

TERMES DE REFERENCES

PROfessionnels pour la Maîtrise de l'Energie Solaire et Solidaire – PROMESS

Elaboration d'un CRM

Contexte

1. Historique

PROMESS (www.promess.ngo) est une plateforme de formation, d'application et d'incubation aux métiers du solaire photovoltaïque. PROMESS offre une seconde chance à de nombreux jeunes sortis de l'enseignement général sans diplôme et sans savoir-faire aucun. PROMESS offre également l'opportunité à des professionnels de s'améliorer dans la filière solaire afin de renforcer leur compétence et leur ancrage sur leur propre terroir.

PROMESS est une initiative conjointe d'AccEd (www.acced.ch) et de la Fondation PVSYST (<http://fondation-pvsyst.org>), deux structures basées à Genève en suisse et portée localement au Sénégal à Thiès par Une Lumière Dans La Rue. PROMESS a débuté en Juin 2018 pour une durée renouvelable de 2 ans.

2. Activités de PROMESS

Produits et/ou services

- Elaboration d'un référentiel de formation pour les techniciens PV en approche modulaire :
 - Un module de mise à niveau avec des enseignements généraux et techniques
 - Un module sur les systèmes PV domestiques & entrepreneuriat (<1kW)
 - Un module sur les systèmes PV professionnels ou communautaires & entrepreneuriat (>1kW)
 - Une spécialisation sur le pompage
 - Une spécialisation sur l'hybridation
 - Une spécialisation sur l'injection
- Formation d'apprenants en approche modulaire et duale (>50% de pratique) sur les techniques PV et l'entrepreneuriat :
 - En formation initiale (apprenant avec un niveau faible d'éducation aussi bien général que technique)
 - En formation intermédiaire (apprenant avec un niveau théorique et technique d'éducation mais sans expérience professionnelle)
 - En formation continue (apprenant professionnel autodidacte du solaire)
- Formation de formateurs en PV particulièrement autour de la pédagogie et/ou andragogie orientée vers la pratique
- Installation de système solaire dans le cadre de chantier école avec les apprenants sous la supervision de formateurs et sous la tutelle d'un professionnel du PV qui porte légalement le chantier
- Achat / revente de matériel PV au profit principalement des apprenants qui bénéficient d'un paiement différé (après installation et paiement par le client) et de matériel de qualité
- Animation du réseau des techniciens solaires PROMESS pour les échanges de pratique, les coopérations opérationnelles et les réponses groupées à appels d'offre.
- Action de communication et de promotion du PV et des techniciens solaires à travers des sensibilisations des collectivités locales, des partenariats avec les professionnels du PV, les institutions locales et nationales, etc.

3. Implantation géographique de PROMESS

PROMESS est en phase pilote. Le projet est déployé à Thiès au Sénégal au sein d'un seul centre de formation.

Nombre et typologie de acteurs

Qui	Pourquoi	Combien
Equipe PROMESS	Coordination de l'ensemble des activités et des acteurs, suivi de la mémoire du projet	Maximum 10 personnes (1 coordinateur, 1 RAC, 1 Resp pédagogique, 1 Resp relation extérieure)
Formateurs	Cours en PV et en entrepreneuriat, participation aux chantier école, et suivi des stages	Maximum 20 personnes
Apprenants	Suivi du recrutement des candidats, de la formation des apprenants, de la mise en réseau des apprenants et du suivi des activités des apprenants en post-formation	~ 200 candidats.an ~ 50 apprenants retenus.an
Professionnels	Accueil stage, portage de chantier école, participation en formation, visite terrain, etc.	Maximum 50 entreprises
Partenaires techniques, institutionnels et financiers	Collectivités et autorités locales pour le recrutement des apprenants, institutions nationales pour la jeunesse et l'emploi, partenaire technique et financier, etc.	Maximum 50 entités
Clients de chantier écoles	Clients bénéficiant d'une installation (et/ou maintenance) dans la cadre des chantiers école	~ 15 chantiers école.an
Fournisseurs de matériel	-	Maximum 50 fournisseurs

4. Objectif du CRM

L'objectif du développement d'un outil de gestion, appelé par commodité CRM, vise globalement à **faciliter et rationaliser la gestion des données et ainsi impacter la mise en œuvre des activités de formation et suivi post-formation**. Il répond en particulier à trois enjeux :

- **Lier le contenu des formations aux modalités de mise en œuvre** : PROMESS s'est construit autour du développement d'un cursus de formation croisant des compétences techniques et des compétences en entrepreneuriat tout en favorisant la pratique (>50% du temps de formation). Ainsi, la formation mobilise un pool important de formateurs pluridisciplinaires, s'articule autour d'équipements et pratiques in situ ou hors les murs imposant une logistique et une organisation lourde à gérer (déplacements, achats, stocks, etc.). En ce sens, la qualité de la formation dépend autant des contenus développés que des capacités à les mettre 'correctement' en œuvre. C'est pourquoi investir dans le développement d'une formation, induit logiquement l'investissement dans l'outil de gestion associé.
- **Accroître la cohérence, l'efficacité et renforcer la mémoire** : PROMESS a démarré en juin 2018 sur une phase pilote de 2 ans ayant pour objectif principal de réussir à former les premières cohortes d'apprenants. Outre les résultats chiffrés, par exemple 45 apprenants formés sur la première année, il ressort que PROMESS mobilise et interconnecte une quantité d'acteurs, d'actions qui nécessitent un outillage adapté pour en permettre la gestion des données, l'analyse et en retour l'amélioration des pratiques.
- **Structurer la réflexion et le mode de fonctionnement au sein de l'équipe** : PROMESS se construit progressivement autour des acteurs mobilisés pour sa mise en œuvre. Il est donc le fruit de réflexion individuelle et collective, et d'un apprentissage par l'expérience. Après 12 mois de mise en œuvre, le constat est qu'il est maintenant nécessaire d'accompagner les prises de décisions par des outils de gestion afin d'éviter de réinventer la route et remettre en débat des sujets traités.

5. Etat des lieux

Gestion des données

Les données sont actuellement suivies individuellement par les membres de l'équipe PROMESS et les formateurs. Par exemple, la personne en charge de recrutement des apprenants aura une liste de candidats avec les tests d'entrée. Ensuite la personne en charge de l'administration, aura une liste des sélectionnées avec leur dossier. Et ainsi de suite. Certaines données sont plutôt bien renseignées, par exemple, le suivi des apprenants en formation alors que d'autres, le nature et le déroulé des chantiers école par exemple, sont quasi-informelles. Il n'est donc pas (ou peu) de mutualisation des données et les échanges se font en bilatéral générant des données biaisées et des redondances.

Stockage des données

Les données sont stockées individuellement sur les ordinateurs. Il s'agit généralement de fichiers excel, word et photos. L'équipe PROMESS dispose d'un disque dur pour effectuer manuellement une sauvegarde individuelle, qui n'est cependant pas réalisée systématiquement.

L'accès à internet, outil partagé, gestion à distance

PROMESS dispose d'un accès internet haut débit permettant d'envisager une gestion délocalisée des données. En complément, PROMESS Sénégal échange régulièrement des données avec AccEd et la Fondation PVSYST. Pour l'instant, aucun outil partagé n'a été mis en place. Les échanges se font par e-mail avec envoi de fichier mis à jour.

Base de données Access

En prémices du développement d'un outil de gestion, une base de données sous Access a été développée pour reprendre l'ensemble des contacts collectés durant la première année (clients, formateurs, équipe, apprenants, etc.) et consolider/harmoniser les bases de données préexistantes.

+/- du fonctionnement existant

Gestion & stockage individuelle des données	Négatif <ul style="list-style-type: none">• Impossibilité d'avoir des 'états' partagés• Difficulté à avoir des informations instantanées fiables & mutualisées• Difficulté à analyser des données partielles et parcellaires
	Positif <ul style="list-style-type: none">• Risque réduit de perte massive de données car dispersées et dupliquées sur de nombreux postes• Fonctionne selon ses habitudes et compétences
Base de données Access	Négatif <ul style="list-style-type: none">• Difficulté de gestion en outil partagé
	Positif <ul style="list-style-type: none">• Une base pour progresser

6. CRM envisagé

Périmètre du CRM

- Gestion des apprenants (du candidat à la post-formation)
- Gestion des formateurs
- Gestion des chantiers écoles (prospect client, organisation, logistique, réception, etc.)
- Gestion des personnes ressources (collectivités, autorités, institutions, PTF, etc.)
- Gestion des chantiers école
- Gestion de l'équipe PROMESS
- Gestion des enseignements et du post-formation (contenu des formations, calendrier, affectation des formateurs, etc.)

Utilisateurs

Groupe d'appartenance	Utilisateurs
Membre du comité de direction	Responsable Fond PVSYST (1 pers)
	Responsable AccEd (1 pers)
	Responsable ULDLR (1 pers)
	Directeur PROMESS (1 pers)
Equipe coordination PROMESS	Responsable Administrative et Comptable (1 pers)
	Responsable Pédagogique (1 pers)
	Responsable Relations Extérieures (1 pers)
Formateurs PROMESS	13 personnes – Max 20 personnes
(Partenaires techniques et financiers)	A discuter

Technologies à utiliser pour l'outil

Les technologies à utiliser pour l'outil sont :

- Serveur Linux
- Apache + Php + Mysql
- Framework type Laravel/Symfony/Zend

7. Profil recherché & modalités de réalisation

Profil pour un travail d'environ 3 mois

- Master développement WEB en stage de fin d'année ou dans le cadre d'un projet pédagogique
- Développement en home office puis déploiement et formation de l'équipe projet à Thiès, à l'usage du logiciel.

Si vous êtes intéressé par cette expérience, vous êtes prié (e)s d'envoyer votre offre à l'adresse mail : odianor@acced.ch, contenant une lettre de motivation, un CV et une proposition technique et financière selon les TDR ci-dessus.

Pour toute info.

AccEd

3 avenue des Tilleuls

1203 Genève

Mail : info@acced.ch

www.acced.ch

Processus simplifié & Usager du CRM

Objectifs	Moyens	Utilisateurs (en surligné bleu pour le responsable)	Création	Modification	Suppression	Visionnage
Accès outils & nouveau profil	Interface de gestion	Responsable Fond PVSYST (1 pers)	x	x	x	
		Responsable AccEd (1 pers)	x	x	x	
		Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
Pilotage des contrats, des obligations légales	Suivi horaire équipe et formateurs	Responsable Administrative et Comptable (1 pers)	x	x		
		Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
		Formateurs (~13 pers)		x		
	Suivi contrat prestataire, contrat chantier école, etc.	Responsable Administrative et Comptable (1 pers)	x	x		
		Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
Pilotage des apprenants	Formulaire de candidature/inscription	Apprenants candidats (~150.an)	x	x		
		Responsable pédagogique (1 pers)		x	x	
		Formateurs (~13 pers)				x
	Test d'entrée	Responsable pédagogique (1 pers)	x	x	x	
		Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
		Responsable Administrative et Comptable (1 pers)	x	x	x	
		Formateurs (~13 pers)				x
	Suivi apprenants (notes, présence, absence, comportements, chantier école, stage, commentaires)	Responsable pédagogique (1 pers)	x	x	x	
		Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
		Responsable Administrative et Comptable (1 pers)		x		
		Formateurs (~13 pers)		x		
Pilotage des formateurs	Planning / affectation	Responsable pédagogique (1 pers)	x	x	x	
		Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
		Formateurs (~13 pers)				x
	Suivi formateurs (formations de formateurs, synthèse horaires)	Responsable pédagogique (1 pers)	x	x	x	
		Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
		Responsable Administrative et Comptable (1 pers)		x		
		Formateurs (~13 pers)				x
Pilotage des enseignements	Referentiel / syllabus / fiche cours & TP	Responsable pédagogique (1 pers)	x	x	x	
		Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
		Formateurs (~13 pers)				x
	Suivi enseignement (commentaires et feedbacks)	Responsable pédagogique (1 pers)	x	x	x	
		Formateurs (~13 pers)	x	x		
	Evaluation	Apprenants (~50.an)		x		
		Responsable pédagogique (1 pers)	x	x	x	
Pilotage des équipements	Suivi inventaire et stocks équipements pédagogiques	Formateurs (~13 pers)				x
		Responsable pédagogique (1 pers)	x	x	x	
		Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
		Responsable Administrative et Comptable (1 pers)		x		
	Suivi inventaire et stocks équipements à disposition des apprenants en post formation	Responsable relation extérieure (1 pers)	x	x	x	
		Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
		Responsable Administrative et Comptable (1 pers)		x		

Objectifs	Moyens	Utilisateurs (en surligné bleu pour le responsable)	Création	Modification	Suppression	Visionnage
Pilotage post-formation	Suivi animation réseau	Responsable relation extérieure (1 pers)	x	x	x	
		Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
		Apprenants (~50.an)				x
		Responsable pédagogique (1 pers)				x
		Formateurs (~13 pers)				x
		Responsable Administrative et Comptable (1 pers)				x
	Suivi apprenants post formation	Responsable relation extérieure (1 pers)	x	x	x	
		Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
		Apprenants (~50.an)				x
		Responsable pédagogique (1 pers)				x
		Formateurs (~13 pers)				x
		Responsable Administrative et Comptable (1 pers)				x
Pilotage des personnes ressources	Fiche contact	Responsable Administrative et Comptable (1 pers)		x		
		Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
		Responsable pédagogique (1 pers)				x
	Suivi des échanges	Responsable relation extérieure (1 pers)				x
		Responsable Administrative et Comptable (1 pers)		x		
		Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
Pilotage des partenariats opérationnels	Fiche description	Responsable pédagogique (1 pers)				x
		Responsable relation extérieure (1 pers)				x
		Responsable Administrative et Comptable (1 pers)				x
		Responsable relation extérieure (1 pers)	x	x	x	
	Suivi des échanges	Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
		Responsable pédagogique (1 pers)				x
		Responsable relation extérieure (1 pers)				x
		Responsable Administrative et Comptable (1 pers)				x
Pilotage des chantier école	Fiche description	Responsable relation extérieure (1 pers)	x	x	x	
		Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
		Responsable pédagogique (1 pers)				x
		Responsable Administrative et Comptable (1 pers)				x
		Apprenants (~50.an)				x
		Formateurs (~13 pers)				x
Pilotage des stages et périodes de formation hors centre	Fiche description	Responsable relation extérieure (1 pers)	x	x	x	
		Directeur PROMESS (1 pers)	x	x	x	
		Responsable pédagogique (1 pers)				x
		Responsable Administrative et Comptable (1 pers)				x
		Apprenants (~50.an)				x
		Formateurs (~13 pers)				x

