

# Cahier des charges d'achat direct de formation

MISE EN CONCURRENCE  
DANS LE CADRE DU PLAN MUTUALISE  
INTERENTREPRISES DU FAFSEA POUR :

---

***Guide des formations des  
FLEURISTES 2019***

***Domaine : Commercial***

---

FAFSEA NATIONAL



# 1. CONTEXTE DE LA DEMANDE

## 1.1 L'OPCA FAFSEA

---

Le FAFSEA est un OPCA/OPACIF/OCTA<sup>1</sup> de référence en matière de formation professionnelle pour les entreprises et les secteurs entrant dans le champ de son agrément, tel que décrit sur son site internet [www.fafsea.com](http://www.fafsea.com).

Ayant le souci d'apporter une offre de formation la plus adaptée à la demande de ses adhérents, le FAFSEA met en œuvre une politique de qualité<sup>2</sup> sur ses achats directs de formation, pour lesquels s'appliquent le présent Cahier des charges et la Charte de Collaboration, téléchargeable sur le site du FAFSEA.

## 1.2 Contexte général de la demande

---

### *Origines de la demande*

La Branche professionnelle des Fleuristes, couverte par la Convention collective nationale des fleuristes, de la vente et des services des animaux familiers du 21 janvier 1997. Etendue par arrêté du 7 octobre 1997 JORF 21 octobre 1997 (IDCC 1978) entend développer une offre de formation nationale à l'attention des salarié(e)s de la branche, tenant compte des spécificités qui la caractérisent :

- Métiers de nature technique et artistique, les arts floraux étant l'essence même du métier
- Emplois à compétence commerciale, la finalité de l'activité est d'offrir aux clients un produit et un service apportant à la fois une « utilité » mais aussi du rêve
- Emplois de gestion, un point de vente constitue une entité économique dont la rentabilité assure la pérennité
- Métier de l'animation commerciale, un magasin ou un point de vente devant attirer le client puis ensuite le fidéliser, tout en mettant en avant la valeur artistique du magasin ou de l enseigne

La demande de formation exprimée par la branche revêt elle aussi une grande diversité.

- 
- **OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé des fonds de la formation professionnelle continue)**  
Arrêté du 17 février 2016 publié au JORF du 8 mars 2016
  - **OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé des fonds de la formation professionnelle continue dans les départements d'outre-mer Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion)**  
Arrêté du 23 novembre 2015 publié au JORF du 22 décembre 2015
  - **OPACIF (Organisme Paritaire Agréé pour la gestion du Congé Individuel de Formation)**  
Arrêté du 17 février 2016 publié au JORF du 26 février 2016
  - **OCTA (Organisme Collecteur de Taxe d'Apprentissage)**  
Arrêté du 17 février 2016 publié au JORF du 8 mars 2016

<sup>2</sup> Le FAFSEA met en œuvre une politique de qualité en conformité avec les critères du décret qualité du 30 juin 2015

Qu'il s'agisse du magasin de l'artisan fleuriste de quartier ou bien du point de vente de l'enseigne X, les modes de commercialisation et la spécificité des produits / services sont diversifiés.

La taille des surfaces de vente est également diverse, allant du point de vente en galerie commerçante, gare, jusqu'au magasin de centre-ville dédié à la vente des produits floraux, plantes vertes et éléments de décoration.

Par ailleurs, la variété du métier de fleuriste s'étend de la mise à disposition de produit standardisé pour un achat d'impulsion jusqu'à la prestation de service de mise en place d'une décoration florale d'exception dans un lieu prestigieux ou chez un particulier pour une réception.

Notons enfin, le service de vente par correspondance ou la prestation de transmission florale qui font partie de la panoplie des services du secteur d'activité.

De ce fait, la demande des professionnels de la branche est complexe et doit tenir compte de ces éléments de contexte.

### *Contexte professionnel*

La branche des Fleuristes se caractérise par<sup>3</sup>:

- Près de 15 000 points de vente répartis sur l'ensemble du territoire,
- Un nombre d'artisans indépendants importants (opérant souvent seul ou en couple, sans salarié) et près de 6 000 entreprises employant de la main d'œuvre salariée
- Plus de 15 000 salariés, répartis pour 1/3 dans des entreprises de 1 à 2 salariés, 1/3 dans des structures de 3 à 5 salariés et enfin 1/3 dans des entités de 6 salariés et plus.
- Des salariés plutôt jeunes (38 ans d'âge moyen), d'une ancienneté moyenne de 7 ans, à dominante féminine (57 % de femmes) et de statut majoritairement ouvrier/employé. Les contrats de travail sont à plus de 90 % des CDI

En termes métiers, la branche se structure autour de deux axes :

► La nature des emplois exercés (*terminologie variable selon les enseignes*):

- Agent fleuriste
- Fleuriste confirmé
- Décorateur
- Responsable de point de vente, de magasin

---

<sup>3</sup> Voir Contrat d'étude prospective 2012 et Rapport de branche 2017

La structure artisanale des magasins de fleuristerie implique que les fonctions « support » (gestions, achat, caisse, RH, management) sont dans la majeure partie des cas assurées par les dirigeants.

Pour autant, la profession connaît le développement d'enseignes spécialisées. Dans ces entités économiques, les emplois sont plus diversifiés : marketing, RH et développement des compétences, développement réseau, comptabilité / finances, recherche et développement, ....

Au cas particulier, des besoins de formation spécifiques se font jour pour ces structures, avec des compétences requises différentes de celles recherchées par les artisans.

► Les types de produits vendus :

- Produits vivants : fleurs, feuillages, plantes vertes et plantes fleuries, parfois animaux vivants
- Produits et services événementiels : 1er mai, Halloween, Toussaint, Noël, Fêtes des mères et fêtes du calendrier, événements (mariages, décès, ...)
- Matériels : poteries, décorations, accessoires, carterie
- Marché : décoration intérieure, luminaires, librairie, cadeaux, ...

Sans oublier les animations des points de vente à l'occasion des saisons, des promotions ...

**Compte tenu de la diversité des emplois/métiers et des domaines d'activité couverts, la branche professionnelle sollicite les prestataires de formation pour proposer une offre de formation :**

**► qualitative, c'est-à-dire qui permette aux salariés de développer les compétences nécessaires à l'exercice d'un métier à la fois technique et artistique mais aussi de nature commerciale**

et

**► innovante, répondant aux évolutions des métiers, des exigences des clients et des spécificités des enseignes et des types de mise en avant des produits, ainsi que des nouvelles modalités pédagogique (FOAD, AFEST, ...)**

### *Références des textes officiels*

Selon les domaines techniques de formation objet du présent cahier des charges, les prestataires de formation se référeront aux textes en vigueur.

Les magasins et points de vente étant des établissements recevant du public, les règles de sécurité d'un lieu de vente et le respect des règles commerciales ou des

Cahier des charges : achat formations Secteur Fleuriste de la CPNE Fleuristes – Ventes et services aux animaux familiers

règles de liées à la gestion des données personnelles seront prises en compte. Les prestataires de formations feront état de leurs certifications / habilitation pour dispenser les formations correspondantes<sup>4</sup>.

## 2. DEMANDE DE FORMATION OBJET DU CAHIER DES CHARGES

### 2.1 Objet de la demande

Le présent cahier des charges concerne la demande de formation sur les domaines commerciaux des métiers des fleuristes

Domaine de formation	Thèmes proposés
Différenciation commerciale	Adaptation des produits et services aux différentes typologies de clients  Mise en avant des spécificités de l'enseigne ou du magasin  Nouvelles approches commerciales
Vente des produits et services	Adaptation des techniques de vente aux type de produits ; conseil client adapté  Nouvelles techniques de vente : vente assistée par ordinateur ou support digital ;  Nouvelles pratiques de consommation : conclure une vente après une recherche internet par le client ;  Etiquetage, ILV, PLV, valorisation du rayon  Ventes additionnelles  Maîtrise des opérations spéciales et des évènements  Merchandising
Relationnel client et métiers de la caisse	Gestion de la relation au client  Gestion des clients difficiles

<sup>4</sup> Par exemple : habilitation à dispenser les CACES, agrément pour les Certiphytos, ...

	Gestion de l'affluence et des attentes clients en période de pointe  Sécurité du poste de travail et des flux financiers
--	--

**Ces domaines et thèmes sont d'ordre général. Il conviendra aux prestataires de formation de présenter leur offre de façon détaillée, tenant compte de leur expérience de la profession ainsi que des besoins des différentes catégories de publics visés et des dispositions législatives. Le cadre de réponse joint à la présente consultation permet de présenter l'offre spécifique à chaque prestataire**

## 2.2 Innovation

Selon les compétences dont dispose le prestataire de formation, son expérience des métiers de la branche et des techniques mises en œuvre, celui-ci précisera :

- les thématiques, objets, modalités et finalités de formation adaptées à la demande formulée ci-dessus
- les publics visés, les prérequis nécessaires et/ou les qualifications minimales exigées pour chaque action proposée
- les durées, séquençages ainsi que les modalités de réalisation (en présentiel, à distance, en FOAD , blended learning, formation en situation de travail, ...), en s'appuyant, en cas de besoin, sur le formulaire « Protocole individuel de formation »<sup>5</sup> du FAFSEA pour présenter son offre
- les modalités d'évaluation des compétences, voire, le cas échéant, de certification des compétences acquises à l'issue de la formation

## 2.3 Allotissement

Les formations objet du présent cahier des charges constituent des lots indépendants. Un même prestataire peut donc soumissionner à tout ou partie des lots.

Par ailleurs, compte tenu de la dispersion géographique des bénéficiaires et de la volonté du FAFSEA d'apporter une réponse formation au plus près du besoin, le marché sera attribué à plusieurs prestataires : un même lot sera donc attribué, en fonction des besoins locaux, à au moins deux prestataires

Dans le cas où les actions de formation s'inscrivent dans le cadre de dispositions réglementaires particulières, les prestataires de formation se référeront aux exigences fixées par les textes.

<sup>5</sup> Protocole individuel de formation (PIF) : téléchargeable sur le site du FAFSEA, rubrique « Outils et formulaires > autres formulaires »

De même, si la mise en œuvre des formations exige des références ou des habilitations particulières de la part des prestataires de formation, ceux-ci fourniront au FAFSEA une copie des agréments / habilitations requises.

### 3. REPONSE ATTENDUE AU CAHIER DES CHARGES

A l'aide du cadre de réponse joint, le prestataire devra présenter l'organisme de formation et détailler sa proposition technique, notamment :

- Sa capacité à réaliser une formation conforme à la demande
- Sa démarche pédagogique
- Le dispositif d'évaluation prévu (en amont de l'action, durant l'action, à l'issue de la formation) et plus particulièrement les modalités d'évaluation certificative si la formation conduit à la certification des compétences
- Ses modalités d'information, de recrutement et sa gestion administrative
- Son coût d'intervention, en coût global (journée groupe) ou unitaire (heure/stagiaire) selon les cas
- Les CV de ses formateurs (formation, expérience, maintien des compétences)

Rappel : la sous-traitance totale pour tout ou partie des lots est strictement interdite et constitue un motif d'irrecevabilité d'une offre.

Les réponses respecteront le cadre proposé en annexe, auxquelles seront jointes les « Fiche action » et « Fiche Organisme » téléchargeables sur le site web du FAFSEA, à remplir au format Word :

[http://www.fafsea.com/docs/OF/siege/PI\\_fiche\\_formation.doc](http://www.fafsea.com/docs/OF/siege/PI_fiche_formation.doc)

[http://www.fafsea.com/docs/OF/siege/PI\\_fiche\\_organisme\\_formation.doc](http://www.fafsea.com/docs/OF/siege/PI_fiche_organisme_formation.doc)

### 4. CLAUSES DE COLLABORATION ET PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT ENTRE LE FAFSEA ET LES PRESTATAIRES DE FORMATION

Dans le cadre de l'achat direct de formation par le FAFSEA, objet du présent cahier des charges pour la mise en concurrence des prestataires, les prestataires de formation s'engagent à respecter le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) décrit dans la charte de collaboration<sup>6</sup> pour les achats directs de formation du FAFSEA, notamment pour ce qui concerne :

- Le fonctionnement du FAFSEA et ses modalités de consultation des prestataires de formation

---

<sup>6</sup> La charte de collaboration pour les achats directs de formation du FAFSEA est téléchargeable sur le site [www.fafsea.com](http://www.fafsea.com), Espaces Partenaires > Organismes de formation.

- Le processus administratif propre au plan mutualisé interentreprises
- Les conditions financières d'achat des prestations de formation
- Les exigences documentaires requises pour le prestataire, notamment au regard du décret qualité.

## 5. DECRET QUALITE

Outre la présentation de l'organisme et de ses certifications / labels qualité éventuels, les prestataires de formation fourniront au FAFSEA, à sa demande expresse, tout élément permettant de vérifier les 6 critères fixés par le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue :

1. L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé
2. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics
3. L'adéquation des moyens pédagogiques et techniques et d'encadrement à l'offre de formation
4. La qualification professionnelle et la formation continue du personnel en charge des formations
5. Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
6. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

Les prestataires de formation devront également justifier du respect des dispositions réglementaires en vigueur en matière de formation professionnelle portant sur :

- L'établissement d'un règlement intérieur applicable aux stagiaires (articles L6352-3 à 5 du code du travail)
- Les conditions de réalisation de l'action de formation : programme préétabli avec mention des prérequis, moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement, moyens permettant de suivre l'exécution de la formation et d'en apprécier les résultats (article 6353-1 du code travail)
- Les documents à remettre aux stagiaires avant l'entrée en formation (article L6353-8 du code du travail)
- La garantie de la protection des libertés individuelles : toute information demandée à un stagiaire doit avoir un lien direct et nécessaire avec l'action de formation (article L6353-9 du code du travail)

## 6. DIMENSIONS DU MARCHE

### 6.1 Constitution du marché

---

Le présent marché est constitué de 3 lots. La nature des formations demandées est présentée en point 2.1.

### 6.2 Attribution

---

Le présent marché sera attribué à plusieurs prestataires (multi attributaire), tenant compte de la diversité des régions et des types de structures de vente concernées.

### 6.3 Durée de validité du marché

---

Le FAFSEA informe les prestataires que le marché objet du présent cahier des charges est annuel, pour l'année 2019. Après évaluation des actions réalisées et des conditions de respect des exigences du décret qualité, sur décision expresse du FAFSEA, il peut être reconduit pour une année, à prix fixe.

### 6.4 Volumétrie

---

Les éventuelles volumétries renseignées dans les annexes techniques n'ont qu'une valeur indicative et ne sauraient engager le FAFSEA.

Le FAFSEA n'est pas engagé en termes de volume d'affaires ni de règlement de frais en dehors des actions qui seront effectivement mises en œuvre à la survenance du besoin, contractualisées dans le contrat de prestation de services.

### 6.5 Principes financiers

---

Afin de faciliter l'accès des formations proposées au plus grand nombre de bénéficiaires possibles et ainsi de répondre à la demande des entreprises de la branche, les prestataires veilleront tout particulièrement à proposer des tarifs adaptés.

Il n'est pas prévu d'indice de pondération pour les différents critères d'évaluation des offres et pour la sélection des prestataires. Pour autant, le critère « coûts » représente 20 % de la notation des offres et le FAFSEA s'attache à retenir les offres les plus économiquement favorables.

## 7. SELECTION DES OFFRES

Pour ses achats, le FAFSEA définit des critères adaptés aux besoins de chaque marché.

Pour mémoire, les offres sont dans un premier temps analysées sur leur caractère de recevabilité (respect de la date de remise des offres et complétude / conformité du dossier).

Cahier des charges : achat formations Secteur Fleuriste de la CPNE Fleuristes – Ventes et services aux animaux familiers

Pour la sélection des offres du présent marché, outre le respect des 6 critères cumulatifs prévus à l'article R6316 (Décret qualité 2015-790 du 30 juin 2015), le FAFSEA appliquera les critères suivants :

Critère 1 : Capacité à réaliser une formation conforme à la demande

- Expériences (connaissance du contexte socioprofessionnel, du public), capacité à faire et résultats obtenus : références de l'organisme prestataire de formation
- Compétences et expériences des intervenants : CV et références des intervenants salariés et/ou des sous-traitants, incluant leur formation professionnelle continue

Critère 2 : Démarche pédagogique

- Méthodes et moyens adaptés au(x) public(s) cible(s) et à l'action envisagée, aux exigences du type de formation(s) demandée(s)
- Objectifs professionnels et/ou de certification visés

Critère 3 : Dispositif d'évaluation prévu

- Prérequis, prise en compte des acquis, positionnement
- Evaluation en cours et/ou fin de formation
- Modalités d'évaluation certificative à l'issue des formations (cf. décret août 2016)

Critère 4 : Information, recrutement, gestion administrative

- Moyens de communication mobilisés pour la promotion de l'action et le recrutement des stagiaires, modalités de liaison avec les entreprises
- Moyens mis en œuvre pour la gestion administrative des dossiers de la formation en conformité avec les règles du FAFSEA (charte de collaboration)

Critère 5 : Coût d'intervention

- En €/h/stagiaire
- En valeur HT et TTC, tous frais inclus ou bien en net de taxes, valeurs détaillées le cas échéant

Chacun des lots étant distinct et constituant un marché indépendant, un même prestataire peut répondre à tout ou partie des lots. Le FAFSEA décide l'attribution des lots, indépendamment les uns des autres à tout ou partie des prestataires, au regard de l'analyse des critères ci-dessus.

Dans le cas de marchés multi-attributaires : le FAFSEA se réserve la possibilité de négocier sur l'ensemble des critères avec les 5 premiers prestataires retenus à l'issue de la sélection.

## 8. CONDITIONS DE RECEPTION DES OFFRES

Le dossier de réponse est à adresser en format électronique uniquement à :

**Destinataire(s): AppelsOffres@fafsea.com**

**Réponse attendue pour le 21 décembre 2018 au plus tard, à 17 heures.**

## 9. LISTE DES PIECES A FOURNIR PAR LE PRESTATAIRE DE FORMATION :

- 1-  Le récapitulatif des offres du prestataire (modèle ci-après en format Word), en cas d'offres multiples
- 2-  Le cadre de réponse complet y compris l'engagement signé du prestataire (point 9) ainsi que les CV des intervenants (modèle proposé en annexe du cadre de réponse)
- 3-  Fiche organisme au format word
- 4-  La ou les fiches action au format word
- 5-  Le(s) programme(s) de formation (communication aux stagiaires)
- 6-  Habilitations et/ou agréments (dispositifs réglementaires), labels et/ou certifications « décret qualité » (point 4)
- 7-  Fiche d'identification bancaire comprenant l'IBAN et le BIC du prestataire

Au cas particulier, en fonction des actions mises en œuvre :

- 8-  Descriptif des moyens techniques spécifiques mobilisés pour l'action (soit en interne soit en sous-traitance)
- 9-  Récapitulatif des intervenants (salariés et/ou sous-traitants) mobilisés pour les différentes séquences et/ou actions
- 10-  En cas de FOAD (quel qu'en soient les modalités d'organisation pédagogique) ou de parcours : un modèle d'attestation d'assiduité du stagiaire

## 10. RECAPITULATIF DES OFFRES (SI OFFRE MULTIPLE)

### Identification du prestataire de formation :

Le prestataire : .....

.....

.....

Numéro de SIRET : .....

Propose au FAFSEA l'ensemble des prestations de formation suivantes :

Index de la consultation (référence FAFSEA = CDC_dt_xxxx_aaaa_Theme)	Titre des actions de formation objets de l'offre	Cadre réservé au FAFSEA

Date : .././20..