

# Fiches techniques

## Sommaire

### Table des matières

Général.....	1
Fiche technique 1 - Processus d'ingénierie de formation.....	2
Ingénierie de formation :.....	2
L'outil de gestion des formations devra permettre :.....	2
Ingénierie pédagogique :.....	2
Fiche technique 2 - Gestion des aspects administratifs de la formation : de la demande à la facturation.....	3
Fiche technique 3 - Les processus d'organisation et de réalisation de l'action de formation.....	4
Fiche technique 4 - Le processus d'évaluation des formations.....	5
Fiche technique 5 - Le pilotage de l'activité.....	6
Management de l'activité.....	6
Gestion et animation de la relation client.....	6
Fiche technique 6 - Les fonctions support.....	7
Ressources humaines :.....	7
Ressources matérielles et immatérielles (pédagogique):.....	7
Gestion de la relation de prestation, achat de services :.....	7
Gestion des documents :.....	7

## Général

L'outil devra permettre :

- un fonctionnement de l'OF en réseau avec une 10<sup>aine</sup> d'entité (mise en œuvre annuelle : entre 1500 et 90 000 heures de formation)
- l'utilisation par environ 40-45 utilisateurs internes à l'Ifce en année 1
- la gestion des droits utilisateurs sur au moins 2 niveaux conformément à l'organisation
- la consultation des reportings (optionnellement via tablette ou smartphone)
- à l'OF :
  - un gain de temps dans la gestion de la veille réglementaire, dans sa démarche de management, dans sa démarche de la qualité, en proposant des mises à jour régulières et des nouvelles fonctionnalités en lien avec les évolutions du champ de la formation professionnelle en France
  - de disposer à travers ce progiciel, d'un outil stratégique de pilotage et de management de la formation mais aussi de la qualité de celle-ci.



## Fiche technique 1 - Processus d'ingénierie de formation

### Ingénierie de formation :

L'outil de gestion des formations devra permettre :

- le stockage de documents d'ingénierie en lien avec la formation, un volume important de documents sera amené à y être stocké (étude, enquête, fiche produit etc...).
- une segmentation multicritères de l'offre de formation Ifce :
  - thématique,
  - géographique,
  - niveau de certification et/ou de labellisation de la formation,
  - Ifce est l'OF ou non,
  - statut du produit de formation et gestion du cycle de vie du produit : actif, non actif, archivage,
- l'outil devra proposer un mode de validation à priori (paramétrage) ou à posteriori (validation Dirfor) de l'accès à certaines entités aux différents produits de formation. Certaines entités de l'OF Ifce ne peuvent pas mettre en place l'ensemble du catalogue de formation.
- un affichage cohérent de cette segmentation sur le site internet à travers un ou des catalogue(s) de formation (affichage sur catalogue national et/ou page territoriale)
- la mise en place d'un moteur de recherche multicritères destiné aux stagiaires, permettant un affichage des lieux de formation indépendamment de l'entité instructrice. Cet affichage se fera au travers de moteurs de recherche à la charte Ifce ou d'une des marques (Haras nationaux ou Cadre noir) qui seront interfacés avec le site internet de l'Ifce, des Haras nationaux ou du Cadre noir.
- l'outil doit permettre de gérer une double marque : Haras nationaux et Cadre noir
- d'identifier pour chaque produit de formation, les ressources nécessaires à sa réalisation

### Ingénierie pédagogique :

L'outil devra proposer :

- un module d'aide à la réalisation de ruban pédagogique
- la possibilité de mettre en place des parcours de formation individuels
- la possibilité d'un interfaçage avec une plateforme de LMS (dont le projet en cours de réflexion au sein de l'Ifce) afin de faire le lien entre suivi du parcours de formation / modalités pédagogiques diverses / gestion des stagiaires (parcours individuel ou collectif), de type Spiral Connect, Moodle

## Fiche technique 2 - Gestion des aspects administratifs : de la demande à la facturation

L'outil de gestion des formations devra permettre :

- d'assister les utilisateurs :
  - par un système d'aide à la gestion des tâches,
  - à travers des alertes
- de personnaliser sa page d'accueil en fonction des « droits utilisateurs »
- d'automatiser les demandes d'information selon des critères géographiques et/ou thématiques
- d'automatiser les pré-inscriptions en ligne pour une session de formation dont la programmation est précisée
- d'envoyer une réponse automatisée, avec les documents standards prévus (fiche produit externe, bulletin d'inscription, liste des documents obligatoires à fournir...) aux demandes d'informations ou d'inscriptions
- de créer des sessions de formation à travers une arborescence simple et ergonomique, que ce soit :
  - en intra ou en inter
  - des formations longues ou courtes
  - en parcours collectif ou individuel
- d'alerter les utilisateurs lorsqu'une session de formation est complète
- de gérer la diversité des statuts des stagiaires et de faire le lien avec la fiscalité qui en découle (TVA)
- de créer des devis. Pour cela, l'outil proposera une aide à travers la possibilité de paramétrer la politique commerciale (conventions cadres ou possibilités de remises clients) et d'avoir des alertes.
- de générer automatiquement des documents tels que :
  - convocations
  - conventions et contrats de formation
  - attestations, feuilles d'émargement ...
- de présenter des modèles type de documents, mis à jour régulièrement en lien avec la réglementation de la FPC.
- de personnaliser facilement ces documents en fonction de la politique des marques de l'ifce (par produit de formation ou par entité porteuse) et les demandes d'affichage de logo des financeurs)
- de permettre de stocker, organiser, archiver ces documents
  - après signature le cas échéant
  - tous autres documents
  - en lien avec les sessions de formation
  - les stagiaires
  - par type de document et dates d'émission
  - par critère géographique
- de gérer les envois de documents administratifs à une promotion en traçant l'envoi (date, contenu...)
- de saisir rapidement les présences des stagiaires, pour les formations longues et courtes
- de gérer la facturation par l'élaboration d'un document qui sera, dans un premier temps, ressaisi dans l'outil de facturation de l'Ifce (ODF), et dans un 2ème temps interfacé avec ODF pour permettre un retour sur les paiements et les impayés
  - les formations pouvant être prise en charge et financer par différentes structures
  - en lien avec la politique tarifaire et commerciale de l'établissement

## Fiche technique 3 - Les processus d'organisation et de réalisation de l'action de formation

L'outil de gestion des formations doit permettre :

- la création de session de formation à travers une arborescence simple et ergonomique, que ce soit :
  - en intra ou en inter
  - des formations longues ou courtes
  - en parcours collectif ou individuel
- la gestion des ressources nécessaires à l'action de formation en permettant d'affecter les moyens à la session
- l'élaboration d'emploi du temps (en lien avec le ruban pédagogique pour les formations longues) et disposer :
  - de système d'alerte en cas de conflit sur les formateurs par exemple
  - d'une mise à jour sur tous les emplois du temps en fonction des évolutions manuelles apportées
- d'alerter les utilisateurs lorsqu'une session de formation est complète
- de gérer les résultats liés aux évaluations durant la formation (certification, UC, passage de galop), selon le type de formation :
  - longue ou courte
  - diplômante, certifiante ou qualifiante
  - par stagiaire
  - par session

### **En option :**

L'ifce développe une activité de formation pour laquelle la possibilité de disposer d'un planning en ligne de réservation de séance directement par le stagiaire, en lien avec l'outil de gestion des formations, serait un plus.

Ce besoin est différent et complémentaire du catalogue de formation en ligne (qui gère une programmation globale). Il concernerait nos stagiaires réguliers, à qui nous pourrions communiquer l'accès pour réserver leur séance en ligne ; les entrées seraient :

- par entité porteuse (découpage géographique)
- par thématique de formation

## Fiche technique 4 - Le processus d'évaluation des formations

L'ifce est à la recherche d'un outil de gestion des formations qui s'interfacera avec un outil de gestion de l'évaluation de la qualité des formations (forma eva, sphinx, ...).

### **En option :**

L'outil de gestion des formations pourra proposer les quatre options suivantes :

- un module de gestion de la satisfaction des stagiaires à chaud à travers un outil de gestion d'enquêtes : réalisation, diffusion, traitement et analyse des résultats
- un outil d'évaluation de l'acquisition de compétences par les stagiaires
- un module d'évaluation des formations à froid à travers la réalisation d'enquête à 6 mois, 1 an, 2 ans
- un module permettant le suivi de cohorte

et pour tous les points ci-dessus,

- la possibilité d'éditer des questionnaires papiers ou numériques
- le stockage et l'archivage des retours, la production de rapport de données :
  - par session de formation
  - par thématique ou sous-thématique
  - par produit de formation
  - par formateurs
  - par entité administrative porteuse de la formation
  - par stagiaire (via l'alimentation de sa fiche client)

## Fiche technique 5 - Le pilotage de l'activité

### Management de l'activité

L'outil de gestion des formations doit :

- permettre l'automatisation de la réalisation du BPF
- disposer de reporting d'activité et de calcul d'indicateurs standard :
  - pour l'OF dans sa globalité, par entité
  - par thématique, sous-thématique, produits
  - taux de remplissage, d'annulation des formations
  - prix de vente moyen en intra, en inter
  - en lien avec les fonctions supports (ressources humaines, matérielles, prestation)
- permettre la réalisation de reporting directement par les utilisateurs ayant droit
- permettre d'exporter les reportings en format tableur libre office, en pdf

#### En option :

- proposer, en option, un module de gestion de la taxe d'apprentissage. Ce module offrira :
  - une gestion des habilitations et des demandes de fonds libres
  - une gestion des OCTA
  - une gestion et animation des contributeurs
  - une gestion des versements, affectation en fonction des entités et des formations
  - une gestion de fichier prospect en lien avec module d'animation commercial
  - une gestion documentaire
  - une production de reporting (quota, hors quota ; critères géographiques...)
- proposer, en option, un outil de suivi de cohorte en lien avec les enquêtes insertion

### Gestion et animation de la relation client

L'Ifce va, dans les années à venir, se doter d'un nouvel outil de type CRM (CRMsugar, saleforce, Marketo, Cabestan, Microsoft Dynamics CRM, etc...) avec lequel l'outil de gestion des formations devra pouvoir communiquer.

En attendant, l'outil de gestion des formations doit proposer un module d'animation client permettant :

- de mieux connaître nos stagiaires en capitalisant, ordonnant et structurant des informations et sur leur parcours et résultats en formation
- de disposer d'une fiche client client que ce soit une personne morale ou physique et de pouvoir faire le lien entre les deux
- la gestion des personnes ne souhaitant pas recevoir de l'information afin de ne pas faire d'emailing ou autres actions de communication
- de mettre en place et gérer des campagnes de promotion, à travers :
  - l'identification multicritères d'un groupe de personnes
  - l'envoi d'un message et un suivi de cet envoi

## Fiche technique 6 - Les fonctions support

L'outil doit permettre :

### Ressources humaines :

- de gérer les ressources humaines en formateurs et aide-formateurs, chacun d'entre eux, interne ou externe (vacataire, prestation) disposera d'une fiche individuelle de renseignements (statut, profil, compétence) à laquelle sera rattaché un CV
- de disposer d'une base de donnée formateurs, par thématique, par domaine de compétences, et en fonction du périmètre géographique d'intervention
- pour les formateurs internes, de tracer l'accompagnement dont ils bénéficient (formations reçues, conférences, participation à des regroupements thématiques ...)

### Ressources matérielles et immatérielles (pédagogique):

- de pouvoir gérer les ressources matérielles par entité
- d'affecter ses ressources par session de formation
- le stockage de ressources pédagogiques (à terme ces ressources pourront être stockées dans une plateforme de LMS)

### Gestion de la relation de prestation, achat de services :

- d'identifier les formations et sessions intégrant un lien de sous-traitance
  - que l'Ifce fasse appel à une RH formateur en prestation
  - que l'Ifce intervienne en prestation pour un autre OF ou un autre organismes
- de gérer et proposer des contrats de sous-traitance type
- d'intégrer un paramétrage de convention cadre

### Gestion des documents :

- de structurer les documents de manière commune à l'ensemble de l'outil
- de gestion des versions de documents dans le temps en lien avec les actions et les processus
- de gérer les évolutions et enregistrements des documents