



APPEL A PROPOSITIONS POUR DES PRESTATIONS DE FORMATION

Préparation opérationnelle à l'emploi (POEC) « POEC Agent Thermal »

Date limite de réception des propositions : 01/03/2023

à adresser **impérativement par courrier électronique** à :
fabienne.bruyere@opco-sante.fr

La proposition technique et financière devra comprendre a minima les éléments suivants :

- Programme et Calendrier détaillé pour POEC
- Rétroplanning de recrutement (INFO COLL, PMSMP, Entretiens ...) et acteurs partenaires
- Moyens humains et les références du prestataire
- Proposition financière détaillée, indiquant le prix à l'heure par stagiaire avec et sans permis
- Répartition prévisionnelle de contenu entre POEC/Contrat en Alternance

Table des matières

1. Contexte et enjeux	3
1.1 Présentation de l'OPCO Santé	3
1.2 Finalités de l'appel à propositions	4
2. Objectifs généraux	4
2.1 Cadre réglementaire de la POEC	4
2.2 Focus sur le caractère innovant de la POEC.....	5
2.3 Périmètre du marché.....	5
3. Public bénéficiaire	6
4. Propositions de prestations et de contenu de la POEC	7
4.1 Sourcing des candidats et accompagnement post formation	7
4.2 Stage dating, jobdating, bilan pédagogique.....	7
4.3 Pilotage de l'action.....	7
4.4 Contenu POEC.....	8
5. CADRE D'INTERVENTION	9
5.1 Obligations règlementaires	9
5.2 Contraintes financières.....	10
5.3 Références de l'OF.....	10
5.4 Démarrage des formations souhaité	10

1. Contexte et enjeux

Le présent appel à propositions a pour objet la sélection d'un prestataire en capacité de réaliser et de concevoir une prestation de validation de projet et de formation opérationnelle à destination des demandeurs d'emploi.

Cet appel à propositions s'inscrit dans le cadre du dispositif POEC qui vise à former et à remettre à niveau des demandeurs d'emploi souhaitant préparer leur entrée en formation d'agent thermal.

Le financement de ces POEC est opéré par l'Etat dans le cadre du Plan d'Investissement dans les compétences (PIC), le sourcing des demandeurs d'emploi est porté par Pôle Emploi.

1.1 Présentation de l'OPCO Santé

Depuis son agrément donné par le Ministère du Travail le 1^{er} avril 2019, l'OPCO Santé est l'opérateur de compétences du secteur privé de la santé.

L'OPCO Santé comprend 4 secteurs :

- **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, 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 11 000 entreprises et plus d'1 million de salariés.

L'OPCO Santé est géré par un conseil d'administration paritaire composé de la FEHAP, la FHP, NEXEM, le SYNERPA, UNICANCER, PRESANCE et UNISS et de trois organisations représentatives de salariés : CFDT, CGT et FO.

Pour rappel, les missions de l'OPCO sont :

- D'assurer le financement des contrats d'apprentissage et de professionnalisation, selon les niveaux de prise en charge fixés par les branches professionnelles ;
- D'apporter un appui technique aux branches professionnelles, notamment, pour établir la GPEC des secteurs d'activités qu'elles couvrent et les accompagner dans leur mission de certification ;
- D'assurer un service de proximité au bénéfice des très petites, petites et moyennes entreprises, permettant d'améliorer l'information et l'accès des salariés de ces entreprises à la formation professionnelle ;
- D'accompagner ces entreprises dans l'analyse et la définition de leurs besoins en matière de formation professionnelle, notamment au regard des mutations économiques et techniques de leur secteur d'activité ;

- De promouvoir les modalités de formations issues de la Réforme, et précisées par décret, auprès des entreprises, c'est à dire la possibilité de réaliser les actions tout en partie à distance ou en situation de travail.

L'OPCO Santé est structuré régionalement en 13 services régionaux relayés par un siège national.

L'OPCO Santé n'est lié à aucun prestataire de conseil ou de formation, garantissant ainsi son impartialité.

1.2 Finalités de l'appel à propositions

L'OPCO Santé en région Occitanie, 1ère région thermale de France, accompagne ses adhérents centres thermaux dans la poursuite de la GPEC Thermalisme en Occitanie menée en 2021-2022 qui a notamment mis en évidence le besoin de recrutement d'agents thermaux.

En complémentarité du PRF qui adresse prioritairement un public de plus de 30 ans, il s'agira de répondre à un besoin exprimé par les centres thermaux de rééquilibrer la pyramide des âges et d'avoir recours à des dispositifs en alternance précédés d'une période de POEC dans une logique de sécurisation de parcours pour un public prioritairement de moins de 30 ans.

La solution proposée, une POEC suivie d'une formation en alternance, a été expérimentée par les centres thermaux d'Occitanie en 2022 dans l'Hérault et les Pyrénées Orientales, qui ont validé le principe d'une reconduction en 2023 sur leurs territoires en mutualisant :

- Les besoins de recrutement
- Les possibilités d'accueil en stage pour permettre l'alternance en tenant compte des dates d'ouverture/fermeture des centres thermaux :

Centre thermal	Fermeture 2022	Ouverture 2023
La Preste les bains	Du 20/11/2022 au 02/04/2023	03 avril au 11 novembre 2023
Lamalou-les-Bains	Du 11/12/2022 au 12/02/2023	13 février au 09 décembre 2023
Amélie-les-Bains	Du 18/12/2022 au 31/01/2023	1er février au 09 décembre 2023

2. Objectifs généraux

2.1 Cadre réglementaire de la POEC

La POE collective a été créée par la loi Cherpion du 28 juillet 2011 ; Elle permet à des demandeurs d'emploi de bénéficier d'une formation nécessaire à l'acquisition des compétences requises pour occuper des emplois correspondant à des besoins identifiés par un accord de branche ou par le conseil d'administration d'un opérateur de compétences (OPCO).

La POEC s'adresse aux demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi, indemnisés ou non.

Le parcours de formation est d'un maximum de 400 heures incluant, une période d'application en entreprise (stage).

Le texte de loi précise qu'à l'issue de l'action de formation, le contrat de travail qui peut être conclu est :

- Un contrat à durée indéterminée
- Un contrat à durée déterminée d'une durée minimale de 12 mois dont contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage.

Dans ce contexte, le projet a pour objectifs généraux de :

- Proposer une solution formative adaptée de proximité et de qualité pour répondre aux besoins recensés sur les territoires (difficultés de recrutement, d'attractivité)
- Réduire les inégalités d'accès à la formation et à la qualification
- Acquérir des connaissances permettant de faciliter l'entrée en formation en alternance.

2.2 Focus sur le caractère innovant de la POEC

Conformément aux orientations politiques de l'OPCO Santé et des partenaires institutionnels associés au projet, ces actions doivent revêtir un caractère innovant, qui se matérialise par :

1. Un positionnement initial pour une individualisation des parcours et la mise en place d'une remise à niveau si nécessaire ;
2. Un référent en accompagnement socio-professionnel au sein de l'OF ;
3. Une participation financière au permis de conduire si nécessaire pour l'emploi et le lieu d'exercice ;
4. Une mise en pratique renforcée, de manière privilégiée, en début ou milieu de parcours dans les structures et pilotée par l'OF ;
5. Une innovation dans les approches et modalités pédagogiques et d'accompagnement, tout en garantissant un dispositif à la fois souple et robuste, qui vise l'individualisation des parcours et la valorisation des compétences acquises ;
6. Une préparation du dossier de candidature et de l'oral sera intégrée à la POEC pour préparer à la formation en alternance, le cas échéant ;
7. La juxtaposition de la POEC à une suite en alternance ou l'engagement avéré d'un partenaire proposant l'alternance du métier visé afin de favoriser la suite du parcours diplômant.

2.3 Périmètre du marché

Les prestataires de formation sélectionnés par les services régionaux de l'OPCO Santé s'engagent à mettre en œuvre l'action auprès des adhérents de l'OPCO Santé en 2 lots géographiques, de la manière suivante : Lamalou-les-Bains (34) et Amélie-les-Bains (66).

Chaque session de formation comptera au minimum 6 participants et au maximum 12.

Nous estimons le parcours de préparation opérationnelle à l'emploi d'une **durée totale maximum de 324 à 344 heures** :

Les modules doivent constituer un total de **formation théorique de 224 heures** auxquelles s'ajoutent **30 à 50 heures d'aide au permis**. Enfin, le parcours POEC doit inclure **un stage d'immersion en entreprise d'une durée de 70 heures** en continu ou en deux périodes de 35 heures chacune. Le stage d'immersion devra se faire obligatoirement au sein des centres thermaux adhérents à l'OPCO Santé partenaires de l'action.

A l'issue d'un parcours alternant des apports théoriques en organisme de formation et de la mise en pratique en centre thermal (stage), les stagiaires vont acquérir en 2 étapes (POEC puis Contrat en alternance) les compétences des blocs du Titre RNCP 35866 Hydro-praticien ou du Titre RNCP 34518 Agent Thermal si réactivé.

3. Public bénéficiaire

Demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi, prioritairement moins de 30 ans.

Profil des candidats, prérequis :

- Savoir lire et écrire le français correctement (niveau B2 du CECRL)
- Maîtriser les opérations de base du calcul : comprendre et utiliser les %, réaliser un calcul proportionnel simple (règle de 3), utiliser les unités de temps, de mesure, de quantités
- Être mobile ou avoir la volonté d'être titulaire du Permis B
- Être prêt à s'engager sur un parcours de formation long (POEC suivie de formation en alternance)
- Résistance physique : pas de contre-indication médicale associée à des manipulations de personnes, port de charges, station debout prolongée, rythme des soins

Savoir être :

- Contrôle de soi et discrétion
- Dispositions pour le travail en équipe pluriprofessionnelle
- Sens de l'accueil et du contact (relation directe avec le public, les curistes et les malades), aisance à communiquer, savoir instaurer une relation de confiance et mettre à l'aise
- Respect des consignes et des protocoles
- Rigueur et sens de l'organisation
- Être empathique et courtois, à l'écoute, faire preuve de patience et de disponibilité
- Savoir gérer ses émotions

Conditions de Travail :

- Accepter les horaires variables et décalés (l'activité peut se dérouler par roulement week-end, jours fériés, saisonnalité, 6 jours /7)
- Exercer dans des locaux fermés, chauds et humides dans des conditions d'hygiène strictes

- Porter des tenues adaptées à l'exercice du métier.

Avoir un projet professionnel validé dans les métiers du soin/thermalisme en 3 étapes :

1. Sourcing Candidats Pôle Emploi/Mission Locale/Organisme de Formation
2. PMSMP ou MRS
3. Entretiens de recrutement des candidats pré-validés → Décision finale : Binôme employeur/ Organisme de formation

4. Propositions de prestations et de contenu de la POEC

4.1 Sourcing des candidats et accompagnement post formation

Afin de sécuriser le déploiement des groupes, le prestataire participera au sourcing des candidats en vérifiant les prérequis à la formation aux côtés des partenaires institutionnels et professionnels qui seront mobilisés. Le sourcing devra être adapté à la nature de la POEC, aux publics visés, ainsi qu'aux besoins du projet et du territoire.

Le prestataire organisera des informations collectives et proposera des PMSMP aux demandeurs d'emploi en lien/suivi/bilan avec Pôle Emploi.

Par ailleurs, le prestataire rappellera que la finalité de ces parcours est de permettre l'entrée en formation en alternance d'hydro praticien RNCP 35866 ou d'agent thermal RNCP 34518 si réactivation du titre. Aussi il est demandé au prestataire de proposer des modalités d'accompagnement post-POEC, visant à faciliter et sécuriser l'entrée en formation en alternance.

4.2 Stage dating, jobdating, bilan pédagogique

En amont des périodes de stage, le prestataire accompagne la mise en stage des stagiaires POEC en organisant au besoin un stage dating et formalise une convention de stage avec l'entreprise.

Le prestataire programme également et organise au besoin un jobdating en fin de POEC pour concrétiser les promesses d'embauches/contrats en alternance.

Enfin, de manière obligatoire, la fin de parcours POEC intègre un bilan pédagogique organisé par le prestataire en présence des stagiaires.

4.3 Pilotage de l'action

Pour s'assurer du bon déroulement du projet, l'OPCO Santé mettra en place plusieurs espaces d'échanges et des outils de suivi avec le prestataire :

Des réunions de cadrage : L'OPCO Santé organise des réunions avec le(s) prestataire(s) pour préciser certaines informations, les attentes ou des demandes d'adaptations nécessaires à la qualité de la prestation.

Des comités de pilotage : Le prestataire organise les comités de pilotage avec l'OPCO Santé et les partenaires associés.

Un fichier de suivi des stagiaires : Le prestataire renseignera les informations des candidats sélectionnés via un fichier mis à disposition par l'OPCO Santé et assurera le suivi de l'insertion à

l'emploi des candidats via ce fichier au sortir de la POEC ainsi qu'à 6 mois suivant la POEC.

4.4 Contenu POEC

➤ **Les fondamentaux du métier d'agent thermal. Activités visées :**

L'agent thermal prend en charge les curistes dans les unités de soins thermaux des établissements thermaux. Il délivre les soins thermaux à l'exception des soins administrés par les professionnels de santé et assiste les curistes dans les soins thermaux qu'il réalise en autonomie. Il exerce son activité conformément aux prescriptions médicales dans le respect des directives et protocoles en vigueur. L'activité de l'agent thermal s'exerce en autonomie sous la responsabilité d'un responsable des soins ou de service.

Les principales activités exercées sont les suivantes :

- Accueil, information et orientation du curiste dans les lieux de soins thermaux
- Accompagnement du curiste dans la réalisation des soins thermaux
- Réalisation des soins thermaux
- Hygiène des lieux de soins thermaux
- Transmission des informations et travail en équipe

Les compétences attestées :

- Mettre en œuvre les techniques d'entretien des cabines et des équipements thermaux propres à l'établissement thermal
- Réaliser des soins thermaux prescrits par le médecin dans le respect des protocoles de soins en vigueur dans l'établissement
- Transmettre les informations et organiser son travail au sein d'une équipe
- Établir une communication adaptée aux différents types de curistes accueillis dans l'établissement thermal
- Accompagner les curistes lors des soins thermaux en utilisant les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité
- Mettre en œuvre les techniques d'entretien des cabines et des équipements thermaux propres à l'établissement thermal.

➤ **POEC : 224 heures**

Les contenus et répartitions horaires peuvent être adaptés par l'organisme de formation dans sa réponse.

Module 0 : Lancement et Volet Administratif (7h)

- Positionnement individuel

Module 1 : Remise à niveau des connaissances de base (21h)

- Communiquer en français.
- Utiliser les règles de base de calcul et du raisonnement mathématique.
- Utiliser les outils associés à son environnement et à la communication numérique.
- Utiliser les fonctionnalités de base informatique (Windows, logiciels bureautiques...)

Module 2 : Connaissance des établissements Thermaux et du métier Agent Thermal (21h)

- Connaître l'environnement des établissements thermaux : les spécialités, les champs d'intervention et les techniques associées
- Connaître la typologie des publics accueillis dans les structures
- Identifier les différents métiers des établissements (Médecin, Kiné...), leurs domaines de responsabilités (limites) et interactions
- Comprendre l'organisation du Travail et identifier les activités de l'Agent Thermal

Module 3 : Les Fondamentaux du Thermalisme (56h)

- Anatomie et Physiologie
- Pathologies
- L'ordonnance et le type de soin
- Les modes d'action de la cure thermale : Les eaux minérales : généralité, classification, propriétés et application- Les vapeurs et gaz thermaux- Les boues thermales

Module 4 : Communication et travail en équipe (35h)

- Etablir une communication adaptée à la personne et à son entourage
- Adopter une posture relationnelle professionnelle vis-à-vis des personnes accompagnées
- Comprendre la place de l'Agent Thermal dans son environnement professionnel, au sein d'une équipe pluridisciplinaire.

Module 5 : Ergonomie, Prévention et sécurité (42h)

- Connaître et respecter les principes de base en matière de sécurité, ergonomie et manutention
- Adopter les gestes et les postures qui garantissent la sécurité au travail au regard du public accueilli (notamment les PMR Personnes à Mobilité Réduite)

Dont certifications :

- SST (Sauveteur Secouriste du Travail) 2 jours,
- PRAP (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique adapté au Secteur du Thermalisme) 3 jours

Module 5 : Hygiène et bio-nettoyage (35h)

- Comprendre les principes de règles d'hygiène générale et les causes de contamination
- Mettre en œuvre strictement les protocoles et techniques de nettoyage / désinfection
- Comprendre les modes d'action et utiliser les produits adaptés (détergent, désinfectant, antiseptique)

Module 6 : Bilan Formation et Immersion Professionnelle (7h)

Aide au permis de conduire (30 à 50h maximum dans le cadre de l'individualisation du parcours)

Il est à noter que le permis B est très souvent un sésame pour l'emploi. 30 à 50 heures d'aide au Permis de conduire seront incluses dans la prestation. Un partenariat devra donc être ainsi envisagé avec une auto-école. Cette mesure s'adresserait aux demandeurs d'emploi inscrits dans la POEC pour lesquels l'obtention du Permis B s'inscrit dans la réalisation de leur projet professionnel.

Il conviendra de sécuriser la mise en place de ce financement en informant le stagiaire sur le restant à charge.

5. CADRE D'INTERVENTION

5.1 Obligations règlementaires

Les modalités de la gestion administrative des actions sont celles déterminées par l'OPCO Santé, les financeurs et les partenaires du projet ainsi que Pôle Emploi.

La traçabilité des heures de formation des stagiaires se fait par le biais de feuilles d'émergement signées à la demi-journée. Un modèle de feuille d'émergement conforme peut être fourni au prestataire retenu avant le démarrage de l'action.

Le prestataire de formation est tenu d'apposer les logos des financeurs sur l'ensemble des documents. Les logos de l'OPCO Santé, Pôle Emploi et Plan d'Investissement des Compétences (PIC) doivent figurer sur les documents utilisés dans le cadre de cette action : convention, feuilles d'émergement, attestation de formation, bilans.

L'organisme prestataire est susceptible d'être soumis à un contrôle par les comités de pilotage et les organes nationaux de contrôle, au même titre que l'OPCO Santé, gestionnaire et notamment dans le cadre de visites sur place. Pendant le déroulement des sessions, le prestataire de formation est tenu de donner libre accès aux locaux utilisés à tout représentant du service gestionnaire de l'Etat mandaté dans le cadre de visites sur place y compris en cas de visite inopinée.

5.2 Contraintes financières

Il est demandé au prestataire de faire une proposition de coût de formation à porter sur un coût horaire et par personne. Le prestataire indiquera de manière très précise le prix en euros HT et TTC de la prestation en tenant compte des propositions préconisées dans son offre technique en distinguant le parcours avec et sans l'aide au permis.

L'organisme de formation facture les heures de formation suivies.
Les absences des stagiaires, justifiées ou injustifiées, ne sont pas prises en compte.

5.3 Références de l'OF

L'OF devra avoir :

- Connaissances et expériences dans le secteur du Thermalisme.
- Expériences dans le déploiement de ce type d'action (POEC, préqualification...) du métier visé (Agent thermal).
- Être référencé Qualiopi.

Références des intervenants :

- Les intervenants devront avoir des connaissances et expériences dans le secteur du Thermalisme et en lien avec le métier visé.
- Il est rappelé que le CV de chaque intervenant doit être joint à la proposition et validé par OPCO Santé.

5.4 Démarrage des formations souhaité

Démarrage à compter d'avril 2023

ANNEXES

ANNEXE 1 : Titre RNCP 34518 Agent Thermal (inactif) consultable sur

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34518/>

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

<https://certifpro.francecompetences.fr/api/enregistrementDroit/documentDownload/19847/185710>

ANNEXE 2 : Titre RNCP 35866 Hydro-praticien consultable sur

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35866/>

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

<https://certifpro.francecompetences.fr/api/enregistrementDroit/documentDownload/21547/277692>