

## **UNIFAF - OPCO Santé GRAND EST**

ACTION COLLECTIVE REGIONALE  
au bénéfice des Travailleurs Handicapés d'ESAT de  
Lorraine

**Campagne 2020**

**« Accueil clientèle »**

Cahier des charges TH 03.20

Décembre 2019

Proposition à adresser **impérativement par courrier électronique**  
**et (un seul exemplaire) par courrier postal à :**

Catherine TANGUY  
Responsable du Pôle Gestion Conseil  
UNIFAF; déléataire de l'OPCO Santé Grand Est (Délégation Champagne Ardenne)  
8 rue du Port de Marne  
51000 CHALONS EN CHAMPAGNE

[Catherine.tanguy@unifaf.fr](mailto:Catherine.tanguy@unifaf.fr) et [ingrid.boutter@unifaf.fr](mailto:ingrid.boutter@unifaf.fr)

**Date limite de réception des offres : 31 janvier 2020**

## 1. Identification du commanditaire

Depuis le 1er avril 2019, Unifaf est devenu le délégataire de l'OPCO Santé. Implanté au niveau national, Unifaf, jusqu'en 2019, représente la branche sanitaire, sociale et médico-social à but non lucratif. Sa présence est dans chaque région. Les délégations régionales, d'une part, analysent et évaluent les besoins en formation à partir des spécificités locales et des paramètres propres à la branche professionnelle et, d'autre part, assurent la gestion des fonds, le suivi et le conseil aux adhérents et à leurs salariés. Ses adhérents sont des associations, fondations, mutuelles, congrégations (exemples : hôpitaux, centres de rééducation fonctionnelle, maisons de retraite pour personnes âgées dépendantes, instituts médico-pédagogiques (IME) , foyers d'hébergement pour adultes handicapés, établissements et services d'aide par le travail (ESAT), maisons d'enfants à caractère social (MECS), etc.).

Pour plus d'informations, consulter notre enquête emploi 2017:

<https://enquete-emploi.unifaf.fr/>



Cet appel à projet concerne les Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) du Territoire de Lorraine. Ce sont 49 ESAT, portés par 16 associations accueillant 4737 travailleurs handicapés.

Pour autant, cette action pourra être déployée sur les 2 autres territoires du Grand Est : L'Alsace et la Champagne Ardenne

## 2. Objet du marché

La loi du 11 février 2005 et ses décrets d'application, notamment le décret du 20 mai 2009, le décret du 27 décembre 2016, ont exprimé la volonté du parlement et du gouvernement de promouvoir la formation professionnelle des travailleurs handicapés d'ESAT. Des moyens supplémentaires ont été attribués aux ESAT pour satisfaire cette exigence. L'administration a confié la gestion de ces Fonds, pour les ESAT de la branche associative sanitaire, sociale et médico-sociale à UNIFAF.

C'est dans ce cadre qu'un Comité de Pilotage pour le développement de la formation des Travailleurs handicapés d'ESAT s'est constitué sur le territoire de Lorraine.

Il permet ainsi de détecter et recenser les besoins en formation des travailleurs en proposant des thèmes d'actions collectives régionales.

Dans le cadre de ces ACR, nous souhaitons mettre en place une action de formation intitulée « Accueil clientèle »

### **3. Description de la demande**

#### **a. Contexte**

Plusieurs ESAT de la région ont repéré des besoins de développement de compétences de leurs ouvriers notamment en matière d'accueil de la clientèle. De la serre, à la blanchisserie, en restauration, atelier repassage ou marchés agro alimentaires, les ouvriers d'ESAT sont en contact avec la clientèle.

#### **b. Objectifs**

##### ***Objectif principal :***

Cette formation a pour objectif de développer, perfectionner les connaissances des travailleurs handicapés, lesquels, possèdent un niveau de maîtrise de la lecture et de l'écriture très hétérogène. Il s'agira, par conséquent, d'adapter les méthodes et supports pédagogiques au public. L'action de formation devra permettre, à son issue, aux participants d'être dans une démarche et posture professionnelles dans la relation client.

##### ***L'action de formation recouvrira les objectifs suivants :***

- Connaître les notions de base en accueil et en présentation générale
- Faire acquérir aux participants les compétences nécessaires à la pratique du vocabulaire d'une démarche de vente et de service
- Se donner les moyens afin d'établir une action commerciale aboutissant à un résultat positif
- Savoir argumenter, reformuler, questionner
- Adapter son attitude selon les moyens de communication (téléphonique, physique...)
- Connaître les règles de présentation générale (notions d'hygiène)
- Savoir saisir les bordereaux de livraison et encaisser

#### **c. Public ciblé**

Travailleurs handicapés d'ESAT de Lorraine.

#### **d. Etablissements concernés**

ESAT

### **4. Description des prestations attendues**

Les organismes de formation sélectionnés devront :

- Réaliser l'ingénierie pédagogique,
- Prendre contact avec les ESAT qui recevront la formation en amont des sessions afin, éventuellement, d'exprimer les besoins en matériels nécessaires.
- Animer les modules constituant le dispositif de formation
- Elaborer des bilans permettant d'évaluer le dispositif de formation. Des bilans individuels permettront d'identifier le soutien nécessaire à mettre en œuvre par l'ESAT en cas de non acquisition ou d'acquisition partielle des compétences attendues
- Prendre des photos de groupes ou individuelles des stagiaires en formation (en vue de la remise des attestations de formation prévue en mars N+1 pour l'ensemble des TH concernés par les actions collectives d'Unifaf)

#### **a. Durée**

La durée de la formation est laissée à l'appréciation de l'organisme de formation. Cependant, une journée de formation ne dépassera pas 6h et ne sera pas dispensée le vendredi après midi.

#### **b. Constitution des groupes**

Le nombre de sessions est dépendant du nombre de personnes inscrites. Les sessions de formation se dérouleront au sein des ESAT.

Un groupe comptera idéalement 10 participants maximum.

Unifaf; déléguataire de l'OPCO Santé Grand Est se chargera des inscriptions et de la constitution des groupes, et demandera à l'organisme de formation un calendrier des dates de formation à l'issue du retour des inscriptions.

#### **c. Contenus et moyens pédagogiques**

Il appartient au prestataire de définir un contenu et une pédagogie permettant de répondre aux objectifs précédemment énoncés. Au vu des bilans des sessions de formation, l'organisme pourra ajuster le déroulé et le support de formation dans une

logique d'amélioration continue.

Les méthodes pédagogiques employées viseront à la participation active et à l'adhésion des stagiaires. Les exposés seront illustrés d'exercices pratiques et les supports adaptés au public concerné.

La remise d'un support pédagogique structuré et réellement adapté à la formation délivrée est demandée.

Dans l'éventualité où un matériel spécifique serait requis par l'organisme de formation, ce point devra être spécifié et souligné dans la proposition. Toutefois, dans l'éventualité où ce matériel pourrait ne pas être mis à disposition du formateur, Unifaf; déléataire de l'OPCO Santé Grand Est ne saurait en être tenu pour responsable.

#### **d. Calendrier prévisionnel**

La formation aura lieu au cours du 2<sup>ème</sup> trimestre 2020.  
Les vacances scolaires et les vendredis sont à éviter.

#### **e. Suivi et évaluation du dispositif**

Afin de suivre le déploiement de l'action, l'organisme de formation sélectionné devra réaliser :

- Un positionnement initial
- Une évaluation des acquis pendant et à l'issue de la formation : évaluation individuelle par stagiaire.
- Un bilan formateur à la suite de chaque session faisant état des difficultés, des points forts ainsi que des axes d'amélioration possibles (cible, durée, contenu).

A noter qu'un représentant d'Unifaf; déléataire de l'OPCO Santé Grand Est ou du COPIL TH de Lorraine pourra effectuer un bilan en présentiel sur une des sessions organisées. L'organisme de formation devra prévoir un temps d'échanges avec les stagiaires, le formateur et le moniteur ou référent de l'ESAT.

### **5. Organisation logistique et administrative**

Le prestataire est responsable à minima :

- De proposer un calendrier de mise en œuvre des sessions de formation lorsque les groupes seront définis

- De faire émarger les stagiaires par demi-journée de formation  
Un modèle de feuille d'émargement avec les mentions souhaitées sera envoyé au prestataire retenu par courrier électronique.
- De transmettre à chaque stagiaire une attestation de formation précisant le périmètre et la durée de celle-ci.
- De mettre à disposition des stagiaires sous forme électronique et papier les supports de formations utilisés, ainsi que tout document écrit ou audiovisuel pertinent ; ces éléments seront également à adresser à Unifaf; délégué de l'OPCO Santé Grand Est.

## 6. Financement et facturation

### a. Financement

Les frais d'animation, d'ingénierie, les frais de transport et d'hébergement du formateur, les frais éventuels de reproduction et d'acheminement des supports sur le lieu de formation sont plafonnés à **1 200€ TTC** par jour de formation.

A noter, **une dégressivité du prix selon le nombre de sessions est fortement conseillée.**

Les frais de déplacement du ou des formateur(s) devront être clairement distingués des frais pédagogiques. Aucun frais supplémentaire ne pourra être facturé à Unifaf; délégué de l'OPCO Santé.

### b. Facturation

La facturation devra nous parvenir **obligatoirement un mois après la fin de chaque session** et devra être accompagnée des feuilles d'émargement, de la compilation des évaluations de chaque participant, la synthèse des évaluations et le bilan formateur.

Les postes de frais devront être détaillées (coût pédagogique, frais déplacement, frais de repas,...)

- Les frais de repas du midi des stagiaires sont financés par les ESAT.

## 7. Eléments de contractualisation

### a. Organisme de formation candidat

Les organismes de formation candidats devront :

- Disposer d'un numéro de déclaration d'activité en cours de validité
- Etre référencés au Data Dock

#### **b. Nature du contrat**

Un contrat de prestation de services sera conclu entre Unifaf; délégataire de l'OPCO Santé Grand Est et l'organisme de formation retenu.

#### **c. Durée du marché**

La durée maximale du marché est de 3 ans.

Les contrats seront conclus pour une durée de un an, et selon satisfaction des bilans et estimation des besoins, pourront être renouvelés 2 fois.

### **8. Organisation et sélection de l'organisme de formation**

La sélection des organismes de formation est organisée par Unifaf; délégataire de l'OPCO Santé Grand Est.

#### **a. Format de la proposition technique et commerciale**

**En tenant compte de ce cahier des charges, les propositions des organismes de formation devront faire apparaître clairement :**

- la perception de la problématique ;
- une proposition précise du contenu de la formation, détaillée par séquences de formation ;
- les méthodes, techniques et outils pédagogiques
- la durée totale de la formation (*en heures et en jours*) et la durée par séquence de formation ;
- le rythme de la formation ;
- Les outils / livrables qu'il envisage de fournir aux stagiaires
- le dispositif d'évaluation prévu ;
- le nombre maximum de participants ;
- le coût de la formation (*T.T.C.*), en distinguant et détaillant :
  - les frais pédagogiques,
  - le cas échéant, les frais de transport et d'hébergement des intervenants,
- Confirmer sa capacité à intervenir sur l'ensemble du territoire Grand Est (Alsace, Lorraine et Champagne Ardenne)
- les références de l'organisme de formation pour des actions similaires (*intitulé des actions, nom de l'établissement bénéficiaire, type de public bénéficiaire*)
- les références et le C.V. du ou des intervenant(s) sur une formation de ce type ;
- le nom et la qualité de la personne responsable du projet (avec mail et numéro de téléphone) ;

Dans sa réponse, le candidat pourra proposer :

- Un intitulé pour l'action de formation
- Des pré-requis nécessaires.

**Pièces indispensables à joindre à la proposition :**

- Le programme (sur format A4) qui sera remis aux participants
- La fiche « Déroulé Pédagogique » - Fiche en Annexe I
- La fiche « Synthèse de l'offre » permettant d'identifier votre numéro de déclaration d'activité et votre numéro de SIRET, N° DPC si besoin, et référencement dans le Data Dock + Proposition technique et financière – Fiche en Annexe II
- Fiche synthétique à destination des adhérents – Fiche en Annexe III (cette fiche sera à renvoyer sous format word par le prestataire retenu)

**b. Candidature**

Les candidatures doivent être adressées **avant le 31 janvier 2020** :

- Par voie électronique à [catherine.tanguy@unifaf.fr](mailto:catherine.tanguy@unifaf.fr) – Responsable du Pôle Gestion Conseil du Grand Est et [ingrid.boutter@unifaf.fr](mailto:ingrid.boutter@unifaf.fr)
- Par courrier à :

**UNIFAF; déléataire de l'OPCO Santé du GRAND EST**

*Délégation de Champagne Ardenne*

8 rue du Port de Marne

51000 CHALONS EN CHAMPAGNE

Les questions seront adressées exclusivement par mail à [catherine.tanguy@unifaf.fr](mailto:catherine.tanguy@unifaf.fr) ou [ingrid.boutter@unifaf.fr](mailto:ingrid.boutter@unifaf.fr)

Aucune réponse ne sera donnée par téléphone.

**IMPORTANT**

En cas de désaccord sur le choix de l'organisme de formation, il sera possible de demander aux prestataires candidats d'auditionner en réunion de COPIL.

La sélection des organismes de formation sera effectuée d'ici la fin du mois de février 2020.

**c. Critères d'appréciation des candidatures**



- Conformité administrative - **Eliminatoire**
- Conformité du contenu pédagogique (compréhension générale de la demande, cohérence entre objectifs et contenus, présentation détaillée et séquencée du programme, adéquation des méthodes et techniques pédagogiques aux objectifs, caractère innovant, durée/rythme, modalités d'évaluation) **40 %**
- Expertise intervenants et Organisme de formation (expertise sur du prestataire sur la thématique, connaissance du secteur du ou des intervenant(s), expérience pédagogique du formateur sur la thématique, expérience pédagogique du formateur avec le public ciblé) **30 %**
- Organisation de la formation (couverture territoriale Grand Est, respect des lieux, respect du calendrier, possibilité de décliner en intra association, moyens logistiques dédiés) **15 %**
- Coût (coût pédagogique, frais de déplacements, prix dégressif,...) **15 %**

**ANNEXES**

**Annexe I :**

Déroulé pédagogique

**Annexe II :**

Synthèse de l'offre

**Annexe III :**

Fiche synthétique à destination des adhérents

Déroulé pédagogique à joindre à la proposition

Déroulé pédagogique	Objectifs	Contenus	Méthodes pédagogiques	Formateur
J1 matin				
J1 après-midi				
J2 matin				
J3 après-midi				

**SYNTHESE DE L'OFFRE**

(à renseigner obligatoirement et à joindre au dossier de candidature)

**1. Identité de l'organisme**

(Cette fiche est à remplir par l'organisme porteur de la réponse à l'appel à candidature, désigné *pilote* du dispositif. En cas de co-traitance, cette fiche est à dupliquer et à remplir par chaque organisme co-traitant)

<b>Nom de l'organisme</b>	
<b>SIRET et N° de DA</b>	
<b>Adresse du siège social</b>	
<b>Forme juridique</b>	
<b>Date de création</b>	
<b>Numéro de déclaration d'activité de l'organisme de formation</b>	
<b>Nom(s) du (des) dirigeant(s)</b>	
<b>Nom et fonction de la personne contact pour le dispositif</b>	
<b>Ligne directe et courrier électronique de la personne contact</b>	
<b>Effectif global</b>	
<b>Dont nombre de salariés permanents</b>	
<b>Effectif de formateurs</b>	Effectif de formateurs
<b>Couverture territoriale</b>	<input type="checkbox"/> <i>Grand Est</i> <input type="checkbox"/> <i>National</i>
<b>Démarche ou</b>	<input type="checkbox"/> <i>Oui Préciser :</i>

certification qualité	<input type="checkbox"/> Non
N° d'enregistrement dans DATA DOCK	
Mise à disposition de locaux	
Equipements informatiques pour le cycle NTIC	Non concerné par cet AO.

## 2. Proposition technique et financière

Coût pédagogique	
Coût transport du (des) formateur(s)	
Coût hébergement du (des) formateur(s)	
Coût total	

**FICHE TECHNIQUE SYNTHETIQUE**

*(à renseigner obligatoirement et à joindre au dossier de candidature)*

<b>Secteurs :</b> .....  <b>Public visé :</b> .....  <b>Durée :</b> .....  <b>Organismes de formation :</b> .....  <b>Interlocuteur OF (Prénom          NOM, tel et mail) :</b>   <b>Intervenant(s) :</b>	<b>Contexte</b>
	<b>Objectifs</b>
	<b>Pré-requis</b>
	<b>Contenu</b>