



Nouvelle-Aquitaine

## **CAHIER DES CHARGES**

### **POUR UNE ACTION DE FORMATION DE L'ASFA 64 2020**

**« Adapter les pratiques professionnelles aux nouveaux médias »**

\*\*\*\*\*

Proposition à retourner impérativement par courrier électronique à :

Marcelline LEVEQUE, Conseillère Emploi Formation

[Marcelline.leveque@opco-sante.fr](mailto:Marcelline.leveque@opco-sante.fr)

&

Marine PALLAS, Chargée de projet Ingénierie

[Marine.pallas@opco-sante.fr](mailto:Marine.pallas@opco-sante.fr)

**OPCO Santé Nouvelle-Aquitaine**

**Les Bureaux du Lac I**

**6 Rue Théodore Blanc**

**33520 BRUGES**

**Date limite de réception des offres : Vendredi 17 juillet 2020**



## Commanditaire et cadre de l'action

---

Suite à l'agrément donné par le Ministère du travail, l'OPCO Santé a vu le jour le 1<sup>er</sup> avril 2019 dernier. Devenant l'opérateur de compétences du **secteur privé de la santé**, l'OPCO santé regroupe :

- **Le secteur sanitaire, médico-social et social privé à but non lucratif** : ce secteur rassemble les conventions collectives suivantes CCN 51, CCN 66, CCN 65, CCN des centres d'hébergement et de réinsertion sociale IDCC 1001, CCN Unicancer et l'Accord d'entreprise Croix Rouge Française.

Ce secteur rassemble 7 200 associations, fondations, congrégations qui emploient 785 000 salariés et accompagnent 108 000 travailleurs handicapés d'ESAT.

- **Le secteur de la santé au travail interentreprises** . Ce sont 240 services répartis nationalement qui emploient 17200 salariés.
- **Le secteur de l'Hospitalisation privée** qui rassemble les établissements privés de santé, soit 1000 cliniques et hôpitaux privés qui emploient 159 800 salariés. Ainsi que les acteurs privés français regroupant 2400 établissements (EHPAD, Résidences Services Seniors et de soins à domicile...) qui emploient 120 000 salariés.
- **Le secteur du thermalisme** qui rassemble 61 entreprises qui emploient 4700 salariés

Au total, l'OPCO Santé représente près de **11 000 entreprises et associations** qui emploient **plus d'un million de salariés**.

L'offre de services déployée en proximité vis à vis de ses adhérents, a pour ambition :

- D'anticiper les mutations du secteur et de proposer des solutions emploi formation innovantes pour y faire face
- Développer l'alternance comme voie d'accès aux métiers de la santé
- D'accompagner ses adhérents dans l'analyse et la définition de leurs besoins en matière de formation
- Développer les compétences des professionnels de la santé au bénéfice des personnes accompagnées
- D'assurer un service de proximité permettant d'améliorer l'information et l'accès à la formation de leurs salariés
- D'appuyer de manière renforcée les TPE PME pour qu'elles s'emparent et/ou développent la formation de leurs salariés

Vis à vis des Branche constitutives, les missions remplies par l'OPCO viseront à assurer un appui en matière de GPEC au travers des travaux de l'Observatoire et d'assurer un appui pour leur mission de certification.



Nouvelle-Aquitaine

Organisme à vocation nationale, l'OPCO Santé est structuré au périmètre de la Région Nouvelle-Aquitaine et bénéficie d'une implantation en 3 sites répartis sur les 3 ex-territoires (Bruges pour l'Aquitaine, Niort pour Poitou-Charentes et Limoges pour le Limousin).

## Contexte global de la démarche

---

**L'ASFA** est une association créée en 2008 qui a pour but d'intervenir auprès des personnes vulnérables ou des mineurs en danger pour les protéger dans le cadre judiciaire ou contractuel. Cette protection vise à protéger leurs intérêts, à faire valoir leur volonté et à construire avec eux une protection durable dans le temps et dans leur environnement. Les missions sont multiples avec la gestion de différents services et activités :

- La Protection Judiciaire des Majeurs (tutelle, curatelle, MSP, MAJ),
- La Protection des Mineurs (AEMO, AEMO modulée, AGBF)
- Les enquêtes sociales JAF et Juge des Tutelles
- Aide et Soutien aux Tuteurs Familiaux
- Les mandats Protection Future.

L'objectif de l'association auprès des bénéficiaires est "l'émancipation des familles et des personnes vulnérables pour construire avec elle une protection durable".

Dans un contexte de crise sanitaire, le confinement a mis en évidence et valoriser des pratiques novatrices en matière d'accompagnement. Néanmoins, cela a aussi mis en exergue une problématique antérieure : pérenniser un lien de proximité dans une constante augmentation des mesures.

Les personnes accompagnées présentent diverses pathologies nécessitant des adaptations en matière d'accompagnement. Les nouvelles formes de communication ont permis de rapprocher les travailleurs sociaux de certains usagers avec un sentiment moindre d'intrusion dans leur vie privée et social. En effet, la distanciation a ouvert de nouveaux champs d'accompagnements, les professionnels se consacrent davantage à la relation, les moyens utilisés se révèlent être de nouveaux de médiation.

A ce jour, 90% des salariés de l'association sont en télétravail (entre 1 et 4 jours par semaine), ils sont équipés d'ordinateur portable et de Smartphone.

Un logiciel métiers est en cours de développement et une interface pour les personnes accompagnées est disponible. L'enjeu est aussi de les accompagner à son utilisation.

## Attentes

---

L'association souhaite former l'ensemble des professionnels à l'utilisation des outils numériques dans le cadre de l'accompagnement mené auprès des usagers.

L'objectif est d'accompagner les travailleurs sociaux sur l'ensemble des outils numériques, applications et autres réseaux sociaux et d'y intégrer la dimension d'accompagnement des usagers porteur de différentes pathologies (physiques, psychologiques ou psychiatriques) sous l'angle des nouvelles médiations ou médiations innovantes. Quels médias mobilisés et selon quelles situations (téléphone, réseaux sociaux, visioconférence ...) ? Comment préparer les personnes aux nouveaux dispositifs et pour quelle type d'action d'accompagnement ?

Au-delà la formation aux outils, il s'agit d'accompagner les changements de posture professionnelle des mandataires judiciaires notamment, de leur donner des repères et des points d'alertes.

Au cours des 2 derniers mois, dans un contexte de crise sanitaire, l'utilisation de ces outils numériques a permis de maintenir un lien avec les personnes accompagnées et une performance dans la mise en œuvre des mesures. Une logique d'émetteur/récepteur est à l'œuvre dès lors que nous utilisons de nouvelles technologies et qui doit se confronter à une logique d'intervention à la recherche du sens et de la perception de son environnement.

Il s'agira aussi dans cette formation d'échanger sur le « déconfinement » et sa sécurisation dans l'accompagnement des mesures et de l'activité.

Pour ce faire, l'adhérent souhaite développer un savoir faire avec des apports théoriques et pratiques sur l'utilisation de ces dispositifs, leurs optimisations, les conséquences et limites en termes d'accompagnement des mesures. Les usages de ces modalités devront être abordés sous l'angle du secret professionnel. Une approche clinique est recommandée.

## Objectifs généraux

---

Cette formation permettra aux stagiaires de :

- Prendre en mains les outils numériques téléphone, réseaux sociaux, visioconférence...
- Connaître les leviers, les limites et les modalités d'utilisation « raisonnée » de chaque outil
- Contextualiser l'utilisation des ces différents outils au regard des situations d'accompagnement, du public accompagné, des pratiques professionnelles en œuvre (analyse de situation...)
- Donner des clés pour accompagner les usagers dans l'utilisation des plateformes numériques et dédramatiser l'utilisation de ces outils numériques de communication
- Actualiser ses connaissances sur le secret professionnel en lien avec l'utilisation des outils



## **Public bénéficiaire**

---

Cette action de formation s'adresse à près de 70 professionnels issus de l'association ASFA 64 : fonctions supports, assistants mandataires, mandataires, travailleurs sociaux.

## **Pré-requis**

---

*L'organisme de formation pourra indiquer si des pré-requis sont nécessaires pour cette action de formation et les outils doivent se munir les stagiaires pour réaliser cette action de formation.*

## **Méthodes pédagogiques**

---

Il appartient au prestataire de définir le contenu de formation et son organisation pédagogique. Cependant, le dispositif et les méthodes pédagogiques employés devront favoriser la participation des stagiaires et l'interactivité de la formation.

Une attention particulière sera portée aux réponses comportant des modalités pédagogiques innovantes et sur la transférabilité de l'action de formation en distanciel. La capacité à proposer un programme de formation alternant des modules en e-Learning et des travaux en sous-groupes est attendue.

Par ailleurs, toutes suggestions susceptibles de soutenir le caractère innovant de cette action seront les bienvenues.

## **Durée**

---

La durée est à définir selon le découpage pédagogique envisagé par l'organisme de formation.

Cependant, elle ne devra pas dépasser 3 jours au total.

## **Nombre de sessions/groupes**

---

70 professionnels sont à former. Selon les modalités pédagogiques envisagées par l'organisme de formation, 5 à 7 sessions pourront être organisées.

Les travaux en sous groupes ne devront pas dépasser 10 personnes.

## **Calendrier de réalisation de l'action**

---

La formation devra se réaliser sur le second semestre 2020. Les dates de mise en œuvre seront à définir avec l'adhérent au regard de son organisation et de son fonctionnement.



Les périodes de vacances scolaires seront à éviter, ainsi que les lundis.

### **Titre retenu pour l'action**

---

L'organisme de formation est libre de proposer un titre d'action différent de celui mentionné plus haut si celui-ci lui paraît de nature à permettre une meilleure adéquation avec les objectifs de l'action.

### **Evaluation de l'action de formation**

---

Une attention particulière est accordée à l'évaluation des actions de formation menées. Cette évaluation se situe à plusieurs niveaux :

- ✓ **Un bilan oral**, lors de la dernière journée de formation, en présence des participants, des formateurs et d'un représentant de l'OPCO Santé. Ce bilan a pour objet d'évaluer la pertinence du dispositif de formation, le degré de satisfaction des stagiaires et les éventuelles améliorations à apporter dans la perspective d'une reconduction. Il est rappelé que les clôtures seront réalisées, dans la mesure du possible, en présence d'un représentant de l'OPCO Santé Nouvelle-Aquitaine.
- ✓ **Un questionnaire de satisfaction**, « à chaud » distribué à chaque participant.
- ✓ **Une évaluation formative « à chaud »**, à l'initiative du formateur, dont l'objectif est de vérifier individuellement que les objectifs pédagogiques ont été atteints à l'issue de la formation.
- ✓ **Une évaluation formative « à froid » (4 mois)**, afin de mesurer à moyen terme les effets de la formation auprès des établissements participants. Ce questionnaire sera adressé au stagiaire **et** au manager.
- ✓ **Un bilan pédagogique**, rédigé par le prestataire synthétisant les réponses apportées par les stagiaires lors du questionnaire de satisfaction « à chaud », en intégrant leurs principaux commentaires et ceux des formateurs.
- ✓ **Un rapport d'évaluation** (3 pages environ) sur le déroulement et les effets de la formation, ainsi que sur les éventuels éléments du dispositif à réinterroger, à la fin des sessions prévues. Ce document pourra ensuite être adressé à l'ensemble des établissements de la région adhérant à l'OPCO Santé. L'objectif de ce document n'est pas de « synthétiser » la formation mais de présenter quelques éléments choisis susceptibles de susciter réflexions et interrogations de la part des établissements et services.

### **Déroulement et organisation de la formation**

---

L'OPCO Santé Nouvelle-Aquitaine enregistrera les inscriptions et validera les listes des stagiaires retenus.

Les modalités de gestion administrative seront précisées dans une convention cadre qui sera signée entre l'organisme de formation et l'OPCO Santé Nouvelle-Aquitaine.



Nouvelle-Aquitaine

### Le prestataire :

- Convoquera les stagiaires selon les modalités et modèles de documents fournis par l'OPCO Santé.
- Etablira les feuilles d'émargement
- Aura en charge l'évaluation de la formation des stagiaires.

### **Obligations particulières**

---

Le prestataire devra formaliser un questionnaire « en amont » de la formation sur les besoins et les attentes des stagiaires **et** des managers. Le modèle utilisé ainsi que la synthèse de ces questionnaires seront adressés à l'OPCO Santé Nouvelle-Aquitaine.

Le prestataire produira un document de synthèse pour faciliter **la restitution en interne** des principaux acquis de la formation.

Le prestataire remettra à l'OPCO Santé une copie du support d'information fourni aux stagiaires.

Les attestations de présence individuelles devront comporter les principaux éléments (synthèse du programme, nom et qualité des intervenants...) permettant la prise en compte de cette formation dans une démarche de validation des acquis de l'expérience.

### **Transmission des propositions de formation**

---

Afin d'examiner votre projet dans les meilleures conditions, nous vous demandons de respecter la forme qui vous est proposée et de renseigner **uniquement** le document joint intitulé « Proposition de prestation ». Vous pouvez, si vous le souhaitez, l'enrichir de tout document qu'il vous semble utile de porter à notre connaissance.

Les propositions devront comporter les informations suivantes :

- Une proposition détaillée par demi-journée du contenu de formation en adéquation avec les objectifs évoqués ci dessus
- la durée totale de formation (en heures et en jours) et la durée par séquence de formation
- le rythme de la formation
- La démarche et les moyens pédagogiques préconisés
- Le dispositif d'évaluation prévu
- L'identité, le profil et l'expérience de l'intervenant pressenti pour la réalisation de la formation (CV précis et détaillé)
- L'expérience et les références de l'organisme sur ce type d'intervention
- Les caractéristiques des supports pédagogiques
- Le nom et la qualité de la personne responsable du projet
- Le numéro de SIRET, le numéro de déclaration d'activité **et le numéro d'enregistrement Data Dock**
- le nombre de participants (maximum)



Nouvelle-Aquitaine

- le coût de la formation (T.T.C.) : coût jour incluant tous les éléments (frais pédagogiques, éventuels frais d'hébergement et de déplacement,...) et coût total pour la formation. Le prestataire indiquera la dégressivité qu'il compte pratiquer si plusieurs groupes sont organisés.
- l'organisme de formation devra préciser : ses références pour une action similaire (intitulé des actions, nom de l'établissement bénéficiaire, type de public bénéficiaire).

## **Critères de sélection des candidatures**

---

### **1. Qualité de la proposition de formation**

- ✓ compréhension et restitution de la demande
- ✓ adéquation entre les objectifs du cahier des charges et les contenus proposés
- ✓ originalité et pertinence de l'organisation pédagogique (contenus, méthodes, « partir de situations « problème » portées par les stagiaires)
- ✓ pertinence des supports pédagogiques et d'évaluation

### **2. Moyens humains mis à disposition de la formation**

- ✓ expérience et qualification des formateurs presentis par rapport au sujet traité

### **3. Prix de la prestation**

- ✓ L'OPCO Santé, garante de l'utilisation des fonds mutualisés de ses établissements adhérents, sera attentive au prix proposé

### **4. Références de l'organisme dans le secteur d'activité ou dans le domaine de l'action**

## **Informations complémentaires**

---

Toutes précisions et informations complémentaires peuvent être demandées à  
Marcelline LEVEQUE, Conseillère Emploi Formation

[Marcelline.leveque@opco-sante.fr](mailto:Marcelline.leveque@opco-sante.fr)

ou

Marine PALLAS, Chargée de projet Ingénierie

[Marine.pallas@opco-sante.fr](mailto:Marine.pallas@opco-sante.fr)

pilotes du projet, au nom du groupe de travail d'adhérents intégré dans la démarche qui a défini la commande.

**Date limite de réponse : Vendredi 17 juillet 2020**