

# Dossier de candidature



**au titre de l'appel à propositions de l'AGEFICE  
« Mallette du Dirigeant » 2019**

**Candidature déposée par :  
CTAI-FORMATION  
12 rue des Métiers 68000 COLMAR**

## **PROFIL GENERAL DU PRESTATAIRE**

L'Union des Groupements Artisanaux du Centre Alsace, association de droit local, regroupement des corporations artisanales du bâtiment, des services et de l'alimentation, a créé en 1982 son propre centre de formation, le CTAI-FORMATION, afin de déployer une offre de formation dans les domaines de la gestion d'entreprise, de l'informatique et des techniques professionnelles à destination des chefs d'entreprises, des conjointes et des salariés des entreprises artisanales.

Le CTAI-FORMATION propose des formations professionnelles à destination des chefs d'entreprises et de leurs salariés dans l'artisanat et les TPE-PME dans les domaines suivants :

- formations tous métiers : bureautique, logiciels spécifiques, communication digitale, comptabilité-gestion, management-ressources humaines, organisation-communication, commercial-vente, langues, connaissances de base, sécurité, marchés publics, dirigeant,
- formations par métiers : bâtiment, économies d'énergie, coiffeurs, électriciens, esthéticiennes, fleuristes, métiers de la mode, paysagistes, photographes,
- formations diplômantes : REAB (responsable entreprise artisanale du bâtiment) et GEAB (gestionnaire d'entreprise artisanale du bâtiment).

Le CTAI-FORMATION déploie également depuis plusieurs années une plate-forme de formation en e-learning afin d'assurer une veille pédagogique et règlementaire sur les produits innovants de formation pouvant être proposés aux entreprises et à leurs salariés.

Depuis sa création, le CTAI-FORMATION a formé plus de 33.000 stagiaires auprès de plus de 6.000 entreprises relevant de l'Artisanat, des TPE ou des PME sur la région Alsace et les départements limitrophes.

Le CTAI-FORMATION est membre fondateur de l'Union des ARFAB, réseau des centres de formations émanant des CAPEB (Confédération de l'Artisanat des Petites Entreprises du Bâtiment).

### **CERTIFICATION NF 214 FORMATION CONTINUE**

Le CTAI-FORMATION est certifié depuis mars 2016 NF 214 Formation Continue hors alternance, certificat délivré par l'AFNOR, et référencé depuis 2017 sur Data Dock (n° de référencement Id. DD 0001703) dans le but de faire reconnaître son organisation et ses moyens matériels et humains pour garantir la performance, la fiabilité, la rigueur et le sérieux de l'offre de formation proposé.

La mise en place du suivi qualité vise à garantir la réalité des moyens mis en œuvre, la tenue des engagements de service et la prise en compte systématique des attentes et besoins des clients pour une amélioration continue du service.

Les engagements clients qui ont été pris sont les suivants :

#### **FORMEZ-VOUS, NOUS SOMMES A VOTRE ECOUTE**

Par téléphone du lundi au vendredi, par mail ou sur notre site 24 h sur 24, vous pouvez nous contacter et une réponse vous sera faite au plus tard dans les 2 jours ouvrés, et cela à chaque étape de votre formation (inscription, confirmation, formation, facturation).

#### **FORMEZ-VOUS, ON S'OCCUPE DE TOUT**

Dès votre inscription à une formation, nous vous accompagnons dans les démarches nécessaires au financement de votre formation et acceptons la subrogation en cas de financement par un tiers.

#### FORMEZ-VOUS, ON S'ORGANISE POUR VOUS

Nos stages sont planifiés sur des durées et des rythmes adaptés aux petites et moyennes entreprises et sur différents sites de formation.

#### FORMEZ-VOUS, EN TOUTE CONFIANCE

Nos formations, mises en place par des professionnels pour les professionnels, vous donnent accès à des formateurs qualifiés par nos soins avec des contenus de formation répondant aux attentes des professionnels.

#### FORMEZ-VOUS, EN TOUTE TRANSPARENCE

Notre offre de formation est actualisée quotidiennement sur notre site [ctai-formation.fr](http://ctai-formation.fr) et nos tarifs toujours indiqués.

#### FORMEZ-VOUS, NOUS VEILLONS A VOTRE SATISFACTION

Vous pouvez à tout moment nous faire part de vos remarques en nous contactant par téléphone, mail ou message sur notre site [ctai-formation.fr](http://ctai-formation.fr).

#### FORMEZ-VOUS, ON VOUS ACCOMPAGNE AUSSI POST FORMATION

Chaque stagiaire bénéficie d'une assistance post-formation de 3 mois après sa formation, sur simple appel téléphonique, mail ou message sur notre site [ctai-formation.fr](http://ctai-formation.fr), pour les formations suivies dans les thématiques : communication digitale, comptabilité-gestion, management-ressources humaines, organisation-communication, commercial-vente, langues, connaissances de base, sécurité, marchés publics, dirigeant.

Ces engagements qualité sont indiqués sur le site internet du CTAI-FORMATION, et ainsi accessibles au plus grand nombre de stagiaires, d'entreprises, d'OPCO et de partenaires.

#### **Reformulation de la demande**

L'AGEFICE, qui est le fonds d'assurance formation compétent pour le financement des actions de formation des dirigeants non-salariés du commerce, de l'industrie et des services, est un outil de développement de la formation professionnelle des dirigeants d'entreprise, fondé sur la mutualisation des fonds collectés.

L'AGEFICE est représentée dans les territoires par des Points d'Accueil, qui ont pour mission d'assurer un service de proximité, d'informer les ressortissants sur leurs droits à la formation et les dispositifs d'aide au financement. Cette représentation de proximité, les remontées de terrain et les résultats des enquêtes menées, donnent à l'AGEFICE une bonne connaissance de ses ressortissants et de leurs métiers. C'est ainsi que l'AGEFICE peut s'adapter et anticiper le besoin en formation de ses dirigeants d'entreprise au travers de critères et d'actions ciblées qui permettent d'axer la mobilisation de fonds dans des domaines considérés comme prioritaires.

C'est ainsi qu'émergea la « Mallette du Dirigeant ». Démarrée en 2014, cette action a pour but de mettre en place une action exceptionnelle pour les dirigeants et leurs conjoints-collaborateurs associés.

La mallette du dirigeant est proposée sous forme de kits de formation déclinés sur 6 axes thématiques définis par l'AGEFICE :

- comptabilité - analyse financière - tableaux de bord,
- nouvelles technologies et compétences numériques,
- marketing et communication,
- ressources humaines et management,
- développement durable et responsabilité sociétale des entreprises,

- autoentrepreneurs.

Les dirigeants pourront choisir les modules à suivre parmi l'ensemble présenté.

Pour 2019, l'AGEFICE a défini et listé les programmes d'actions de formation qu'elle souhaite pouvoir présenter à ses ressortissants pour chaque module. Ainsi, les organismes répondant à cet appel à propositions se positionnent tous sur les mêmes programmes, en respectant leur intitulé, durée et contenu.

### **Expérience de l'OF pour la réalisation d'actions similaires**

Les points forts du CTAI-FORMATION sont :

- l'offre de formation très large et complète avec le réseau de formateurs,
- la capacité d'organisation des formations de qualité (administration, organisation, contenus de qualité),
- la connaissance des besoins des TPE et des chefs d'entreprise (80 % des entreprises clientes en 2017 étaient des TPE de moins de 10 salariés et 27 % des dirigeants),
- la proximité,
- l'emplacement,
- la disponibilité et la réactivité des réponses,
- les facilités administratives pour les entreprises,
- les différentes certifications (AFNOR, INRS, CERTIBAT, COPAREF),
- l'expérience dans les formations inter entreprises qui représentent 92 % de son activité.

Lors de l'audit de surveillance en octobre dernier, réalisé par l'AFNOR dans le cadre de la certification NF Service du CTAI-Formation, ont été soulignés certains points forts du CTAI, notamment

- la connaissance des besoins en compétences des entreprises artisanales,
- l'adaptation de l'offre de formation aux besoins et attentes des entreprises artisanales et TPE/PME
- l'existence et l'animation d'un réseau de formateurs et organismes de formation partenaires pour offrir une large gamme de formations
- le processus de gestion administratif rigoureux et à valeur ajoutée perçue par les apprenants, donneurs d'ordre et formateurs prestataires.

### **Capacité à travailler avec les dirigeants du commerce, de l'industrie et des services**

De par sa proximité avec les organisations professionnelles, le CTAI-FORMATION est au cœur des souhaits de formation des petites et moyennes entreprises et est ainsi constamment en veille des besoins émergents de formation et des évolutions des réglementations.

La mission qui nous a été confiée par les organisations professionnelles est d'apporter aux entreprises les solutions de formation adaptées pour le maintien et le développement des compétences des dirigeants d'entreprises et de leurs salariés afin de les aider à pérenniser leurs entreprises.

Pour cela, le CTAI se doit d'assurer une veille pédagogique et d'apporter les réponses appropriées aux besoins exprimés des entreprises, et en amont, avant même que ce besoin soit exprimé, proposer des formations aux nouveaux marchés de demain, aux évolutions des métiers et à l'appropriation des nouvelles techniques et technologies.

De ce fait, cet appel à propositions intéresse fortement le CTAI, puisque ses valeurs et objectifs (actions de formation transversales à destination des dirigeants et de leurs conjoints, facilitation de l'accès à la formation) sont complètement partagés et déjà appliqués par le CTAI.

## Organisation des sessions

Le CTAI-FORMATION est un service de la Maison de l'Artisanat de Colmar et bénéficie ainsi de l'infrastructure et des moyens logistiques mutualisés : locaux, accueil, informatique, réseaux, comptabilité analytique, gestion des ressources humaines.

### EQUIPE :

Responsable du CTAI-FORMATION :	Christine SCHWAB
Chargée de formation et pilote qualité :	Nathalie BOTTEMER
Conseillères formation:	Mireille SENGELE Aurélie DIVRY

Toute la gestion administrative et logistique est assurée par l'équipe administrative du CTAI-FORMATION joignable du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30 et par mail à l'adresse : [contact@ctai-formation.fr](mailto:contact@ctai-formation.fr).

Le personnel dispose des moyens matériels nécessaires à l'action de formation, de maintenance, des fournitures de rechange et est apte à mettre à disposition, installer, contrôler et maintenir en état l'ensemble des moyens nécessaires à l'action de formation.

Lorsque la formation se déroule en dehors des locaux du CTAI-FORMATION ou de ses partenaires, le CTAI-FORMATION s'assure avant le démarrage de la formation que le partenaire dispose des moyens matériels nécessaires à l'action de formation, de maintenance, des fournitures de rechange et est apte à mettre à disposition, installer, contrôler et maintenir en état l'ensemble des moyens nécessaires à l'action de formation. Ceci passe par la grille de qualification de la salle, et prend en compte le cahier des charges de la formation, pour d'éventuels besoins spécifiques liés à celle-ci. Toutes les salles du CTAI sont enregistrées avec comme informations notamment la surface, la capacité d'accueil, l'accès handicapé, le parking, l'accès via les transports en commun, les équipements à disposition des stagiaires et du formateur, les possibilités de restauration, etc.

Afin d'assurer sa mission de gestion, le CTAI-FORMATION utilise un logiciel de gestion de la formation, GESCOF, permettant la gestion des inscriptions, les confirmations, la facturation, la gestion commerciale et l'historique par stagiaire et client.

Le CTAI-Formation a une sauvegarde quotidienne via 2 systèmes complémentaires, pour couvrir l'appliquatif GESCOF ainsi que les espaces de stockage documentaire. Ces sauvegardes sont réalisées quotidiennement avec un cycle de rétention hebdomadaire et une conservation mensuelle sur 1 an puis conservation annuelle.

La messagerie électronique est sauvegardée sur le même principe avec une utilisation des clients en IMAP (conservation des messages sur le serveur).

Les appels entrants sont tout de suite traités, avec un engagement de réponse sous 48 heures si la réponse ne peut être apportée de suite.

Lors de toute visite d'un client potentiel, une personne est toujours présente dans le service pour répondre à sa demande.

Les entreprises s'inscrivent via le site internet ou retournent les bulletins d'inscription des circulaires complétés. Lors de l'inscription sur le site Internet, un accusé de validation de son inscription est envoyé immédiatement au stagiaire, lui confirmant l'envoi de son inscription. Dès réception par le CTAI-FORMATION et traitement, une confirmation d'inscription lui est envoyée par mail sous 2 jours ouvrés, lui spécifiant son inscription à telle session, date, lieu, sous réserve du minimum de stagiaires requis. Dès que le nombre minimum de stagiaires requis est atteint, et au plus tard 8 jours avant le début de la formation, chaque stagiaire reçoit une convocation par mail et courrier pour la formation, qui lui précise les horaires, si du matériel est à apporter, lui fournit un plan d'accès et toute information utile à son entrée en formation.

Au moment de la planification de chaque formation, un point est fait avec le formateur sur l'équipement nécessaire pour l'animation de la formation, qui lui sera mis à disposition. Si nécessaire, les supports stagiaires, enregistrés et validés pour l'ensemble des formations, sont imprimés et envoyés sur le lieu de formation (si autre que Colmar). Chaque formateur dispose de « Consignes formateur », fournies par le CTAI, qui lui indiquent la posture à adopter, afin que la posture des formateurs du CTAI soit homogène pour l'ensemble des stagiaires. De même qu'une charte de l'accueillant a été établie et diffusée pour l'ensemble des partenaires qui hébergent une salle de formation.

Avant chaque formation, la liste des participants et de leur entreprise est communiquée au formateur intervenant, lui permettant ainsi d'ajuster encore son contenu au public et à ses spécificités, notamment par les exercices pratiques et mises en situation qu'il va mettre en place lors de la formation. Ces mises en pratique permettent de contextualiser au maximum le contenu de formation. Si le formateur a besoin de renseignements complémentaires, le CTAI se charge de contacter l'entreprise pour compléter les informations. De même que si l'entreprise ou le stagiaire a transmis au CTAI des demandes spécifiques ou d'autres renseignements, le CTAI retransmet au formateur. Lors du tour de table au démarrage de chaque formation, le formateur valide les pré-requis et recense les attentes de chaque stagiaire. Il présente également les objectifs pédagogiques. Les « consignes formateur » sont remises à chaque confirmation de formation, rappelant ainsi cette démarche.

Le CTAI-FORMATION propose aussi des formations en soirée, pour répondre à la problématique de disponibilité des chefs d'entreprise. Ces formations sont découpées sur des modules de 2h30, facilitant ainsi l'accès à ce public.

### **Actions de communication, capacité à promouvoir la « Mallette du dirigeant » et à mobiliser son réseau (petits-déjeuners, mailing, prospection spécifique) auprès des entreprises concernées**

Le CTAI-FORMATION dispose d'un site internet, mis à jour quotidiennement, d'un catalogue de formations établi annuellement et mis à disposition dans les différents lieux de formation, de circulaires pour certaines formations, d'une page Facebook, de comptes Twitter et LinkedIn qui relaient l'offre de formation et toute information ou nouveauté utile à notre public.

Chaque mois, le CTAI envoie à ses clients (abonnés) un mail avec les formations prévues le mois suivant, ce qui leur permet d'être informés régulièrement des places disponibles et prochaines sessions de formation.

Ponctuellement, des mails sont envoyés lorsqu'il s'agit de formations répondant notamment à des obligations légales (exemple : formation comprendre et mettre en œuvre le RGPD).

Le CTAI a également établi une fiche « offre de formation » qui recense l'ensemble des formations proposées, et qui est distribuée à la fin de chaque formation aux stagiaires par le formateur. Cela sensibilise les stagiaires, notamment salariés, qui n'ont pas forcément eu connaissance de l'ensemble de l'offre du CTAI, surtout si c'est l'entreprise qui a procédé à l'inscription. Le formateur, sur le rapport pédagogique qu'il doit compléter, a également une rubrique « besoins en formation détectés » : il peut reporter là les besoins en formation dont les stagiaires auraient pu lui parler, et qu'eux-mêmes ne notent pas forcément sur leur fiche. Un mail de proposition de dates sur la formation souhaitée est ainsi envoyé avec le programme à l'entreprise, afin de la sensibiliser au besoin en formation détecté ou au moins lui communiquer le programme et les prochaines sessions s'il s'agit du dirigeant.

De la même manière, la fiche de satisfaction comporte à la fin une question sur les autres besoins en formation, si le stagiaire note une formation, le mail de proposition de formation sera aussi envoyé à l'entreprise à l'issue de la formation.

La prospection commerciale fait également partie intégrante des missions de l'équipe du CTAI, afin de relancer les entreprises qui étaient intéressées pour une formation mais n'ont pas pu la suivre par exemple. Cela permet de garder le contact avec les clients, d'être au plus près de leurs besoins de formation.

Depuis janvier 2019, le CTAI-FORMATION propose chaque 4<sup>ème</sup> jeudi du mois une conférence professionnelle, les Conf'pro. Ces conférences, qui s'adressent à tout chef d'entreprise soucieux du développement de ses activités et des personnels des TPE/PME souhaitant améliorer leurs compétences, ont pour objectif de leur donner des outils et astuces sur un thème d'actualité, la réglementation, les nouveautés. Certains formateurs du CTAI animeront ainsi ces conférences, présentant par là également les formations qu'ils animent pour le compte du CTAI-Formation.

### **Lieux de formation et l'équipement pédagogique mis à disposition / couverture territoriale**

Le CTAI-FORMATION dispose de salles à SCHILTIGHEIM, COLMAR et MULHOUSE, ce qui lui permet de couvrir les villes principales de l'ALSACE. Pour les autres lieux de formation, notamment dans les départements limitrophes ou autres villes d'Alsace, les formateurs sont mobiles et permettent de répondre à des demandes de formation, sous réserve que la formation puisse avoir lieu dans des locaux adaptés.

### **Capacité à pouvoir proposer un accompagnement aux stagiaires**

Un des engagements qualité pris par le CTAI-FORMATION est l'assistance post-formation. En effet, chaque stagiaire bénéficie d'une assistance post-formation de 3 mois après sa formation, sur simple appel téléphonique, mail ou message sur notre site [ctai-formation.fr](http://ctai-formation.fr), pour les formations suivies dans les thématiques : communication digitale, comptabilité-gestion, management-ressources humaines, organisation-communication, commercial-vente, langues, connaissances de base, sécurité, marchés publics, dirigeant.

L'individualisation des parcours a lieu surtout lorsque la formation se déroule en intra ou est spécifique à un groupement d'entreprises de même activité. En effet, lorsque la formation dispensée est un inter, le formateur s'adaptera au maximum aux besoins, attentes et niveau de chaque stagiaire, mais dans le respect du programme commun qui est contractuel.

Le CTAI propose aussi des ateliers sur différentes thématiques (marchés publics, posture commerciale, etc), par demi-journée ou journée complète, qui s'adapteront à certains points problématiques des participants. Il s'agira plus de séances de coaching ou de formation-action que de formation pure.

### **Capacité à pouvoir proposer des compléments en e-learning**

Le CTAI-FORMATION propose également différents modules en e-learning : les bases en informatique, bureautique, Internet, gestion. Ces modules permettent aux stagiaires de se former dans leur entreprise, à leur domicile, à n'importe quelle heure.

Chaque formation est composée de leçons conçues sous forme ludique, d'exercices, de quiz et de supports pouvant être téléchargés. Les stagiaires avancent à leur rythme, et peuvent revoir les séquences de formation à volonté et refaire autant de fois qu'ils le souhaitent les exercices proposés, en accès illimité 24h/24 pendant 3 mois. Un tutorat est assuré, par téléphone et mail pendant la journée du lundi au vendredi et par mail 24h/24.

### **Expérience de l'OF et de ses formateurs, capacité à pouvoir identifier et nominativement désigner des formateurs compétents pour dispenser les actions**

Le CTAI-FORMATION, de par la diversité de son offre de formation, dispose d'un panel de formateurs aux compétences diverses très vaste.

Nous avons établi ci-dessous notre positionnement de formateur(trice)s pour les modules proposés, cependant, si, pour des raisons que nous ignorons à ce jour, un formateur ne pouvait intervenir sur un module qui lui était destiné, nous mettrions alors à la disposition de l'AGEFICE un formateur de compétences comparables pour assurer une formation de niveau égal.

En répondant aux différents modules, le CTAI y a positionné les formateur(trice)s suivant(e)s :

Modules 1, 2, 3 : Jean-Michel BOURDEIX

Module 4, 5, 6 : Cendrine MIESCH

Module 7 : Chloé MAIRE

Module 8, 9 : Michel BARBE

Module 10 : Cendrine MIESCH

Module 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 : Hervé LAMBERT

### **Modalités d'organisation (montage dossiers, référent unique pour l'AGEFICE..)**

Toute l'équipe administrative du CTAI-Formation gère ses dossiers avec une très grande rigueur, de par son habitude aussi de travail avec différents OPCO (anciennement OPCA). Une interlocutrice unique sera dédiée à l'AGEFICE, mais une autre personne sera aussi dans ces traitements administratifs, pour palier à toute absence.

D'autres engagements qualité du CTAI-FORMATION sont la disponibilité et la réactivité de l'équipe. En effet, l'équipe est joignable par téléphone (ligne directe) du lundi au vendredi de 8h à 12h et 13h30 à 17h30, par mail ou sur le site internet [ctai-formation.fr](http://ctai-formation.fr) 24 h sur 24, les clients peuvent contacter l'équipe et une réponse leur sera faite au plus tard dans les 2 jours ouvrés, et cela à chaque étape de leur formation (inscription, confirmation, formation, facturation).