Immergez-vous dans l'environnement de la formation professionnelle

Le contexte du projet

Expertise, un bureau d'études techniques, cabinets d'ingénieur-conseil et sociétés de conseil; de 831 salariés, composé d'un siège social de 230 personnes et de 2 établissements régionaux à Brest et à Bordeaux.
L'entreprise a perdu un de ses clients majeur et connaît une situation difficile. La perte de ce contrat met en lumière le fait que l'entreprise doit évoluer, notamment dans sa capacité à répondre aux besoins du client.
La direction générale souhaite faire évoluer les comportements des collaborateurs, de façon à ce qu'ils soient davantage tournés vers les clients.

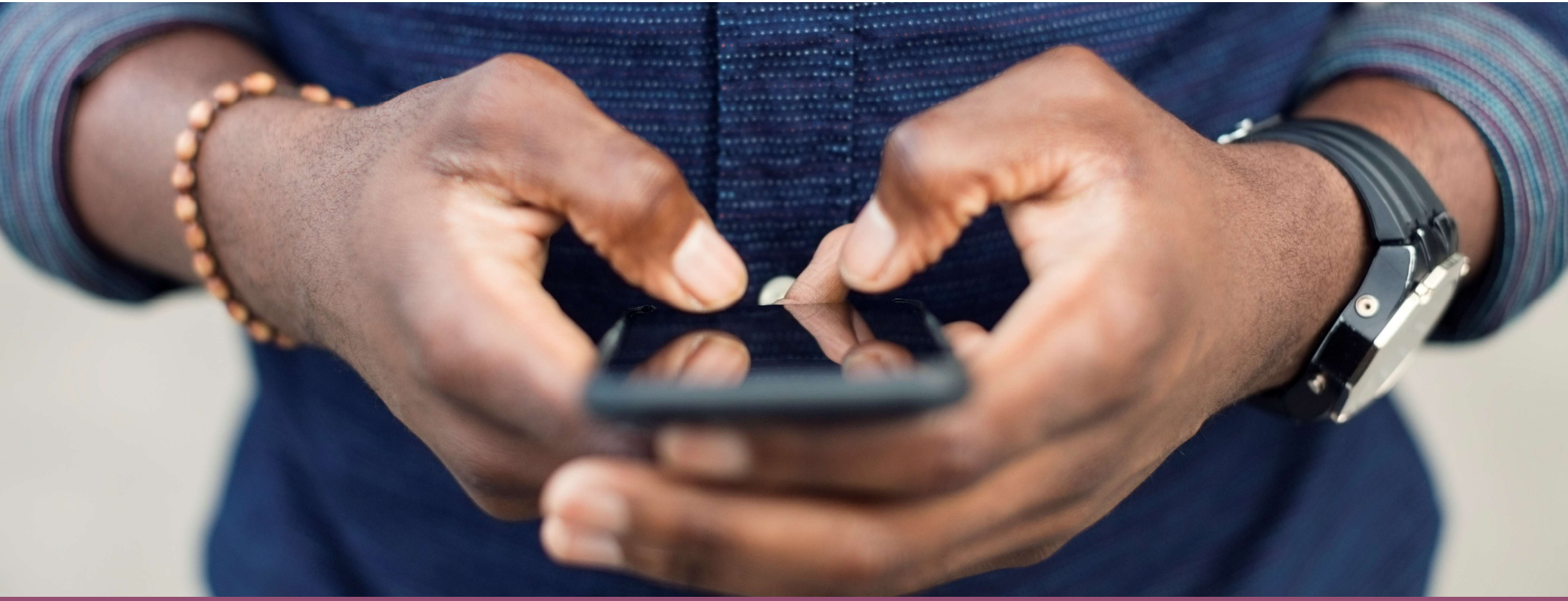
Mon rôle et ma contribution

En tant que responsable de formation ma mission consiste à travailler avec la DRH recrutée récemment pour accompagner l'évolution de l'entreprise. L'objectif est de préparer une réunion avec les services RH de l'entreprise sur la formation des collaborateurs pour laquelle j'ai eu à réaliser:

- une présentation des dispositifs de formation et des financements proposés, en incluant le plafond de financement
- un schéma du nouveau plan de formation avec ses avantages

Les compétences mobilisées

- Décrire un processus de formation.
- Identifier les dispositifs réglementaires et de financement de formation.



Préparation réunion avec les services RH

Plan de formation

1er Octobre 2021

Ordre du jour

Contexte de la mission

Objectifs de formation stratégiques et opérationnels

Dispositifs de formation existant avec l'OPCO Atlas

Schéma du plan de formation

Expertise

secteur d'activité des bureaux d'études techniques, cabinets d'ingénieurs-conseil et sociétés de conseil

831 salariés
un **siège social de 230** personnes
1 établissement à **Brest de 455** salariés
1 établissement à **Bordeaux de146** salariés

Constat

- Perte récente d'un compte et contrat client important
- Diagnostic identifiant les causes de la perte
- Besoin d'évolution du cabinet dans sa stratégie d'écoute client
- Changement impacte la pratique et les comportements des collaborateurs

Public cible

✓ Les managers
✓ Les collaborateurs du site de Bordeaux en interface client

Solution

1. Stratégie d'évolution du cabinet
2. Accompagnement et formation des collaborateurs comme instrument d'évolution

Objectif

Évoluer et monter en compétences pour mieux répondre aux besoins clients

Objectifs du projet d'évolution des compétences par acteurs clés

Niveau stratégie

Direction

Renforcer l'écoute client avec une évolution de la stratégie client

Niveau Opérationnel

Collaborateurs Bordeaux

Savoir diagnostiquer les attentes des clients en développant leur qualité et capacité d'écoute

Managers

Piloter les pratiques d'interaction client en cadrant, construisant une stratégie d'équipe autour de la relation client

Les dispositifs de formation du marché

Retours d'expérience

Fichier Excel recensant les perceptions collectées par les managers

Quels insights retenir ?

Vigilance dans l'organisation logistique des stages en terme d'emplacement et de calendrier.

La contrainte des agendas des équipes impactées est un aspect à ne pas négliger.

Nécessité d'organiser des formations qui s'accordent le plus possible aux besoins de chaque profil

Les dispositifs de financements

Les possibilités de l'OPCO Atlas

Quels dispositifs de l'OPCO pour la montée en compétences relatives au projet actuel?

Plan de développement de compétences

- *Formations qualifiantes*
- *Formations certifiantes*
- *CQP en ligne*
- *AFST*
- *FOAD*

✓

FNE Formation

- *Parcours spécifiques*
- *Ex: Relations clients*

✗

Compte Personnel de formation

- *Accompagnement VAE*
- *Formations qualifiantes*
- *Formations certifiantes*

✓

VAE

- *Certifications*

✓

Trans-Co

- *Formations certifiantes*

✗

Pro-A

- *Formations diplômantes en alternance*
- *Formations certifiantes en alternance*
- *Accompagnement VAE*

✗

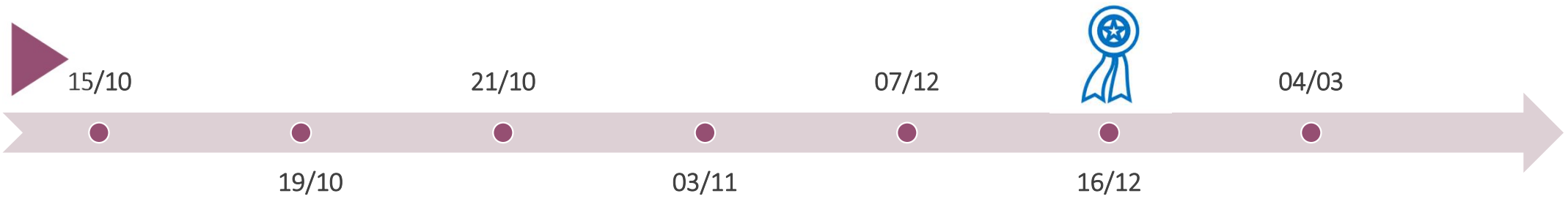
Les ressources de l'OPCO Atlas

Les prises en charges & plafond par dispositifs de formation

Dispositif OPCO Atlas		Dispositif de formation	Prise en charge	Plafond
Plan de développement des compétences	- **Acquisition** de compétences nécessaires formalisées par **certificat** et/ou **attestation** de qualification	AFST (actions de formation en situation de travail)	20 € HT/h	150 heures par formation / 6 000€ HT
		Actions de formations qualifiantes inter/intra entreprises	100% des coûts pédagogiques	2,6% de l'effectif
		FOAD (actions de formation à distance)	Idem formations en présentiel, sous réserve de respect de certaines conditions	
Plan - Validation des acquis de l'expérience (VAE)	- **Consolidation** de compétences acquises formalisées par **certificat**	Passage de certifications de branche	5 jours	3 500€ HT
		Passage de certifications RNCP	3 jours	2 100€ HT
Compte Personnel de Formation (CPF)	- **Acquisition** de compétences nécessaires formalisées par **certificat** et/ou **attestation** de qualification - **Consolidation** de compétences acquises formalisées par **certificat**	Actions de formations qualifiantes	Montants de co-financement employés/employeur à déterminer si ce dispositif est mobilisé	
		Actions de formations certifiantes		
Parcours certifiants de la branche - C-certif	- **Consolidation** de compétences acquises formalisées par **certificat**	Parcours certifiants en ligne	100% du coût de la certification (hors salaires et frais)	

Le schéma du plan de formation

Schéma et calendrier du plan de formation



Pré-formations

Formations

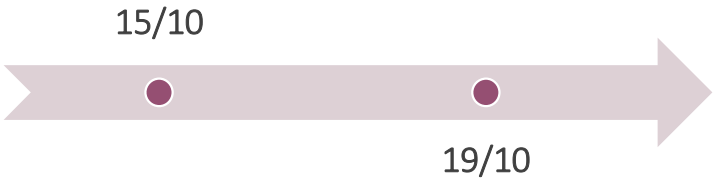
Post-formations

Investigation	Analyse & Décision	Définition du plan de formation	Déploiement du plan de formation	Évaluation & ROI
Identifier et lister les objectifs de formation	Analyser & valider les ressources allouées au projet	Formaliser la réponse de formation	Pilotage et suivi des formations	Analyser les impacts et les retours d'expérience
2 J	2 J	10 J	25 J	J - +6 J - +60 J

Plan d'action détaillé (1)

Investigation

Identifier et lister les objectifs de formation



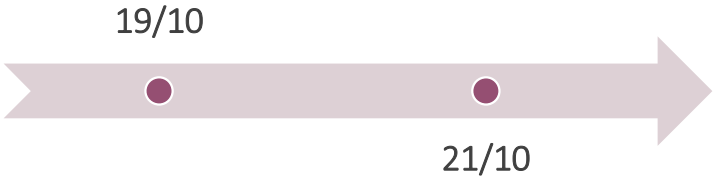
2 J

Entretiens

- Collecter les besoins par groupes de publics ciblés
- Identification et traduction en compétences cibles par groupes de publics ciblés
- Priorisation par besoins/enjeux/contraintes

Analyse & Décision

Analyser & valider les ressources allouées au projet



2 J

Analyses

Réunions pilotage

- Choix du budget : Cufpa seule ou enveloppe extra
- Proposition d'un budget prévisionnel (coûts externes, internes, Cufpa)
- État des lieux des dispositifs existants (oui ou non capitalisables)
- Validation des compétences à atteindre par l'équipe managériale et direction

Plan d'action détaillé (2)

Définition du plan de formation

Formaliser la réponse de formation

- Définition des groupes de stagiaires parmi les 146 collaborateurs ciblés
- Listing des organismes et des formations retenues selon thématiques et modalités validés
- Rédaction d'un cahier des charges des kpis d'évaluation
- Identification de formateurs internes si des formations en situation de travail sont retenues
- Lancement des appels d'offre ; récupération & analyse des propositions
- Prévenance des managers des dates de formation issues des propositions
- Validation et contractualisation des dispositifs retenus
- Planification des stages en vagues et par groupes de stagiaires suivant les dates et durées des formations retenues

Plan d'action détaillé (3)

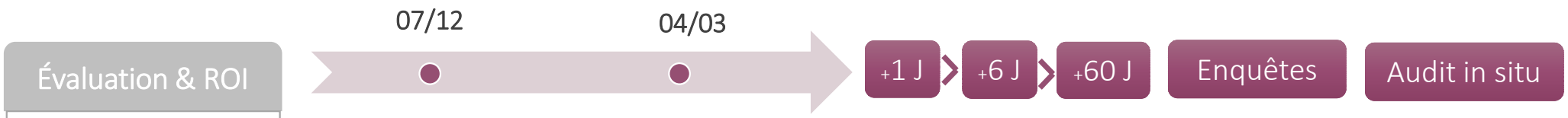
Déploiement du plan de formation

Pilotage et suivi des formations

25 J | Programmations | Stages | Reporting

- Visite et réservation de lieux pour les dispositifs intra-entreprises en présentiel
- Confirmation des lieux pour les dispositifs inter-entreprises en présentiel
- Confirmation des outils et des accès pour les dispositifs de formation à distance
- Finalisation des groupes de stagiaires
- 1ères convocations et planification des rappels
- Confirmation des actions programmées auprès de tous les interlocuteurs cadres (organismes, formateurs, managers)
- Tenues des vagues 1, 2 , et 3

Plan d'action détaillé (4)



Analyser les impacts et les retours d'expérience

- Recueil des avis à chaud à la fin de chaque stage
- Évaluation en situation de travail sur la base des kpis définis en amont
- Analyse de ROI à partir des données et informations récoltées
- Présentation et restitution des résultats en comité de direction

Un plan conçu pour répondre aux objectifs

L'amélioration continue de l'exercice professionnelle de la cible pour apporter un niveau de service et de conseil élevé aux clients

1. Un projet bien cadré dès le départ pour trouver les dispositifs les plus à même de répondre aux objectifs fixés par la direction et éviter les débordements
   - recueil précis en amont des besoins réels et effectifs
2. Une phase d'évaluation en aval pour
   - s'assurer de l'acquisition des compétences ciblées
   - mesurer la satisfaction des employés vis-à-vis de l'entreprise
   - vérifier la validité du plan de formation
3. Un plan structuré avec une vision concrète, temporelle, et contractualisée

4. Une conception qui démontre
   - le rôle support de la formation dans le déploiement d'une solution à une problématique
   - sa capacité à maintenir le niveau d'expertise attendu d'un cabinet de conseil
   - sa contribution aux enjeux commerciaux du cabinet

Merci pour votre attention!