

BIEN ACHETER DE LA FORMATION

GUIDE PRATIQUE

Toutes les réponses
à vos questions



Créer la formation, concevoir un plan de formation, c'est l'un des métiers de votre conseiller AGEFOS PME. Il peut vous accompagner efficacement dans la mise en œuvre de votre projet.

Contactez-le !

Sommaire

2	Mes objectifs
2	Les salariés concernés
3	Quelles sont mes contraintes d'organisation ?
4	Quels sont les résultats attendus ?
5	Mes solutions formation possibles
6	Comment choisir l'organisme de formation ?
6	Négocier le prix de la formation
7	Quelques points de réglementation
7	Les conditions de réussite
8	Cahier des charges. Achat de formations
10	Comment analyser la proposition
12	Fiche pratique achat formation
14	Modèles de document
15	Vos contacts en région



Mes objectifs

- Quelle est ma stratégie d'entreprise pour cette année ?
- Quels sont mes projets ?
 - Augmentation du chiffre d'affaire
 - Renforcement de mon équipe commerciale
 - Mise en place de procédure
 - Evolution technologique
 - Ouverture de nouveaux marchés à l'export
 - Remplacement d'un salarié partant en retraite
 - Etc.
- Quelle(s) compétence(s) doit acquérir le(s) salariés pour sa nouvelle mission ?
- Quelle(s) compétence(s) le(s) salarié(s) doit-il améliorer dans le cadre de sa mission ?
- Quel est le degré de maîtrise recherché ? (Initiation ?, Perfectionnement ?)

Il est important de faire participer le(s) salarié(s) et son hiérarchie suivant la taille de l'entreprise dans les réponses à ces questions.

Les salariés concernés

- Qui sont-ils ?
- Combien sont-ils ?
- Quel âge ont-ils ?
- Souhaitent-ils utiliser leur Droit Individuel à la Formation (DIF)
- À quel service appartiennent-ils ?
- Quelle est leur ancienneté dans le poste ?
- Quel est leur niveau de compétence initial ? (le niveau initial peut-être déterminé par l'entreprise si elle est en capacité ou par l'organisme de formation).
- Pouvez-vous faire des groupes de travail de niveau ?
- S'agit-il d'une demande de leur part ?

Quelles sont mes contraintes d'organisation ?

- La formation peut-elle ou doit-elle se faire dans mes locaux ?
Avantages : dans certains cas, la formation sur l'outil de travail du salarié est rassurante et pédagogiquement plus efficace
Inconvénients : manque de place, de matériel, risque de perturbation du salarié, du supérieur ou des collègues et donc de la formation par téléphone par exemple.
- Mon entreprise ou le service concerné peuvent-ils se passer des salariés sur plusieurs jours ?
- Mon entreprise doit-elle mettre en place la formation sur des journées consécutives ou plutôt des demi-journées étalées dans le temps ?
- La formation peut-elle être faite en inter ou en intra ?

- En inter : mon salarié se rend dans l'organisme de formation et se trouve parmi les salariés d'autres entreprises.
Avantages : le coût est moins élevé, possibilité d'échanges d'expériences
Inconvénients : la formation est généraliste et les dates sont imposées par le formateur.
- En intra : mes salariés sont les seuls à participer à la formation.
Avantages : le prix est à la journée et est indépendant du nombre de participant.
Choix dans les dates.
Inconvénient : coût plus élevé.
- À quel moment la formation peut-elle être réalisée ? Les congés et RTT ont-ils déjà été posés par le salarié ou le supérieur hiérarchique ?
- Les salariés peuvent-ils se déplacer pour cette formation ?
- Quel coût les frais de déplacement, d'hébergement, de restauration représentent-ils ?



ACCES PMU
www.pmu.com

Quels sont les résultats attendus ?

- L'évaluation proposée par l'organisme de formation me suffit-elle ?

Vous avez la possibilité de mettre en place des outils, des indicateurs d'évaluation pour connaître l'impact de la formation sur vos objectifs: la mise en œuvre de méthodes, le changement de comportement, l'amélioration de la productivité, de la qualité, d'objectifs commerciaux.

AGEFOS PME vous propose de mesurer le retour sur investissement de vos formations.

Les réponses aux questions que vous venez d'aborder constituent les points incontournables à soumettre aux organismes de formation.

> L'étude de tous ces points est souvent lourde, mais elle est particulièrement utile pour un projet de formation stratégique.

AGEFOS PME
L'ANCIENNE AGRICULTURE

Mes solutions formation possibles

Plusieurs méthodes pédagogiques s'offrent à vous !

Face à certaines contraintes, vous pourrez choisir la méthode pédagogique qui convient le mieux à votre entreprise :

■ formation par correspondance :

formation dispensée par certains organismes où le salarié effectue un travail personnel sur un support pédagogique donné, remet des devoirs d'évaluation et se rend à des séances de regroupement.

Il est important de vous renseigner préalablement auprès de votre OPCA, pour la prise en charge.

■ formation multimédia et E-learning :

formation aux moyens des NTIC, par le biais de cd-rom ou par internet. En raison de leur prix, ces formations demandent une forte motivation de la part de votre salarié pour être réellement profitable.

■ formation interne :

formation animée par un collaborateur mais attention, le transfert de compétences ne s'improvise pas. Même s'il est prévu par loi, il obéit à des règles précises. Il est important de vous renseigner préalablement auprès de votre OPCA, pour la prise en charge.

L'AGEFOS PME LR tient à votre disposition un guide méthodologique pour la bonne prise en charge de ce type de formation.



N'hésitez pas à contacter votre conseiller

Actions interentreprises :

Certains OPCA organisent des actions interentreprises bénéficiant de co financements publics. Le coût de participation est ainsi très largement réduit.

Consultez notre catalogue des formations interentreprises :

www.agefos-pme-lr.com > rubrique Services régionaux

Comment choisir l'organisme de formation ?

Une bonne connaissance de l'organisme de formation éclairera votre choix.

Portez une attention particulière à :

- Son référencement auprès de la Préfecture de Région (tél. : 04 67 61 61 61)
 - Son expérience de votre secteur d'activité en particulier le profil professionnel du formateur, son approche pédagogique, sa personnalité
 - ses références clients : n'hésitez pas à contacter les entreprises qui y ont fait appel afin d'obtenir avis et témoignages
- Vous avez la proposition commerciale en main, elle doit comporter :
- La présentation et l'argumentation du dispositif proposé : contenu de l'action, démarche pédagogique, moyens et méthodes
 - La présentation du calendrier de l'action
 - Le coût de l'action

Négocier le prix de la formation

Avant toute négociation, assurez-vous des financements possibles :

- Quel est mon OPCA ? Organisme Paritaire Collecteur Agréé à qui vous versez vos contributions. En cas de doute, contactez votre cabinet comptable
- Quelles sont les conditions de prise en charge ? Y a-t-il des thèmes, nombre de jours et organismes de formation prioritaires ?
- Quel va être le montant de la prise en charge par mon OPCA ?

Face à un important plan de formation, et quel que soit votre OPCA, AGEFOS PME peut mobiliser des financements publics. Pour plus d'information contactez votre conseiller AGEFOS PME.

N'hésitez pas à négocier et donc faire appel, dans la mesure du possible, à plusieurs organismes. Faites jouer la concurrence !



Quelques points de réglementation

- Une action de formation est prise en charge si elle obéit à certaines règles :
- La durée minimum d'une formation est de 6 h par stagiaire
- Une formation c'est : des objectifs précis, un programme détaillé, des moyens pédagogiques et d'encadrement, un dispositif de suivi du programme et d'appréciation des résultats (Art.R.950-4,al 1 du code du travail)
- L'organisme de formation doit établir une convention de formation précisant son objet et les obligations des 2 parties
- Certaines actions de formation revêtent un caractère particulier. Contactez votre conseiller pour en connaître les conditions :
- Exemples de formations particulières :
 - formation à la sécurité
 - stages réalisés par un organisme étranger
 - enseignements à distance
 - formation multimédia
 - formation hors temps de travail
 - formation des éducateurs sportifs
 - préparation au permis de conduire ou brevet de pilotage
 - stages de survie ou de motivation

Les conditions de réussite

- Anticipez les absences des salariés en formation de longue durée. Vous évitez les blocages de planning.
- Informez vos salariés et leur hiérarchie par une convocation. Une information écrite adressée la veille contribue à la présence des stagiaires.
- Organisez une rencontre au préalable avec le formateur. La rencontre préalable du chef d'entreprise ou des salariés avec le formateur pourrait permettre que son profil personnel s'accorde avec celui des salariés.
- Si nécessaire, faites des recommandations sur des points clés de votre entreprise, caractères des personnes, rapport hiérarchique...

Pour une formation efficace, AGEFOS PME LR vous accompagne et vous informe tout au long de votre démarche. Nous vous rappelons qu'AGEFOS PME LR sélectionne, avec le soutien de l'Europe et de la Région des journées de formation collectives sur différents thèmes dans votre département.

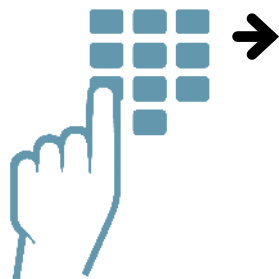
➔ **Consultez le catalogue des formations sur notre site :**
www.agefos-pme-lr.com
> rubrique Services régionaux

➔ **Pour plus de précisions, reportez-vous à :**

“Comment rédiger mon cahier des charges ?” (page 8)

“Comment analyser la proposition de l'organisme de formation” (page 10)

ou contactez votre Conseiller Formation



Comment rédiger mon cahier des charges

EX : LA TÉLÉPROSPECTION

1- Contexte de la demande :

Nous sommes une société créée en 1999 en croissance rapide. Nous agissons dans le secteur du service. Notre activité est la gestion déléguée des comptes clients et gestion des encaissements.

Nous ne sommes pas une société de recouvrement. Nous sommes plus proches d'un centre de gestion.

Soucieux de la qualité du service rendu, nous recherchons un partenaire capable de nous aider à consolider l'existant et à anticiper l'avenir. Il devra être capable de capitaliser notre savoir-faire et d'améliorer la qualité du dialogue avec nos clients. L'entreprise étant en cours de certification ISO 9001, il est envisageable à moyen terme d'intégrer la procédure et un langage téléphonique dans le référentiel qualité.

2 - Caractéristiques des salariés à former

Les salariés concernés sont des télé-recouvreurs selon l'appellation de la convention collective. Le terme adéquat serait gestionnaire compte client.

Cette action concerne entre 12 et 15 personnes, de sexe féminin à 90% avec une moyenne d'âge de trente ans. La fourchette va toutefois de 22 à 55 ans.

Ces personnes sont salariées de notre entreprise depuis en moyenne deux ans et demi. Pour la plupart, il s'agit de leur premier emploi.

Leur niveau de formation est un bac +2 pour les plus jeunes, et sans diplôme pour les plus âgés.

Questions à préciser pour le chef d'entreprise :

- Ont-ils déjà suivi une formation de ce type ?
- Quelles sont leurs principales difficultés ?

3 - Quelles sont les tâches du poste de travail concernées par la formation

Nos gestionnaires de compte clients réalisent la relance par téléphone des comptes clients, elles effectuent le recouvrement des créances en phase amiable, préparent les dossiers transmis au contentieux et assurent une relation constante avec nos partenaires.

4 - Quels sont les résultats attendus pour le salarié ?

Nous cherchons dans un premier temps à améliorer l'existant. Nos salariés sont déjà très professionnels dans leurs relations. Nous voulons les perfectionner en améliorant le langage, les termes employés, ceux à proscrire ainsi que la manière de gérer l'appel téléphonique.

Le contact devra continuer à être plaisant tout en cherchant à aller à l'essentiel.

Ils devront également posséder des techniques leur permettant d'écourter agréablement certaines conversations.

5 - Résultats attendus pour l'entreprise ?

L'entreprise cherche tout d'abord à renforcer son image de professionnalisme. Cela devrait avoir pour effet un gain de productivité sur le nombre d'appels/jour.

Proposer des indicateurs.

6 - Recommandations/contraintes à communiquer à l'organisme de formation

Les formations pourront avoir lieu en fin de mois (idéalement entre le 20 et le 25) sur le deuxième trimestre de 2008.

La formation devra se dérouler dans l'entreprise. On ne pourra pas mobiliser l'ensemble des salariés en même temps. Un roulement devra être effectué.



Comment analyser la proposition de l'organisme de formation



AGFOS PME
LANGUEDOC-ROUSSILLON

Celle-ci devra obligatoirement comprendre les rubriques et informations suivantes :

■ **Un rappel de notre demande et votre compréhension de celle-ci :**

■ **Une présentation claire des objectifs de la formation :**

- Les résultats que vous proposez d'atteindre en termes d'acquisitions pour les salariés formés.

- Les indicateurs de ces résultats.

■ **Une présentation argumentée du dispositif proposé :**

- Le contenu de la formation : le programme, l'organisation,

- La démarche pédagogique : moyens et méthodes qui seront utilisés, matériels et équipements mis à disposition des stagiaires, les supports qui leur seront remis,

- Les modalités de suivi des stagiaires,

- Les mesures de soutien et d'accompagnement individuel, s'il y a lieu,

- Les modalités d'évaluation des acquis des formés,

■ **La présentation des intervenants ou de l'équipe pédagogique :**

- Identification du responsable de l'action,

- Profil du responsable et du formateur intervenant : éléments significatifs de leur formation et de leur parcours professionnel ; expériences et références ; statut et ancienneté dans votre organisme.

■ **La présentation du calendrier de l'action avec le planning des grandes étapes.**

■ **La présentation de votre organisme de formation :**

- Date de création,

- Chiffre d'affaire,

- Vocation, secteurs d'activité,

- Principales références,

- Effectifs (permanents, temporaires),

- Équipements, matériels pédagogiques, locaux... etc

- Partenaires, s'il y a lieu,

■ **Le coût détaillé.**



Fiche pratique / L'achat de formation

Ce document doit vous permettre d'analyser votre besoin et formaliser votre commande

NOMMEZ VOTRE PROJET FORMATION :

1 - Le contexte de la demande :

Quel événement s'est-il produit dans votre entreprise pour susciter cette demande ?
(économique, technique, commercial, humain...)

.....
.....
.....

2 - Les salariés concernés

a) Les caractéristiques

Poste de travail	Nom	Age	Sexe		Statut				Ancien sur le poste	Niveau de format°
			H	F	Ouv	Empl	Techn	Cadre		

b) Les tâches du poste de travail concerné par la formation

.....
.....
.....

4 - Recommandations/contraintes à communiquer à l'organisme de formation

Calendrier :

Durée :

Lieu :

Autres :

.....
.....

5 - Quels sont les résultats attendus pour le salarié ?

Que doit-il savoir faire à la fin de sa formation d'un point de vue :

Technique :

.....

Commerciale :

.....

Organisation :

.....

Qualité :

.....

Autre :

.....

6 - Résultats attendus pour l'entreprise ?

Quels bénéfices d'un point de vue :

Financier :

.....

Qualité :

.....

Image :

.....

Autre :

.....

.....
.....

Modèle de lettre à imprimer sur votre papier à en-tête

le... / ... / ...

Objet : appel d'offres pour la mise en œuvre d'une formation au langage téléphonique.

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de son plan de formation annuel, notre société souhaite former une partie de ses salariés au langage téléphonique.
Pour cela nous avons rédigé un cahier des charges, ci-joint, précisant notre demande et nos attentes, les caractéristiques du public visé, ainsi que la forme de la réponse attendue.

Nous avons fixé la date de retour de votre proposition au 18 février 2005.

Pour tout complément d'informations vous pouvez contacter Monsieur R au (tel) ou mel.

Une première sélection se fera sur dossier. Une attention particulière sera portée sur la bonne connaissance de notre activité. Ou alors la bonne compréhension de notre demande, ou de solides références dans notre activité, ou

Nous vous remercions et vous prions de croire, Madame, Monsieur, en nos sincères salutations.

Le Directeur

Vos conseillers en région

HÉRAULT

Agnès BETOUS-PEAUDEVIGNE04 67 07 04 51

Nadine BIZIERE04 67 07 04 45

Céline BOUSSINESQ.....04 67 07 09 12

GARD – LOZÈRE

Xavier BATTISTINI04 67 07 04 63

Murielle BORD04 67 07 04 54

AUDE

Michèle AUSSEL04 68 65 51 24

Aude BALLARIN04 68 65 51 24

P.O.

Michèle AUSSEL04 68 67 50 20

Alexandra MAILHES04 68 67 50 20



AGEFOS PME LANGUEDOC-ROUSSILLON
Quartier d'Entreprises de Tournezy
Bâtiment A4 - Plan Louis Jouvet - CS10015
34078 MONTPELLIER Cedex 3

www.agefos-pme-lr.com

avec le soutien de

