



## CENTRE SOLUTIAL

### Dossier de présentation détaillé



[www.solutial.fr](http://www.solutial.fr)

# SOMMAIRE

<b>PRESENTATION DU CENTRE SOLUTIAL</b>	<b>3</b>
<b>1. LE CENTRE SOLUTIAL</b>	<b>3</b>
A. PRESENTATION	3
B. SPECIFICITES	3
<b>2. LES SERVICES DU CENTRE</b>	<b>4</b>
<b>3. LES CHIFFRES DU CENTRE</b>	<b>4</b>
C. L'IMPLANTATION DU CENTRE ADMINISTRATIF	5
D. LA ZONE DE COUVERTURE GEOGRAPHIQUE DU CENTRE	5
<b>LES MODALITES D'EVALUATION DU CENTRE</b>	<b>6</b>
A. LES DIAGNOSTICS DE DEVELOPPEMENT/FORMATION	6
B. LES SUIVIS DES CURSUS DE DEVELOPPEMENT/FORMATION	6
C. LES BILANS DES CURSUS DE DEVELOPPEMENT/FORMATION	7
<b>LES MODALITES PEDAGOGIQUES DU CENTRE</b>	<b>7</b>
A. LA FORMATION « OPERATIONNELLE »	7
B. CARACTERISTIQUE DES FORMATIONS	8
C. HABILITATION PEDAGOGIQUE	8
D. EVALUATION DES EFFETS DES ACTIONS DE FORMATION	9
E. OUTILS POUR DETERMINER LES PRE-REQUIS	10
F. OUTILS POUR EVALUER L'ACQUISITION DES COMPETENCES	10
<b>LES MODALITES ADMINISTRATIVES</b>	<b>10</b>
A. LA PLATEFORME ADMINISTRATIVE SOLUTIAL	10
B. LA PROCEDURE ADMINISTRATIVE DU CENTRE	11
<b>LA DIFFUSION DES ACTIONS DU CENTRE</b>	<b>12</b>
A. LES ACTIONS DE COMMUNICATION DU CENTRE SOLUTIAL	12
B. LES ACTIONS DE COMMUNICATION AUPRES DES RESEAUX LOCAUX	13
<b>LES CONTACTS DU CENTRE</b>	<b>2</b>
<b>1. DIRECTION</b>	<b>2</b>
<b>2. SERVICE ADMINISTRATIF</b>	<b>2</b>

## 1. LE CENTRE SOLUTIAL

### A. PRESENTATION

**Solutial est le 1<sup>er</sup> centre de développement dédié aux TPE de l'Occitanie qui accompagne les chefs d'entreprise dans leur croissance à travers des actions et solutions innovantes :**

Aujourd'hui, l'entrepreneur se doit d'être opérationnel, en plus de ses compétences techniques, sur une multitude de compétences transversales qui lui sont indispensables pour favoriser la pérennisation de ses activités. Il doit connaître et appliquer les leviers nécessaires à sa croissance pour créer de l'emploi au sein de son entreprise. En Occitanie, il existe une réelle nécessité de centraliser, communiquer et coordonner les acteurs locaux, les réseaux et les institutions publiques dans le but de faire rayonner notre territoire en dehors de nos frontières.

Le centre SOLUTIAL est né de l'initiative d'un regroupement d'entrepreneurs locaux qui ont pour volonté d'améliorer l'offre d'accompagnement des dirigeants de TPE autour de valeurs positives et d'entraide initiées par une charte de valeur acceptée par tous les partenaires. La structuration du centre renforce les partenariats du territoire et favorise la mutualisation de compétences d'experts, de partenaires, de formateurs et de réseaux qui offrent une palette de services complète, lisible et de proximité. Cette organisation permet de soutenir le tissu économique de TPE grâce à des cursus de développement adaptés, innovants et personnalisés en adéquation avec les besoins des dirigeants et des politiques de la région Occitanie. Ce schéma garantit un développement économique pour les TPE accompagnées et impulse, dans le même temps, la croissance du centre et de tous ses partenaires. ce qui permet d'assurer la pérennisation du projet. SOLUTIAL favorise un système économique gagnant-gagnant et positif, où les acteurs se fédèrent dans le but de se développer et valoriser leur territoire.

Notre volonté de mutualiser nos activités peut avoir un grand impact sur le développement économique et touristique si on coordonne les bons leviers qui, pour notre centre, sont les ressources qui le composent. Nous apportons une solution globale pour la croissance des TPE/PME en optimisant les projets, les compétences, les coûts et les locaux pour favoriser notre propre évolution. Nous utilisons nos compétences et nos savoirs faire pour créer de la valeur ajoutée à grande échelle.

### B. SPECIFICITES

**Expertise en matière d'ingénierie dans le domaine du développement des entreprises :**

Le programme de développement Solutial fait appel à des consultants spécialisés en développement des TPE qui définissent le diagnostic global des entreprises et leur préconisent un cursus de développement annuel en adéquation avec les besoins de chacun. Ils accompagnent les entrepreneurs à travers un suivi régulier des actions et la quantification des résultats pour créer une dynamique dans l'entreprise et pérenniser les activités. Pour construire le cursus de développement annuel, les experts ont identifié les thèmes principaux que l'entrepreneur doit maîtriser. Le cursus de développement se découpe en 5 phases consécutives qui apportent une réponse globale à une stratégie et une gestion d'entreprise pérennes : Attractivité et qualité client, Attractivité touristique, Communication et image de marque, Développement numérique, Organisation du développement (gestion / RH).

Les résultats, depuis 4 ans, sont en moyenne de 3% d'augmentation de Chiffre d'affaires par cursus de développement et par entreprise pour une TPE de moins de 2 salariés et de moins de 250 000 € de Chiffre d'affaires annuel et de 22% d'augmentation de Chiffre d'affaires pour une TPE de moins de 10 salariés et de moins de 1 000 000 € de Chiffre d'affaires annuel. De plus, entre 2015 et 2016, les cursus de développement ont permis la création de 12 emplois en CDI au sein des TPE accompagnées par le centre SOLUTIAL. Cette expertise a été formalisée pour les besoins du terrain et approuvée par la réussite de nos premiers projets.

## 2. LES SERVICES DU CENTRE

SERVICES	DEVELOPPEMENT	ADMINISTRATIF	PEDAGOGIQUE	PARTENAIRES
Ressources	Consultants spécialisés en étude de développement des TPE	Plateforme administrative et financement du centre et des TPE	Formateurs Experts, spécialisés en TPE	Experts en outils de développement, réseaux et entreprises locales
Missions	= > Le service développement est l'interlocuteur unique des entrepreneurs en mettant à disposition les informations essentielles et en les orientant vers les bonnes ressources et/ou décisions nécessaires au développement de leur entreprise.	L'objectif est d'accompagner administrativement les entrepreneurs et les TPE/PME pour faciliter la constitution et la diffusion des demandes d'aides	Ce service coordonne toutes les formations au niveau de leur qualité (exemple : programmes de formation) comme au niveau de leur gestion (emploi du temps, matériel, disponibilité des locaux). Nos prestations de conseils et de formations sont destinées aux dirigeants, salariés et créateurs d'entreprise.	Les partenaires du centre Solutial sont des entreprises ou entrepreneurs indépendants qui proposent au réseau Solutial des prestations complémentaires au service pédagogique. Ceux sont des spécialistes qui préconisent des solutions de développement par le biais d'outils adaptés et souvent innovants. Notre réseau de partenaires est varié, pour avoir de nombreuses compétences à disposition afin de proposer une offre pertinente, réactive et personnalisée à nos clients.
Objectifs	Concevoir un cursus adapté chef d'entreprise, effectuer son suivi et la quantification des résultats	Favoriser par ce biais l'obtention des aides et/ou des financements dédiés aux TPE	Accompagner au développement des compétences	Permettre de faire appliquer les compétences, mettre à disposition des produits et services dédiés au développement.

## 3. LES CHIFFRES DU CENTRE

**Expérience du centre Solutial :** Depuis 5 ans nos consultants observent et remontent les informations des entrepreneurs de TPE d'Occitanie puis les experts analysent les attentes du terrain pour créer des cursus d'actions adaptés et trouver des solutions auprès de partenaires locaux.

Année	Effectif Interne	Effectif Pédagogique	Chiffres d'affaires	Résultats	Principales prestations	Nombre entreprises accompagnées
2012/2013	1	4	15 312,00 €	5 417 € « Couveuse CIBLE »	CONSEILS / FORMATION	12
2013/2014	1 CDI	6	56 320,00 €	6 253 €	CONSEILS / FORMATION	35
2014 /2015	2 CDI	9	121 930,80 €	16 146 €	CONSEILS / FORMATION	65
2015/2016	3 CDI	14	217 934,45 €	33 222 €	CONSEILS / FORMATION	101
2016/2017	3 CDI / 1 CDD	16	297 079,00 €	32 586 €	CONSEILS / FORMATION	123
2017/2018	3 CDI / 1 CDD	20	Prévision : 300 000,00 €	Prévision : 20 000€	CONSEILS / FORMATION	140

## C. L'IMPLANTATION DU CENTRE ADMINISTRATIF

### Les locaux

**Solutial – 12 bis Avenue Jean Foucault - 34500 Béziers**

✓ Proche Accès Autoroute

Le local se situe au premier étage d'un bâtiment de un étage .Le local donne sur deux voies publiques et est doté d'un ascenseur pour l'accès Handicapé.

Il est muni de 2 portes de sorties (1 principale et 1 sortie de secours).

✓

=> Espace Bureau :

- Pôle Développement - 1 salle de travail collaboratif de 30m<sup>2</sup> (de 4 à 6 ressources possibles)
- Pôle Développement - 1 bureau de travail de 10m<sup>2</sup>
- Pôle Direction - 2 Bureau de 15m<sup>2</sup> (2 ressources possibles)
- Pôle Administratif - 1 Bureau de 15m<sup>2</sup> (2 ressources possibles)
- Pôle Pédagogique - 1 salle de travail collaboratif de 20m<sup>2</sup>
- 1 espace cuisine et repos de 15m<sup>2</sup> équipé



### Les espaces pédagogiques

4 Salles de formations pour les entrepreneurs de tous secteurs d'activité :

- 3 Salles équipées de 17m<sup>2</sup> (avec accès Internet)
- 1 Salle équipée de 25m<sup>2</sup> (avec accès Internet)

Toutes les salles sont munies de plusieurs fenêtres. Deux extincteurs sont mis à disposition dans les locaux. L'éclairage de l'établissement est électrique. Un dispositif d'alarme permet la surveillance du local. Un plan d'évacuation est affiché dans l'accueil du centre et dans chaque salle de formation.

## D. LA ZONE DE COUVERTURE GEOGRAPHIQUE DU CENTRE

Nous sommes basés à Béziers, dans l'Hérault (34). Nous intervenons actuellement dans la région Occitanie et nous pouvons nous déplacer ponctuellement sur la France entière à la demande.

Nous disposons d'un pôle développement constitué de consultants dédiés au développement des TPE/PME sur différentes zones géographiques de la région Occitanie.



04 30 17 40 40 | [contact@solutial.fr](mailto:contact@solutial.fr)

SOLUTIAL - 12 bis avenue Jean Foucault 34500 BÉZIERES

Siret - 794 711 267 00029 RCS BEZIERES | Code APE - 8559 A

© Document exclusivement réservé à l'utilisation de Solutial

## LES MODALITES D'EVALUATION DU CENTRE

### A. LES DIAGNOSTICS DE DEVELOPPEMENT/FORMATION

Notre relation client commence avec le diagnostic effectué par le consultant, cela représente le premier maillon du parcours client. C'est pour cela que cet entretien est particulièrement important et que nous ne laissons rien au hasard :

#### Procédure des diagnostics de développement

- Comprendre l'historique et le fonctionnement actuel de l'entreprise
- Identifier les problématiques liées au profil du dirigeant (besoins, compétences, existence d'un réseau, etc.).
- Repérer les actions menées par le dirigeant depuis la création
- Connaître Les problématiques propres à l'entreprise (activité, marchés, difficultés rencontrées, projets, etc.)
- Identifier les difficultés rencontrées pour le développement et la création d'emploi au sein de la structure.
- Diagnostic de développement personnalisé et adapté au secteur d'activité autour des 5 phases de développement
- Reformulation des axes nécessaires à travailler pour le développement et la création d'emploi
- Construction du cursus comprenant un plan d'actions détaillé

En fonction des caractéristiques, des spécificités et des besoins de l'entrepreneur, le consultant en développement peut, sur demande, faire appel à un expert pour valider les actions du cursus ou orienter le dirigeant vers les bonnes prises de décision.

#### ⇒ **Les ressources référentes pour les TPE/ PME : Service Développement SOLUTIAL – Responsable : Elsa Gourbeille**

Il est constitué de Consultants spécialisés en accompagnement au développement des TPE.

Les consultants sont, dès leur intégration au sein du centre, formés, lors d'un cursus "métier", aux spécificités des TPE et aux actions de développement adaptées et les consultants permettent d'optimiser notre démarche qualité et les résultats de cursus.

#### Les outil(s) de coordination du service développement :

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| ⇒ Questionnaire - Formulaire connecté                            | ⇒ Catalogue de prestation           |
| ⇒ Etude de cas TPE collaborative                                 | ⇒ Catalogue de formation            |
| ⇒ Présentation de l'entreprise et des prestations                | ⇒ Simulation financière des actions |
| ⇒ Outils de communication du centre et des partenaires           | ⇒ Planification du cursus           |
| ⇒ Documents de présentation des financeurs, aides et dispositifs | ⇒ Etude de cas collaborative        |
| ⇒ Procédures « service développement »                           | ⇒ Fiche de suivis Cursus            |

### B. LES SUIVIS DES CURSUS DE DEVELOPPEMENT/FORMATION

Chaque cursus de développement est suivi et amélioré par le consultant spécialisé tout au long de l'année en lien avec le dirigeant. Les consultants rayonnent sur un secteur géographique de proximité pour permettre les visites régulières au sein des entreprises pour suivre l'application du cursus mais aussi pour favoriser la mise en réseau des entreprises locales. Ce suivi permet de suivre en temps réel l'acquisition des compétences pour chaque phase de développement, de mettre à disposition les outils nécessaires à l'application du cursus en entreprise, et surtout, d'optimiser les résultats du projet de développement.



## C. LES BILANS DES CURSUS DE DEVELOPPEMENT/FORMATION

A la fin du cursus de développement annuel, le consultant dédié effectue un atelier de travail et de centralisation des informations avec les consultants, formateurs, partenaires en lien avec le cursus de l'entreprise afin de remonter les axes positifs du projet et mettre en lumière les besoins complémentaires d'accompagnement au développement.

Suite à cela, un "Bilan de cursus" est effectué par le consultant pour quantifier et analyser l'application du cursus, des compétences et percevoir les évolutions au sein de l'entreprise. Ce bilan est suivi d'un entretien de fin de cursus avec la direction de l'entreprise afin d'analyser les résultats quantitatifs (Stock, chiffre d'affaires, rentabilité.....) et qualitatifs (satisfaction client, respect réglementations, affichages ...) du cursus préconisé.

Ces résultats sont analysés pour valoriser l'application des orientations de développement mais aussi faire ressortir les axes prioritaires de travail complémentaires afin d'optimiser l'acquisition des compétences et pérenniser les actions positives et rentables sur l'année suivante

### Les outil(s) de coordination du service développement :

- ⇒ Bilan TPE collaborative
- ⇒ Tableau des résultats qualitatifs
- ⇒ Tableau des résultats quantitatifs
- ⇒ Actions correctives organisation et Cursus
- ⇒ Enquête de satisfaction service pédagogique
- ⇒ Enquête de satisfaction service développement
- ⇒ Fiche de témoignages bénéficiaires

## LES MODALITES PEDAGOGIQUES DU CENTRE

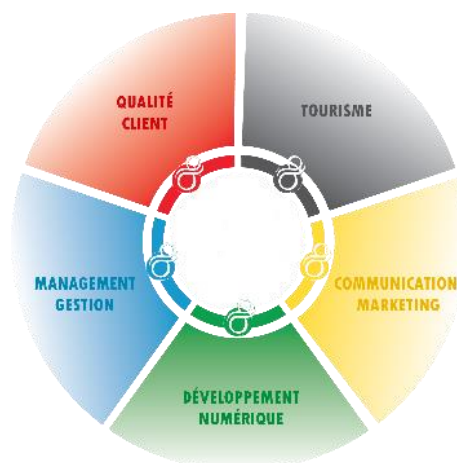
### A. LA FORMATION « OPERATIONNELLE»

Notre centre SOLUTIAL FORMATION est certifié DATADOCK depuis mars 2017 suite à la réforme de la formation professionnelle. Nous avons donc la capacité d'effectuer les demandes de prise en charge des sessions de formation auprès des fonds, OPCA et dispositifs régionaux. Cette certification nous demande un cadre pédagogique, administratif, commercial et financier organisé par des procédures qualité afin d'encadrer les financements publics et assurer la bonne utilisation des financements de la formation professionnelle continue.

Notre service pédagogique dispose de **20** formateurs experts dispatchés sur 3 équipes distinctes (commerce / C.H.R / Entreprise), spécialisés dans les domaines d'activité suivants :

- Commerce / Vente / Distribution
- Management / Ressources Humaines / Organisation
- Comptabilité / Gestion / Bureautique
- Communication / Numérique / Interactivité
- Langues Etrangères / Tourisme
- Technique CHR : Hygiène / Sécurité / Vin
- Formation de formateur
- Immobilier

⇒ Voir le catalogue de formation : [www.solutial.fr](http://www.solutial.fr)



Nous disposons d'un panel de formations de plus de **60 modules de formation adaptés aux TPE/PME** grâce à des thèmes ciblés et à une pédagogie opérationnelle.

## B. CARACTERISTIQUES DES FORMATIONS

Nous proposons deux sortes de pratiques des formations, à savoir :

- **Les « formations en entreprise » ou en "INTRA"**

Ce mode de formation se déroule dans l'entreprise ou au centre de formation, soit uniquement avec le dirigeant, soit avec une équipe intégrée à l'entreprise. Cela permet une application opérationnelle du projet de développement et d'effectuer des exercices pratiques à proximité du poste de travail.

- **Les « formations en groupe » ou en « INTER »**

Ce type de formation se déroule au sein de notre organisme avec plusieurs chefs d'entreprise, créateurs d'entreprise ou salariés issus d'activités différentes. Cela permet de rencontrer des dirigeants ou collaborateurs ayant un projet de développement similaire et par ce fait, de se créer un réseau complémentaire.

## C. HABILITATION PEDAGOGIQUE

⇒ **Notre centre de formation est référencé sur le DATADOCK et validé depuis le 1<sup>er</sup> trimestre 2017.**

**Chaque formateur intégrant le pôle pédagogique du centre SOLUTIAL s'engage à fournir :**

- CV
- Diplômes
- Attestation de formation
- Les programmes, outils et modules de formation sont contrôlés et testés avant la validation de l'intégration du formateur dans le catalogue de formation.

**Chaque formateur intégrant le pôle pédagogique du centre SOLUTIAL s'engage à :**

- Fournir les attestations de formation de développement et/ou de perfectionnement de compétences
- Suivre le cursus de formation : "Formateur SOLUTIAL" (pédagogie, procédures, gestion du groupe)
- Suivre les préconisations du responsable pédagogique concernant l'acquisition de compétences complémentaires

**Chaque préconisation de formation est adaptée en fonction du niveau du stagiaire par le biais de :**

- Un diagnostic en entreprise avec le dirigeant et/ou les salariés, effectué par nos consultants du service développement, pour évaluer les besoins et préconiser des solutions de formations utiles et adaptées à l'entreprise et aux équipes.
- Un prérequis de formation est effectué par chaque formateur en amont de la formation, qu'elle soit individuelle ou en groupe. Ce prérequis définit le niveau du stagiaire, ses attentes et ses besoins précis en fonction de son poste de travail.
- Le bilan du cursus est effectué avec le consultant, le(s) formateur(s) et le(s) stagiaire(s) afin d'évaluer les compétences acquises et l'application du cursus. Les préconisations de l'entretien de bilan permettent de construire le cursus d'action de développement des années suivantes.

**Chaque module de formation est opérationnel et adapté à l'activité des stagiaires mais aussi à leur niveau de compétence:**

- Notre pédagogie est adaptée aux TPE/PME, variée et vivante. Nos formations alternent exercices d'appropriation, d'application, de jeux de rôle, d'études de cas et d'apports méthodologiques et théoriques. Elle permet de se mettre physiquement et psychologiquement en posture d'écoute.
- Un fascicule complet et/ou des fiches pédagogiques et méthodologiques, sur clé USB, est remis à chaque participant pour l'accompagner dans l'acquisition de ses connaissances, formaliser ses actions de développement et appliquer les compétences et les outils acquis en formation.
- L'efficacité de l'application des compétences provient de la capacité de nos formateurs à adapter les exercices pratiques et les études de cas à leurs situations professionnelles quotidiennes de manière concrète et opérationnelle et cela grâce à la période de formation prévue à l'intégration de tout nouveau formateur.

**Chaque module de formation est ajusté par une évaluation des compétences, acquises par les stagiaires**

- Un questionnaire à froid est effectué afin d'établir les connaissances du stagiaire sur le thème de formation en amont de la formation. Un questionnaire à chaud (QCM) est effectué en fin de formation afin d'évaluer les compétences acquises par le stagiaire et reprendre les points non-acquis.



- ⇒ **Les ressources référentes pour les TPE/ PME : Service Pédagogique SOLUTIAL – Responsable : Julie Gourbeille**  
Il est constitué de formateurs opérationnels spécialisés en pédagogie adaptée aux TPE/PME.  
Les formateurs SOLUTIAL sont choisis, formés, référencés et supervisés selon un cursus d'intégration qui permet de certifier la qualité pédagogique et d'habiliter nos formateurs pour les cibles et projets mis en place au sein du centre SOLUTIAL.  
Les formateurs permettent d'optimiser notre démarche qualité et les résultats de cursus par leur remontées d'informations, leurs innovations pédagogiques et la satisfaction des actions de formation.

**Les outil(s) de coordination du service pédagogique :**

- ⇒ Questionnaire de Prérequis
- ⇒ Programmes pédagogiques
- ⇒ Questionnaire d'évaluation des acquis de la formation
- ⇒ Etude de cas TPE collaborative
- ⇒ Tableau de Planification des groupes
- ⇒ Procédures « service pédagogique»
- ⇒ Outils de communication du centre
- ⇒ Outils pédagogiques de formation
- ⇒ Enquête de satisfaction

## D. EVALUATION DES EFFETS DES ACTIONS DE FORMATION

Un premier prérequis de formation est effectué lors du diagnostic et est approfondi par le formateur à la réception de l'étude de cas afin d'affiner les besoins et d'adapter les exercices pratiques en rapport avec les activités des participants.

Suite au prérequis initial effectué par le consultant en développement puis au prérequis d'affinage effectué par le formateur en charge du module de formation, le participant effectue au démarrage de l'action de formation un test de connaissance et une liste d'objectifs personnels à atteindre pour la journée.

Les stagiaires reçoivent une convocation pour la formation au moins 7 jours avant la date de formation prévue (Il y est mentionné : le thème de la formation, la date, les horaires, le formateur, le plan d'accès avec parking à proximité, le matériel nécessaire).

A la fin du module de formation, le formateur effectue un QCM d'évaluation (évaluation à chaud) et enquête de satisfaction pour vérifier les compétences acquises, reprendre les points de connaissances à approfondir et vérifier la qualité organisationnelle et pédagogique de l'action de formation.

**Chaque module de formation est suivi par le formateur, il est effectué :**

- 7 jours après la formation  
(Suivi téléphonique ou physique)
- 30 jours après la formation  
(Questionnaire d'application des méthodes préconisées en formation - Evaluation à froid)

**Méthode utilisée pour garantir une démarche de progrès en continu :**

Chaque année, le service pédagogique SOLUTIAL recueille, analyse et exploite plus de 100 questionnaires clients à la suite des missions de formation et de conseil.

- ⇒ Nombre de stagiaires très satisfaits ou satisfaits à chaud : **86% sur 2017**

Ces enquêtes permanentes nous permettent d'améliorer nos prestations et de mener les cursus de développement de manière qualitative avec nos clients. Chaque année Solutial innove dans ses propositions et ses programmes de formation pour s'adapter, au mieux, aux besoins des TPE/PME et surtout pour s'adapter aux changements structurels, économiques, sociaux de notre territoire.

## E. OUTILS POUR DETERMINER LES PRE-REQUIS

Nos parcours de formation sont préconisés par nos consultants spécialisés dans le développement des TPE/PME. Ces consultants définissent en fonction du stagiaire si ce dernier répond au public visé (chef d'établissement, chef de service, employé). Des questionnaires par module permettent d'établir le niveau de chaque stagiaire avant la préconisation de formation. Le résultat de ce questionnaire nous permet d'évaluer le stagiaire et l'inscrire sur la session de formation qui lui convient (débutant/intermédiaire/expert).

Suite au prérequis initial effectué par le consultant en développement puis au prérequis d'affinage effectué par le formateur en charge du module de formation, le participant effectue au démarrage de l'action de formation un test de connaissance et une liste d'objectifs personnels à atteindre pour la journée.

## F. OUTILS POUR EVALUER L'ACQUISITION DES COMPETENCES

Un questionnaire à froid est effectué afin d'établir les connaissances du stagiaire sur le thème de formation en amont de la formation. Un questionnaire à chaud est effectué en fin de formation afin d'évaluer les compétences acquises par le stagiaire et reprendre les points non-acquis.

A la fin du module de formation, le formateur effectue un QCM d'évaluation pour vérifier les compétences acquises et reprendre les points de connaissances à approfondir. Enfin, le formateur valide l'atteinte des objectifs personnels des participants.

Ce QCM est conservé par notre centre et est classé dans le dossier informatique du client pour que les consultants en développement puissent prendre en compte l'acquisition des compétences et préconiser aux clients des modules complémentaires ou de perfectionnement. Enfin, le formateur valide l'atteinte des objectifs personnels des participants.

# LES MODALITES ADMINISTRATIVES

## A. LA PLATEFORME ADMINISTRATIVE SOLUTIAL

Les entrepreneurs sont très peu informés des dispositifs existants pour financer le développement des compétences au sein des TPE/PME mais aussi de l'intégration des salariés au sein de leur structure. Ils utilisent donc très peu ces financements car les modalités sont parfois difficiles à décrypter, les dossiers administratifs de financement sont lourds et les entrepreneurs se découragent par manque de temps.

L'accompagnement individuel du service administratif SOLUTIAL est fait en collaboration avec le service développement pour faciliter la centralisation et la communication des informations.

**Notre plateforme administrative propose aux dirigeants et/ou aux responsables des ressources humaines :**

- Un service de veille dédié aux TPE (aides, financement, dispositifs d'emploi)
- Une centralisation des critères et modalités de financement par statut et par activité
- Un contact régulier avec les organismes financeurs, les collectivités et les points d'accueil des fonds nationaux d'aide aux TPE
- Un service d'accompagnement administratif dédié à l'entrepreneur pour faciliter l'accès aux dispositifs et la mise en œuvre des dossiers

⇒ **Les ressources référentes pour l'AGEFICE et les TPE/PME : Service Administratif SOLUTIAL – Responsable : Isabelle Dumas**

Il est constitué d'assistantes administratives spécialisées en administration des centres de formation professionnelle. Les assistantes SOLUTIAL sont formées selon un cursus d'intégration certifiant de 12 mois et supervisées par une procédure de contrôle, qui permet de certifier la qualité administrative de l'organisme de formation. Les assistantes permettent d'optimiser notre démarche qualité et l'accompagnement administratif des TPE/PME mais aussi de garantir le contrôle des procédures administratives des financeurs.

**Organisation du service administratif**

**Les outil(s) de coordination du service administratif :**

**Financement Formation**

- ⇒ Base de données des financeurs
- ⇒ Fiche d'information par financeur
- ⇒ Grille de référencement des fonds TNS
- ⇒ Check list dossier administratif
- ⇒ Dossier administratif par financeur
- ⇒ Contrat/ Convention de formation
- ⇒ Programmes pédagogiques
- ⇒ Dossier administratif de formation

- ⇒ Tableau de suivi des dossiers
- ⇒ Bilan pédagogique et financier
- ⇒ Mail type
- ⇒ Etude de cas TPE collaborative
- ⇒ Procédures « service administratif »

**Dispositifs recrutement / Intégration**

- ⇒ Fiches détaillés des dispositifs de recrutement
- ⇒ Planning d'intégration
- ⇒ Cursus pédagogique des futures recrues

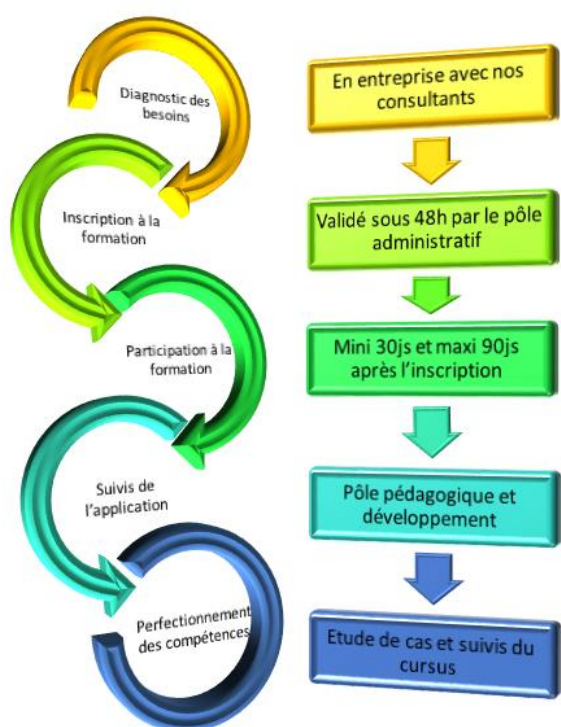
**B. LA PROCEDURE ADMINISTRATIVE DU CENTRE**

**L'organisation des sessions de formation SOLUTIAL se déroule en plusieurs étapes :**

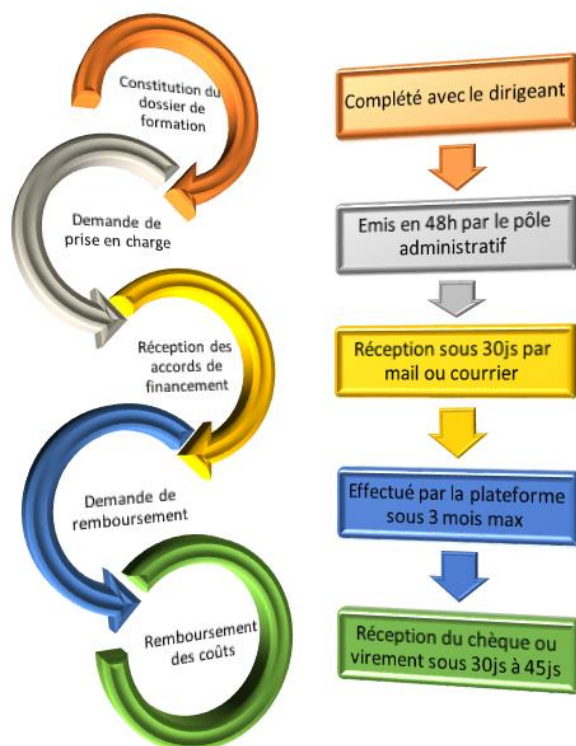
- Lors de l'entretien, un « Diagnostic » ou une « Etude » des besoins et une « Préconisation » des modules de formation sont effectués auprès des dirigeants et/ou salariés de l'entreprise.
- Suite à cela, une fiche « Modalité d'organisation » ou « une demande préalable de prise en charge » est remplie avec le dirigeant.
- Lors de l'inscription des participants et de la signature des conventions, les consultants en développement SOLUTIAL mettent à disposition le livret d'accueil personnalisé qui comprend :
  - Les programmes de formations
  - Le règlement intérieur du centre
  - La fiche des dispositifs d'accueil
  - La Google adresse du centre
- Sous 15 jours, un prérequis de formation est effectué avec le ou les stagiaires pour adapter au mieux la pédagogie et les exercices pratiques.
- 7 jours avant la formation, une convocation est envoyée au dirigeant et/ou aux stagiaires pour confirmer les éléments de la formation (intitulé, dates, lieux, type d'action, le responsable pédagogique de l'action modalités d'organisation, les modalités logistiques, les modalités d'évaluation et divers éléments particuliers)
- 48 heures avant la formation, une confirmation de présence est effectuée à l'aide d'un mail ou d'un appel téléphonique auprès du ou des stagiaires.

Le service administratif SOLUTIAL est dédié à la relation avec les clients, les financeurs et les services publics afin d'organiser, coordonner, contrôler et mettre en œuvre les dossiers administratifs en lien ou non avec les financeurs. Le service administratif du centre SOLUTIAL s'appuie sur un cahier de procédures clair, précis et contrôlable pour coordonner au mieux les autres services du centre et éviter les dysfonctionnements administratifs

## Les étapes et délais d'organisation



## Les étapes et délais de financement



## LA DIFFUSION DES ACTIONS DU CENTRE

### A. LES ACTIONS DE COMMUNICATION DU CENTRE SOLUTIAL

L'offre de formation est communiquée et diffusée par 3 canaux distincts :

- Nos consultants en développement sillonnent le territoire pour informer les chefs d'entreprises par le biais de rencontres mais aussi par des réunions d'informations.
- Nos outils de communication "Print" : Flyers, brochures tarifaires, habilitations pédagogiques - Le site internet SOLUTIAL
- **Nos outils de communication "Web" :**
  - Le site du centre : [www.solutial.fr](http://www.solutial.fr)
  - Les réseaux sociaux : Facebook, twitter, linkedin, Viadéo...
  - Les plateformes d'informations : Atout Métier LR, Infocarif ...
  - Les Newsletter du centre (mensuelles)

## B. LES ACTIONS DE COMMUNICATION AUPRES DES RESEAUX LOCAUX

Chaque réseau a des secteurs d'activité et finalités différentes, mais les membres ont toujours pour objectif de connaître, se faire connaître et développer leur activité sur le long terme.

Sur notre territoire, nous avons la chance d'avoir une fédération des réseaux de TPE et nous allions nos forces pour mettre en œuvre des actions pour favoriser l'information et la dynamisation du tissu économique de nos territoires.

Solutial a pour projet de favoriser la participation des bénéficiaires, des formateurs, des consultants et des experts et planifier la mise en place des événements au sein des réseaux d'entreprises grâce à un plan de communication et d'animations régulier, de proximité et adapté à la TPE/PME :

### Les objectifs de ces actions vers les réseaux :

- Faire connaître le projet du centre et des partenaires aux membres des réseaux
- Permettre la connaissance et la reconnaissance des réseaux d'entreprise
- Favoriser les rencontres entre TPE et institutionnels
- Eviter l'isolement des dirigeants de TPE
- Rencontrer de nouveaux partenaires et/ou collaborateurs
- Optimiser les collaborations et partenariats entre TPE locales
- Favoriser le développement des Chiffres d'affaires
- Rassurer les TPE pour l'emploi de futures ressources
- Favoriser l'information sur les dispositifs existants pour la TPE/PME (formation, recrutement, innovation ...)

### Descriptif des actions de communication auprès des réseaux du centre Solutial

Présentation	Jeune Chambre Économique	Directeurs Commerciaux de France	Centre des Jeunes Dirigeants	DYNABUY	Club Affaires MEDEF	INTER RESEAUX
Type de rencontres	Evènements Professionnels	Evènements Professionnels	Plénière	Club d'entrepreneurs	Club d'entrepreneurs	Club Affaires
Formats	Conférences Rencontres	Concours Rencontres	Conférences Partages d'expériences	Rencontres Partenariat	Rencontres Partages d'expériences	Soirée de Pitch Rencontres
Fréquence	1 à 2 fois par an	1 fois par an	1 à 2 fois par an	1 fois par mois	1 fois par mois	1 fois par an
Lien avec l'accélérateur de développement des TPE	Partenariat et interventions sur des actions "Economie/emploi"	Mise en réseau et développement commercial Partenariat action « Vente/Jeunesse »	Mise en réseau et développement de la stratégie d'entreprise et de l'entrepreneur	Réseau professionnel de mise en relation et partenariat	Mise en réseau et développement des rencontres avec le tissu économique local	Mise en réseau et développement des rencontres avec le tissu économique local
Lien des actions	<a href="http://www.universitejce.org">www.universitejce.org</a>	<a href="http://www.biznessday.com">www.biznessday.com</a>	<a href="http://www.cid-beziers.net/nos-evenements/">http://www.cid-beziers.net/nos-evenements/</a>	<a href="https://www.dynabuy.fr/details-rencontre-dirigeants.php?idEvenement=2931">https://www.dynabuy.fr/details-rencontre-dirigeants.php?idEvenement=2931</a>	<a href="http://www.medef-beziers.fr/agenda/le-club-affaires">http://www.medef-beziers.fr/agenda/le-club-affaires</a>	<a href="http://www.bgeoccitanie.fr/agenda/evenement-soiree-du-reseaux-club-entrepreneurs-oxygene-beziers/">http://www.bgeoccitanie.fr/agenda/evenement-soiree-du-reseaux-club-entrepreneurs-oxygene-beziers/</a>

## LES CONTACTS DU CENTRE

### 1. DIRECTION

---

**Elsa Gourbeille**

Direction Service développement

06 50 71 62 15

[contact@solutialformation.fr](mailto:contact@solutialformation.fr)

**Julie Gourbeille**

Direction Service Pédagogique

06 10 51 72 54

[Julie.solutial@gmail.com](mailto:Julie.solutial@gmail.com)

### 2. SERVICE ADMINISTRATIF

---

**Isabelle Dumas**

Service administratif

04 30 17 40 40

[contact@solutialformation.fr](mailto:contact@solutialformation.fr)