**CAHIER  
 DES CHARGES**

**Modèle  
 page 1 sur 3**

1. **Introduction**
   1. **Présentation de l’entreprise :**Présenter l’entreprise (Nom, association ou société, adresse, téléphone, effectifs, secteur d’activité, réalisations, spécialités reconnues). Possibilité de joindre en annexe une plaquette de présentation de vos activités et le mentionner dans cette partie.
   2. **Enjeux de la demande**

* Décrire ce qui a créé le besoin de formation : réajustement des pratiques professionnelles internes, projet à développer, nouveau positionnement, nouveaux produits ou services à proposer, nouveaux outils.
* Décrire ce que la bonne réalisation du projet doit rapporter à l’échelle de l’entreprise (objectifs d’impact sur votre organisation et la qualité des prestations de services).

1. **Contenu de la demande** 
   1. **Objectifs de la formation :**

* Décrire la ou les compétences professionnelles que la formation doit permettre de développer.

|  |
| --- |
| **Exemple :**  Accueillir l’usager et l’orienter vers une de nos offres de service en fonction de sa demande. Respecter nos procédures et notre démarche qualité. Anticiper et être capable de gérer une situation de conflit avec un usager. |

* Proposer si vous le souhaitez des objectifs pédagogiques théoriques et/ou opérationnels en lien avec le ou les objectifs de compétences décrits précédemment.

|  |
| --- |
| **Exemple :**  Connaître et savoir expliquer la démarche de l’entreprise et ses services. Connaître les techniques d’accueil, de questionnement et d’analyse de la demande d’un usager. Savoir mobiliser ces techniques lors de mises en situation. Connaître les techniques de gestion de conflits. Savoir mobiliser ces techniques dans le respect de de valeurs et de procédures internes. |

* 1. **Effectifs à former :**
* Indiquer le nombre de stagiaires total à former ;
* Proposer une répartition par métier exercé, niveau de qualification, situation hiérarchique le cas échéant ;
* Proposer une répartition par niveau de maitrise du ou des sujets de la formation : débutant, perfectionnement, renforcement expert.

**CAHIER DES CHARGES**

**Modèle  
 page 2 sur 3**

* 1. **Déroulement de la formation et niveau de contraintes**
* Décrire à quelle(s) période(s) de l’année vous voulez voir la formation se réaliser ;
* Préciser si elle se fera en plusieurs groupes. Préciser les durées de mise à disposition des salariés sur des demi-journées ou journées complètes ;
* Proposer une répartition des modalités de formation : mobilisation du format présentiel, de formation à distance, de formation en situation de travail, ou un mélange d’une ou plusieurs modalités ;
* Indiquer le(s) lieu(x) de la formation souhaité(s) du fait notamment de votre capacité à mettre à disposition une salle, du matériel, ou si c’est à l’organisme de formation de proposer une solution à l’externe.

|  |
| --- |
| **À noter :** Toutes les informations de cette partie sont en principe réunies dans votre dossier de demande formalisée que vous auriez réalisé en amont de la rédaction de ce cahier des charges. (Cf. Guide d’achat de prestations de formation. Préparer l’achat de formation). Il s’agira de les reprendre et de les mettre en forme dans cette partie. |

1. **Cadre attendu pour la prestation (niveau de détails libre)**
   1. **Obligations réglementaires**

**Le prestataire de formation doit être titulaire d’un n° de déclaration d’activité à jour.**

**Il s’engage à respecter la réglementation applicable en matière de formation professionnelle :**

* Les dispositions actuellement en vigueur dans le Code du Travail ;
* Fournir au client tout document attestant de la réalité et de la qualité de la formation achetée.

**3.2. Sur les moyens humains mobilisés**

**Le prestataire de formation mobilise les moyens nécessaires pour garantir le service attendu :**

* Fonctions pédagogiques (équipe de formateurs qualifiés) ;
* Fonction d’accueil, de suivi et d’encadrement des stagiaires ;
* Maintien et développement des compétences des formateurs et interlocuteurs mis à disposition.

**3.3 Engagements du prestataire durant et à l’issue de la formation (exemples) :**

* Se présenter auprès des stagiaires avant la formation (proposer un délai en jours) et leur remettre le programme définitif ;
* Assurer un accueil de qualité, la communication des informations, des supports pédagogiques nécessaires au bon déroulement de la formation ;
* Procéder à des tests de positionnement personnalisés au début de la formation ainsi qu’à une évaluation des acquis pédagogiques avec notamment la remise d’attestations de fin de formation ;
* Fournir tous les justificatifs prouvant la réalisation de chaque temps de formation prévu (feuilles d’émargement, attestations de présence, temps de connexion attestés) ;
* Procéder à une évaluation de la prestation auprès des stagiaires, complétée de l’avis rédigé du ou des formateurs et en remettre une copie à l’entreprise (Préconisation : vous utiliserez la trame d’évaluation de la satisfaction conçue par l’entreprise) ;
* Adresser la facture dans le délai convenu avec l’acheteur.

**CAHIER DES CHARGES**

**Modèle  
 page 3 sur 3**

**3.4. Forme attendue de la réponse**

|  |  |
| --- | --- |
| **La réponse du prestataire est un dossier qui doit rassembler les éléments suivants :** | |
| **1** | Une reformulation de la demande de formulation et ce qui est compris de ses enjeux ; |
| **2** | La présentation détaillée du secteur d’activité et les liens avec le sujet à traiter ; |
| **3** | Le projet de formation proposé et ses modalités pédagogiques ; |
| **4** | Les conditions d’organisation de la formation et réponses apportées aux contraintes éventuellement décrites ; |
| **5** | Le(s) CV et références du (des) formateur(s) ; |
| **6** | Le prix proposé et ses détails (notamment HT et TTC). |

1. **Procédure de sélection (si appel à propositions)**

**4.1. Conditions de réception de l’offre**

**Les dossiers de candidature seront à expédier :**

**** par voie postale en (X) exemplaire à l’adresse indiquée ci-dessous :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**** et/ou par mail à :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **Le dossier de candidature comprendra, dans l’ordre précisé ci-dessous, en utilisant la trame de  documents fournis pour les deux premiers points :** | |
| **1** | Une fiche de présentation du candidat accompagné du (des) CV du (des) formateur(s) ; |
| **2** | Les proposition(s) pédagogique(s) ; |
| **3** | Proposition(s) financière(s) et les conditions générales de vente. |

Date limite de retour des réponses : Le\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ au plus tard (cachet de la poste et/ou date du mail reçu)

**4.2. Procédure d’instruction et notification des réponses**

**** Indiquer le délai d’instruction ;

**** Indiquer avant quelle date la réponse définitive sera notifiée pour chaque dossier retenu à l’étape d’instruction.