



YEP MED YOUTH EMPLOYMENT IN PORTS OF THE MEDITERRANEAN

Work Package (WP): YOUTH ADVISORY SERVICES

Output (3.2): Design of new curricula materials

Activity (3.2.2): Development of new curricula AIE Assistant import - export

Document Version: V_1.1

Document Preparation Date: août 2023

Document Submitted Date: 10/10/2023

Purpose of the deliverable:

Proposer un référentiel de formation intitulé « Assistant import-export »

Abréviation : « AIE »

Pérenniser la dynamique impulsée par YEP MED



Table of contents :

Introduction	P.4
1. Description du métier d'assistant import-export selon les référentiels existants	P.11
1.1 Source IFOCOP: Missions du métier d'assistant(e) import-export	
1.2 Source : France Compétences	
1.3 Source : Ministère Enseignement supérieur, Référentiel BTS Commerce International	
2. Identification et classification des tâches compétences et savoir clés	P.17
2.1 Les compétences selon les référentiels existants retenus comme base de travail	
a. Emplois visés et compétences types	
b. « Compétences attestées »	
c. Compétences transversales de l'activité type*	
2.2 Identification et classification des tâches, compétences et savoirs clés selon les critères du présent projet	
a. Description de l'emploi type lors d'une prise de poste rapide selon les besoins recueillis	
b. Classification synoptique	
3. Présentation des modules de formation	P.29
3.1 Tableau de synthèse, répartition volume horaires par module	
3.2 Modules N°1 à N°12 détaillés	
4. Modalités pédagogiques retenues	P.43
4.1 Description du procédé de préparation et animation pédagogiques	
a. Formateurs, équipe pédagogique	
b. Organisation logistique dans son ensemble	
4.2 Focus sur l'évaluation pédagogique	
4.3 Le rôle de l'organisme de formation.	
5. Les prérequis et modalités de recrutement des stagiaires	P.46
5.1 Les prérequis	
5.2 Les modalités de recrutement	
6. Mise en œuvre technique, logistique et humaine	P.48
6.1 L'environnement physique	
6.2 Organisation technique et logistique	
7.3 Les moyens humains	
7. Evaluation de l'action de formation	P.51



Liste des annexes

N°1. Fiche ROME D1401 – Source Pôle Emploi.

N°2. Extrait référentiel BTS CI – Source Ministère De L'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

N°3. Interview

MB SERVICES INDUSTRIES // TPE

AKKA I & S – AKKODIS // PME cotée en Bourse

N°4. Fiche individuelle formation



Introduction

Le présent référentiel vise à la mise en place d'une action de formation courte avec une employabilité à court terme, intitulée :

« Initiation au métier d'assistant import-export ». Abréviation utilisée : AIE

Cette formation est construite sur la base de demandes des professionnels du secteur, ayant témoigné leur besoin de personnels opérationnels et dont les compétences seraient axées sur les tâches des postes spécifiques et en tension au sein des entreprises, ce qui permettrait une entrée en poste rapide à un degré d'implication correct.

En effet, l'offre régionale de formation sur le secteur est pour l'heure majoritairement constituée de formations longues de type Bac+2 et Bac+3, Bac+5 avec un spectre plus large sur les métiers à fort prérequis, nécessitant la maîtrise des langues étrangères, et prioritairement de l'Anglais ; à noter des temps d'adaptation parfois importants lors des prises de poste par rapport aux attentes des entreprises et une communication en français et en anglais mal ou peu maîtrisée.

Le parti pris est donc de construire une formation basée sur un référentiel emploi-compétences, centrée sur les compétences clés du métier d'assistant import-export, ADV et Achat, afin de permettre une prise de poste ciblée, plus rapide et fluide pour les futurs employés débutants ou en reconversion.

Ce référentiel détaillera donc :

Les tâches et compétences retenues, sur la base de référentiels existants et des besoins exprimés par les entreprises locales, comme étant l'essence même du métier d'assistant import-export, et ensuite, leur classification en blocs de savoir qui seront la base des modules de formation, pour lesquels sont également présentés les plans et objectifs globaux constituant le programme de formation.

Les détails de la mise en œuvre pédagogique sont de même explicités ainsi qu'une bibliographie.

Les modalités d'évaluation de l'acquisition des compétences sont ensuite détaillées.

Les prérequis et modalités de recrutement des stagiaires sont présentés.

Également, sont précisés les procédés de mise en œuvre technique, logistique, et humaine, de même que les solutions d'accompagnement des stagiaires en cours de formation.

Enfin, le présent référentiel précise les modalités d'évaluation du dispositif lui-même.



1. Description du métier d'assistant import-export

Description générique selon les référentiels existants retenus comme base de travail :

Fiche D1401 Pole emploi

Le métier est rattaché à la fiche Rome D1401 intitulée « Assistanat commercial ». Voir annexe N° 1 – Source Pôle Emploi). Il peut être résumé en ces termes, conformément à cette fiche : *L'assistant import-export exerce dans un contexte extrêmement réglementé et même si la fonction en elle-même n'est soumise à une réglementation, la considération des incoterms, réglementations européenne et internationale, droit douanier, droit des échanges commerciaux est impérative à l'exercice de sa fonction.*

D'autres sources permettent d'éclairer notre perception du métier et la variété des compétences nécessaires. Un choix stratégique est fait dans ce référentiel vers une formation rapide et efficace à un poste opérationnel, le positionnement porte sur la partie assistant ADV et achat.

1.1 Source IFOCOP : Missions du métier d'assistant(e) import-export, <https://www.ifocop.fr/fiche-metier/assistante-import-export/>

L'assistant import-export est celui qui gère toute la logistique et le secrétariat administratif des commerciaux et acheteurs de l'entreprise, à l'échelle nationale ou internationale. En plus d'avoir un sens du relationnel aiguisé, ce dernier sait organiser ses journées en fonction de ses rendez-vous pour pouvoir s'occuper de son portefeuille client, tout en assurant la gestion des commandes, des livraisons et des paiements, comprenant les opérations d'enregistrement, documents douaniers et formulaires réglementaires.

Sans cesse en relation avec ses interlocuteurs, l'assistant import-export aime le contact humain et sait se montrer à l'aise aussi bien à l'oral – par téléphone ou en face à face – que par écrit. Ce métier passionnant demande également d'être rigoureux, avec de bonnes capacités d'adaptations pour faire face aux imprévus et réagir de façon calme et pertinente aux éventuels problèmes de livraison ou litiges avec des partenaires.



N° de fiche	Nomenclature du niveau de qualification	Code(s) NSF	Formacode(s)	Date d'échéance de l'enregistrement
RNCP35747	Niveau 5	312 Commerce, vente	35017 Secrétariat assistantat import-export	08-07-2026

CERTIFICATEUR(S), Nom légal	SIRET	Nom commercial	Site internet
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000322	IFOCOP	https://ifocop.fr

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION

Objectifs et contexte de la certification :

L'assistant import-export est l'interface entre l'entreprise et ses clients ou fournisseurs basés à l'étranger. Au service de commerciaux ou d'acheteurs à l'international, il gère, depuis le siège de l'entreprise, toute la logistique et le secrétariat administratif depuis la commande jusqu'à la livraison et le paiement : opérations d'enregistrement, documents douaniers, formulaires réglementaires font partie de son quotidien.

Activités visées :

- Veille et prospection internationales
- Renseignements et promotion commerciale à l'international
- Participation aux offres de prix
- Suivi et analyse de l'activité de l'équipe commerciale import/export
- Gestion administrative et commerciale des commandes import/export
- Gestion logistique et suivi du transport des marchandises
- Facturation et suivi des paiements
- Gestion des assurances et contribution au traitement des litiges

Compétences attestées :

- Assurer une veille sur les marchés étrangers par le biais de sites et applications spécifiques afin d'adapter les pratiques commerciales à l'environnement international
- Mettre en œuvre un plan de prospection défini en collaboration avec la direction import/export, via des outils marketing et digitaux, dans l'optique de développer les activités commerciales internationales
- Accueillir et orienter les demandes externes, de façon physique ou dématérialisée dans l'optique de contribuer à la politique de fidélisation de l'entreprise



- Réaliser des opérations de vente pour des produits renouvelables ou offres promotionnelles auprès de prospects ou clients existants, dans une approche multicanale, en vue de contribuer au développement commercial
- Participer à la mise en œuvre et au suivi d'actions commerciales d'envergure internationale (salons, manifestations, lancement de produits via plateforme e-commerce) afin de participer au rayonnement international de la structure
- Réaliser des offres de prix à partir de la négociation de l'offre commerciale en vue de participer au développement commercial de la société
- Contribuer au choix d'un fournisseur dans le cadre d'un appel d'offre afin de sélectionner un prestataire satisfaisant au mieux l'ensemble des critères d'attribution du marché
- Participer à la mise en place de l'organisation commerciale en planifiant les activités et déplacements nationaux et internationaux via des outils collaboratifs afin d'apporter un appui organisationnel à l'équipe commerciale
- Assurer le suivi et reporting réguliers pour les commerciaux import/ export en élaborant des tableaux de bord et indicateurs de suivi de l'activité dans l'optique de fournir des informations macro aidant à la prise de décisions
- Préparer et rédiger les offres avec le responsable commercial, responsable de zone ou responsable service client en choisissant l'incoterm approprié dans le but de délimiter les responsabilités du vendeur et de l'acheteur
- Gérer un portefeuille clients via des outils bureautiques et collaboratifs en coordination avec le responsable commercial afin d'assurer le développement commercial d'une zone prédéterminée
- Assurer la prise et le suivi des commandes en établissant des documents en conformité avec les règles internationales et en constituant des dossiers clients dans un progiciel de gestion intégré dans le respect des obligations en matière de traçabilité, de conservation et d'archivage des documents commerciaux
- Elaborer, suivre et classer les documents douaniers dans l'optique de garantir la conformité et l'archivage de l'ensemble des procédures douanières en cas de contrôle ou recours potentiels Communiquer par courriel, téléphone, messagerie instantanée et visioconférence, à l'oral comme à l'écrit afin d'assurer l'interface avec les différents interlocuteurs internes et externes (clientèle, fournisseurs, partenaires)



- Proposer des alternances en termes de produits, prix, délais de livraison dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, en vue de garantir la satisfaction client
- Réaliser et contrôler les documents liés à la circulation internationale de la marchandise dans le respect de la réglementation en vigueur et en vue garantir la traçabilité des opérations logistiques
- Etablir les instructions et opérations relatives au pré-embarquement et à l'expédition à l'intention des prestataires (transporteur, transitaire, commissionnaire de transport, commissaire agréé en douanes, agent maritime ...) selon la réglementation adéquate et dans un objectif de qualité (coût, délai, sécurité ...)
- Suivre l'avancement de la production et l'expédition des marchandises jusqu'à livraison en étant l'interface avec les réseaux de distribution et partenaires extérieurs dans l'optique de garantir la qualité du produit ainsi que sa réception en bon état
- Etablir la facturation dans les délais requis en tenant compte des impératifs fiscaux et douaniers en vue d'assurer la conformité des opérations financières
- Suivre les éléments de paiement de commandes afin d'être en capacité de fournir les informations nécessaires aux services financiers
- Effectuer les relances d'impayés auprès des clients ainsi que leur suivi selon la procédure de recouvrement mise en place dans l'entreprise dans l'optique de garantir les paiements
- Assurer la marchandise en communiquant à la compagnie d'assurance les éléments relatifs au mode de transport et risques éventuels liés afin de se prémunir en cas de sinistre
- Apporter un premier niveau de réponse à une situation litigieuse en prenant en compte l'ensemble de la relation commerciale en vue de garantir la satisfaction client tout en respectant la politique de l'entreprise

Modalités d'évaluation :

Mises en situation professionnelle via des logiciels bureautiques et spécifiques »

1.2 Source : France Compétences, <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35194/>

Plusieurs fiches et codes RNCP existent, ci-dessous quelques extraits les plus pertinents :

BLOCS DE COMPÉTENCES



RNCP35747BC01 - Assister l'activité et l'équipe commerciales en contexte international

NB : ce bloc de compétences est volontairement omis, pour faire un focus sur l'aspect plus opérationnel du poste, et sur la 2^{ème} partie du RNCP, soit :

« RNCP35747BC02 - Organiser et gérer les commandes à l'import et l'export

Liste de compétences :

- Préparer et rédiger les offres avec le responsable commercial, responsable de zone ou responsable service client en choisissant l'incoterm approprié dans le but de délimiter les responsabilités du vendeur et de l'acheteur
- Gérer un portefeuille clients via des outils bureautiques et collaboratifs en coordination avec le responsable commercial afin d'assurer le développement commercial d'une zone prédéterminée
- Assurer la prise et le suivi des commandes en établissant des documents en conformité avec les règles internationales et en constituant des dossiers clients dans un progiciel de gestion intégré dans le respect des obligations en matière de traçabilité, de conservation et d'archivage des documents commerciaux
- Elaborer, suivre et classer les documents douaniers dans l'optique de garantir la conformité et l'archivage de l'ensemble des procédures douanières en cas de contrôle ou recours potentiels
- Communiquer par courriel, téléphone, messagerie instantanée et visioconférence, à l'oral comme à l'écrit afin d'assurer l'interface avec les différents interlocuteurs internes et externes (clientèle, fournisseurs, partenaires)
- Proposer des alternances en termes de produits, prix, délais de livraison dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, en vue de garantir la satisfaction client
- Réaliser et contrôler les documents liés à la circulation internationale de la marchandise dans le respect de la réglementation en vigueur et en vue de garantir la traçabilité des opérations logistiques
- Etablir les instructions et opérations relatives au pré-embarquement et à l'expédition à l'intention des prestataires (transporteur, transitaire, commissionnaire de transport, commissaire agréé en douanes, agent maritime ...) selon la réglementation adéquate et dans un objectif de qualité (coût, délai, sécurité ...)



- Suivre l'avancement de la production et l'expédition des marchandises jusqu'à livraison en étant l'interface avec les réseaux de distribution et partenaires extérieurs dans l'optique de garantir la qualité du produit ainsi que sa réception en bon état
- Etablir la facturation dans les délais requis en tenant compte des impératifs fiscaux et douaniers en vue d'assurer la conformité des opérations financières
- Suivre les éléments de paiement de commandes afin d'être en capacité de fournir les informations nécessaires aux services financiers
- Effectuer les relances d'impayés auprès des clients ainsi que leur suivi selon la procédure de recouvrement mise en place dans l'entreprise dans l'optique de garantir les paiements
- Assurer la marchandise en communiquant à la compagnie d'assurance les éléments relatifs au mode de transport et risques éventuels liés afin de se prémunir en cas de sinistre
- Apporter un premier niveau de réponse à une situation litigieuse en prenant en compte l'ensemble de la relation commerciale en vue de garantir la satisfaction client tout en respectant la politique de l'entreprise

Secteurs d'activités :

- Entreprises industrielles et commerciales, en particulier des PME/PMI soit dans tout secteur d'activité
- Sociétés de négoce (distributeur, grossiste)
- Prestataires de services (transporteurs, transitaires)
- Organismes de conseil et d'appui (Chambre de Commerce et d'Industrie, collectivités territoriales)
- Sociétés de services d'accompagnement à l'international

Arrêté du 9 novembre 1999 publié au Journal Officiel du 19 novembre 1999 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. » (...)

Source : MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, Référentiel BTS CI, Bloc de Compétences 2 – M.O.I.

Objectifs : Mettre en œuvre les opérations internationales

- Organiser, contrôler et suivre la réalisation d'un contrat international
- Evaluer les conséquences des choix opérés
- Mesurer les risques, gérer leur couverture, les sinistres et les litiges
- Contrôler et suivre la chaîne documentaire
- Evaluer les prestations de service et les offres des fournisseurs sollicités



- Proposer des pistes d'amélioration de gestion des opérations
- Concevoir et analyser des tableaux de bord de suivi de la gestion des opérations

En regard de l'offre existant en France et en région Sud et pour répondre aux besoins des entreprises, il apparaît utile de focaliser la formation AIE autour de compétences restreintes, essentiellement opérationnelles.

2. Identification et classification des tâches, compétences et savoirs clés

2.1 Les compétences selon les référentiels existants retenus comme base de travail

La fiche Rome D1401 en annexe 1 et les fiches France Compétences citées ci-dessous identifient des compétences de base et des compétences spécifiques telles que reprises ci-après.

a. Emplois visés et compétences types

« France Compétences, N° de fiche : RNCP35194

Certification remplacée par : RNCP36964 - TP - Assistant import-export

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 5

Code(s) NSF : 312m : Commerce, vente

Formacode(s) :

35017 : Secrétariat assistantat import-export

34285 : Import-export

15206 : Anglais secrétariat

15205 : Anglais commercial

Date d'échéance de l'enregistrement : 07-01-2023 »

Vous trouverez également ci-dessous des exemples de postes pouvant être occupés en début de carrière et en évolution de carrière.

En début de carrière	En évolution de poste avec expérience et/ou diplôme-formation complémentaire
<ul style="list-style-type: none"> - Assistant d'acheteur-importateur - Assistant export - Assistant ADV export - <u>Assistant commercial export</u> : . Gestionnaire de commandes . Correspondant - douanes ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable ADV Export - Responsable Import - - Commercial Export - Apporteur / chargé d'affaires – Business developer - Collaborateur du chef des achats Internationaux - Acheteur international



<ul style="list-style-type: none"> - <u>Collaborateur d'un responsable</u> : <ul style="list-style-type: none"> . Service opérationnel export . Zone d'exportation . Direction régionale export . Direction relations internationales - <u>Assistant de vendeurs "export"</u> (Sur un pays / un groupe de pays) - <u>Collaborateur du responsable des ventes</u> en France d'une firme internationale - <u>Employé qualifié</u> auprès d'intermédiaires, de courtiers, d'auxiliaires, d'organismes publics et parapublics du commerce international 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable administration commerciale export - Chef de marché (zone/pays) - Cadre commercial export ou Attaché commercial "export" (salarié/agent commercial) - Responsable géographique ou commerciale bilingue voire trilingue - Chef de produit ou de gamme
--	---

b. « Compétences attestées :

(France Compétences, N° de fiche : RNCP35194)

1- Assurer l'administration des ventes ou des achats à l'international, y compris en anglais*

- *Elaborer une offre à l'international et en assurer le suivi*
- *Traiter les commandes à l'international*
- *Gérer la relation client ou fournisseur à l'international*

2- Organiser, coordonner et suivre les opérations logistiques internationales, y compris en anglais*

- *Choisir une solution logistique adaptée aux opérations internationales*
- *Gérer la logistique de la chaîne d'expédition à l'international*
- *Assurer le suivi des opérations de dédouanement*
- *Traiter les litiges transport et logistique à l'international*

3- Assurer l'assistanat commercial à l'international, y compris en anglais

- *Rechercher, analyser et synthétiser des informations pour assurer la veille commerciale à l'international*
- *Prospecter et promouvoir l'image de l'entreprise à l'international*
- *Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes à l'international*
- *Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux » (...)*

c. Compétences transversales de l'activité type *

- *Communiquer par écrit et oralement en français ou en anglais (niveau B2 du CECRL) avec l'ensemble des interlocuteurs internes ou externes, en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du commerce et transport international.*
- *Organiser son activité en s'adaptant rapidement aux priorités du service.*



- *Combiner différents paramètres chiffrés durant toute son activité.*
- *Mobiliser un comportement orienté client et une posture de produite et service.*
- *Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au commerce international dans le respect des recommandations de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information).*
- *Assurer une veille réglementaire professionnelle.*

La maîtrise de l'ensemble des compétences serait nécessaire afin de pouvoir exercer le métier dans toutes ses variantes et aux divers degrés de responsabilité au sein des entreprises. Néanmoins sur une formation courte, nous soulignons une fois de plus le focus sur les compétences 1 et 2 et transversales précitées développées ci-après.

2.2 Identification et classification des tâches, compétences et savoirs clés selon les critères du présent projet

La démarche de notre projet consiste donc à recentrer notre programme de formation sur les besoins primordiaux des entreprises lors d'une prise de poste rapide.

Les éléments suivants ont été pris en compte :

L'offre actuelle de formation est majoritairement composée de cursus généralistes sur le commerce international au sens large. Ces parcours de formation sont généralement longs, 2 à 3 ans, voire 5 ans, avec souvent plusieurs périodes de stage ou d'alternance.

Les apprenants n'ont pas forcément, ni tous-toutes, immédiatement fait de choix précis sur le métier ou le service visé.

Ce mode de mise en relation entre les entreprises et les candidats ne permet donc pas toujours de parer aux besoins immédiats de recrutement sur des postes précis, et notamment le poste d'assistant

import-export, plutôt « délaissé » au profit de postes plus commerciaux, mercatiques, tels que Community Manager ou International Business Developer.

Par ailleurs, sur le marché de l'emploi direct, les candidats faisant le choix de s'orienter vers le métier d'assistant import-export n'ont pas forcément de formation dans le domaine. Un besoin de formation courte et ciblée ressort donc régulièrement.

Au regard des échanges avec les professionnels du secteur, et même si demeure une variable selon l'organisation au sein des entreprises en fonction de leur taille et de leurs choix managériaux, nous retenons que l'entrée en poste se fait à un degré d'implication et de responsabilité ne nécessitant pas un niveau de compétences type maîtrise / application sur la totalité des compétences reprises par les référentiels existants et cités dans le présent



document. Une niveau connaissance générale pourrait convenir pour certains points, tout autant que le candidat maîtrise l'anglais.

Voir Annexe 3.1 et 3.2 Interview :

- Mme Morgane Queralto, Chief Executive Officer, MB Services Industrie
- M. Jean-Yves Paletti, Chef département Supply Chain, Akka I & S

Tableau synthétique des compétences.

Compétences de base C1	Champs de savoirs-Savoirs de base C1
<p>Se repérer dans l'espace et dans le temps. Détecter les enjeux de l'activité internationale. Appréhender l'environnement économique et juridique national et international. Communiquer en français, en langues étrangères et identifier les contextes socioculturels liés aux pays.</p>	<p>Environnement économique et juridique : - Géographie économique, - Economie générale, - Anglais, - Expression française.</p>
Compétences : Gérer les Opérations de commerce international C2	
<p>Définir le cadre de l'action internationale et participer à son pilotage. Acheter localement et/ou à l'étranger et évaluer. Vendre à l'étranger. Comprendre, appliquer puis fixer les prix. Organiser le montage des opérations d'import-export, contrôler et gérer le suivi documentaire. Gérer des ressources financières. Anticiper et gérer les risques. Proposer des solutions et gérer les litiges, améliorer</p>	<p>Management international (D'exportation - d'importation) + Commerce international appliqué (Pour partie) + Logistiques, Transport Internationaux, Incoterms + Calculs commerciaux + Tableau de bord</p>
Compétences : Communiquer à l'écrit & à l'orale en FR-EN C3	
<p>Communiquer avec des partenaires des marchés étrangers et/ou locaux. Gérer la relation commerciale internationale. Traiter tout ou partie de contrat : achat, vente, partenariat, etc. Assurer les suivis et la coordinations des services. Respecter des pratiques sociales & culturelles, réseau multiculturel.</p>	<p>Communication en français et en anglais à l'international + Commerce international appliqué (Pour partie) + Anglais</p>



Compétences : Maîtriser les outils bureautiques et de travail collaboratif C4

Exploiter des logiciels dans l'activité de gestionnaire.
Exploiter les données clients/fournisseurs
PGI - CRM
Respect de la qualité, des pratiques loyales et éthiques.
Pack office
Réseau
Internet

Informatique commerciale appliquée.
+
RPGD
+
Numérique

a. Descriptif de l'emploi type lors d'une prise de poste rapide, selon le besoin recueilli

L'assistant import-export intégrera des entreprises réalisant aussi bien des missions d'achat que de vente à l'international, communautaire ou avec les pays tiers. Il travaillera majoritairement en intérieur aux horaires de bureau. Des horaires décalées ou astreintes peuvent être envisagées selon les types de contrats et les activités, par exemple activité industrielle à caractère d'urgence ou région du monde – décalage horaire.

Pour les achats auprès de fournisseurs ou la relation avec des prestataires logistiques, ou partenariats à l'étranger, les entreprises concernées disposent déjà d'accords commerciaux avec les différents prestataires, partenaires, et sous-traitants (Transporteurs sur tous les modes concernés, déclarants en douane si externalisé, entrepôts, manutentionnaires, assureurs, experts, correspondants locaux, fournisseurs, portails informatiques dédiés et autres softwares etc...)

Des schémas de mise en œuvre des solutions combinant les différents paramètres liés aux besoins clients, intégrant les spécificités techniques et juridiques des marchandises, les modes de transport, les destinations, les saisons etc., sont déjà en place et des tarifs import et export correspondants sont à disposition des salariés. L'offre commerciale relative à la demande du client, sur la base des éléments décrits ci-dessus et selon l'organisation de l'entreprise, sera établie soit par la hiérarchie ou un service commercial dédié, soit par l'assistant import-export lui-même à moyen terme.

S'il est en charge du recueil de la demande client et de l'établissement des propositions sur la base des schémas et tarifs préétablis dans l'entreprise, l'assistant import-export doit disposer de compétences spécifiques en termes d'analyse et de communication. Ces compétences de communication sont en grande partie communes avec les besoins relatifs aux échanges internes à l'entreprise et externes avec les prestataires, partenaires et clients de mise en œuvre du service en français et en anglais.



En effet, l'assistant import-export, même s'il a la charge des dossiers de bout en bout, suivi de la commande achat-vente et de la finalité contractuelle, devra travailler en équipe en échange permanent avec les services de l'entreprise (commercial, mercatique, logistique, financier, contentieux, douanes si déclarations réalisées en interne etc.). De plus, même si les accords partenaires - prestataires et les schémas globaux de mise en œuvre sont déjà préétablis, l'AIE sera en situation de communication avec ces acteurs pour l'organisation et le déroulement de la mise en œuvre des prestations (Fournisseurs – Fabricants ou Négociants-, Usines, Transitaires, Commissionnaires, Transporteurs, Courtiers, Assureurs, Banques, ...). Ces échanges devront être réalisés en français et anglais, principalement à l'oral via téléphone et par messagerie électronique ou PGI – CRM.

L'AIE procédera donc à la constitution du dossier, à la vérification des réglementations avec le pays concerné, à l'établissement des documents commerciaux export, au contrôle des stocks. Il transmettra les pièces nécessaires au prestataire ou service en charge des formalités douanières, et de l'expédition. Il aura en charge la mise à jour des informations des logiciels, portails et systèmes nécessaires à l'exécution de la prestation. Il sera l'interlocuteur des différentes administrations qui pourraient avoir à intervenir sur la marchandise (exemple : CCI, Ambassade, Consulat, services phytosanitaires, vétérinaires, ...)

Il rendra compte à ses clients, à sa hiérarchie, et assurera le suivi de la commande à l'achat et à la vente, selon les obligations qui seront fixées au contrat de vente. Il dispose de capacités organisationnelles, de planification et de gestion du temps et des priorités, lui permettant d'assurer le suivi du dossier et la coordination des différents prestataires et dans l'intérêt de son client. Il maîtrise les outils de paiement internationaux et sait les mettre en œuvre.

L'AIE devrait à moyen terme être capable de conseiller les clients sur les différentes options et les organisations les plus adaptées à ses besoins, toujours en utilisant les offres identifiées au sein de son entreprise. A long terme, selon l'organisation interne et l'évolution du salarié, l'AIE pourra devenir force de proposition et avoir latitude sur le choix de nouveaux prestataires et donc sur la négociation des tarifs prestataires et ainsi évoluer sur des tâches plus commerciales.

L'AIE doit être au fait des différentes procédures en vigueur dans son entreprise, de l'organigramme, et des attributions de ses interlocuteurs en interne. Il doit strictement inscrire sa pratique dans le cadre de ce référentiel interne. L'utilisation de l'outil informatique, incluant le pack office, de même que des progiciels dédiés, fait partie intégrante de l'activité.

b. Classification synoptique

Eu égard à ces détails propres à une prise de poste rapide sur le traitement de commandes achat et/ou vente dits « de bout en bout », nous proposons une classification en vue synoptique et codifiée pour les données suivantes :



Tâches principales, compétences générales, savoirs. Sur cette base, des modules de formation sont formalisés au regard des principaux champs de savoir identifiés.

Clés de lecture pour le tableau de classification :

Codes T : codes tâches.

Codes C : codes compétences.

Codes savoir : Codes relatifs aux unités d'enseignement, par module :

- COM.ED 1-A Communication écrite et orale en français et anglais
- COM.EN 1-B Communication en anglais, lexique du commerce international
- COM.IN 2 Communication interpersonnelle et interculturalité
- IBSS 3 Bureautique, Pack Office dont Excel, Numérique, Outils de travail collaboratif, PGI
- ECOGEOPO 4 Contexte mondial, approche économique, géopolitique, géographie des échanges
- INT.SC 5 International Supply Chain, de vendeur à l'acheteur
- CJCI 6 Cadre juridique du Commerce International, de l'offre au contrat de vente
- RGLMT.D7 International, dont Incoterms
- COÛTMX8-A Notions de douane Intracommunautaire et Pays tiers, Import et export
- CALCULC 8-B Calcul de coût de revient export et import
- ACHAT 9 Calculs commerciaux
- PREVRISK 10 Achat, Normes et Cahier des charges
- TP.FOI 11 Gestion des risques, crédit, change, transport
- SUIVMX 12 Paiement et Financement internationaux
- SUIVMX 12 Suivi d'une commande import-export, Liasse documentaire et Tableau de bord

Compétence : La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable. *

Savoir : Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.
*

**Définitions tirées du référentiel OTAMM – Ministère du travail.*

Emploi type de l'assistant import-export selon les critères du projet de formation AIE.
Classification synoptique des tâches principales, compétences générales, et des savoirs.



Code	Tâches principales	Code	Compétences générales	Code	Savoirs mobilisés - Modules
T1	Recueil de la demande client.	C1 C3	Ecouter, synthétiser, reformuler, noter.	COM.ED COM.EN COM.IN ECOGEOPO	Communication – Ecoute active – Anglais, dans un contexte mondial, un environnement macro et micro
T2	Proposition d'offre de produits et prestation adaptée. Achat	C1 C2	Analyser & comparer avec schémas et tarifs internes entreprise. Acheter-Vendre-Fixer le prix Evaluer les risques et anticiper leur couverture	ACHAT COUTMX CALCULC	Procédures achat-vente interne Fixation du prix
				ACHAT INT.SC PREV.RISK	Chaine du transport / modalités / étapes / Sourcing Fournisseurs Solutions existantes couvertures
		C2 C3	Formaliser et envoyer la proposition. Prendre en compte la réponse et confirmer.	CJCI IBSS COM.EN	Rédaction d'offre ou de commande en FR-Anglais Rédaction et envoi / réception (Bureautique)
T3	Ouverture d'un dossier.	C3 C4	Créer un dossier physique et numérique. Attribuer un numéro d'affaire.	COM.ED	Organisation professionnelle. Coordination et suivi Achat-Vente Procédures internes dossiers.
				IBSS	Bureautique / base données dédiées / PGI-CRM.
T4	Démarrage de la mise en œuvre de l'export et/ou import.	C2 C3 C4	Confirmer les actions au client, transmettre la procédure applicable, demander ou vérifier les documents nécessaires.	INT.SC	Chaine du transport / étapes.
				RGLMT.D	Réglementation / documentation.
				TP.FOI	Réglementations spécifiques.
				IBSS	Rédaction / bureautique.



			Organiser, gérer l'export et/ou l'import	SUIVMX	Coordination achat/ vente et liasse documentaire
T5	Emission de la documentation commerciale à l'export et/ou émission du bon de commande à l'import, contrôle des documents émis par le fournisseur, évaluation du partenaire	C2 C3 C4	Emettre les documents nécessaires à l'export et les transmettre aux bons destinataires. Définir le cadre juridique Emission et/ou contrôle du cahier des charges, contrôle qualité et réglementation spécifique par exemple marchandise dangereuse ou à double usage.	ACHAT RGLMT.D	Critères achat / Réglementation spécifique/ documentation / Normes.
				CJCI	CGV – CGA – Contrat – Liasse documentaire
				COM.EN IBSS	Communication – Ecoute – Anglais. PGI - CRM
T6	Démarrage de la mise en œuvre service côté prestataires.	C2	Contacteur les prestataires pour confirmation de disponibilité / faisabilité.	ACHAT INT.SC	Modes / étapes / documents.
		C2 C3 C4	Transmettre à chacun des prestataires les documents et informations nécessaires à l'établissement de la documentation, titres, formalités et déclarations Vérifier les drafts des documents.	RGLMT.D	Réglementation spécifiques marchandises.
				INT.SC	Chaine / modes / étapes.
				IBSS	Rédaction / bureautique / PGI / CRM.
				SUIVMX	Procédure internes satisfaction clients.
T7	Information préalable du client.	C2 C3	Informé le client du lancement de la production et/ou	INT.SC	Chaine / modes / étapes.
				CJCI	Incoterms



		C4	<p>acheminement selon les conditions fixées au contrat de vente international</p> <p>Mise en œuvre des techniques de paiements et diverses protections liées aux risques de non-paiement, de change, de transport eu égard des réglementations fixées dans le pays de destination.</p> <p>Respecter la procédure interne en termes de délais d'information client.</p>	IBSS	Rédaction / bureautique.
				TP.FOI	<p>Coordination avec service financier en interne ou banque en externe</p> <p>Paieement et financement internationaux</p>
				IBSS	Bureautique + logiciels et portails spécialisés.
T8	Suivi du dossier. Communication et information continue du client.	C1 C3 C4	<p>Mettre à jour logiciels, portails, systèmes de traitement des informations, collecte des données SIC.</p> <p>Recueillir des informations auprès des prestataires et / ou via les sites dédiés.</p> <p>Mettre à jour les plannings et informer les clients dans les temps.</p>	IBSS	<p>Organisation professionnelle, Gestion de planning, du temps et des priorités.</p> <p>Procédures internes satisfaction clients.</p> <p>PGI – CRM – Tableau de bord</p>
				COM.ED COM.EN COM.IN	<p>Ecoute, gestion du stress et des conflits, gestion du temps de communication écrit et oral.</p> <p>Communication interne, travail en équipe. Anglais.</p>



			Gérer la relation commerciale en respectant les pratiques culturelles.		
		C2 C2 C3 C4	Relancer les prestataires et gérer les demandes clients si besoin. Mettre en œuvre les actions de remédiation, si besoin.	COM.ED COM.EN	Communication externe. Hiérarchie - Travail d'équipe.
			Solliciter l'intervention de la hiérarchie quand cela est nécessaire. Intégrer les actions d'anticipation et prévention des risques, sinistres, voire litiges. Transmettre les éléments nécessaires à la gestion d'un éventuel sinistre / contentieux.	PREV.RISK SUIVMX	Anticiper et réserver ses droits. Assurer le suivi des dossiers et la coordination des services internes, externes. Assurance
T9	Clôture du dossier.	C3 C4	Collecter et contrôler les documents et preuves de réalisation finale, et les transmettre aux clients, organismes, administrations.	IBSS	Dossiers partagés... Bureautique + PGI - CRM et portails spécialisés.



3 Présentation des modules de formation

3.1 - Tableau de synthèse, répartition volume horaires par module :

Modules 1 à 3	Savoirs généraux et transversaux	Volume horaires	Nombre de jours
1-A	Communication écrite et orale en français et anglais	28	4
1-B	Communication en anglais, lexique du commerce international	14	2
2	Communication interpersonnelle et interculturalité	7	1
3	Bureautique, Pack Office dont Excel , Numérique, Outils de travail collaboratif, PGI-CRM	49	7
Modules 4 à 12	Savoirs techniques-opérationnels	Volume horaires	Nombre de jours
4	Contexte mondial, approche économique, géopolitique, géographie des échanges	10.5	1.5
5	International Supply Chain, du vendeur à l'acheteur	7	1
6	Cadre juridique du commerce international, de l'offre au contrat de vente international Dont Incoterms	21 10.5	3 1.5
7	Notions de douane intracommunautaire et pays tiers, import et export	21	3
8-A	Calcul de coût de revient export et import	31.5	4.5
8-B	Calculs commerciaux	7	1
9	Achat, normes, cahier des charges, spécificité réglementaire	21	3
10	Gestion des risques, crédit, change, transport	17.5	2.5
11	Paieement et financement internationaux	14	2
12	Suivi d'une commande import-export, liasse documentaire et tableau de bord	14	2
Coaching	Suivi et accompagnement personnalisé vers l'Emploi	Volume horaires	Nombre de jours
	Mise à jour CV et LM en FR et EN, en collectif, hors accompagnement individuel	7	1
	Total face à face pédagogique en cours collectif	280	40
	Accompagnement individuel et personnalisé , en dehors des cours, Coaching	30 min par apprenant, Tous les 15 jours	

A noter que la communication écrite et orale tant en français qu'en anglais, tout comme la bureautique sont transverses aux modules techniques et réglementaires.



3.2 - Modules N°1 à N°12 détaillés

Formation : AIE	Module N°1-A	Réf COM.ED	savoirs :	Durée : 4 jours
Titre du module : Communication écrite et orale en français et anglais				
Note : <i>Ce module, relatif à des connaissances générales, vise tout type de communication écrite et orale dans un contexte de vente et d'achat à l'international.</i>				
But de ce module : Permettre aux apprenants d'écrire et s'exprimer correctement en respectant le destinataire et en s'adaptant au contexte situationnel.				
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Rédiger : <ul style="list-style-type: none"> * une lettre commerciale, offre, demande, réclamation ... * des instructions précises auprès de fournisseurs * une note de service et de synthèse * un rapport - Contacter et comprendre les demandes client et fournisseur oralement - En français et en anglais 				
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Règles de communication écrite, interne, externe - Formules de politesse et civilité - Règles de présentation, courrier et courriel - Travail sur le fond et la forme dans différents contextes : <ul style="list-style-type: none"> * Contact clients-fournisseurs * Gestion et suivi de commandes import-export * Transmission d'offre, cahier des charges, instructions * Réclamation, réserves... - Règles de communication orale (verbal/paraverbal) - Gestion des appels téléphoniques entrants et sortants, méthode CROC - Application écrite et orale 				



Formation : AIE	Module N°1-B	Réf COM.EN	savoirs :	Durée : 2 jours
Titre du module : Communication en Anglais, Lexique FR/EN du Commerce International				
Note : <i>Ce module vise à accompagner et approfondir la capacité à communiquer en anglais à l'écrit et à l'oral dans un contexte international, d'achat-vente. Les interventions peuvent être réparties tout au long de la formation et venir compléter et renforcer les acquis des différents modules dans lesquels le vocabulaire anglais sera inévitablement omniprésent.</i>				
But de ce module : Permettre aux apprenants de renforcer leurs connaissances de la langue anglaise à l'écrit et à l'oral.				
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Traiter en anglais tout échange client-fournisseur, partant du principe, qu'un niveau d'anglais est requis à l'entrée en formation. - A souligner l'importance d'un travail en coopération pour les modules 1-A et 1-B. 				
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Lexique spécifique au commerce international, transport, douane - Liste des expressions idiomatiques les plus utilisées en CI - Règles de communication écrite en anglais - Formules de politesse et civilité en anglais - Gestion des appels téléphoniques entrants et sortants en anglais - Application écrite et orale 				



Formation : AIE	Module N°2	Réf COM.IN	savoirs :	Durée : 1 jour
Titre du module : Communication Interpersonnelle et Interculturalité				
Note : <i>Ce module vise à accompagner et approfondir la capacité à communiquer en anglais à l'écrit et à l'oral dans une contexte international, d'achat-vente, interculturel.</i>				
But de ce module : Permettre aux apprenants de renforcer leurs connaissances de la langue anglaise à l'écrit et à l'oral, agir en conscience de l'autre et confiance en soi.				
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Traiter en anglais tout type de communication dans un contexte interculturel. - D'où l'importance d'un travail en coopération pour les modules 1-A et 1-B, indispensable. 				
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Communication Interpersonnelle, définition - Acteurs de la relation, enjeux et stratégies - La connaissance de soi pour une meilleure approche des autres et de leur culture - Qu'entend-on par Interculturalité, quelles compétences professionnelles ? - Application 				



Formation : AIE	Module N°3	Réf savoirs : IBSS	Durée : 7 jours
Titre du module : Bureautique, Pack Office dont Excel, Numérique, Outils de travail collaboratif, PGI-CRM			
Note : <i>Ce module vise à maîtriser les fonctions de base de chaque outil du Pack Office, dont Focus sur EXCEL. La maîtrise des BDD étant indispensable au poste.</i>			
But de ce module : Permettre aux apprenants de renforcer leurs connaissances et d'avoir une bonne prise en main, rapide. Module transversal.			
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les fonctions principales sur Word, Excel, PPT, - Connaître les outils de travail collaboratif et savoir ce qu'est un PGI, un CRM avec quelques exemples propres au CI. - NB : il n'est pas possible de former aux PGI car très variés dans la profession. Sauf SAP ? 			
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Présentation des outils du Pack office et d'un poste de travail - Pagination, sommaire interactif et publipostage sous Word - Différentes fonctions liées aux calculs sous Excel, fonction si, tri, filtre, publipostage, croisé dynamique, graphique, tableau de bord, ... - Animation et minutage sous PPT - Outils de travail collaboratif, agenda partagé et réseau - Définition d'un PGI, d'un CRM et exemples - Identité numérique, RGPD, ... - Application pour chaque sujet sur poste, en lien avec le métier et la priorisation des tâches 			



Formation : AIE	Module N°4	Réf ECOGEOPO	savoirs :	Durée : 1.5 jours
Titre du module : Contexte mondial, approche économique, géopolitique, Géographie des échanges				
Note : <i>Ce module vise à ouvrir son regard sur le monde économique et la place de la France dans un contexte international.</i>				
But de ce module : Permettre aux apprenants de renforcer leur culture générale et leur appétence pour le monde des échanges.				
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires auront une connaissance globale, à entretenir pour rester au fait de l'information.				
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Contexte mondial pré et post Covid - Les principaux chiffres du Commerce Extérieur - Les organismes de soutien français, et les acteurs mondiaux - Données économiques des 5 1ères puissances mondiales, place de la France - Définition et enjeux géopolitiques au XXIème siècle - Etude et analyse de cartes, géographie des échanges, principaux produits exportés, importés et principales routes maritimes 				



Formation : AIE	Module N°5	Réf savoirs : INT.SC	Durée : 1 jour
Titre du module : International Supply Chain, de vendeur à l'acheteur			
Note : <i>Ce module, relatif à des connaissances générales quant au système professionnel dans lequel s'inscrit le métier d'assistant import-export, semble devoir être intégré en ouverture de la formation.</i>			
But de ce module : Permettre aux stagiaires d'identifier les différents acteurs de la chaîne, leurs spécificités et leurs interactions.			
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Définir les différents métiers de la chaîne logistique internationale, - Décrire les interactions entre les différents métiers, stés privées ou publiques, organisations et institutions - administrations. 			
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Système et approche systémique. - Le système global - Vendeur-Acheteur, notion de chargeur (Incoterms) - Emballeur - Sté de contrôle - Entrepôt - Port, remorquage, pilotage, lamanage - Aéroport, sûreté, tour de contrôle - Compagnie maritime – Notion compagnie, armateur, agent, affréteur. - Compagnie aérienne et/ou agent - Sté de manutention portuaire, aéroportuaire. - Principales administrations : <ul style="list-style-type: none"> . Douanes. . Capitainerie. . Services phytosanitaires, vétérinaire. . Police aux frontières. . Affaires maritimes. - Transporteurs routiers, fluviaux, ferroviaires. - Courtiers, assureurs. - Banques 			



Formation : AIE	Module N°6	Réf savoirs : CJCI	Durée : 4.5 jours
Titre du module : Cadre juridique du Commerce International, de l'offre au contrat de vente international Dont Incoterms			
But de ce module : Permettre aux stagiaires de connaître la réglementation propre au contrat de vente international.			
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Rechercher et repérer les différences de réglementation d'un pays à l'autre, - Etablir une offre, - Distinguer demande d'offre et appel d'offre, - Décrypter CGV et CGA, - Maîtriser les Incoterms. 			
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - La réglementation française et internationale en termes de contrat de vente - Les courants juridiques - La différence entre une demande d'offre et un appel d'offre - Les étapes de la formation du contrat - L'offre, ferme et précise - Les CGV et les CGA - Le contrat de vente international et ses caractéristiques - Les principaux éléments, principales clauses - Les contrats types : les règles incoterms - La notion de transfert de responsabilité (coût et risque) - L'analyse des 11 incoterms, distinction, maritimes et multimodaux - Focus sur les incoterms les plus utilisés - Application, quel incoterm conseiller, choisir, calculs de coûts (ébauche) 			



Formation : AEI	Module N°7	Réf RGLMT.D	savoirs :	Durée : 3 jours
Titre du module : Notions de douane Intracommunautaire et Pays tiers, Import et export				
Note : <i>Il convient de préciser que le projet de formation AIE prépare à l'exercice du métier d'assistant import-export chez un chargeur, et non pas de déclarant en douane. L'activité de déclaration sera effectuée par un sous-traitant ou un service dédié au sein de l'entreprise.</i>				
But de ce module : Permettre aux stagiaires d'identifier les réglementations douanières et leur implication dans l'exercice du métier d'assistant import-export, afin d'échanger efficacement avec les prestataires et clients, et passer les frontières en prenant en compte les contraintes réglementaires suivant les produits et les pays.				
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Définir le système douanier, - Décrire l'organisation douanière au niveau international, - Expliciter les fondements d'une opération douanière import et export, - Calculer une liquidation douanière, - Identifier la documentation nécessaire à l'export et à l'import. 				
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Les principes à l'origine du système douanier. <ul style="list-style-type: none"> . Commerce extérieur, balance commerciale, régulation. . Relations entre états. . Les accords. (Bilatéraux, multilatéraux, communautaires etc...) - La réglementation applicable. <ul style="list-style-type: none"> . Nationale. . Communautaire. . Internationale. - Les procédures douanières. <ul style="list-style-type: none"> . Espèce tarifaire, Identification marchandise. NDP. . Tarification, Barrières tarifaires, non tarifaires . Origine et documents prouvant l'origine . Valeur, à l'export, à l'import . Modalités de dédouanement. (Déclarations, régimes définitifs et temporaires, procédures, liquidation etc.) . DAU - Applications pour chaque thème 				



Formation : AIE	Module N°8-A ET 8B	Réf COUTMX CALCULC	savoirs : Durée : 4.5 jours +1 jour
Titre du module : Calcul de coût de revient export et import Calculs commerciaux			
But de ce module : Permettre aux stagiaires de différencier export et import et définir un prix d'achat et de vente. Comprendre les calculs commerciaux de base.			
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Prévoir achat-vente, - Calculer efficacement, - Faire une cotation, - Maîtriser ses coûts à l'achat. 			
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Prise en compte des différents modes de transport et de leur tarification, essentiellement aérien et maritimes - Prise en compte des Incoterms et de obligations en termes de coûts - Coût de revient export HT - Coût de revient import DD inclus, Hors TVA - Calculs commerciaux : %, coefficient multiplicateur, taux de marge, taux de marque, taux d'évolution, CA, seuil de rentabilité, statistiques, ... - Applications pour chaque type de calcul 			



Formation : AIE	Module N°9	Réf savoirs : ACHAT	Durée : 3 jours
Titre du module : Achat, Normes et Cahier des charges			
But de ce module : Permettre aux stagiaires d'avoir une vue d'ensemble sur les critères d'achat et les points clé entrant dans l'évaluation du partenaire et de la qualité.			
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Définir une BDD fournisseurs avec critères et pondération. - Pratiquer le sourcing. - Analyser avec rigueur un cahier des charges. - Connaître les principales normes. 			
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Définition de la fonction achat. - Distinction achat BToB, BToD, BtoC, Achat industriel, E-Achat. - Critères évaluation d'achat transport et logistique et achat produits, distinction matières premières, produits semi-finis et produits finis. - Sourcing et outils. - L'importance des normes lors d'un achat, respect des normes locales et internationales, notion de processus de normalisation. - Rédaction d'un cahier des charges. - Spécificités : les produits réglementés. - Application. 			



Formation : AIE	Module N°10	Réf savoirs : PREVRISK	Durée : 2.5 jours
Titre du module : Gestion des risques, crédit, change, transport			
<p>Note : <i>Il convient de préciser que le projet de formation AIE prépare à l'exercice d'un métier avec une organisation complexe par la pluralité des intervenants, la diversité des réglementations, cultures, la distance géographique, de fait les risques sont nombreux et variés. Il convient de les identifier et d'anticiper au mieux leur prévention.</i></p> <p><i>Lors d'un litige, ce dernier est souvent géré par la hiérarchie, par le service contentieux ou par l'assurance. Néanmoins, l'AIE aura la charge de repérer les situations critiques pour en avertir qui de droit, et sera par ailleurs sollicité comme exécutant sur certaines tâches relatives à ce sujet. Il se doit donc d'avoir un certain niveau de connaissance et de mise en œuvre en la matière. Il peut également assurer le SAV.</i></p>			
<p>But de ce module : Permettre aux stagiaires de repérer les situation critiques, de réaliser les choix appropriés en termes d'assurance, de participer à l'émission de réserves, et à l'application de politiques de prévention des risques mises en place dans son entreprise, utiliser les solutions existantes.</p>			
<p>Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les risques, - Définir des solutions en accord avec sa hiérarchie, - Donc connaître les solutions internes et externes, - Les mettre en œuvre, - Préserver le droit de recours. 			
<p>Plan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notions de Risque Crédit, non-paiement : <ul style="list-style-type: none"> . Solution interne : prévention, gestion des paiements sécurisés . Solution externe : affacturage, assurance, Technique bancaire - Notions de Risque de Change : <ul style="list-style-type: none"> . Solution interne : termillage, compensation, clauses, swap . Solution externe : assurance, couverture à terme, ADE, ADI, MCNE, Option. - Notions de Risques Transport : perte, casse, vol : <ul style="list-style-type: none"> . Les avaries. (Particulière et communes) . Différents types d'assurances. (Facultés, RC, Dommages) . Les polices et garanties. <ul style="list-style-type: none"> - Gestion du sinistre . Définition risque et sinistre. . Mesures conservatoires, les différents types. <ul style="list-style-type: none"> . Faire un choix adapté. . Relations avec l'assurance – Déclaration sinistre et relation avec les experts. - Application / mise en situation pour chaque thème 			



Formation : AIE	Module N°11	Réf savoirs : TP.FOI	Durée : 2 jours
Titre du module : Paielement et Financement internationaux			
But de ce module : Permettre aux stagiaires de différencier les différents moyens et techniques de paiement à l'international, comprendre de besoin important de financement.			
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Distinguer instruments et paiements, - Choisir la solution adaptée en fonction du risque client et pays, des us et coutumes, - Mettre en œuvre un crédit export et import, - Calculer une MCNE, - Comprendre les actions des DAF. 			
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Les principaux instruments de paiement internationaux - Les techniques de paiement simples et renforcées - Les avantages et inconvénients de chacun - Mise en œuvre et étapes du Crédit documentaire export-import : <ul style="list-style-type: none"> . Contraintes documentaires . Contraintes logistiques - LCSB ou Crédoc ? - Les financements existants et Focus sur MCNE - Applications. 			



Formation : AIE	Module N°12	Réf SUIVMX	savoirs :	Durée : 2 jours
Titre du module : <p style="text-align: center;">Suivi d'une commande import-export, Liasse documentaire, Tableau de bord</p>				
But de ce module : Permettre au stagiaire d'avoir une vue globale de son travail, son dossier import et/ou export complet. Aller au bout de la mission avec un objectif satisfaction client et amélioration permanente des résultats grâce au recueil des écarts et indicateurs de performance.				
Objectifs du module : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> - Gérer la liasse documentaire intégrale (documents commerciaux, douaniers, transport), - Attribuer à qui de droit le bon document au bon moment, - Vérifier leur conformité, - Suivre la commande import et/ou export en fonction des obligations de chaque partie et établir un tableau de bord de suivi, - Mesurer les écarts, les analyser, améliorer. 				
Plan : <ul style="list-style-type: none"> - Révisions et bouclage liasse documentaire : <ul style="list-style-type: none"> . Doc commerciaux, offre, facture, packing list, déclaration DGX, CO, EURMED... . Doc douanier, EX, IM, NSTI, AEME, Licence Doc Transport, BL, LTA, CMR... - Mise en œuvre de tableau de bord sur Excel, et/ou PGI - Analyser, comparer la situation prévue et la situation réelle - Mettre en place des indicateurs de performance, KPI - Applications 				



4. Modalités pédagogiques retenues

4.1 Description du procédé de préparation et animation pédagogiques

a. Formateurs, équipe pédagogique

Les **formateurs** sont choisis par l'organisme de formation en y intégrant différents critères, dont à minima ceux listés ci-dessous :

- Compétences spécifiques avec expérience professionnelle dans le domaine technique concerné (Lien avec le module attribué),
- Compétences pédagogiques,
- Mise à disposition d'un C.V à jour,
- Eléments de preuves visant à prouver le maintien des compétences et l'investissement dans l'environnement professionnel.

Sur la base du référentiel, qui intègre pour chaque module des objectifs globaux et un plan, les scénarios pédagogiques des séances composant les différents modules, et donc leurs objectifs opérationnels, ainsi que le détail des phases, méthodes, outils, et modalités d'évaluation, seront réalisés par les formateurs.

Durant cette phase de préparation, certains ajustements resteront possibles en fonction d'éléments nouveaux n'ayant pas pu être pris en compte lors de l'établissement du référentiel. Cela devra se faire en échange et accord avec le référent formation au sein de l'organisme de formation.

La version définitive des objectifs opérationnels pour chaque point, sera réalisée en accord avec l'organisme au terme d'une réunion et entretien, et à cette occasion devront notamment être pris en compte les profils des stagiaires de chaque nouveau groupe pour affiner notamment le calibrage (ajustement final des objectifs opérationnels et méthodes). Le formateur fera ensuite parvenir, au démarrage du stage, les contenus et support sous format numérique.

A noter qu'une ressource pédagogique doit-être remise aux stagiaires en fin de module, et que les méthodes mises en œuvre doivent permettre aux stagiaires de se l'approprier.

b. Organisation logistique dans son ensemble

L'organisation logistique et la mise à disposition des locaux et outils de formation incombent à l'organisme de formation.

Le formateur prendra en charge la préparation des documents et supports nécessaires à la mise en œuvre pédagogique. Quand les éventuelles reprographies sont réalisées par l'organisme, le formateur transmet les originaux en amont avec les consignes nécessaires et précises.

Compte tenu du **caractère adulte et professionnel** de la formation AIE, la pédagogie devra s'inscrire majoritairement dans un courant à dominante socioconstructiviste, dans une démarche inductive et avec des méthodes actives.

En d'autres termes, le savoir se construit à partir des stagiaires non seulement au niveau individuel, mais principalement au niveau du groupe.

D'ailleurs la cohésion du groupe est un facteur de réussite important.

Les stagiaires sont donc actifs dans la construction du savoir, et cela implique de la part du formateur une prise en compte accrue de l'individu en amont et en cours de formation.



Le procédé est structuré de manière globale par la mise en œuvre de diverses étapes de préparation, suivi, adaptation, et évaluation. Nous parlerons ici de **pédagogie par objectif**, établi de manière taxonomique (progression crescendo) et dont le choix et l'atteinte sont soumis à des évaluations, d'abord prédictive (avant la formation pour calibrage par rapport aux stagiaires de chaque groupe), ensuite formative (durant la formation pour adaptation / remédiation / mémorisation), et sommative (en fin de formation pour vérifier l'acquisition globale). Ces évaluations sont critériées (en lien avec les objectifs) et sur comportement observable (la compétence doit être visible pour être validée).

Les **séances** débuteront par une phase d'accueil et de cadrage sur le plan d'abord social (validation des règles de vie, pauses, téléphone, prise de parole, présentations etc.), Et pédagogique (rappel et validation des objectifs et du plan, rappel des modalités d'évaluation.)

Les stagiaires seront encouragés à participer, charge aux formateurs de gérer le temps et d'organiser les synthèses nécessaires : synthèse partielle au retour des pauses, et synthèses globales en fin et en début de journée. Ces synthèses seront l'occasion de la mise en œuvre des évaluations formatives consistant au contrôle de l'acquisition des connaissances durant le parcours, et ainsi de la mise en place des éventuelles actions de remédiation en cours de formation.

Le plan comprendra, a minima quand cela est précisé dans le référentiel, des cas pratiques et / ou travaux en groupe ou en sous-groupes. Les retours de travaux / cas pratiques et les synthèses sont réalisés en groupe complet.

4.2 Focus sur l'évaluation pédagogique

Les stagiaires doivent toujours être informés au préalable des modalités d'évaluation qui leur seront appliquées. (***Evaluation explicite***). En tout état de cause, l'évaluation ne saurait être seulement sommative.

Tel que décrit plus haut dans cette section, il est nécessaire de procéder à une évaluation dite prédictive, afin de garantir, même sur la base d'un référentiel existant, une certaine latitude d'ajustement quant aux profils des différents groupes fussent-ils recrutés selon le procédé et les prérequis demandés.

Par ailleurs, des objectifs opérationnels devant être établis pour chaque séance et repris dans les scénarios pédagogiques, une évaluation formative permanente devra permettre, et notamment sur les modules longs, de s'assurer de la montée en capacité tout au long du déroulé, et ainsi éviter de grosses déconvenues lors de l'évaluation sommative. Il convient de rappeler que l'évaluation sommative n'a pas vocation de sanction, mais doit venir confirmer et amplifier les constats faits pendant la phase formative.

Il peut donc être envisagé que cette évaluation formative, dans certains cas appelée ECF (Evaluation en cours de formation), puisse participer, en plus de sa fonction de remédiation, d'un « contrôle continu » à venir moduler avec l'évaluation sommative.



Une évaluation sommative sera réalisée en fin de module et / ou d'action, et devra permettre de vérifier l'atteinte des objectifs préétablis et annoncée en début de formation. Cette évaluation sera réalisée sur la base de critères et indicateurs définis en lien avec les objectifs pédagogiques (Globaux (Fiche module) et opérationnels (Scénario formateur)). Dans la forme, cela pourra se présenter sous forme de QCM, de questions ouvertes, et d'étude de cas pratiques, selon le type et le niveau de compétence visées.

Le formateur devra par ailleurs réaliser son analyse de pratique après chaque séance, et ainsi être en mesure de faire évoluer sa pratique quand cela est nécessaire. Le formateur tient sa grille d'analyse de pratique à disposition de l'organisme.

De plus, il est important de retenir que le stage en entreprise fait partie intégrante de la formation.

Dans ce sens, il est nécessaire de mettre en œuvre des procédures permettant d'assurer l'établissement d'un projet de stage, et la mise à disposition d'un support d'évaluation qui fera l'objet de points d'étapes entre le stagiaire et ses tuteurs.

Tout comme pour l'évaluation pédagogique, le stagiaire sera informé en amont des modalités d'évaluation mise en œuvre pour la période en entreprise.

Il est également important de souligner que les entreprises interviewées préfèrent de loin un **stage longue durée, soit 6 mois**.

De fait, la période minimale pourrait être fixée à 2, et maximale 6 mois selon les cas.

4.3 Le rôle de l'organisme de formation

L'organisme de formation, dont le rôle sur l'organisation, la logistique, le recrutement, l'évaluation de dispositif, les suivis des compétences des formateurs, seront détaillés plus loin, est partie prenante dans la pédagogie.

En effet, l'organisme est en premier lieu impliqué sur la construction et la mise à jour du référentiel, notamment en assurant, en interne ou externe, que le référentiel de base correspond bien aux attentes des entreprises et des bénéficiaires en cours de professionnalisation.

Il devra par ailleurs fournir à ses formateurs le support nécessaire à la préparation de leurs séances de formation. Cela peut passer par une formation initiale portant sur le projet global ainsi que l'action AIE et son référentiel.

En tout état de cause, l'organisme doit s'assurer que les formateurs sont au fait des objectifs et finalités du projet, de l'environnement global dans lequel il s'inscrit, et de la démarche ayant conduit à l'établissement du référentiel.

Les formateurs doivent aussi être en mesure de se référer au tableau synoptique « Tâches – Compétences – Savoirs » et de le mettre en perspective avec les fiches modules, et donc avec les séquençages de leurs séances et scénarios pédagogiques pour déterminer les objectifs opérationnels.



Il est conseillé que lors de la désignation des formateurs, les éléments suivants soient transmis à chacun d'entre eux :

- Description de l'emploi type.
- Tableau synoptique « Tâches – Compétences – Savoirs ».
- Glossaire tableau synoptique.
- Fiche module concernée.
- Trame vierge explicitée de scénario pédagogique.
- Trame de suivi d'évaluation stagiaire individuelle.
- Ressource formateur « Objectifs ».
- Ressource formateur « Evaluation ».

5. Prérequis et modalités de recrutement

5.1 Les prérequis.

Les compétences requises et l'emploi visé par cette formation correspondent à des postes professionnels occupés par des personnels ayant généralement un niveau de qualification équivalent à bac+2 à bac +5. Cela est confirmé par la fiche Rome N° D1401 (*Annexe N°1*).

Même si cette formation vise strictement une spécialité précise parmi celles généralement couvertes par les cursus longs, il n'en demeure pas moins que les tâches et compétences visées restent à un niveau équivalent bac+2 à bac+5, et que les entreprises ont un niveau d'exigences élevé.

Le niveau de qualification fixé comme prérequis à l'entrée dans le cursus de formation Assistant Import-Export est donc/

- Bac général ou Bac pro avec mention ou diplôme étranger équivalent + LVA Anglais maîtrisé + Expérience professionnelle.
- Candidat titulaire d'un BTS généraliste, APME-PMI par exemple, d'une licence généraliste, par exemple LEA, Sciences Eco, Droit, ...

Par ailleurs, la maîtrise de l'anglais à l'écrit et à l'oral est un incontournable pour pouvoir échanger tant avec les clients, agents, filiales et fournisseurs étrangers. La programme de la formation AIE prévoit un module spécifique d'anglais du commerce international, portant principalement sur le vocabulaire et les expressions langagières dédiés à ce secteur dans son ensemble.

Il est donc nécessaire que les stagiaires rejoignant le cursus de formation AIE aient un niveau d'anglais général correspondant à la catégorie « B 1– indépendant » du *CECRL "Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues"*. Concernant les compétences informatiques et bureautiques, il apparait clairement que l'Assistant import-export doit maîtriser le Pack Office afin de pouvoir notamment : rédiger du texte, publipostage, envoyer des messages électroniques, concevoir des tableaux Excel dont croisés



dynamiques, gérer un agenda électronique, utiliser les outils de travail collaboratif et partagés, s'adapter rapidement aux progiciel type Sage, SAP, SIEBEL, ORACLE ...

Le module N°3 de la formation AIE - Bureautique, Pack Office dont Excel, Numérique, Outils de travail collaboratif, PGI-CRM – permet l'approfondissement des compétences bureautiques. Il est donc nécessaire que les stagiaires rejoignant le cursus de formation AIE aient un niveau de bureautique garantissant leur autonomie sur le pack office afin qu'ils puissent suivre et évoluer dans l'apprentissage de ce module, opérations en lien avec le métier visé

Enfin, la formation se déroulant en **français**, la totalité des stagiaires doivent avoir un niveau courant **lu, écrit, parlé**.

5.2 Modalités de recrutement des stagiaires

Au regard des prérequis listés ci-dessus, il apparaît en premier lieu que la méthodologie de recrutement devra prévoir des entretiens de positionnement incluant des tests, visant à confirmer le niveau de chaque stagiaire, soit :

- Test Communication écrite et orale en français et en anglais
- Test sur poste Informatique Traitement de texte, PPT, rédaction et envoi de mail, fonctions simples sur Excel

Note : Tout élément de preuve concernant l'évaluation des acquis préalables pourraient être nécessaire lors d'une évaluation sur la base du référentiel national qualité.

Au-delà du niveau de qualification requis à l'entrée de la formation, le point particulier **des motivations et des dispositions à s'engager jusqu' à l'emploi** revêt un caractère primordial. Nous savons en effet que cette formation répond à un besoin des entreprises concernant du recrutement à court terme.

Les entreprises qui s'engageraient à soutenir le projet de formation et accueillir des stagiaires sur ce dispositif comme sur d'autres du même type, souhaiteraient que les stages soient effectués avec pour objectif l'emploi et non comme des stages de découverte. Pour autant, la période stage fait partie intégrante de la formation. Les entreprises participent donc à la formation des salariés qualifiés de demain.

Un travail préalable de communication quant aux finalités de la formation devra être assuré, avec le message clair que le cursus AIE est une formation courte, spécialisée visant à l'emploi sur le métier d'AIE à court terme. Pour ce qui est des motivations profondes des candidats, un suivi de type ADVP, qui confirmerait les étapes de spécification et de réalisation sur le métier d'Assistant import-export.

ADVP : Activation du développement vocationnel et personnel.



Spécification : Permet de hiérarchiser, de comparer et évaluer toutes les chances de réussir, et de prioriser pour aboutir aux choix. Il est important de prendre en compte et différencier le désir et la faisabilité.

Réalisation : Sur la base des choix de spécification, implique le passage à l'action. Il est nécessaire de définir un objectif, et effectuer les premières actions.



6. Mise en œuvre technique, logistique et humaine

La formation AIE prépare à l'entrée en entreprise à court terme, sur un emploi pour lequel les tâches font ressortir le travail en équipe et la communication. Le cursus de formation devra donc intégrer une organisation et une méthodologie permettant de mettre les stagiaires dans les dispositions nécessaires afin de préparer au mieux leur prise de poste.

La formation en présentiel et intégrant des travaux individuels et en groupe tels que détaillés dans progressions pédagogique de chaque formateur en respect du présent référentiel, et après réunion pédagogique de cadrage, est donc retenue pour l'action AIE.

6.1 L'environnement physique

Les organismes participants devront assurer la mise à disposition de locaux adéquats intégrant à minima les points suivants :

- Salle de formation permettant d'accueillir la totalité du groupe et d'organiser des travaux en sous-groupe,
- Salle disposant d'ouverture permettant son aération,
- Salle disposant de tableaux visibles par la totalité des personnes présentes. Les moyens d'écriture et de nettoyage sont mis à disposition ;
- Equipement de projection compatible avec tous PC standards. Zone de projection visible par la totalité de stagiaires ;
- Locaux donnant accès à des sanitaires aux normes,
- Locaux donnant accès à une zone de détente et d'échange,
- Locaux équipés d'un accès WIFI.

Il appartient, de manière plus large, à l'organisme de s'assurer de la mise aux normes de ses locaux pour toutes les réglementations applicables. (*Exemple : sécurité, sûreté, accueil des personnes en situation de handicap etc.*)

Plus généralement, l'organisme de formation devra relayer des informations, d'abord en amont de la formation, et tenir ces informations disponibles en cours de formation, par exemple via un tableau d'affichage permanent et dont les stagiaires ont connaissance. Les informations concernées à minima :

- Le calendrier et emploi du temps,
- L'organigramme relatif à l'organisme et aux référents de la formation AIE,
- Le calendrier des évaluations s'il y a lieu,
- Le calendrier des événement socio-professionnels organisés.

L'organisme devra veiller à l'établissement d'un règlement intérieur et s'assurer que tous les stagiaires l'ont reçu et accepté.



Les stagiaires devront être informés de l'environnement dans lequel se situe l'organisme de formation, et notamment recevoir les informations pratiques leur permettant de faciliter leurs transports et restauration.

6.2 Organisation technique et logistique

L'organisme de formation aura à sa charge l'organisation technique et logistique, intégrant notamment les points suivants :

- Mise en place, en amont, des possibles autorisations d'accès pour les stagiaires et intervenants,
- Organisation d'une réunion pédagogique, préparation et cadrage avec les formateurs,
- Collecte des supports et ressources pédagogiques auprès des intervenants,
- Mise en reprographie et / ou diffusion des supports et ressources quand cela est nécessaire,
- Coordination en amont avec les intervenants sur les besoins techniques,
- Gestion de la disponibilité des salles de formation,
- Mise en œuvre des moyens et autorisations nécessaires en cas de visite sur site,
- Gestion des EPI en cas de visite sur site les imposant,
- Mise en place et gestion de la procédure d'évaluation de la formation
- Suivi administratif.

L'organisme doit être en mesure de mettre en place une liste de diffusion messagerie électronique à destination des stagiaires et des intervenants impliqués dans leurs parcours, afin de pouvoir communiquer sur les changements et mises à jour organisationnels et logistiques.

6.3 Les moyens humains

Afin de garantir une continuité avec les objectifs confirmés lors de l'entretien de recrutement, et de prévenir les décrochages, un **dispositif de coaching individualisé** sera mis en place durant tout le parcours de formation, et allant jusqu'à la prise de poste.

Ce suivi devra assurer un entretien initial de confirmation et clarification du projet et des objectifs. Des entretiens d'étapes permettront ensuite d'identifier les possibles freins et la mise en place d'actions de remédiation.

Les coachs désignés auront la tâche d'animer un échange entre le bénéficiaire, les formateurs, les tuteurs de stage, et l'organisme de formation.

Il convient de rappeler – voir modalités pédagogiques – que les formateurs tiendront à jour une fiche individuelle d'évaluation pour chaque stagiaire. Une trame leur étant remise via le dossier formateur en annexe 4.



De même, les tuteurs en entreprise, devront tenir à jour une fiche de suivi reprenant les objectifs de stage fixés en amont.

Pour permettre un échange permanent entre ces intervenants, en vue d'un suivi individualisé pour chaque stagiaire, l'organisme fera circuler la liste des formateurs, tuteurs, et coach, afin qu'ils puissent se contacter et échanger.

Pour garantir l'insertion graduelle dans le monde de l'entreprise, et également pour permettre de garder la finalité – l'emploi – en ligne de mire, l'organisme de formation organisera un ou des événements socio-professionnels durant le cursus de formation. Les stagiaires y seront conviés.

En termes de calendrier, il serait opportun que le premier événement puisse intervenir en début de cursus.

Exemple : réunion cocktail avec les professionnels de la place, les représentants des associations de professionnels, les membres et prescripteurs du dispositif, les formateurs etc.

Ces rencontres seront aussi l'occasion pour les stagiaires de débiter les recherches de stages.

Cela amène donc à intégrer la mise en place d'un atelier de préparation à la recherche de stage dès le début de la formation, ce qui aurait également pour effet de projeter les stagiaires au-delà de la période en centre de formation, et ainsi garantir une transition plus fluide entre les deux périodes de la formation.



7 . Evaluation de l'action de formation

Les organismes de formation susceptibles de dispenser cette formation se doivent d'être titulaires de la certification QUALIOPI. Les critères et indicateurs minimum retenus pour la mise en place d'une évaluation pertinente de l'action de formation sont donc tirés du référentiel national qualité, disponible sur le site du Ministère du Travail.

Il conviendra de régulièrement vérifier les possibles évolutions du référentiel national afin de mettre à jour les présents critères et indicateurs d'évaluation. L'action de formation AIE est une formation attestante, ne répondant donc pas aux points d'exigences applicables aux formations visant une certification RNCP.

Un tableau récapitulatif des principaux critères et indicateurs retenus pour évaluer la formation et son contenu est intégré ci-après. (Critère 1 à 4 et 7 du Référentiel National Qualité – QUALIOPI). Il convient d'utiliser ce référentiel national qualité en complément du présent récapitulatif, et notamment pour les cas spécifiques (RNCP, CFA, VAE, accueil de personnes en situation de handicap etc.)

Pour chacun des critères énumérés, le tableau ci-après précise les éléments d'ores et déjà disponibles via le présent référentiel, ou pouvant servir de base à l'élaboration des éléments requis en complément des procédures et éléments internes à chacun des organismes de formation concernés. (*Voir colonne « infos référentiel »*).

A noter également que les critères 5 et 6 du référentiel national qualité QUALIOPI concernant les organismes eux-mêmes, et non les contenus de formations directement, ne sont pas inclus dans le tableau ci-dessous. Le présent document ne saurait donc être une aide à l'évaluation sur ces deux critères 5 et 6.

Par ailleurs, la mise en place d'une procédure de contrôle permanent et de recueil de la satisfaction des bénéficiaires, prestataires, partenaires devra servir de base à l'évaluation de l'action et à la mise en place d'actions de remédiation.

Le présent référentiel prévoit déjà, pour la partie mise en œuvre pédagogique, que les formateurs réalisent leurs analyses de pratique, un support étant mis à leur disposition dans ce sens, afin de faire évoluer leur pratique quand cela est nécessaire.

L'organisme devra mettre en place, si ce n'est pas déjà partie intégrante de ses procédures, un système de recueil et de prise en compte de la satisfaction (Questionnaire, enquête, réunions de pilotage etc.) permettant ainsi d'apporter les remédiations nécessaires au maintien et à l'amélioration du service.



Tableau récapitulatif des critères et indicateurs d'évaluation QUALIOPI

Critère 1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus					
N°	Indicateurs	Niveau attendu	Eléments de preuve	Conformité	Infos référentiel
1	Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.	Donner une information accessible, exhaustive (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) datée et actualisée.	Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente). Pour les PSH, livret d'accueil, registre public d'accessibilité, conditions d'accès.		Base partielle pour objectifs, durée, prérequis, méthodes, modalités d'évaluation. + à compléter par les organismes dispensant la formation AIE.
2	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.	Donner une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation.	Tous supports et outils d'information, rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance.		Information à compléter par les organismes dispensant la formation AIE.
Critère 2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations					
N°	Indicateurs	Niveau attendu	Eléments de preuve	Conformité	Infos référentiel



4	Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le financeur concerné(s).	Démontrer comment le besoin du bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de la prestation.	Tout support synthétisant les besoins identifiés du bénéficiaire ou d'un groupe de bénéficiaires (grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens, critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation).		Analyse du besoin des entreprises et du marché de l'emploi local décrit dans le référentiel. Finalité de la formation en lien avec les besoins. <i>+ à compléter par les organismes dispensant la formation I AIE.</i>
5	Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.	Démontrer que les objectifs sont opérationnels et évaluables.	Tous supports et outils d'analyse, existence d'indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation.		Objectifs opérationnels sur fiches modules. Ressource objectifs à disposition des formateurs. (En annexe 1) <i>+ à compléter par les organismes dispensant la formation AIE.</i>
6	Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la	Démontrer que les contenus et modalités	Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités		Correspondance fiche de poste / fiches modules.



	prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	de mise en œuvre des prestations sont adaptés aux objectifs définis en fonction des bénéficiaires.	d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement : en présentiel, à distance ou en mixte (blended learning, synchrone ou asynchrone). Supports de contractualisation, de réalisation, modalités de mise en œuvre, référentiels des diplômes, guide pratique du déroulé de la prestation, avec la durée et le calendrier.		Détails référentiel demis en œuvre pédagogique. Ressources évaluation à disposition des formateurs. (Annexe 1) Tableau récapitulatif des volumes horaires. + à compléter par les organismes dispensant la formation AIE.
8	Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.	Démontrer la mise en œuvre des procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptée aux publics et modalités de formations.	Diagnostic préalable, entretien, évaluation des acquis à l'entrée (quizz, QCM, exercices, mise en situation, test), outils de mesure des écarts en termes de compétences à acquérir ou à faire valider, procédures de positionnement et/ou conditions d'accès.		Voir référentiel « prérequis et modalités de recrutement ». Conservation des preuves. + Evaluation prédictive formateurs pour calibrage. + à compléter par les organismes



					<i>dispensant la formation AIE.</i>
Critère 3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre					
N°	Indicateurs	Niveau attendu	Eléments de preuve	Conformité	Infos référentiel
9	Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.	Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et diffusées.	Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, conditions générales d'utilisation (CGU), noms des référents pédagogiques et administratifs, organigramme, aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération...), modalités d'accès des personnes en situation de handicap.		Référentiel, voir « mise en œuvre technique et logistique ». + <i>A compléter par les documents propres à chacun des organismes de formation.</i>
10	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.	La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires : contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées,	Durées et contenus des prestations, emplois du temps, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (réfèrent pédagogique), livret de suivi pédagogique		Référentiel, voir « mise en œuvre technique et logistique ». + <i>A compléter par les documents propres à chacun des</i>



		emplois du temps, adaptation des rythmes).	(centre/entreprise), séquences d'accompagnements et/ou de médiation. Pour les PSH, liste de structures / personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d'aider à aménager les parcours.		<i>organismes de formation.</i>
11	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.	Démontrer qu'un processus d'évaluation existe, est formalisé et mis en œuvre. Il permet d'apprécier l'atteinte des objectifs.	Outils d'évaluation des acquis en cours et en fin de prestation (à chaud et à froid), outils d'auto-évaluation mis à la disposition des bénéficiaires, bilans intermédiaires, comptes-rendus, taux de réussite aux certifications professionnelles et concours, livret de compétences, preuve de délivrance de la certification.		Référentiel, voir modalités d'évaluation + ressource et grille évaluation à disposition des formateurs. + à compléter par les organismes dispensant la formation AIE.
12	Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.	Démontrer que des mesures formalisées existent et sont mises en œuvre.	Procédure de gestion des abandons et de relance systématique, listing de relances téléphoniques, carnet de rendez-vous, outils		Référentiel – voir modalités de recrutement et notamment note relative à l'DVP.



			et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire (documents co-construits, espaces partagés), enquêtes terrain, plateforme pédagogique, variété des modalités pédagogiques.		+ Mise en œuvre technique, logistique et humaine : Coaching / suivi en cours de formation. + Modalité pédagogiques – méthodes actives pour public adulte et professionnel. + à compléter par les organismes dispensant la formation AIE.
13	Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.	Démontrer qu'un processus formalisé d'articulation des apprentissages en centre et en entreprise est mis en œuvre.	Tout outil de liaison entre l'entreprise, le bénéficiaire et le prestataire : carnet de suivi, preuves de dialogue entre prestataire et tuteurs pour l'adaptation, plannings, comptes rendus d'entretien ou de visite d'entreprise, tableau de bord dématérialisé.		Référentiel, voir modalité pédagogiques – évaluation en entreprise + Mise en œuvre technique, logistique et humaine – coaching suivi en entreprise – fiche de suivi stage / évaluation. + à compléter par les



					<i>organismes dispensant la formation AIE.</i>
14	Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.	Démontrer que l'accompagnement de l'apprenant est formalisé et mis en œuvre par la mise en place de projets spécifiques.	Mise en place de projets spécifiques d'activités sportives, ateliers culturels, éducation aux écrans, culture à l'exercice de la citoyenneté, dispositifs d'aides financières, listes des intervenants sociaux, dispositif d'accompagnement des apprenants dans le centre (restauration, foyer, internat).		Référentiel, voir modalité pédagogiques. Coaching + organisation de rencontre avec les professionnels du secteur et les représentant des associations professionnelle locales. + à compléter par les organismes dispensant la formation AIE.
Critère 4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre					
N°	Indicateurs	Niveau attendu	Eléments de preuve	Conformité	Infos référentiel
17	Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des	Démontrer que les locaux, les équipements, les moyens humains sont en	Bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public, Document unique d'évaluation des risques professionnels, matériel adéquat (vidéo		Référentiel, dossier recrutement formateurs. + Mise en œuvre technique, logistique et



	moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).	adéquation avec la ou les prestation(s).	projecteur, paper-board, ordinateur, équipements spécifiques, chantiers pédagogiques, salles de langues, plateaux techniques, plateformes LMS, aides à la connexion à distance, planning d'intervention, espace documentaire, plateforme pédagogique), CV, supports méthodologiques, convention de formation (formation en intra notamment), contrats de prestations.		<i>humaine + à compléter par les organismes dispensant la formation AIE.</i>
18	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).	Démontrer l'existence d'une coordination des fonctions nécessaires à la prestation	Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social), liste des intervenants/contributeurs, contrats de travail, de prestations de service, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap.		<i>Mise en œuvre technique, logistique et humaine. + à compléter par les organismes dispensant la formation AIE.</i>



19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.	Démontrer que les ressources pédagogiques existent, sont actualisées et disponibles et démontrer que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier.	Ressources pédagogiques mises à disposition des bénéficiaires : supports de cours/d'explicitation des compétences, vidéos, fiches pratiques, outils d'exploration du monde du travail et projections professionnelles, liste des ressources documentaires en lien avec les domaines ciblés par la prestation dont dispose le prestataire (fiches RNCP...), typologie des ressources pédagogiques (internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources), modalités d'accès aux ressources pour les bénéficiaires, les équipes pédagogiques, modalités activées pour faciliter l'utilisation et l'appropriation par les bénéficiaires des ressources		Référentiel – voir mise en œuvre pédagogique ; Demande faite aux formateurs + mise à disposition d'un service reprographie par l'organisme. + à compléter par les organismes dispensant la formation AIE.
----	---	---	--	--	--



			(présentiel, à distance, espace partagé), dispositif de veille et d'actualisation des ressources pédagogiques. Pour les PSH, modalités d'accès ou supports spécifiques et		
Critère 7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées					
N°	Indicateurs	Niveau attendu	Eléments de preuve	Conformité	Infos référentiel
30	Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes: bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.	Démontrer la mise en place d'un système de collecte des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression.	Enquête de satisfaction, questionnaire, compte-rendu d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, analyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes.		Référentiel – Mise en œuvre pédagogique : demande faite aux formateurs. + Mise en œuvre technique, logistique et humaine. + à compléter par les organismes dispensant la formation AIE.
31	Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés	Démontrer la mise en place de modalités	Description et mise en œuvre de ces modalités (accusé de réception des réclamations et réponses apportées		Référentiel – Mise en œuvre pédagogique : demande faite aux formateurs. + Mise



	rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.	de traitement des aléas, difficultés et réclamations.	aux réclamants), enquêtes de satisfaction, analyse et traitement des réclamations formulées par les stagiaires, système de médiation.		en œuvre technique, logistique et humaine. + à compléter par les organismes dispensant la formation AIE.
32	Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.	Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue.	Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'actions d'amélioration, mise en œuvre d'actions spécifiques.		Référentiel – Mise en œuvre pédagogique : demande faite aux formateurs. + Mise en œuvre technique, logistique et humaine. + à compléter par les organismes dispensant la formation AIE.