

## Réponse à l'appel à propositions « Mallette du Dirigeant » - Millésime 2019

---

1.	Présentation de l'organisme de formation .....	2
1.1.	ASFOREST, le choix de l'expérience .....	2
1.2.	Bilans stagiaires.....	2
2.	Démarche pédagogique.....	3
2.1.	Position sur les modules 2019 de la Mallette du Dirigeant .....	3
2.2.	Equipe pédagogique .....	5
2.3.	Organisation des formations.....	6
2.4.	Calendrier prévisionnel et coût des actions.....	7
3.	Accompagnement et suivi post-formation .....	8
4.	Plateau technique, matériels et produits.....	9
5.	Communication .....	9
6.	Démarche qualité .....	10

HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS

## 1. Présentation de l'organisme de formation

### 1.1. ASFOREST, le choix de l'expérience

L'ASFOREST, association de formation professionnelle continue, forme, conseille et accompagne depuis 1975 les professionnels du secteur tourisme, et plus largement aujourd'hui tous les métiers de service, dans leurs stratégies de formation. Ces actions de formation continue s'appuient sur le savoir-faire et les compétences d'intervenants, experts. L'ASFOREST est titulaire du label qualité OPQF depuis 2012 (certificat 16 03 AP 1060) et est référencé Datadock (0002234).

Nous proposons une large gamme de formations, concrètes, proches du terrain et des problématiques que les établissements rencontrent tous les jours, en inter entreprise et en intra pour répondre à toute demande ou à tout besoin.

- Formation standard ou sur mesure
- Formation individuelle ou collective
- Formation pour les salariés, les demandeurs d'emploi, les saisonniers, ou les TNS
- Formations obligatoires

Nos formateurs peuvent ainsi former de manière généraliste ou transversales sur des problématiques et enjeux propres à la création, à la reprise et au développement d'entreprises, et faire appel à leur expérience et leur vécu « métiers de service » pour adapter ces formations à notre public historique. Il s'agit là d'un véritable avantage pour les ressortissants AGEFICE qui souhaiteraient créer, reprendre ou développer un établissement du secteur CHR.

### 1.2. Bilans stagiaires

Depuis 2015, ASFOREST forme en moyenne 8 500 stagiaires par an, pour un total de plus de 34 000 stagiaires sur 4 ans.

- Trois quarts d'entre eux sont salariés. Ceux-ci bénéficient de formations notamment dans les thématiques suivantes : accueil, hôtellerie, restauration, hygiène et sécurité, ressources humaines, gestion, commercialisation, langues, informatique...
- Près de 15% sont des TNS souhaitant soit ouvrir ou reprendre un établissement CHR, notamment dans le cadre d'une reconversion, soit se perfectionner pour améliorer les performances de leur entreprise.

Nombre de stagiaires	2015		2016		2017		2018		Total
Salariés	6506	75%	6769	74%	6608	79%	6491	81%	26374
TNS	1452	17%	1176	13%	1080	13%	1022	13%	4730
Autres (DE, CIF, CPF...)	699	8%	1161	13%	641	8%	486	6%	2987
<b>Total général</b>	<b>8657</b>	<b>100%</b>	<b>9106</b>	<b>100%</b>	<b>8329</b>	<b>100%</b>	<b>7999</b>	<b>100%</b>	<b>34091</b>

Par thématique, cela représente :

Formations courtes (entre 7 et 35h)	Formations longues (70 heures et plus)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 409 stagiaires en Gestion opérationnelle</li> <li>• 3114 en RH et management</li> <li>• 252 en Droit du travail</li> <li>• 735 en Marketing et commercial</li> <li>• 380 en Numérique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 stagiaires en Création / Reprise d'entreprise CHR</li> </ul>

### Bilan Mallette du Dirigeant

En 2017, l'ASFOREST n'a pas pu organiser des formations dans le cadre de la Mallette du Dirigeant. L'organisme a connu une profonde réorganisation interne avec un changement de direction, induisant un fort turn-over des équipes, en sous-effectif une grande partie de l'année. L'appel à candidature 2018 ayant été réservé aux OF ayant réalisé des formations dans le cadre de la MDD des précédents millésimes, nous n'avons pas été retenus.

Aujourd'hui, l'équipe de l'ASFOREST est au complet, sous une direction dynamique, avec des coordinateurs pédagogiques et commerciaux disposés à mettre en place les différentes thématiques qui sont proposées et des clients déjà intéressés par ces formations.

## 2. Démarche pédagogique

### 2.1. Position sur les modules 2019 de la Mallette du Dirigeant

En accord avec les programmes, contenus et déroulés des formations proposées dans la MDD 2019, l'ASFOREST se positionne sur 8 modules sur 5 axes thématiques. Nous proposons ces formations en présentiel et en INTER (calendrier prévisionnel en annexe), sous un angle opérationnel à destination de toute personne souhaitant créer son entreprise :

- **Maîtriser** les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière
- **S'approprier** de nouvelles compétences technologiques et numériques
- **Elaborer** une stratégie marketing et de communication off et online
- **Gérer** les aspects incontournables des RH et du management en tant que chef d'entreprise

#### Modules

- **Comptabilité - Analyse financière - Tableaux de bord**
  - Module 1 : Utilisation des tableurs, conception de tableaux et graphiques (2j) - fondamentaux
  - Module 2 : Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière (2j) - fondamentaux
- **Nouvelles technologies et compétences numériques**
  - Module 3 : Les essentiels de l'ordinateur, utiliser internet et sa messagerie électronique (2j) - fondamentaux

- Module 6 : Les fondamentaux du digital et des réseaux sociaux + e-réputation (2j) - fondamentaux
- **Marketing et communication**
  - Module 9 : Fondamentaux des techniques de vente (4j) - fondamentaux
  - Module 10 : Stratégie de communication et déclinaison sur le Web (3j) - approfondissement
- **Ressources humaines et management**
  - Module 11 : Recrutement, Intégration, Droit du travail (4j) - approfondissement
- **Développement durable et Responsabilité sociétale des entreprises**
  - Module 15 : Rendre son entreprise plus éco-responsable au quotidien (4j) - approfondissement

### Prérequis

- Bonne compréhension et du français
- Forte motivation pour créer, reprendre ou développer son entreprise
- Test de positionnement initial
- En fonction des modules, certains fondamentaux en vue d'un perfectionnement (indiqués dans les programmes de formation)

### Modalités

- Nombre minimum de participants : 4
- Nombre maximum de participants : 10

### Supports et outils pédagogiques mis à disposition :

- Supports papiers et numériques variés (texte, image, vidéo...) – Remise d'une clé USB avec tous les supports
- Expérience et expertise des formateurs, également consultants et/ou encore en poste
- Intervention possible de créateurs ou repreneurs d'établissement : réussite, points d'alerte...
- Outils opérationnels dont matrices de simulations profitabilité, d'élaboration d'un business plan, de budget d'ouverture, de fiches techniques...
- Salles de cours avec possibilité d'aménagement pour mise en situation, ordinateurs avec connexions internet...

### Méthodes d'animation :

Basées sur des outils interactifs et inclusifs, nos méthodes pédagogiques donnent un rythme participatif à nos formations. L'alternance des temps théoriques et pratiques favorisent l'émergence des savoirs et leur meilleure intégration par les participants.

Véritables acteurs de leur formation, les participants alimentent les contenus du formateur par leurs expériences vécues. Cette formation devient la leur et accompagne ainsi leur changement de posture. La dynamique de groupe favorise également les échanges d'expériences et le travail collaboratifs.

### Evaluation :

Avant toute inscription, nos coordinateurs pédagogiques proposent a minima **un entretien individuel** afin de coordonner au mieux besoins et offre. Ces entretiens suivent une grille d'évaluation construite sur la base des attendus de fin de formation, et permettent de connaitre finement le projet des demandeurs pour proposer durant la formation des cas concrets liés au projet, et après la formation une individualisation réelle de l'accompagnement et du suivi. C'est également l'occasion pour nos coordinateurs d'informer les demandeurs relevant de l'AGEFICE des critères, modalités, conditions et plafonds de financement spécifiques à l'opération.

**L'évaluation continue est réalisée par les formateurs** chaque fin de journée et chaque matin de reprise le cas échéant. Elle permet d'évaluer la progression pédagogique des stagiaires tout au long de la formation. Un temps d'évaluation finale permet de vérifier individuellement que les objectifs pédagogiques ont été atteints.

**A l'issue de chaque session de formation**, un coordinateur ASFOREST réalise la clôture administrative (feuille de présence, attestation de fin de formation...) et qualitative. Il est alors proposé à chaque stagiaire de remplir un questionnaire d'évaluation à chaud et de s'exprimer sur ce qu'il a pensé :

- Qualité de l'accueil
- Qualité de la salle et des équipements
- Qualité de l'animation et des outils pédagogiques utilisés
- Qualité de la relation avec le formateur
- Délais de mise en pratique des savoirs nouvellement acquis
- Points d'amélioration

**Les services de l'AGEFICE, ou ceux d'un représentant mandaté, sont les bienvenus lors de ce bilan oral.** Dans tous les cas, un rapport d'évaluation rédigé par le centre sera communiqué à l'AGEFICE, notamment sur les conditions de mise en œuvre, les modalités pédagogiques, les effets produits, les préconisations d'amélioration.

## 2.2. Equipe pédagogique

Les formations et le suivi sont réalisés par une **équipe pédagogique compétente et pérenne**, travaillant en étroite collaboration avec ASFOREST. Les formateurs proposés maîtrisent les environnements professionnels propres aux TNS dans une pluralité de secteurs et en particulier aux gérants et gestionnaires d'établissement de restauration et d'hôtellerie (CV annexés).

- **Pascal PRINGARBE** : Directeur d'exploitation depuis près de 30 ans, formateur et consultant en gestion d'exploitation, management, ventes...
- **Etienne KEMPF** : 20 d'expérience de directeur marketing et qualité à directeur général, formateur-consultant-coach en création et développement d'entreprises

- **Frédéric SCHMITT** : Formateur depuis 15 ans - permis d'exploitation, gestion et dynamisation des points de vente Cafés, Hôtels, Restaurants, gestion des CHR dans le cadre des stages création d'entreprise, ingénierie salariale
- **Jean-Marie GRABINER** : Formateur de près de 30 ans d'expérience en bureautique, business objects..., pour les niveaux débutants, intermédiaires et perfectionnement
- **Alexandra DENAT** : Formatrice avec 10 ans d'expérience dans l'accompagnement stratégies commerciales et digitales marketing
- **Denis BARRAL** : Expert vente, négociation, relation client et management en B to B et B to C PME - PMI et Grands comptes depuis 15 ans
- **Christophe JOBELOT** : Consultant formateur en projets RH, gestion des équipes et développement des compétences, recrutement, communication, reportings RH...
- **Jean-Damien MARLOT** : Ancien Directeur de Ressources Humaines, formateur en droit social, 20 ans d'expérience
- **Elisabeth VALLET** : Consultante et formatrice, experte sur les enjeux durables et RSE pour toute entreprise qui souhaite responsabiliser durablement son activité

### 2.3. Organisation des formations

En amont de la formation, et faisant suite à l'accord de prise en charge préalable, une convention est signée entre ASFOREST et le stagiaire, à laquelle seront annexés le règlement intérieur, le programme et le planning présentant les jours de formations.

Les modalités d'organisation seront précisées pour chaque journée de formation :

- dans nos locaux : ASFOREST, 4 rue de Gramont 75002 PARIS,
- de 9h15 à 17h15 avec une heure de pause déjeuner (non pris en charge), soit 7h par jour.

En fin de formation, l'ASFOREST délivre aux stagiaires les attestations d'assiduité.

*Pour l'AGEFICE, nous envoyons tous les justificatifs concernant le déroulé de la formation et justificatifs comptables : feuille d'émargement, attestation individuelle d'assiduité, questionnaire d'évaluation de la formation, facture nominative.*

#### Pilotage interne des formations

L'équipe permanente d'ASFOREST est composée de 10 personnes, organisées en plusieurs pôles d'activités, sous la responsabilité de son Directeur Général Mamba DIALLO.

- **Pôle commercial et coordination pédagogique** : Philippe DAUBRAS, responsable Restauration, Nathalie LE RU, responsable Hébergement, Mathieu BRIAL, responsable commercial, Eva DESSOMMES, responsable Langue, et Charline OUARRAKI, responsable projets.
- **Pôle administratif** : Judith HERBUVEAUX, chargée de formation
- **Pôle facturation** : Karine BARRAT, assistante formation
- **Pôle PEX / Hygiène** : Ibtissem BEN YOUSSEF, assistante formation
- **Pôle communication** : Nadège SELVADASSE, community manager

**Charline OUARRAKI est nommée référente.** Elle sera l'interlocutrice privilégiée de l'AGEFICE, en charge de répondre à l'ensemble de vos demandes dans le cadre de ce dispositif.

En étroite collaboration avec les pôles administratif et facturation, elle est également en charge de compléter les demandes de financement des entreprises (une facture par entreprise signée et cachetée + feuilles d'émergence et attestation d'assiduité individuelle dûment complétées) et de transmettre les évaluations stagiaires.

*D'une manière générale, l'ASFOREST accepte que l'AGEFICE ou toute personne morale ou physique mandatée par l'AGEFICE, procède à toute enquête ou sondage de satisfaction des stagiaires, de même que tout contrôle jugé utile au moment de la formation ou par la suite, pour les prestations visées dans l'appel à propositions.*

#### 2.4. Calendrier prévisionnel et coût des actions

<b>MALETTE DU DIRIGEANT 2019</b>	Hrs	Jrs	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.	€HT <sup>1</sup>
Utilisation des tableurs, conception de tableaux et graphiques	14	2		17-18			<b>600</b>
Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière	14	2		3-4			<b>720</b>
Les essentiels de l'ordinateur, utiliser internet et sa messagerie électronique	14	2	23-24				<b>600</b>
Les fondamentaux du digital et des réseaux sociaux + e-réputation	14	2			12-13		<b>720</b>
Fondamentaux des techniques de vente	28	4				2-3-9-10	<b>1440</b>
Stratégie de communication et déclinaison sur le Web	21	3				4-5-6	<b>1080</b>
Recrutement, Intégration, Droit du travail	28	4			4-5-18-19		<b>1440</b>
Rendre son entreprise plus éco-responsable au quotidien	28	4		21-22-28-29			<b>1440</b>

<sup>1</sup> Les coûts pédagogiques affichés sont des coûts session par participant et sont exprimés en euros hors taxes.

*L'ASFOREST se réserve le droit de modifier les dates proposées ou d'annuler les sessions faute d'un nombre suffisant d'inscrits.*

Les tarifs affichés incluent les frais de salle, de préparation, d'animation, de déplacement du formateur le cas échéant, de matériel pédagogique, d'évaluation, de documentation, et de toute autre dépense liée au déroulement de la formation.

L'ASFOREST s'engage à respecter l'ensemble des conditions de l'appel à proposition de l'AGEFICE pour l'opération Mallette du Dirigeant 2019 et notamment informer l'AGEFICE sans délai de tout incident, de tout report ou annulation de sessions.

### 3. Accompagnement et suivi post-formation

---

Après avoir suivi un module de formation, **chaque stagiaire est accompagné et suivi par un coordinateur pédagogique ou un formateur spécialisé** dans le domaine de son projet. Cela permet de poursuivre les temps de formations par un **véritable suivi individualisé** par projet. L'ASFOREST peut ainsi proposer de manière non exhaustive conseil et accompagnement sur :

- La recherche de locaux commerciaux
- La mise en conformité des locaux par rapport aux diverses réglementations CHR, dont l'accessibilité
- La rédaction des documents obligatoires (document unique, plan de maîtrise sanitaire...)
- L'aménagement des locaux
- La recherche de financements
- Les conseils juridiques (partenariat avec le service juridique du GNI-Synhorcat)

*Le parcours créateur est une formidable formation qui m'a appris bien davantage que le MBA ou la Grande école de commerce sur mon métier futur. J'ai été très impressionnée par la qualité des intervenants et par leur bienveillance. Vous n'avez pas créé d'association d'anciens élèves mais nous sommes tous restés en contact et avons créé un groupe privé Asforest sur Facebook pour échanger entre nous.*

*Quant à l'association, elle est restée parfaitement à notre écoute, suite à notre départ du cursus et je pense que c'est assez unique pour le faire remarquer. Surtout que les projets n'aboutissent pas forcément à court terme... Dans mon cas précis, ce fut un peu long... Il y a un "esprit maison" très fort à l'Asforest et cela nous a tous marqué. Je me sens rassurée quand tu me donnes ton avis et que ton regard bienveillant accompagne le projet.*

*Emilie, stagiaire création d'entreprise CHR*



#### 4. Plateau technique, matériels et produits

ASFOREST dispose de locaux de plus de 300m<sup>2</sup> dont **7 salles de formations**, chacune équipée d'un vidéo projecteur et avec un accès à internet.



#### 5. Communication

Pour valoriser la démarche de l'AGEFICE et le partenariat avec l'ASFOREST, une pluralité de moyens de communication sera mise en œuvre :

- Présentation de l'opération « Mallette du Dirigeant » sur notre site web (page dédiée MDD 2019, programme, bandeau actualité...)
- Déclinaison des programmes avec logo AGEFICE
- Intégration au catalogue du second semestre 2019
- Diffusion d'une plaquette dédiée MDD 2019
- Prospection physique et téléphonique pour présenter et proposer la MDD
- Participation à des forums et salons, non seulement création d'entreprise mais également secteur CHR
- Campagne de mailings ciblés et diffusion sur nos réseaux sociaux
- Relais auprès de nos partenaires privilégiés, notamment GNI-Synhorcat, CFA Médéric, ...

## 6. Démarche qualité

---

ASFOREST respecte l'injonction de qualité des actions de formations professionnelle continue imposée par le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 :

- En fonction du public cible formé, ASFOREST décline précisément les objectifs pédagogiques de la formation et adapte les dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation.
- Pour des formations toujours plus qualitatives, ASFOREST se soucie particulièrement de l'adéquation entre l'offre de formation et les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement qui lui sont attribués.
- Le suivi et l'accompagnement des stagiaires est au cœur des préoccupations d'ASFOREST : informations, délais, résultats, suivi post-formation, placement...
- Dans une logique perpétuelle d'amélioration, ASFOREST prend en compte les appréciations rendues par les stagiaires, non seulement pendant la formation afin de s'adapter au mieux aux attentes et besoins des stagiaires tout en respectant le programme, mais également a posteriori afin de proposer les ajustements nécessaires.

En outre, ASFOREST porte une attention particulière au **respect de la réglementation en vigueur** en matière de formation professionnelle continue. Ainsi ASFOREST :

- a établi un règlement intérieur qui est communiqué à l'ensemble des stagiaires en amont et affiché sur place,
- communique sur les conditions de réalisation de ses actions de formation en amont : programme de formation avec mention des prérequis, moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement, calendrier, moyens permettant de suivre l'exécution de la formation et d'en apprécier les résultats,
- remet aux stagiaires tous les documents nécessaires avant l'entrée en formation ainsi qu'à l'issue de la formation (présentation, conditions de réalisation, règlement intérieur, convention, planning, convocation, attestation d'assiduité, attestation de fin de formation, etc.),
- garantit la protection des libertés individuelles : toute information demandée à un stagiaire a un lien direct et nécessaire avec l'action de formation.