocuteur :

Christophe GIROUD
Conseiller Emploi - Formation
06 47 32 66 83

Les propositions doivent être envoyées sous format électronique :

- au plus tard à la date limite de dépôt soit le **10/06/2019 minuit** ;
- aux adresses mail suivante (*ne pas dépasser 10 Mo*) :
 - o cgiroud@forco.org ;
 - o Constance.DEQUIDT@urw.com ;
 - o Pauline.DEMORY@espace-expansion.fr ;
 - o apolline.dron@espace-expansion.fr ;
 - o romane@generation.org
 - o Camille.DELOMEZ@urw.com

11. ANNEXES

Annexe 1 : fiche navette 2019



Fiche navette POEC
2019.xlsx

Annexe 2 – Aperçu du contenu pédagogique

Résumé des compétences

Responsabilité
personnelle

Orientation vers
l'avenir

Mentalité constructive

Persévérance

Travail en équipe

Orientation client

Proactivité

Gérer le paiement et l'argent liquide	Standards professionnels	Introduction à l'excellence dans le point de vente	Bonjour, approche, et identification des besoins du client	Restauration
Vente croisée	Etablir des attentes réalistes du secteur	Le service client	Conclusion de vente	Les systèmes des centres commerciaux

Objectifs d'apprentissage

A l'issue de la formation, les apprenants seront en mesure de :

- Expliquer les défis physiques et psychologiques liés aux professions du service client en point de vente.
- Rechercher des opportunités pour apprendre de nouvelles choses et développer des aptitudes supplémentaires pour être polyvalent et dynamique.
- Atteindre en permanence les standards de professionnalisme en termes d'apparence, de ponctualité, de préparation du magasin et autres protocoles de l'employeur.
- Faire un suivi efficace auprès des clients pour augmenter les ventes, satisfaire leurs besoins et leur offrir une expérience d'achat positive.
- Maintenir l'orientation client tout en l'équilibrant avec les autres responsabilités du travail.
- Exécuter les six étapes du processus de ventes en toute efficacité : bonjour, rapprochement et découverte du client, exposition/présentation du produit, vente complémentaire, conclusion de la vente et suivi.

Annexe 3 – les types de sessions Generation

La formation sera divisée en 5 types de sessions, qui pourront être superposées dans le temps. Sur une base de 84h, la répartition en termes de contenu sera la suivante :

1) Le savoir être (17h) – les modules de savoir-être seront introduits la première semaine et ensuite renforcés lors des sessions de mise en pratique, et évalués de façon hebdomadaire. Les mentalités Generation sont transverses à tous les programmes Generation dans le monde (toutes professions confondues), alors que les 3 derniers blocs sont ressortis dans la cartographie des compétences comme étant essentiels au métier de vendeur en magasin.

- **Responsabilité personnelle** : « Je prends responsabilité de mes actes, je respecte mes engagements et je ne cherche pas d'excuses. »
- **Orientation vers l'avenir** : « Je me fixe des objectifs pour l'avenir, en comprenant comment mes actions d'aujourd'hui affectent ces objectifs, et je révisé fréquemment ma progression. »
- **Mentalité constructive** : « Je sais que lorsque je pratique et que je travaille sur quelque chose de difficile, je m'améliore au fil du temps. »
- **Persévérance** : « Je termine ce que je commence et je m'efforce même dans des conditions adverses. »
- **Proactivité** : « Je prends des initiatives et j'anticipe des situations en cherchant des formes d'aider et en prenant des décisions. »
- **Travail en équipe** : « Je communique sans cesse avec mon équipe, je la soutiens et je demande de l'aide quand il le faut. »
- **Orientation client** : « Je me concentre sur les besoins du client et je lui offre une expérience de vente excellente. »

2) Les techniques de ventes et la relation clientèle (19h) – 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.

Des témoignages de directeurs de magasin ainsi que visites mystères et/ou visite du centre de shopping pourraient aussi être envisagés (à confirmer par URW avec les directeurs de magasins).

3) Les techniques de recherche d'emploi (9h) – 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.

4) La mise en pratique (37h) – la mise en œuvre des acquis, incorporant savoir-faire et savoir-être, est intrinsèque à la méthodologie Generation. Ces sessions se déclinent en quatre formats :

- **Les études de cas** offrent aux participants la possibilité d'évaluer une situation et déterminer quelles aptitudes techniques, de comportement ou mentalités sont en jeu dans le scénario. Les participants discutent des exemples ou contre-exemples de bonnes pratiques et auront l'opportunité de défendre leur point de vue devant la classe.
- **Les jeux de rôles** donnent aux participants l'opportunité de mettre en œuvre les habilités techniques qu'ils ont apprises. Les mentalités et savoir-être comportemental y sont également intégrés. L'ordre de ces sessions correspond aux études de cas et sessions techniques, de sorte que le niveau de difficulté augmente au fur et à mesure.
- Plus compliquées et élaborées que les jeux de rôles, **les simulations** reflètent la diversité et l'intensité des défis et responsabilités qui sont associés au métier de vendeur.
- Les participants réaliseront une **simulation de brief d'équipe** tous les matins avec le superviseur qui leur détaillera les défis qui doivent être affrontés quotidiennement en magasin.

5) Le coaching, retours entre pairs et activités de cohésion de groupe (2h) – Un temps sera dédié pour le coaching individuel, des retours en binôme et des activités ludiques pour favoriser la cohésion de groupe.

forco devient

l'Opcommerce
Opérateur de compétences



**INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES**

Appel à Propositions POEC 2018 - 15/17



MINISTÈRE DU TRAVAIL

HAUT-COMMISSARIAT
À LA TRANSFORMATION
DES COMPÉTENCES

Annexe 4 : 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 »

forco devient

l'Opcommerce
Opérateur de compétences



**INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES**

