



INNOVER & AGIR  
POUR L'EMPLOI

## Appel à projets PRIAE 2019

### Formation des salariés des SIAE du Grand Est

#### Relais Territorial Alsace

<b>Objet</b>	Pour répondre aux besoins de formation identifiés dans leurs entreprises, les SIAE ayant co-rédigé ce cahier des charges souhaitent retenir un ou plusieurs organismes de formation en capacité de former un ou plusieurs groupes de salariés dans le domaine suivant :
<b>Intitulé de l'action</b>	<b>Communication clients dans l'intervention à domicile</b>
<b>SIAE concernées</b>	Associations Intermédiaires du Bas-Rhin
<b>Date et heure limite de remise des offres</b>	<b>Lundi 12/11/2018 à midi</b>

#### Clauses administratives particulières

<b>Durée de la commande</b>	Le présent appel à projet concerne une période exécutive située entre le 1 <sup>er</sup> janvier 2019 et le 31 mars 2022.
<b>Modalités particulières de présentation des offres</b>	Le prestataire fait son offre sur la base d'une offre cadre répondant aux exigences du cahier des charges ci-dessous. La décomposition du prix par session et par tranche annuelle devra indiquer la revalorisation éventuelle pour les tranches annuelles 2020 et 2021.
<b>Modalités de contractualisation des prestataires retenus</b>	Sur la base des documents de sous-traitance (DC4 et engagement) acceptés par l'entité adjudicatrice, un bon de commande sera transmis au prestataire retenu après acceptation de son offre et validation des financements par la Région Grand Est. Aucune session réalisée en dehors des volumes commandés ne pourra faire l'objet d'un paiement.
<b>Pièces constitutives de l'offre de prestation</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Un contenu pédagogique de la formation détaillé et modulé en heures</li><li>2. Un devis détaillé de la formation indiquant<ul style="list-style-type: none"><li>- les moyens matériels et humains mobilisés</li><li>- le coût de l'heure- groupe et la façon dont il est calculé</li><li>- le coût de l'heure – stagiaire</li></ul></li><li>3. Un bordereau de prix pour 3 exercices budgétaires (modèle téléchargeable sur le site).</li><li>4. Un planning de formation comportant des dates de bilans (il pourra être rediscuté avec les SIAE bénéficiaires, selon leurs besoins et la période d'obtention des financements)</li><li>5. Les preuves de respect des obligations relatives à la qualité des actions de formation (décret n° 2015-790), cf./ « grille d'évaluation qualité des actions de formation ».</li><li>6. Une attestation en cours de validité pour les formations soumises à autorisations réglementaires.</li></ol>
<b>Informations liées au fonctionnement du programme</b>	Cette action de formation est susceptible d'être financée par le FSE, ce qui implique l'application des règles de gestion et de répondre aux exigences de contrôle correspondantes. Des modèles de document liés à ces règles seront transmis à l'organisme de formation retenu, le cas échéant. La mise en œuvre des actions financées à l'heure-groupe est conditionnée à la constitution et au maintien d'un nombre minimum de 8 participants, sauf dérogation exceptionnelle accordée par IAE Grand Est en lien avec les financeurs des actions.

## Modalités de choix du prestataire

### Critères de choix

Le choix du prestataire retenu sera effectué par les SIAE destinataires de la réponse à ce cahier des charges en lien avec le relais territorial. Les offres seront étudiées sur la base des critères instaurés par le décret qualité (n°2015-790) ainsi que du coût proposé, pondérés de la manière suivante :

Notation	Critère
note sur 5	1. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé
note sur 5	2. Adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires
note sur 5	3. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
note sur 5	4. Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés des formations
note sur 5	5. Conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus 6. Prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires et les prescripteurs de l'action
note sur 5	7. Coût de la formation

En cas de désistement d'un prestataire au cours des programmations 2019-2020-2021, IAE Grand Est pourra retenir la seconde proposition la plus adaptée sans relancer une nouvelle mise en concurrence.

### Modalités de remise des offres

La réponse au cahier des charges devra être transmise au plus tard à la date limite indiquée en première page :

- par mail aux destinataires ci-dessous
- une version originale par courrier devra être parvenue au relai territorial à la même date (à l'attention de Camille AUNIS70 avenue des Vosges 67000 Strasbourg).

**Le non-respect des modalités de remise des offres est éliminatoire.**

### Destinataires de la réponse

Structures	Contact	Mail
<i>Tremplins</i>	<i>Myriam MOCK</i>	<i>m.mock@tremplins67.com</i>
<i>Entraide Emploi</i>	<i>Pascale FEIDT</i>	<i>pfeidt@entraide-emploi.fr</i>
<i>Bruche Emploi</i>	<i>Wendy DEGAUQUIER</i>	<i>bruche.emploi@orange.fr</i>
<i>Relais Territorial URSIEA</i>	<i>Camille AUNIS</i>	<i>camille.aunis@urisea.org</i>

## Cahier des charges

<b>Description de l'action</b>	<p>Les Associations intermédiaires mettent à disposition du personnel, principalement auprès de particuliers, pour réaliser l'entretien des locaux, du linge, des jardins et réaliser des petits travaux de bricolage. Elles sont à l'origine de cette action, qui a pour objectif d'apporter aux salariés les compétences de base nécessaires à l'adoption d'une posture professionnelle adaptée lors des interventions au domicile des particuliers.</p>
<b>Public</b>	<p>Cette formation concernerait 2 groupes de 8 à 12 salariés en parcours d'insertion. Ces personnes, éloignées du marché du travail, font face à des difficultés sociales et professionnelles importantes. Elles sont peu qualifiées et peuvent rencontrer des difficultés de lecture et d'écriture. La plupart sont réfractaires à des formations trop proches du système scolaire. Elles sont débutantes ou très peu expérimentées dans l'intervention à domicile. Il est à noter que les heures de formation se déroulent sur temps de travail et sont donc rémunérées. Aucun pré-requis n'est fixé à l'entrée en formation.</p> <p>Le démarrage de la formation est conditionné à la constitution d'un groupe minimum de 8 participants, sauf dérogation accordée par la structure de coordination en concertation avec le financeur de l'action.</p>
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• savoir situer son niveau d'intervention en fonction des attentes du client et des missions autorisées par la loi selon le type d'agrément (simple ou qualité) Ne pas véhiculer le client par exemple, ...</li><li>• savoir se présenter et s'adresser au client de façon adaptée (ton et vocabulaire) Problème du tutoiement - « Madame la cliente », les bonnes questions à poser lors de la première intervention, ne pas poser de question d'argent, banque etc....</li><li>• respecter les règles de discrétion et de réserve exigées dans la relation client, respecter notamment les différences culturelles ou de mode / niveau de vie Acceptation des usages et modes de vie des clients, ne pas parler de sa vie personnelle, ne pas questionner le client, ne pas répéter des conversations entendues chez le client, attention au jugement sur la vie du client, Intimité du client, Ne pas se servir chez le client, Comportement/ accusation de vol, Ne pas apporter de cadeaux aux clients, Faut-il accepter les cadeaux d'un client ?</li><li>• être capable de bien représenter son employeur auprès des clients, être consciente de l'impact de l'image véhiculée, et de la façon de l'adapter Tenue vestimentaire Hygiène, port des gants ( à fournir ?) Les chaussons ( pas dans la douche avec les bottes à talons), cigarette- pause café, respect des collègues- pas de critiques sur les autres intervenantes, intégrité- ne pas chercher à garder les clients en cas de remplacement...</li></ul>
<b>Démarche pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afin que la formation réponde aux attentes des AI et aux spécificités du public, les contenus de formations seront précisés en amont lors d'une rencontre associant les formateurs intervenants et les associations intermédiaires.</li><li>• Des méthodes innovantes pourraient être mises en œuvre pour susciter l'adhésion des stagiaires à la formation. Elles privilégieront les supports visuels et les échanges à l'oral.</li><li>• Un document récapitulatif des contenus de formation essentiellement basée sur l'illustration sera remis aux participants.</li><li>• Les formateurs et l'organisme de formation seront en capacité de s'adapter au public salarié en parcours d'insertion.</li><li>• Votre réponse au présent cahier des charges comportera une trame de l'outil de formalisation que vous proposez et les indications concernant la façon dont il sera utilisé et remis aux salariés.</li></ul>
<b>Calendrier et rythme</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chaque groupe bénéficiera de deux journées de formation de 5 heures chacune.</li><li>• Calendrier : Les journées de formation seront organisées des lundis ou des mardis. Les dates seront définies avec les AI au moment de l'obtention des financements.</li></ul>
<b>Lieu et matériel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lieu : les différents groupes se répartiront sur le territoire bas-rhinois au plus près de la localisation des AI. Vous préciserez les lieux de formation que vous proposez pour les sites</li></ul>

suivants :

- Molsheim

- Saverne

Locaux et matériel mis à disposition par l'organisme de formation.

Le lieu et le matériel nécessaires à la réalisation de l'action sont à la charge de l'organisme de formation.

## Suivi de l'action

L'organisme de formation s'engage à :

**1. participer aux réunions de lancement** des actions mutualisées le cas échéant. A l'issue de ces rencontres, il réalisera à l'attention des SIAE et des stagiaires une fiche synthétique de l'action présentant succinctement les objectifs et contenus de la formation, les informations concernant sa mise en œuvre (durée, calendrier, horaires, lieu) et les noms et coordonnées des référents (SIAE et OF).

**2. informer les salariés en parcours d'insertion sur l'action.** Il transmettra aux SIAE, en amont de la formation, une fiche de présentation comportant : objectifs pédagogiques, modalités de sélection (pré-requis, critères d'accès), les financeurs de l'action, le calendrier, les coordonnées des personnes référentes au sein de l'organisme et les ressources documentaires et modalités d'accès à ces ressources. Au démarrage de l'action, il remettra le règlement intérieur aux stagiaires, et prévoira l'élection de délégués des stagiaires pour toute action supérieure ou égale à 200h (dans un délai de 15 jours à un mois).

**3. gérer l'organisation et la restitution des réunions de bilans** intermédiaires et finaux. Les modalités (nombre, dates et déroulement des bilans) sont convenues avec les SIAE et le relais territorial en réunion de lancement.

**4. transmettre de manière hebdomadaire les émargements** des séances par mail aux différents employeurs. Pour les actions relevant des compétences clés, les émargements préciseront les noms des employeurs et mentionneront les salariés absents. Le relais territorial pourra demander à être également destinataire de ces envois.

**5. remettre des attestations de compétences détaillées / portefeuilles de compétences** aux stagiaires en fin de formation, ainsi qu'une copie aux accompagnateurs socioprofessionnels. Conformément à la loi du 24 novembre 2009, ce document mentionnera les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis et des épreuves de validation le cas échéant.

La réponse au cahier des charges devra comporter un modèle du document proposé.