

Rambouillet, le 3 septembre 2019

Lettre de consultation transmise par mail

Objet : Marché de prestation d'enseignement Gestion de la relation client/fournisseur, Outils qualité et audits internes/externes

Procédure adaptée

Madame, Monsieur,

La Chambre de Commerce et d'Industrie de région Paris Ile-de-France engage une consultation, conformément à l'article 27 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux Marchés Publics (ci-après « DMP »), en vue de la passation d'un marché passé selon une procédure adaptée pour les prestations désignées en objet.

Si cette consultation vous intéresse, nous vous invitons à remettre votre CV ainsi que votre proposition technique et financière selon le modèle joint à cette lettre, **au plus tard pour le 10 septembre 2019.**

Votre offre devra être transmise par mail à arbousquet@essym.fr et ccaboco@essym.fr.

Critères de sélection des offres :

L'examen des offres se fera au regard des critères définis et pondérés comme suit :

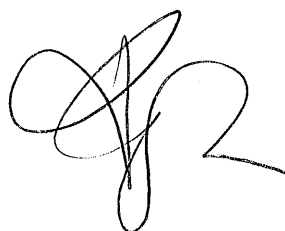
- Prix : 30% ;
- Valeur technique (70%), appréciée comme suit :
 - Expérience dans l'enseignement : 20%
 - Expérience professionnelle : 20%
 - Plan de cours : 20%
 - Intégration des outils pédagogiques numériques : 10%

Formalités administratives avant l'attribution définitive du marché :

A l'issue de l'examen des offres, le marché ne pourra être signé par la CCI Paris Ile-de-France qu'à la double condition que le candidat transmette les attestations et documents à remettre en application des articles 50 et 51 du DMP (certificats fiscaux et sociaux à jour).

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Fabienne ROINJARD
Adjointe au Directeur en charge de la Pédagogie



23_Cahier des Charges no. 23_Gestion de la relation client/fournisseur - Outils Qualité et audits internes/externes 2019/2020

1) Contexte et raison de la formation recherchée :

L'ESSYM prépare ses étudiants de bac+2 à bac+5 à la prise en compte du fournisseur et du client (interne ou externe) dans ses approches de management. Ils doivent savoir utiliser des outils pour améliorer la relation, gérer les projets qui en découlent et évaluer la performance globale des processus avec un degré d'expertise qui varie selon le niveau des étudiants.

2) Objectifs poursuivis :

Compétences à acquérir :

Lot 1- Gestion de la relation client/fournisseur, outils qualité et audits internes

Les étudiants du diplôme **BTS Support Assistant Manager** doivent savoir travailler en mode projet en sachant planifier, participer à la définition des modalités de pilotage et des indicateurs de suivi, dans le cadre de la gestion de projet avec les clients et fournisseurs. Ils communiquent, coordonnent, organisent, veillent et alimentent mais aussi, exploitent le système d'information lié au projet.

Les étudiants du diplôme **Assistant Gestion de la PME**, doivent être en capacité de participer à la gestion des risques de la PME ayant ou pouvant avoir une incidence sur son fonctionnement et son développement (identifier les risques et alerter).

Ces capacités seront mises en œuvre au sein des activités liées à la gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs.

Des séances d'Ateliers de professionnalisation sont conçues dans ce cadre pour analyser des situations professionnelles rencontrées et acquérir des compétences professionnelles polyvalentes.

Les étudiants du diplôme **Responsable de systèmes de management QHSE**, du diplôme **Contrôleur de gestion** et du **Master QSE** doivent connaître les différents outils qui

permettent de résoudre des problèmes, évaluer les risques et évaluer la performance et la conformité d'un processus, dans le cadre de la mise en place de système QSE et d'amélioration continue

Les étudiants de QSE doivent également savoir mener un audit interne et ou client/fournisseur en établissant un référentiel et en mettant en œuvre cet audit.

Lot 2 - Réunions

Les étudiants de l'ESSYM doivent prendre conscience de la progression dans l'acquisition de leurs connaissances, en mettant en place les plans d'actions associés ; les Conseils de Classe sont les instances permettant l'échange et l'observation de la trajectoire.

3) Résultats à atteindre :

A la fin de la formation, le niveau attendu sera :

Les étudiants du diplôme **BTS Support Assistant Manager** doivent acquérir les compétences suivantes :

- La préparation du projet (pilotage, indicateurs, planification, budget)
- La mise en œuvre d'une veille informationnelle
- La conduite de projet (coordination, suivi gestion des contraintes)
- La clôture du projet (évaluation des résultats, bilan de projet, conduite du changement, retour d'expérience)

Les étudiants du diplôme **Assistant Gestion de la PME**, doivent mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Conduite d'une veille,
- Mise en place d'un travail en mode projet,
- Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques financiers et non financiers,
- Recherche, maintien et développement de la relation avec les clients et les fournisseurs
- Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement.
- Au sein des séances d'Ateliers de professionnalisation les étudiants devront développer les compétences liées à la polyvalence de la formation (transversalité) et nécessitant un recours aux ressources logicielles (PGI, tableur, texteur, logiciel de présentation, messagerie navigateur)

Les étudiants du diplôme **Responsable de systèmes de management QHSE et de master QSE** doivent savoir maîtriser les outils qualité et maîtriser les techniques de contrôles pour évaluer la performance d'un processus (MRP, AMDEC, MSP/SPC, Lean SIX SIGMA).

Les étudiants de **contrôleur de gestion** utiliseront les outils de contrôle Qualité avec l'exemple des processus (MSP/SPC, lean Six Sigma)

Lot 2 - Réunions

Les étudiants de l'ESSYM doivent prendre conscience de la progression dans l'acquisition de leurs connaissances, en mettant en place les plans d'actions associés ; les Conseils de Classe sont les instances permettant l'échange et l'observation de la trajectoire.

Public concerné :

Etudiants / apprentis en formation :

- TCCG 2
- TC QSE
- BTS SAM 1et 2
- BTS GPME 1 et 2
- Contrôleur de gestion
- M2 QSE

4) Condition de réalisation de la formation :

Durée :

Lot 1 - Gestion de la relation client/fournisseur, outils qualité et audits internes

- BTS SAM1/2 : 195 h
- BTS GPME1/2 : 400 h
- RSM QHSE : 217 h
- M2 QSE : 28h
- Contrôleur de gestion 2 : 40 h

Lot 2- Réunions et Conseils de classe

- TCCG : 12h
- TCQSE : 51 h
- BTS SAM : 30 h
- BTS GPME : 30 h



ECOLE SUPERIEURE
DES SYSTEMES
DE MANAGEMENT

44, rue Raymond Patenôtre - 78120 Rambouillet
Tél : 01 34 83 95 78 - Fax : 01 30 59 86 48
essym@essym.fr - www.essym.fr

Effectif maximum de participants par session :

- entre 20 et 50 apprenants

5) Profil recherché :

Consultant(e) ou intervenant(e) professionnel(le) diplômé(e) niveau Bac+4/5 avec une expérience professionnelle significative dans le domaine du présent cahier des charges.

Rédacteur ESSYM :
Fabienne ROINJARD

Date : 3 septembre 2019

Signature