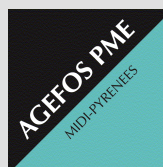


Appel à propositions

CATALOGUE D'ACTIONS COLLECTIVES SERVICES A LA PERSONNE

AGEFOS PME
Midi-Pyrénées



Date de lancement de l'appel à propositions : 16 février 2010
Date de clôture des candidatures : 3 mars 2010

Sommaire du document

Présentation du projet de catalogue	p. 3
Présentation du cahier des charges	p. 6
Modalités de cet appel à propositions	p. 9

LE PROJET : CATALOGUE D'ACTIONS COLLECTIVES SERVICES A LA PERSONNE

ORGANISME COMMANDITAIRE

AGEFOS PME MIDI PYRENEES

Organisme Paritaire Collecteur Agréé Interprofessionnel et Interbranches pour la gestion du fonds d'assurance formation des salariés des Petites et Moyennes Entreprises.

Nos missions principales :

- Etude des besoins de formation professionnelle et emploi des TPE et PME/PMI adhérentes
- Collecte des fonds de la formation professionnelle des entreprises
- Gestion et financement de la formation professionnelle des salariés des entreprises adhérentes
- Financement des actions de formation dans le cadre de la professionnalisation
- Recherche de cofinancements auprès des différents acteurs de la formation professionnelle et de l'emploi

Nos actions :

- Informer, guider et sensibiliser les chefs d'entreprises et les salariés sur le domaine de la formation professionnelle continue
- Inciter et déployer la formation professionnelle dans les TPE-PME
- Accompagner les entreprises dans l'implémentation d'actions de formation en lien avec une gestion prévisionnelle des compétences
- Favoriser le développement et le maintien de l'emploi grâce au principe d'alternance
- Encourager les entreprises qui souhaitent accroître l'employabilité de leurs salariés
- Promouvoir la diversité et l'égalité professionnelle dans l'entreprise

LE CONTEXTE GLOBAL

Avec 1,9 millions de salariés et une croissance de ses effectifs de 5,5% par an depuis 1990, le secteur des services à la personne représente le premier secteur de l'économie française. Emplois de proximité, les services à la personne améliorent la qualité de vie des Français et renforcent les liens de solidarité, dans une société qui a vu son organisation et ses rythmes bouleversés notamment par l'augmentation du travail des femmes et le vieillissement de la population.

Les services à la personne, produits localement, doivent être à la hauteur des attentes des consommateurs. Pour améliorer l'attractivité de ces métiers, il faut modifier et valoriser l'image et la représentation qu'en ont les citoyens. Loin d'être des petits boulots, les métiers de services à la personne sont des métiers de l'humain, essentiels à la cohésion de notre société. Le développement des services à la personne ne se fera pas sans garantir aux particuliers et aux familles, la qualité de service.

La formation professionnelle continue de ces personnels, le plus souvent à très bas niveau de qualification, est donc un enjeu essentiel pour le secteur. Or ces entreprises de services à la personne disposent généralement d'une trésorerie limitée, rendant plus que délicat le déploiement d'un plan de formation conforme à la réalité des besoins.

Le catalogue d'actions collectives vient donc proposer des actions adaptées aux besoins du secteur et les rend accessibles au plus grand nombre de ces entreprises.

L'OBJECTIF GENERAL DU PROJET

Ce catalogue doit apporter une offre simple aux TPE-PME de Service à la Personne sur les sessions auxquelles ils peuvent inscrire leurs salariés à proximité de chez eux.

Ce catalogue a pour objectif de répondre à une triple nécessité :

- une réponse adaptée à un réel besoin de professionnalisation sur le secteur des entreprises de services à la personne
- l'identification d'organismes de formation garants d'une qualité d'offre de formations, homogène, déconcentrée et réactive
- la facilitation de la gestion des formations, à un coût négocié et unique pour nos adhérents, notamment pour les TPE.

LES PARTENAIRES DU PROJET

- AGEFOS PME Midi-Pyrénées
- DRTEFP (ETAT, FOND SOCIAL EUROPEEN)
- Fonds Unique de Péréquation

CONTENU DE L'APPEL A PROPOSITIONS

Cet appel à propositions global pour le projet se répartit en trois points correspondant à l'offre de service du catalogue d'actions collectives :

- des actions sur les techniques professionnelles des métiers des SAP, issues du Catalogue FEPEM et adaptées aux prestataires
- des actions transverses correspondant à des nécessités importantes du secteur : Sauveteur secouriste du travail, PCIE, Savoirs de base, Risques routiers
- deux actions créées sur mesure : « Savoir Etre / Culture d'entreprise » et « Management »

IMPORTANT : le public visé est composé de salarié(e)s d'entreprises et non de salarié(e)s du particulier-employeur ; le discours doit donc être adapté en fonction, de manière à stimuler le sentiment d'appartenance à l'entreprise.

La réponse comprendra impérativement :

1. Une fiche de présentation de l'organisme prestataire
2. Une fiche de synthèse de l'offre comprenant le contenu des modules et les propositions tarifaires
3. Les conditions de réalisation du projet et les garanties proposées pour adapter le contenu des modules FEPEM à un public de salariés d'entreprises
4. Le catalogue présentant les formations proposées par l'organisme
5. Une présentation des formateurs chargés des stages concernés

Y seront annexés :

- L'attestation sur l'honneur de régularité sociale et fiscale
- Le numéro de déclaration d'activité formateur
- Tout document attestant des références de l'organisme sur la thématique concernée.

CONDITIONS DE REALISATION

Dans le cadre de la négociation de la convention collective, AGEFOS PME a été désigné comme OPCA de la branche des entreprises de services à la personne. A ce titre et pour faire suite à une GPEC menée en Haute-Garonne, nous mettons en place un Catalogue d'Actions Collectives spécifique à ce secteur.

Nous demandons aux organismes de formation qui souhaitent se positionner sur le présent appel à propositions de nous communiquer les éléments suivants :

A. L'intitulé, les dates, lieux et contenus des stages qu'ils organisent sur l'ensemble des huit départements de Midi-Pyrénées pour la période du 15 mars 2010 au 31 décembre 2010, *sur les thèmes de formation suivants :*

- certains modules de Formation Continue des Salariés du Particulier Employeur : liste précise fournie dans la partie Cahier des Charges
- Sauveteur secouriste du travail
- Risques routiers

B. La création d'une offre spécifique pour 2 stages de formations répondant au descriptif dans la partie Cahier des Charges ; ces 2 stages s'intégreront au Catalogue d'Actions Collectives.

Ces 2 formations s'intitulent :

- Savoir-être et culture d'entreprise, pour les intervenants
- Le management intermédiaire, pour les Encadrants intermédiaires

C. Les conditions tarifaires préférentielles qu'ils seront amenés à proposer aux adhérents de l'Agefos PME qui se seront inscrits au travers du catalogue d'actions collectives, objet du présent appel à propositions.

La réalisation du projet se déroulera en quatre étapes:

1. Le choix des formations retenues suite à l'identification précise des besoins de nos adhérents et l'adéquation à leurs contraintes opérationnelles.
2. La diffusion d'un catalogue clair, lisible et exhaustif autorisant une grande souplesse administrative (bulletins d'inscription simplifiés).
3. Une logistique simple: les adhérents s'inscrivent sur des actions de formations « labellisées Agefos PME » issues des catalogues des organismes retenus (pas d'annulation faute de participants, pas de pénalités pour non réalisation ou réalisation partielle d'une convention).
4. La conclusion de partenariats financiers dans le but de proposer des formations à prix avantageux.

PRESENTATION DU CAHIER DES CHARGES DU PROJET

RESULTATS ATTENDUS DU DISPOSITIF DE FORMATION

L'objectif de ce dispositif de formation financé par AGEFOS PME est de développer l'employabilité des salariés du secteur des services à la personne. Indirectement, ces actions contribueront également à améliorer l'image de marque du secteur des services à la personne auprès du grand public.

CIBLE CONCERNEE ET PUBLIC BENEFICIAIRE

Ce dispositif est à destination des salariés des TPE PME de services à la personne de Midi-Pyrénées. Il est également ouvert à des salariés de structures membres du Groupe COORACE et adhérentes à l'AGEFOS PME.

DUREE

Ce dispositif se présente sous la forme **d'actions de formation de courte durée**.

A NOTER :

☞ *Idéalement, les formations se dérouleront **en plusieurs demi-journées non consécutives**, afin de favoriser la réceptivité par le public ciblé.*

☞ *Prévoir des possibilités de formation sur les mercredis et les samedis matins, où les salarié(e)s auront davantage de disponibilités.*

Les sessions de stage ouvertes dans le cadre de ce catalogue d'actions collectives spécifiques Services à la Personne peuvent se dérouler **jusqu'à la fin de l'année 2010**.

LIEU

L'ensemble des actions de formation devront se dérouler dans les locaux de l'organisme retenu (ou loués par ses soins). Nous porterons une attention particulière aux territoires et aux sessions délocalisées pour que l'ensemble des départements bénéficient de la mesure.

DEROULEMENT PEDAGOGIQUE DE L'ACTION

Le déroulement pédagogique doit être fondé sur le principe d'actions collectives avec des sessions de formations programmées et réalisées en INTER.

La formation sera tournée, d'une part, vers l'apport de connaissances et de méthodes et, d'autre part, vers la résolution pratique de difficultés rencontrées par les stagiaires de ces TPE PME.

Sous la forme d'actions collectives, le dispositif doit orienter vers:

- la résolution pratique de difficultés rencontrées par les salariés
- l'apprentissage de méthodes concrètes
- le renforcement des comportements fondamentaux indispensables à la fonction de salarié d'une entreprise de service chez des particuliers

CONDITIONS FINANCIERES

Nous indiquer pour chaque action de formation le coût global par stagiaire et le montant consenti pour les adhérents AGEFOS PME.

CONTENU DE L'APPEL A PROPOSITIONS

1. Actions Spécifiques SAP

Nous avons sélectionné dans le catalogue FEPEM les actions les plus adaptées aux besoins des entreprises prestataires sur les thèmes spécifiques aux métiers des SAP.

Pour chacune de ces formations, merci de nous faire parvenir les stages que vous avez déjà planifiés en 2010, sur lesquels nous pourrions placer des salariés de nos adhérents. Merci de nous préciser vos conditions minimales d'ouverture des stages.

Enfin, comme nous souhaitons des modules courts, vous pouvez nous proposer d'adapter les contenus de ces modules FEPEM pour un nombre d'heures inférieur, quand cela est possible.

Approfondir les techniques professionnelles
Entretien du cadre de vie
Entretien du linge et techniques de repassage
Intervenant au domicile pour petits travaux d'extérieur
Intervenant au domicile pour petits travaux d'intérieur
Organisations et méthodes de travail
Garder les enfants au domicile
Garde d'enfants - Garde partagée
Garde d'enfants : Activités périscolaires/loisirs
Garde d'enfants de 3 à 10 ans
Garde d'enfants handicapés
Garde d'enfants jusqu'à 3 ans
Relation, communication auprès des enfants
Sécurité, prévention auprès des enfants
Prévenir les situations difficiles
Gestion du stress et relaxation
Santé au travail
Accompagner les adultes âgés ou dépendants
Assistant de vie auprès d'une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer
Assistant de vie auprès des personnes âgées dépendantes
Emploi auprès des personnes âgées non dépendantes
La fin de vie, le deuil
Maintien de l'autonomie dans la vie quotidienne
Mobilisation, ergonomie auprès des personnes âgées et/ou dépendantes
Prévention de la solitude et l'isolement
Prévention et sécurité auprès des personnes âgées et/ou dépendantes
Relation, communication auprès de personnes âgées et/ou dépendantes
Accompagner les personnes handicapées
Assistant de vie auprès d'une personne handicapée
Gérer son activité professionnelle
Apprentissage Internet
Développer le français "compétence professionnelle"

2. Actions transverses utiles

Quelques actions transverses correspondent également à des nécessités importantes sur le secteur des Services à la Personne :

- Sauveteur secouriste du travail
- Risques routiers

3. Actions sur mesure

- Action « Savoir-être et culture d'entreprise »

Le module s'adressera **aux intervenants de terrain**.

Cette formation abordera les thèmes suivants :

- 1/ savoir se positionner et s'affirmer comme interface client/entreprise
- 2/ adopter une attitude de services
- 3/ adapter ses méthodes de travail aux situations en fonction des attentes des clients, dans le respect des règles de l'entreprise
- 4/ optimiser la communication avec le client et l'entreprise
- 5/ comprendre la notion de « culture d'entreprise », l'importance des valeurs partagées, etc.

Durée idéale : 7 à 8h, en deux demi-journées non consécutives

- Action « Management intermédiaire »

Le module s'adressera **aux encadrants intermédiaires**.

Cette formation abordera les thèmes suivants :

- 1/ se comporter au téléphone, argumenter, convaincre
- 2/ gérer les personnes difficiles, les conflits et le stress
- 3/ gérer une équipe, donner des consignes
- 4/ recruter, fidéliser des salariés
- 5/ accompagner les tuteurs dans leurs missions

Durée idéale : 2 à 3 jours

POSITIONNEMENT DE L'AGEFOS PME DANS LES DISPOSITIFS ET ENGAGEMENTS RECIPROQUES

Dans le cadre du projet de l'élaboration d'un catalogue d'actions collectives services à la personne, AGEFOS PME interviendra à différents niveaux dans la mise en œuvre des dispositifs.

- AGEFOS PME pourra assurer le lancement et la clôture des actions entrant dans la démarche, afin d'assurer le lien entre les entreprises et les prestataires choisis.
- AGEFOS PME s'engage à diffuser largement auprès de tous ses adhérents le catalogue des actions « labellisées » et donc à contribuer activement au succès des sessions.
- Les organismes de formation qui seront retenus s'engagent :
 - à communiquer auprès des entreprises sur la labellisation des actions de formations retenues par l'Agefos PME, y compris au travers d'une éventuelle charte graphique spécifique ;
 - à respecter les obligations de publicité liées à la participation de fonds publics et / ou communautaires (notamment par des attestations de présence avec les logos des partenaires au projet) ;
 - à pratiquer auprès des adhérents de l'Agefos PME, s'étant inscrit via le catalogue labellisé, les mêmes conditions tarifaires préférentielles.

MODALITES DE L'APPEL A PROPOSITIONS

PRESENTATION DE LA CANDIDATURE

Cet appel à propositions est proposé par AGEFOS PME Midi-Pyrénées à tout organisme prestataire de formation et/ou de conseil labellisé par la FEPEM, répondant aux conditions de régularité d'activité et présent en Midi-Pyrénées.

ENVOI DES CANDIDATURES

L'organisme candidat devra retourner sa réponse complétée des pièces justificatives **avant le 3 mars 2010.**

- **Par courrier postal** (le cachet de la poste faisant foi) à

AGEFOS PME Midi-Pyrénées – Valérie ARSANGER
Parc Technologique du canal
14, avenue de l'Europe,
Bâtiment HOUSTON - BP 42125
31521 Ramonville Saint Agne cedex

- **AVEC copie par courrier électronique** à varsanger@agefos-pme.com

DELAIS IMPARTIS

- Publication de l'appel à proposition sur Internet : **16 février 2010**
- Date limite de retour de proposition des prestataires : **3 mars 2010**
- Edition du catalogue d'actions collectives prévue : **avant fin mars 2010**

CRITERES DE SELECTION

La décision sera prise sur la base des réponses au présent appel à propositions par l'AGEFOS PME MIDI-PYRENEES sur les critères suivants :

- Conditions tarifaires
- Garanties présentées pour la prise en compte des particularités du public salarié d'entreprises
- Compétences des formateurs
- Modularité des sessions
- Capacité à intervenir sur l'ensemble du territoire de Midi-Pyrénées

CLAUSE DE CONFIDENTIALITE

L'ensemble des outils et méthodes conçus et utilisés dans le cadre du projet CATALOGUE D' ACTIONS COLLECTIVES SERVICES A LA PERSONNE resteront la propriété d'AGEFOS PME et ne pourront être utilisés à d'autres fins sans l'accord express d'AGEFOS PME.

Les outils initiaux apportés par les consultants et servant à la construction d'outils et méthodes utilisés dans le cadre de la démarche du CATALOGUE D' ACTIONS COLLECTIVES SERVICES A LA PERSONNE restent la propriété des consultants et des organismes de formation.

Dans le cadre de sa mission, le prestataire est tenu au devoir de réserve et s'engage à observer une stricte discrétion quant aux informations qu'il sera amené à connaître dans l'exercice et à l'occasion de sa mission. Il s'engage à ne pas effectuer de copies ni transmettre à autrui les fichiers informatiques qu'il réalise ou dont il a communication dans le cadre de ce projet.