



Comprendre le suivi d'études



Confédération Nationale des Junior-Entreprises



Congrès Régional de Printemps 2022

Formateurs



CdM Développement CNJE

Quentin Bazile

- Auditeur-Conseil Organisationnel
- Formateur Suivi d'Etudes
- Formateur Stratégie & Pilotage



Formateur CNJE

Benjamin Bouvet

- Auditeur-Conseil Organisationnel
- Formateur Suivi d'Études

Sommaire

1 – Introduction aux études

2 – Début de l'étude

3 – Pendant l'étude

4 – Clôture de l'étude

Introduction aux études

Notion d'étude

Qu'est-ce qu'une étude ?

Qu'est-ce qu'une étude ?

« [...] réalisation d'*études* à caractère pédagogique au sein de l'association [...] »

Source : Arrêté Ministériel de 1988



Pour le client

- Répondre à sa problématique et à son besoin précis
- Correspondre à ses délais (être limitée dans le temps)
- Faire l'objet d'une convention qui vient préciser les termes de l'intervention de la Junior



Pour la Junior

- Répondre à son objet social
- Permettre la bonne réalisation d'études grâce à une bonne organisation interne
- Mettre en place un dialogue continu entre le client et l'intervenant



Pour l'intervenant

- Lui permettre de mettre en application ses enseignements
- Lui apporter une plus-value pédagogique
- Lui permettre de se professionnaliser et de le préparer à son futur métier

Maintenance

Vente

Plus-value pédagogique

Qu'est-ce que la plus-value pédagogique ?

Qu'est-ce que la plus-value pédagogique ?

Une **étude à caractère pédagogique** permet à l'étudiant d'acquérir les compétences nécessaires aux **métiers** auxquels **son diplôme le prépare**

1

Les études doivent être en cohérence avec les débouchés en sortie d'école (métiers en sortie d'école, stages accessibles en école)

2

Les prestations correspondent à l'application d'un ou plusieurs enseignements dispensés dans l'établissement scolaire. Ils doivent être suffisamment approfondis pour réaliser un livrable tangible de qualité

3

Le métier d'un Alumni ne valide pas automatiquement la déontologie d'une étude

Enjeux du suivi d'études

Mouvement
Garder le Statut Dérégatoire



Organismes de contrôle
Respect du Cadre Légal



Client
Satisfaction & Fidélisation



Junior
Protection en cas de litige



Intervenant
Montée en compétences








Administration
Renommée de l'école

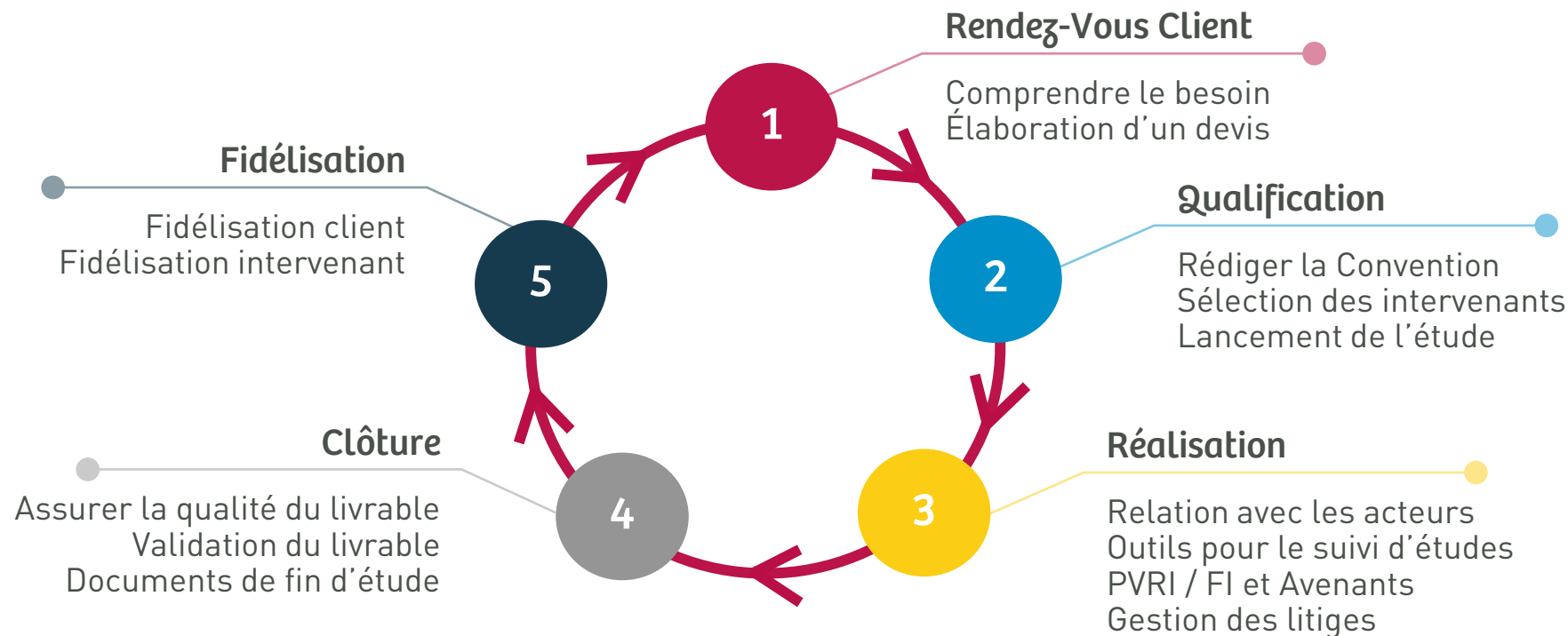


Diminution et protection du risque de litige avec un bon suivi d'études !

Le Code de Déontologie

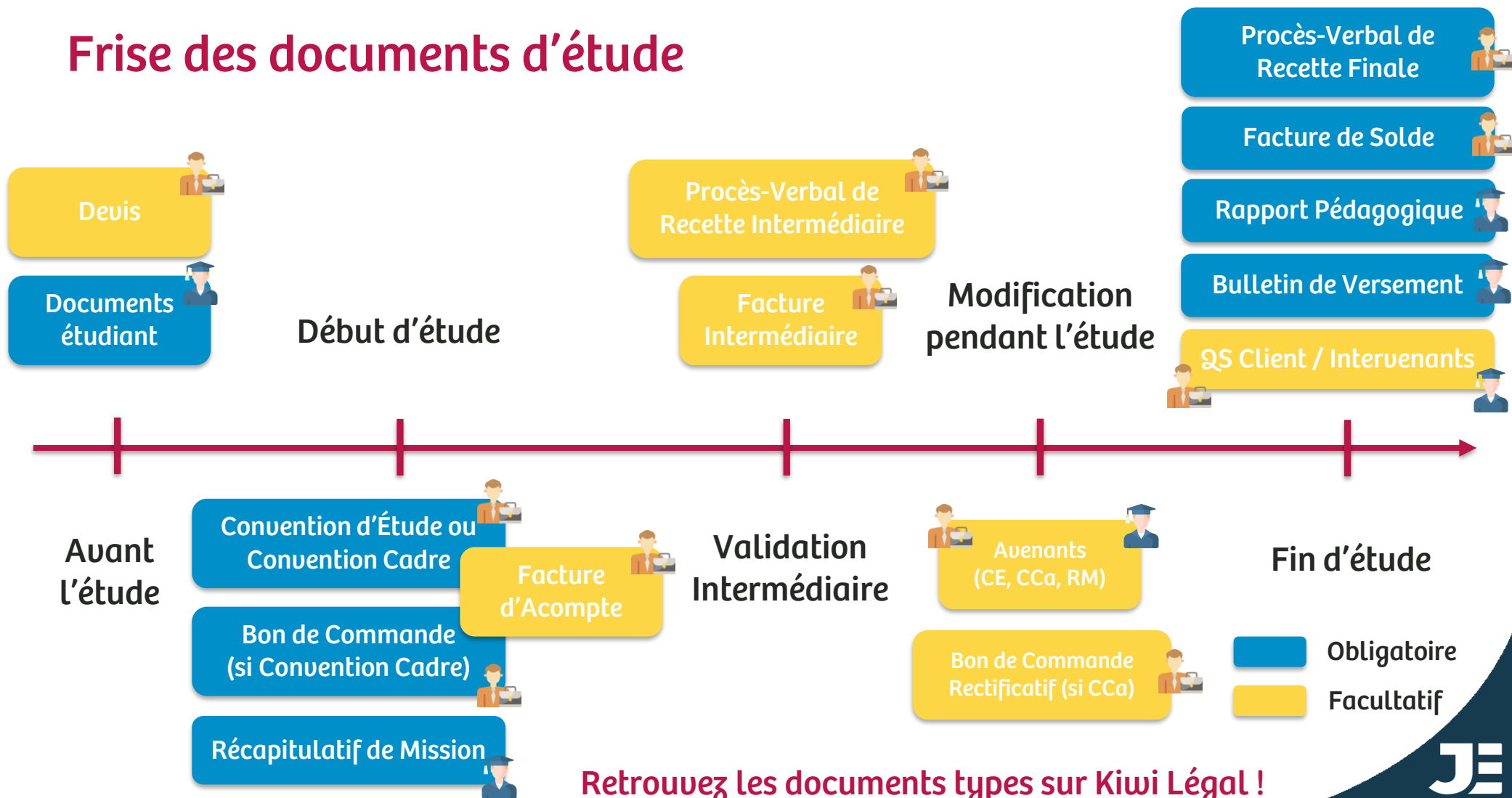
- 1** Les membres d'une Junior réalisent des prestations de service dans le but de mettre en application les enseignements dispensés dans leur établissement  Plus-value pédagogique
- 2** Les enseignements dispensés dans l'établissement permettent la réalisation d'un livrable tangible et de qualité  Enseignements suffisamment approfondis
- 3** Les administrateurs de la Junior assurent un accompagnement des intervenants et des clients dans le cadre d'une mission qui garantit la bonne réalisation de celle-ci  Présence d'un accompagnement
- 4** Les documents relatifs aux étudiants de l'école prenant part à une mission pour la Junior sont en règle  Dossier étudiant complet et RM signé
- 5** La Junior respecte le taux d'ouverture afin de témoigner de la gestion désintéressée de l'association  Distribution des missions aux étudiants de l'école

Cycle de vie d'une étude



**Pour veiller au bon déroulé de l'étude, il est impératif
de suivre le cycle des documents (qui s'étend du devis au BV)**

Frise des documents d'étude



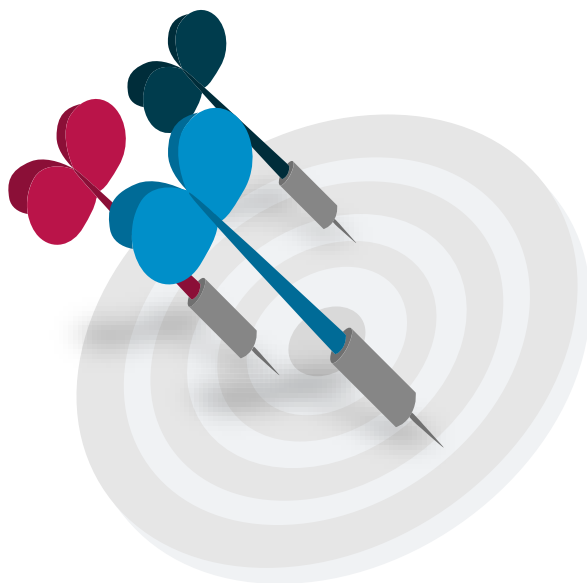
Retrouvez les documents types sur Kiwi Légal !

Des questions ?



Début de l'étude

Points d'attention avant signature



Déontologie

- L'étude est-elle à plus-value pédagogique ?
- Les domaines de compétences sont-ils réglementés ?



Diagnostic

- Ai-je les ressources humaines et techniques nécessaires ?
- La complexité de l'étude est-elle suffisamment bien évaluée ?



Client

- Le client est-il solvable ? Utiliser societe.com*
- Identifier si le client est à risque

*Ne fonctionne pas pour les particuliers. Il peut être pertinent d'insister sur la question lors du premier entretien et notamment la provenance des fonds !

Cadrer le besoin du client



Le client a-t-il un cahier des charges de son côté à vous fournir ?



Le client a-t-il besoin d'aide pour spécifier son besoin ?



Réaliser des réunions pour bien comprendre les objectifs du client



Le cadrage du client doit aboutir à la rédaction du Cahier des Charges

Le but est de définir et trouver un accord sur la méthodologie et l'objectif de l'étude

Contractualisations possibles



Convention d'Étude

Document liant la Junior et le client sur la base d'un cahier des charges



Convention Cadre

Répétition d'une même prestation avec le même client ou découpage d'une grosse étude en plus petites études



Documents du client

Vérifier la présence des mentions obligatoires (JEH), des conditions de l'étude (obligations, pénalités, etc.) et contacter le Pôle Conseil



Sous-traitance

Réalisation d'une étude avec une autre Junior du Mouvement

Notion de Jour-Etude Homme (JEH)

Fourchette du JEH (facturée au client) :
80€ – 450€ HT

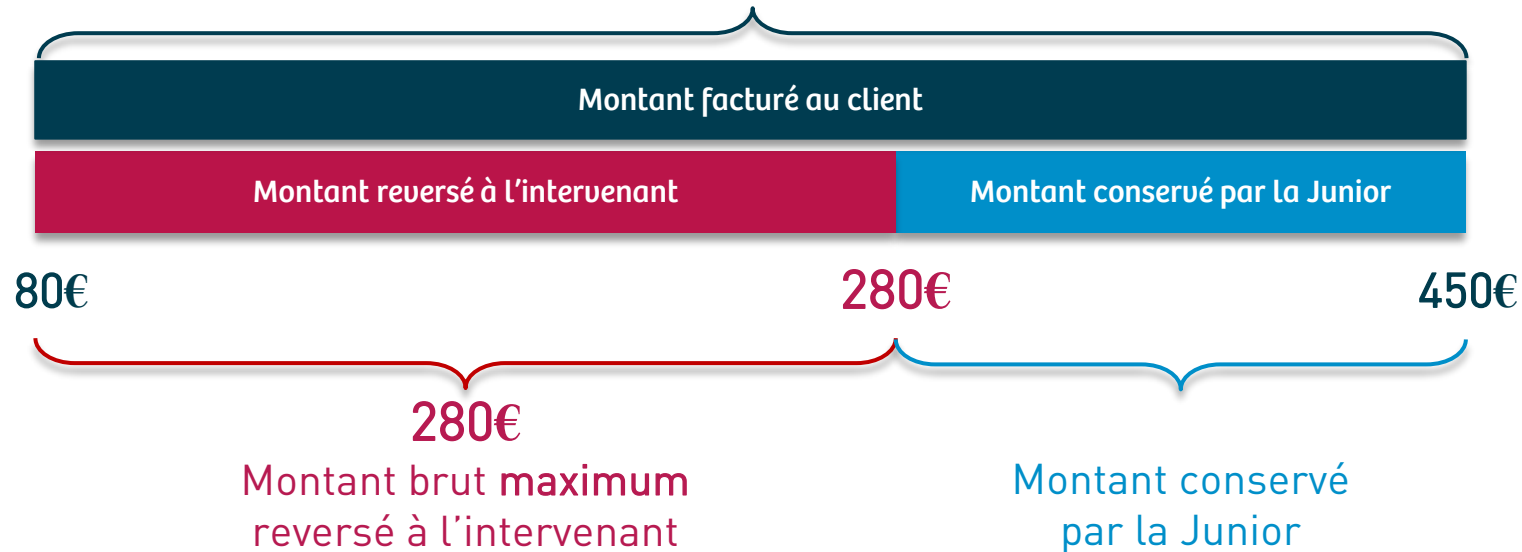
Fixé par la CNJE

Rétribution brute maximum par JEH est de 280€
(pour chaque JEH et non la moyenne)

Fixé par l'URSSAF

1 JEH (80€ – 450€)

Montant facturé au client



Cycle du JEH



Le JEH est INDIVISIBLE !

**Nombre JEH dans la CE/BC* = Nombre JEH dans les RM = Nombre de JEH dans les PVR
= Nombre de JEH dans les Factures = Nombre de JEH dans les BV !**

*Prendre en compte les modifications en cours d'étude

Signature et autres marques d'engagements

Pour assurer une valeur légale aux documents d'étude, ceux-ci doivent être signés soit **manuscritement** soit via un logiciel de **signature électronique** conforme

Attention ! Une signature scannée n'a aucune valeur légale

Pour les documents d'études signés électroniquement, le logiciel de signature doit suivre les 3 règles suivantes

Être normé eIDAS et être sur les Trusted List

Avoir un système de double authentification opérationnel

Pour savoir si votre logiciel est conforme, vous pouvez vérifier une signature sur le site DSS Demonstration WebApp

Logiciels conformes

LiveConsent

DocuSign

YouSign



Couvrir la Junior en cas de litige

Rédaction de la Convention d'Étude (CE) ...

Éléments de la Convention d'Étude



- Présentation de la Junior et du Mouvement (concept Junior-Entreprise)
- Contexte de l'étude
- **Cahier des Charges exhaustif et détaillé**
- Méthodologie qui découle du CdC : découpage de l'étude en **phases** pour la structurer et pour établir le budget
- Budget avec un échéancier : dans le budget on associe à chaque phase un nombre de **JEH**, le tarif unitaire du JEH et le montant global ; ensuite dans l'échéancier on détaille quand des factures seront émises et leurs montants : FA, FI et FS
- Accompagnement sur l'étude et cadre pédagogique mis en place
- Conditions générales : articles formalisant l'accord entre le client et la Junior ainsi que les engagements respectifs

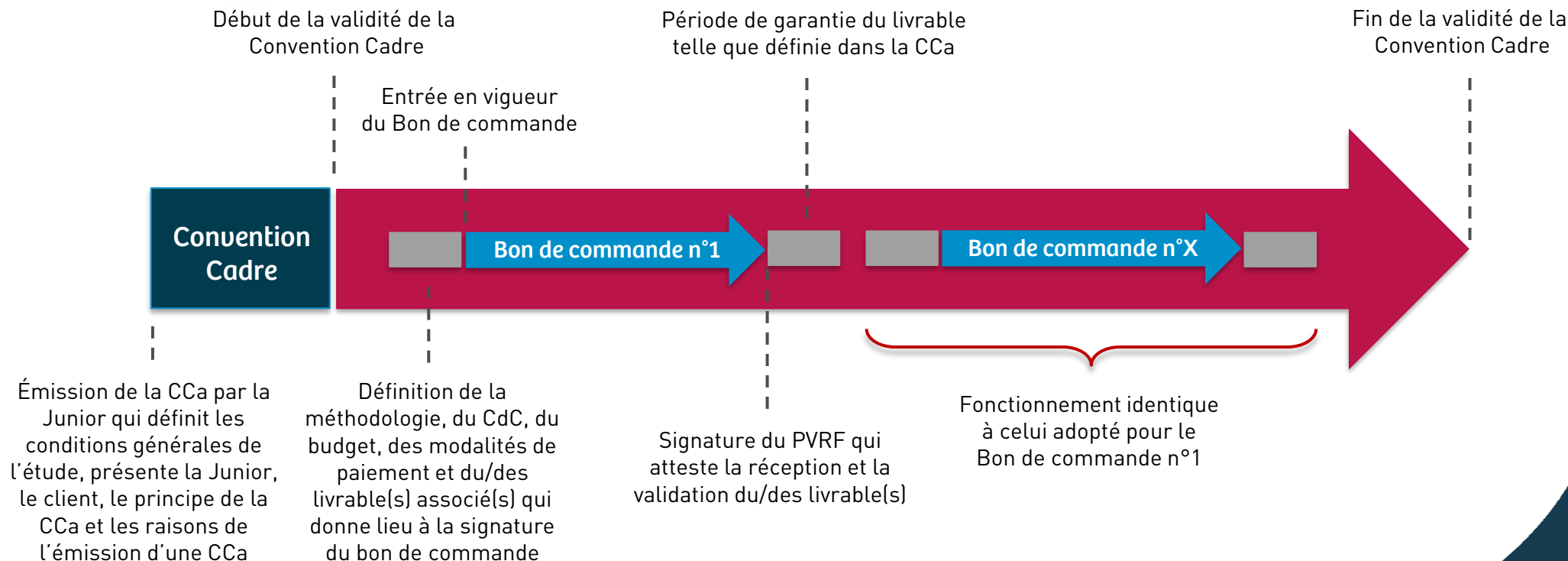
Articles importants



- Responsabilités : **obligation de moyen** (plus protectrice qu'une obligation de résultat)
- Période de garantie de la prestation
- **Tribunal compétent** (privé : tribunal judiciaire, public : tribunal administratif, sous-traitance : CA de la CNJE)
- Autorisation avenants de délai par mail
- Lettre recommandée électronique

... ou rédaction de la Convention Cadre (CCa)

Pour des études qui se renouvellent régulièrement pour un même client ou pour découper une grosse étude avec un travail itératif en plus petites études, plusieurs prestations



Pour aller plus loin : rendez-vous sur Kiwi Légal dans l'article correspond à la Convention Cadre

Cahier des Charges (CdC)

30% des litiges en Junior sont dus au Cahier des Charges



Contient toutes les exigences liées aux livrables. Être exhaustif, clair et précis. Pas de place pour l'interprétation

1



Vérifier avec le client le bon accord de ce qui a été établi dans le Cahier des Charges avant signature du contrat

2



Prendre le temps de bien comprendre le besoin du client (ou de l'accompagner si le besoin n'est pas très clair) par des rendez-vous

3



Pour répondre aux exigences du client on met en place une méthodologie découpée en phases

4



Faites le relire par quelqu'un qui connaît pas l'étude pour voir si un point du cahier des charges est à éclaircir

5

La Junior s'engage contractuellement sur un Cahier des Charges

Facture d'Acompte (FA)



Facturer en pourcentage
et non en JEH
Le pourcentage peut varier
d'une étude à l'autre



Conseillé d'adapter le
pourcentage de la FA en
fonction du type de client



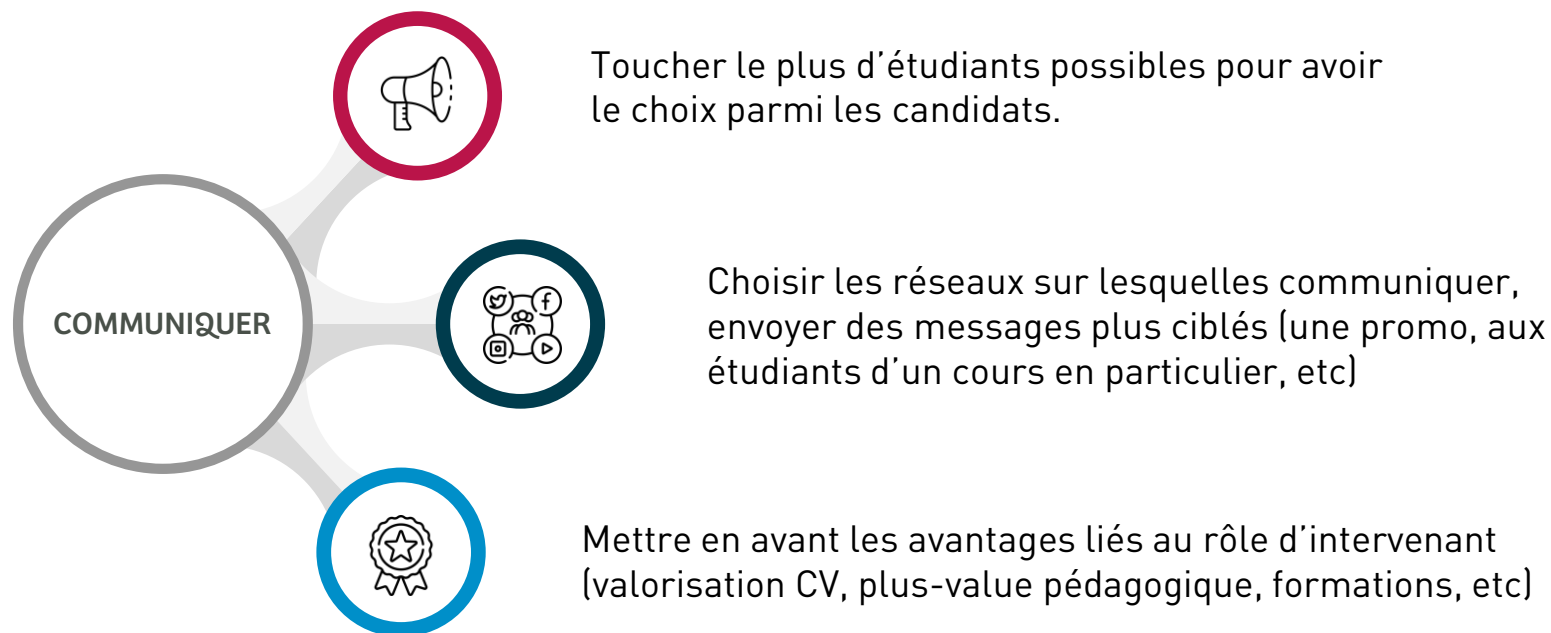
Recommandée pour les
études longues et permet
de se prémunir contre les
éventuels impayés

FA à 100% est interdit !

La FA est un document non obligatoire mais vivement conseillé

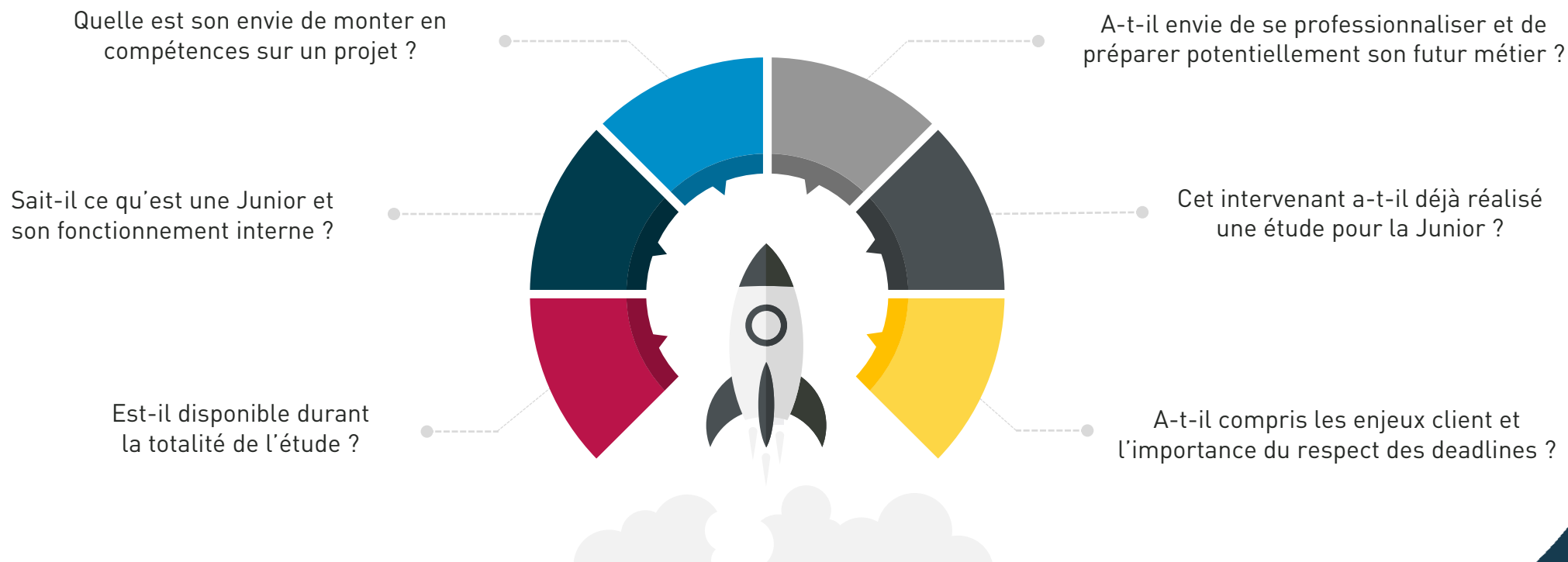
Sélection des intervenants

La qualité de l'étude est conditionnée par le choix d'intervenants compétents



Attention : Ne pas parler de recrutement d'intervenants. On parlera plutôt de sélection, recherche ou appel à compétences, afin d'éviter de faire penser à du salariat

Sélection des intervenants



Dossier intervenant

Que doit contenir le dossier intervenant ?

Dossier intervenant

1

BULLETIN D'ADHÉSION

Et preuve du paiement de la cotisation si applicable

Prouve l'appartenance à la Junior et fixe les termes de réalisation des études

2

CARTE ÉTUDIANT *

Prouve l'appartenance à l'école et le statut étudiant

Il doit être étudiant de l'établissement scolaire tout au long de l'étude

3

PIÈCE D'IDENTITÉ

Carte Nationale d'Identité ou Passeport

Prouve la nationalité et permet de vérifier l'âge (inférieur à 28 ans)

4

CARTE VITALE

Indispensable pour verser la rétribution

Nécessaire pour avoir le n° de sécurité sociale à inscrire sur les documents

Pour les étudiants étrangers non européens :

→ Titre de séjour ou visa long séjour avec la mention « étudiant »

→ Déclaration nominative et approbation par la préfecture (au moins 2 jours ouvrés avant le début de l'étude)

* Le certificat de scolarité peut se substituer en cas de difficulté à obtenir la carte étudiant

Récapitulatif de Mission (RM)

Il s'agit du document qui lie la Junior et un intervenant



Mission de l'intervenant

Il s'agit des phases où intervient l'étudiant : bien être exhaustif



Dates de réalisation de l'étude

Date de début, date de fin, convenues d'un commun accord



Rétribution de l'intervenant

Nombre de JEH accordés et montant brut de la rétribution

La rétribution est définie d'un commun accord entre la Junior et l'intervenant et est subordonnée à la remise du RP
Les rendez-vous doivent être définis d'un commun accord et non imposés par la Junior

Faire un briefing avec l'intervenant pour lui expliquer le fonctionnement d'une Junior (les documents contractuels) et sa mission (délai et ce qui est attendu de lui)



Point d'attention sur le rôle de l'étudiant (obligation de moyen et assurer la garantie du livrable), l'autonomie de l'étudiant, et l'intervention dans un cadre pédagogique

Des questions ?





Pendant l'étude

Prêt de main-d'œuvre (PMO)

Le **lien de subordination** est caractérisé par l'exécution d'un travail sous **l'autorité** de l'employeur qui a le pouvoir de **donner des ordres**, des directives et des horaires, d'en **contrôler** l'exécution et de sanctionner les manquements de son subordonné. Le travail au sein d'un service organisé peut constituer un indice du lien de subordination lorsque l'employeur détermine unilatéralement les conditions d'exécution du travail



L'intervenant reçoit une directive du client



Prêt de main d'œuvre



Requalification en contrat de travail

Comment éviter le prêt de main-d'œuvre ?

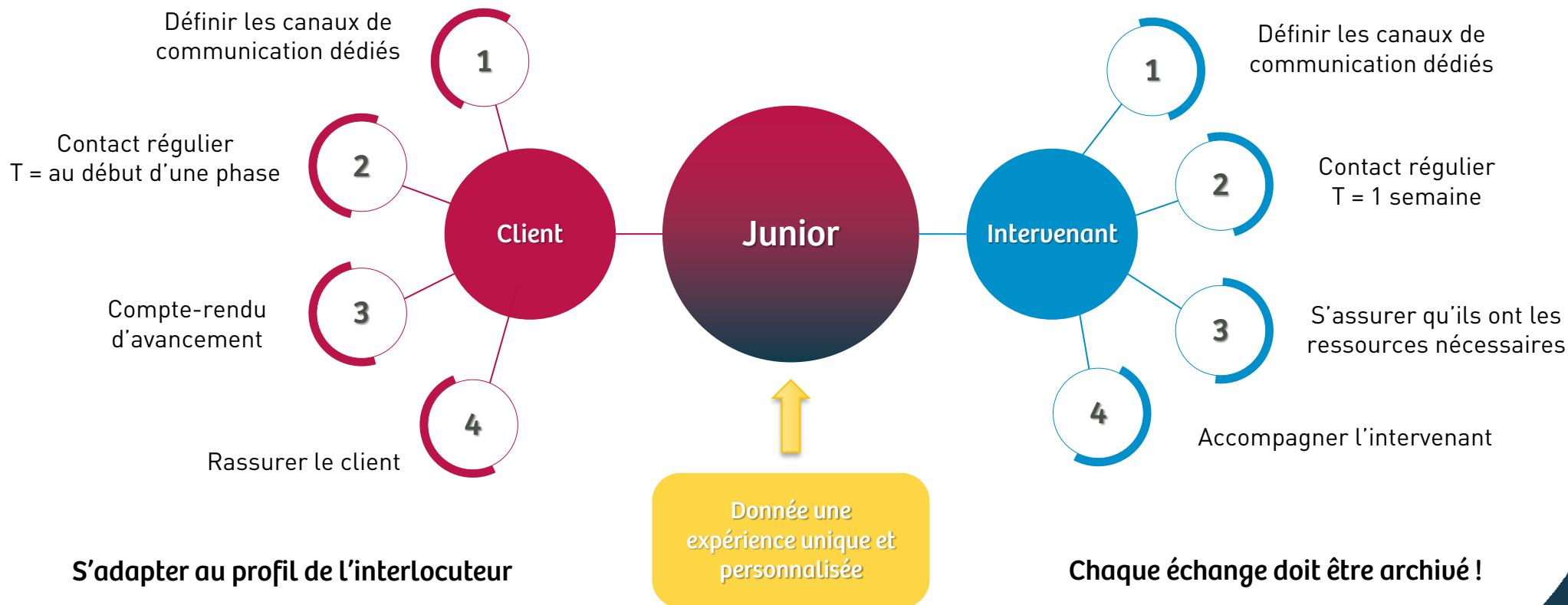
Définir un cahier des charges précis

Faire des comptes rendus réguliers

Les missions de l'intervenant doivent rester celles du CdC

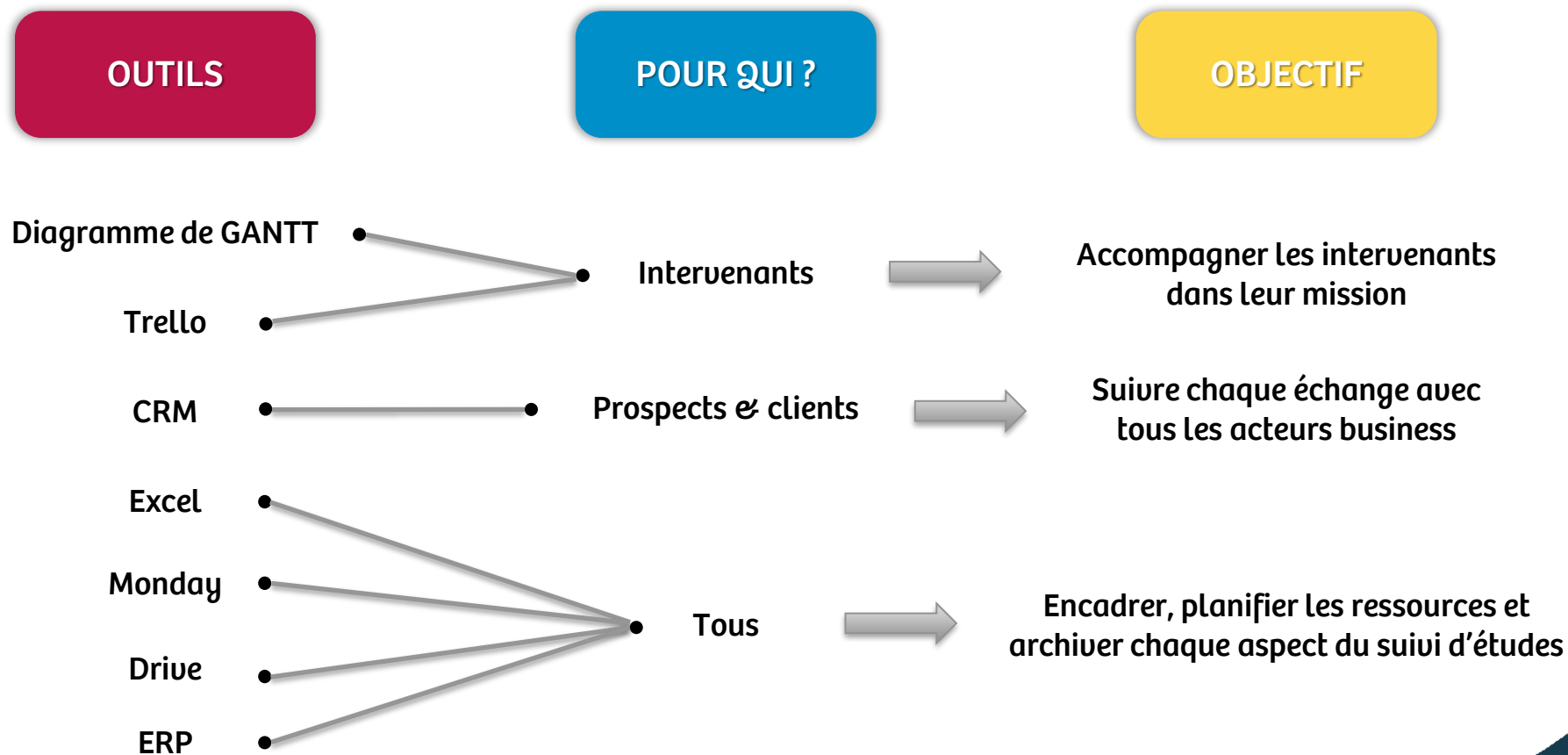
Faire des avenants si nécessaire

Accompagnement du client et des intervenants



Créer un e-mail pour l'étude et la mettre en copie de tous les échanges → suivi et archivage assuré

Outils de gestion de l'étude



Procès-Verbal de Recette Intermédiaire (PVRI)

Un **PVR** est un document contractuel entre une Junior et un Client permettant d'attester la bonne réception des livrables donc **valider** légalement des **phases réalisées** d'une étude. Ici, le **PVRI** permet donc de valider des phases déjà réalisées **pendant** une étude



Facture Intermédiaire (FI)



Permet de protéger
financièrement en facturant
une partie des JEH



Attendre que la
facture soit payée
pour rétribuer



Elle est émise une
fois que le PVRI
ait été signé



Elle ne peut pas être
émise sans PVRI émis
au préalable

Le PVRI et la FI sont des documents non obligatoires mais vivement conseillés

Exemple – PVRI & FI

Une étude est composée de 5 phases. Après 2 mois, les intervenants ont réalisé les 3 premières phases. Un des intervenants a également terminé sa mission et il souhaite être rétribué.



Éditer un PVRI. Celui-ci doit faire référence à la CE/BC et à ses éventuels avenants/BCR, détailler les 3 phases réalisées et leur JEH, détailler explicitement le livrable et définir la période de garantie de la prestation



Émettre une FI. On facture les 3 phases validées. La FI doit faire référence à la CE/BC, à ses éventuels avenants/BCR, prendre en compte l'ensemble des phases, les frais et la FA



L'intervenant qui a terminé sa mission peut compléter le Rapport Pédagogique (RP), et le BV peut être émis après signature du PVRI, paiement du client reçu et RP rempli

Avenants

Quels sont les différents types d'avenants ?

Avenants

Les avenants permettent de modifier des documents contractuels signés mais d'un commun accord

4 types d'Avenants à la Convention d'Étude (ACE) : délai, CdC et/ou méthodologie, budget, rupture

4 types d'Avenants au Récapitulatif de Mission (ARM) : mission, délai, rétribution, rupture

Expliquer clairement la raison
du présent avenant

1

Référence au document modifié
et à son dernier éventuel avenant

2

Un nouvel alinéa pour
chaque article modifié

3

Préciser les nouvelles modalités
ou les modalités de rupture

4

Tout article non mentionné
demeure inchangé

5

L'avenant annule et
remplace le précédent

6

Avenant de délai par mail

Il est possible de faire un avenant de délai par mail **si cela est prévu dans les conditions générales** de l'étude de la CE/CCa. Il peut se faire uniquement pour modifier la CE/BC afin d'alléger la gestion administrative

Expliquer la raison du retard et la nécessité de l'émission de l'avenant



Mettre en avant le nouveau planning de l'étude



Faire référence à la CE/BC et son dernier éventuel avenant/BCR



Avoir une réponse positive et claire du client

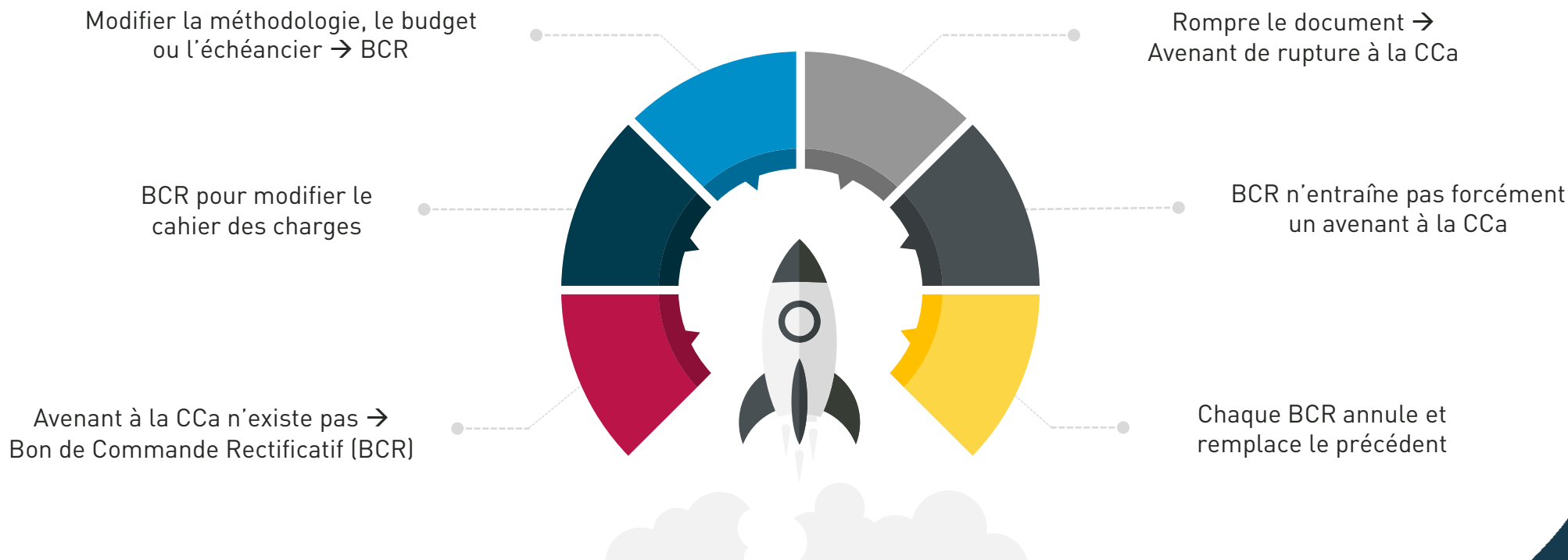


Tout article non mentionné demeure inchangé



Cet avenant annule et remplace le précédent

Avenant Convention Cadre & Bon de Commande

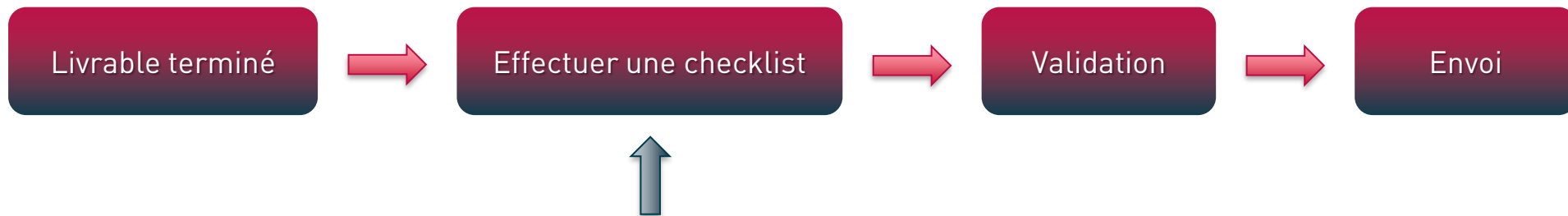


Des questions ?



Clôture de l'étude

Validation du livrable final



1. Est-ce que tous les points du CdC sont présents ?
2. Le livrable met-il en avant une réflexion / analyse ?
3. Bonne présentation et aucune faute d'orthographe ?
4. Les ressources utilisées sont-elles libres de droit ?
5. Aucune information sensible n'est communiquée ?

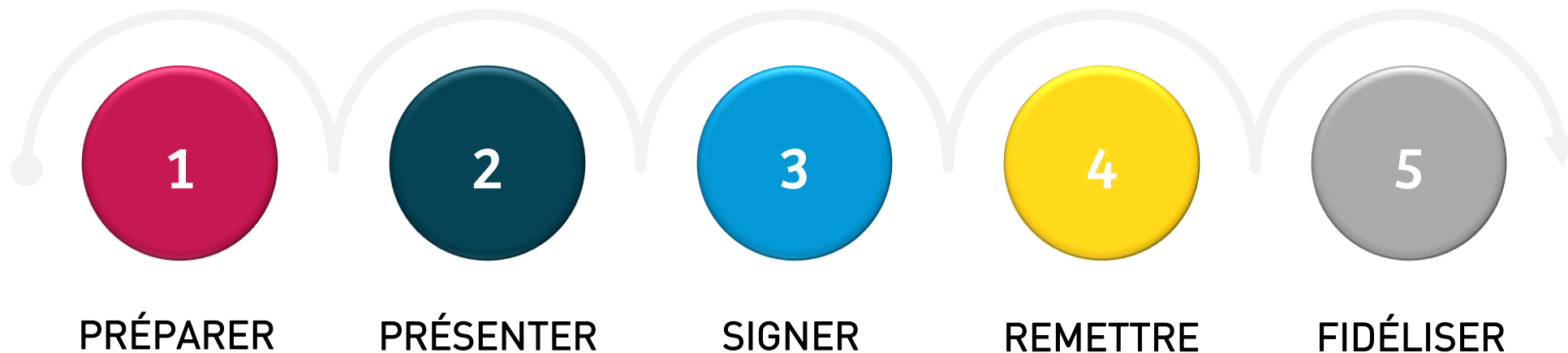
Créer son processus pour s'assurer de la qualité des livrables émis



Aucun document d'étude doit mentionner une vérification du livrable !

RDV de Clôture de l'étude

Le RDV de Clôture permet de présenter le livrable, signer le PVRF, et remettre le livrable au client



Privilégier une rencontre physique* pour un environnement rassurant et professionnel
En signant le PVRF, le client dispose d'une période de garantie du livrable

Par la signature du PVRF, le client atteste de la réception du livrable
et de la bonne application du CdC de la CE/BC

*Ou à défaut, visio-conférence

Procès-Verbal de Recette Finale (PVRF)

Le **PVRF** permet d'attester la **bonne réception du livrable** et de valider l'ensemble des phases non encore validées par des PVRI. Le client ne peut en aucun cas demander des ajouts ou modifications **hors du cahier des charges** après la signature



Facture de Solde (FS)



Permet de facturer
le reste des JEH



Attendre que la FS soit
payée pour rétribuer



Elle est émise une fois que
le PVRF ait été signé

Le PVRF et la FS sont des documents obligatoires

Fin de mission

Côté intervenant

PVR signé + Paiement reçu + RP = BV
Mettre le QS dans le RP
pour s'assurer qu'il soit bien rempli



FEEDBACK IS A GIFT

Amélioration continue
& Publicité



Côté client

PVRF signé + FS payée
Questionnaire de Satisfaction (QS)
Appelez le pour le faire avec lui

Tous les intervenants ayant participé à la phase d'analyse doivent remplir un Rapport Pédagogique

1

Quel(s) enseignement(s)
avez-vous utilisé pour
réaliser votre mission ?

2

Quelle(s) difficulté(s)
avez-vous rencontré
durant votre mission ?

3

Quel(s) apport(s)
pédagogique(s) retirez-vous
de cette mission ?

4

Présence d'un champ
Remarques /
Commentaires

Fidélisation des deux parties

La fidélisation commence dès que les parties prenantes s'engagent !

1. Newsletter avec temporalité (tous les 3 mois par exemple)
2. Maintenir un contact régulier (proposer de nouvelles études, suivre leur projet)
3. Mettre en avant vos relations sur les réseaux sociaux
4. Les inviter à faire / participer à des formations
5. Organiser des événements pour les inviter
6. Envoyer des cartes de vœux
7. Offrir des études, des phases ou une meilleure rétribution
8. Inviter au restaurant, accepter leurs invitations, envoyer des goodies
9. Leur apporter des opportunités (partage de réseaux, faire un partenariat, etc)

Aucune limite, sauf le budget et l'imagination
Attention à ne pas « harceler » et respecter leur vie privée

Pour aller plus loin : retrouvez la formation « Gestion des litiges en Junior » sur Kiwi Formation !

Des questions ?





**Pour revoir les bases en Suivi d'Études
rendez-vous sur Kiwi Formation pour le e-learning !**

**Pour une formation et un accompagnement
personnalisé demandez un Module de Développement !**



Votre avis compte beaucoup pour nous !

Questionnaire de satisfaction



bit.ly/QS_CRP22

