



Exemple de cahier des charges

Voici des éléments ayant servi à élaborer un cahier des charges (anonymisé) pour développer les compétences numériques de base dans une entreprise, dans le cadre d'une expérimentation (Expérimentation Ev@gill – ANLCI – 2021-2022). Ces informations ont été ensuite intégrées dans la trame de cahier des charges interne utilisée par le service formation de l'entreprise pour toutes les formations.

CAHIER DES CHARGES

1. Contexte et historique de la commande

Lors du 1^{er} confinement et de la fermeture administrative de ses sites, l'entreprise a réalisé que de nombreux salariés étaient en difficulté avec les outils numériques (visio, envoi de mail, accès aux documents via un coffre-fort numérique) mis en place dans le cadre de la relation employeur-employé. Cela a questionné les équipes RH sur la maîtrise du numérique des salariés dans d'autres situations professionnelles : accès à la formation en e-learning, qui est la modalité la plus répandue dans l'entreprise, utilisation des logiciels métier (planification, gestion de la bagagerie, etc.).

2. Enjeux de la commande pour l'entreprise ou pour le territoire

Pour l'entreprise, les enjeux sont :

- Un meilleur accès des salariés aux outils internes
- Un développement ou renforcement des compétences de base (numérique mais aussi écrit) pour améliorer la compréhension globale des process de travail.
- Le développement de la qualité de vie au travail pour tous, passant par la recherche de solutions pour accompagner les salariés peu qualifiés à se sentir plus à l'aise à leur poste.
- Poursuivre l'engagement social de l'entreprise.

3. Public visé

Les salariés de l'entreprise concernés par le projet sont des personnes en situation d'illettrisme (a priori, c'est-à-dire qu'elles communiquent en français, couramment à l'oral et avec difficulté à l'écrit) mises en difficulté par les outils numériques de la structure.

Ces salariés occupent des emplois de 1^{er} niveau de qualification, dans la restauration, l'hôtellerie, la logistique et la maintenance.

4. Objectifs et effets attendus de la formation

Pour les salariés concernés : permettre le développement des compétences de base de chaque personne, en particulier les compétences numériques (utilisation d'applications, communication via le numérique, identité numérique, gestion des mails...). Les personnes ont également besoin de renforcer leurs compétences en lecture et écriture de manière à pouvoir comprendre les écrits professionnels mais également ceux qui sont en lien avec leur vie personnelle. Possiblement, un travail sur les compétences mathématiques ou d'expression orale est à prévoir, au cas par cas.

En option : des salariés pourront se préparer à obtenir le certificat CléA

En vue d'installer un dispositif pérenne, il est prévu une première phase de test, objet de ce cahier des charges, cette phase de test concernera un faible volume de salariés (une dizaine).



5. Attendus à l'égard du prestataire

Attendu 1 : Information, mobilisation des responsables / RH / Encadrants, des salariés

Le prestataire devra prévoir de présenter la formation à des personnels d'encadrement.

Attendu 2 : Positionnement des salariés concernés

Les salariés seront positionnés en amont sur les compétences numériques uniquement. Il appartiendra au prestataire de compléter le diagnostic individuel avec un outil spécifique pour mesurer la maîtrise des compétences de base.

Attendu 3 : Modalités de mise en œuvre

La formation aura lieu à un rythme de 2 ou 3 journées par semaine, sur environ 3 ou 4 semaines. Les parcours pourront être prolongés après accord, au regard des objectifs d'apprentissage des personnes. Le premier parcours est à considérer comme un premier palier, impulsant une dynamique positive de formation, tout en répondant à des objectifs d'apprentissage concrets. Les éventuelles suites de parcours devront viser de nouveaux objectifs et pourront par exemple accompagner les personnes vers la certification CléA.

Attendu 4 : Participation au pilotage, au suivi, à l'évaluation et à la restitution du projet

Le prestataire proposera les modalités qu'il estime utile au suivi et à l'évaluation des acquis des personnes et de leurs parcours.

6. Conditions de réalisation

Budget pour la réalisation de la prestation à fournir.

7. Compétences attendues du prestataire

Préalable incontournable : l'organisme de formation doit être certifié Qualiopi pour les actions de formations.

Décrire les références et expériences sur les thèmes suivants :

- Animation et gestion d'un groupe hétérogène de salariés en termes de besoin.
- Ingénierie de projet compétences de base en entreprise.
- Ingénierie pédagogique : permettre aux personnes formées de développer conjointement compétences numériques de base et les autres compétences de base (lecture, écriture, voire calcul).
- Identification d'un interlocuteur dédié aux échanges avec l'organisme de formation au sein de l'entreprise.