



CAHIER DES CHARGES APPEL A PROPOSITIONS

ACTIONS COLLECTIVES POUR LA BRANCHE DES PRESTATAIRES DE SERVICES DU SECTEUR TERTIAIRE 2018 - 2019

Contact : Nicolas BORSARELLO
AGEFOS PME
187 QUAI DE VALMY
75010 PARIS

nborsarello@agefos-pme.com

Réponse : au plus tard **le 29 décembre 2017 minuit**



Ce programme est susceptible d'être cofinancé par :



Ce projet est cofinancé par le
Fonds social européen dans le
cadre du programme
opérationnel national « Emploi
et Inclusion » 2014-2020

1. Présentation d'AGEFOS PME

Le Fonds d'Assurance Formation, AGEFOS PME est un Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) agréé par arrêté ministériel du 24.01.1973, renouvelé le 20.09.2011, modifié par arrêté du 27.12.2013 publié au JO du 02.02.2015.

Il est régi par une convention nationale, des statuts nationaux et régionaux. Conclue en 1972 et modifié en dernier lieu le 24 février 2006, la convention nationale a été signée entre la CGPME d'une part, et la CFDT, le CFE-CGC, la CFTC, la CGT et CGT-FO d'autre part. AGEFOS PME est le premier gestionnaire privé de fonds pour la formation professionnelle et compte aujourd'hui 23 associations régionales réparties sur tout le territoire français ainsi que dans les DOM, et d'un Siège National.

Le réseau AGEFOS PME, implanté sur l'ensemble du territoire, avec 90 implantations locales, exerce et développe, depuis 1972, ses missions et services au plus près des entreprises sur les territoires.

Ses 1 100 salariés accompagnent sur le terrain les TPE/PME dans l'identification de leurs besoins et la conception d'objectifs opérationnels de formation, en fonction de leur propre stratégie.

Le réseau AGEFOS PME propose également un service particulier aux branches professionnelles (50 branches adhérentes), groupes ou grandes entreprises nationales qui souhaitent mettre en œuvre une politique de formation commune aux entreprises qui leur sont rattachées, en bénéficiant d'un appui régional.

Ses trois principales missions sont les suivantes :

- collecter les fonds de la formation professionnelle des entreprises ;
- informer, conseiller et accompagner les entreprises dans l'élaboration et la réalisation de leurs projets emploi-formation-compétences, en expérimentant et développant, le cas échéant des dispositifs, démarches et outils innovants en tenant compte des particularités des entreprises, des salariés et des territoires ;
- financer et gérer les actions de formation, et dispositifs d'insertion professionnelle et de sécurisation des parcours, en recherchant si nécessaire des financements externes.

2. Présentation de la branche professionnelle des prestataires de services du secteur tertiaire

Le secteur des prestataires de services du secteur tertiaire regroupe principalement neuf activités :

- Secrétariat téléphonique
- Domiciliation - hébergement
- Recouvrement de créances
- Renseignement économique et commercial
- Animation commerciale / optimisation linéaire
- Accueil en entreprise / accueil évènementiel
- Centres d'appel
- Enquête civile
- Traduction

La branche est constitué d'entreprises dont l'activité principale est constituée par une ou plusieurs des activités suivantes :

1. Les entreprises de téléservices qui font pour le compte de leurs clients les travaux de secrétariat, réception ou émission d'appels, télésecrétariat, domiciliation commerciale, bureautique et transfert de données informatiques et toutes prestations de services nécessaires au bon fonctionnement d'un bureau, d'une entreprise quelle que soit sa nature (commerciale, industrielle, services, profession libérale) et même des particuliers, en utilisant les nouvelles techniques de télécommunications.

Par ailleurs, les entreprises de services réalisant également toute opération manuelle de saisie, acquisition ou capture de données, à partir de tout support (papier, documents scannés, images numériques, etc.).

2. Les centres d'affaires et entreprises de domiciliation qui, en tant que prestataires de services, assurent à titre principal une assistance aux entreprises en leur offrant un service comprenant totalement ou partiellement la domiciliation fiscale ou commerciale, la mise à disposition de bureaux individuels équipés pour toute durée (à l'heure, au jour, à la semaine, au mois, à l'année, etc.), la mise à disposition d'installations téléphoniques et bureautiques, la mise à disposition de salles de réunion.

Par ailleurs, ils réalisent également à la demande de leur clientèle tous travaux spécifiques de bureautique.

Plus généralement, les centres d'affaires et entreprises de domiciliation permettent à toute entreprise, quelle que soit sa forme juridique, de disposer de toute la logistique indispensable à l'exercice de son activité professionnelle.

3. Les entreprises de recouvrement de créances et/ou de renseignements commerciaux ou économiques.

4. Les entreprises de traduction, quelle que soit leur forme juridique, pour autant qu'elles délivrent des prestations de services de traduction ainsi que toutes activités s'y rattachant.

5. Toute structure autonome à but lucratif ou non lucratif généralement appelée palais des congrès ou centre de congrès ayant pour vocation d'offrir à toutes personnes physiques ou morales un service d'organisation et de prestation de services, internes ou externes, et des équipements destinés à les accueillir et/ou à animer leurs manifestations, à l'exclusion des foires et expositions.

Ils peuvent prendre éventuellement diverses appellations en y joignant ou non une ou plusieurs caractéristiques (festival, musique...) ainsi que le nom de la ville dans laquelle ils se situent.

6. Entrent également dans le champ d'application de la convention collective nationale des prestataires de services les entreprises dont l'activité principale réside dans :

- les services d'accueil à caractère événementiel : services d'accueil occasionnels dans le cadre de salons, conventions, colloques ou tout autre événement de relation publique ou commercial. Les services développés intègrent l'ensemble des composantes de l'accueil de réception : gestion de listings, attribution de badges, mallettes, documentation, vestiaire, service voiturier, acheminement de groupes incluant accueil en gare ou aéroport et visite de sites (ex. : usine ou autre site de production ou de réalisation) ;

- les actions d'animation et de promotion : de l'échantillonnage, distribution, etc., à la promotion des ventes en grands magasins ou GSM dont l'objectif est de faire connaître et de vendre les produits (ou services) du client aux consommateurs sur le lieu de vente.

Le type de prestation plus couramment développé est l'animation consistant à mettre en avant un produit, une marque ou un événement par le biais d'une distribution publicitaire, d'un échantillonnage, d'une dégustation, d'une vente-conseil, d'une démonstration dans les points de vente ou à l'extérieur ou plus simplement par le biais d'une présence en tenue publicitaire.

L'ensemble de ces prestations ont pour caractéristiques communes la mise en œuvre et la gestion complète de moyens humains et matériels dans le cadre d'une offre globale adaptée aux besoins de chaque client. Elles mettent en jeu le conseil, les ressources humaines de terrain, la technologie informatique (matériels et logiciels de relevés, de transmission et d'analyse de données) et la logistique du matériel d'animation ou de promotion (stockage, expédition, installation et maintenance....) dans le cadre de la prestation ;

- la gestion annualisée de prestations de services d'accueil et d'accueil téléphonique en entreprises, la gestion totale de services d'accueil externalisés.

7. Les centres d'appels dont la vocation est de gérer à distance la relation que les entreprises souhaitent entretenir avec leurs clients et prospects. C'est un ensemble de moyens humains, organisationnels et techniques mis en place afin d'apporter à la demande et aux besoins de chaque client une réponse adaptée.

A ce titre, les centres d'appels se définissent comme des entités composées d'opérateurs, organisés par type de compétence et regroupés par équipes sur des plates-formes destinées à gérer, exclusivement par téléphone et à distance, des clients et/ou des prospects en s'appuyant sur des systèmes de couplage téléphonique et informatique, que ce soit en émission ou en réception d'appels.

Entités de relation à distance, les centres d'appels optimisent l'outil téléphonique et ses connexions avec l'informatique et d'autres médias (courrier, fax, Minitel, Internet, extranet, SMS, WAP, etc.).

Ils mettent en jeu quatre composantes majeures :

- les ressources humaines (téléconseillers, superviseurs, managers, formateurs...);

- la technologie (téléphonie, informatique, Internet, logiciels, progiciels, serveurs multimédias, bases de données, cartes de commutation, câblage...);

- la logistique (immobilier, mobilier, ergonomie de l'environnement matériel et de l'environnement écran...);

- une culture et des méthodes marketing (stratégie de l'entreprise, relation client, fulfillment, rentabilité...).

Par exception, le champ d'application de la convention collective des prestataires de services ne concerne pas les centres d'appels filiales de sociétés de télécommunications ou centres d'appels intégrés, lesquels entrent dans le champ d'application de la convention collective des télécommunications.

Entrent enfin dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services les entreprises dont l'activité principale réside dans :

- les actions de force de vente : actions dont l'objectif est de développer les ventes des produits ou des services du client.

Ces actions regroupent les opérations ponctuelles (lancement de produits, opérations promotionnelles ou saisonnières) et les opérations permanentes.

Elles sont menées en particulier dans les points de vente de la grande distribution, de la distribution spécialisée (surfaces de bricolage, jardinage, téléphonie...), mais aussi auprès d'autres circuits de distribution ;

- les actions d'optimisation de linéaires : actions dont l'objectif est de valoriser la présence, le positionnement et la visibilité des produits (ou services) du client dans son ou ses réseaux de distribution.

Ces actions regroupent les opérations de pose de PLV, implantations et réimplantations, destinées à mettre en avant les produits, mais aussi les opérations permanentes de veille commerciale en point de vente : relevés de prix, de présence et nombre de facings ainsi que des informations concernant la concurrence (celle de l'industriel pour lequel l'action est conduite).

Elles sont menées dans tous les réseaux de distribution.

8. Les entreprises qui pratiquent l'activité de recherche de débiteurs en masse, autrement appelée activité d'enquête civile, entrent dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

Afin d'éviter toute confusion avec toute autre activité, et notamment avec l'activité du recouvrement de créances, il a été décidé de définir clairement l'activité d'enquête civile.

Cette définition permet de clarifier le champ d'application de la réglementation LSI visé par l'article 20 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983.

L'activité d'enquête civile dont la finalité exclusive est la recherche de débiteurs en masse consiste à mettre en œuvre, pour le compte de tiers, dans le cadre d'une demande spécifique, tous moyens d'investigation destinés à déterminer les éléments relatifs aux coordonnées, à la solvabilité et au patrimoine d'une personne physique.

L'interrogation de bases de données issues de publicités légales ou de fichiers accessibles à titre gratuit et/ ou onéreux ne constitue pas une activité d'enquête civile.

3. Présentation des actions demandées :

La demande porte plusieurs parcours de formations :

1) MAITRISE DES IMPACTS CNIL

- Garantir la Conformité CNIL
- Exercer le métier de CIL
- Module Cybersurveillance
- Sensibilisation des équipes
- Audit d'un traitement nominatif
- Règlement Européen (RGPD)

2) SUPERVISEUR EN ENTREPRISE DE TELESECRETARIAT

- Se positionner dans son nouveau rôle de manager ou d'encadrant
- Piloter l'activité
- Communiquer avec ses équipes
- Mobiliser et stimuler son équipe

3) TELESECRETARIAT : DEVELOPPER LA SATISFACTION CLIENT

- Valoriser l'entreprise
- Optimiser sa présentation téléphonique
- Typologie des différents clients pouvant faire appel à un télésecrétariat
- Bien communiquer Garder sa personnalité et en faire un atout pour l'entreprise
- Prise efficace et qualitative de RDV et message
- Bien comprendre la demande du client
- Réussir ses objectifs en fonction du client en fonction des objectifs fixés par le CAT et du superviseur

4) LES NOTIONS JURIDIQUES LIEES AU METIER DU DOMICILIATAIRE

Dans le cadre de l'ordonnance n°2009-104 du 30 janvier 2009 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, puis du décret n°2009-1695 du 30 décembre 2009 relatif à l'agrément des domiciliataires d'entreprises, le législateur a indiqué que conformément à l'article L123-11-3 du Code Commerce créé par l'Ordonnance n°2009-104 du 30 janvier 2009, « Nul ne peut exercer l'activité de domiciliation s'il n'est pas préalablement agréé par l'autorité administrative avant son immatriculation au registre du commerce et des sociétés ». Les obligations du domiciliataire nées de cet agrément sont plus particulièrement référencées aux articles L561-1 à L561-44 du Code monétaire et financier et elles obligent le professionnel à intégrer dans ses procédures de travail les mesures indispensables au respect du dispositif TRACFIN (Traitement du Renseignement et Action contre les Circuits FINANCIERS clandestins).

- Connaître la réglementation de l'activité de domiciliataire
- Etre capable d'appliquer cette réglementation en contexte professionnel
- Connaître le dispositif TRACFIN et l'ensemble des règles qui en découlent pour la domiciliation
- Etre capables de définir les modalités d'évaluation et de classification des risques dans leur entreprise de domiciliation
- Connaître les règles applicables à la déclaration de soupçons et à la nomination d'un correspondant et d'un déclarant TRACFIN

4. MODALITES DES ACTIONS COLLECTIVES

Démarrage prestation : Janvier 2018

Pour une durée de deux ans (2018-2019)

Modalités pédagogiques autorisées :

- En présentiel
- A distance mais avec une part de regroupement obligatoire
- Les outils d'évaluation et de suivi doivent être clairs et précis tant sur le présentiel que sur l'elearning

Financement de la prestation

Elle bénéficiera selon les régions du concours financier de l'Union Européenne (FSE) et de l'Etat (DIRECCTE), nécessitant de se conformer aux obligations de publicité propres à chaque financeur.

5. PROCEDURE DE L'APPEL A PROPOSITIONS

5.1. Conditions d'envoi des offres et date limite de réception des offres

Les offres techniques et financières devront être remises au plus tard le :
Le 29 DECEMBRE 2017 à minuit en format électronique et/ou par courrier

Celles-ci seront adressées par à :

nborsarello@agefos-pme.com

ybenbelkacem@agefos-pme.com

AGEFOS PME
Nicolas BORSARELLO
187 quai de Valmy
75010 PARIS

Nb : un accusé de bonne réception de votre proposition vous sera adressé par retour de courriel

Pour tout complément d'information :

Nicolas Borsarello

01 44 90 47 42

5.2 Sélection du prestataire

Soucieuse de la qualité de l'offre de formation du secteur, la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et la Formation Professionnelle (CPNEFP) a mis en place une procédure de sélection qui s'appuie sur les critères suivants et s'évaluent comme suit :

Première demande de sélection	Notation	Coefficient multiplicateur
Pertinence de la réponse : compréhension du contexte, enjeux, objectif et contenu du projet	De 0 à 3	3
Capacité du prestataire à dispenser une formation de qualité : qualification du formateur, expérience avec la thématique concernée et la pluralité des intervenants	De 0 à 3	3

Méthodes pédagogiques, techniques et d'encadrement	De 0 à 3	2
Ancrage territorial, synergie avec les organisations professionnelles et les entreprises au plan local : relations entretenues avec les entreprises et les organisations professionnelles de votre secteur géographique	De 0 à 3	2
Identification des besoins du secteur	De 0 à 3	2

Au préalable, le prestataire retenu s'engage à fournir tout élément permettant à l'OPCA de vérifier le respect des six critères imposés par le décret n°2015-790 du 30/06/2015 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle. Ces critères devront être contrôlés par l'OPCA dans le cadre des actions qu'il finance.

En cas de non sélection, l'établissement de formation pourra présenter une nouvelle demande lors de la session suivante.

La labellisation est délivrée pour une période de 24 mois et débutera à compter du 1^{er} janvier 2018 jusqu'au 31 décembre 2019. Elle peut faire l'objet d'une remise en cause dès lors que l'organisme ne respecte plus les critères retenus par la CPNEFP.

De plus, le refus de labellisation ne constitue pas une interdiction pour l'organisme de formation de dispenser toute formation, l'organisme de formation a pleinement la possibilité de contractualiser avec les entreprises du secteur. Cependant, il n'y aura aucune prise en charge au titre des actions collectives du plan de formation moins de 11 salariés de la branche.

6. Contractualisation

A l'issue de la désignation du prestataire en charge du projet, une convention sera signée entre le prestataire et AGEFOS PME. Cette convention intégrera la possibilité de versement en début d'année d'un acompte maximum de 30% des actions à réaliser par années.

Cette convention précisera notamment les modalités de la collaboration ainsi que celles de règlement des factures, sous réserve que les prestations aient fait l'objet d'une validation par nos services.