



CAHIER DES CHARGES
APPEL A PROPOSITIONS D'AGEFOS PME

**ACTIONS COLLECTIVES POUR LES
CENTRES D'APPELS
2016**

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 du projet

2.1.Contexte de la démarche

Un centre de contact est un ensemble de moyens qui permet de prendre en charge la relation à distance entre une marque et son marché. Ces contacts peuvent être « entrants », lorsqu'ils sont reçus par les conseillers clientèle du centre, ou « sortants » lorsqu'ils sont émis par eux. Les missions des prestataires sont variées, et couvrent tout le spectre de la relation client, de l'assistance technique au traitement des réclamations, de la prise de commande au service consommateur, de la prise de rendez-vous à la téléprospection, sans que cette liste soit exhaustive. Historiquement présents sur les canaux téléphoniques et papier, les prestataires accompagnent désormais leurs clients sur toutes leurs problématiques multicanal. Ils ont engagé une diversification de leurs activités sur les canaux digitaux.

Les données économiques

Un chiffre d'affaires en 2013 de 2,22 milliards d'euros. 73% des revenus des centres d'appel réalisés en France en 2013.

Présentation du SP2C

Le Syndicat des Professionnels des Centres de Contacts (SP2C) est l'unique syndicat professionnel reconnu par le ministère du Travail. En 10 ans le SP2C a rassemblé les

principaux acteurs du marché des centres de contacts, il rassemble notamment les 10 premiers acteurs en taille et plus de 90% de l'activité du secteur soit un peu plus de 40.000 emplois en France. Le SP2C milite pour faire émerger un cadre réglementaire spécifique à l'économie de services. Le potentiel du secteur, notamment en termes d'emplois, est extrêmement fort avec le développement des relations à distance via les nouveaux moyens de communication.

Objectifs :

- Représenter le secteur en rassemblant tous les professionnels des centres de contacts à distance.
- Etre l'interlocuteur naturel des pouvoirs publics, des organisations professionnelles et syndicales ainsi que des médias.
- Défendre les intérêts des professionnels et les soutenir individuellement ou collectivement.
- Promouvoir le secteur et améliorer son image auprès des professionnels et du grand public.
- Réaliser enfin le potentiel du secteur en France, faire de lui un secteur moteur de l'économie de service avec une image plus équilibrée qui refléterait la réalité de nos entreprises.
- Fort de l'implication de ses membres le SP2C produit ainsi du contenu et des recommandations. Il contribue à toutes les démarches qui visent à développer et renforcer les grands équilibres préalables à la construction de services de qualité.

Le SP2C souhaite organiser pour ses adhérents des actions de formation collectives pour 2016.

2.2. Présentation des actions demandées :

Programme de formation Maîtrise du français Professionnel

Programme :

Orthographe – Grammaire

- a- Maîtriser les principales difficultés de l'orthographe et la grammaire française

Rappel sur les engagements de l'écrit

Expression écrite professionnelle

- a- Les règles incontournables de l'écrit professionnel (les structures, les formules)
- b- Enrichir son style et son vocabulaire
- c- Ecrire pour être lu ;

Adaptation de son expression écrite selon destinataires et média utilisé ;

Prise de note et synthèse

Entraînement pour agilité à passer d'un support à un autre, chat, courrier, mail ...

Niveau Prémium : enrichir son style et être capable de personnaliser ses écrits

Durée :

La durée est variable selon le niveau appréhendé :

- Niveau initial : 14h00
- Niveau perfectionnement : 7h00
- Niveau Expert : 7h00

Parcours de formation aboutissant à la certification Voltaire ou Orthodidacte

- Niveau Premium : 7h00

Destinataires :

Téléconseillers,
Managers,
Coach,
Formateurs

Etre en capacité d'accompagner et
former les téléconseillers

Prérequis :

Selon proposition de l'OF.
Pas souhaitable de conditionner l'accès au niveau perfectionnement

Articulation du projet pédagogique :

Présentielle : 80% du temps de formation
Classe virtuelle : 20% du temps de formation